


| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 1 de 15 |

ATENCION A LA CIUDADANIA


INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2021

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020 que han sido clasificados y tramitados con corte a 31 de agosto de 2021, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 de agosto, los cuales ascienden a 172 solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-“*Bogotá Te Escucha*” que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de agosto.

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 2 de 15 |

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de agosto de 2021, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema *Bogotá Te Escucha - SDQS*, tales como:



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de agosto se recibieron 26 peticiones equivalente al 15% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 24 recibidas el mes anterior.




ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de agosto se recibieron 11 peticiones equivalente al 6% recibidas.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 018000111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS.



CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de agosto se recibieron 107 peticiones, que equivalen al 62%, El ítem se aumenta. debido la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 3 de 15 |



PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el mes de agosto, NO se recibieron de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.



BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.




REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes se recibieron 28 peticiones que equivalen al 16%.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes agosto de 2021, a continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

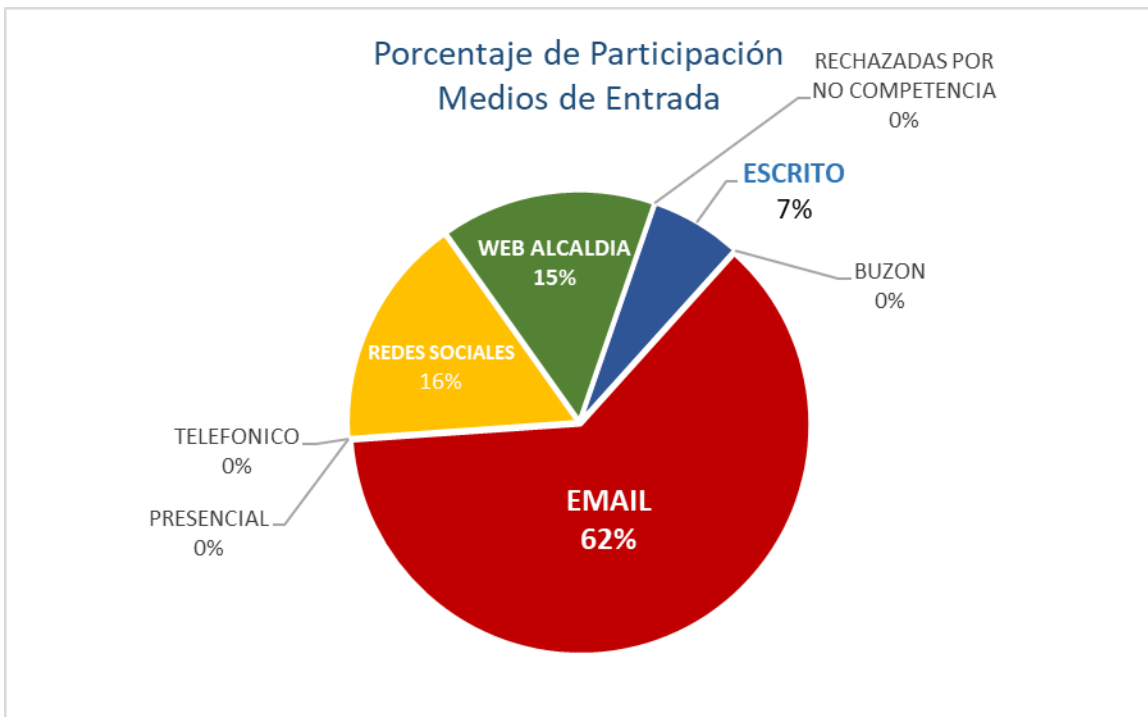
| MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN | CANT SDQS | % |
|---------------------------------|------------|-------------|
| ESCRITO | 11 | 6% |
| BUZON | 0 | 0% |
| EMAIL | 107 | 62% |
| PRESENCIAL | 0 | 0% |
| TELEFONICO | 0 | 0% |
| REDES SOCIALES | 28 | 16% |
| WEB ALCALDIA | 26 | 15% |
| RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA | 0 | 0% |
| TOTAL SDQS | 172 | 100% |

Cuadro No. 1

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 4 de 15 |


En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de agosto sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 107 peticiones que corresponden al 62% y para este mes las Redes Sociales se ubican en el segundo lugar con 28/ peticiones y un 16% de participación, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 26 peticiones que corresponden al 15%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto, equivalen a ciento setenta y dos (172) peticiones, aumentando considerablemente con respecto al mes de julio (118), los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que *“con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”*

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 5 de 15 |

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

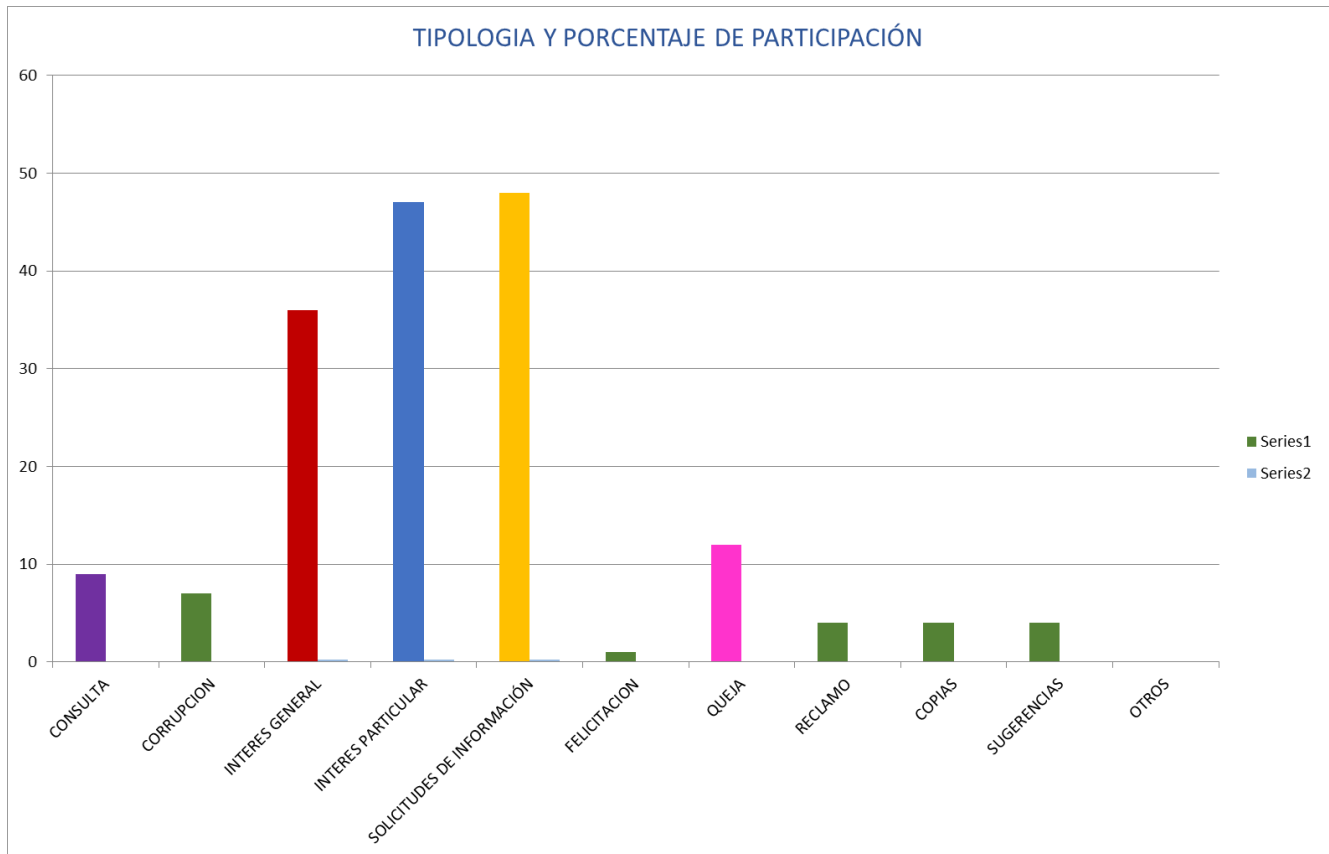
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de agosto.

| <i>TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS</i> | <i>CANT SDQS</i> | <i>%</i> |
|------------------------------------|------------------|-------------|
| CONSULTA | 9 | 5% |
| CORRUPCION | 7 | 4% |
| INTERES GENERAL | 36 | 21% |
| INTERES PARTICULAR | 47 | 27% |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 48 | 28% |
| FELICITACION | 1 | 1% |
| QUEJA | 12 | 7% |
| RECLAMO | 4 | 2% |
| COPIAS | 4 | 2% |
| SUGERENCIAS | 4 | 2% |
| OTROS | 0 | 0% |
| TOTAL | 172 | 100% |

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de agosto de 2021, son las solicitudes de información con 48 peticiones y un porcentaje de participación del 28%, las solicitudes de Interés particular con 47 solicitudes y un 27% de participación, seguida por las solicitudes de interés general con 36 peticiones y 21% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación, igualmente la reactivación económica empieza a influir en la cantidad de solicitudes a pesar de que se mantiene la emergencia sanitaria.

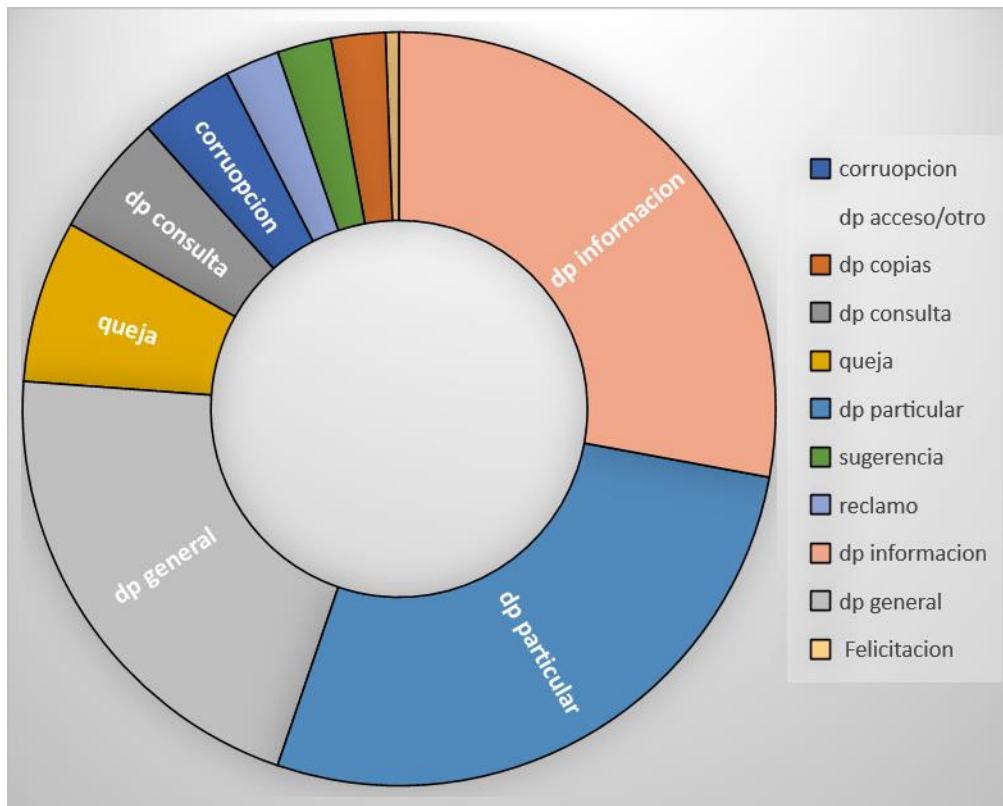


Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes agosto, se puede visualizar como los ítems de las solicitudes de información derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.


Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas, mejorar trámites, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por las situaciones que genera la pandemia de Covid 19, junto con la reactivación económica.

| CLASIFICACIÓN CONTRALORIA | | |
|---------------------------|------------|-------------|
| corrupción | 7 | 4% |
| dp acceso/otro | 0 | 0% |
| dp copias | 4 | 2% |
| dp consulta | 9 | 5% |
| queja | 12 | 7% |
| dp particular | 47 | 27% |
| sugerencia | 4 | 2% |
| reclamo | 4 | 2% |
| dp información | 48 | 28% |
| dp general | 36 | 21% |
| Felicitación | 1 | 1% |
| | 172 | 100% |



| | | |
|---------|----|----|
| RECLAMO | 4 | 2% |
| QUEJAS | 12 | 7% |

| | | |
|----------------------------|----|-----|
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 48 | 28% |
| COPIAS | 4 | 2% |

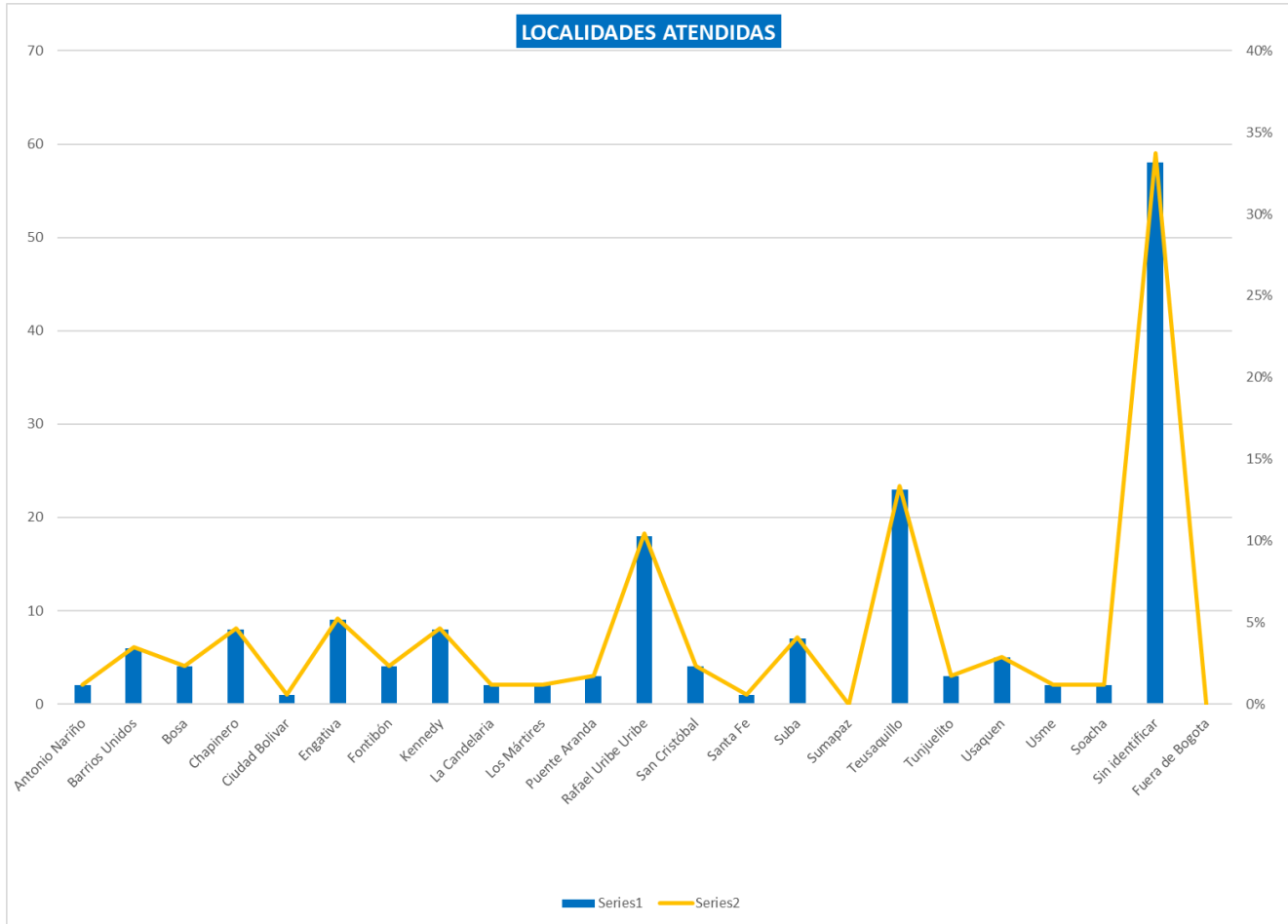
| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 8 de 15 |

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

| LOCALIDADES ATENDIDAS | TOTAL USUARIOS | % PART |
|------------------------------|-----------------------|---------------|
| Antonio Nariño | 2 | 1% |
| Barrios Unidos | 6 | 3% |
| Bosa | 4 | 2% |
| Chapinero | 8 | 5% |
| Ciudad Bolívar | 1 | 1% |
| Engativá | 9 | 5% |
| Fontibón | 4 | 2% |
| Kennedy | 8 | 5% |
| La Candelaria | 2 | 1% |
| Los Mártires | 2 | 1% |
| Puente Aranda | 3 | 2% |
| Rafael Uribe Uribe | 18 | 10% |
| San Cristóbal | 4 | 2% |
| Santa Fe | 1 | 1% |
| Suba | 7 | 4% |
| Sumapaz | 0 | 0% |
| Teusaquillo | 23 | 13% |
| Tunjuelito | 3 | 2% |
| Usaquén | 5 | 3% |
| Usme | 2 | 1% |
| Soacha | 2 | 1% |
| Sin identificar | 58 | 34% |
| Fuera de Bogotá | 0 | 0% |
| Total general | 172 | 100% |

Cuadro No. 5

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 172 solicitudes, 58 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 34% de participación; Teusaquillo con 23 solicitudes y 13% y Rafael Uribe Uribe con 18 y 10% de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.




Gráfica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para agosto se resalta el porcentaje del 34% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan.

Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes. Teusaquillo con 23 solicitudes y 13%, Rafael Uribe Uribe con 18 y 10% de participación, Engativá 9 y 5%, Kennedy y chapinero 8 peticiones 5%, suba 7 y 4% son de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, el resto mantienen porcentajes similares esto dentro de las localidades identificadas.

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 10 de 15 |

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



| | |
|--------------------|----|
| Antonio Nariño | 2 |
| Barrios Unidos | 6 |
| Bosa | 4 |
| Chapinero | 8 |
| Ciudad Bolívar | 1 |
| Engativa | 9 |
| Fontibón | 4 |
| Kennedy | 8 |
| La Candelaria | 2 |
| Los Mártires | 2 |
| Puente Aranda | 3 |
| Rafael Uribe Uribe | 18 |
| San Cristóbal | 4 |
| Santa Fe | 1 |
| Suba | 7 |
| Sumapaz | 0 |
| Teusaquillo | 23 |
| Tunjuelito | 3 |
| Usaquén | 5 |
| Usme | 2 |



| | |
|-----------------|----|
| Soacha | 2 |
| Sin identificar | 58 |
| Fuera de Bogotá | 0 |

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE AGOSTO 2021. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 11 de 15

| CONCEJO DE BOGOTÁ D.C. | | | | | | | | | | | | | | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | | HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES AGOSTO 2021 | | | Código: ATC-FO-002 Versión: 00 Fecha: 26-Nov-2020 | | |
|------------------------|----------|--------------------|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------|--|----------------|--------------------|---|-----------------|-------------|
| NÚMERO RADICADO | FECHA | CLASE DE SOLICITUD | | | | | | | | | | | FECHA RECORPORACIÓN SDQS | CLASIFICACIÓN | | MEDIO DE ENTRADA | LOCALIDAD | FECHA VENIMIENTO | FECHA DE CIERRE | DÍAS DE GESTIÓN | |
| | | CONVENIO | ACUERDO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS | CONVENIO DE SERVICIOS | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | | CONVENIO DE PARTICIPACIÓN | NÚMERO REQUERIMIENTO | | | | | | DEPENDENCIA |
| WEB | 04-08-21 | | | | X | | | | | | | | | 05-08-21 | 2023442021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | EMAIL | Sin identificar | 18/09/2021 | 18/08/2021 | 13 |
| WEB | 30-07-21 | | | | | X | | | | | | | | 03-08-21 | 2027002021 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | WEB ALCALDIA | Sin identificar | 13/09/2021 | 19/08/2021 | 16 |
| ESCRITO | 08-08-21 | | | | | | X | | | | | | | 10-08-21 | 2298282021 | Se solicita a la oficina de Atención al Ciudadano proyectar respuesta agradeciendo el reconocimiento a esta labor, así como EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE | ESCRITO | Sin identificar | 3/09/2021 | 18/08/2021 | 8 |
| WEB | 30-07-21 | | | | | | | X | | | | | | 03-08-21 | 2391062021 | MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | WEB ALCALDIA | Sin identificar | 13/09/2021 | 27/08/2021 | 24 |
| WEB | 30-08-21 | | | | | | | | | | | X | | 03-08-21 | 2393072021 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | WEB ALCALDIA | Sin identificar | 30/08/2021 | 9/08/2021 | 6 |
| WEB | 30-07-21 | | | | | X | | | | | | | | 03-08-21 | 2397682021 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | WEB ALCALDIA | Sin identificar | 13/09/2021 | 18/08/2021 | 15 |
| WEB | 02-08-21 | | X | | | | | | | | | | | 03-08-21 | 2403972021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | WEB ALCALDIA | Sin identificar | 14/09/2021 | 10/08/2021 | 7 |
| WEB | 01-08-21 | | | X | | | | | | | | | | 03-08-21 | 2405862021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | WEB ALCALDIA | Tunjuelito | 13/09/2021 | 9/08/2021 | 6 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | X | | | | | | | | 02-08-21 | 2406712021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Engativá | 14/09/2021 | 19/08/2021 | 17 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | | X | | | | | | | 02-08-21 | 2409582021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | San Cristóbal | 14/09/2021 | 25/08/2021 | 23 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | | | | | | | X | | 02-08-21 | 2417462021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Fonbón | 31/08/2021 | 23/08/2021 | 21 |
| REDES | 26-07-21 | X | | | | | | | | | | | | 02-08-21 | 2418132021 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y | REDES SOCIALES | Rafael Uribe Uribe | 21/09/2021 | 9/08/2021 | 7 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | X | | | | | | | | 02-08-21 | 2418422021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Engativá | 14/09/2021 | 9/08/2021 | 7 |
| REDES | 26-07-21 | | | | X | | | | | | | | | 02-08-21 | 2419302021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Engativá | 14/09/2021 | 9/08/2021 | 7 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | X | | | | | | | | 02-08-21 | 2419652021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Barrios Unidos | 14/09/2021 | 9/08/2021 | 7 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | | X | | | | | | | 02-08-21 | 2420052021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Antonio Herrero | 14/09/2021 | 9/08/2021 | 7 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | | | | | | | X | | 02-08-21 | 2420302021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Engativá | 31/08/2021 | 23/08/2021 | 21 |
| REDES | 26-07-21 | | | | | X | | | | | | | | 02-08-21 | 2421692021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE DE MANERA ATENTA LE | REDES SOCIALES | Teusaquillo | 14/09/2021 | 31/08/2021 | 29 |
| | | | | | | | | | | | | | | 02-08-21 | 2421782021 | EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL | | | | | 21 |


La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de agosto de 2021, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de agosto de 2021, a través del SDQS.

VISITA A BUZONES

Teniendo en cuenta las circunstancias por las que estamos pasando de pandemia, no se ha tenido la oportunidad de hacer las visitas correspondientes a los buzones, las cuales se realizaban todos los miércoles de cada semana, junto con el Proceso de Correspondencia, con el fin de levantar las actas (Formato AC-PR001-F04), de los (3) buzones; los cuales dos (2) se encuentran ubicados en la Corporación y uno (1) en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo de Bogotá, D.C. y así revisar los formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (AC-PR001-FO1).

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE AGOSTO DE 2021

Para el mes de agosto de 2021, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas por fuera del sistema, fue reportada por la Dirección

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 12 de 15 |

financiera, con cero (0) trámites y la Secretaría General reportó 9 solicitudes tramitadas como NO PQRS, y presentadas en el formato CB-0405 de la Contraloría Distrital.


| PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE AGOSTO DE 2021 | | | | | | | | | |
|--|----------------|--------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|--|----------|
| TIPO | MESA DIRECTIVA | SECRETARIA GENERAL | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN FINANCIERA | COMISIÓN DE GOBIERNO | COMISIÓN DEL PLAN | COMISIÓN DE HACIENDA | | TOTALES |
| DERECHO DE PETICION | | | | | | | | | 0 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL | | 2 | | | | | | | 2 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR | | 5 | | | | | | | 5 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION | | 0 | | | | | | | 0 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA | | 0 | | | | | | | 0 |
| DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS | | 0 | | | | | | | 0 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS | | 1 | | | | | | | 1 |
| QUEJA | | 0 | | | | | | | 0 |
| RECLAMO | | 1 | | | | | | | 1 |
| OTRO | | | | | | | | | 0 |
| TOTAL | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 9 |

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE AGOSTO 2021

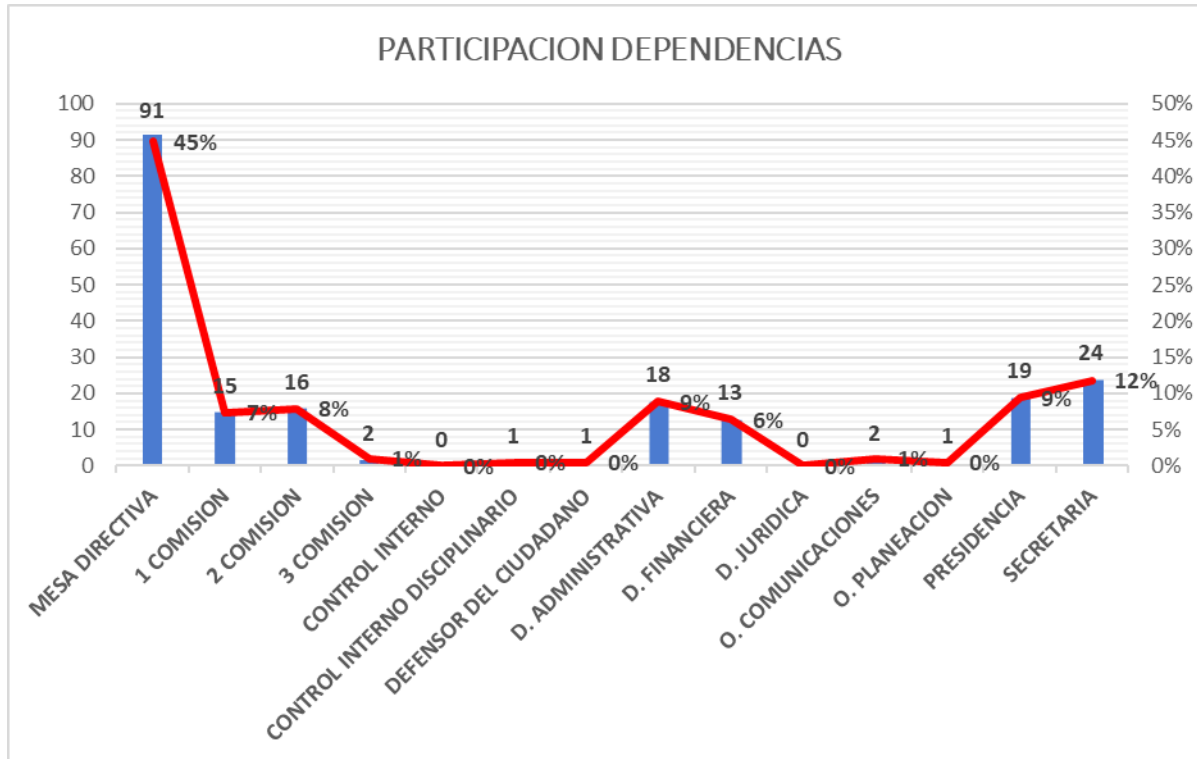
Durante el presente mes de agosto, ingresaron 172 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

| DEPENDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------------------|----------|------------|
| MESA DIRECTIVA | 91 | 45% |
| 1 COMISION | 15 | 7% |
| 2 COMISION | 16 | 8% |
| 3 COMISION | 2 | 1% |
| CONTROL INTERNO | 0 | 0% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINAR | 1 | 0% |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | 1 | 0% |
| D. ADMINISTRATIVA | 18 | 9% |
| D. FINANCIERA | 13 | 6% |
| D. JURIDICA | 0 | 0% |
| O. COMUNICACIONES | 2 | 1% |
| O. PLANEACION | 1 | 0% |
| PRESIDENCIA | 19 | 9% |
| SECRETARIA | 24 | 12% |
| | | 100% |

Durante este mes, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 91 requerimientos y un porcentaje de participación del 45% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 13 de 15 |

En segundo lugar, tenemos la Secretaria General con 24 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 12%, seguida por la Presidencia con 19 solicitudes y un porcentaje de participación del 9%; Dirección Administrativa con 19 solicitudes y 9% de participación; y la Comisión Segunda con 16 solicitudes y 8% de participación dentro del gran total. Esto dentro de las más representativas.




Gráfica No. 5

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 172 solicitudes recibidas durante el presente mes. Es de aclarar que el número de solicitudes varía, teniendo en cuenta que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2021

El Grupo de Atención al Ciudadano, a pesar de las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para afrontar la pandemia de la Covid 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa


| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 14 de 15 |

realizó el respectivo seguimiento y respondió las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las enviadas al correo Institucional de atención al ciudadano.

- Invitación a la reunión de Webex: Análisis Redes Sociales, <https://concejobogota.webex.com/concejobogota/j.php?MTID=mcbef4741cc36b575b0536df957da034d>, agosto 9, 2021 2 p.m.
- Invitación a la reunión de Webex: Reunión cierre auditoria Dirección Jurídica - Atención ciudadano, <https://concejobogota.webex.com/concejobogota/j.php?MTID=m0c5899b79cf59b4726de18201cfce505>, Grupo de Atención al Ciudadano, agosto 18 de 2021 10:00 a.m.
- Reunión virtual, revisión la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, <https://meet.google.com/mjq-thpg-rba>, 23 de agosto de 2021 a las 4:00 p.m.
- Reunión virtual, revisión la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, <https://meet.google.com/mjq-thpg-rba>, 24 de agosto de 2021 a las 9:00 a.m.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El Grupo de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo *Bogotá Te Escucha* Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en todos los casos cuando lleguen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados, así mismo el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad y en lenguaje sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
2. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, siguiendo los lineamientos descritos.

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 15 de 15 |

3. En razón al análisis mencionado, el grupo de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
4. El Grupo de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.
6. Frente a la última calificación enviada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y por la Veeduría Distrital se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta por parte de la Comisión de Gobierno de la Corporación, lo que nos obliga a tener que elaborar un Plan de Mejoramiento. Lo anterior, con el propósito de mitigar esta situación.

Cordialmente,

CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA

Concejo de Bogotá D.C

Director Jurídico

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

Anexos: Lo anunciado
Elaboro Carlos Alberto Muñoz Torres - Yolanda Romero
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega