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

ATENCION A LA CIUDADANIA


INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE ENERO 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 enero 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 enero, los cuales ascienden a 123 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 enero.

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

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 enero 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 enero se recibieron 25 peticiones equivalente al 20% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 38 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 enero NO se recibieron peticiones bajando el promedio afectado por la cuarentena por la pandemia.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 0180001111818, 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 enero se recibieron 98 peticiones, que equivalen al 80%, El ítem se descende levemente. debido la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretada por la pandemia, 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 16



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 enero, NO se recibieron de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo y sostenible 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.

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 enero 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:

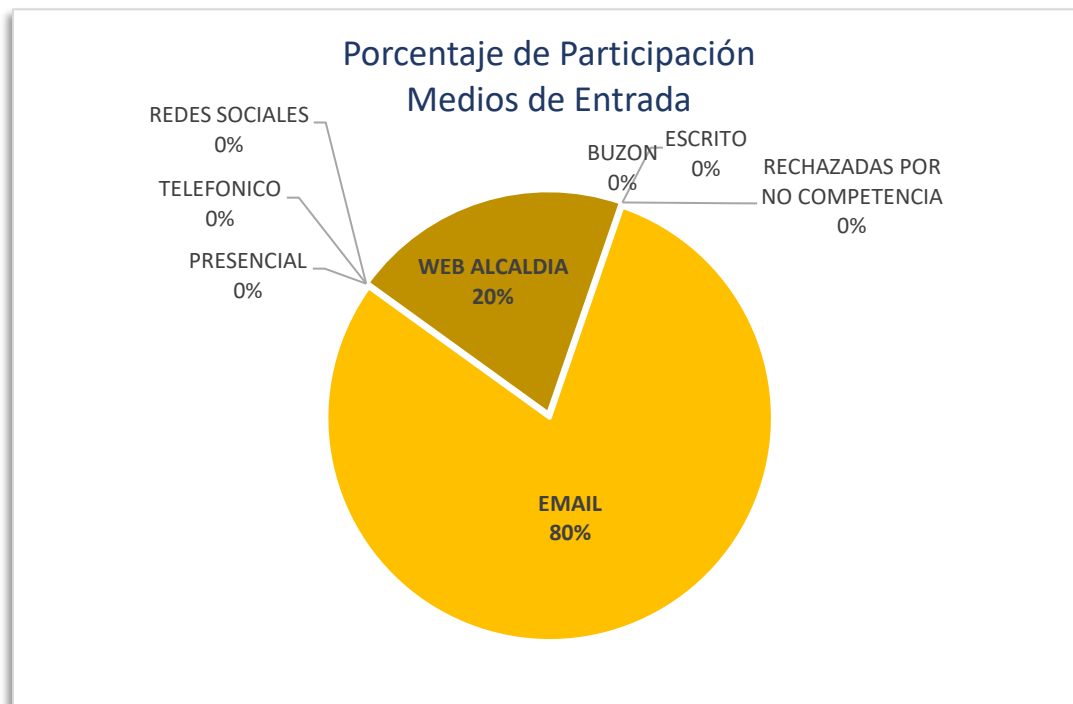
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	98	80%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	25	20%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	123	100%

Cuadro No. 1

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


En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de enero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 98 peticiones que corresponden al 80% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 25 peticiones que corresponden al 20%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia solicitudes con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo 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, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de enero, equivalen a ciento veintitrés (123) peticiones, asciende levemente con respecto al mes de diciembre (114), 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 16

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

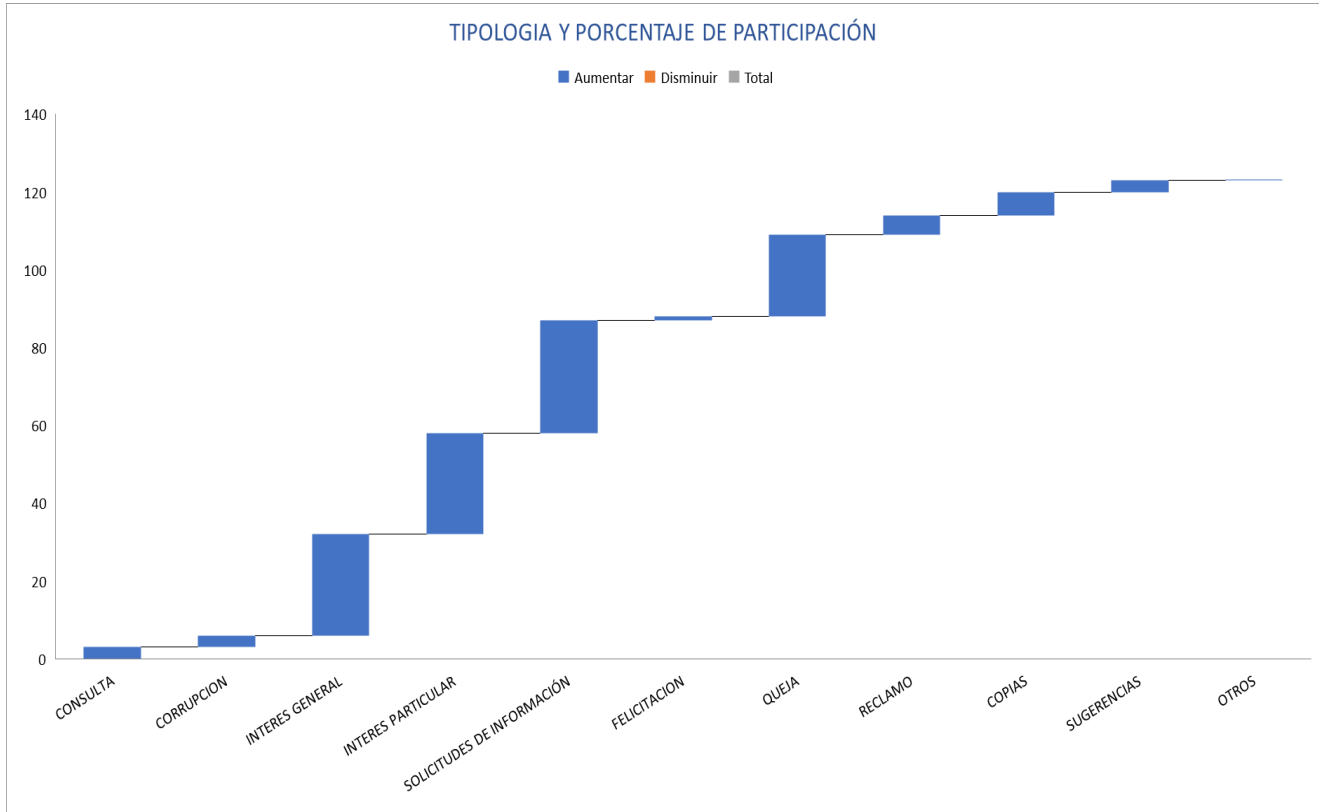
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de enero.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS FEBRERO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	3	2%
CORRUPCION	3	2%
INTERES GENERAL	26	21%
INTERES PARTICULAR	26	21%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29	24%
FELICITACION	1	1%
QUEJA	21	17%
RECLAMO	5	4%
COPIAS	6	5%
SUGERENCIAS	3	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	123	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 enero de 2021, son las Solicitudes de Información con 29 solicitudes y un 24% de participación, las Solicitudes interés particular y particular con 26 peticiones y un porcentaje de participación del 21%, las Quejas con 21 peticiones y 17% son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo 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.

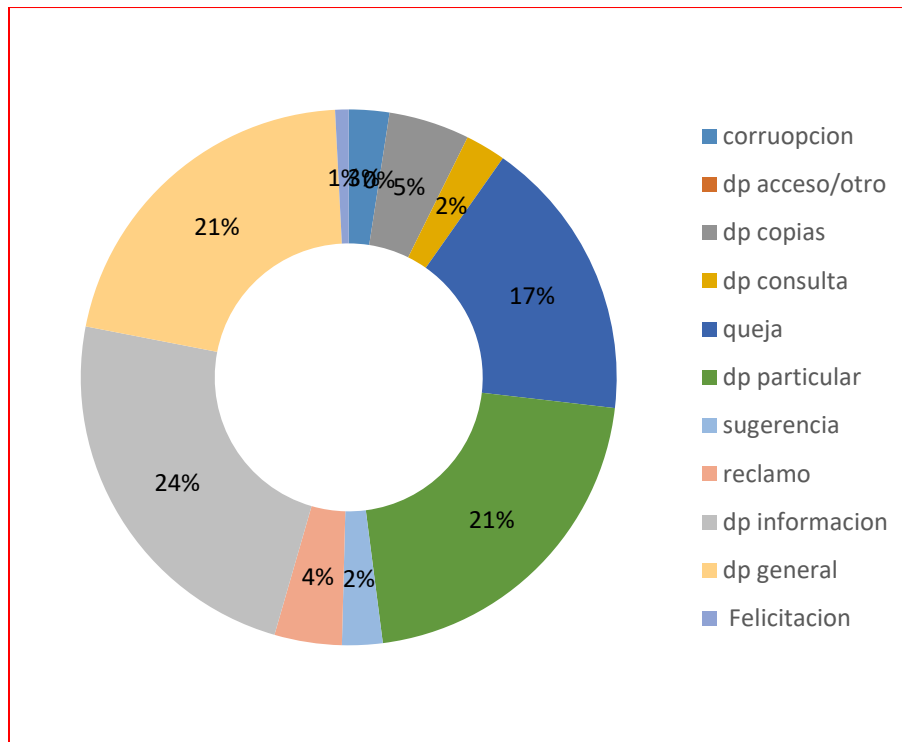


Grafica No. 2


En la Grafica No. 2, para el mes enero, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés general, los derechos de interés particular y las solicitudes de Información, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo 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, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. 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 la cuarentena que se debe guardar.

CLASIFICACIÓN CONTRALORIA		
Corrupción	3	2%
dp acceso/otro	0	0%
dp copias	6	5%
dp consulta	3	2%
queja	21	17%
dp particular	26	21%
Sugerencia	3	2%
Reclamo	5	4%
dp información	29	24%
dp general	26	21%
Felicitación	1	1%
		100%



QUEJAS Y RECLAMOS	
RECLAMO	5
QUEJAS	21

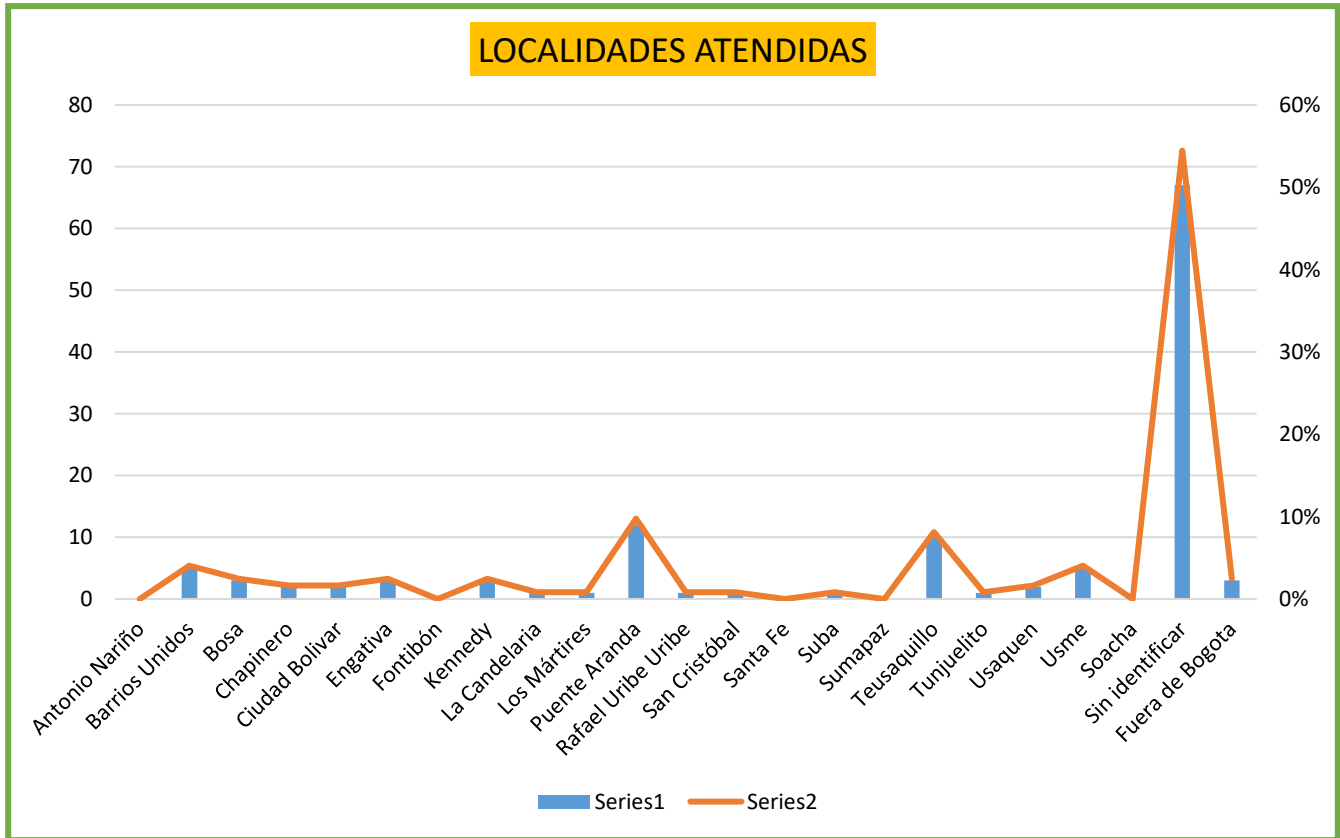
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 16

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	5	4%
Bosa	3	2%
Chapinero	2	2%
Ciudad Bolívar	2	2%
Engativá	3	2%
Fontibón	0	0%
Kennedy	3	2%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	12	10%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	0	0%
Suba	1	1%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	10	8%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	2	2%
Usme	5	4%
Soacha	0	0%
Sin identificar	67	54%
Fuera de Bogotá	3	2%
Total general	123	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 123 solicitudes, 67 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 54% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para enero se resalta el porcentaje del 54% 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.


Puente Aranda y Teusaquillo, con 10 y 8 %, son las localidades que presentan dentro de las identificadas el mayor número de peticiones con 12 y 10 solicitudes.

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.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



■ Antonio Nariño	0	■ Rafael Uribe Uribe	1
■ Barrios Unidos	5	■ San Cristóbal	1
■ Bosa	3	■ Santa Fe	0
■ Chapinero	2	■ Suba	1
■ Ciudad Bolívar	2	■ Sumapaz	0
■ Engativa	3	■ Teusaquillo	10
■ Fontibón	0	■ Tunjuelito	1
■ Kennedy	3	■ Usaquén	2
■ La Candelaria	1	■ Usme	5
■ Los Mártires	1	■ Soacha	0
■ Puente Aranda	12	■ Sin identificar	67


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 16

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

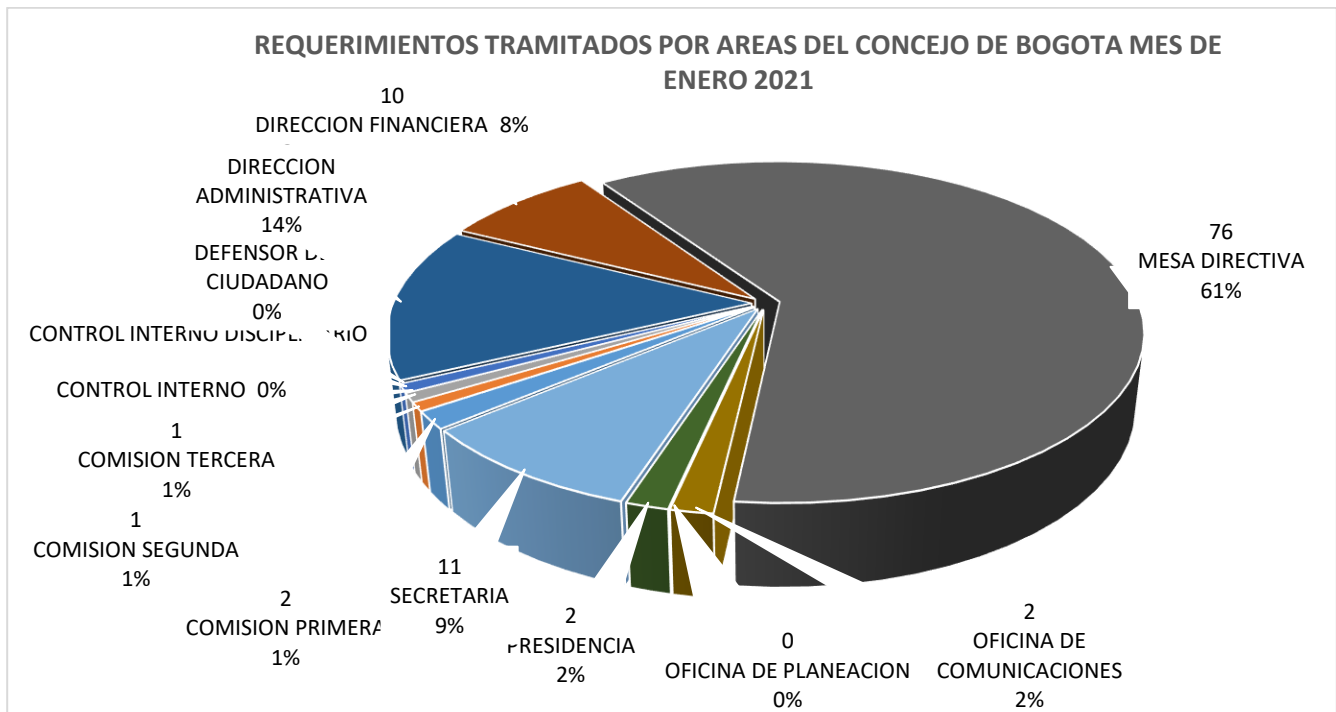
Durante el presente mes de enero, ingresaron 123 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad, ya sea asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
ATENCION AL CIUDADANO	123	
COMISION PRIMERA	2	2%
COMISION SEGUNDA	1	1%
COMISION TERCERA	1	1%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	18	15%
DIRECCION FINANCIERA	10	8%
MESA DIRECTIVA	76	61%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	2%
OFICINA DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	2	2%
SECRETARIA	11	9%
TOTAL		100%

Para el primer mes de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 76 requerimientos y un porcentaje de participación del 61% 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 12 de 16

En segundo lugar, tenemos la Dirección Administrativa con 18 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 15%, seguida por la Dirección Financiera con 10 solicitudes y 8% de participación; por último, entre las más destacadas esta la Secretaría General con 11 solicitudes y un 9% de participación entre el gran total de requerimientos tramitados por la Corporación.



Gráfica No. 5

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 123 solicitudes recibidas durante el presente mes.



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00


FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 13 de 16

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

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

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.												PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO			Código: ATC-FO-002					
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES												ENERO 2021			Versión: 05					
												Fecha: 26-Nov-2020								
NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD										FECHA INCORPORACIÓN 2021		CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
		OTRA SALA DE EMERGENCIAS PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Nº REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA					
WEB	10/01/2021											X	40/01/2021	62021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Fuero de Bogota	1/02/2021	12/01/2021	8
WEB	20/01/2021	X											21/01/2021	134302021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Sin identificar	3/03/2021	29/01/2021	8
EMAL	20/01/2021	X											50/01/2021	24562021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	24/02/2021	27/01/2021	23
EMAL	20/01/2021			X									50/01/2021	24902021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	17/02/2021	11/01/2021	7
EMAL	30/01/2021			X									50/01/2021	25112021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Ciudad Bolívar	17/02/2021	12/01/2021	7
EMAL	30/01/2021			X									50/01/2021	25302021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	17/02/2021	13/01/2021	9
EMAL	30/01/2021			X									50/01/2021	25602021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Fuero de Bogota	17/02/2021	13/01/2021	9
EMAL	40/01/2021										X		50/01/2021	25762021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	3/02/2021	12/01/2021	8
EMAL	40/01/2021										X		50/01/2021	26142021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	17/02/2021	29/01/2021	25
EMAL	40/01/2021										X		50/01/2021	26572021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Usme	3/02/2021		
EMAL	50/01/2021										X		50/01/2021	26802021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	3/02/2021	21/01/2021	17
EMAL	50/01/2021										X		50/01/2021	26862021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	3/02/2021	14/01/2021	8
WEB	00/01/2021										X		00/01/2021	35572021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Los Mártires	18/02/2021	21/01/2021	13
WEB	00/01/2021										X		00/01/2021	52162021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	WEB ALCALDIA	Usaquén	22/02/2021	22/01/2021	15
EMAL	00/01/2021										X		00/01/2021	57102021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	8/02/2021	14/01/2021	6
EMAL	00/01/2021										X		00/01/2021	57352021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	22/02/2021	21/01/2021	13
EMAL	00/01/2021										X		00/01/2021	57522021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	8/02/2021		
EMAL	00/01/2021			X									00/01/2021	57842021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES	EMAL	Sin identificar	22/02/2021	21/01/2021	13

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

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 ENERO DE 2020

Para el mes de enero de 2021, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas fue reportada por la Dirección Financiera, con cero (0) solicitudes recibidas por fuera del sistema.


ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ENERO DE 2021

El Proceso 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 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.

Durante el mes de enero se apoyó el Proceso de Convocatoria Pública para proveer los cargos de Secretario General de Organismo de Control y Subsecretarios de las Comisiones Permanentes 2021, teniendo en cuenta los ciclos fijados:

Apoyo en la elaboración de resultados preliminares de la valoración de los requisitos adicionales a los exigidos para el cargo.

Apoyo en la consolidación de los listados de los aspirantes admitidos y no admitidos en el proceso de convocatoria pública para proveer los cargos de secretario general de organismo de control y subsecretarios de despacho de las comisiones permanentes del Concejo de Bogotá (26 de enero 2021).

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

Apoyo en los listados de los aspirantes admitidos y no admitidos en el proceso de convocatoria pública para proveer los cargos de secretario general de organismo de control y subsecretarios de despacho de las comisiones permanentes del Concejo de Bogotá (18 de enero 2021).

Se presentaron los informes correspondientes a la vigencia 2020:

- **Informe General Enero a diciembre de 2020**

Dando cumplimiento a lo establecido en EL Decreto 103 de 2015, Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

Para tal efecto, se presentó el informe general consolidado, que incorpora datos y estadísticas desarrolladas durante la vigencia del año 2020. El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, presentó 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; durante el año 2020.


Se presentó 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 año 2020.

- **Información Publica cuarto trimestre**

El Concejo de Bogotá D.C., en cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y la, divulga el Informe de solicitudes de acceso a información pública del cuarto trimestre de la vigencia 2020.

- **Informe segundo semestre 2020**

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 diciembre, el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: AC-PR001-FO2 y que han sido clasificados y tramitados con corte a 31 de diciembre de 2020, a través del SDQS. P

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

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El Proceso 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.
2. El Proceso 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.
3. 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.
4. En razón al análisis mencionado, el Proceso 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.
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.

Cordialmente,

Proceso Atención al Ciudadano

Concejo de Bogotá D.C
Dirección Jurídica

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

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