	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 28 DE FEBRERO 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 28 de febrero 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 28 de febrero, los cuales ascienden a 141 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 febrero.

	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 febrero 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 febrero se recibieron 42 peticiones equivalente al 30% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 25 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 febrero 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 febrero se recibieron 99 peticiones, que equivalen al 70%, El ítem se aumenta levemente. 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 febrero, 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.

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 febrero 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:

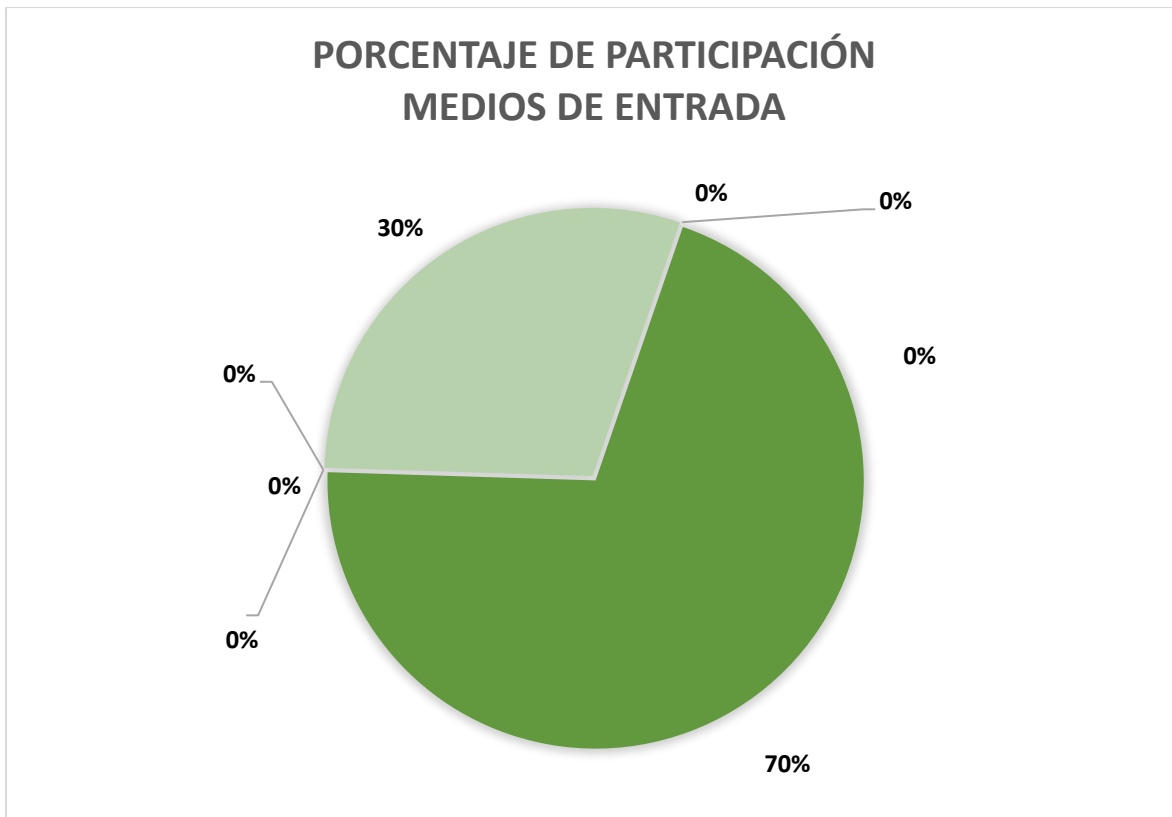
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	99	70%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	42	30%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	141	100%

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 febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 99 peticiones que corresponden al 70% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 42 peticiones que corresponden al 30%, 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 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, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.



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 febrero, equivalen a ciento cuarenta y un (141) peticiones, asciende con respecto al mes de enero (123), los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del

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

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”

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

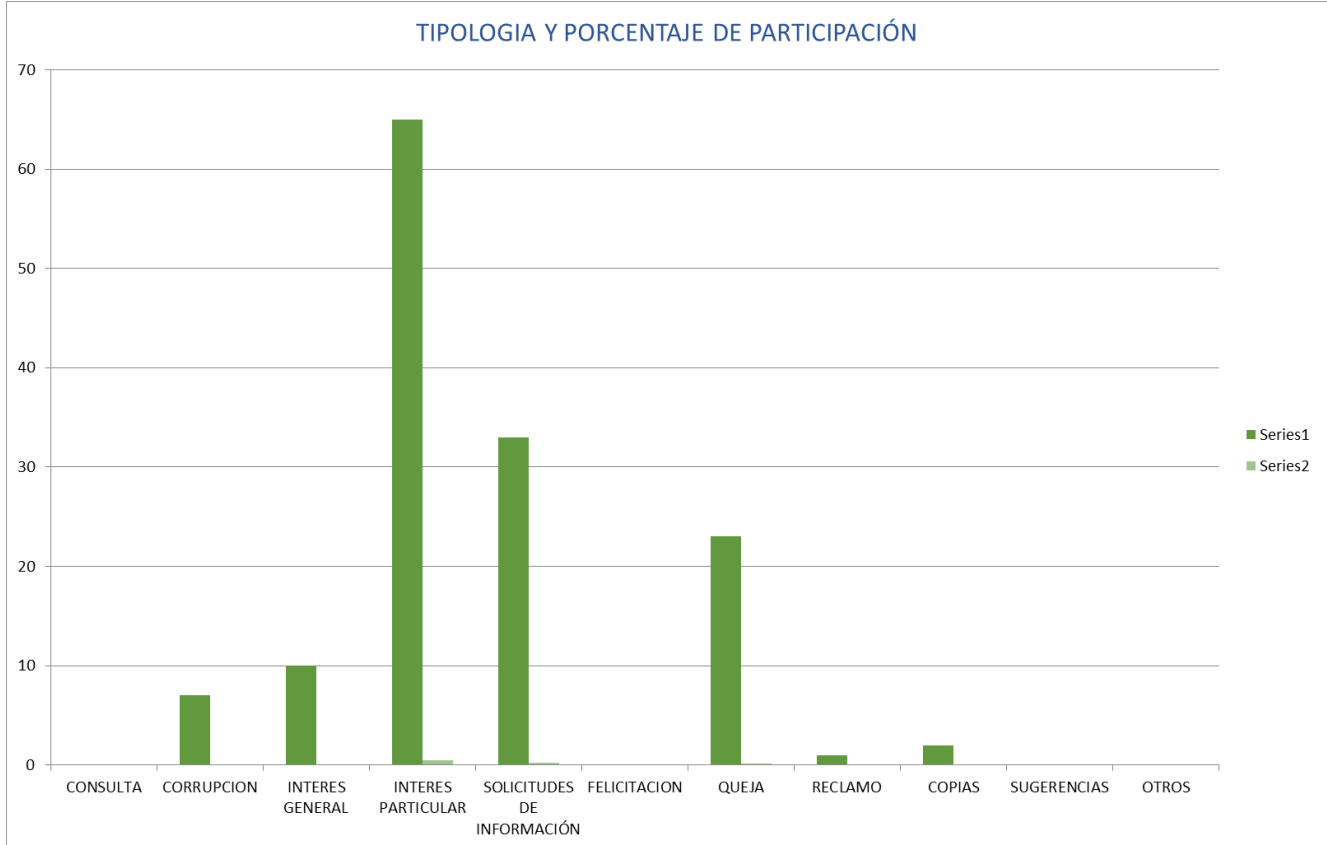
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de febrero.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS FEBRERO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	0	0%
CORRUPCION	7	5%
INTERES GENERAL	10	7%
INTERES PARTICULAR	65	46%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	23%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	23	16%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	2	1%
SUGERENCIAS	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	141	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 28 de febrero de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 65 solicitudes y un 46% de participación, las Solicitudes de información con 33 peticiones y un porcentaje de participación del 23%, las Quejas con 23 peticiones y 16% y las solicitudes de interés general con 10 peticiones y un porcentaje del 7% 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.

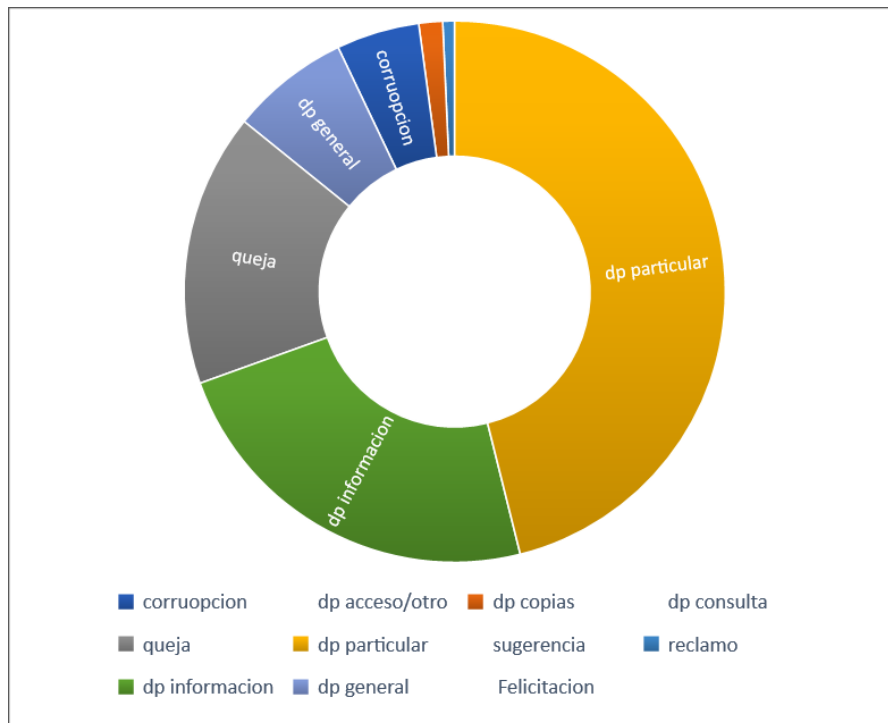


Grafica No. 2


En la Grafica No. 2, para el mes febrero, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las solicitudes de información, las quejas y los derechos de interés general, 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 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, 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 las situaciones que genera la pandemia de covid 19.

CLASIFICACIÓN CONTRALORIA		
Corrupción	7	5%
dp acceso/otro	0	0%
dp copias	2	1%
dp consulta	0	0%
queja	23	16%
dp particular	65	46%
sugerencia	0	0%
reclamo	1	1%
dp información	33	23%
dp general	10	7%
Felicitación	0	0%
	141	100%



QUEJAS Y RECLAMOS	
RECLAMO	1
QUEJAS	23

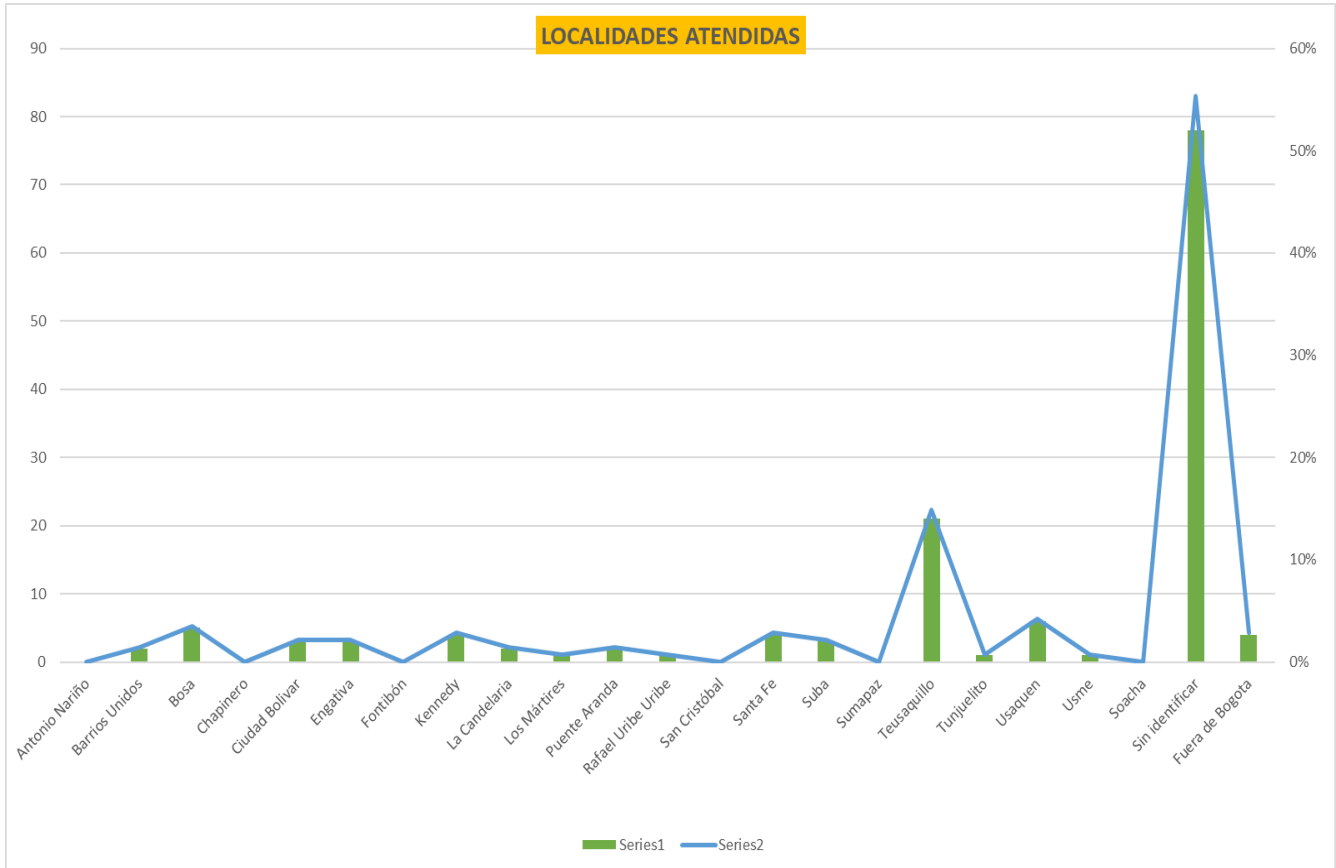
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 15

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	2	1%
Bosa	5	4%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	3	2%
Engativá	3	2%
Fontibón	0	0%
Kennedy	4	3%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	4	3%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	21	15%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	6	4%
Usme	1	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	78	55%
Fuera de Bogotá	4	3%
Total general	141	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 141 solicitudes, 78 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 55% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron 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 de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para febrero se resalta el porcentaje del 55% 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 21 peticiones y 15 %, es una de las localidades que presentan el mayor número de peticiones 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.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



Antonio Nariño	0	Rafael Uribe Uribe	1
Barrios Unidos	2	San Cristóbal	0
Bosa	5	Santa Fe	4
Chapinero	0	Suba	3
Ciudad Bolívar	3	Sumapaz	0
Engativa	3	Teusaquillo	21
Fontibón	0	Tunjuelito	1
Kennedy	4	Usaquen	6
La Candelaria	2	Usme	1
Los Mártires	1	Soacha	0
Puente Aranda	2	Sin identificar	78
		Fuera de Bogotá	4

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 15


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

Durante el presente mes de febrero, ingresaron 141 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad, y se 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.

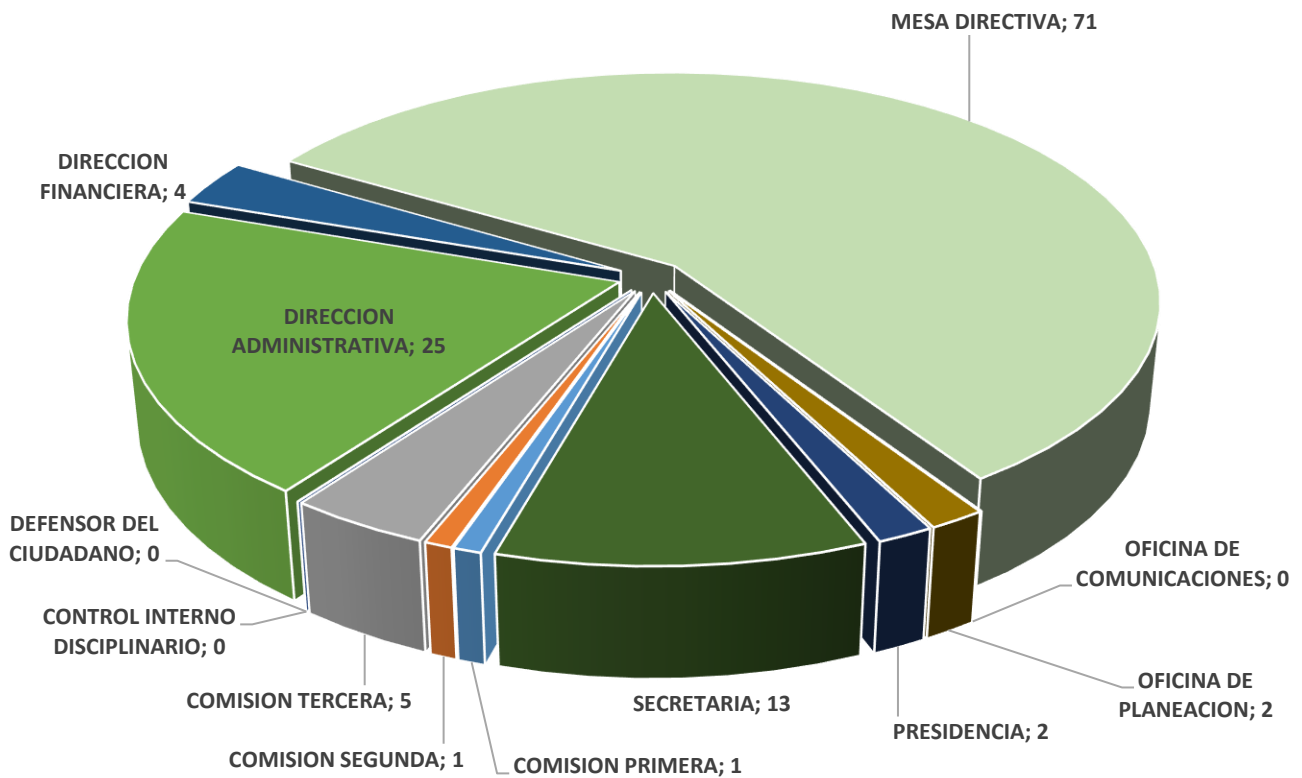
DEPENDENCIA	CANTIDAD
ATENCION AL CIUDADANO	141
COMISION PRIMERA	1
COMISION SEGUNDA	1
COMISION TERCERA	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0
DIRECCION ADMINISTRATIVA	25
DIRECCION FINANCIERA	4
MESA DIRECTIVA	71
OFICINA DE COMUNICACIONES	0
OFICINA DE PLANEACION	2
PRESIDENCIA	2
SECRETARIA	13

Para el mes de febrero de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 71 requerimientos y un porcentaje de participación del 51% 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.

En segundo lugar, tenemos la Dirección Administrativa con 25 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 18%, seguida por la Secretaria General con 13 solicitudes un porcentaje de participación del 9%; la Comisión Tercera con 5 solicitudes y 4% de participación; Dirección Financiera con 4 solicitudes y 3% de participación.

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

REQUERIMIENTOS TRAMITADOS POR AREAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE FEBRERO 2021



Gráfica No. 5

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 141 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 15

**HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE FEBRERO 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														FEBRERO 2021				Versión: 00 Fecha: 26-Nov-2020			
NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD										FECHA INCORPORACIÓN SOGG	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN		
		CONVULSA	REPARACIÓN POR DAÑO DE BIENES	OTRO INTERÉS GENERAL	CON INTERÉS PARTICIPATIVO	RELEVANCIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	RELEVANCIA DE INFORMACIÓN	RELEVANCIA		OTRO	Nº REQUERIMIENTO						DEPENDENCIA	
WEB	15/02/2021											X		8/02/2021	81082021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	9/03/2021		
WEB	16/02/2021										X			16/02/2021	307482021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	WEB ALCALDIA	USAGUEN	15/03/2021	8/02/2021	7
EMAIL	16/02/2021												X	16/02/2021	310402021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Santa Fe	1/03/2021	11/02/2021	10
WEB	16/02/2021						X							16/02/2021	31082021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	WEB ALCALDIA	Los Mártires	15/03/2021	8/02/2021	7
EMAIL	21/01/2021						X							16/02/2021	320382021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	15/03/2021	8/02/2021	7
EMAIL	16/02/2021						X							16/02/2021	32062021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Rubén Uribe Uribe	15/03/2021	9/02/2021	8
EMAIL	16/02/2021						X							16/02/2021	320882021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	15/03/2021	9/02/2021	8
EMAIL	16/02/2021						X							16/02/2021	32121021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	15/03/2021	9/02/2021	8
EMAIL	16/02/2021											X		16/02/2021	321972021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	1/03/2021		
EMAIL	2/02/2021											X		2/02/2021	328842021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Tauquillo	2/03/2021	1/03/2021	27
EMAIL	2/02/2021												X	2/02/2021	32783021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	2/03/2021	10/02/2021	8
EMAIL	2/02/2021						X							2/02/2021	328822021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	16/03/2021	9/02/2021	7
EMAIL	3/02/2021						X							3/02/2021	361132021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Tauquillo	17/03/2021	9/02/2021	6
EMAIL	3/02/2021											X		3/02/2021	361282021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Tauquillo	3/03/2021	24/02/2021	21
EMAIL	4/02/2021											X		4/02/2021	368982021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Tauquillo	4/03/2021		
EMAIL	3/02/2021											X		4/02/2021	368011021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	4/03/2021	11/02/2021	7
EMAIL	4/02/2021											X		4/02/2021	368182021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	4/03/2021		
EMAIL	4/02/2021												X	4/02/2021	368072021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	USMÉ	18/03/2021	9/02/2021	5
WEB	8/02/2021						X							8/02/2021	382422021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	19/03/2021	16/02/2021	8
EMAIL	4/02/2021						X							5/02/2021	388082021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	WEB ALCALDIA	Santa Fe	18/03/2021	11/02/2021	6
EMAIL	4/02/2021						X							5/02/2021	37282021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	SUSA	19/03/2021	11/02/2021	6
EMAIL	4/02/2021						X							5/02/2021	378882021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	19/03/2021	11/02/2021	6
EMAIL	5/02/2021						X							5/02/2021	376042021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	19/03/2021		
WEB	8/02/2021						X							8/02/2021	388711021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	19/03/2021	26/02/2021	18
WEB	8/02/2021						X							8/02/2021	387632021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	19/03/2021	16/02/2021	8
EMAIL	5/02/2021											X		7/02/2021	38802021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Barrio Unidos	5/03/2021		
EMAIL	5/02/2021						X							8/02/2021	38272021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	23/03/2021	16/02/2021	8
EMAIL	8/02/2021											X		8/02/2021	388782021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	SUSA	8/03/2021	11/02/2021	3
EMAIL	8/02/2021						X							8/02/2021	386842021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	23/03/2021	16/02/2021	8
EMAIL	8/02/2021											X		8/02/2021	386882021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Fuero de Sopos	8/03/2021		
EMAIL	7/02/2021						X							8/02/2021	388042021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	23/03/2021	16/02/2021	8
EMAIL	7/02/2021						X							8/02/2021	388072021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	23/03/2021	16/02/2021	8
EMAIL	8/02/2021						X							8/02/2021	401112021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Sin identificar	23/03/2021	16/02/2021	8
EMAIL	8/02/2021											X		8/02/2021	401482021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Serenely	8/03/2021		
EMAIL	8/02/2021						X							8/02/2021	402922021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	EMAIL	Ciudad Real	23/03/2021	17/02/2021	9

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).

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

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE FEBRERO DE 2020

Para el mes de febrero 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 FEBRERO 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 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.

- Reunión virtual, Revisión Procedimiento Atención al Ciudadano, Google Meet - <https://meet.google.com/ijn-qdhw-mdt>, mar 16 de febrero hora: 7:30 a.m.
- Reunión Virtual revisión No Conformidad – peticiones que superaron el plazo para su trámite <https://meet.google.com/hvn-xvpr-gta>, mier 17 de febrero hora: 2:30 p.m.
- Citación Veeduría, Reunión Plenaria - Red Distrital de Quejas y Reclamos, Virtual: meet.google.com/kup-djeu-hpt, lun 22 de feb de 2021 hora: 10 a.m.

Se llevó a cabo la capacitación para los usuarios de la Plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Planeación, requirió este insumo para los funcionarios LUZ DARY RUNZA LARGO Y BORIS JOSÉ RODRIGUEZ. Esta se llevó a cabo el jueves 25 de febrero de 2021, Hora: 8:00 a.m – 12:00 p.m, Lugar: Reunión virtual – Teams.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. 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**

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

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 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 petionario 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 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.
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,

Grupo 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