# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## INFORME DE GESTIÓN
## CON CORTE A 28 DE FEBRERO DE 2022

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Concejo de Bogotá D.C. 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 tramitadas con corte a 28 de febrero de 2022 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Así las cosas, entre el 01 y el 28 de febrero de 2022 ingresaron 130 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.

A continuación se presenta la información de manera consolidada y discriminada teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el periodo referido en precedencia.

## 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 con la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de febrero de 2022, a la ciudadanía se atendió a través de diferentes canales de comunicación dispuestos para 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 web de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. http://bogota.gov.co/sdqs . En el mes de febrero se recibieron 24 peticiones equivalente al 18% de las peticiones que ingresaron a través de este canal, contra 26 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 se recibieron 21 peticiones equivalente al 16%.

**TELEFÓNICO**: Son todos los requerimientos que ingresan por medio de las líneas telefónicas 2088210 ext. 500 / 717 y 0180001111818, los cuales 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, los cuales son registrados en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En febrero se recibieron 85 peticiones, que equivalen al 65%. El ítem se mantiene estable. Debido a la emergencia sanitaria por Covid19 se ha observado un aumento importante en la utilización del correo electrónico para la radicación de peticiones.

**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, cuyo 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 peticiones de forma presencial.

**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 de febrero no se recibieron peticiones a través de las redes sociales.

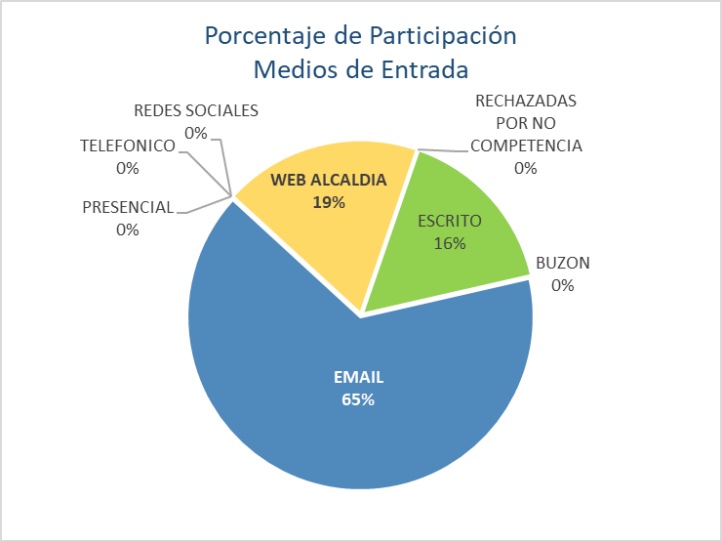
## ANÁLASIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes febrero de 2022, a continuación se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y se presenta el análisis de su utilización por parte de los peticionarios:

| MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN | CANT SDQS | % |
|---|---|---|
| ESCRITO | **21** | **16%** |
| BUZON | **0** | **0%** |
| EMAIL | **85** | **65%** |
| PRESENCIAL | **0** | **0%** |
| TELEFONICO | **0** | **0%** |
| REDES SOCIALES | **0** | **0%** |
| WEB ALCALDIA | **24** | **18%** |
| RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA | **0** | **0%** |
| **TOTAL SDQS** | **130** | **100%** |

**Cuadro No. 1**

Con el Cuadro No. 1 se tiene que con 85 peticiones que corresponden al 65% con 85 peticiones que corresponden al 65%, el canal más utilizado por los ciudadanos en el mes de febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico; en el segundo lugar con 24 peticiones y un 18% de participación, se encuentra el canal de la página web de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Bogotá te Escucha” y en tercer lugar se ubican las peticiones presentadas de manera escrita o física con 21 solicitudes correspondiente al 16%. Así las cosas, la tendencia de las solicitudes se mantiene con respecto al mes anterior.




**Gráfica No. 1**

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

A pesar de los efectos de la medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura, decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de febrero que equivalen a ciento treinta (130) peticiones fueron registrados en el SDQS, con lo cual se logró cumplir en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

## TIPOLOGÍA 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 con la cual ingresaron al Concejo de Bogotá D.C. en el mes de febrero.

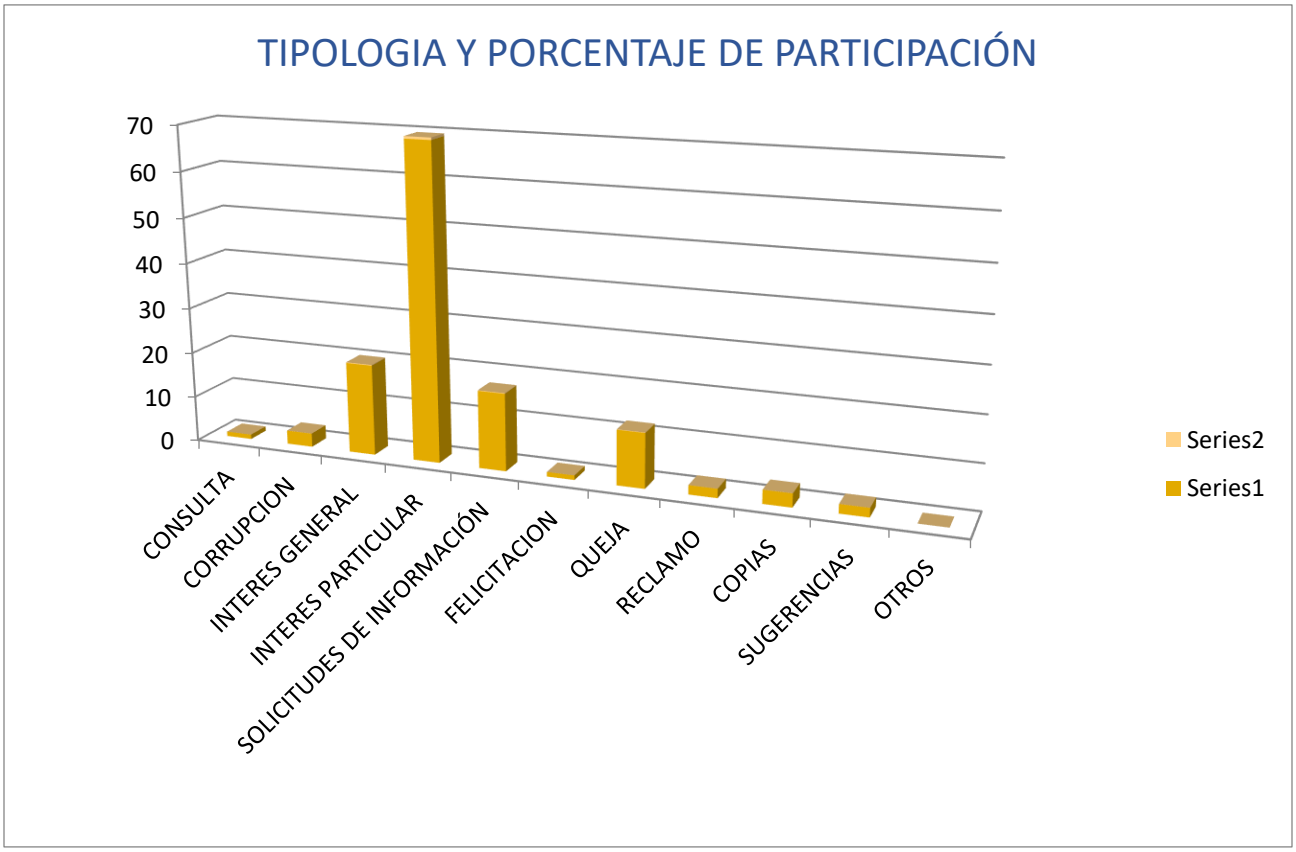
| TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE SDQS | CANT SDQS | % |
|---|---|---|
| CONSULTA | 1 | 1% |
| CORRUPCIÓN | 3 | 2% |
| INTERÉS GENERAL | 20 | 15% |
| INTERÉS PARTICULAR | 69 | 53% |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 17 | 13% |
| FELICITACIONES | 1 | 1% |
| QUEJAS | 12 | 9% |
| RECLAMOS | 2 | 2% |
| COPIAS | 3 | 2% |
| SUGERENCIAS | 2 | 2% |
| OTROS | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **130** | **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 2022, son las solicitudes de interés particular con 69 solicitudes y un 53% de participación, seguida por las solicitudes de interés general con 20 peticiones equivalente al 15% de participación; en tercer lugar ocupado por las solicitudes de información con 17 peticiones y un porcentaje de participación del 13% y en cuarto lugar se

ubican las solicitudes de queja con 12 solicitudes equivalentes al 9% de participación. Estas tipologías señaladas son las más solicitadas según la clasificación de las peticiones.

A partir de los datos presentados, es posible señalar que los efectos de la emergencia sanitaria por Covid19, decretada por el Gobierno Nacional, han afectado 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. De igual manera, se ha observado que la reactivación económica también ha influido en la cantidad de solicitudes.




**Gráfica No. 2**

En la Gráfica No. 2, para el mes febrero, se puede visualizar que los ítems de derechos de petición de interés particular, las peticiones de interés general y las solicitudes de información, se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas, mejorar trámites, seleccionar o evaluar programas,

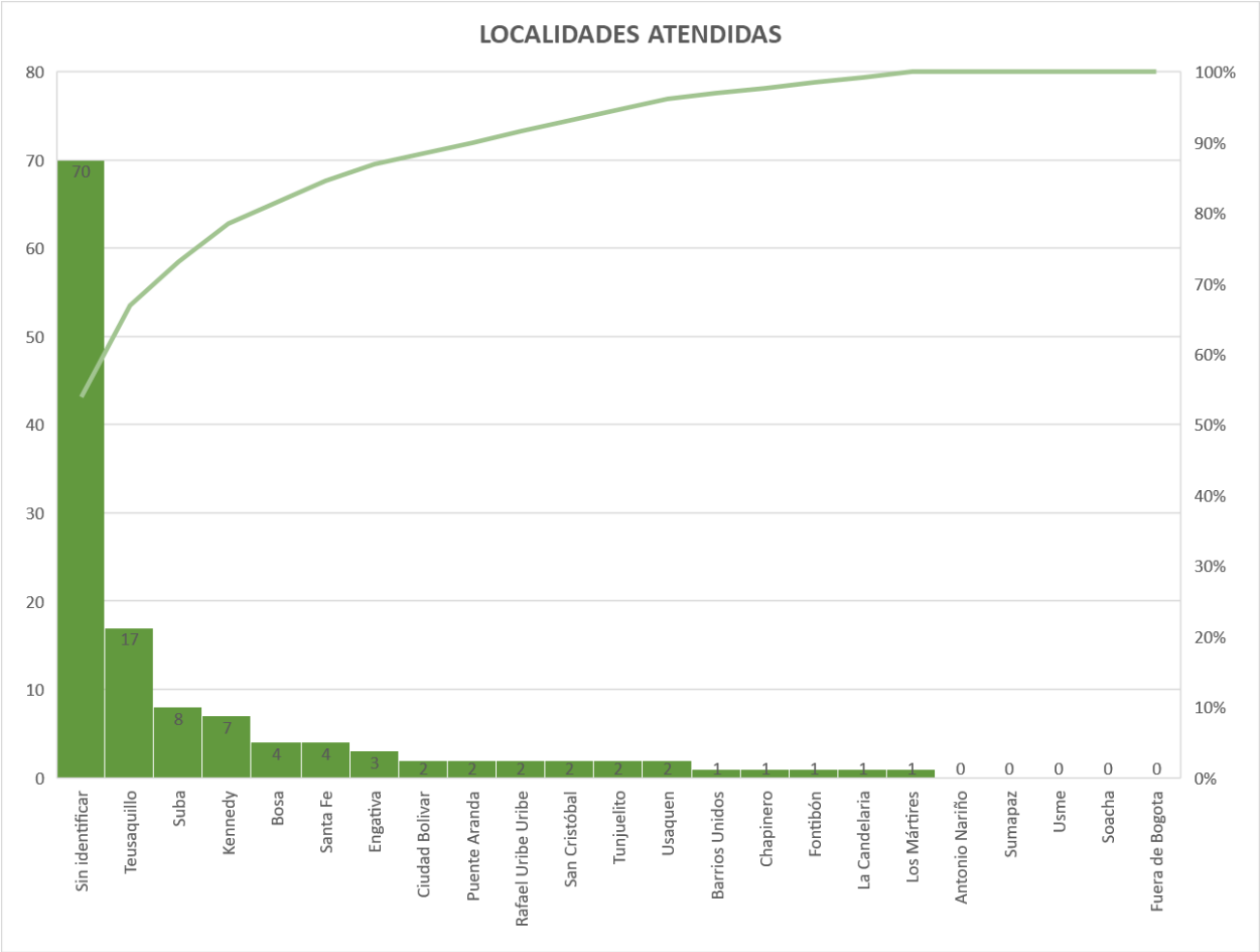
obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública. La participación ciudadana referenciada en la Gráfica No. 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por las situaciones que genera la pandemia de Covid 19, junto con la reactivación económica.

## PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

| LOCALIDADES ATENDIDAS | TOTAL USUARIOS | % PART |
|---|---|---|
| Antonio Nariño | **0** | 0% |
| Barrios Unidos | **1** | 1% |
| Bosa | **4** | 3% |
| Chapinero | **1** | 1% |
| Ciudad Bolívar | **2** | 2% |
| Engativá | **3** | 2% |
| Fontibón | **1** | 1% |
| Kennedy | **7** | 5% |
| La Candelaria | **1** | 1% |
| Los Mártires | **1** | 1% |
| Puente Aranda | **2** | 2% |
| Rafael Uribe Uribe | **2** | 2% |
| San Cristóbal | **2** | 2% |
| Santa Fe | **4** | 3% |
| Suba | **8** | 6% |
| Sumapaz | **0** | 0% |
| Teusaquillo | **17** | 13% |
| Tunjuelito | **2** | 2% |
| Usaquén | **2** | 2% |
| Usme | **0** | 0% |
| Soacha | **0** | 0% |
| Sin identificar | **70** | 54% |
| Fuera de Bogotá | **0** | 0% |
| **Total general** | **130** | 100% |

**Cuadro No. 3**

En relación a la información de participación por Localidades presentada en el Cuadro No. 3, se evidencia que sin identificar con 70 solicitudes se tiene el 54% de participación, en Teusaquillo con 17 solicitudes se traduce en el 13% de participación. Las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.

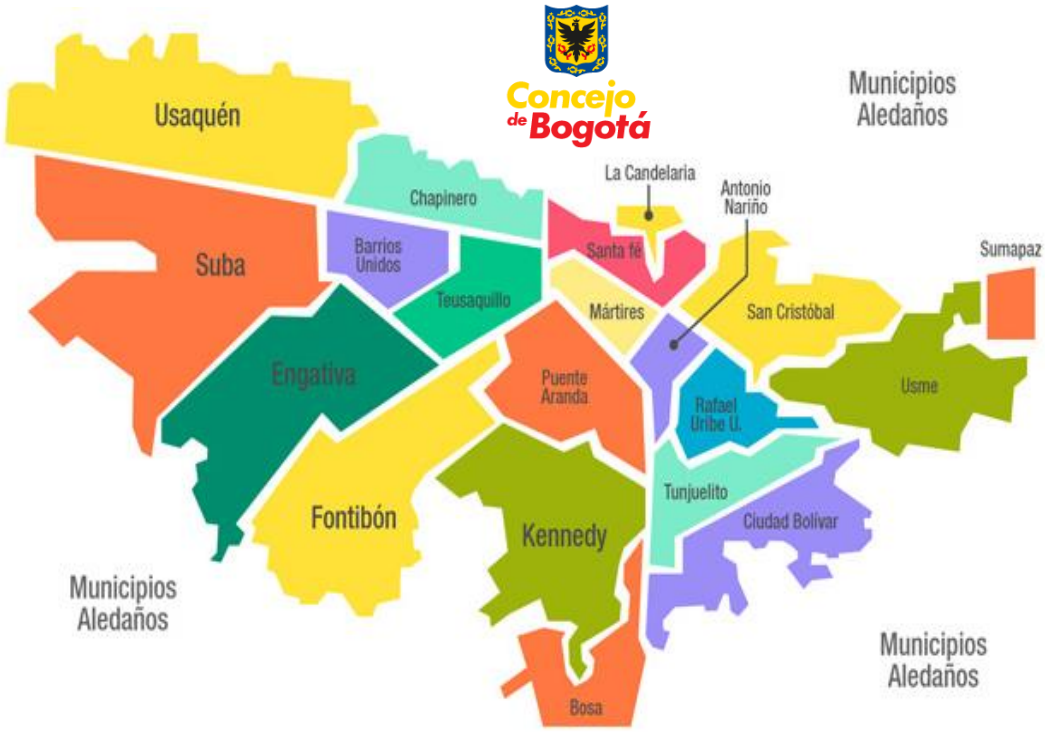



**Gráfica No. 3**

A partir de esta información se observan las variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las Localidades que conforman a Bogotá D.C. Estas estadísticas varían mes a mes. Para el mes de febrero se resalta que el porcentaje del 54% de participación correspondió a solicitudes con localidad sin identificar, tendiendo que los mayores porcentajes de participación corresponden a las localidades de Teusaquillo, Suba y Kennedy. Las demás localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable.

Lo anterior es posible interpretarlo teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios puedan estar prestando menos importancia a la geo-referenciación, asumiendo que las respuestas serán enviadas a los correos desde los cuales se originó el requerimiento, petición y/o solicitud.

## PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES




| | |
|---|---|
| Antonio Nariño | 0 |
| Barrios Unidos | 1 |
| Bosa | 4 |
| Chapinero | 1 |
| Ciudad Bolivar | 2 |
| Engativa | 3 |
| Fontibón | 1 |
| Kennedy | 7 |
| La Candelaria | 1 |
| Los Mártires | 1 |
| Puente Aranda | 2 |
| Rafael Uribe Uribe | 2 |
| San Cristóbal | 2 |
| Santa Fe | 4 |
| Suba | 8 |
| Sumapaz | 0 |
| Teusaquillo | 17 |
| Tunjuelito | 2 |
| Usaquen | 2 |
| Usme | 0 |

| | |
|---|---|
| Soacha | 0 |
| Sin identificar | 70 |
| Fuera de Bogotá | 0 |

## HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE FEBRERO 2022. ANEXO PDF

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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: ATC-FO-002 | Versión: 05 | Fecha: 26-Nov-2020

CEJO DE BOGOTÁ D

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES FEBRERO 2022

| NÚMERO RADICADO | FECHA | CLASE DE SOLICITUD | | | | | | | | | | | FECHA INCORPORACIÓN SDQS. | CLASIFICACIÓN | | MEDIO DE ENTRADA | LOCALIDAD | FECHA DE CIERRE | DIAS DE GESTIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | D.P. DE INTERES GENERAL | D.P. DE INTERES PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA | OTRO | | No. REQUERIMIENTO | DEPENDENCIA | | | | |
| WEB | 28/02/202 | | | X | | | | | | | | | 1/02/2022 | 245332022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | WEB ALCALDIA | Sin identificar | | |
| WEB | 2/02/2022 | | | | | | | | | | X | | 3/02/2022 | 284942022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | WEB ALCALDIA | Sin identificar | 7/03/2022 | 32 |
| WEB | 2/02/2022 | | | | | | | | | X | | | 3/02/2022 | 375312022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | WEB ALCALDIA | Sin identificar | | |
| EMAIL | 28/01/2022 | | | | X | | | | | | | | 3/02/2022 | 389532022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | Barrios Unidos | 10/02/2022 | 7 |
| EMAIL | 28/01/2022 | | | | X | | | | | | | | 3/02/2022 | 390282022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | Sin identificar | 4/02/2022 | 2 |
| EMAIL | 29/01/2022 | | | | X | | | | | | | | 3/02/2022 | 390832022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | Sin identificar | 10/02/2022 | 7 |
| WEB | 3/02/2022 | X | | | | | | | | | | | 4/02/2022 | 391462022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | WEB ALCALDIA | Sin identificar | 15/02/2022 | 11 |
| EMAIL | 29/01/2022 | | | | | | | | X | | | | 3/02/2022 | 391932022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | Sin identificar | 17/02/2022 | 15 |
| EMAIL | 29/01/2022 | | | X | | | | | | | | | 4/02/2022 | 400412022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | BOSA | 10/02/2022 | 6 |
| EMAIL | 29/01/2022 | | | X | | | | | | | | | 4/02/2022 | 400862022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | Sin identificar | 10/02/2022 | 6 |
| EMAIL | 30/01/2022 | | | | X | | | | | | | | 4/02/2022 | 401232022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | KENNEDY | 10/02/2022 | 6 |
| EMAIL | 30/01/2022 | | | | X | | | | | | | | 4/02/2022 | 402022022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | BOSA | 10/02/2022 | 6 |
| EMAIL | 31/01/2022 | | | | X | | | | | | | | 4/02/2022 | 403652022 | ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE | EMAIL | Sin identificar | 14/02/2022 | 10 |

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de febrero de 2022, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 28 de febrero de 2022, a través del SDQS.

## VISITA A BUZONES

Se informa como primera medida que, durante el mes de febrero del presente año, no se puedo tener acceso a los buzones de la Corporación, como se puede evidenciar en los archivos adjuntos de acta de revisión.

| | | |
|---|---|---|
| CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: AC-PR001-FO4 |
| | ACTA DE APERTURAS DE BUZONES | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 30 sept. 2014 |

ACTA No.

LUGAR: Centro Administrativo Distrital

FECHA: Enero 26 / 2022

HORA DE INICIACIÓN: 9 am

HORA DE FINALIZACIÓN: 9:20 am

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:
Dora Elvira Gross M.

Interviene por el proceso de Correspondencia:
Blanca Lilia Romero Perez

DESARROLLO

Siendo las 9 am, se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.2. Recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital.

Una vez verificado el contenido de los buzones se encontró que, en el buzón:

| ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CONSECUTIVO | TIPO | | | | BUZÓN No. 1 | | |
| No. | P | Q | R | S | NULOS | PETICIONARIO | TEMA |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Por otro lado, junto con el Proceso de Correspondencia se hace la revisión física de los buzones, los cuales se encuentra ubicados así: uno (1) en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo de Bogotá, D.C.; un segundo en la recepción de ingreso de la Corporación y el tercero en el Recinto Comuneros. Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de

realizar las visitas a los buzones para levantar las actas (Formato AC-PR001-F04), de los (3) buzones, no se encontraron físicamente, los buzones 1 y 2, por lo que no se pudo revisar los formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (ATC-FO-001). No obstante se revisó el buzón 3, pero no se encuentran requerimientos ciudadanos. Se adjuntan archivos de actas de revisión de buzones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aclara que los buzones 1 y 2 ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitado a la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

## NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE FEBRERO DE 2022

Para el mes de febrero de 2022, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, NO PQRS de la Contraloría Distrital, la Secretaría General de la Corporación, ha reportado 9 Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. Las demás Dependencias no enviaron reporte.

| PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE FEBRERO DE 2022 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TIPO | MESA DIRECTIVA | SECRETARIA GENERAL | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN FINANCIERA | COMISIÓN DE GOBIERNO | COMISIÓN DEL PLAN | TOTALES |
| DERECHO DE PETICION | | 0 | | | | | 0 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL | | 0 | | | | | 0 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR | | 1 | | | | | 1 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION | | 3 | | | | | 3 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA | | 2 | | | | | 2 |
| DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS | | 1 | | | | | 1 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS | | 0 | | | | | 0 |
| QUEJA | | 0 | | | | | 0 |
| RECLAMO | | 0 | | | | | 0 |
| OTRO | | 2 | | | | | 2 |
| **TOTAL** | **0** | **9** | **0** | **0** | **0** | **0** | **9** |

## PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE FEBRERO 2022

Durante el presente mes de febrero, ingresaron 130 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.

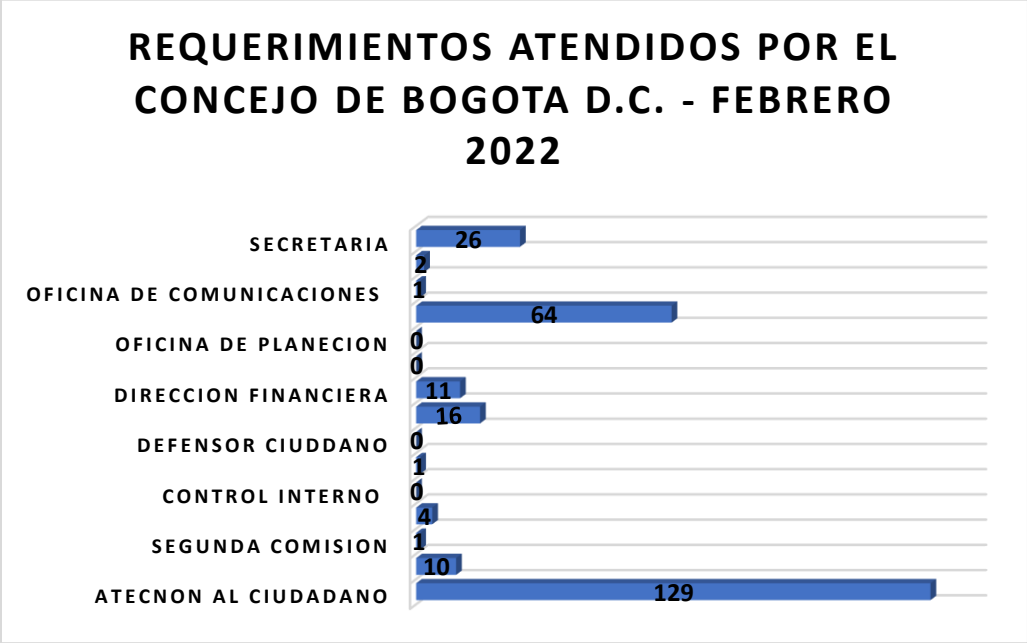
**REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR EL CONCEJO DE BOGOTA D.C. - FEBRERO 2022**

| DEPENDENCIA | ASIGNADAS |
|---|---|
| ATECNON AL CIUDADANO | 129 |
| PRIMERA COMISION | 10 |
| SEGUNDA COMISION | 1 |
| TERCERA COMISION | 4 |
| CONTROL INTERNO | 0 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIA | 1 |
| DEFENSOR CIUDDANO | 0 |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA | 16 |
| DIRECCION FINANCIERA | 11 |
| DIRECCION JURIDICA | 0 |
| OFICINA DE PLANECION | 0 |
| MESA DIRECTIVA | 64 |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | 1 |
| PRESIDENCIA | 2 |
| SECRETARIA | 26 |
| TOTAL | 136 |

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a Atención al Ciudadano con 129 solicitudes y la Mesa Directiva con 64; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina que tramita todos los requerimientos que ingresan

a la Corporación así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En tercer lugar, tenemos la Secretaria General con 26 requerimiento y la Dirección Administrativa con 16 requerimientos, 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 130 solicitudes recibidas durante el presente mes. Es de aclarar que el número de solicitudes varía, ya 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 FEBRERO DE 2022

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 y con el regreso a la presencialidad, la oficina de atención a la ciudadano reactiva de manera presencial sus actividades en la corporación realizando el respectivo seguimiento y atendiendo a las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo Institucional de atención al ciudadano y la apertura de la oficina para la ciudadanía.

Se presentó ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional el Protocolo de Redes Sociales en el formato correspondiente, el cual se ya había sido revisado por la Oficina Asesora de Planeación. Al momento de ser aprobado por el comité, la Oficina Asesora de Comunicaciones, solicitó se le hicieran algunas modificaciones, ya que la Jefe de esta oficina no estaba de acuerdo, por lo que nuevamente ingresa a diseño por parta de Atención al Ciudadano.

Se acude a las convocatorias realizadas por la Red de Veedurías, a las reuniones que por parte de otras dependencias se citan, al igual que a las reuniones periódicas para el mejoramiento del proceso.

## REUNIONES VIRTUALES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- Reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos Febrero 28, 2022 10am - 11:30am, Veeduría Distrital.

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Percepción Ciudadana” que diligencian los ciudadanos con el fin de medir el grado de satisfacción y percepción que tienen respecto a la atención presencial brindada en el Concejo de Bogotá D.C. en el marco del “Proceso de Atención a la Ciudadanía”. Se unifican las encuestas del mes de enero con las de febrero, toda vez que en el primer mes del año, únicamente se realizaron tres (3) encuestas.

Las preguntas realizadas en la encuesta referida son las siguientes:

| | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió? | | | | |
| 2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda? | | | | |
| 3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo. | | | | |
| 4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció? | | | | |
| 5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento: | | | | |
| 6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es: | | | | |
| 7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C., | | | | |
| Finalmente, Su consulta fue resuelta SI _____ NO _____ | | | | |

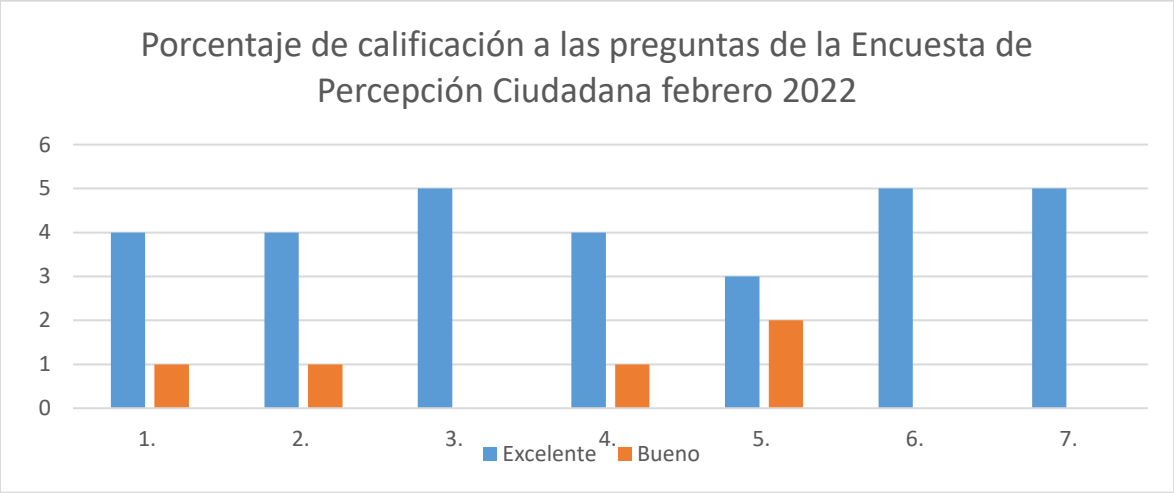
En enero de 2022 se diligenciaron tres (3) encuestas. Dos (2) diligenciadas el 13 de enero de 2022 y una (1) el 18 de enero de 2022. En todas ellas la calificación y/o percepción de la atención a la ciudadanía brindada por parte del Concejo de Bogotá D.C. en todas las preguntas fue de “excelente” y se respondió que la consulta fue resuelta.

En febrero de 2022 se diligenciaron cinco (5) encuestas en las siguientes fechas: 8, 11, 24, 25 y 28 de febrero. En dos (2) ellas la calificación y/o percepción de la atención a la ciudadanía brindada por parte del Concejo de Bogotá D.C. en todas las preguntas fue de “excelente” y se respondió que la consulta fue resuelta.

Respecto a las otras (3) encuestas, las siguientes preguntas fueron calificadas como “Bueno”: 1, 2, 4 y 5 (dos veces) la calificación otorgada fue “Bueno”. Por su parte a la pregunta si la consulta fue resuelta, del total de encuestas solamente en una de ellas fue respondida y de manera afirmativa, en las demás los ciudadanos no la respondieron.

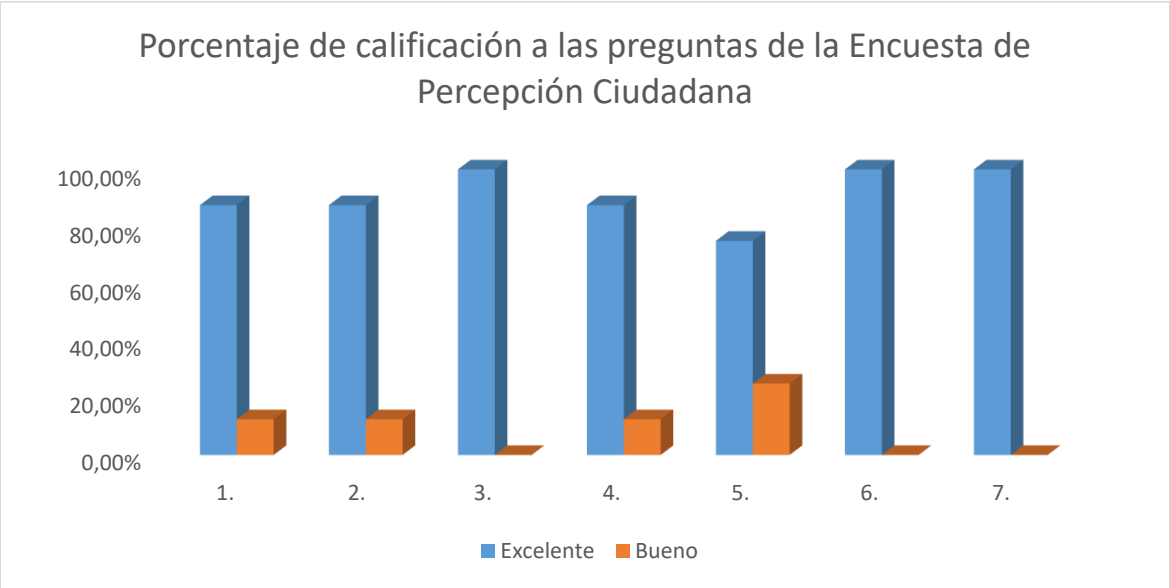
En el siguiente cuadro se observan de las 5 encuestas de febrero 2022, las veces en que cada una de las preguntas fue respondida como “Excelente” o “Buena”:

| Pregunta | Excelente | Bueno |
|---|---|---|
| 1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió? | 4 | 1 |
| 2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a donde corresponde? | 4 | 1 |
| 3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo. | 5 | 0 |
| 4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció? | 4 | 1 |
| 5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento. | 3 | 2 |
| 6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es. | 5 | 0 |
| 7. ¿Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C.? | 5 | 0 |




En la siguiente tabla, se observa el porcentaje de calificación “Excelente” o “Buena” otorgada a cada una de las respuestas en las ocho (8) encuestas diligenciadas en enero y febrero 2022:

| Pregunta | Excelente | Bueno |
|---|---|---|
| 1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió? | 7 (87.5%) | 1 (12.5%) |
| 2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a donde corresponde? | 7 (87.5%) | 1 (12.5%) |
| 3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo. | 8 (100%) | 0 |
| 4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció? | 7 (12.5%) | 1 (12.5%) |
| 5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento. | 6 (75%) | 2 (25%) |
| 6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es. | 8 (100%) | 0 |
| 7. ¿Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C.? | 8 (100%) | 0 |



## Recomendaciones y Conclusiones.

1. Se 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 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, siguiendo los lineamientos descritos.

3. En razón al análisis mencionado, se hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

4. A la vez, se 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.

Cordialmente,

**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 Torres – Yolanda Romero Cruz
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega – Juan Andres Chevez Polanco