	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 30 DE JUNIO 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 30 de junio 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 30 de junio, los cuales ascienden a 126 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 junio.

### 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 junio 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:

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



**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 junio se recibieron 31 peticiones equivalente al 25% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 27 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 junio se recibieron 19 peticiones equivalente al 15% recibidas en audiencia.




**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](mailto: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 junio se recibieron 76 peticiones, que equivalen al 60%, 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.



**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 junio, NO se recibieron de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

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



**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 junio 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:

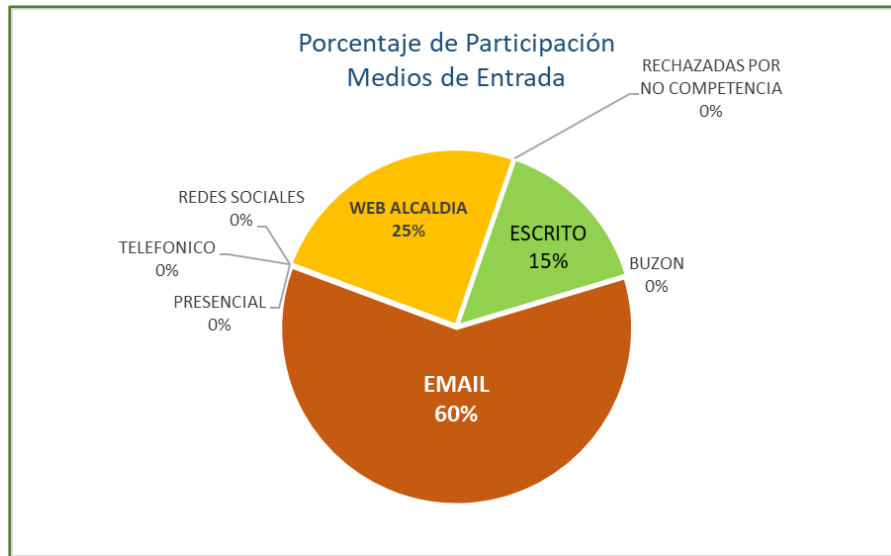
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	19	15%
BUZON	0	0%
EMAIL	76	60%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	31	25%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 76 peticiones que corresponden al 60% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 31 peticiones que corresponden al 25%, 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.


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

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, el ítem de escrito reaparece debido a las audiencias realizadas por los Concejales en Plaza de Bolívar y Portal Américas donde se recibieron solicitudes de la ciudadanía en el formato correspondiente.



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 junio, equivalen a ciento veintiséis (126) peticiones, disminuye con respecto al mes de mayo (150), 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

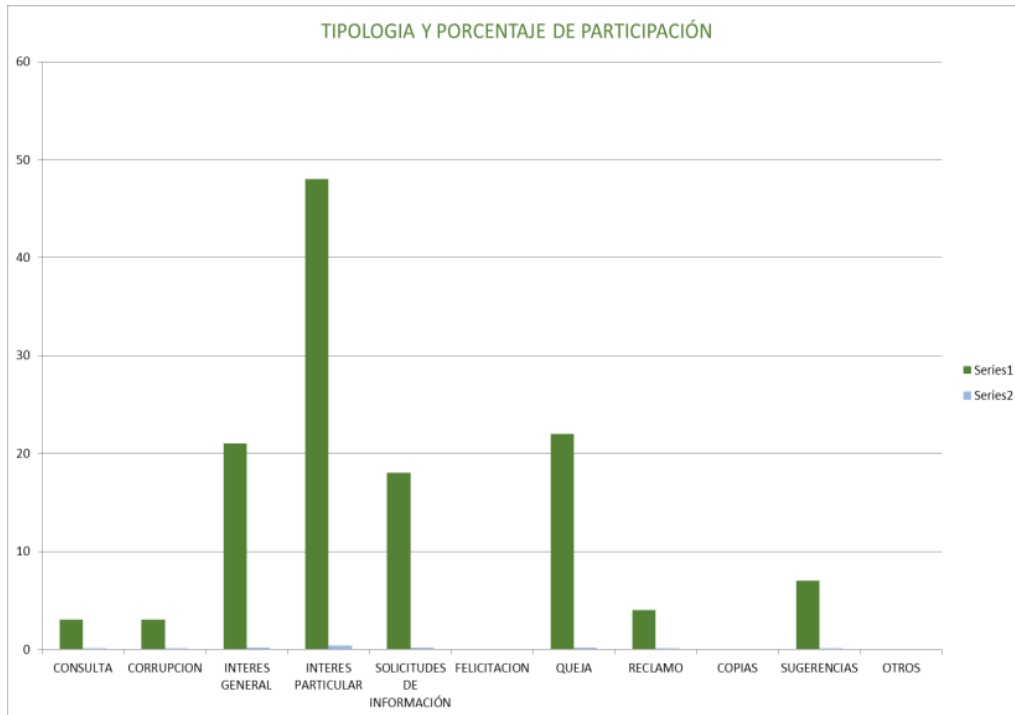
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de junio.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	3	2%
CORRUPCION	3	2%
INTERES GENERAL	21	17%
INTERES PARTICULAR	48	38%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	14%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	22	17%
RECLAMO	4	3%
COPIAS	0	0%
SUGERENCIAS	7	6%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 2**

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de junio de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 48 solicitudes y un 38% de participación, seguida por las Quejas con 22 peticiones y 17% de participación, las solicitudes de interés general con 21 peticiones y 17% de participación y las Solicitudes de información con 18 peticiones y un porcentaje de participación del 14%, 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.



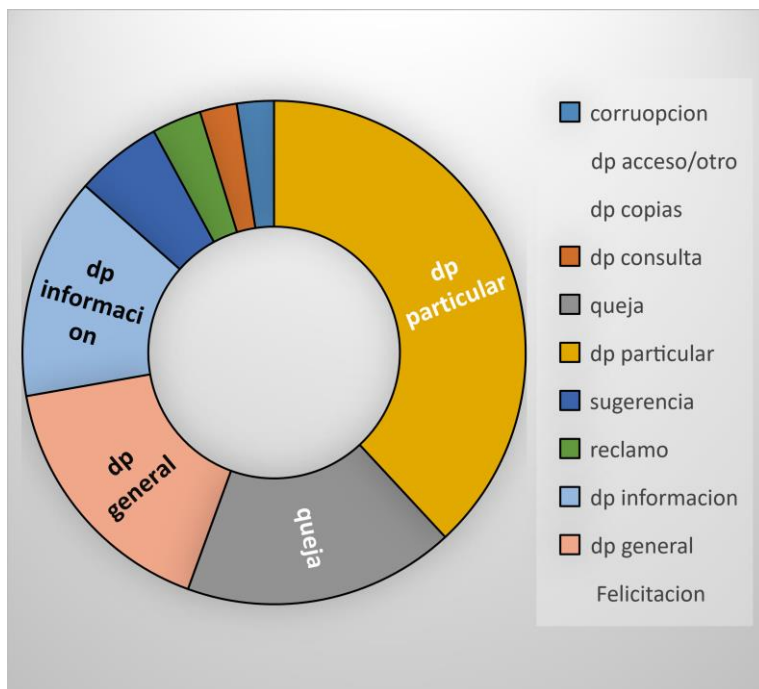
Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes junio, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, quejas, peticiones de interés general, y las solicitudes de información, 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.


### CLASIFICACIÓN CONTRALORIA

corrupción	3	2%
dp acceso/otro	0	0%
dp copias	0	0%
dp consulta	3	2%
queja	22	17%
dp particular	48	38%
sugerencia	7	6%
reclamo	4	3%
dp información	18	14%
dp general	21	17%
Felicitación	0	0%
	<b>126</b>	<b>100%</b>



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	14%
COPIAS	0	0%

QUEJAS Y RECLAMOS	
RECLAMO	4
QUEJAS	22

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

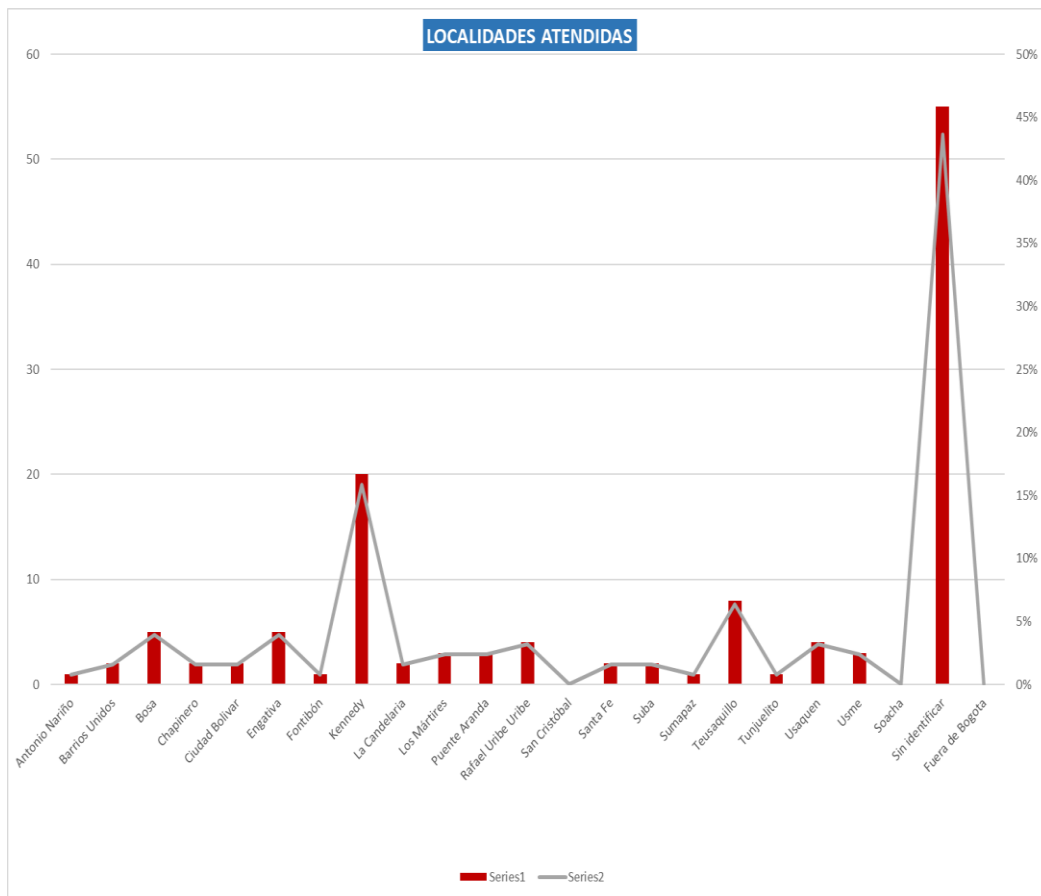
## PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	2	2%
Bosa	5	4%
Chapinero	2	2%
Ciudad Bolívar	2	2%
Engativá	5	4%
Fontibón	1	1%
Kennedy	20	16%
La Candelaria	2	2%
Los Mártires	3	2%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	4	3%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	2	2%
Suba	2	2%
Sumapaz	1	1%
Teusaquillo	8	6%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	4	3%
Usme	3	2%
Soacha	0	0%
Sin identificar	55	44%
Fuera de Bogotá	0	0%
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 5




En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 126 solicitudes, 55 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 44% 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 por las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para junio se resalta el porcentaje del 44% 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.

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

Kennedy 20 peticiones y 16%, Teusaquillo, con 8 peticiones y 6 % son de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, Bosa y Engativá con 5 peticiones y 4% de participación y Rafael Uribe y Usaquén 4 peticiones y 3% 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.

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



Antonio Nariño	1
Barrios Unidos	2
Bosa	5
Chapinero	2
Ciudad Bolívar	2
Engativa	5
Fontibón	1
Kennedy	20
La Candelaria	2
Los Mártires	3
Puente Aranda	3
Rafael Uribe Uribe	4
San Cristóbal	0
Santa Fe	2
Suba	2
Sumapaz	1
Teusaquillo	8
Tunjuelito	1

Soacha		0
Sin identificar		55
Fuera de Bogotá		0



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 11 de 16


HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
MES DE JUNIO 2021. ANEXO PDF  
Código: ATC-FO-002 PQRS V05\_26-Nov-2020

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO														Código: ATC-FO002														
		HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES JUNIO 2021														Versión: 00														
																Fecha: 26-Nov-2020														
SERVIDOR ALCALDIA	FECHA	SIC IDENTIFICACION	NOMBRE SOLICITANTE	CLASIFICACION SOLICITUD														FECHA INICIACION SOLIC	CLASIFICACION	COMUNICACION	MEDIO DE ENTREGA	LOCALIDAD	SOLICITUD REGISTRADA EN EL SISTEMA CENTRAL DE ATENCION AL CIUDADANO (SIC) EN 2021	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DAYS DE GESTION				
				RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICION	OTRO	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICION	OTRO	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICION										OTRO			
WEB	01-06-21		Jairo Herrera Zambrano Ortizca																		01-06-21	173612021	ATENCIÓN AL INFORMADO QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA CENTRAL PARA LA GESTIÓN DEL SERVIDOR ALCALDIA EN EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN SOLICITÓ QUE MI MUJER DE VIDA, COPA DE MI ESTOJA DE CASCARILLA, DOCUMENTO PARTICIPATIVO Y FERIA PARA LOS CIUDADANOS SEAN ENTREGADAS EN LAS BASES DE DATOS Y MOTORES DE BÚSQUEDA DE	WEB ALCALDIA	En Identificar	WEB ALCALDIA	En Identificar	16/07/2021	30/04/2021	29
EMAIL	04-06-21		MARIA FERNANDA RODRIGUEZ COMODO																		04-06-21	1736672021	RECLAMO DE SERVIDOR ALCALDIA EN EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN SOLICITÓ QUE MI MUJER DE VIDA, COPA DE MI ESTOJA DE CASCARILLA, DOCUMENTO PARTICIPATIVO Y FERIA PARA LOS CIUDADANOS SEAN ENTREGADAS EN LAS BASES DE DATOS Y MOTORES DE BÚSQUEDA DE	WEB ALCALDIA	Trabajo	WEB ALCALDIA	Trabajo	22/07/2021	8/06/2021	5
WEB	03-06-21	00788196	LINA MARCELA RESTREPO																		03-06-21	172542021	En meses anteriores se acordó con algunos concejales realizar un foro sobre problemáticas de vivienda para ser implementado en las viviendas que son habitadas por familias que necesitan para mejorar, mientras que algunos dados trámite y aprobando temas relacionados al tener en	WEB ALCALDIA	Trabajo	WEB ALCALDIA	Trabajo	21/07/2021	10/06/2021	7
EMAIL	31-05-21	112121887	Juan Emilio Jimenez Quintero																		01-06-21	1728082021	RECLAMO DE PETICIÓN SOLICITÓ CERTIFICADO LABORAL CON TIEMPO DE SERVIDIO, CAMBIO FUNCIONAL, DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	EMAIL	En Identificar	EMAIL	En Identificar	1/07/2021	8/06/2021	8
EMAIL	09-06-21		ALBERTO CONTRERAS MARTINEZ																		09-06-21	173602021	DERIVADO DE PETICIÓN DE LÍNEA ALBERGO CONTRERAS MARTINEZ - CIRCULAR EXTERNA DEP 00008 2022 (RESTRICCIÓN), Por favor responder por competencia, urgencia e. Oficia de SERVIDOR ALCALDIA EN EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN SOLICITÓ QUE MI MUJER DE VIDA, COPA DE MI ESTOJA DE CASCARILLA, DOCUMENTO PARTICIPATIVO Y FERIA PARA LOS CIUDADANOS SEAN ENTREGADAS EN LAS BASES DE DATOS Y MOTORES DE BÚSQUEDA DE	EMAIL	La Carolina	EMAIL	La Carolina	19/07/2021	8/06/2021	5
EMAIL	31-05-21		Sacramento Telloz Condey Gomez Publico Bullinger																		01-06-21	173172021	RECLAMO DE PETICIÓN SOLICITÓ CERTIFICADO LABORAL CON TIEMPO DE SERVIDIO, CAMBIO FUNCIONAL, DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	EMAIL	En Identificar	EMAIL	En Identificar	16/07/2021	8/06/2021	7
WEB	01-06-21		EFERANZA ELVIRA HERNANDEZ																		01-06-21	1736242021	RECLAMO DE PETICIÓN SOLICITÓ CERTIFICADO LABORAL CON TIEMPO DE SERVIDIO, CAMBIO FUNCIONAL, DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	WEB ALCALDIA	En Identificar	WEB ALCALDIA	En Identificar	16/07/2021	8/06/2021	7
EMAIL	31-05-21		Juan Humberto Morony Isaci																		01-06-21	173602021	RECLAMO DE PETICIÓN SOLICITÓ CERTIFICADO LABORAL CON TIEMPO DE SERVIDIO, CAMBIO FUNCIONAL, DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	WEB ALCALDIA	En Identificar	WEB ALCALDIA	En Identificar	16/07/2021	8/06/2021	3
EMAIL	31-05-21		Juan emmanuel velazquez velazquez																		01-06-21	1736762021	DERIVADO DE PETICIÓN DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN LOS DOCUMENTOS ASUJETOS	EMAIL	En Identificar	EMAIL	En Identificar	16/07/2021	4/06/2021	3
EMAIL	01-06-21		Monica Eleonora Palacios																		01-06-21	173602021	DE MANERA ATENTA SOLICITÓ UNA CERTIFICACION LABORAL CONDEY CONTRI FECHA DE INICIO Y FIN, SALARIO DIVINADO Y FUNCIONES EJERCIDAS, DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	EMAIL	En Identificar	EMAIL	En Identificar	1/07/2021	9/06/2021	8
EMAIL	01-06-21		Esperanza Morony																		01-06-21	1737062021	RECLAMO DE PETICIÓN SOLICITÓ CERTIFICADO LABORAL CONDEY CONTRI FECHA DE INICIO Y FIN, SALARIO DIVINADO Y FUNCIONES EJERCIDAS, DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	EMAIL	En Identificar	EMAIL	En Identificar	16/07/2021	8/06/2021	7
WEB	01-06-21	7966254	JAMIE MARCELO TOMAS VAQUEZ																		01-06-21	1736762021	RECLAMO DE PETICIÓN SOLICITÓ CERTIFICADO LABORAL CONDEY CONTRI FECHA DE INICIO Y FIN, SALARIO DIVINADO Y FUNCIONES EJERCIDAS, DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	WEB ALCALDIA	En Identificar	WEB ALCALDIA	En Identificar	16/07/2021	8/06/2021	7
ESCRITO	08-05-21	4174920	DORA CELIA MALDONADO																		08-05-21	174042021	QUEJAS VACACIONES ADULTO MAYOR DE LOS ABOGADOS SIN VACUNA	WEB ALCALDIA	Identificado	WEB ALCALDIA	Identificado	16/07/2021	10/06/2021	2
ESCRITO	08-05-21		MAURICIO BUITRAGO																		08-05-21	174282021	SUGERENCIA INCLUIR LA ESTRUCTURA Y FINANCIACION EN MOVILIDAD, Y DEMAS PETICION PODER HACER MI INTERVENCIÓN EN LOS DEBATES DE MOVILIDAD, Y DEMAS DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	ESCRITO	Identificado	ESCRITO	Identificado	19/07/2021	8/04/2021	7
ESCRITO	08-05-21		DORA CELIA MALDONADO																		08-05-21	174282021	YO DEBERO COLOCAR MI PETICION SOBRE LOS MANOS LA CUAL DEBE EL AÑO PASADO PREGO SOLICITADO	ESCRITO	Identificado	ESCRITO	Identificado	19/07/2021	10/06/2021	8
ESCRITO	25-05-21		LUIS ALFONSO REALI																		08-06-21	174402021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "QUE SE PROCEDA LA FUNDAMENTACION DEL MARZO SAN BERNABEO, Y DEMAS DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO"	ESCRITO	BOGA	ESCRITO	BOGA	19/07/2021	21/06/2021	19
ESCRITO	25-05-21		LUIS FERRANDO LOPEZ																		08-06-21	174402021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "REGLAMENTO EL DERECHO AL TRABAJO EN COMARCAS, MENTIROSA A LA COMPARACION DE ABASTOS, Y DEMAS DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO"	ESCRITO	BOGA	ESCRITO	BOGA	19/07/2021	3/06/2021	1
ESCRITO	25-05-21	52137786	MARIA ISABEL MESA																		08-06-21	174402021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "SOLICITO HACER UNA SUGERENCIA FRENTE A LA DEMOCRACIA QUE REBIO VIVIDO HACER ABOGADO EN ESTE PAIS, LA DEMOCRACIA SE HA VISTO...	ESCRITO	BOGA	ESCRITO	BOGA	19/07/2021	10/06/2021	8
ESCRITO	25-05-21	51982362	MARIBELA CELIA REYES BERDON																		09-06-21	174762021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "YO MEIRA APTO ME QUISO POR QUE TIENGO UNA ENFERMEDAD PRESENTE, Y ESTOY ESPERANDO QUE ME OMBREN EL...CORPORA DE FERIA... PERO NO HA SIDO POSIBLE POR LA PANDEMIA Y ME HE VISTO MAL"	ESCRITO	BOGA	ESCRITO	BOGA	19/07/2021	23/06/2021	20
ESCRITO	25-05-21	52172470	MARTHA LUCIA DUARTE																		09-06-21	174762021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "COMO SAN FERNANDO AMBULATORIO LOS CUALES NOS QUITARON EL DERECHO AL TRABAJO, EL MARZO 2020 NOS HICERON SALIR POR UNO DE LA PANDEMIA, Y DEMAS DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO"	ESCRITO	BOGA	ESCRITO	BOGA	19/07/2021	10/06/2021	7
ESCRITO	25-05-21	1589487	MIGUEL VILLALMI																		09-06-21	174762021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "SOLICITO HACER UN RECLAMO, TRABAJO DENTRO DE LA COMARCAS, Y DEMAS DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO"	ESCRITO	Identificado	ESCRITO	Identificado	19/07/2021	10/06/2021	7
ESCRITO	25-05-21		OSMAR RAMIRO RODRIGUEZ ROJAS																		09-06-21	174802021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "MI QUISIERA TRABAJO SOBRE EL USO DE LA FUERZA DEL MARCO CONOCIMIENTO DE BUCARILLA, Y DEMAS DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO"	ESCRITO	Identificado	ESCRITO	Identificado	19/07/2021	10/06/2021	7
ESCRITO	25-05-21	113688279	RODRIGUEZ																		09-06-21	1761212021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "MI QUISIERA FERIA POR QUE SOY UNO DE LOS DESERVIDOS EN EL DOCUMENTO ASUJETO"	ESCRITO	Identificado	ESCRITO	Identificado	19/07/2021	10/06/2021	7
ESCRITO	25-05-21	7964299	rodrigo chaverria																		09-06-21	174282021	ALUDENCIA PUBLICA MARZO 2021, "SOLICITO DE RECLAMO Y APOYO A LAS SUGERENCIAS IDEAS PROPIETARIAS PARTICIPATIVAS QUE NO ABARCAN A TODOS" DE ACUERDO CON LO DISCRETADO EN EL DOCUMENTO ASUJETO	ESCRITO	Identificado	ESCRITO	Identificado	19/07/2021	10/06/2021	7

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05\_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de junio de 2021, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de junio 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).


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

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

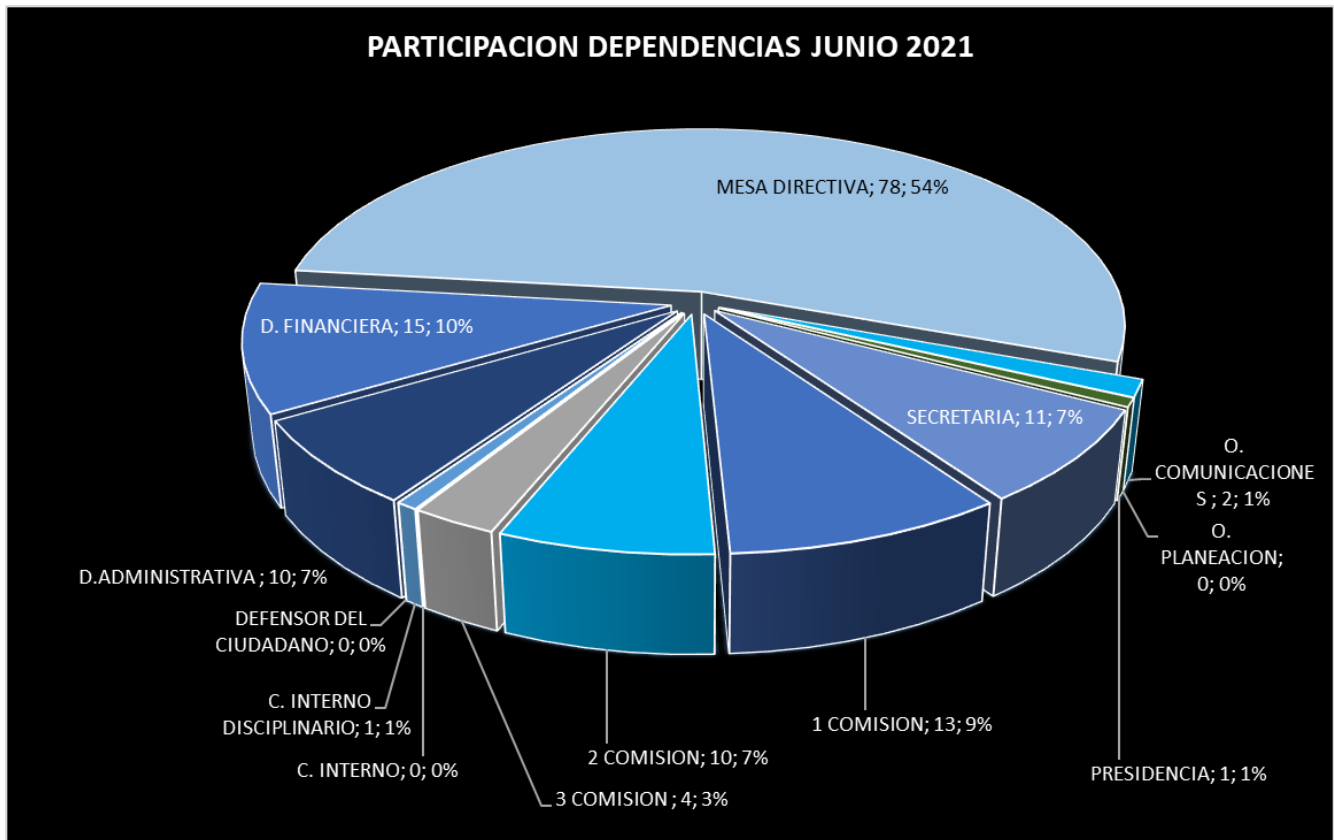
Durante el presente mes de junio, ingresaron 126 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

DEPENDENCIA	TRAMIDADAS	PORCENTAJE
1 COMISION	13	9%
2 COMISION	10	7%
3 COMISION	4	3%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
D.ADMINISTRATIVA	10	7%
D. FINANCIERA	15	10%
MESA DIRECTIVA	78	54%
O. COMUNICACIONES	2	1%
O. PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	1	1%
SECRETARIA	11	8%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de Junio de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 78 requerimientos y un porcentaje de participación del 54% 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 16

En segundo lugar, tenemos la Dirección Financiera con 15 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 10%, seguida por la Comisión Primera con 13 solicitudes y un porcentaje de participación del 9%; Secretaria General con 11 solicitudes y 8% de participación; por último, tenemos la Comisión Segunda y la Dirección Administrativa con 10 solicitudes y 7% 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 126 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.

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


## NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE JUNIO DE 2021

Para el mes de junio 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 financiera, con cero (0) trámites y la Secretaría General reportó 12 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 JUNIO 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					0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		2		0					2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		2		0					2
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		2		0					2
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0		0					0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		3		0					3
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS				0					0
QUEJA		0		0					0
RECLAMO				0					0
OTRO		3		0					3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>12</b>

## ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JUNIO 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.

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

- Reunión virtual, Mesa de seguimiento Concejo de Bogotá, [Microsoft Teams](#), Bogotá te escucha Alcaldía de Bogotá, martes 1 de junio de 2021 a las 9:30 a.m.
- Reunión virtual, Invitación nodo de comunicaciones y lenguaje claro - junio, [meet.google.com/ckn-vbfa-iku](#), Veeduría Distrital, jueves 17 de junio de 2021 a las 10:00 a.m.
- Reunión virtual, lectura de la Resolución por medio de la cual se modifica la Resolución No. 014 de 2019 que establece el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición, presentados al Concejo de Bogotá D.C., <https://meet.google.com/wzp-cbui-kbh>, Grupo de Atención al Ciudadano, viernes 18 de junio de 2021 a las 2:15 p.m.
- Reunión virtual, Invitación: nodo de formación y capacitación, [meet.google.com/ptq-jphc-ngs](#), Veeduría Distrital, miércoles 30 de junio de 2021 a las 10:00 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.
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.

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

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

**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 Torres - Yolanda Romero  
 Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega