	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 MARZO 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 marzo 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 marzo, los cuales ascienden a 197 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 marzo.

	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 marzo 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 marzo se recibieron 62 peticiones equivalente al 31% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 41 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 marzo 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 018000111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS.



**CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](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 marzo se recibieron 135 peticiones, que equivalen al 69%, El ítem se aumenta. debido la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

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

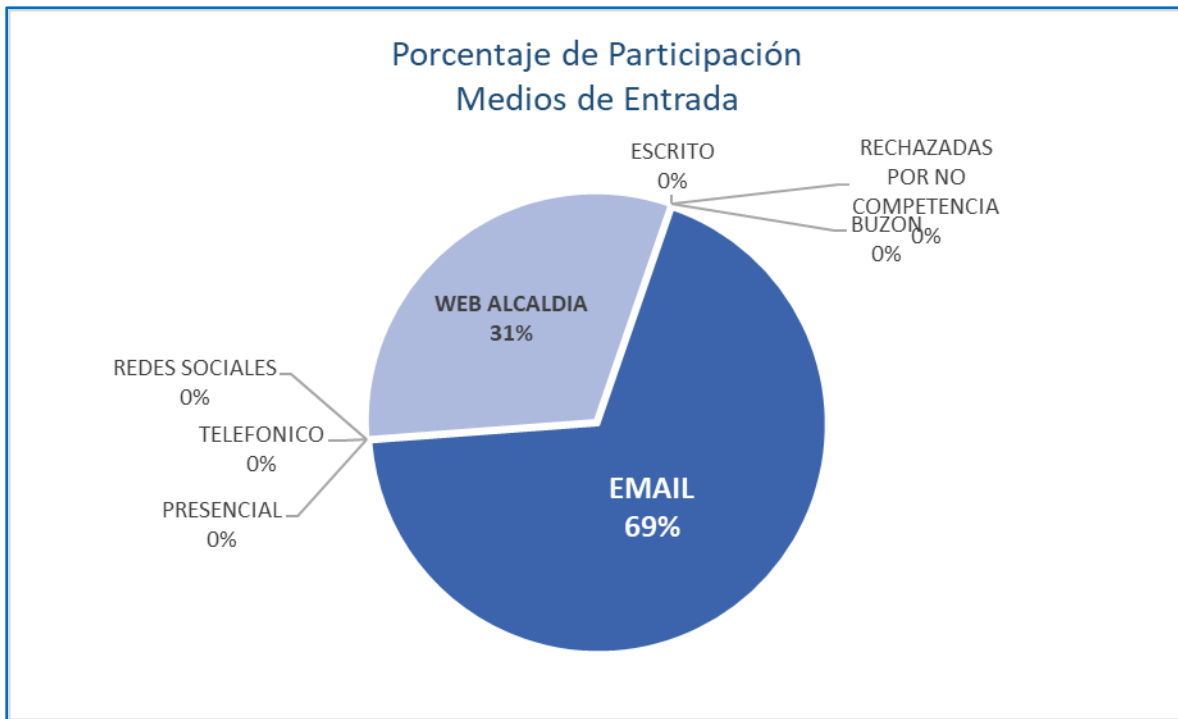
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	135	69%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	62	31%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

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 marzo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 135 peticiones que corresponden al 69% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 62 peticiones que corresponden al 31%, 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 marzo, equivalen a ciento noventa y siete (197) peticiones, asciende con respecto al mes de febrero (141), 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

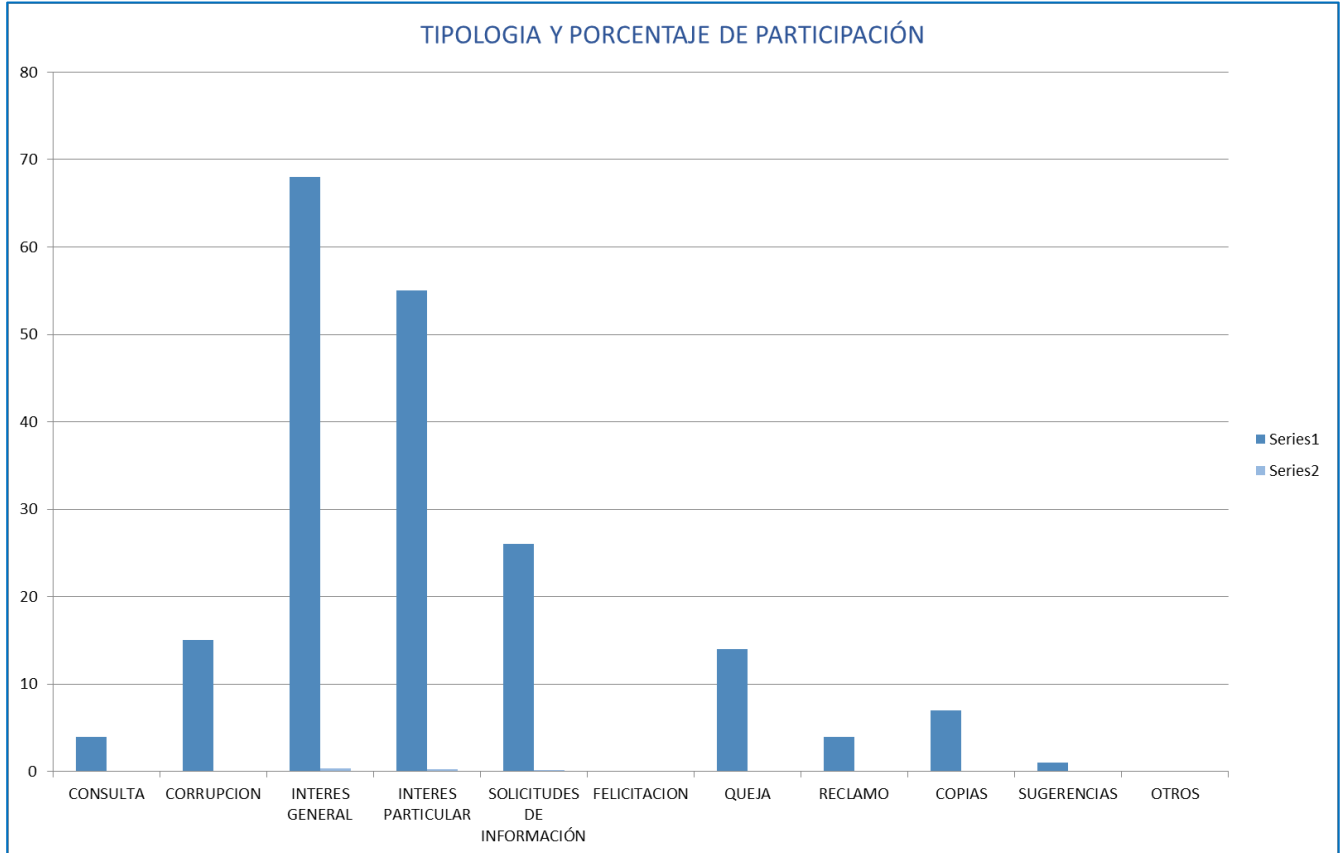
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de marzo.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS FEBRERO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	5	3%
CORRUPCION	15	8%
INTERES GENERAL	69	35%
INTERES PARTICULAR	56	28%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	13%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	14	7%
RECLAMO	4	2%
COPIAS	7	4%
SUGERENCIAS	1	1%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>197</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 31 de marzo de 2021, son las Solicitudes de Interés general con 69 solicitudes y un 35% de participación, las Solicitudes de interés particular con 56 peticiones y un porcentaje de participación del 28%, las solicitudes de información con 26 peticiones y 13% de participación, corrupción con 15 peticiones y 8% de participación y las quejas con 14 y 7% de participación son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.

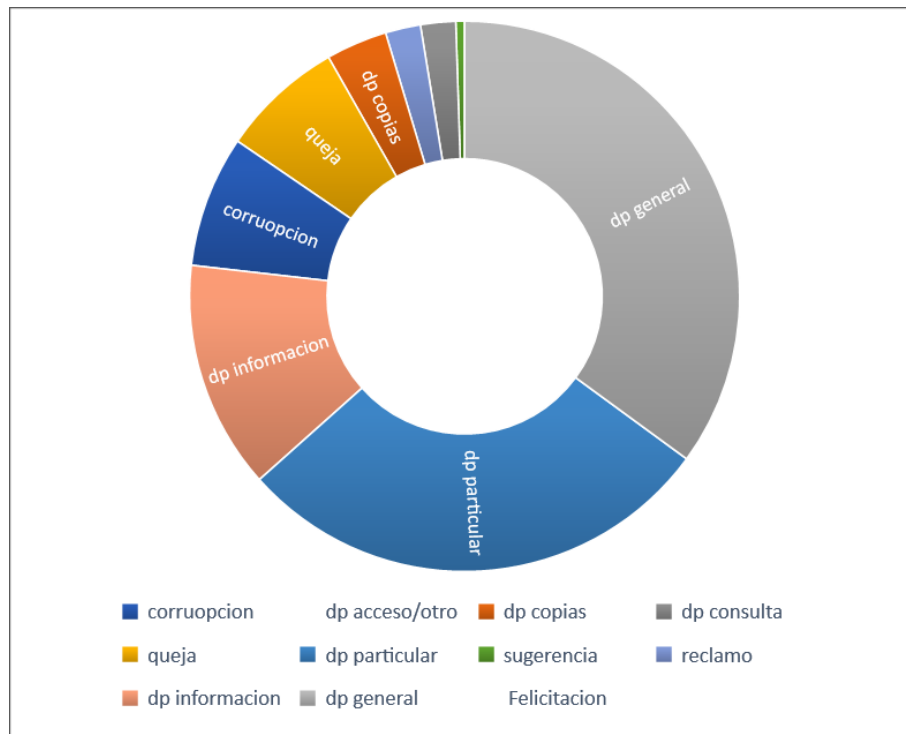


**Grafica No. 2**

En la Grafica No. 2, para el mes marzo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés General y particular, las solicitudes de información, la corrupción y las quejas, 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	15	8%
dp acceso/otro	0	0%
dp copias	7	4%
dp consulta	5	3%
queja	14	7%
dp particular	56	28%
sugerencia	1	1%
reclamo	4	2%
dp información	26	13%
dp general	69	35%
Felicitación	0	0%
	197	100%



#### QUEJAS Y RECLAMOS

RECLAMO	4
QUEJAS	14

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

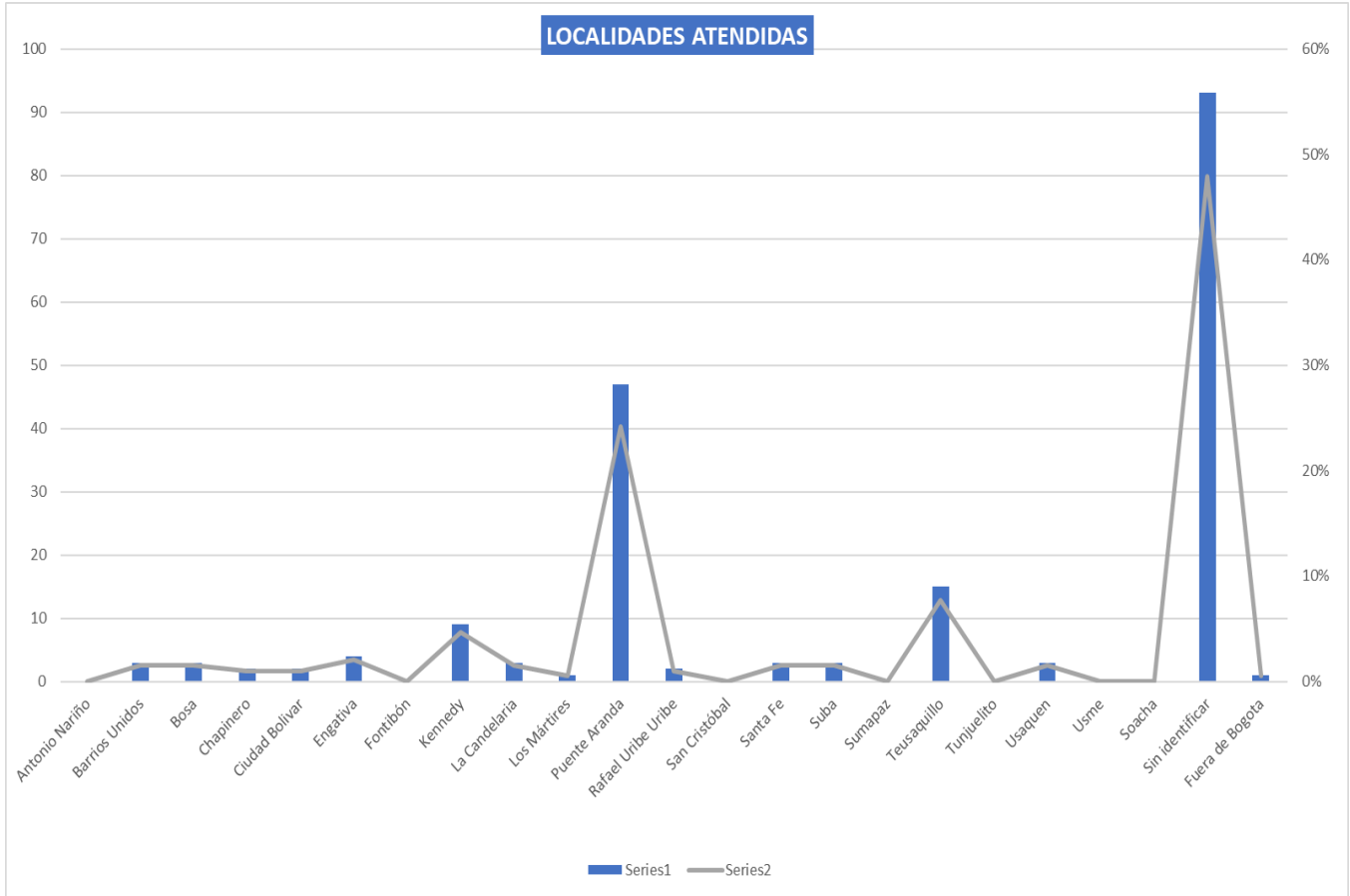
## PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	3	2%
Chapinero	2	1%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	4	2%
Fontibón	0	0%
Kennedy	9	5%
La Candelaria	3	2%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	47	24%
Rafael Uribe Uribe	2	1%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	3	2%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	15	8%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	3	2%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	96	49%
Fuera de Bogotá	1	1%
<b>Total general</b>	<b>197</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 197 solicitudes, 96 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 48% 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 marzo se resalta el porcentaje del 49% 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, con 47 peticiones y 24 %, es una de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, Teusaquillo con 15 peticiones y 8% de participación 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	0
Barrios Unidos	3
Bosa	3
Chapinero	2
Ciudad Bolívar	2
Engativa	4
Fontibón	0
Kennedy	9
La Candelaria	3
Los Mártires	1
Puente Aranda	47
Rafael Uribe Uribe	2
San Cristóbal	0
Santa Fe	3
Suba	3
Sumapaz	0
Teusaquillo	15
Tunjuelito	0
Usaquén	3
Usme	0

Soacha	0
Sin identificar	93
Fuera de Bogotá	1

	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 MARZO 2021

Durante el presente mes de marzo, ingresaron 197 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.

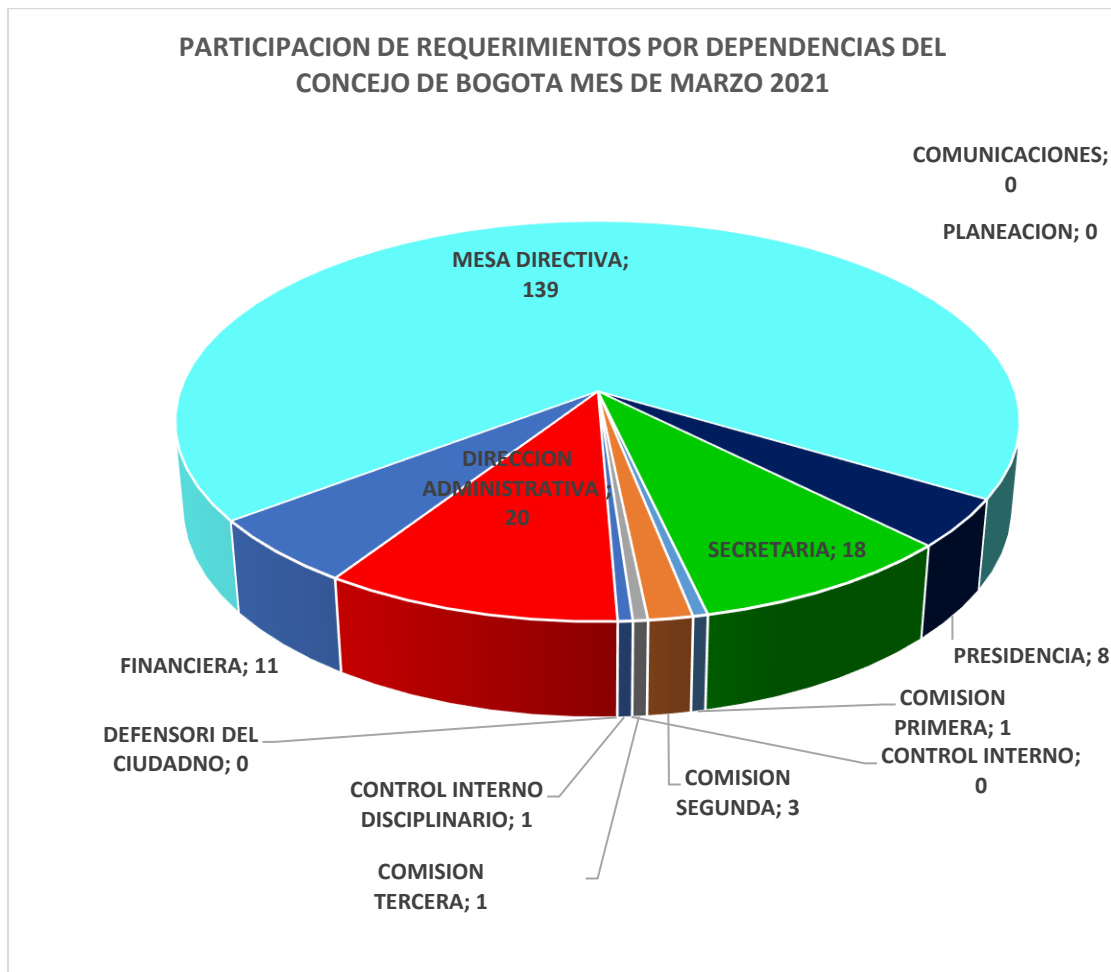
### NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE MARZO 2021

DEPENDENCIA	CANTIDAD PETICIONES	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	197	
COMISION PRIMERA	1	0%
COMISION SEGUNDA	3	2%
COMISION TERCERA	1	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0%
DEFENSOR DEL CIUDADNO	0	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	20	10%
FINANCIERA	11	6%
MESA DIRECTIVA	139	71%
COMUNICACIONES	0	0%
PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	8	4%
SECRETARIA GENERAL	18	9%

Para el mes de marzo de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 139 requerimientos y un porcentaje de participación del 71% 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 20 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 10%, seguida por la Secretaria General con 18 solicitudes un porcentaje de participación del 9%; Dirección Financiera con 11 solicitudes y 6% de participación. 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 197 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 MARZO 2021. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05\_26-Nov-2020

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO														Código: ATC-FO-002				
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES MARZO 2021														Versión: 05				
														Fecha: 26-Nov-2020				
NÚMERO RADICADO	CLASE DE SOLICITUD										FECHA INCORPORACIÓN SDQS	CLASIFICACIÓN			FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN	
	CONSEJO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SECRETARÍA DE CULTURA	SECRETARÍA DE DEPORTE	SECRETARÍA DE TRÁFICO Y TRANSPORTE	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	OTRO		NÚM. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	MEDIO DE ENTRADA				LOCALIDAD
WEB				X							20/03/2021	562792021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	15/04/2021		
WEB				X							20/03/2021	562842021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	15/04/2021	4/03/2021	2
WEB			X								24/03/2021	564802021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Kennedy	6/05/2021	25/03/2021	1
WEB							X				09/03/2021	581932021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	8/04/2021		
WEB			X								10/03/2021	607032021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	26/04/2021	11/03/2021	1
WEB						X					09/03/2021	607042021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	20/04/2021	9/03/2021	1
WEB			X								09/03/2021	607052021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	23/04/2021	11/03/2021	2
WEB		X									20/03/2021	623182021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	15/04/2021	4/03/2021	2
WEB				X							20/03/2021	624142021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	15/04/2021	4/03/2021	2
EMAIL				X							10/03/2021	632832021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	15/04/2021	3/03/2021	2
EMAIL				X							20/03/2021	634042021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	15/04/2021	3/03/2021	1
EMAIL					X						10/03/2021	634362021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	15/04/2021	4/03/2021	3
EMAIL								X			10/03/2021	634562021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	30/03/2021	6/04/2021	38
WEB						X					20/03/2021	635742021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	15/04/2021	3/03/2021	1
WEB			X								09/03/2021	636842021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	20/04/2021		
WEB			X								20/03/2021	641842021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	16/04/2021	4/03/2021	2
EMAIL					X						20/03/2021	645062021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Chapino	16/04/2021	4/03/2021	2
WEB	X										30/03/2021	648082021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	23/04/2021		
EMAIL								X			20/03/2021	650362021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	31/03/2021	4/03/2021	2
EMAIL					X						20/03/2021	652182021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Tosaquito	16/04/2021	2/03/2021	0
EMAIL								X			20/03/2021	653952021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	31/03/2021	4/03/2021	2
WEB				X							30/03/2021	663872021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Tosaquito	19/04/2021		
WEB			X								05/03/2021	665872021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Rafel Uribe Uribe	19/04/2021	8/03/2021	3
EMAIL						X					30/03/2021	669902021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	19/04/2021	4/03/2021	1
EMAIL									X		30/03/2021	670362021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Tosaquito	5/04/2021		
EMAIL			X								30/03/2021	677532021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	La Candelaria	19/04/2021	11/03/2021	8
EMAIL							X				30/03/2021	677962021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	5/04/2021	19/03/2021	18
EMAIL								X			30/03/2021	678072021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	EMAIL	Sin Identificar	5/04/2021	9/03/2021	6
WEB				X							09/03/2021	685962021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	20/04/2021	10/03/2021	2
WEB				X							09/03/2021	692622021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	20/04/2021	9/03/2021	1

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05\_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de marzo de 2021, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el tramite con corte a 31 de marzo de 2021, a través del SDQS.

	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 MARZO DE 2021

Para el mes de marzo de 2021, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas no se realizaron reportes.

## ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MARZO 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, Invitación a la reunión: Invitación a la reunión de Webex: Acompañamiento diligenciamiento formulario FURAG al proceso Atención al Ciudadano, <https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=m5a553e204ab229823ba5b1f9711f7513> miércoles, 10 de marzo de 2021 hora: 8:30 a.m.
- Reunión virtual, Invitación a la reunión: Equipo Técnico de Información y comunicación, Transparencia, Anticorrupción, Servicio a la ciudadanía, Participación ciudadana, Webex: <https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=mebfc82d606d7227914b34a989c0c500> miércoles, 10 de marzo de 2021 hora: 9:00 a.m.

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

- Reunión virtual, Invitación a la reunión: Acompañamiento FURAG, WEBEX - <https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=m5a553e204ab229823ba5b1f9711f7513>, miércoles, 10 de marzo de 2021 hora: 11:30 a.m.
- Reunión Virtual, NODO INTERSECTORIAL COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO [meet.google.com/eyv-vusc-jow](https://meet.google.com/eyv-vusc-jow), jue 18 de mar de 2021 2:30pm.
- Reunión Virtual, NODO INTERSECTORIAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN [meet.google.com/bhj-qhff-ims](https://meet.google.com/bhj-qhff-ims), vie 26 de mar de 2021 10am.
- Reunión Virtual, MESA DE TRABAJO CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS, [Microsoft Teams meeting](https://teams.microsoft.com/join/...), juev 25 de mar de 2021 10:00 a.m.

## 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 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 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 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.

	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