	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 18

## ATENCIÓN A LA CIUDADANIA


### INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE MAYO 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 mayo 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 mayo, los cuales ascienden a 150 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 mayo.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 18

## CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de mayo 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/sdqqs>. En el mes de mayo se recibieron 27 peticiones equivalente al 18% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 43 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 mayo se recibieron 11 peticiones equivalente al 7% 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 mayo se recibieron 112 peticiones, que equivalen al 75%, 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 18



**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 mayo, 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 mayo 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:

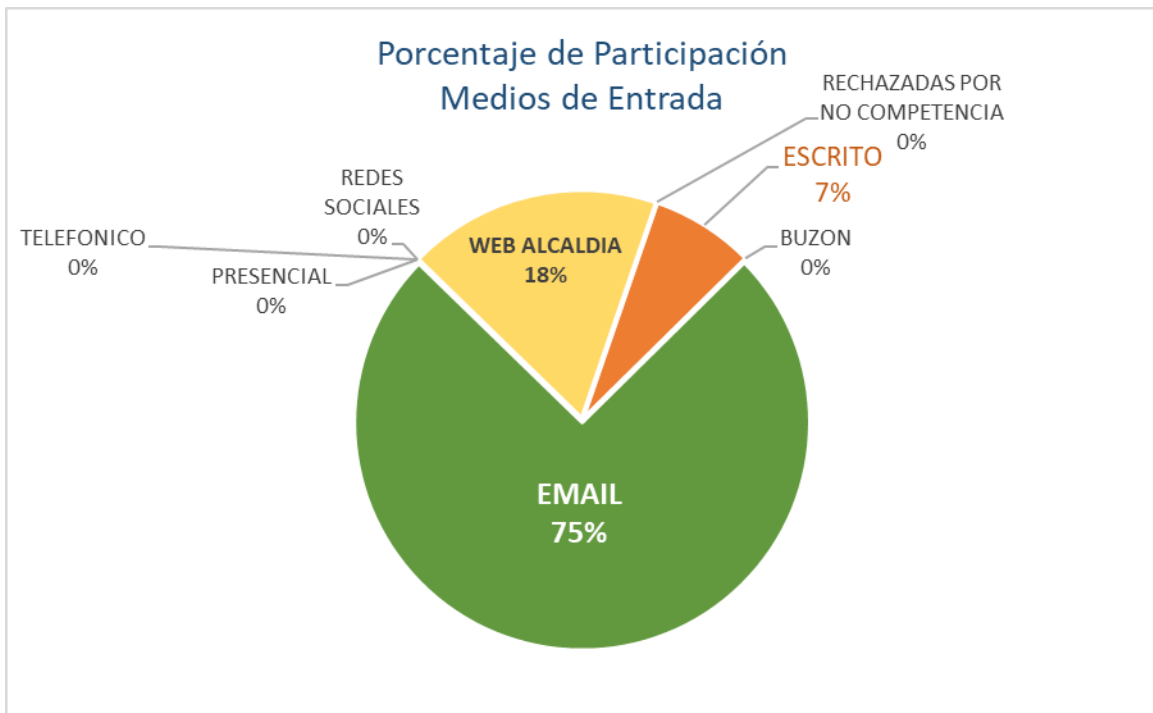
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	11	7%
BUZON	0	0%
EMAIL	112	75%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	27	18%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	150	100%

Cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 18


En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de mayo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 112 peticiones que corresponden al 75% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 27 peticiones que corresponden al 18%, 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.

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 mayo, equivalen a ciento cincuenta (150) peticiones, aumenta con respecto al mes de abril (137), 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 18

## TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

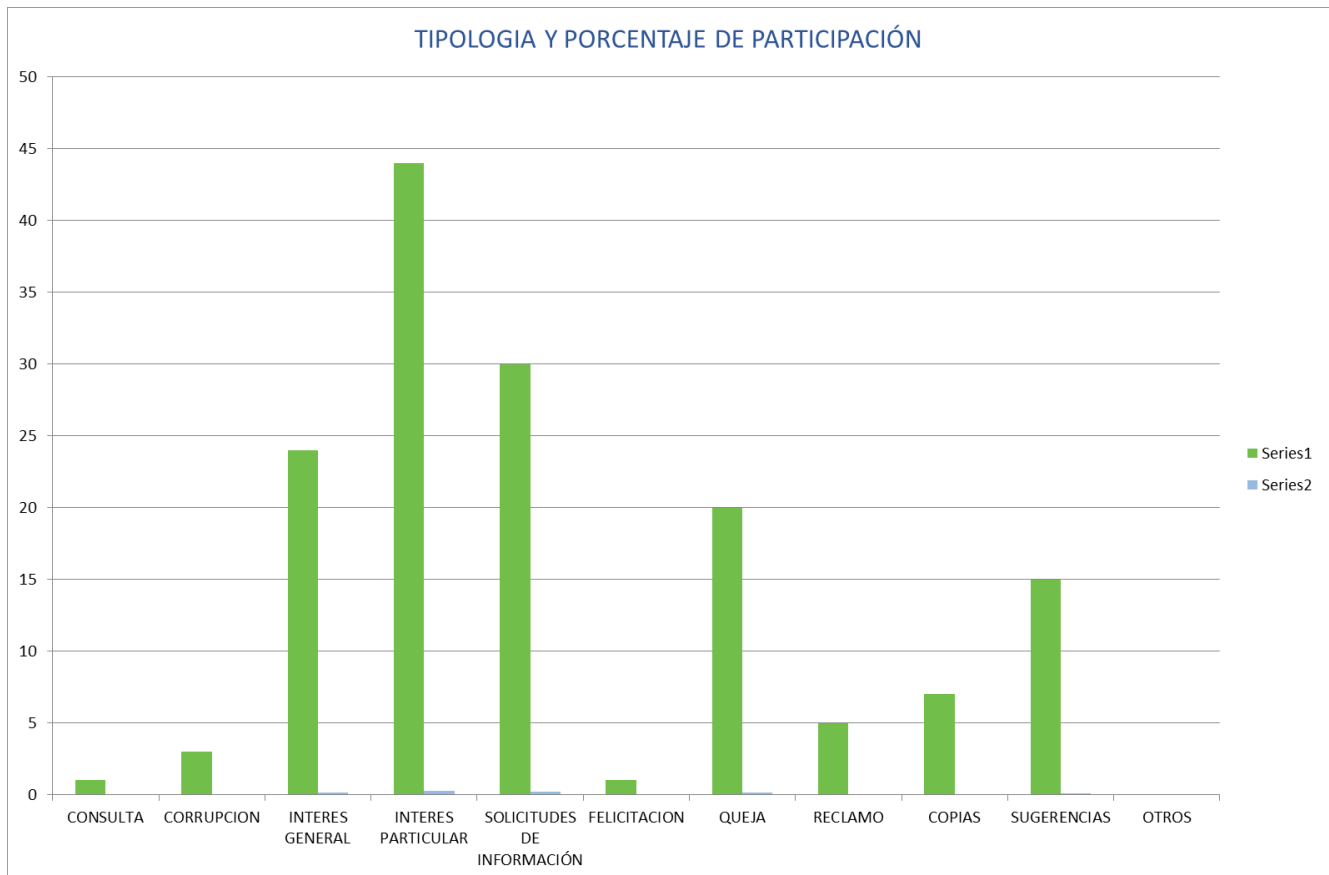
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de mayo.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	1	1%
CORRUPCION	3	2%
INTERES GENERAL	24	16%
INTERES PARTICULAR	44	29%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	30	20%
FELICITACION	1	1%
QUEJA	20	13%
RECLAMO	5	3%
COPIAS	7	5%
SUGERENCIAS	15	10%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</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 mayo de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 44 solicitudes y un 29% de participación, las Solicitudes de información con 30 peticiones y un porcentaje de participación del 20%, las solicitudes de interés general con 24 peticiones y 16% de participación, queja con 20 peticiones y 13% 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.



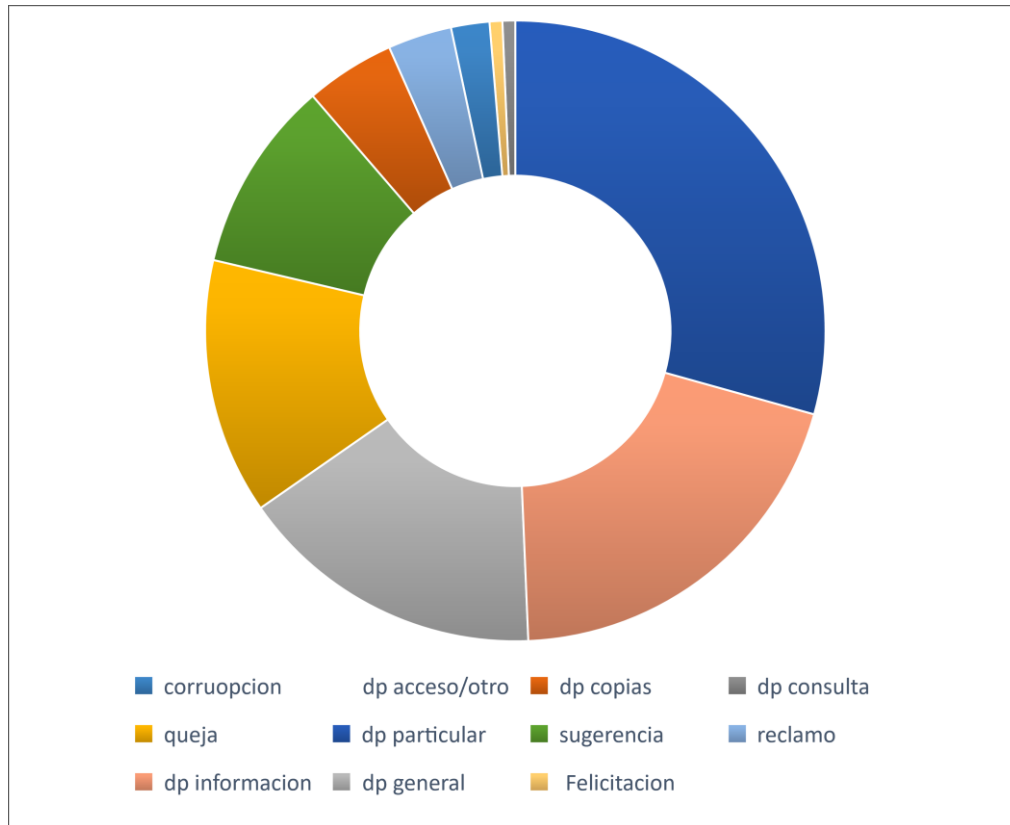
**Grafica No. 2**

En la Grafica No. 2, para el mes mayo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular y general, las solicitudes de información, la queja y las sugerencias, 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, 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	3	2%
dp acceso/otro	0	0%
dp copias	7	5%
dp consulta	1	1%
queja	20	13%
dp particular	44	29%
sugerencia	15	10%
reclamo	5	3%
dp información	30	20%
dp general	24	16%
Felicitación	1	1%
	<b>150</b>	<b>100%</b>



QUEJAS Y RECLAMOS	
RECLAMO	5
QUEJAS	20

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	30	20%
COPIAS	7	5%

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 18

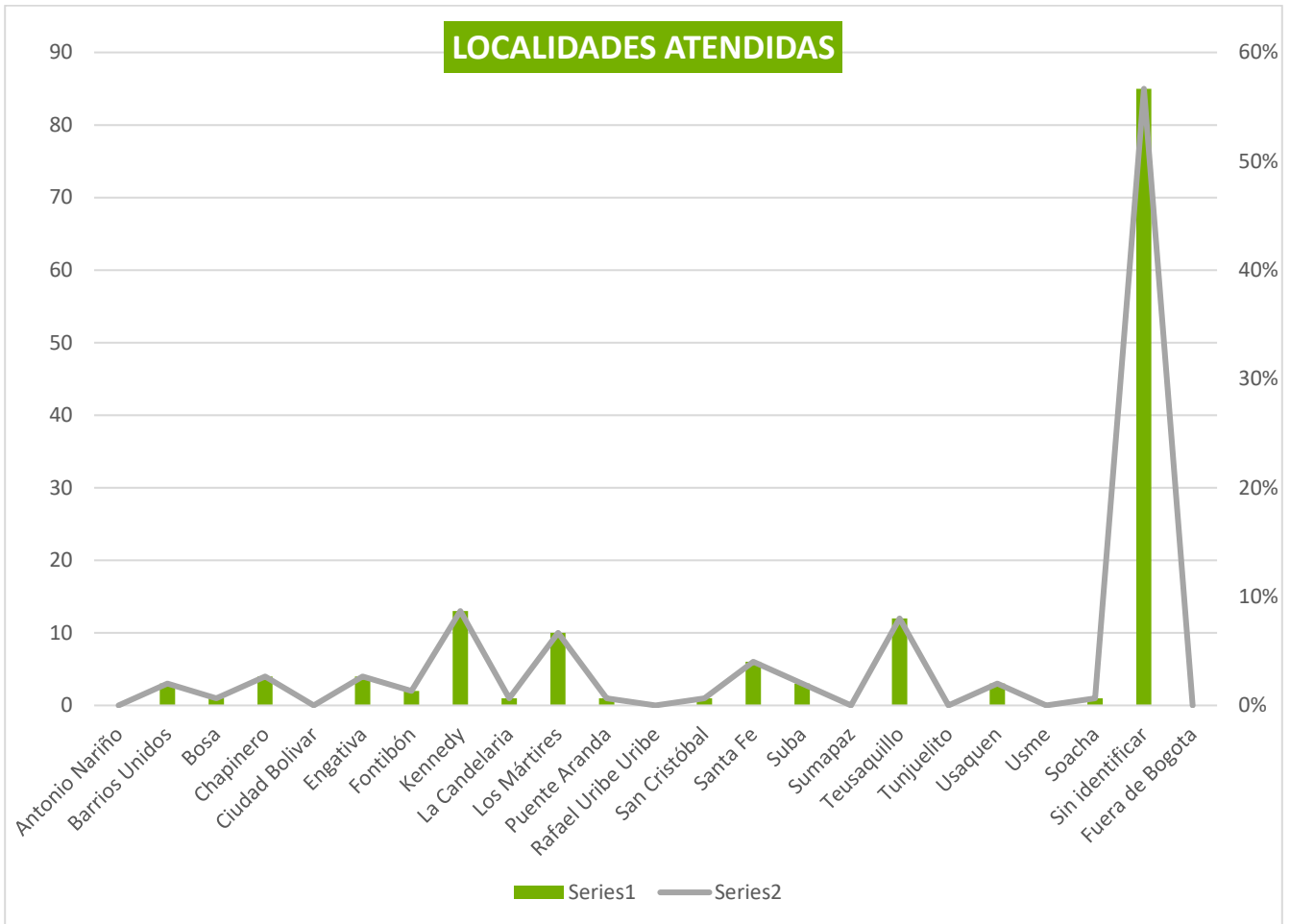
### PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	1	1%
Chapinero	4	3%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	4	3%
Fontibón	2	1%
Kennedy	13	9%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	10	7%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	6	4%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	12	8%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	3	2%
Usme	0	0%
Soacha	1	1%
Sin identificar	85	57%
Fuera de Bogotá	0	0%
<b>Total general</b>	<b>150</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 150 solicitudes, 85 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 57% 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 mayo se resalta el porcentaje del 57% 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.

Kennedy 13 peticiones y Teusaquillo, con 12 peticiones y 9 %, y 8% son de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, Mártires con 10 peticiones y 7% de participación y Santa Fe 6 peticiones y 4% 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 18

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



Antonio Nariño	0
Barrios Unidos	3
Bosa	1
Chapinero	4
Ciudad Bolívar	0
Engativa	4
Fontibón	2
Kennedy	13
La Candelaria	1
Los Mártires	10
Puente Aranda	1
Rafael Uribe Uribe	0
San Cristóbal	1
Santa Fe	6
Suba	3
Sumapaz	0
Teusaquillo	12
Tunjuelito	0
Usaquén	3
Usme	0




Soacha	1
Sin identificar	85
Fuera de Bogotá	0

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

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

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.														Versión: 05						
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES MAYO 2021														Fecha: 26-Nov-2020						
NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD										FECHA INCORPORACIÓN SIGES	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN	
		CONSEJO	COMUNIDAD	ORGANISMO	ASOCIACIÓN	ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS	ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS	ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS	ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS	ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS	ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS		ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS	Nº. REGISTRO						DEPENDENCIA
WEB ALCALDIA	03-05-21												04-05-21	1360882021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DIRIGIDA A VARIAS ENTIDADES, DE LA CUAL ENVÍO UNA COPIA AL CONCEJO DE BOGOTÁ	WEB ALCALDIA	Sin identificar	17/06/2021	11/05/2021	7
EMAIL	29-04-21												03-05-21	1389872021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	4/05/2021	1
EMAIL	03-05-21												03-05-21	1386382021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	4/05/2021	1
EMAIL	30-04-21												03-05-21	1386982021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	1/06/2021	4/05/2021	1
EMAIL	28-04-21												03-05-21	1389072021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	4/05/2021	1
EMAIL	30-04-21												03-05-21	1400432021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	11/05/2021	8
EMAIL	30-05-21												03-05-21	1400662021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	4/05/2021	1
EMAIL	03-05-21												03-05-21	1401112021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	6/05/2021	3
EMAIL	03-05-21												03-05-21	1401842021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	4/05/2021	1
EMAIL	03-05-21												03-05-21	1402002021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/06/2021	6/05/2021	3
EMAIL	03-05-21												04-05-21	1406662021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Teusaquillo	18/06/2021	11/05/2021	7
WEB ALCALDIA	04-05-21												05-05-21	1413632021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Sin identificar	18/06/2021	11/05/2021	6
EMAIL	03-05-21												04-05-21	1416762021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	2/06/2021	10/05/2021	6
EMAIL	03-05-21												04-05-21	1416862021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DIRIGIDA A VARIAS ENTIDADES, DE LA CUAL ENVÍO UNA COPIA AL CONCEJO DE BOGOTÁ	EMAIL	Sin identificar	18/06/2021	11/05/2021	7
EMAIL	04-05-21												04-05-21	1417162021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	2/06/2021	18/05/2021	14
WEB ALCALDIA	04-05-21												04-05-21	1418082021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Sin identificar	18/06/2021	10/05/2021	6
EMAIL	04-05-21												04-05-21	1418442021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Engativá	2/06/2021	12/05/2021	8
EMAIL	04-05-21												05-05-21	1423032021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	3/06/2021		
EMAIL	05-05-21												05-05-21	1423662021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	21/06/2021	7/05/2021	2

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 18


### 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).

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

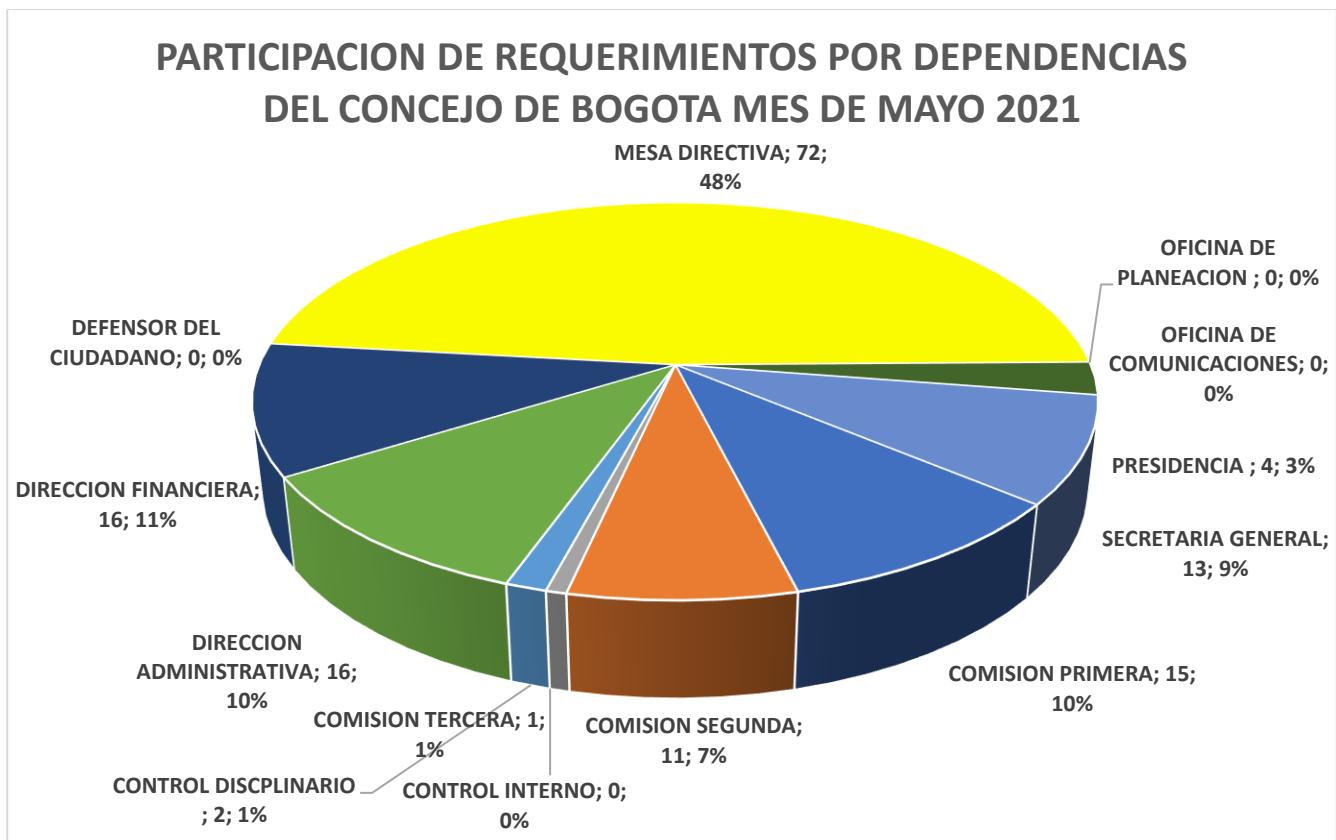
Durante el presente mes de mayo, ingresaron 150 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION		0%
COMISION PRIMERA	15	10%
COMISION SEGUNDA	11	7%
COMISION TERCERA	1	1%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL DISCIPLINARIO	2	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	16	11%
DIRECCION FINANCIERA	16	11%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
MESA DIRECTIVA	72	48%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	4	3%
SECRETARIA GENERAL	13	9%
	150	100%

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 18


Durante el mes de mayo de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 72 requerimientos y un porcentaje de participación del 48% 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 y Dirección financiera con 16 solicitudes tramitadas cada una y un porcentaje de participación del 11%, seguida por la Comisión Primera con 15 solicitudes y un porcentaje de participación del 10%; Secretaria General con 13 solicitudes y 9% 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 150 solicitudes recibidas durante el presente mes.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 18


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

Para el mes de mayo 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 13 solicitudes tramitadas como NO PQRS, correspondientes a los meses de marzo y abril, fecha en que retoma la persona asignada, el seguimiento del proceso de SDQS.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE MAYO 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		1		0				1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		2		0				2
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		4		0				4
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		2		0				2
EXPEDICION DE COPIAS		2		0				2
DOCUMENTOS PÚBLICOS		0		0				0
QUEJA		1		0				1
RECLAMO		0		0				0
OTRO		1		0				1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

## ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MAYO 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 18

## **INFORME DE LA AUDIENCIA PÚBLICA – PLAZA DE BOLIVAR Y PORTAL AMÉRICAS 8 Y 25 DE MAYO DE 2021**

Atendiendo instrucciones de la señora Presidenta de la Corporación, se convoca a los H. Concejales (las) a la Sesión Plenaria Ordinaria en la modalidad de asistencia mixta (semipresencial).

### **1. Tema**

Sesión Plenaria Fuera de Sede – Plaza de Bolívar y Localidad de Kennedy - Portal de Transmilenio de las Américas. Realizar una sesión fuera del recinto del Concejo de Bogotá, en el marco de la Audiencia Pública convocada por la Veeduría Distrital, con el propósito de escuchar a la ciudadanía que ha hecho parte de las manifestaciones, transeúntes del sector, vecinos y demás sectores de la sociedad civil.

### **2. Objetivo**

El objetivo principal es generar un espacio de diálogo que contribuya al propósito de reconciliación y atención a las demandas que han motivado a las movilizaciones y aportar a la resolución de los conflictos que se han presentado en la zona, en cumplimiento del rol representativo de los Concejales y garantes de la defensa de los derechos humanos de los bogotanos más afectados por las protestas del paro nacional de 2021.


### **4. Difusión de la Sesión Ordinaria**

- Radio
- Prensa
- Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram)

### **5. Invitados**

Concejales (las) del Concejo de Bogotá D.C., Doctor Julián Enrique Pinilla Malagón, Personero de Bogotá; Doctor Andrés Castro Franco, Contralor de Bogotá; Doctor Guillermo Rivera Flórez, Veedor Distrital, entre otros.

**6. Número de asistentes:** En la Estación de Transmilenio – Portal de las Américas se reunieron aproximadamente 300 personas al igual que en la Plaza de Bolívar

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 16 de 18

**7. Estratos:** 1, 2 y 3 (Residentes del sector, transeúntes, madres, vendedores, jóvenes, defensores de derechos humanos y ciudadanía en general)

### **8. Grupos que Intervinieron**

Participación de representantes de los espacios humanitarios, organizaciones de derechos humanos y líderes de agrupaciones del sector, se registraron las siguientes participaciones:


<b>Entidades Distritales</b>
<b>Grupos de Jóvenes</b>
<b>Derechos Humanos</b>
<b>Ciudadanía</b>
<b>Líderes Sociales</b>
<b>Docentes</b>
<b>Minga</b>

- Espacio Humanitario – Alejandra Guzmán;
- Comunidad de Alameda de San José y Britalia – Andrés Díaz y otro que no quiso ser identificado;
- Red Universitaria Distrital de Derechos Humanos – Aura María Fernández;
- Justicia y Paz - Johana Melo;
- Jóvenes en la Protesta – Mesa Hip Hop No se quiso identificar;
- Vendedores Ambulantes Corabastos – Martha Lucía Duarte;
- Campaña Defender la Libertad – Luis Carlos Montenegro;
- Red popular de derechos humanos – Andrés Aldana;
- Lazos de Dignidad – Isabel Fajardo;
- Congreso de los Pueblos – David Fajardo;
- Marcha Patriótica – Fredy Valencia;
- Aquelarre – Alejandra Velandia;
- Minga Indígena – Se identificó como Andrea Rodas.
- Líderes sociales de la comunidad – Yaneth Castañeda - Cristhian Bohórquez

### **9. Número de personas que presentaron reclamación escrita**

Tanto en la Plaza de Bolívar como en la Estación de Transmilenio – Portal de las Américas, la Veeduría Distrital dispuso de unas mesas para que los ciudadanos que deseaban realizar una petición, queja, sugerencia o reclamo, pudieran hacerlo de manera escrita, para lo cual se les suministraba un formato (Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Código: ATC-FO-001) para la respectiva compilación de datos y el tipo de solicitud deseado.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 18

En total se recibieron 3 peticiones en la Plaza de Bolívar y 27 peticiones en el Portal de las Américas, con los siguientes temas:


Peticiones: Menos intervención policial y del ESMAD en el lugar Portal Américas – Mejores garantías laborales – Desempleo - Inserción laboral para los jóvenes – Menos impuestos – Beneficios para los vendedores ambulantes – Personas de la tercera edad sin ayuda económica por parte del Estado – formalización del empleo – Corrupción en el Gobierno – Defensa de la comunidad LGTBI – Derecho a la educación – Subsidio en el servicio a internet – Proteger el arte – Tomar medidas urgentes para frenar el paro nacional – Derecho al trabajo en Corabastos – entre otros.

Así mismo se presenta el informe de la Audiencia Pública Realizada en el Portal Américas, el cual hace parte integral del presente informe

- Reunión virtual, revisión Auditoria Control Interno y otros, <https://meet.google.com/yre-tcns-acw>, Director Jurídico, martes 12 de mayo de 2021 a las 11:00 a.m.
- Reunión virtual, Grupo de Atención al Ciudadano, <https://meet.google.com/ggs-ffms-vqx>, Director Jurídico, miércoles 19 de mayo de 2021 a las 3:00 p.m.
- Reunión virtual, Apertura de la auditoría Control Interno, <https://meet.google.com/ggs-ffms-vqx>, Director Jurídico, miércoles 21 de mayo de 2021 a las 3:00 p.m.
- Reunión virtual, Grupo de Atención al Ciudadano, <https://meet.google.com/fvi-fwkq-hpf>, jueves 27 de mayo de 2021 a las 2:00 p.m.

## Recomendaciones y Conclusiones.

1. *El Proceso de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo “Bogotá te Escucha” Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en todos los casos. Cuando lleguen Derechos de Petición a las dependencias estos deben ser remitidos al proceso para su correspondiente registro en la plataforma. Igualmente se recomienda dar trámite a las peticiones oportunamente, utilizando un lenguaje claro y 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 18

4. El proceso de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., 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.
6. Finalmente, el proceso de Atención al Ciudadano, continuará socializando las observaciones enviadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de las cuales se evalúa la calidad de las respuestas proyectadas por cada uno de los procesos. Lo anterior, con el propósito de mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas dirigidas a los ciudadanos.

Cordialmente,



ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Proceso de Atención al Ciudadano

Concejo de Bogotá D.C

Dirección Jurídica

c.c. Control Interno (Email)  
 c.c. Planeación (Email)  
 c.c. Botón de Transparencia  
 c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

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