	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 12


## INFORME DE GESTIÓN ENERO 1º A JUNIO 30 PRIMER SEMESTRE 2021

Los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, correspondiente al primer semestre de 2021, relacionado con la recepción y clasificación de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias recibidas en la Corporación, a través de cualquier medio de comunicación dispuesto por la entidad para la ciudadanía, así como las reportadas por la oficina de Correspondencia, todas ellas incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). *“Bogotá Te Escucha”*.

A sí mismo, se reportan las actividades adelantadas al interior del Proceso.

En este informe, se reportara la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la entidad por diferentes canales, los cuales ascienden a OCHOCIENTAS SETENTA Y CUATRO (874) solicitudes de trámites ciudadanos lo que demuestra 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, aun en las condiciones de confinamiento en las que nos encontramos.

A continuación, detallamos 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 primer semestre de 2021.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 12

## CANAL DE INGRESO DE PETICIONES



**WEB:** Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el primer semestre se recibieron **229** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **26%** del total recibida en el periodo.



**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 ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **30** peticiones escritas, equivalentes al 3% del total de requerimientos recibidos.



**TELEFÓNICO:** No se recibieron solicitudes telefónicas.



**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 Podemos evidenciar que se recibieron **515** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **70%** del 100% de peticiones recibidas.




**PRESENCIAL:** Durante este periodo, no se recibieron solicitudes, esto teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el gobierno Nacional y Distrital, en cuanto al confinamiento.



**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 el primer semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes que hayan ingresado por estos canales.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 12

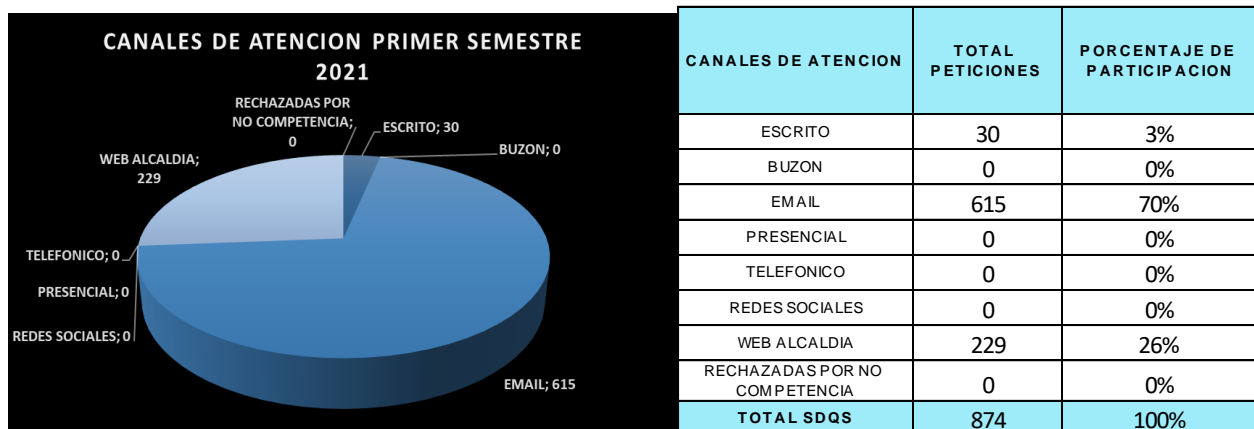
## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN CANALES DE INGRESO DE PETICIONES


Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2021, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **874** requerimientos en el sistema SDQS y siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaría General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2021										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	0	0	98	0	0	0	25	0	123	14%
FEBRERO	0	0	100	0	0	0	41	0	141	16%
MARZO	0	0	135	0	0	0	62	0	197	23%
ABRIL	0	0	94	0	0	0	43	0	137	16%
MAYO	11	0	112	0	0	0	27	0	150	17%
JUNIO	19	0	76	0	0	0	31	0	126	14%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>615</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>229</b>	<b>0</b>	<b>874</b>	<b>100%</b>
<b>% POR CANAL</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>70%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>26%</b>			

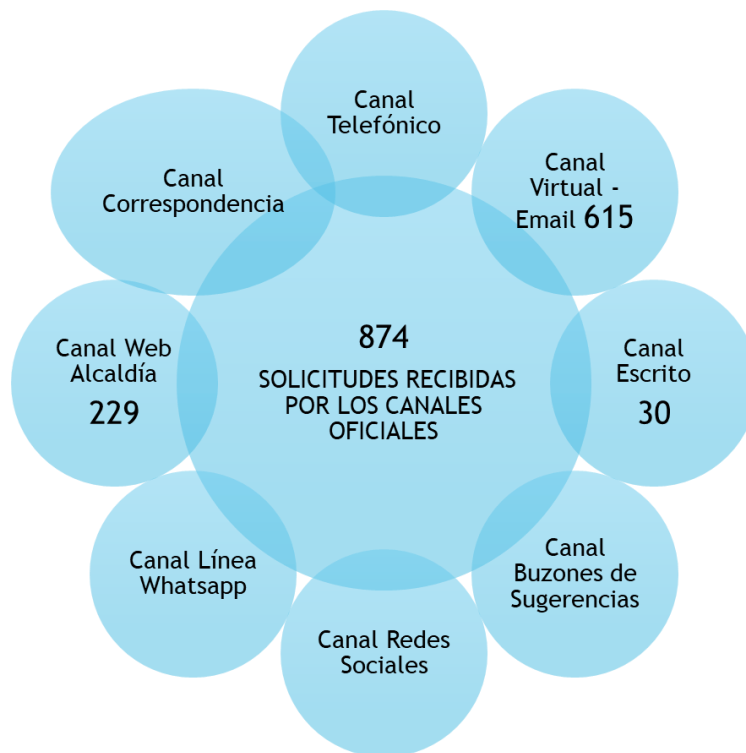
Cuadro No. 1




	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 12

En el **Cuadro No. 1**, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre de 2021 es el E-MAIL, con **615** peticiones que corresponden al **70%**, correspondiente al correo [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), seguido de el aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha con **229** peticiones que corresponden al **26%** y el medio escrito con **30** solicitudes que corresponde al **3%** de las solicitudes de los ciudadanos, lo que indica que la facilidad, rapidez y la variedad de los recursos son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.

Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



Por lo que podemos analizar que el mes que más se recepcionaron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue marzo; ubicándose en un **23%**, equivalente a **197** requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C. Lo anterior, teniendo en cuenta el cierre de los establecimientos que hizo que se viera afectada la presencia de ciudadanos por el desarrollo de la pandemia Covid19. Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 12

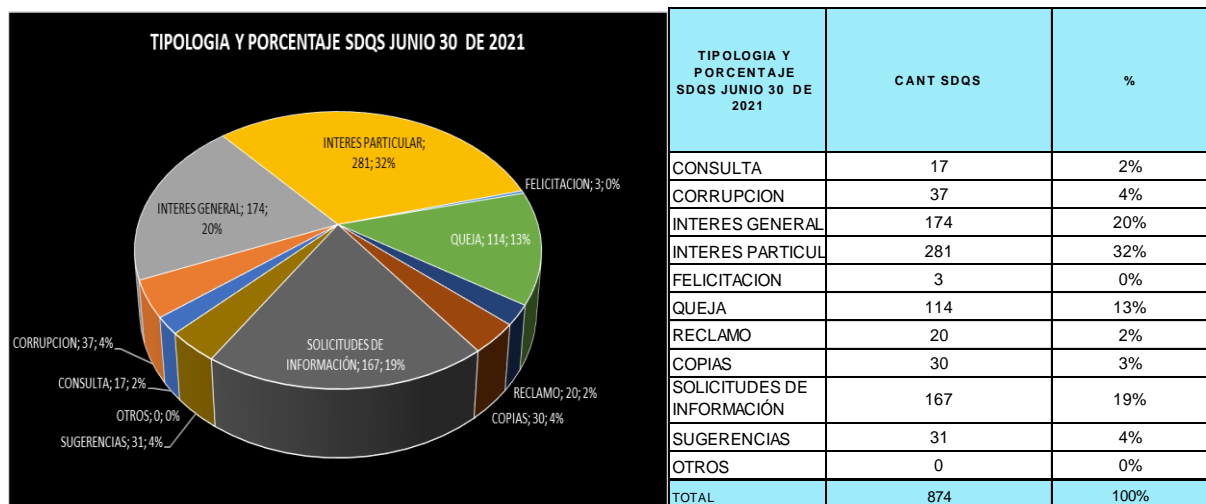
## TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES


En el 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. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2021													
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL MES	% PART
ENERO	3	3	26	26	1	21	5	6	29	3	0	123	14
FEBRERO	0	7	10	65	0	23	1	2	33	0	0	141	16
MARZO	5	15	69	56	0	14	4	7	26	1	0	197	23
ABRIL	5	6	24	42	1	14	1	8	31	5	0	137	16
MAYO	1	3	24	44	1	20	5	7	30	15	0	150	17
JUNIO	3	3	21	48	0	22	4	0	18	7	0	126	14
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>174</b>	<b>281</b>	<b>3</b>	<b>114</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>167</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>874</b>	<b>100</b>
<b>% PARTICIPACION</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>20%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>0</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 durante el primer semestre 2021, son los derechos de petición de Interés Particular con **281** requerimientos, con un **32%** de participación; los derechos de petición de Interés General con **174** solicitudes para un **20%** de participación; Solicitudes de información con **167** solicitudes y **19%** de participación; Quejas **114** y un porcentaje de participación del **13%**, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 12

## PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS


En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **874** solicitudes, **458** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **52%** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **9%** y un número de **79** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Puente Aranda con **69** solicitudes y un porcentaje de participación del **8%**; así mismo la Localidad de La Kennedy con un alza notable en comparación con las demás localidades con **57** solicitudes y **7%** de participación.

Las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.

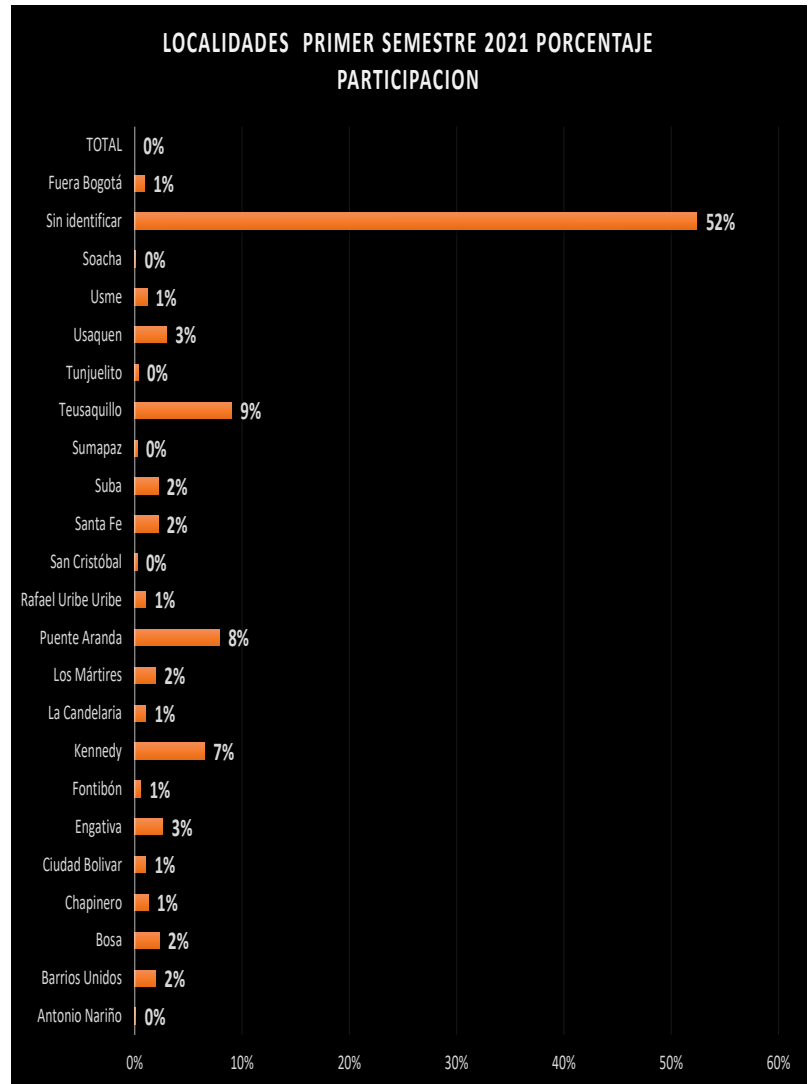
LOCALIDADES ATENDIDAS ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2021								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	0	0	0	0	1	1	0%
Barrios Unidos	5	2	3	2	3	2	17	2%
Bosa	3	5	3	3	1	5	20	2%
Chapinero	2	0	2	1	4	2	11	1%
Ciudad Bolívar	2	3	2	0	0	2	9	1%
Engativá	3	3	4	4	4	5	23	3%
Fontibón	0	0	0	2	2	1	5	1%
Kennedy	3	4	9	8	13	20	57	7%
La Candelaria	1	2	3	0	1	2	9	1%
Los Mártires	1	1	1	1	10	3	17	2%
Puente Aranda	12	2	47	4	1	3	69	8%
Rafael Uribe Uribe	1	1	2	1	0	4	9	1%
San Cristóbal	1	0	0	0	1	0	2	0%
Santa Fe	0	4	3	4	6	2	19	2%
Suba	1	3	3	7	3	2	19	2%
Sumapaz	0	0	0	1	0	1	2	0%
Teusaquillo	10	21	15	13	12	8	79	9%
Tunjuelito	1	1	0	0	0	1	3	0%
Usaquén	2	6	3	8	3	4	26	3%
Usme	5	1	0	1	0	3	10	1%
Soacha	0	0	0	0	1	0	1	0%
Sin identificar	67	78	96	77	85	55	458	52%
Fuera de Bogotá	3	4	1	0	0	0	8	1%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>141</b>	<b>197</b>	<b>137</b>	<b>150</b>	<b>126</b>	<b>874</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 4**

La gráfica número 4, muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades. Las localidades de Teusaquillo, Puente Aranda, Kennedy, Usaquén, Engativá, Bosa, Santa Fe y Suba, con los mayores porcentajes de participación.


	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO: GDE-PR002-FO2</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 16 JUL. 2014</b>
		<b>PÁGINA 7 de 12</b>

LOCALIDADES PRIMER SEMESTRE 2021	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	1	0%
Barrios Unidos	17	2%
Bosa	20	2%
Chapinero	11	1%
Ciudad Bolívar	9	1%
Engativa	23	3%
Fontibón	5	1%
Kennedy	57	7%
La Candelaria	9	1%
Los Mártires	17	2%
Puente Aranda	69	8%
Rafael Uribe Uribe	9	1%
San Cristóbal	2	0%
Santa Fe	19	2%
Suba	19	2%
Sumapaz	2	0%
Teusaquillo	79	9%
Tunjuelito	3	0%
Usaquen	26	3%
Usme	10	1%
Soacha	1	0%
Sin identificar	458	52%
Fuera Bogotá	8	1%
<b>TOTAL</b>	<b>874</b>	<b>100%</b>



**Grafica 4**

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el primer semestre del 2021.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 12

## NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2021

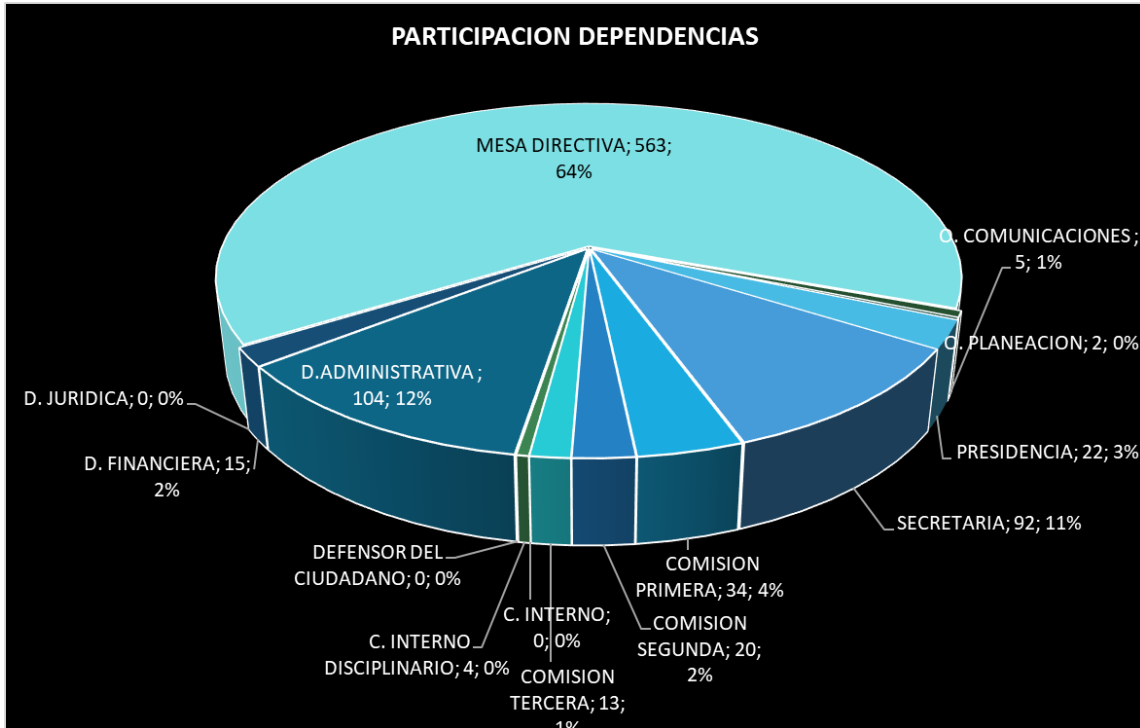
Durante el primer semestre de 2021 ingresaron 874 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMISION PRIMERA	34	4%
COMISION SEGUNDA	20	2%
COMISION TERCERA	13	1%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	4	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
D.ADMINISTRATIVA	104	12%
D. FINANCIERA	15	2%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	563	64%
O. COMUNICACIONES	5	1%
O. PLANEACION	2	0%
PRESIDENCIA	22	3%
SECRETARIA	92	11%
<b>TOTAL</b>	<b>874</b>	<b>100%</b>

Para el primer semestre de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 563 requerimientos y un porcentaje de participación del 64% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Dirección Administrativa con 104 solicitudes y un porcentaje de participación del 12%; seguida de la Secretaria General con 92 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 11%, y la Comisión Primera con 34 solicitudes y un porcentaje de participación del 4%. 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 874 solicitudes recibidas durante el presente mes.

### HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2021. ANEXO PDF

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.													PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO										Código: FO-90		
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES													FEBRERO 2021										Turno: 05		
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES													FEBRERO 2021										Fecha: 16-Feb-2024		
NÚMERO SOLICITUD	FECHA	NOMBRE SOLICITANTE	CLASE DE SOLICITUD										FECHA INGRESADO SUCO	CLASIFICACION	COMUNICACION	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN ASISTENTE DEL SISTEMA CAPITAL (Alcaldía D.T. de Bogotá)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE INICIO	DÍAS DE ELICION				
			OTROS	RECLAMO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	SUGERENCIA	OTRO	OTRO	OTRO	OTRO										OTRO	OTRO	OTRO	OTRO
VER 19022021		CONCEJO													19022021	83822021	ATENCION DE SOLICITUD DE PETICION DE INTERVENCIÓN EN EL TERMINO DE LA SESION ORDINARIA DE CONCEJO PARA LA ADOPTACION DE UN PROYECTO DE LEY ORDINARIA DE CONCEJO PARA LA LEY DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA EL AÑO 2021	VERCALDIA	Solicitante			3/05/2021		83	
VER 19022021		ANDRINO													19022021	307442021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	VERCALDIA	USUARIO			8/03/2021		7	
EMAL 19022021		PERDOMENAC BOGOTÁ MARIA TERESA ROSALE													19022021	306602021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	ExtaFu			11/02/2021		10	
VER 19022021		KS SURRINSTRIZO SAS													19022021	30632021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	VERCALDIA	ExtaFu			6/02/2021		7	
EMAL 19022021		Edith Torres													19022021	309082021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	Solicitante			8/02/2021		7	
EMAL 19022021		Ana Patricia Esteban													19022021	309632021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	Referencia Usua			3/02/2021		8	
EMAL 19022021		Kathia Quintero													19022021	320882021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	Solicitante			3/02/2021		8	
EMAL 19022021		LUIS OSORIO CABALLERO GARCHEZ													19022021	32102021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	Solicitante			3/02/2021		8	
EMAL 19022021		RAFAEL TORRES													19022021	32332021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	Solicitante			14/04/2021		72	
EMAL 19022021		ZENOBIO CERO													19022021	326642021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	TerceraFu			10/3/2021		27	
EMAL 19022021		NICOLAS AGUIRRE RAMIREZ													19022021	327632021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	Solicitante			10/03/2021		8	
EMAL 19022021		Jana Ines Ramirez Garcia													19022021	328602021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	Solicitante			3/02/2021		7	
EMAL 19022021		www.concejo.gov.co													19022021	35932021	RECLAMO DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	EMAL	TerceraFu			5/02/2021		8	

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 12

### NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2021


Durante el primer semestre 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 **25** solicitudes tramitadas como NO PQRS,

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PRIMER SEMESTRE 2021									
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA		TOTALES
DERECHO DE PETICION		2		0					2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		3		0					3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		4		0					4
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		4		0					4
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		5		0					5
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		2		0					2
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0		0					0
QUEJA		1		0					1
RECLAMO		3		0					3
OTRO		1		0					1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>25</b>

### ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Proceso de Atención a la Ciudadanía, apoya las diferentes actividades desarrolladas desde la administración, encaminadas al desarrollo óptimo en todos los aspectos posibles.

Es de anotar que para las actividades que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la Ciudadanía, están dispuestos a brindar su colaboración en las convocatorias como en la logística de ingreso a las actividades programadas.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 12

- En tal sentido, **en el mes de enero y febrero** se apoyaron las convocatorias de elección de Secretaria General y Subsecretarios, orientando las dudas en las inscripciones y demás interrogantes que se presentaran en las convocatorias.
- Listados de los aspirantes admitidos y no admitidos en el proceso de convocatoria pública para proveer los cargos de secretario general de organismo de control y subsecretarios de despacho de las comisiones permanentes del Concejo de Bogotá (26 de enero 2021).
- Listados de los aspirantes admitidos y no admitidos en el proceso de convocatoria pública para proveer los cargos de secretario general de organismo de control y subsecretarios de despacho de las comisiones permanentes del Concejo de Bogotá (18 de enero 2021).
- Alcance acta de cierre de la etapa de inscripción 2021 (16 de enero de 2021).
- Registro de inscritos para la elección de secretarios -presencial (13 de enero de 2021)
- Acta de cierre de la etapa de inscripción 2021 (13 de enero de 2021)

Resultados preliminares de la valoración de los requisitos adicionales a los exigidos para el cargo (02 de febrero de 2021)


**En el mes de marzo, se atendieron convocatorias de la Veeduría Distrital**, reunión virtual, nodo intersectorial comunicaciones y lenguaje claro, nodo intersectorial de formación y capacitación, mesa de trabajo calidad y oportunidad de las respuestas.

**Durante los meses de mayo y junio**, se brindó apoyo en la Sesión realizada el sábado 8 de mayo, en la Plaza de Bolívar, con el propósito recoger las peticiones y escuchar a los ciudadanos.

Se brindó apoyo en la sesión realizada el martes 25 de mayo en el Portal de las Américas en donde se recibieron solicitudes para encontrar soluciones reales que atiendan las necesidades de los ciudadanos

## INFORME DE AUDIENCIAS PÚBLICAS

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).

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


## 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.

3. **Difusión de la Sesión Ordinaria.** Este evento fue promocionado por Radio, Prensa y Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram)
4. **Invitados:** Doctor Julián Enrique Pinilla Malagón, Personero de Bogotá; Doctor Andrés Castro Franco, Contralor de Bogotá; Doctor Guillermo Rivera Flórez, Veedor Distrital, entre otros.
5. **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.
6. **Estratos:** 1, 2 y 3 (Residentes del sector, transeúntes, madres, vendedores, jóvenes, defensores de derechos humanos y ciudadanía en general)
7. **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:
  - Entidades Distritales, Grupos de Jóvenes, Derechos Humanos, Ciudadanía, Líderes Sociales, Docentes, Minga, Espacio Humanitario – Alejandra Guzmán;
  - Comunidad de Alameda de San José y Britalia – Andrés Díaz y otra persona 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;

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 12

- 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


## 8. 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 mesas para que los ciudadanos que deseaban realizar una petición, queja, sugerencia o reclamo, pudieran hacerlo de manera escrita, para lo cual, el concejo de Bogotá suministró formato (Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Código: ATC-FO-001) para la respectiva compilación de datos y el tipo de solicitud deseado. 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.

## Recomendaciones y Conclusiones.

1. 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, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.
2. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo, “*Bogotá Te Escucha*” Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando trámite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
3. En razón al análisis mencionado, el proceso 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 14 de 12

4. En virtud de 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.
5. Teniendo en cuenta la situación de aislamiento en la que estamos trabajando y acudiendo a los requerimientos realizados con anterioridad, es importante contar dentro del Proceso de Atención al Ciudadano, con el celular de la Entidad, para poder implementar vías de comunicación con los ciudadanos, toda vez que en ocasiones se ha tenido que utilizar los personales, pero también con miras a hacer las convocatorias y demás que se requieran.
6. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés

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 Yolanda Romero - Carlos A Muñoz  
 Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega