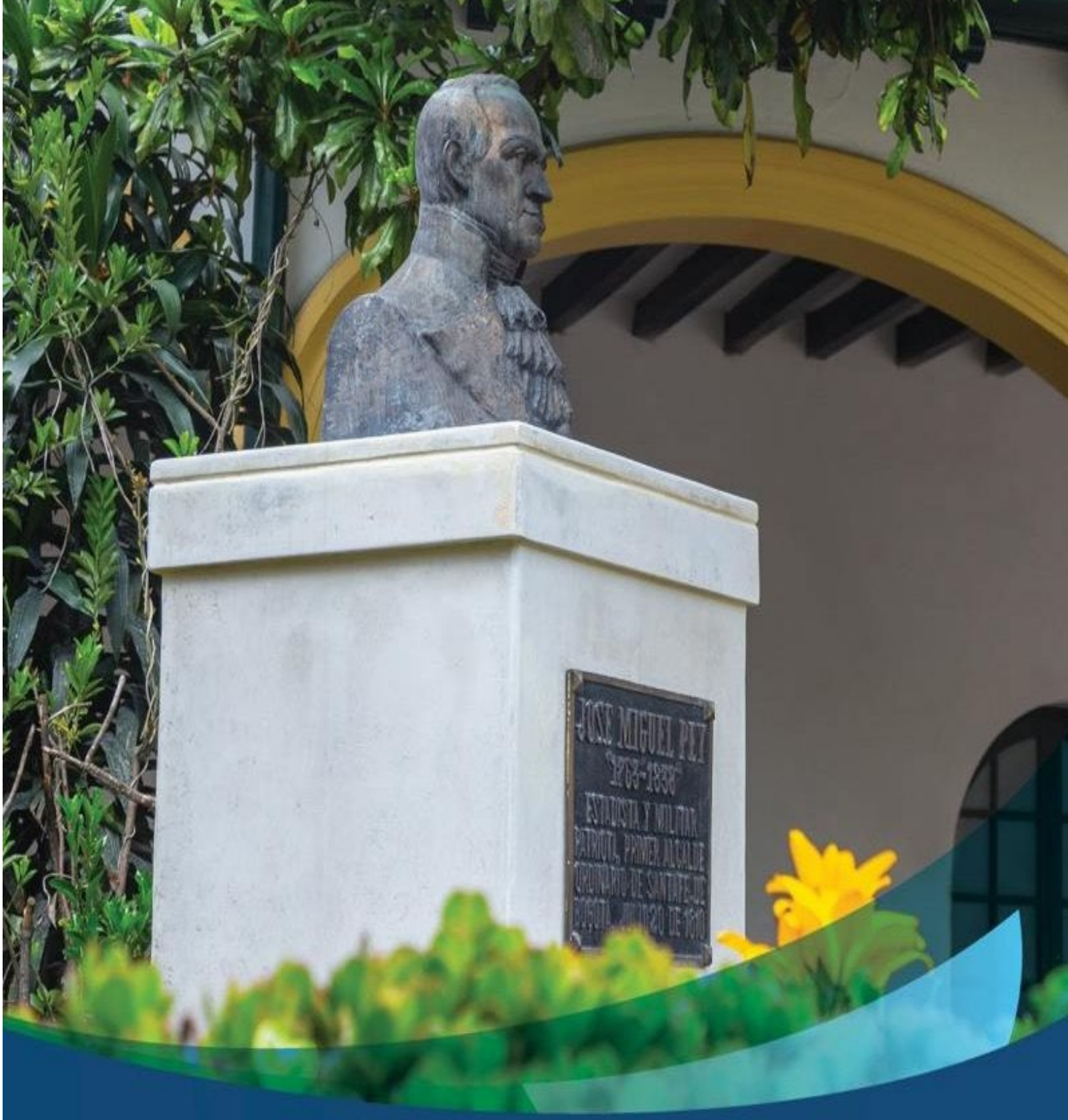


ATENCION AL CIUDADANO

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Respecto del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, correspondiente al año 2022, 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 incluidasen el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). *"**Bogotá Te Escucha***", esto del 1 de enero al 31 de diciembre 2022.

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

En este informe, se reportará la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la Entidad por diferentes canales, los cuales ascienden a mil seiscientos cincuenta y siete (**1657)** 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.

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 año 2022.

Canal de ingreso de peticiones

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 momentode ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **267** peticiones escritas,equivalentes al 16% del total de requerimientos recibidos.

BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias susquejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS Podemos evidenciar que se recibieron **986** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **60**% del 100% de peticiones recibidas.

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamentepor la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el año 2022, serecibieron **348** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **21**%del total recibida en el periodo.

TELEFÓNICO: Se recibe 1 solicitud telefónica.

PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **50** solicitudes, equivalentes al 3% de las solicitudes recibidas.

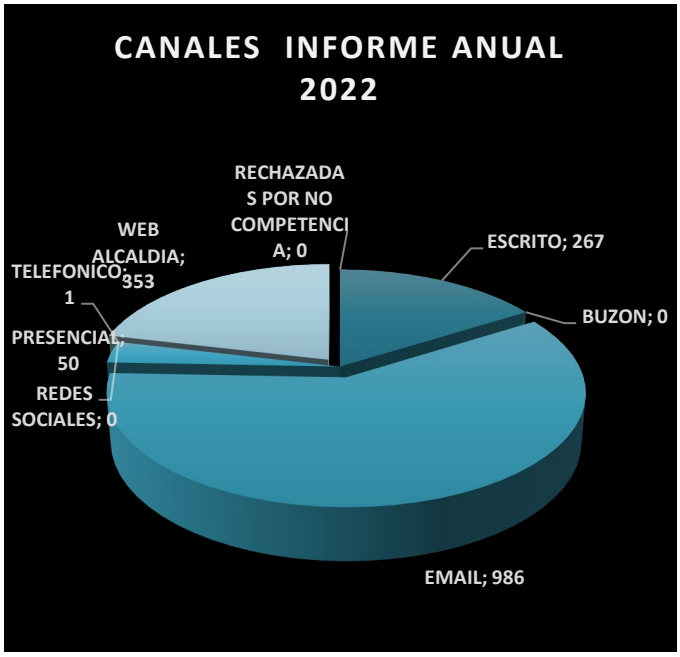
CANALES DE ATENCION INFORME ANUAL 2022											
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	WHATSAPP	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	16	0	40	0	0	0	26	0	0	**82**	**5%**
FEBRERO	21	0	85	0	0	0	24	0	0	**130**	**8%**
MARZO	27	0	65	0	0	0	33	0	0	**125**	**8%**
ABRIL	18	0	117	0	0	0	22	0	0	**157**	**9%**
MAYO	52	0	88	0	0	0	51	0	0	**191**	**12%**
JUNIO	21	0	138	0	0	0	23	0	0	**182**	**11%**
JULIO	13	0	76	3	1	0	24	0	0	**117**	**7%**
AGOSTO	16	0	85	19	0	0	36	0	0	**156**	**9%**
SEPTIEMBRE	26	0	68	11	0	0	27	0	0	**132**	**8%**
OCTUBRE	14	0	76	13	0	0	30	0	0	**133**	**8%**
NOVIEMBRE	22	0	103	2	0	0	31	0	0	**158**	**10%**
DICIEMBRE	21	0	45	2	0	0	26	0	0	**94**	**6%**
TOTAL	**267**	**0**	**986**	**50**	**1**	**0**	**353**	**0**	**0**	**1657**	**100%**
% POR CANAL	**16%**	**0%**	**60%**	**3%**	**0%**	**0%**	**21%**	**0%**	**0%**	**0**	**100%**

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.

Análisis de la gestión canales de ingreso de peticiones

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del año 2022, 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.

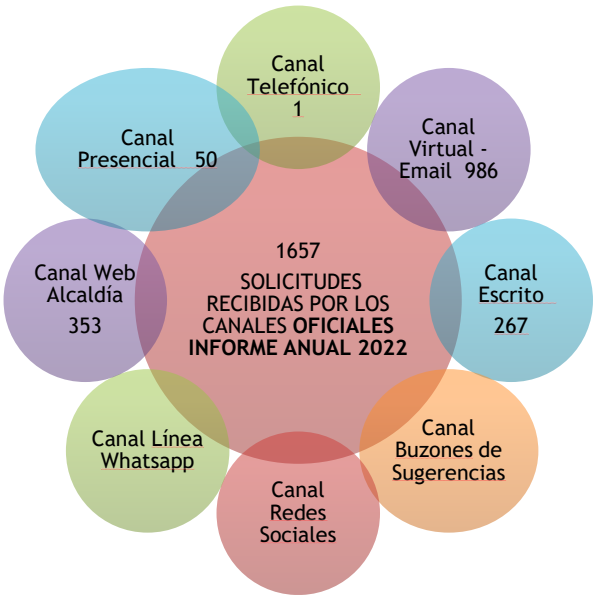
El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **1657** requerimientos en el sistema SDQS y siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o, a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, 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 ATENCION INFORME ANUAL 2022	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
ESCRITO	267	16%
BUZON	0	0%
EMAIL	986	60%
PRESENCIAL	50	3%
TELEFONICO	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	353	21%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1657	100%

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos durante el año 2022 es el correo electrónico con dirección atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, E-MAIL con dirección electrónica atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **986** peticiones que corresponden al **60**%, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha con **353** peticiones que corresponden al **21**% y el medio escrito con **257** solicitudes que corresponde al **16**% 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.



Podemos analizar que en los meses en que más se recepcionaron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fueron mayo y junio; ubicándose en un **12 y 11**% respectivamente, equivalente a **191 y 182** requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, 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.

Tipología y Porcentaje de las Peticiones

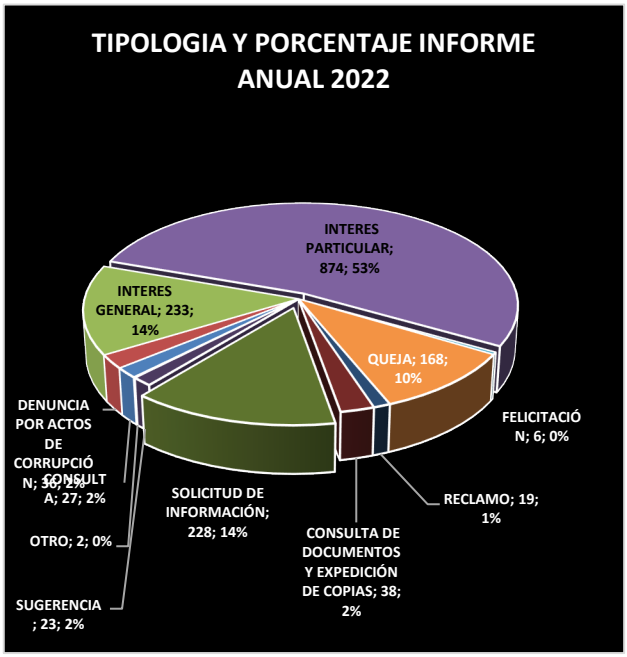
En el Cuadro se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. mes a mes y el total anual.

TIPOLOGIA DE PETICIONES INFORME ANUAL 2022

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	INTERES GENERAL	ERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	TOTAL MES	% PART
ENERO	2	6	7	38	2	8	1	1	17	0	0		**82**	5
FEBRERO	1	3	20	69	1	12	2	3	17	2	0		**130**	8
MARZO	5	4	23	57	0	13	1	2	15	5	0		**125**	8
ABRIL	1	0	29	57	2	8	0	5	54	1	0		**157**	9
MAYO	5	7	32	69	1	13	3	7	50	3	0	1	**191**	12
JUNIO	4	1	18	114	0	28	2	2	13	0	0	0	**182**	11
JULIO	1	4	13	63	0	12	1	1	17	1	2	2	**117**	7
AGOSTO	4	5	23	94	0	9	1	4	15	1	0	0	**156**	9
SEPTIEMBRE	0	4	21	67	0	18	2	5	10	5	0	0	**132**	8
OCTUBRE	1	1	18	80	0	18	1	2	11	1	0	0	**133**	8
NOVIEMBRE	3	0	16	111	0	14	5	2	5	2	0	0	**158**	10
DICIEMBRE	0	1	13	55	0	15	0	4	4	2	0	0	**94**	6
TOTAL	**27**	**36**	**233**	**874**	**6**	**168**	**19**	**38**	**228**	**23**	**2**	**3**	**1657**	100
% PARTICIPACION	2%	2%	14%	53%	0%	10%	1%	2%	14%	1%	0%	0%	100%	

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el año 2022, son los derechos de petición de Interés Particular con **874** requerimientos, con un **53**% de participación; Solicitudes de información con **228** solicitudes y **14**% de participación; los derechos de petición de Interés General con **233** solicitudes para un **14**% de participación; Quejas **168** y un porcentaje de participación del **10**%, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE INFORME ANUAL 2022	CANT SDQS	%
CONSULTA	27	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	36	2%
INTERES GENERAL	233	14%
INTERES PARTICULAR	874	53%
FELICITACIÓN	6	0%
QUEJA	168	10%
RECLAMO	19	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	38	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	228	14%
SUGERENCIA	23	1%
OTRO	2	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	3	0%
TOTAL	1657	100%



Porcentaje de localidades atendidas

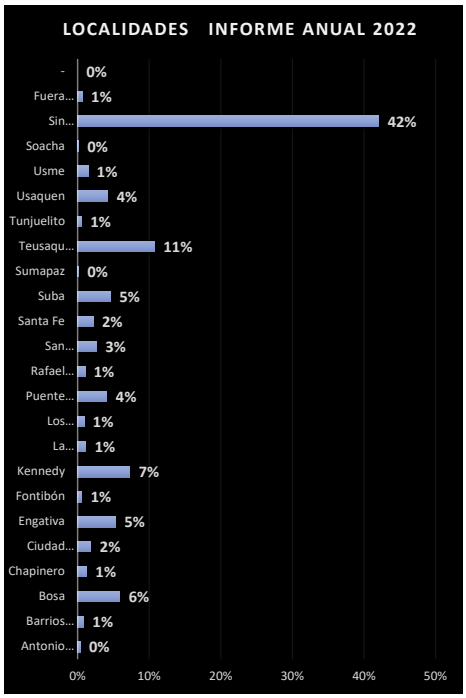
En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1657** solicitudes, **697** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **42**% de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **11**% y un numero de **178** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación; la sigue la Localidad de Kennedy con **121** solicitudes y un porcentaje de participación del **7**%; así mismo, la Localidad de Bosa con un alza notable en comparación con las demás localidades con **98** solicitudes y **6**% de participación.

Las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.

LOCALIDADES ATENDIDAS INFORME ANUAL 2022														
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	0	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	6	0%
Barrios Unidos	0	1	0	1	3	2	1	0	3	2	1	0	14	1%
Bosa	0	4	7	8	11	19	6	13	8	6	10	6	98	6%
Chapinero	1	1	3	3	2	1	0	2	2	3	3	0	21	1%
Ciudad Bolivar	0	2	3	4	4	1	4	4	4	3	1	1	31	2%
Engativa	1	3	4	6	9	2	8	13	6	10	13	13	88	5%
Fontibón	0	1	2	0	1	0	0	2	1	2	1	0	10	1%
Kennedy	4	7	7	6	4	74	4	1	7	1	1	5	121	7%
La Candelaria	3	1	5	0	2	3	3	1	0	0	0	1	19	1%
Los Mártires	1	1	1	3	1	0	1	2	1	4	0	0	15	1%
Puente Aranda	1	2	2	0	0	0	1	4	4	2	51	1	68	4%
Rafael Uribe Uribe	0	2	3	3	0	2	1	1	3	0	1	1	17	1%
San Cristóbal	0	2	2	3	8	2	4	5	2	4	6	6	44	3%
Santa Fe	2	4	1	5	2	4	1	6	2	3	5	1	36	2%
Suba	4	8	4	3	7	9	3	7	13	9	7	2	76	5%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0%
Teusaquillo	10	17	20	13	37	16	15	19	12	7	10	2	178	11%
Tunjuelito	0	2	1	0	0	3	0	1	2	0	0	0	9	1%
Usaquen	1	2	7	3	27	3	4	8	5	5	2	3	70	4%
Usme	1	0	3	4	2	1	1	5	4	0	3	0	24	1%
Soacha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0%
Sin identificar	52	70	50	89	71	38	58	62	52	63	41	51	697	42%
Fuera de Bogotá	1	0	0	1	0	0	1	0	0	8	0	0	11	1%
TOTAL	**82**	**130**	**125**	**157**	**191**	**182**	**117**	**156**	**132**	**133**	**158**	**94**	**1657**	**100%**

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

LOCALIDADES INFORME ANUAL 2022	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	6	0%
Barrios Unidos	14	1%
Bosa	98	6%
Chapinero	21	1%
Ciudad Bolivar	31	2%
Engativa	88	5%
Fontibón	10	1%
Kennedy	121	7%
La Candelaria	19	1%
Los Mártires	15	1%
Puente Aranda	68	4%
Rafael Uribe Uribe	17	1%
San Cristóbal	44	3%
Santa Fe	36	2%
Suba	76	5%
Sumapaz	2	0%
Teusaquillo	178	11%
Tunjuelito	9	1%
Usaquen	70	4%
Usme	24	1%
Soacha	2	0%
Sin identificar	697	42%
Fuera Bogotá	11	1%
TOTAL	**1657**	**100%**



Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el presente año 2022.

Número y porcentaje de participación de requerimientos por dependencias año 2022

Durante el año 2022 ingresaron **1657** 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.

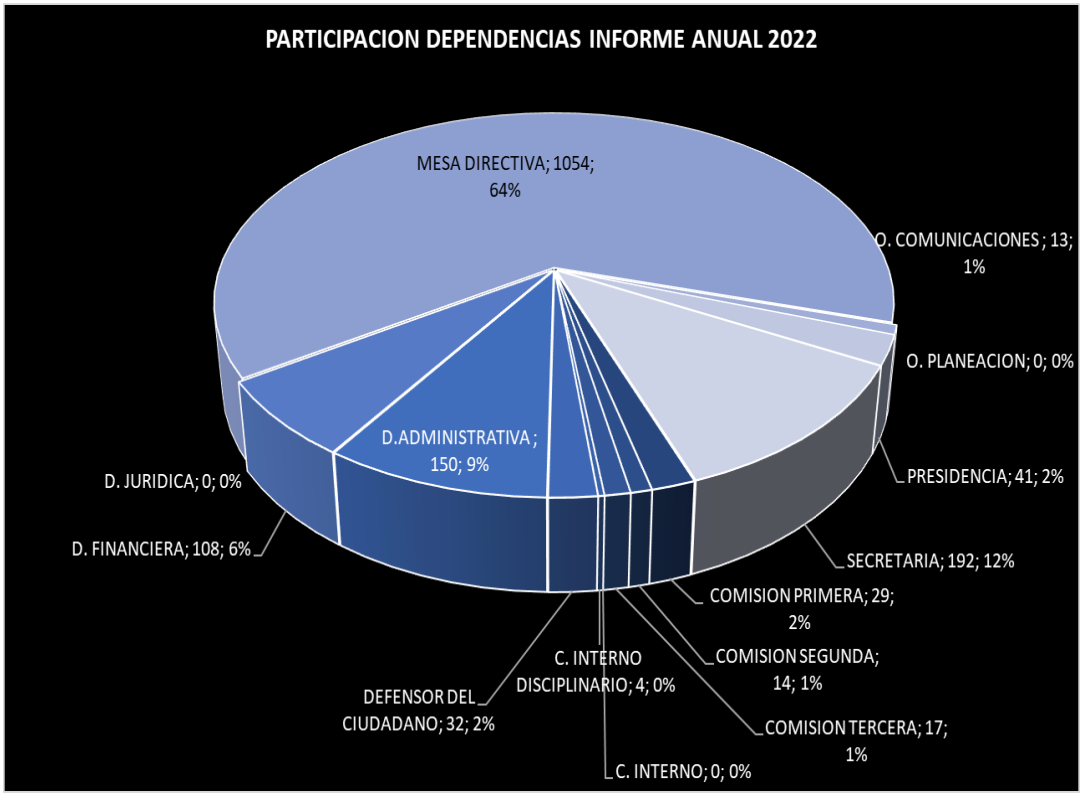
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS INFORME ANUAL 2022		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
COMISION PRIMERA	29	2%
COMISION SEGUNDA	14	1%
COMISION TERCERA	17	1%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	4	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	32	2%
D.ADMINISTRATIVA	150	9%
D. FINANCIERA	108	7%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	1054	64%
O. COMUNICACIONES	13	1%
O. PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	41	2%
SECRETARIA	192	12%
TOTAL	**1654**	**100%**

En este año 2022, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados correspondea la Mesa Directiva con **1054** 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 informa, si fue trasladada a otra entidad o será respondida desde el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Secretaria General con **192** solicitudes y un porcentaje de participación del **12**%; seguida de la Dirección Administrativa con **150** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **9**%, y la Dirección Financiera con **108** solicitudes y un porcentaje de participación del **7**%. Esto dentro de las más representativas. Es de anotar que Atención al Ciudadano ha tramitado algunos requerimientos, que completan el gran total registrado.

En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 1657 solicitudes recibidas durante el presente año.



Informe Contraloría PQRS reportadas por las dependencias FORMATO CB-0405

Durante el presente año la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas por fuera del sistema y que corresponde al **FORMATO CB-0405** fue reportada por la Secretaría General de la Corporación, con **124** Derechos de Petición tramitados por fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, "Bogotá te Escucha", NO PQRS.

PQRS REPORTADOS POR LAS DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA, QUE NO INGRESARON AL SDQS DURANTE EL AÑO 2022 - FORMATO CB-0405								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	3	0	0	0	0	0	3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS	0	6	0	0	0	0	0	6
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	0	52	0	0	0	0	0	52
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	0	5	0	0	0	0	0	5
DERECHO DE CONSULTA DE	0	23	0	0	0	0	0	23
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	35	0	0	0	0	0	35
TOTAL	**0**	**124**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**124**

Actividades desarrolladas durante el año 2022

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

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, participación en la capacitación virtual de ComparTIC, Bogotá, Seguridad Digital.

Se atendió **Audiencia Pública sobre el Proyecto de Acuerdo No. 163** de 2022 "por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca. El proceso de Atención al Ciudadano, apoyó en la atención integral en la

Audiencia Pública de **Bogotá Región Metropolitana, realizada el 19 y 20 de abril** de 2022 en el IDRD - Palacio de los Deportes, prestando todo el apoyo a los participantes, Concejales, funcionarios de la Administración, participantes y ciudadanía en general que acudió a la convocatoria realizada por el Concejo de Bogotá

Se atendió, **Sesión Plenaria, Debate de control político en desarrollo de las proposiciones**: Abuso sexual en colegios y jardines del Distrito / Violencia, riñas, abuso y acoso sexual en Colegios Distritales, desarrollada el miércoles **15 de junio de 2022** a las 9:00 a.m. en el Colegio Femenino Mercedes Nariño Av. Caracas No 23-24 Sur, prestando todo el apoyo a los participantes, Concejales, funcionarios de la Administración, niños y niñas y ciudadanía en general que acudió a la convocatoria realizada por el Concejo de Bogotá.

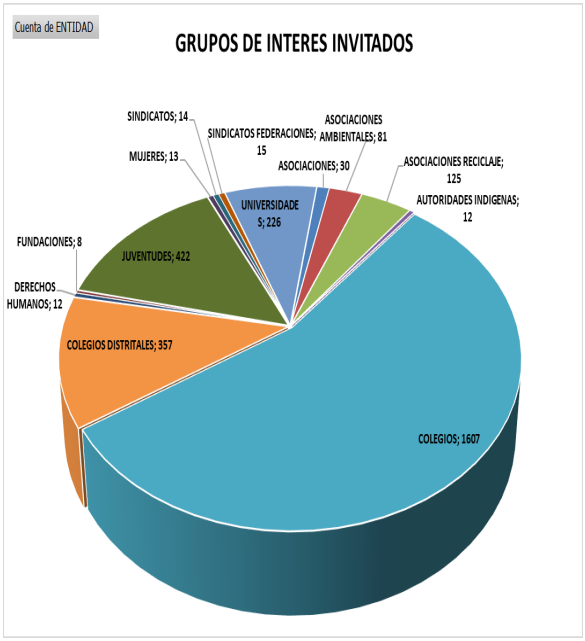
En el mes de julio, apoyo a la Sesión Plenaria – Rendición de Cuentas

Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá. Sesión semipresencial, con un formato que dio lugar a la conversación entre los concejales y concejalas e integró a la ciudadanía que los acompañó al ejercicio de manera presencial o a través de los canales de Facebook y YouTube del Concejo de Bogotá.

Fecha – Hora – Lugar Audiencia Pública realizada el **día 28 de julio** de 2022, hora 9:00 am, lugar Salón Comuneros en la sede principal del Concejo de Bogotá.

Invitados Se envió por correo electrónico, la siguiente invitación a los grupos de interés relacionados a continuación.

- Asociaciones
- Autoridades Indígenas
- Colegios
- Instituciones, ONG, Comisiones de Derechos humanos
- Fundaciones
- Sindicatos
- Universidades
- Comunidad en general
- Funcionarios



Etiquetas de fila	Cuenta de ENTIDAD
ASOCIACIONES	30
ASOCIACIONES AMBIENTALES	81
ASOCIACIONES RECICLAJE	125
AUTORIDADES INDIGENAS	12
COLEGIOS	1607
COLEGIOS DISTRITALES	357
DERECHOS HUMANOS	12
FUNDACIONES	8
JUVENTUDES	422
MUJERES	13
SINDICATOS	14
SINDICATOS FEDERACIONES	15
UNIVERSIDADES	226
Total general	**2922**

Actividades desarrolladas: El Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes debidamente identificados con las chaquetas y carnets correspondientes, acudieron para apoyar la logística del evento.

MES DE AGOSTO

1. Apertura de las actividades de Auditoría Interna, al proceso de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 viernes, 12 agosto.

2. Se generó comunicado con Cordis 2022IE12627, con asunto Responsables Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá te Escucha”, con el fin de mantener la permanencia de un funcionario al frente de las solicitudes ciudadanas e informar los cambios, habida cuenta que los términos contemplados en la ley 1755 de 2015 delimita tiempo específico para la emitir respuestas.

Concejo de Bogotá

CONCEJO DE BOGOTA 24-08-2022 04:49:58
Al Contestar Cite Este Nr.:2022IE12627 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: 84 222 - DIRECCION JURIDICA/FUENTES FERNANDEZ F
DESTINO: CONCEJO DE BOGOTA/TODAS LAS OFICINAS
ASUNTO: RESPONSABLES SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIO
OBS: CESH-VRC

MEMORANDO

PARA: **PRESIDENCIA**
SECRETARIA GENERAL
COMISIÓN PRIMERA DEL PLAN
COMISIÓN SEGUNDA DE GOBIERNO
COMISIÓN TERCERA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN FINANCIERA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DE: Dirección Técnica Jurídica

ASUNTO: Responsables Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá te Escucha”

Respetuosamente nos permitimos recordar a ustedes que en su calidad de directores y/o jefes de cada una de las Direcciones u Oficinas, les corresponde reportar los datos del funcionario de su Dependencia que esté designado al manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha.**

Así mismo, Atención al Ciudadano debe reportar las novedades que tengan que ver con retiros, vacaciones, incapacidades y en general los cambios a que haya lugar, respecto del funcionario designado para el manejo del sistema.

Como es de su conocimiento, debe haber una persona al frente de las solicitudes ciudadanas e informar los cambios, habida cuenta que los términos contemplados en la ley 1755 de 2015 delimita tiempo específico para la emitir respuestas.

Si llegare el momento en que el funcionario asignado no se encuentre activo y se recepcione un derecho de petición, implicaría que se vencerían términos para dar respuesta y por ende incurrir en violación de los términos fijados por ley, con posibles consecuencias disciplinarias para el funcionario responsable y/o jefe del área.

Atentamente,

Firmado digitalmente por ROBERTO JOSE FUENTES FERNANDEZ

ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ
Director Técnico Jurídico

Proyectó: Yolanda Romero Cruz
Revisó: Carlos Ernesto Segura Hortúa - Asesor 105-02

Página 1 de 1

Modelo Integrado de Planeación y Gestión mpg
GDO-PT-002 / V.03

3. Se realizó, solicitud para elaboración de una campaña dirigida a todos los ciudadanos a fin de que conozcan y utilicen los canales que tiene el Concejo de Bogotá para Atención al Ciudadano. Esta campaña está dirigida a Describir claramente la función y los medios que desde el proceso de Atención al Ciudadano se prestan para atender las peticiones que se generen por parte de la Ciudadanía.

8/9/22, 11:59 Correo de Concejo de Bogota - ELABORACION PIEZAS GRAFICAS - CAMAPAÑA

YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co>

ELABORACION PIEZAS GRAFICAS - CAMAPAÑA
1 mensaje

ATENCION AL CIUDADANO <atencionalciudadano@concejobogota.gov.co> 9 de agosto de 2022, 13:58
Para: COMUNICACIONES INTERNAS <comunicainterna@concejobogota.gov.co>, VALERIA CHANTRE OROZCO <vchantre@concejobogota.gov.co>, NESTOR ARLEY RAMÍREZ RAMÍREZ <naramirez@concejobogota.gov.co>, CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA <cesegura@concejobogota.gov.co>, DEFENSOR DEL CIUDADANO <defensordelciudadano@concejobogota.gov.co>, YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co>

Muy buenas tardes. Respetuosamente nos permitimos solicitar la elaboracion de una campaña dirigida a todos los ciudadanos a fin de que conozcan y utilicen los canales que tiene el Concejo de Bogotá para Atención al Ciudadano, para lo cual estamos adjuntando el formato correspondiente.

1. Fecha de solicitud: _09/08/202_

2. Dirección / Oficina y Dependencia que requiere el servicio:

Dirección u Oficina: Dirección Jurídica
Dependencia: Atención al Ciudadano

3. Información del funcionario delegado para coordinar el servicio:

Nombre: Carlos Ernesto Segura Hortúa
Correo: cesegura@concejobogota.gov.co
Número de la extensión: 7006
Número de Celular: 3153617675

Quedamos pendientes de sus comentarios.

Cordial Saludo,

ATENCIÓN AL CIUDADANO
CONCEJO DE BOGOTA
Sede - Calle 36 No. 28 A - 41
PBX: 57+1-2088210 Ext. 8020 - 8021

YOLANDA ROMERO CRUZ

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

Apoyo a la sesión plenaria extraordinaria. Audiencia Pública en el marco del proyecto de acuerdo no. 462 de 2022 “por medio del cual se autoriza el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca y se dictan otras disposiciones”

1. Objetivo

Otorgar un espacio de participación a las autoridades nacionales, distritales y del departamento de Cundinamarca, las organizaciones sociales, expertos, académicos y a la comunidad en general, para que intervinieran en la sesión en el marco del proyecto de acuerdo no. 462 de 2022.

El proceso de Atención al Ciudadano, apoyó en la atención integral en la Audiencia Pública de Bogotá Región Metropolitana, realizada el 28 y 29 de septiembre de 2022 en las instalaciones de la Sede Principal del Concejo de Bogotá, prestando todo el apoyo a los participantes, Concejales, funcionarios de la Administración, participantes y ciudadanía en general que acudió a la convocatoria realizada por el Concejo de Bogotá.

Fecha: Miércoles 28 de septiembre de 2022 y Jueves 29 de septiembre de 2022
Hora Inicio Sesión 9:00 am
Lugar: La Audiencia Pública se realizó en la Sede Principal del Concejo de Bogotá

- Salón los Comuneros

A este encuentro, la **alcaldesa de Bogotá, Claudia López**, acudió con gran parte de su gabinete.

Difusión de la Audiencia Pública

- Radio
- Prensa
- Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube)
- Página web del Concejo y de la Alcaldía de Bogotá D.C.

Lo anterior en consonancia con Proposición 512 aprobada el 13 de septiembre de 2022 en sesión Plenaria.”

Número de asistentes

En el Concejo de Bogota, se reunieron aproximadamente **365** personas; además de la audiencia que estuvo presente por las diferentes redes sociales. Lo anterior, teniendo en cuenta la preinscripción realizada por la página de la Corporación.

Por otro lado, podemos identificar que **535** personas se preinscribieron por la página del Concejo de Bogotá; de las cuales **247** personas asistieron el 28 de septiembre y **118** el 29 de septiembre, para un total de 365 personas asistentes.

Días	Inscripción previa indicando día	Registro en sitio
28 de septiembre	100	247
29 de septiembre	86	118
sin identificar	349	
total	535	365

Intervención de la Ciudadanía

Uno de los componentes que se destacó fue el amplio espacio para las inquietudes ciudadanas, recogidas a través de diversos espacios digitales y presenciales en las que participaron tanto los ciudadanos como la administración pública.

El miércoles 28 de septiembre participaron en el evento 42 entidades, entre citados e invitados, de acuerdo con el listado adjunto, así mismo, intervinieron 56 ciudadanos para un total de 98 intervinientes.

INTERVINIENTES (28/09/2022)	NUMERO
ADMINISTRACION	17
TRASMILENIO Y METRO	2
PERSONERIA DE BOGOTA	2
VEEDURIA DISTRITAL	1
CONTRALORIA DISTRITAL	1

ALCALDIAS LOCALES	1
GREMIOS	6
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	1
ALCALDIAS MUNICIPALES	4
CAMARA DE REPRESENTANTES	1
CONCEJOS MUNICIPALES	4
VEEDURIAS	1
ACADEMIA	1
CIUDADANIA	56
TOTAL	98

El jueves 29 de septiembre participaron en el evento 27 entidades, entre citados e invitados y 26 ciudadanos intervinieron en la audiencia de este día, de acuerdo con el listado adjunto

INTERVINIENTES (29/09/2022)	NUMERO
ADMINISTRACION	13
TRASMILENIO Y METRO	1
PERSONERIA DE BOGOTA	1
VEEDURIA DISTRITAL	1
CONTRALORIA DISTRITAL	1
GREMIOS	4
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	1
ASAMBLEA DE CUNDINAMARCA	1
CONCEJOS MUNICIPALES	1
VEEDURIAS	1
ACADEMIA	2
CIUDADANIA	26
TOTAL	53

Número de personas que presentaron solicitudes escrita

El Concejo de Bogotá dispuso de una mesa 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.

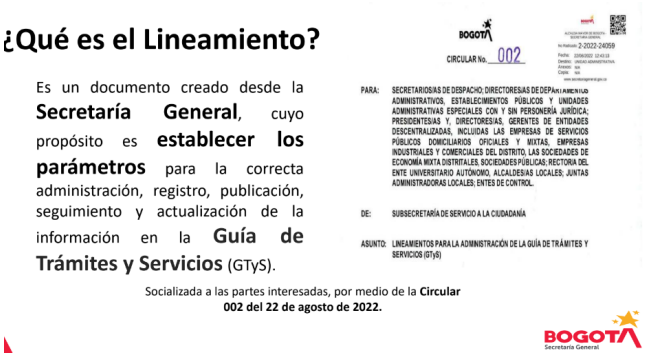
Se recibieron **8 peticiones** en forma presencial, las cuales se clasifican y tramitaren dentro de los términos de Ley.

NÚMERO RADICADO	FECHA	NOMBRE SOLICITANTE	SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓ		DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD					FECHA INCORPORACIÓN SDQS.	CLASIFICACIÓN	
			INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR		COMPETENCIA	ADMINISTRATIVA	AMBIENTE	TRANSPORTE	OTROS - VEEDURIAS		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA
ER-16740	30-09-22	EDUARDO BARRERO MAYA	X		BR. ER-16740. EN ARAS DE LA DISCUCIÓN	CONCEJO		X		BR	03-10-22	3515812022	EN ATENCIÓN
ER-167741	30-09-22	JOSE DARIO MENDOZA GOMEZ		X	BR CORDIS ER-16741, SERA POSIBLE	TRASLADO POR COMPETENCIA			X	BR	04-10-22	3517352022	EN ATENCIÓN
ER-16742	30-09-22	FERNANDO PINTO HERNANDEZ		X	BR - CORDIS 16742. SEÑORES	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3518582022	EN ATENCIÓN
ER-16743	30-09-22	FELIPE CUERVO		X	BR. CORDIS 16743. DEBERIAN SER	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3519522022	EN ATENCIÓN
ER-16744	30-09-22	RAUL CUARTAS BONILLA		X	BR - ER-16744. MAYOR CLARIDAD EN	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3520062022	EN ATENCIÓN
ER-16749	30-09-22	WILLIAM ALFONSO		X	BR - DP. WILLIAM ALFONSO	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3520532022	EN ATENCIÓN
ER-16751	30-09-22	FERNANDO PINTO HERNANDEZ		X	BR. DP. FERNANDO PINTO	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3524802022	EN ATENCIÓN
ER-16753	30-09-22	HAROLD BARRERO	X		BR. DP. HAROL BARRERO ER 16753. 202	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3524892022	EN ATENCIÓN

Por último, las encuestas realizadas en forma presencial y virtual, fueron aplicadas tanto en el Concejo de Bogotá, como por el link que se dejó a disposición de la ciudadanía por espacio de una semana, obteniéndose resultados muy satisfactorios de la labor realizada, tal como podemos evidenciar en el informe adjunto de INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION.

Reuniones Grupo De Atención Ciudadano

- Participación el día 26 de septiembre en la SOCIALIZACIÓN DOCUMENTOS - PRESENTACIÓN CIRCULAR No 002 DEL 2022.



- Se atendió, invitación a nodo intersectorial de formación y capacitación jueves 29 de septiembre a las 10:00 am.
- El día 29 septiembre se participó en la Socialización guía de inducción y reinducción en servicio a la ciudadanía
  Fecha: 29/09/2022
  Hora: 10:00 a 11:00 am
  Plataforma: Google meet
  Enlace: meet.google.com/qfq-dpqf-hpy

- Se atendió invitación nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro, el viernes 30 de septiembre 10:00 am

- Reuniones semanales de seguimiento de actividades proceso de Atención al Ciudadano.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2022

- Se atendió, invitación a nodo intersectorial de Lenguaje Incluyente jueves 20 de octubre de 2022, a las 9:00 am.

- GOOGLE WORKSPACE – drive + unidades compartidas, jueves, 13 octubre de 2022, 2:00 – 4:00pm

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2022

Reuniones Grupo De Atención Ciudadano

- Capacitación funcional de registro, clasificación y cierre de peticiones en Bogotá te escucha, según Plan Anual de Capacitación Funcional 2022, desde

la Dirección del Sistema Distrital de servicio a la ciudadanía, la profundización en el manejo y uso del sistema, jueves 10 de noviembre de 2022, a las 9:00 am., a 12 pm, Reunión virtual - TEAMS

- Se atendió, invitación a Nodo Intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro Incluyente miércoles 30 de noviembre de 2022, a las 10:00 am.

- Se atendió, invitación Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación, lunes 28 de noviembre de 2022, a las 9:00 am.

- Se atendió, invitación Semana Virtual de las buenas prácticas en servicio a la ciudadanía, 22 al 25 de noviembre de 2022.

- WEBINAR: Reflexión crítica sobre Lenguaje Claro en las comunicaciones con la ciudadanía, jueves 17 de noviembre, 10:00 am

- Se atendió, invitación Nodo Diseño Universal y la accesibilidad como herramientas para la Atención a la Ciudadanía, miércoles 2 de noviembre de 2022, a las 10:00 am.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2022

Reuniones Grupo De Atención Ciudadano

- Reunión Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos Se atendió, invitación a Nodo Intersectorial, martes, 6 diciembre, 9:30 – 11:30am, resultados del plan de acción de la Red Distrital de Quejas, en la vigencia 2022.

- Se atendió, invitación Cierre Plan de Acción Dirección Jurídica, viernes, 16 diciembre· 9:00 – 10:00am

APOYO A LA SESIÓN PLENARIA – RENDICIÓN DE CUENTAS

Convocatoria

Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá. Sesión presencial, con un formato que dio lugar a la conversación entre los concejales y concejalas e integró a la ciudadanía que los acompañó al ejercicio de manera presencial o a través de los canales de Facebook y YouTube del Concejo de Bogotá.

Fecha – Hora - Lugar : Audiencia Pública realizada el día 13 de diciembre de 2022, hora 9:00 am, lugar Salón Comunal Marsella Carrera 69 # 8 – 28 Localidad de Kennedy

Difusión de la Audiencia Pública

• Radio
• Prensa
• Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)
• Página web del Concejo
• Invitación Directa

Número de personas que presentaron solicitudes escrita

El Concejo de Bogotá dispuso de una mesa para que los ciudadanos que deseaban realizar una petición, queja, sugerencia o reclamo, pudieran hacerlo de manera escrita, para lo cual se les suministró el formato Formulación de Preguntas Sesiones, Cabildos abiertos y otros. – Código: ATC-FO-006) para la respectiva compilación de datos y el tipo de solicitud deseado.

Se recibieron 15 peticiones en forma presencial, las cuales se clasifican y tramitaron en su totalidad.

Estas solicitudes recibidas en forma presencial, fueron clasificadas de acuerdo con su tipología; así, mismo, es de anotar que los 15 requerimientos recibidos en la Rendición de Cuentas, ya han sido tramitados por el Proceso de Atención al Ciudadano, como podemos evidencias en la imagen adjunta, por medio de la cual se confirma el número de requerimiento asignado.

Actualización de formatos y documentos del Proceso

Se actualiza el formato de Registro de Asistencia – Hoja de Ruta PQRS, quedando vigente el 26 de julio 2022

Con el fin de desarrollar el trámite y seguimiento oportuno a las peticiones, quejas reclamos y/o sugerencias recibidas en la Corporación, se actualiza el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, el cual queda aprobado el 29 de junio de 2022 entrando en vigencia en el mes de Julio del presente año. Así mismo se actualizan los formatos de:

Registro de Asistencia – Hoja de Ruta PQRS, 'CODIGO: ATC-FO-008,
Acta de Aperturas de Buzones, CÓDIGO: ATC-FO-004
Hoja de Ruta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Mes , Código: ATC-FO-002
Se elaboró el Protocolo de Atención a Través de Redes Sociales del Concejo de Bogota, D.C CÓDIGO: ATC-IN-002

Capacitación y actualización de funcionarios por parte del Proceso.

Se solicita a la Red De Quejas de la Veeduría Distrital la inscripción en la capacitación "Socialización guía de inducción y reinducción en servicio a la ciudadanía" a las personas relacionadas a continuación, quienes son las delegadas para el manejo de cada una de las bandejas de las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C. en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, "Bogotá te Escucha", quienes son notificadas por Atención al Ciudadano y por la Alcaldía Mayor de Bogotá a sus respectivos correos.

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CORREO
ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ	38281291	ayduran@concejobogota.gov.co
ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	51568744	anfeliciano@concejobogota.gov.co
Andrea Carolina Pertuz Hernández	1019111424	acpertuz@concejobogota.gov.co
CONSTANZA ADRIANA CARDENAS CAMACHO	52326626	CACARDENAS@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181	cmunoz@concejobogota.gov.co
CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	79504912	cesegura@concejobogota.gov.co
GINNA MARIA CASTAÑEDA	65800486	gmcastaneda@concejobogota.gov.co
JESUS HERNANDO CALDAS LEIVA	14320632	JHCALDAS@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
JUAN ANDRES CHAVEZ POLANCO	1075281413	jachavez@concejobogota.gov.co
JULIA ESTHER GOMEZ MORALES	41773681	jegomez@concejobogota.gov.co
KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	53122479	kzalbarracin@concejobogota.gov.co
LEYLA RODRIGUEZ PARRA	51879032	lrodriguez@concejobogota.gov.co
RUBEN ALFONSO RIANO COCKNUB	19269311	RRIANO@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
YOLANDA ROMERO CRUZ	35466582	yromero@concejobogota.gov.co

INFORME VEEDURIA

Con el fin de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano – PPDSC, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y el documento CONPES 03 "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía" de 2019, se adelantó la visita de seguimiento de accesibilidad universal en los puntos de servicio a la ciudadanía del Concejo de Bogotá, teniendo como referencia la evaluación de accesibilidad realizada en mayo de 2018 por CIDCCA, Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible, en el marco del Convenio de Asociación No. 165 de 2017.

VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

INFORME DE SEGUIMIENTO EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
Concejo de Bogotá

Mediante el radicado de ellos número 022 50001 23761, se recibe el documento INFORME DE SEGUIMIENTO EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Concejo de Bogotá D.C., por medio del cual presentan las recomendaciones, que son viables; no las hay que requieren de una realización de obra civil que cambiaría la estructura espacial y operativa de la sede.

Por lo que se recibe el informe de Seguimiento en Accesibilidad Universal para el punto de servicio a la ciudadanía, con el fin de liderar, en el inmediato futuro, las recomendaciones de Diseño Universal y de los ajustes razonables necesarios para fortalecer la atención digna a la ciudadanía, y de manera prioritaria, a las personas con necesidades particulares de accesibilidad, comunicación y atención, como las personas mayores y las personas con discapacidad.

Es relevante mencionar que para que la sede del Concejo de Bogotá sea satisfactoriamente incluyente y accesible, debe establecer un balance razonable entre lo exigido por la reglamentación vigente, lo factible para realizar los ajustes razonables necesarios y adecuados para los aspectos particulares, y la buena voluntad de la entidad para superar la norma. Además, que lo que existe hoy y está funcionando y que cumple con la actividad humana y sus operaciones de orden motriz, comunicativo y cognitivo, puede mantenerse y ser objeto de ajustes que realmente sean razonables.

En términos generales, el punto de servicio a la ciudadanía del Concejo de Bogotá es razonablemente SATISFACTORIO, en el sentido que, si bien se requiere realizar los ajustes indicados, la prestación del servicio, mediado por el espacio, las comunicaciones y los objetos, permite atender dignamente a una persona con discapacidad o a una persona mayor de manera prioritaria con enfoque diferencial.

Es de aclarar que el documento enviado por la Veeduría Distrital consta de 4 grandes temas, destacamos el **4. Conclusiones y Recomendaciones,** por lo que el documento hará parte integral del presente informe de gestión.

SOLICITUDES VARIAS:

Se solicita se incluya dentro del material POP que adquiere la Oficina Asesora de Comunicaciones, la compra del siguiente material para la labor que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano, en sus labores de apoyo transversal a las distintas áreas del Concejo de Bogotá, así:

- 3 Tres pendones retractiles del proceso de Atención al Ciudadano, para identificación en los diferentes eventos.
- lapiceros brandeados con logo del Concejo de Bogotá.
- 20 tablas de soporte para encuestas.
- 200 Mugs brandeados con logo del Concejo
- 20 Paraguas marcadas para eventos

De: **CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA** <cesegura@concejobogota.gov.co>
Date: mié, 21 dic 2022 a la(s) 09:28
Subject: Material P.O.P.
To: COMUNICACIONES INTERNAS <comunicainterna@concejobogota.gov.co>, VALERIA CHANTRE OROZCO <vchantre@concejobogota.gov.co>, YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co>

Muy respetuosamente me permito solicitar se incluya dentro del material POP que adquiere la Oficina Asesora de Comunicaciones, se incluya la compra del siguiente material para la labor que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano, en sus labores de apoyo transversal a las distintas áreas del Concejo de Bogotá, así:

- Tres pendones retractiles del proceso de Atención al Ciudadano, para ientificación en los diferentes eventos.
- 1.000 Lapiceros brandeados con logo del Concejo de Bogotá.
- 20 tablas de soporte para encuestas.
- 200 M

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 losdiferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia, por lo que se recomienda:

1) **Una capacitación exclusiva para el proceso de atención al ciudadano, en Lenguaje de Señas.**
2) Dotar al Proceso de Atención al Ciudadano de los recursos necesarios para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.
3) Implementación del sistema Braille dentro de las instalaciones de la Corporación.
4) Habilitar un chat para el proceso
5) Prestar en todo momento la atención personalizada al ciudadano, como se ha venido haciendo desde el ingreso a la presencialidad.
6) Dar a conocer por medio de las redes sociales la Carta del Trato digno al Ciudadano,
7) Dar a conocer los derechos como ciudadano y canales de servicio.
8) Implementar el chat de Atención al Ciudadano, con el fin de ofrecer más servicio a la ciudadanía e identificar oportunidades de mejora
9) Apoyar con un comunity manager el proceso de Atención al Ciudadano
10) Dotar al Proceso de Atención al Ciudadano de los recursos necesarios para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.

2. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, se requieren algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, la vinculación de un experto en lengua de señas, que nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés.

3. 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 tramite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

4. 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.

5. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – "Bogotá Te Escucha", para que las respuestas dadas por los Honorables Concejales, tengan una trazabilidad para el ciudadano.

6. 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.

Cordialmente,

ATENCION AL CIUDADANO

Atención al Ciudadano
Concejo de Bogotá D.C

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. Carlos Ernesto Segura Hortua