

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 1 de 25

INFORME DE GESTIÓN

ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE FEBRERO DE 2023

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición ysolicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Corporación y por la oficina de correspondencia. El informe está 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 tramitadas con **corte a 28 de febrero de 2023**, 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 febrero de 2023, los cuales ascienden a **162** 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 delas SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta losdiferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número deciudadanos atendidos durante el mes de febrero.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 2 de 25

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de laCorporación acogida parcialmente; durante el mes de **febrero** de 2023, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema "Bogotá Te Escucha - SDQS", tales como:



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el mes de febrero, se recibieron **47** peticiones equivalente al 29% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.



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 febrero, se recibieron **18** peticiones equivalente al 11%.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea2088210 ext. 7006.8120,8122,8121 y la línea 0180001111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el mes de febrero no se recibieron peticiones, por este medio.



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 por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de febrero se recibieron 90 peticiones, que equivalen al 56%.



VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 3 de 25





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 febrero se recibieron 7 peticiones de forma presencial, equivalente al 4%.



BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en elSDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de laentidad. Para este mes de febrero no se recibieron peticiones.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio deFacebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes de febrero no se recibieron peticiones.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes febrero de 2023, a continuación, se relacionan 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	18	11%
BUZON	0	0%
EMAIL	90	56%
PRESENCIAL	7	4%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	47	29%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	162	100%

Cuadro No. 1



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

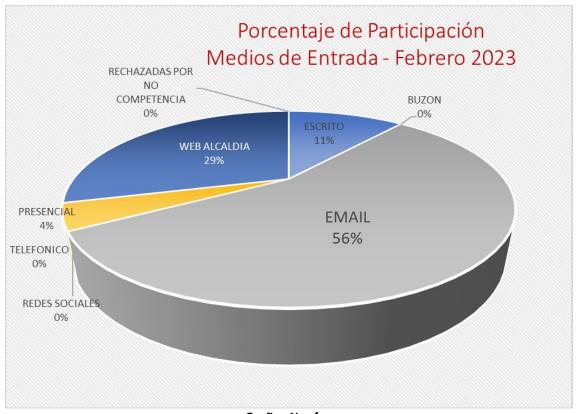
VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 4 de 25

INFORME DE GESTIÓN

En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 90 peticiones que corresponden al 56%; en el segundo lugar con 47 peticiones y un 29% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 18 y un porcentaje de participación del 11%, es el medio Escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respectoal mes anterior.



Grafica No. 1

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 total de requerimientos recibidos durante el mes de febrero, equivalen a ciento sesenta y dos (162) peticiones, 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".



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 5 de 25

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 febrero.

CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	27	17%
ACTOS DE CORRUPCION	90	56%
INTERES GENERAL	10	6%
INTERES PARTICULAR	2	1%
FELICITACION	4	2%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	18	11%
CONSULTA DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0%
SUGERENCIAS	6	4%
OTROS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	5	3%
TOTAL	162	97%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 28 de febrero de 2023, son los actos de corrupción con 90 peticiones y un 56% de participación, la consulta 27 peticiones y un 17% de participación, seguida por reclamos con 18 peticiones y 11% de participación; en cuarto lugar, los derechos de petición de interés general con 10 peticiones y 6% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención las denuncias por actos de Corrupción lideran para el mes de febrero las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en intereses particulares de los ciudadanos.



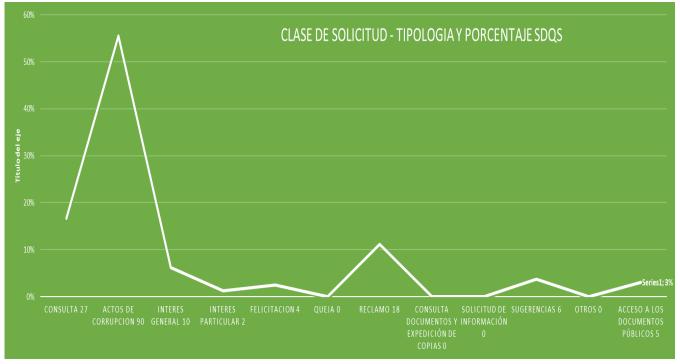
CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 6 de 25

INFORME DE GESTIÓN



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes febrero, se puede visualizar como los ítems de actos de corrupción, Consulta y reclamo, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluando programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública.

La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades dentro de la ciudadanía.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 7 de 25

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	39	24%
SEGURIDAD	11	7%
SALUD	7	4%
EDUCACIÒN	8	5%
VIVIENDA	4	2%
EMPLEO	4	2%
DESARROLLO ECONOMICO	2	1%
AMBIENTE	15	9%
RECREACIÓN	8	5%
OBRAS	11	7%
TRANSPORTE	14	9%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	10	6%
QUEJAS / RECLAMOS	10	6%
OTROS	49	30%
TOTAL	192	119%

Cuadro 3

En el Cuadro No. 3, podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta en esta clasificación se puede visualizar que la clasificación determina que otros con 49 y porcentaje de 30%, se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos a administrativa con 39 y un porcentaje de 24% y seguido de ambiente 15 peticiones y 9% de participación, obras servicios públicos y quejas y reclamos visualizan con porcentajes de 6% de participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **192** ítems es determinado por encima de las 162 solitudes del mes de febrero, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano,toda vez que en varias oportunidades no solamente solicitan una cosa sino múltiples solicitudes.



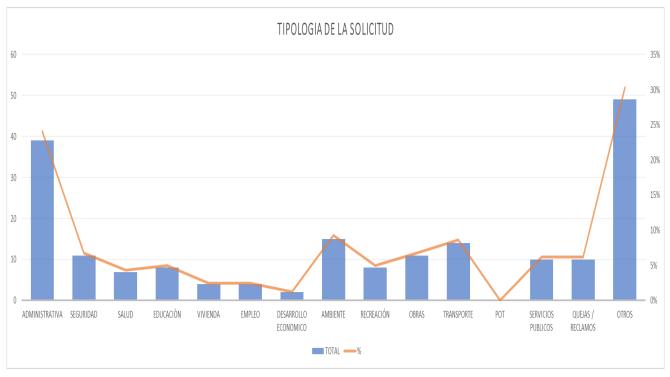
CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 8 de 25

INFORME DE GESTIÓN



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a otros, administrativa, y ambiente como las variables más categorizadas.

Algunas categorías obras, servicios públicos, quejas y reclamos, se encuentra en un mismo nivel de participación

Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems relacionados.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 9 de 25

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	6	4%
Chapinero	2	1%
Ciudad Bolívar	5	3%
Engativá	7	4%
Fontibón	4	2%
Kennedy	7	4%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	5	3%
Suba	5	3%
Sumapaz	4	2%
Teusaquillo	18	11%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	7	4%
Usme	0	0%
Sin identificar	83	51%
Fuera de Bogotá	5	3%
Total general	162	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 3, que sin identificar con 83 solicitudes y 51% de participación, Teusaquillo con 18 solicitudes, esto corresponde al 11% de participación y Kennedy con 7 peticiones y un 4% en el total, de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-F02

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 10 de 25





Grafica No. 4



. .-----

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA **11** de **25**

INFORME DE GESTIÓN

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE FEBRERO 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	86	53%
COMPARTIDA	2	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	74	46%
TOTAL SDQS	162	100%



Cuadro 5 Grafica 5

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuentas tuvieron que ser trasladas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006.

De las 162 peticiones registradas para el mes de febrero, 86 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 53%, 74 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 46%, y de manera compartida en este mes se determinan 2 con un 1%.



INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

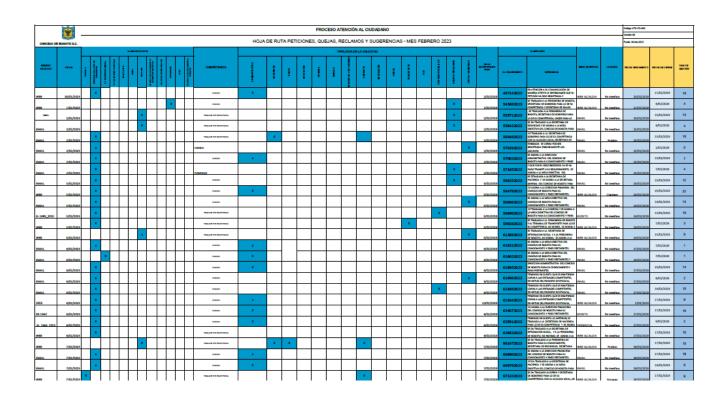
FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 12 de 25

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE FEBRERO 2023. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05 26-Nov-2020



La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de febrero de 2023, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 28 de febrero de 2023, a través del SDQS.

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace la revisión física de los buzones, en busca de peticiones, los cuales se encuentra ubicados así. Uno en la recepción de ingreso de la sede principal de la Corporación; un segundo buzón en el Recinto Comuneros y el tercero en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo deBogotá, D.C.



CÓDIGO: GDE-PR002-F02

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 13 de 25

INFORME DE GESTIÓN

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE ADEDTUDAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	FECHA: 29-Jun-2022
	ACTA No. <u>5</u>	
LUGAR: CENTIZO AD	MINISTRATIVO DISTRITAL - CONCETE	
FECHA: 12 FEBE	ERO 2023	

Intervi	iene	por	ei	Proceso	de	Atención	al	Ciudadano:	

D020	Eluna	6ros	Helo		

DESARROLLO

Siendo la(s) <u>5:00</u>, se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.

Buzón No.2. Entrada recinto de los Comuneros - Concejo de Bogotá D.C.

HORA DE INICIACIÓN: 8:00 HORA DE FINALIZACIÓN:

Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital 2 piso.

Una vez verificado el contenido de los buzones se encontró que, en el buzón:

CONSECUTIVO	TIPO					BUZÓN	No. 1
No.	Р	Q	R	s	NULOS	PETICIONARIO	TEMA
	-						

Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de realizar las visitas a los buzones para levantar las actas (Formato AC-PR001- F04), de los (3) buzones, no se encontraron físicamente los buzones 1 y 2, por lo que no hay formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (ATC-FO-001), así mismo, se revisó el buzón 3, pero no se encuentran requerimientos ciudadanos. Se adjuntan archivos de actasde revisión de buzones.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **14** de **25**

Teniendo en cuenta lo anterior, se aclara que los buzones 1 y 2 ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitadoa la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIASPARA EL MES DE FEBRERO DE 2023

Para el mes de febrero de 2023, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", No PQRS de la Contraloría Distrital, Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestiónde Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta nueve (9) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE FEBRERO								
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		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		1						1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		3						3
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		2						2
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		3						3
TOTAL	0	9	0	0	0	0	0	9



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 15 de 25

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE FEBRERO 2023

Durante el presente mes de febrero, ingresaron **162** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados 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 FEBRERO 2023						
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE				
ATENCION AL CIUDADANO	15	9%				
COMISION PRIMERA	2	1%				
COMISION SEGUNDA	1	1%				
COMISION TERCERA	2	1%				
CONTROL INTERNO	0	0%				
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%				
DEFENSOR DEL CIUDADANO	8	5%				
DIRECCION ADMINISTRATIVA	10	6%				
DIRECCION FINANCIERA	14	9%				
DIRECCION JURIDICA	0	0%				
MESA DIRECTIVA	90	55%				
OFICINA A. COMUNICACIONES	0	0%				
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%				
PRESIDENCIA	9	6%				
SECRETARIA	12	7%				
TOTAL	163	100%				

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 90 requerimientos gestionados y 55% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que son las oficinas en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

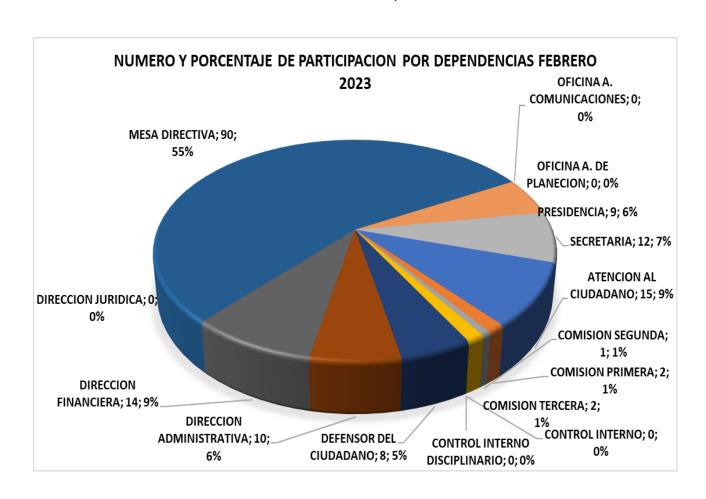
FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **16** de **25**

a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En Segundo lugar, la Atención al Ciudadano con 15 requerimientos correspondiente al 9% de participación, seguida de la Dirección Financiera del Concejo de Bogotá con 14 requerimientos y el 9% de participación, dentro del gran total. Esto dentro de las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 94 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 5



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 17 de 25

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE FEBRERO DE 2023

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" realizada a los ciudadanos que asistieron en el mes de febrero de 2023 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C.

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de percepción que tuvo el ciudadano, respecto a la atención presencial brindada durante el mes de febrero de 2023, realizándose veinte (**20**) encuestas.

Las preguntas realizadas en la encuesta referida son las siguientes:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Ruono	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	LACCICITE	Duello	Negulai	Wato
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?				
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.				
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?				
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:				
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:				
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,				

Tabla 1



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 18 de 25

En dicha encuesta, tal como se evidencia en el recuadro anterior, se realizaron siete (07) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes, los cuales se miden de la siguiente manera: 1. Excelente; 2. Bueno; 3. Regular; y 4. Malo.

De acuerdo con lo anterior, procederemos a determinar, en consonancias con las preguntas, cual fue el grado de satisfacción de la atención:

En el siguiente recuadro se puede identificar el número de respuesta dependiendo el tipo de pregunta y los grados de satisfacción, en los siguientes términos:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	17	3	0	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	18	2	0	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	19	1	0	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	10	10	0	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	17	3	0	0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	15	5	0	0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	17	3	0	0

Tabla 2



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

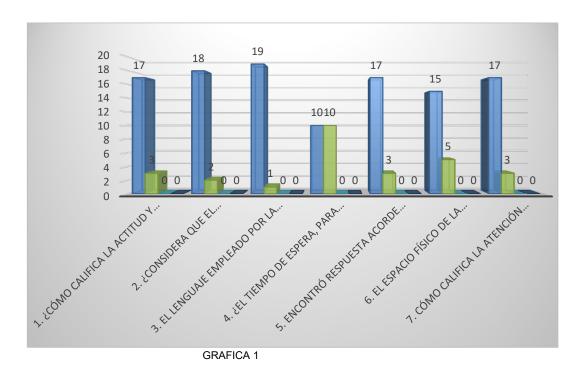
VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **19** de **25**

INFORME DE GESTIÓN

En la gráfica siguiente se puede evidenciar que la columna de color azul el cual identifica el ítem "Excelente", es la columna que mayor número de respuesta obtuvo y mientras que la columna de color verde, identifica el ítem "Bueno", fue la que obtuvo siguiente satisfacción de los encuestados.



Por lo anterior, procederemos a extraer de la tabla y la gráfica anterior, los datos relevantes:

- 2. 17 de las 20 personas que fueron encuestadas califican la actitud y disposición del funcionario "Excelente" y el 0 de las 20 lo califican como "Bueno"
- 3. 18 de las 20 personas encuestadas coincidieron que el Funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta en la oficina de atención al ciudadano es "Excelente" Sin embargo, dos (2) de ellas considero que fue "Bueno"
- 4. 19 de las 20 personas encuestadas, el lenguaje del empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo las personas encuestadas considero que la



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 20 de 25

INFORME DE GESTIÓN

oficina de atención al ciudadano ofrecida fue "Excelente "actitud 1 de ellas considero que fue bueno.

- 5. 10 de las 20 personas encuestadas calificaron el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario fue "Excelente" y las otras 10 personas lo calificaron como "Bueno".
- 6. 17 de las 20 personas encuestadas encontró una respuesta acorde a su solicitud de queja o requerimiento y 3 de ellas encontró que fue "Bueno".
- 7. 15 de las 20 personas encuestadas consideraron que el espacio físico de la oficina de Atención al ciudadano es "Excelente" y 5 personas de las 20 encontró que fue "Bueno
- 8. 17 de las 20 personas encuestadas califica de "Excelente" atención ofrecida por el Concejo de Bogotá y 3 personas de las 20 lo encontraron "Bueno"

Ahora bien, es importante identificar el porcentaje de satisfacción fue "Excelente", en consonancia con el 100% de las personas encuestadas de acuerdo a las preguntas realizadas:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malc
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	85%	15%	0%	0%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta,				
o remitirlo a dónde corresponda?	90%	10%	0%	0%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	95%	5%	0%	0%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	50%	50%	0%	0%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	85%	15%	0%	0%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	75%	25%	0%	0%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	85%	15%	0%	0%

TABLA 3



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **21** de **25**

INFORME DE GESTIÓN



GRAFICA

De igual forma, se evidencia que:

- 1. Para el 85% de los ciudadanos la actitud del funcionario que los atendió fue Excelente y solo el 0% de ellos, consideraron que fue regular.
- 2. El 90% de las personas encuestadas consideraron que el funcionario que lo atendió fue "Excelente" posee la información necesaria para resolver su consulta o remitirlo a donde corresponde, y el 0% consideraron que fue regular.
- 3. El 95% de las personas encuestadas consideraron que el lenguaje empleado por el funcionario de la oficina de atención al ciudadano fue "Excelente", fue claro y sencillo y el 5% de ellos consideraron que fue bueno, y el 0% de ellos lo considero regular.



VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 22 de 25

INFORME DE GESTIÓN

- 4. El 50% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario del proceso de atención al ciudadano fue "Excelente" y el 50% de ellos lo consideraron "Bueno".
- 5. El 85% de las personas encuestadas encontró que la respuesta fue "Excelente" acorde a su solicitud, queja o requerimiento y el 15% de las respuestas a esta pregunta fueron buenas.
- 6. El 75% de los ciudadanos consideraron que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es Excelente y el 25% consideraron que el espacio de la oficina es "Bueno"
- 7. El 85% de las personas encuestadas califica como "Excelente" la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C., y el 15% de ellos, la consideran como "Bueno", por lo que se puede concluir que el grado de satisfacción de la atención prestada es alto.

Teniendo en cuenta los gráficos anteriores se puede evidenciar que el grado de satisfacción de las 20 personas que realizaron la encuesta es alto, teniendo en cuenta que el 81% de las respuestas dadas fueron "Excelente", el 19% corresponde al ítem "Bueno", el 0% de las respuestas dadas fueron "Regular".

De igual forma, se puede concluir que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde al ítem "Excelente", lo que lleva a concluir que la mayoría de las personas encuestadas consideran, desde punto de vista general, que la actividad tiene un grado de satisfacción muy alto.

Ahora bien, a pesar que fueron pocos ciudadanos, es un punto a tener en cuenta y es que consideraron que los siguientes aspectos fueron regulares:

El 0% de los ciudadanos consideraron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue regular.

TABLA DE FRECUENCIA

VARIABLES	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa	
		Fi Acumulada	%	
Excelente	113	113	81%	
Bueno	27	140	19%	
Regular	0	0	0%	
Malo	0	0	0%	
TOTAL	140		100%	



CÓDIGO: GDE-PR002-F02

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 23 de 25

INFORME DE GESTIÓN



En la tabla de frecuencia anterior podemos ver reflejado una descripción general de la población de estudio a la cual se le realizó la encuesta de satisfacción, se puede observar que existe una moda de la variable excelente la cual tiene una frecuencia absoluta de 113 que corresponde a una relación porcentual o frecuencia relativa del 81%.

De igual forma, es importante resaltar que el 27 de la frecuencia absoluta manifestaron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue "Bueno" que corresponde al 19 % de la frecuencia relativa.

La moda como valor que aparece con mayor frecuencia en la encuesta de satisfacción fue "Excelente", en la pregunta: "El espacio físico de la oficina de Atención al Ciudadano.

En síntesis, de acuerdo con las encuestas tomadas por el área de Atención al Ciudadano en la actividad, se realizó de acuerdo a lo esperado y cumplió el objetivo buscado.



INFORME DE GESTIÓN

\/=

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA **24** de **25**

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2023

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

 1 APOYO AL FORO "Seguridad Alimentaria Dentro del Marco de la Región Metropolitana", control de ingreso y atención a los invitados y participantes al evento. Salón Comuneros – Sede Principal Concejo de Bogotá – febrero 22 de 2023 9:00 a.m.









CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 25 de 25

INFORME DE GESTIÓN

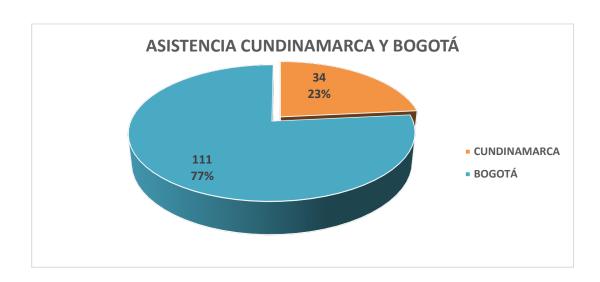




Número de asistentes

En la *Primera sesión simultánea entre el Concejo de Bogota y la Asamblea de Cundinamarca.,* realizada el 22 de febrero – 2023, durante el registro de los ciudadanos que asistirían al evento del Foro "se llevaron a cabo las inscripciones de los asistentes, con 145 ciudadanos, entre Cundinamarca y Bogotá.

Es importante tener en cuenta que las 145 personas registradas e invitadas previamente, 111 personas pertenecía al departamento de Cundinamarca y, 34 personas pertenencia a la ciudad de Bogotá D.C. Lo anterior teniendo en cuenta el informe de la Primera sesión simultánea entre el Concejo de Bogota y la Asamblea de Cundinamarca, el cual hace parte integral del presente documento.





CÓDIGO: GDE-PR002-F02

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 26 de 25

INFORME DE GESTIÓN

2. CAPACITACIONES:

2.1 Asistencia y participación al programa de formación Funcional - Bogotá te escucha del día **17 de febrero de 2023**.



Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

2.2 Capacitacion Funcional Concejo de Bogota Febrero 21 2023

Teniendo en cuenta el Plan de Capacitación 2023 del SDQS, fue solicitada la capacitación funcional para las personas relacionadas a continuación, para el 21 de febrero 2023, teniendo en cuenta que son usuarias de las bandejas de la Corporación y se hacía necesaria una reinducción y/o inducción.



VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA **27** de **25**

INFORME DE GESTIÓN

NOMBRE ENTIDAD	DEPENDENCIA	NOMBRE COMPLETO SERVI	NUMERO DE CE	CORREO ELECTRONICO	NUEVO O REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION PRIMERA DEL PLAN	DAVID ANTONIO GARZON FANDIÑO	1030623643	dagarzon@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION PRIMERA DEL PLAN	MATEO ORDOÑEZ PADILLA	1094580919	mordonez@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION SEGUNDA	ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ	38281291	ayduran@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION TERCERA	JOHN JAIRO GONZALEZ ARBOLEDA	80037360	JJGONZALEZ@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	CONTROL INTERNO	CARLOS ANDRES PADILLA PINTO	80153865	capadilla@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	DEFENSOR DEL CIUDADANO	CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	79504912	ces egura @concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	DEFENSOR DEL CIUDADANO	MARLENY CUBILLOS	65732426	mcubillos@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	GINNA MARIA CASTAÑEDA	65800486	gmcastaneda@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	DIRECCION FINANCIERA	KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	53122479	kzalbarracin@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	MESA DIRECTIVA	GINA CATALINA CAMACHO BELTRAN	1019018991	GCCAMACHO@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	OFICINA COMUNICACIONES	ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	51568744	anfeliciano@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	OFICINA DE PLANEACION	LUZ DARY RUNZA LARGO	52810835	Idrunza@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	PRESIDENCIA	LEYLA RODRIGUEZ PARRA	51879032	<u>Irodriguez@concejobogota.gov.co</u>	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	SECRETARIA GENERAL	ROVERT OTALVARO LOPEZ	16776822	rotal varo@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	ATENCION AL CIUDADANO	EDGAR POLANIA CUELLAR	17630306	epolania@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	CONTROL INTERNO	NELSON SANABRIA		NELSON ALBERTO SANABRIA NOPPE <nasanabria@concejobogota.gov.co></nasanabria@concejobogota.gov.co>	NUEVO

2.3 Participación en la Primera reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos jueves 23 febrero 2023

Recomendaciones y Conclusiones

- 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.
- 2. Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.
- 3. Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.



VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 28 de 25

INFORME DE GESTIÓN

- 4. Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
- 5. Se seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la "cultura de autocontrol" para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
- 6. 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 calidady calidez y oportunidad de cada entidad.
- 7. Se requiere el compromiso de cada uno de los procesos de las diferentes dependencias, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de a atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Cordialmente,

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Jurídica Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email) c.c. Planeación (Email) c.c. Defensor del Ciudadano (Email) Anexos: Lo anunciado Elaboro Carlos Alberto Muñoz Torres – Yolanda Romero Cruz Revisó Carlos Ernesto Segura