	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 2024

Los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, correspondiente al primer semestre de 2024, 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 al 30 de junio de 2024 ascienden a Mil ciento setenta y tres (1173) solicitudes de trámites ciudadanos.

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 2024.

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 **357** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **30%** 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 **73** peticiones escritas, equivalentes al **6 %** del total de requerimientos recibidos.



TELEFÓNICO: Se recibió una solicitud telefónica.



CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección:

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

atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS. Podemos evidenciar que se recibieron **728** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **62%** del 100% de peticiones recibidas.



PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **14** solicitudes en forma presencial, correspondiente al **1%** del total de las peticiones recibidas.



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.

ANALISIS DE LA GESTION ANALES DE INGRESO DE PETICIONES

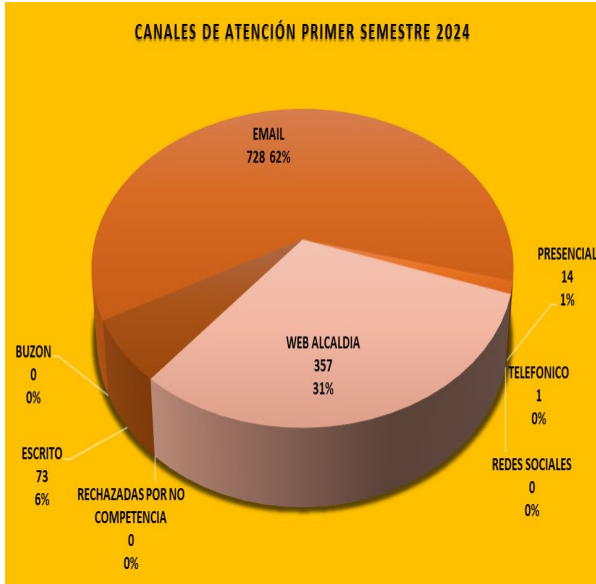
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2024, a continuación, se relacionan los requerimientos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos- peticionarios.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **1173** requerimientos en el sistema SDQS, 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 ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	7	0	112	3	1	0	60	0	183	16%
FEBRERO	18	0	105	7	0	0	65	0	195	17%
MARZO	23	0	77	1	0	0	47	0	148	13%
ABRIL	12	0	121	0	0	0	65	0	198	17%
MAYO	10	0	185	1	0	0	80	0	276	24%
JUNIO	3	0	128	2	0	0	40	0	173	15%
TOTAL	73	0	728	14	1	0	357	0	1173	100%
% POR CANAL	6%	0%	62%	1%	0%	0%	30%	0%	100%	100%

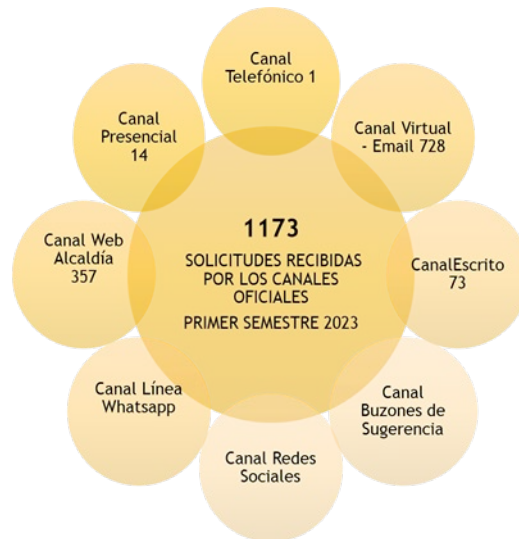
Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1**, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre de 2024 es el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **728** peticiones que corresponden al **62%**, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **357** peticiones que corresponden al **30%**; el medio escrito con **73** solicitudes que corresponde al **6%** de las solicitudes de los ciudadanos, y por último el modo presencial con **14** requerimientos y **1%** de participación dentro del gran total, lo que indica que la facilidad, rapidez y variedad de los recursos tecnológicos, son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.




CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN JUNIO 30 2024
ESCRITO	73	6%
BUZON	0	0%
EMAIL	728	62%
PRESENCIAL	14	1%
TELEFONICO	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	357	30%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1173	100%

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



Así mismo, podemos analizar que el mes en el que más se recibieron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue mayo; ubicándose en

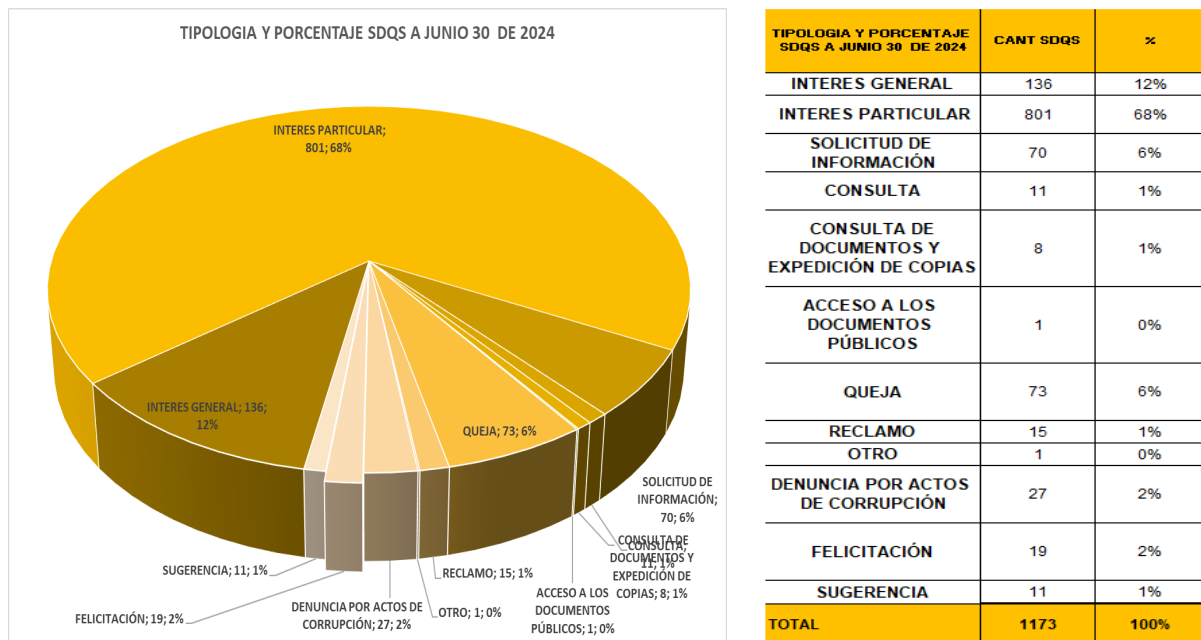
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 12

un 24%, equivalente a 276 requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C.

Por último, 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.

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 2024


MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
ENERO	16	120	14	2	3	0	14	2	0	1	9	2	183	16
FEBRERO	14	138	15	1	1	1	19	3	0	0	3	0	195	17
MARZO	21	105	7	0	1	0	8	1	0	1	2	2	148	13
ABRIL	10	149	7	0	1	0	14	5	1	6	5	0	198	17
MAYO	58	167	11	3	1	0	11	3	0	17	0	5	276	24
JUNIO	17	122	16	5	1	0	7	1	0	2	0	2	173	15
TOTAL	136	801	70	11	8	1	73	15	1	27	19	11	1173	100
% PARTICIPACION	12%	68%	6%	1%	1%	0%	6%	1%	0%	2%	2%	1%	100%	100%

Cuadro No. 2

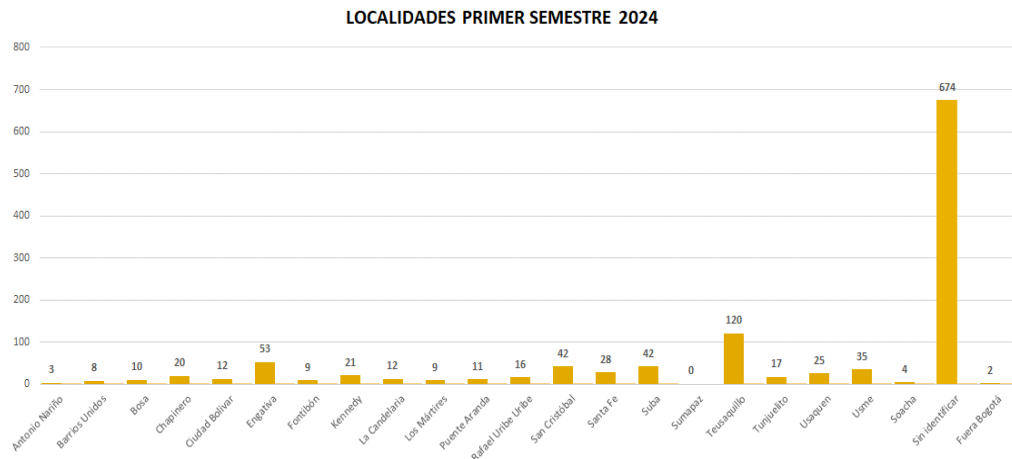
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el primer semestre 2024, son los derechos de petición de Interés Particular con **801** requerimientos y un **68%** de participación; derechos de petición de Interés general con **136** peticiones y **12%** de participación, Quejas con **73** requerimientos y un porcentaje de participación del **6%**, de participación; Solicitudes de información con **70** solicitudes y **6%** de participación; estas dentro de las más representativas, los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS PRIMER SEMESTRE 2024								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	1	0	1	1	0	0	3	0%
Barrios Unidos	1	3	0	3	0	1	8	1%
Bosa	4	1	2	0	1	2	10	1%
Chapinero	2	3	1	3	9	2	20	2%
Ciudad Bolívar	3	1	4	2	1	1	12	1%
Engativa	9	12	9	10	8	5	53	5%
Fontibón	1	0	2	3	1	2	9	1%
Kennedy	2	1	4	5	3	6	21	2%
La Candelaria	5	4	1	0	2	0	12	1%
Los Mártires	0	0	1	4	3	1	9	1%
Puente Aranda	0	3	1	2	4	1	11	1%
Rafael Uribe Uribe	4	1	4	4	1	2	16	1%
San Cristóbal	6	4	5	9	14	4	42	4%
Santa Fe	5	6	4	3	6	4	28	2%
Suba	5	7	5	6	11	8	42	4%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teusaquillo	24	29	21	8	16	22	120	10%
Tunjuelito	4	5	3	2	2	1	17	1%
Usaquen	0	3	5	8	4	5	25	2%
Usme	4	16	6	1	6	2	35	3%
Soacha	0	0	1	1	2	0	4	0%
Sin identificar	103	96	68	121	182	104	674	57%
Fuera de Bogotá	0	0	0	2	0	0	2	0%
TOTAL	183	195	148	198	276	173	1173	100%


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

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1173** solicitudes, **674** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **46%** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **10%** y un numero de **120** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Engativá con **53** solicitudes y un porcentaje de participación del **5%**; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.



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 semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades.

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el primer semestre del 2024.


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

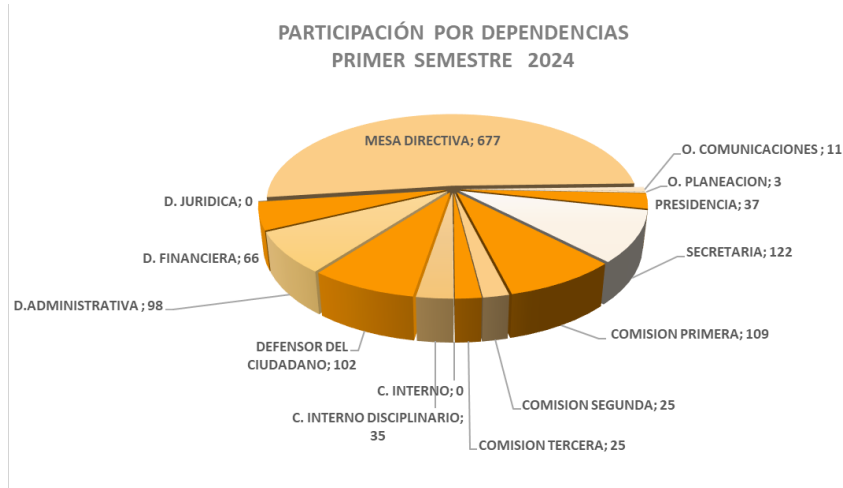
PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

Durante el primer semestre de 2024 ingresaron 1173 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.

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUD	872	100%
COMISION PRIMER	109	8%
COMISION SEGUNDA	25	2%
COMISION TERCERA	25	2%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	35	3%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	102	8%
D.ADMINISTRATIVA	98	7%
D. FINANCIERA	66	5%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	677	52%
O. COMUNICACION	11	1%
O. PLANEACION	3	0%
PRESIDENCIA	37	3%
SECRETARIA	122	9%
TOTAL	1310	100%

Para el primer semestre de 2024, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con **677** requerimientos y un porcentaje de participación del **52%** dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 12



En segundo lugar, tenemos la secretaria general con **122** solicitudes y un porcentaje de participación del **9%**; seguida de la Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial con **109** peticiones y **8%** de participación, así como el Defensor del Ciudadano con **102** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **8%**, la Dirección Administrativa con **98** solicitudes y un porcentaje de participación del **7%** y Dirección Financiera con **66** requerimientos y **5%** de participación. Esto dentro de las más representativas.

En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las **1173** solicitudes recibidas durante el presente semestre.

INFORME CONTRALORIA NO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024

Durante el primer semestre de 2024, 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 mayoría de las Dependencia de la Corporación en ceros, a excepción de la Secretaría General que reporta en total 67 solicitudes tramitadas por fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “NO PQRS”.



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

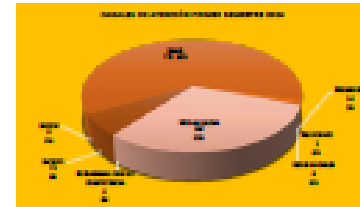
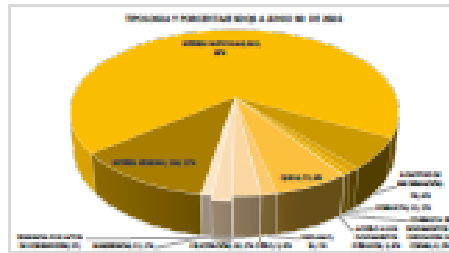
PÁGINA 10 de 12

INFORME CONTRALORIA PRIMER SEMESTRE 2024								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISION DE GOBIERNO	COMISION DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION	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 PARTICULAR	0	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	34	0	0	0	0	0	34
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	7	0	0	0	0	0	7
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	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	22	0	0	0	0	0	22
TOTAL	0	67	0	0	0	0	0	67

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024. ANEXO PDF


TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2024														
TIPO	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISION DE GOBIERNO	COMISION DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTAL	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	3	0	0	0	0	0	3	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	1	0	0	0	0	0	1	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	34	0	0	0	0	0	34	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	7	0	0	0	0	0	7	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
OTRO	22	0	0	0	0	0	22	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	67	0	0	0	0	0	67	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

TIPO	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISION DE GOBIERNO	COMISION DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTAL
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	3	0	0	0	0	0	3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	34	0	0	0	0	0	34
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	7	0	0	0	0	0	7
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	22	0	0	0	0	0	22
TOTAL	67	0	0	0	0	0	67



CANAL DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2024									
TIPO	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISION DE GOBIERNO	COMISION DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTAL	Porcentaje	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	3	0	0	0	0	0	3	100%	0%
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	1	0	0	0	0	0	1	100%	0%
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	34	0	0	0	0	0	34	100%	0%
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	7	0	0	0	0	0	7	100%	0%
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%
OTRO	22	0	0	0	0	0	22	100%	0%
TOTAL	67	0	0	0	0	0	67	100%	0%

TIPO	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISION DE GOBIERNO	COMISION DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTAL
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	3	0	0	0	0	0	3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	34	0	0	0	0	0	34
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	7	0	0	0	0	0	7
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	22	0	0	0	0	0	22
TOTAL	67	0	0	0	0	0	67

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