	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 25

ATENCION A LA CIUDADANIA


INFORME DE GESTIÓN MES DE ABRIL DE 2024

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes 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 tramitados con **corte a 30 de abril de 2024**, 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 30 abril de 2024, los cuales ascienden a **198** solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica- "*Bogotá Te Escucha*" que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	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 la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de abril de 2024, 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 abril, se recibieron **65** peticiones equivalente al **33%** 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 abril, se recibieron **12** peticiones equivalente al **6%**.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 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 abril 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 abril se recibieron **121** peticiones, que equivalen al **61%**.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		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 abril no se recibieron peticiones.



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. Para este mes de abril no se recibieron peticiones.




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 este mes de abril no se recibieron peticiones.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

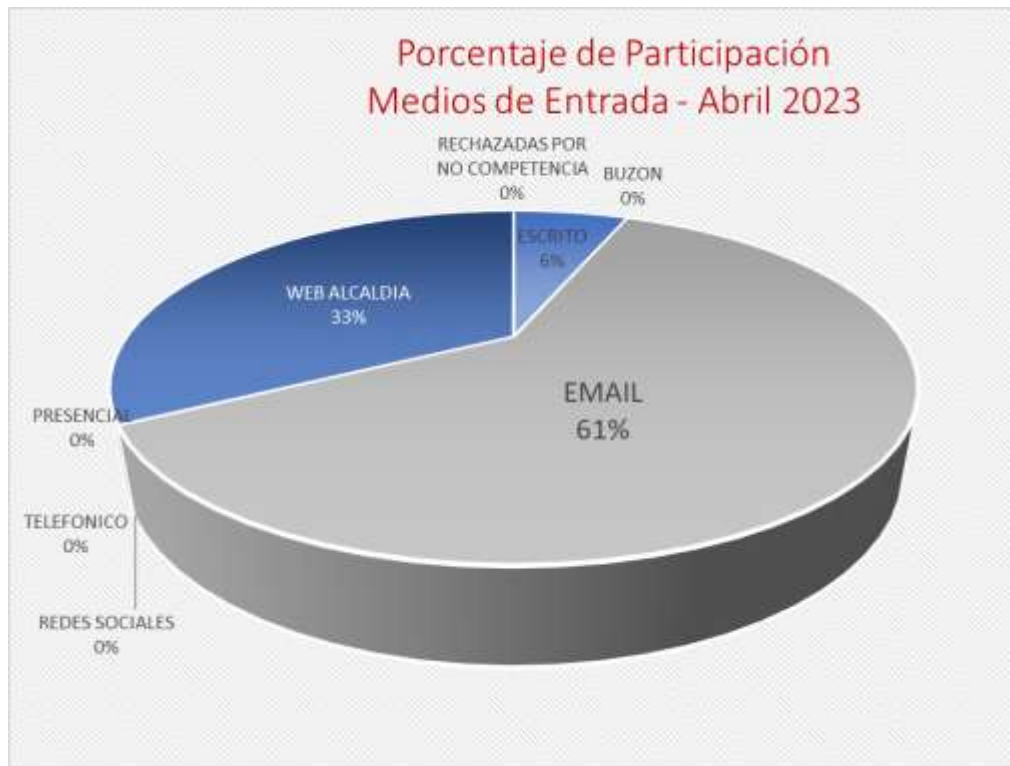
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes abril de 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	12	6%
BUZON	0	0%
EMAIL	121	61%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDÍA	65	33%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	198	100%

Cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 25


En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de abril sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 121 peticiones que corresponden al 61%; en el segundo lugar con 65 peticiones y un 33% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 12 y un porcentaje de participación del 6%, el medio escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al 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 abril, equivalen a ciento noventa y ocho (198) 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”.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	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 abril

CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	10	5%
INTERES PARTICULAR	149	75%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	4%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	1	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	14	7%
RECLAMO	5	3%
OTRO	1	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	3%
FELICITACIÓN	5	3%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	198	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de abril de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 149 peticiones y un 75% de participación, queja con 14 peticiones y 7% de participación, los derechos de interés general con 10 solicitudes y 54% de participación, y las solicitudes de Información 7 y 4% 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 los derechos de petición de interés particular lideran para el mes de abril las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.




Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes abril, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, quejas y solicitud de información, se encuentran como las tipologías 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 25

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	73	37%
SEGURIDAD	19	10%
SALUD	12	6%
EDUCACIÓN	0	0%
VIVIENDA	3	2%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONOMICO	2	1%
AMBIENTE	11	6%
RECREACIÓN	1	1%
OBRAS	1	1%
TRANSPORTE	3	2%
POT	8	4%
SERVICIOS PUBLICOS	4	2%
QUEJAS / RECLAMOS	19	10%
OTROS	42	21%
TOTAL	198	100%

Cuadro No. 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 administrativa con 73 requerimientos y 37% de participación; otros con 42 y 21%, seguridad con 19 requerimientos y 10% de participación y salud con 12 peticiones y 6% de participación entre el gran total, se ubican en los primeros lugares; enseguida encontramos ambiente con 11 peticiones y porcentaje de 6%, están dentro de las más destacadas y como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **198** ítems, según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006.




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 administrativa; seguridad y reclamos; seguridad y salud como las variables más categorizadas.

Algunas categorías, se encuentran 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 Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías.

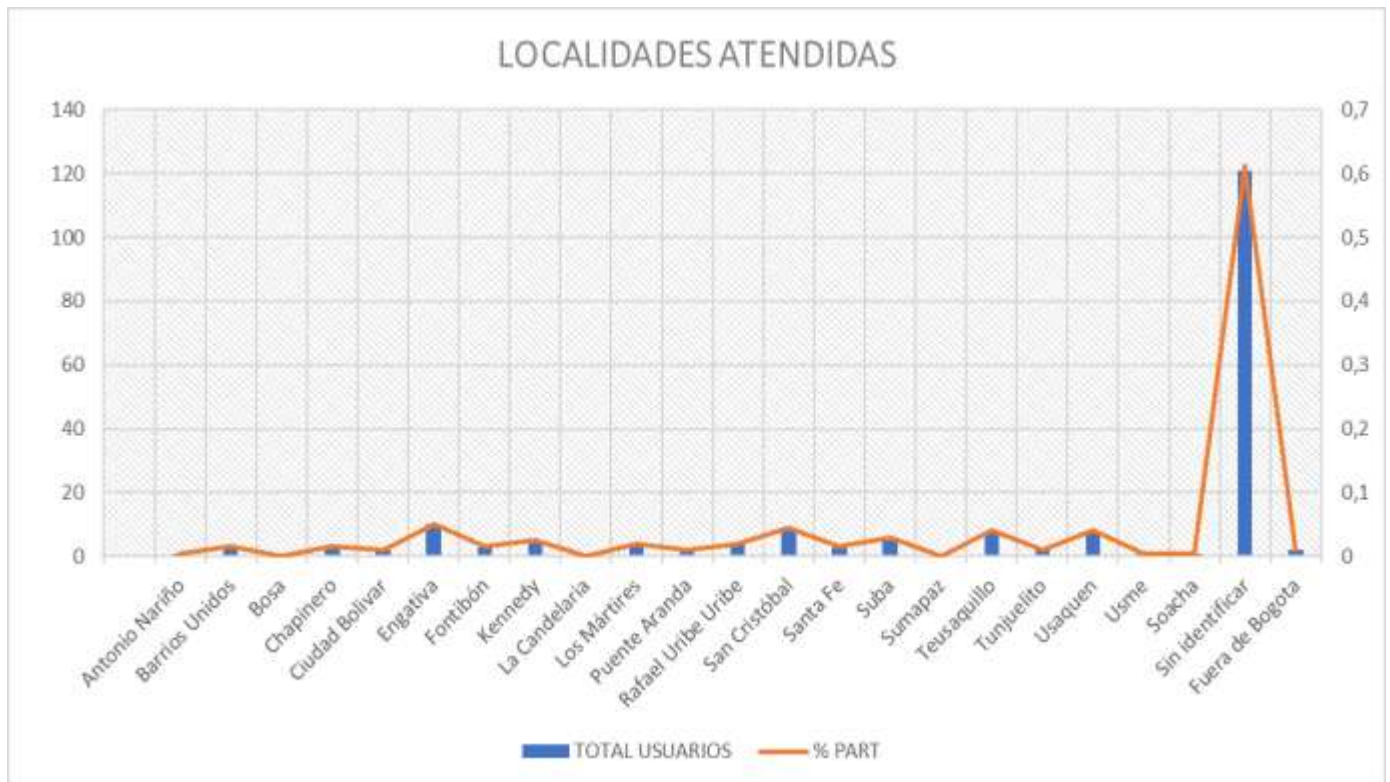
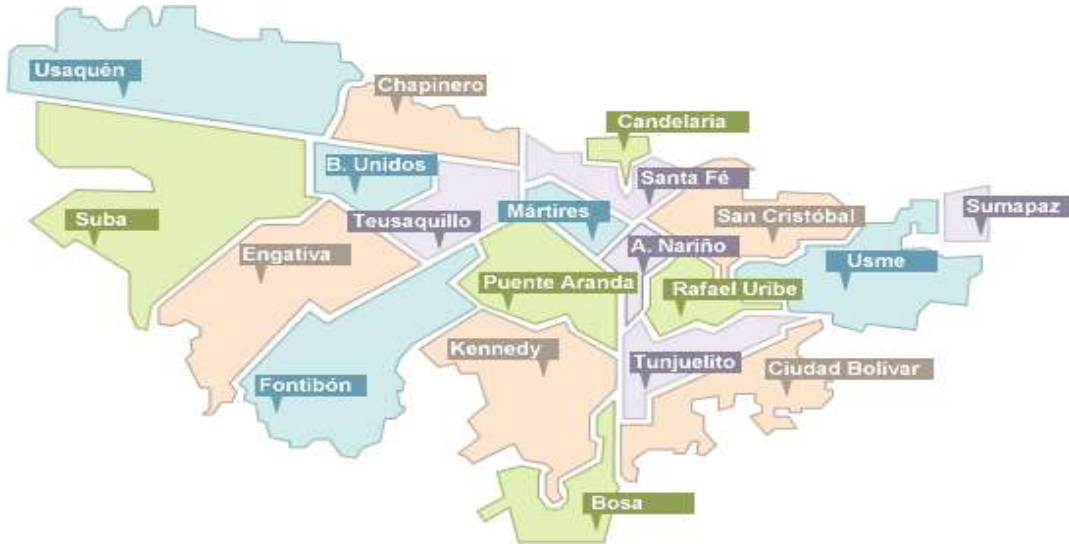
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 25

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE ABRIL 2024


LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	0	0%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	10	5%
Fontibón	3	2%
Kennedy	5	3%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	4	2%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	4	2%
San Cristóbal	9	5%
Santa Fe	3	2%
Suba	6	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	8	4%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	8	4%
Usme	1	1%
Soacha	1	1%
Sin identificar	121	61%
Fuera de Bogotá	2	1%
Total general	198	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, que sin identificar con 121 solicitudes y 61% de participación, Engativá con 10 solicitudes, esto corresponde al 5% de participación y San Cristóbal con 9 peticiones y un 5% 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.



Grafica No. 4

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 25

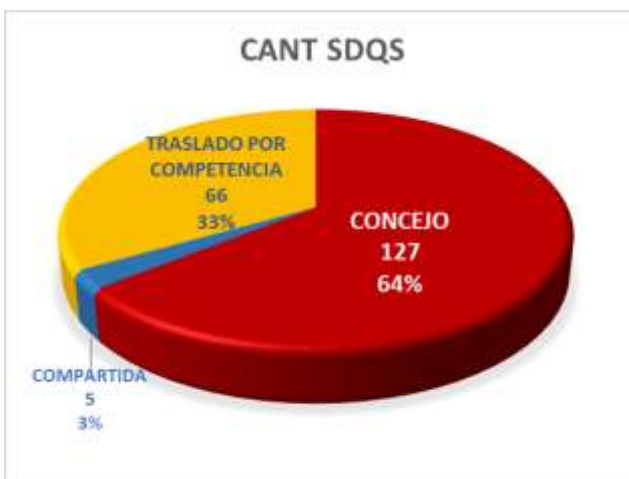
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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 ABRIL 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	127	64%
COMPARTIDA	5	3%
TRASLADO POR COMPETENCIA	66	34%
TOTAL, SDQS	198	100%

Cuadro 5



Gráfica 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 trasladadas 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 198 peticiones registradas para el mes de abril, 127 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 64%; 66 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 34%, y de manera compartida encontramos que se diligenció 5 peticiones con el 3% de participación entre el gran total..



**HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE ABRIL 2024. ANEXO PDF
Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020**


CONCEJO DE BOGOTÁ	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	HELA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES ABRIL 2024	ESTADO
CÓDIGO	FECHA	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
NÚMERO	FECHA	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
1001	15/04/2024
1002	15/04/2024
1003	15/04/2024
1004	15/04/2024
1005	15/04/2024
1006	15/04/2024
1007	15/04/2024
1008	15/04/2024
1009	15/04/2024
1010	15/04/2024
1011	15/04/2024
1012	15/04/2024
1013	15/04/2024
1014	15/04/2024
1015	15/04/2024
1016	15/04/2024
1017	15/04/2024
1018	15/04/2024
1019	15/04/2024
1020	15/04/2024
1021	15/04/2024
1022	15/04/2024
1023	15/04/2024
1024	15/04/2024
1025	15/04/2024
1026	15/04/2024
1027	15/04/2024
1028	15/04/2024
1029	15/04/2024
1030	15/04/2024
1031	15/04/2024
1032	15/04/2024
1033	15/04/2024
1034	15/04/2024
1035	15/04/2024
1036	15/04/2024
1037	15/04/2024
1038	15/04/2024
1039	15/04/2024
1040	15/04/2024
1041	15/04/2024
1042	15/04/2024
1043	15/04/2024
1044	15/04/2024
1045	15/04/2024
1046	15/04/2024
1047	15/04/2024
1048	15/04/2024
1049	15/04/2024
1050	15/04/2024

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de abril de 2024, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de abril de 2024, a través del SDQS.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 25

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace revisión física al buzón existente, en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá, en busca de peticiones, sin hallarse formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-094
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02 FECHA: 25-Jul-2012

ACTA No. 13

LUGAR: Centro Administrativo Distrital Concejo de Bogotá D.C.

FECHA: 16-07-2014

HORA DE INICIACIÓN: 8:00 am HORA DE FINALIZACIÓN: 11:30 pm

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Don Efraim Castro Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8 am, se inició el procedimiento de apertura de buzones de supervisión 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.
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:

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
CONSECUTIVO No.	TIPO				BUZÓN No. 1	
	P	Q	R	S	NULOS	TEMA
OBSERVACIONES: <u>No existe Buzón</u>						

P (Peticiones) Q (Quejas) R (Reclamos) S (Sugerencias)

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-094
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02 FECHA: 25-Jul-2012

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
CONSECUTIVO No.	TIPO				BUZÓN No. 1	
	P	Q	R	S	NULOS	TEMA
OBSERVACIONES: <u>No existe Buzón</u>						

P (Peticiones) Q (Quejas) R (Reclamos) S (Sugerencias)

Una vez verificado el contenido del Buzón No. 3, se encontró que:

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
CONSECUTIVO No.	TIPO				BUZÓN No. 1	
	P	Q	R	S	NULOS	TEMA
OBSERVACIONES: <u>No se encontró Buzón físico</u>						

P (Peticiones) Q (Quejas) R (Reclamos) S (Sugerencias)


Siendo la(s) 8:30, se firma la presente por quienes en él intervinieron:

Proceso de Atención al Ciudadano:

Don Efraim Castro Melo

SECRETARIA

Es de anotar que las visitas se llevan a cabo el segundo día hábil de cada semana; así mismo, que en reiteradas ocasiones se ha solicitado ante la Dirección Administrativa, la adquisición e instalación de los otros dos (2) buzones, que anteriormente estaban ubicados en el recinto Los Comuneros y junto a la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano. Se adjuntan archivos de actas de revisión del buzón.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 25

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE ABRIL 2024

Para el mes de abril 2024, 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 Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. **Para el mes de abril la Secretaría General reporto 8 PQRS.**

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE ABRIL								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARÍA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTAL
DERECHO DE PETICION								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0						0
		3						3
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION								0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS								0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO		5						5
TOTAL	0	8	0	0	0	0	0	8

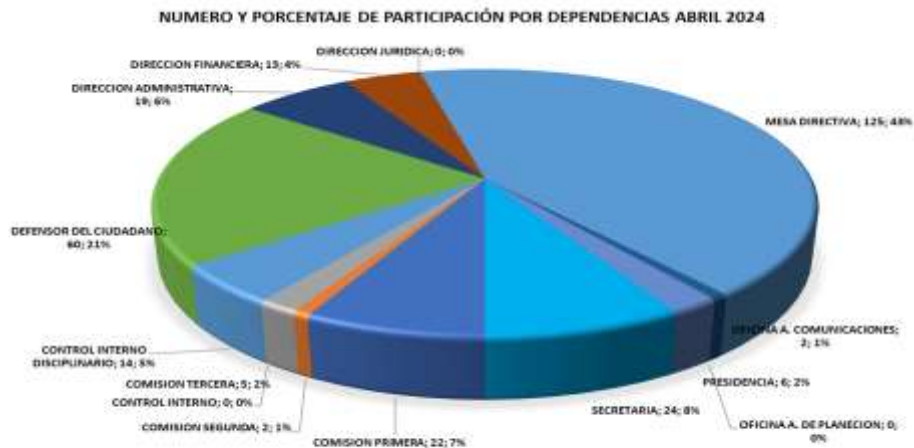
PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTÁ MES DE ABRIL 2024

Durante el presente mes de abril, ingresaron **198** 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 PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	254	87%
COMISION PRIMERA	22	8%
COMISION SEGUNDA	2	1%
COMISION TERCERA	5	2%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	5%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	60	21%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	19	7%
DIRECCION FINANCIERA	13	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	125	43%
OFICINA A. COMUNICACIONES	2	1%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	6	2%
SECRETARIA	24	8%
TOTAL	292	100%

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 125 requerimientos gestionados y 43% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina 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 a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 254 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.



Gráfica No. 6

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 16 de 25

En segundo lugar, Defensor del Ciudadano con 60 requerimientos y 21% de participación, seguida de la Secretaria General con 24 requerimientos correspondiente al 8% de participación, Comisión Primera con 22 requerimientos y 8% de participación; Dirección Administrativa con 19 requerimientos y 7% de participación. Esto, entre las más representativas.

En la gráfica No. 8 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 198 solicitudes recibidas durante el presente mes. Es de anotar que se ve un incremento entre los requerimientos recibidos y los tramitados, teniendo en cuenta que muchos de ellos fueron tramitados por varias dependencias de la entidad y/o devueltos en su momento, por lo que se refleja un número superior.


INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA MES DE ABRIL 2024

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Percepción Ciudadana” realizada a las personas / Usuarios que asistieron de forma presencial en el mes de abril de 2024 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. durante el mes de abril de 2024, en donde se recibieron de manera directa 6 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

En ésta encuesta, se realizan siete (07) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá, siendo medidas de la siguiente manera:

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo.

Basados en este nivel de satisfacción, en el siguiente cuadro se informa el número de percepciones por encuesta.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 25


Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	5	0	0	0	5
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	5	0	0	0	5
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	3	2	0	0	5
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	3	2	0	0	5
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	4	1	0	0	5
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	5	0	0	0	5
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	5	0	0	0	5
	30	5	0	0	

Tabla 2

Por lo cual, en el siguiente recuadro se lleva a porcentaje de satisfacción por pregunta tomado sobre el número de encuestas obtenidas.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	100%	0%	0%	0%	100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	100%	0%	0%	0%	100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	60%	40%	0%	0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	60%	40%	0%	0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	80%	20%	0%	0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	100%	0%	0%	0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	100%	0%	0%	0%	100%
	86%	14%	0%	0%	

Tabla 3

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 25

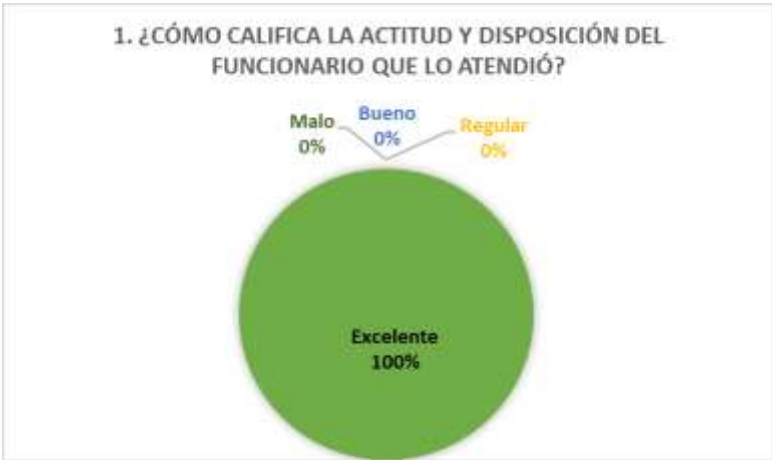



Grafica 1

ANALISIS DE LA ENCUESTA

1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?

De un total de ciudadanos (6) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de abril 2024, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, lo que describe la buena atención a la ciudadanía.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 25

2. Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, ¿o remitirlo a dónde corresponda?

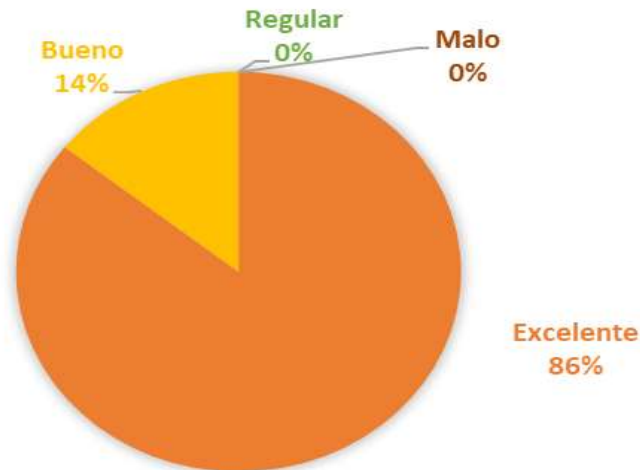
El análisis de la información aportada por los ciudadanos se visualiza que el 71% califica como excelente el conocimiento de los temas, por parte del funcionario que lo atendió y el 29%, como bueno, los ítems de regular y malo no son considerados por los ciudadanos en estas encuestas, lo que da como asertivo el conocimiento de los servicios recibidos.



3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?

Dentro del manejo del lenguaje en esta pregunta, se calificó, el 86% como excelente y el 14% como bueno. Aunque estamos superando el 50% lo que denota un buen manejo, se hace necesario utilizar lenguaje mas claro y accesible a los ciudadanos.

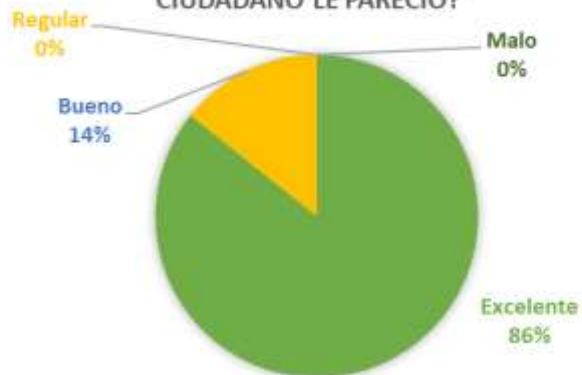
3. EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO Y SENCILLO.




4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?

La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 86% como “excelente” y el 14% como “bueno”; en términos generales la atención se hace oportunamente.

4. ¿EL TIEMPO DE ESPERA, PARA SER ATENDIDO POR EL FUNCIONARIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LE PARECIÓ?



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 25

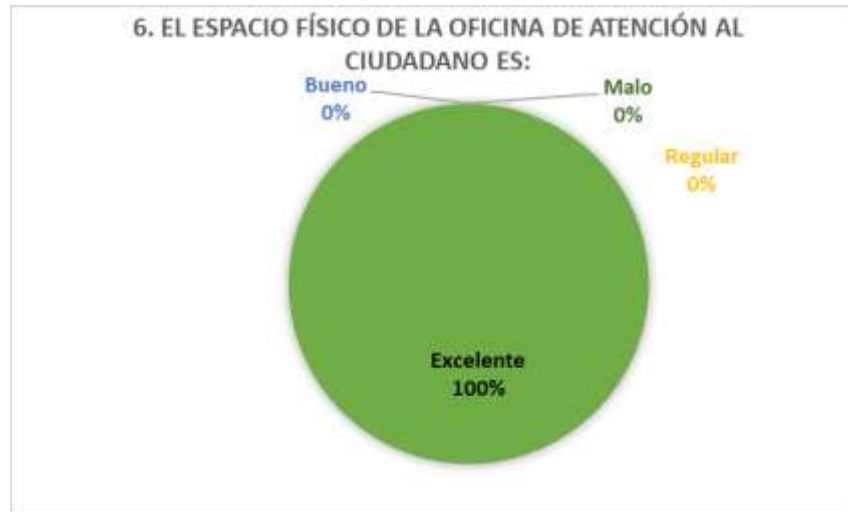
5. ¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?

Al medir si la respuesta a la solicitud del ciudadano, fue acorde con la pregunta, se demuestra en el porcentaje obtenido en la calificación con 86% excelente, y un 14% bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.



6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:


En cuanto al espacio físico de la oficina de atención al ciudadano, según la calificación de los ciudadanos, aparece con: 100% como excelente. Esta calificación muestra el resultado de las acciones de mejora el apoyo de la Corporación y las recomendaciones de los entes de control-veeduría distrital



7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.?,

la calificación a la pregunta 7, el porcentaje obtenido demuestra el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con un 100%, como excelente la atención ofrecida por la Corporación, en términos generales la ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el concejo de Bogotá.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 23 de 25

CONCLUSIONES

En general, el servicio prestado por la Oficina de Atención al Ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud ante la entidad pública o privada, competente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.

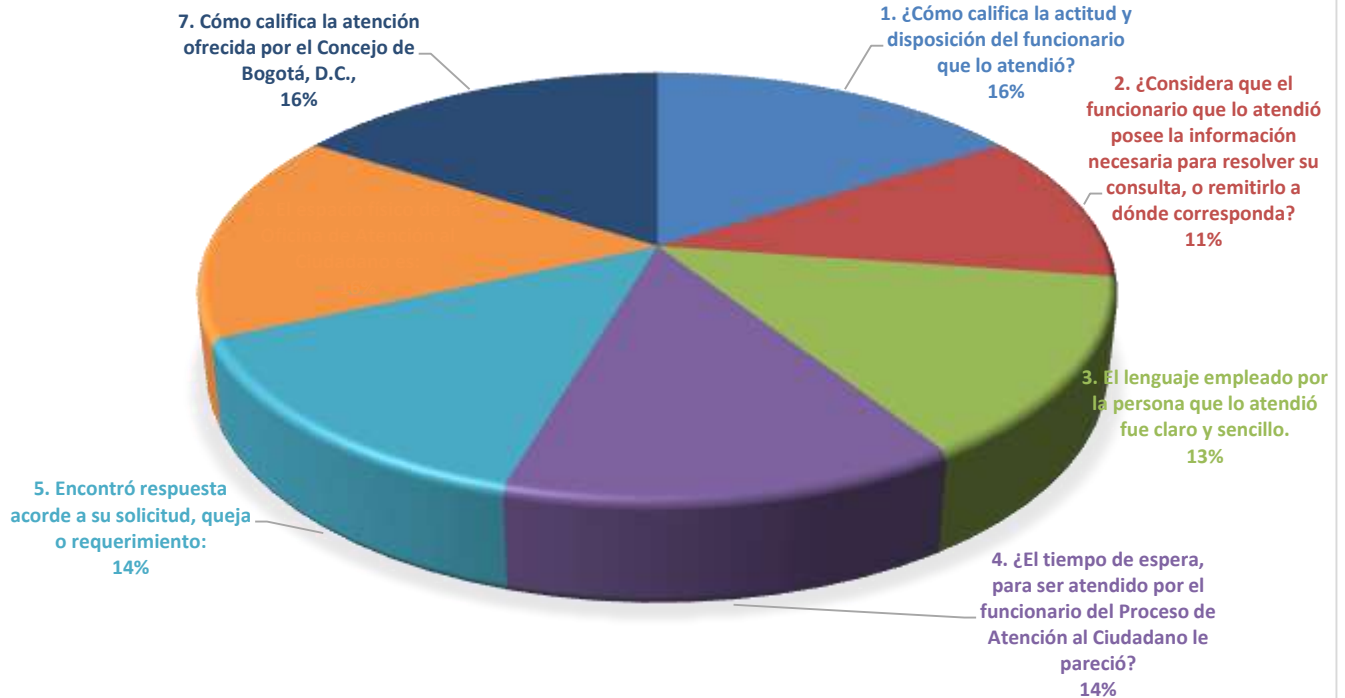
Así mismo, se resalta la responsabilidad y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 90% en “Excelente” y un 10% en “Bueno”, para el mes de abril de 2024, en donde como se puede observar en la gráfica extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	90%
Bueno	10%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%

En cuanto a los resultados globales y pese a que estos son positivos, la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá, observa que hay factores de mejora que se deben implementar de manera urgente con el propósito de evitar calificaciones deficientes como “Regular” o “Malo” y como es costumbre mantiene junto con su equipo de colaboradores un alto compromiso de mejora constante, para lo que se continuará fortaleciendo las competencias del equipo, para mantener una percepción positiva del servicio a los usuarios internos y externos.


A continuación, observamos los porcentajes de participación, en cuanto al nivel de satisfacción como excelente en los siete ítems.

NIVEL DE SATISFACCIÓN




ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2024

- Socialización Guía de Inducción y Reinducción manejo de PQRS y BTE, viernes, 12 abril-9:00 – 11:00am

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 25 de 25

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Todos los funcionarios y contratistas de la Corporación deben atender el procedimiento remitido a sus correos electrónicos institucionales mediante MEMORANDO 2024IE5246, suscrito por el Defensor del Ciudadano, correspondiente a la Resolución No. 0232 del 02 de mayo de 2.022 “POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”,
2. 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.
3. 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 (existe una gran debilidad que consiste en la omisión de respuesta a las llamadas telefónicas en todas las dependencias del Concejo, terminando la mayoría de estas desviadas a la Oficina de Atención al Ciudadano), capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano y usuarios “Sistema Bogotá te Escucha”.
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 petionario 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 calidad y 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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 26 de 25

vez que, el incumplimiento de 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.

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: José Alfonso Granados Santos – Asesor 105-02