

INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 1 de 25

ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE ENERO 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 tramitadas con **corte a 31 de enero 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 31 enero de 2024, los cuales ascienden a **183** 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 enero.



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 la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de enero 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 enero, se recibieron **60** 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 enero, se recibieron **7** peticiones equivalente al **4**%.



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 enero 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 enero se recibieron 113 peticiones, que equivalen al 62%.



VERSIÓN: 00

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

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 enero se recibieron **3** peticiones equivalente **al 2%**.



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 la entidad. Para este mes de enero 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 enero 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 enero 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	7	4%
BUZON	0	0%
EMAIL	113	62%
PRESENCIAL	3	2%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	60	33%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	183	100%

Cuadro No. 1



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

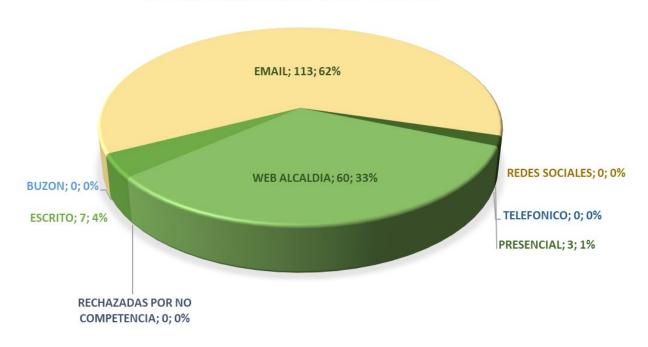
VERSIÓN: 00

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 enero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 113 peticiones que corresponden al 62%; en el segundo lugar con 60 peticiones y un 33% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 7 y un porcentaje de participación del 4%, el medio escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN



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 enero, equivalen a ciento ocho (183) 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-F02

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 enero.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	16	9%
INTERES PARTICULAR	120	66%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14	8%
CONSULTA	2	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	3	2%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	14	8%
RECLAMO	2	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
FELICITACIÓN	9	5%
SUGERENCIA	2	1%
TOTAL	183	99%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de enero de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 120 peticiones y un 66% de participación, los derechos de interés general con 16 y un 9% de participación y las solicitudes de información con 14 y 8% de participación y las quejas con el mismo porcentaje, 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 enero las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.



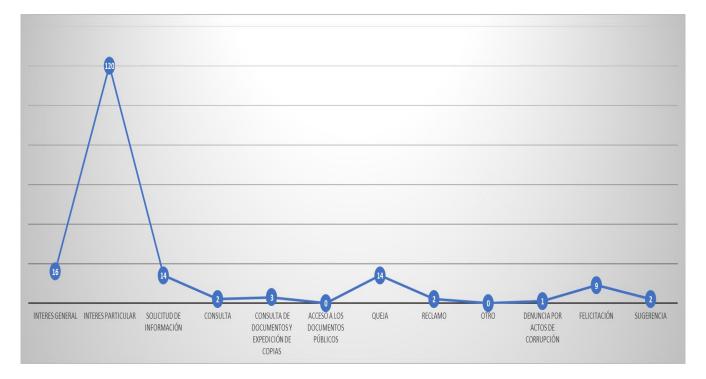
CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 6 de 25

INFORME DE GESTIÓN



Grafica No. 2

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



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	54	30%
SEGURIDAD	16	9%
SALUD	9	5%
EDUCACIÓN	6	3%
VIVIENDA	5	3%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONOMICO	4	2%
AMBIENTE	14	8%
RECREACIÓN	0	0%
OBRAS	2	1%
TRANSPORTE	8	4%
POT	3	2%
SERVICIOS PUBLICOS	5	3%
QUEJAS / RECLAMOS	3	2%
OTROS	70	39%
TOTAL	199	111%

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 otros con 70 requerimientos y 39% de participación; administrativa con 54 requerimientos y 30% de participación y seguridad con 16 peticiones y 9% de participación entre el gran total, se ubican en los primeros lugares, enseguida encontramos ambiente con 14 peticiones y porcentaje de 8%, están dentro de las más destacas y como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **199** ítems es determinado por encima de las **183** solitudes del mes de enero, 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-F02

VERSIÓN: 00

INFORME DE GESTIÓN FECHA: 16 JUL. 2014 PÁGINA 8 de 25



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; quejas 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. grandes diferencias entre los ítems Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 9 de 25

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE ENERO 2024

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	4	2%
Chapinero	2	1%
Ciudad Bolívar	3	2%
Engativá	9	5%
Fontibón	1	1%
Kennedy	2	1%
La Candelaria	5	3%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	4	2%
San Cristóbal	6	3%
Santa Fe	5	3%
Suba	5	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	24	13%
Tunjuelito	4	2%
Usaquén	0	0%
Usme	4	2%
Soacha	0	0%
Sin identificar	103	56%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	183	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 103 solicitudes y 56% de participación, Teusaquillo con 24 solicitudes, esto corresponde al 13% de participación y Engativá 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.



CÓDIGO: GDE-PR002-F02

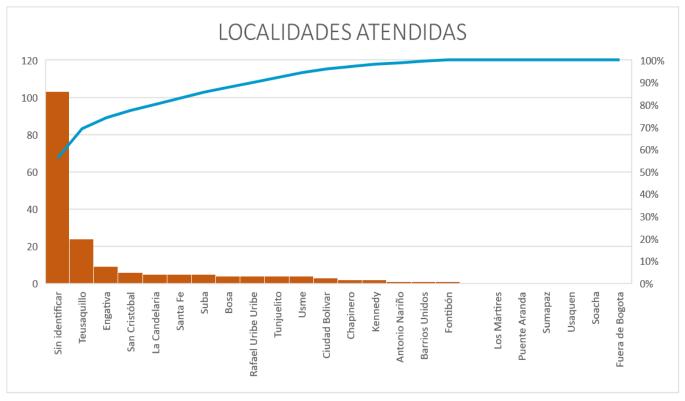
VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 10 de 25

INFORME DE GESTIÓN





Grafica No. 4



VEDCIÓN: 00

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-F02

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 ENERO 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	120	66%
COMPARTIDA	3	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	60	33%
TOTAL, SDQS	183	100%



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 183 peticiones registradas para el mes de enero, 120 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 66%; 60 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 33%, y de manera compartida encontramos que se diligenció 3 peticiones con el 2% de participación entre el gran total..



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

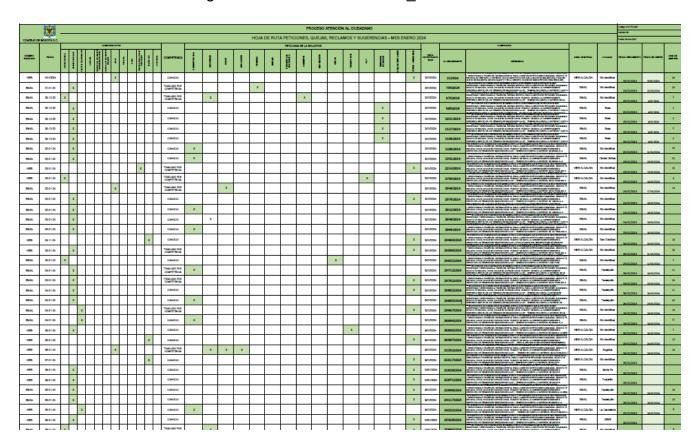
FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **12** de **25**

INFORME DE GESTIÓN

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE ENERO 2024. 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 enero de 2024, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de enero de 2024, a través del SDQS.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **13** de **25**

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.

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO CÓDIGO: ATC-FO-000 VERSIÓN: 02 FECHA: 29-Jun-2022 ACTA NO. DI LUGAR: AD - CONCEID DE BOSTÁ DE LUGAR: AD - CONCEID DE BOSTÁ DE FECHA: 29-Jun-2022 ACTA NO. DI LUGAR: ACTA NO. DI ENCHA: 29-Jun-2022 ACTA NO. DI BOSTÁ NO. DI LUGAR: ACTA NO. DI DESARROLLO Siendo la(s) SE SO SE SE DESARROLLO Siendo la(s) SE										
ACTA DE APERTURAS DE BUZONES FECHA: 29-Jun-2022 ACTA No. OI LUGAR: AD - CONCEJO DE BOGOTÁ. FECHA: 29-Jun-2022 ACTA No. OI LUGAR: AD - CONCEJO DE BOGOTÁ. FECHA: 29-Jun-2022 ACTA No. OI LUGAR: AD - CONCEJO DE BOGOTÁ. HORA DE INICIACIÓN: 8:30 6 7 Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano: DESARROLLO Siendo la(s) Se de se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia 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 TIPO BUZÓN No. 1					PI	ROCESO ATI	ENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO: ATC-FO-004	
ACTA No. DI LUGAR: AD - CONCEJO DE BACA MORA DE FINALIZACIÓN: 8:30 AM HORA DE INICIACIÓN: BAM HORA DE FINALIZACIÓN: 8:30 AM Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano: DESARROLLO Siendo la(s) Baca Mora se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma: Buzón No.1. Entrada principal 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 TIPO BUZÓN No. 1						TA DE 425	DTUDAS DE BUZONES		VERSIÓN: 02	
DESARROLLO Siendo Ia(s) Serio al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma: Buzón No. 1. Entrada principal 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 TIPO BUZÓN No. 1		SOIRE BO DE						FECHA: 29-Jun-2022		
HORA DE INICIACIÓN: Bar HORA DE FINALIZACIÓN: 8:30 5 7 Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano: DESARROLLO Siendo Ia(s) Se A Se Inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma: Buzón No. 1. Entrada principal 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 TIPO BUZÓN No. 1						AC	CTA No. 🔼			
HORA DE INICIACIÓN: Ban HORA DE FINALIZACIÓN: 8:30 6 7 Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano: DESARROLLO Siendo Ia(s) Se An Se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia 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 TIPO BUZÓN No. 1	LUGAR: CAI	> -	0	00	CE	JO DE	Bosoti De			
DESARROLLO Siendo Ia(s), se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia 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 TIPO BUZÓN No. 1	ع 3 FECHA:	YE	20	2	2	4				
DESARROLLO Siendo Ia(s)	HORA DE INICIA	CIÓ	N: _	8	A.	1	HORA DE FINALIZACIÓ	οN: <u>ε</u>	3130 64	
DESARROLLO Siendo Ia(s)	Interviene por el l	oroc.	eso	de A	Aten	ción al Ciud	adano:			
DESARROLLO Siendo Ia(s) DESARROLLO Siendo Ia(s) DESARROLLO 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 TIPO BUZÓN No. 1										
Siendo Ia(s)										
Siendo Ia(s)							-			
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 TIPO BUZÓN No. 1						DE	SARROLLO			
CONSECUTIVO TIPO BUZÓN No. 1	proceso de Atend Buzón No.1. Entr Buzón No.2. Entr Buzón No.3. Dire	ión a ada ada cción	princ recir n Ad	uda cipa nto c min	dan I Co Ie Ic istra	o, ubicados ncejo de Bo os Comunero tiva – Sede le los buzon	y numerados de la siguie gotá D.C. os – Concejo de Bogotá D Centro Administrativo Dis es se encontró que, en el	nte for	ma: piso.	
	OONOE CUENTO	_	-	-		ATENCIÓ		NI- 4		
NO. P Q R S NULUS PETICIONARIO TEMA		D		_	202011 1101 1					
	INO.	12	Q	I K	3	NULUS	PETICIONARIO		I EIVIA	
					-			-		
	ODOEDI MACIONE									

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 actas de revisión de buzones. Teniendo en cuenta lo anterior, se aclara que los buzones 1 y 2 ubicados en la sede principalde 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.



INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 14 de 25

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PROCURADURIA PARA EL MES DE ENERO 2024

Para el mes de enero 2024, la información referente con la circular 2021 E9927 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. Para el mes de enero, la Secretaria General reporto 11 PQRS..

	PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE ENERO 2024							
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRET ARIA GENERA L	N	CCIÓ N FINA	SIÓN DE GOBI ERNO	DEL PI AN	SIÓN DE HACI ENDA	TOTA LES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		4						4
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		7						7
TOTAL	0	11	0	0	0	0	0	11

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL **CONCEJO DEBOGOTA MES DE ENERO 2024**

Durante el presente mes de enero, ingresaron 183 requerimientos, los cuales fueron tramitadosensu 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.



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **15** de **25**

INFORME DE GESTIÓN

NUMERO Y PORCENTAJE	E DE PARTICIPACIÓN POR DEP	ENDENCIAS ENERO 2024
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	177	0%
COMISION PRIMERA	5	3%
COMISION SEGUNDA	1	1%
COMISION TERCERA	5	3%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLIN	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	18	9%
DIRECCION FINANCIERA	8	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	115	59%
OFICINA A. COMUNICACIONI	4	2%
OFICINA A. DE PLANECION	1	1%
PRESIDENCIA	3	2%
SECRETARIA	34	17%
TOTAL	195	100%

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 115 requerimientos gestionados y 59% 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 75 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.



,

VERSIÓN: 00

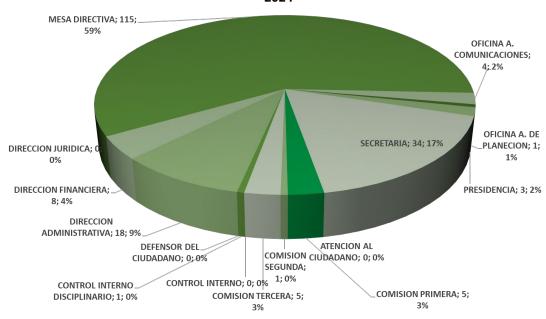
FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 16 de 25

INFORME DE GESTIÓN

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS ENERO 2024



En Segundo lugar, la Secretaria General con 34 requerimientos y 17% de participación. Seguida de la Dirección Administrativa y Defensor del Ciudadano con 18 requerimientos correspondiente al 9% de participación, Cada una. Esto, dentro del gran total. Lo anterior, entre las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 183 solicitudes recibidas durante el presente mes.



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 ENERO 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 enero 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 enero de 2024, en donde se recibieron de manera directa 8 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas con las siguientes preguntas:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	8	0	0	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	6	2	0	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	7	1	0	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	5	3	0	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	7	1	0	0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	7	1	0	0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	7	1	0	0

Tabla 1

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.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **18** de **25**

Encuesta de percepción ciudadana					Total
Enero 2024	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Formatos
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del					
funcionario que lo atendió?	8	0	0	0	8
2.¿Considera que el funcionario que lo atendió posee					
la información necesaria para resolver su consulta, o					
remitirlo a dónde corresponda?	6	2	0	0	8
3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo					
atendió fue claro y sencillo?	7	1	0	0	8
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el					
funcionario del procedimiento de Atención al					
Ciudadano le pareció?	5	3	0	0	8
5.Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o					
requerimiento:	7	1	0	0	8
6.El espacio físico de la Oficina	7	1	0	0	8
7.Atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.	7	1	0	0	8
	47	9	0	0	56

Tabla 2

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

Encuesta de percepción ciudadana					
Enero 2024	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Porcentaje
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?	75%	25%	0%	0%	100%
3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo					
atendió fue claro y sencillo?	88%	13%	0%	0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el					
funcionario del procedimiento de Atención al					
Ciudadano le pareció?	63%	38%	0%	0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o					
requerimiento:	88%	13%	0%	0%	100%
6.El espacio físico de la Oficina de Atención al					
Ciudadano es:	88%	13%	0%	0%	100%
7.¿Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo					
de Bogotá, D.C.	100%	0%	0%	0%	100%
	86%	14%			100%

Tabla 3



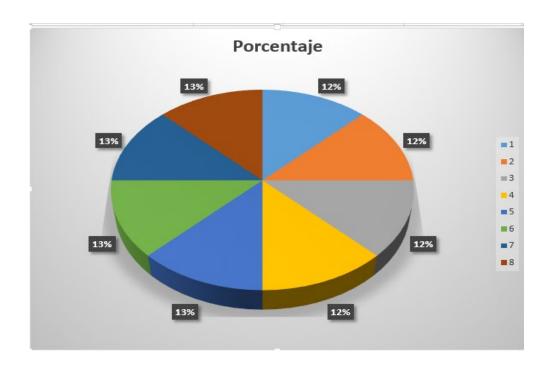
CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 19 de 25

INFORME DE GESTIÓN



ANALISIS DE LA ENCUESTA

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

De un total de ocho ciudadanos que diligenciaron los formatos para la atención presencial durante el mes de enero de 2024, se evidencia que el cien por ciento de los encuestados considera que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue excelente.

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



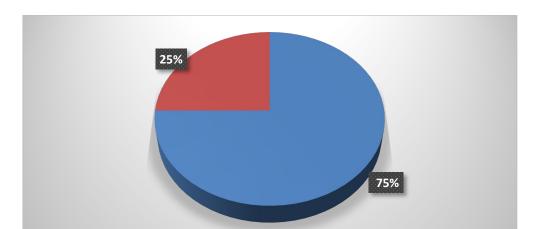
INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

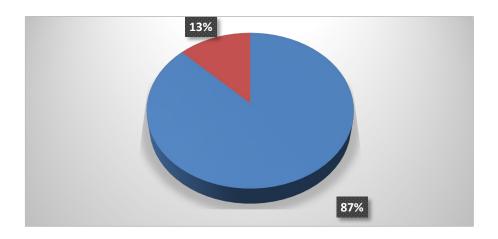
FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 20 de 25



Analizando la información aportada por los ciudadanos encuestados encontramos que el 75 por ciento califica como excelente y el 25 por ciento califica como bueno el conocimiento de los temas por parte del funcionario que lo atendió.

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



Respecto a esta pregunta se calificó, el 87 por ciento como excelente y el 13 por ciento restante como bueno entendiendo que se debe mejorar en el lenguaje, que este sea más claro y comprensible para los usuarios.



INFORME DE GESTIÓN

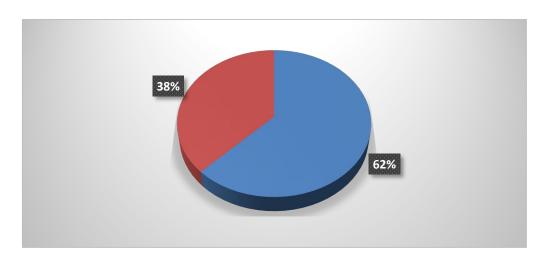
CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

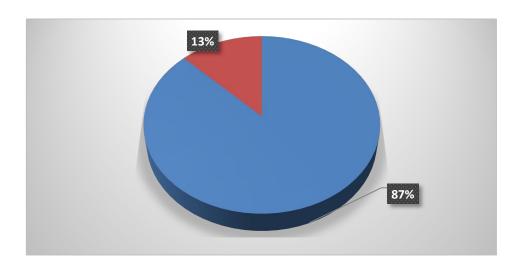
PÁGINA 21 de 25

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



Al tiempo de espera la valoración dada por los usuarios fue del 62 por ciento excelente y un 38 por ciento bueno, cabe resaltar que es una oportunidad para mejorar en los tiempos de atención a nuestros peticionarios.

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





CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

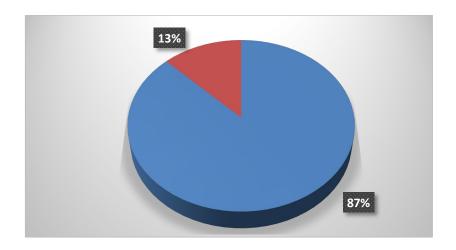
FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 22 de 25

INFORME DE GESTIÓN

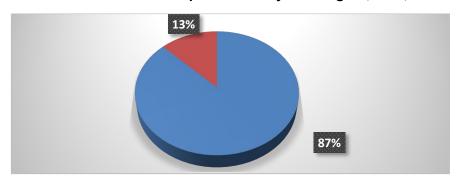
La respuesta a esta inquietud el 87 por ciento encontró una respuesta excelente y un 13 por ciento bueno a su solicitud, esto nos permite establecer el nivel de conocimiento del procedimiento por parte de los funcionarios de la corporación.

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 vemos un 87 por ciento como excelente y un 13 por ciento bueno, demostrando las acciones de mejora y recomendaciones de los entes de control.

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





CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

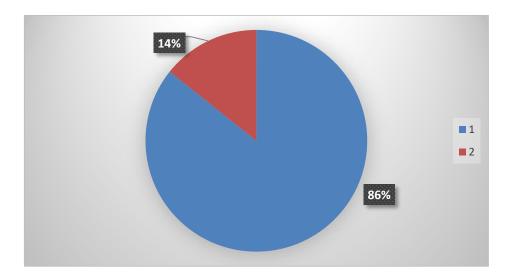
PÁGINA 23 de 25

Respecto a la atención ofrecida por el concejo vemos un 87 por ciento de excelencia y un 13 por ciento buena, motivándonos a mejorar continuamente.

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 a la oficina o corporación correspondiente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.

Así mismo se resalta el esfuerzo y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano de la Corporación en la atención a los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 86% en "Excelente", un 14% en "Bueno" y el 0% en "Regular" y Malo" para el mes de Enero 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.





CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 24 de 25

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	86%
Bueno	14%
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 cual se continuará diseñando y capacitando a su equipo para mantener una percepción positiva del servicio para con los usuarios ciudadanos.

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", siguiendo los lineamientos descritos.
- 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. 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.
- 4. 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.



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 25 de 25

INFORME DE GESTIÓN

- 5. 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.
- 6. 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.
- 7. 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.
- 8. 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

Revisó: Cesar Augusto Delgado Aguilar - Asesor