	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 JULIO 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 31 de julio 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 julio de 2024, los cuales ascienden a **151** 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 julio.

	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 julio 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 julio, se recibieron **38** peticiones equivalente al **25%** 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 julio, se recibieron **2** peticiones equivalente al **1%**.




TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 7006.8120, 8122, 8121 y la línea 018000111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el mes de julio 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 julio se recibieron **101** peticiones, que equivalen al **67%**.



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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 25

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 julio se recibió **10** peticiones que equivalen al **7%**.



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 julio 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 julio no se recibieron peticiones.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

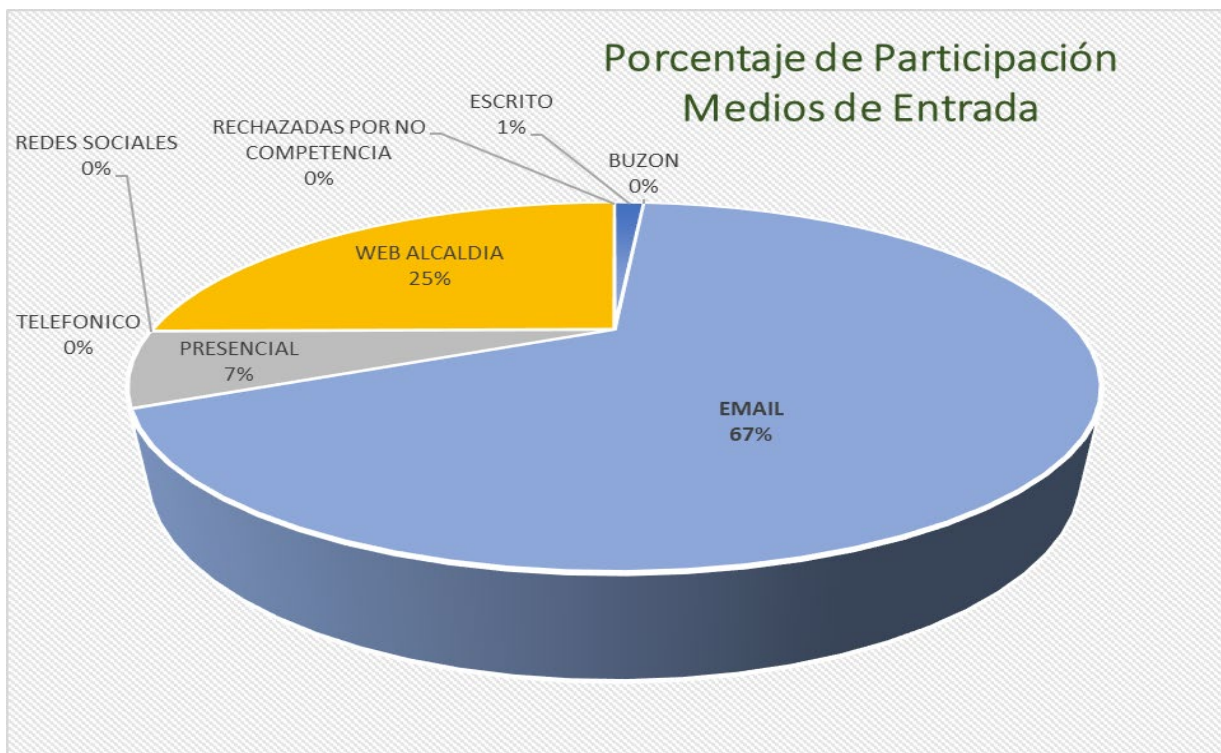
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes julio de 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	2	1%
BUZON	0	0%
EMAIL	101	67%
PRESENCIAL	10	7%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	38	25%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	151	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


Tanto en la Grafica como en el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de julio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 101 peticiones que corresponden al 67%; en el segundo lugar con 38 peticiones y un 25% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 10 y un porcentaje de participación del 7%, el medio presencial, 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 julio, equivalen a ciento cincuenta y un (151) 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

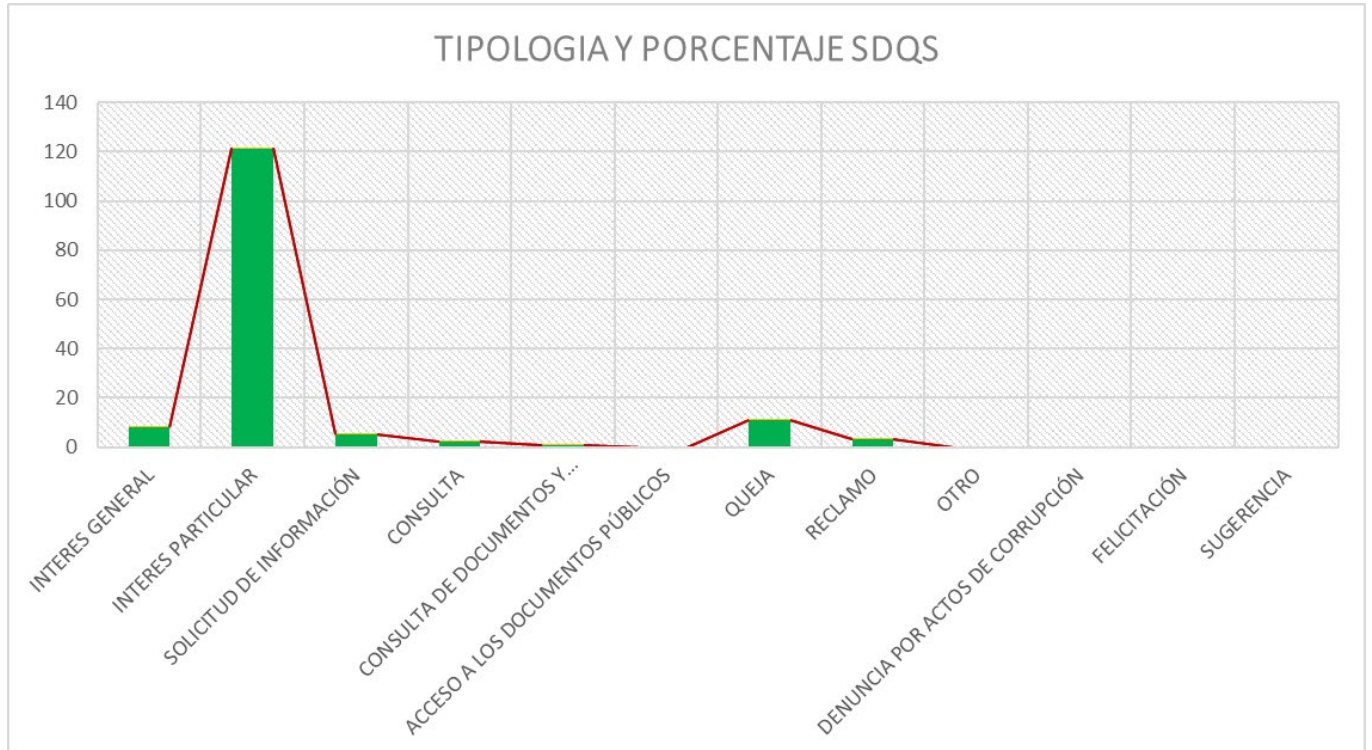
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de julio.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	8	5%
INTERES PARTICULAR	121	80%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	3%
CONSULTA	2	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	1	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	11	7%
RECLAMO	3	2%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	151	100%

Cuadro No. 2

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 julio las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de julio de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 121 peticiones y un 80% de participación, las quejas con 11 peticiones y un 7% y los derechos de interés general con 8 solicitudes y 5% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.




Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes julio, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las quejas, los derechos de interés General y las solicitudes 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

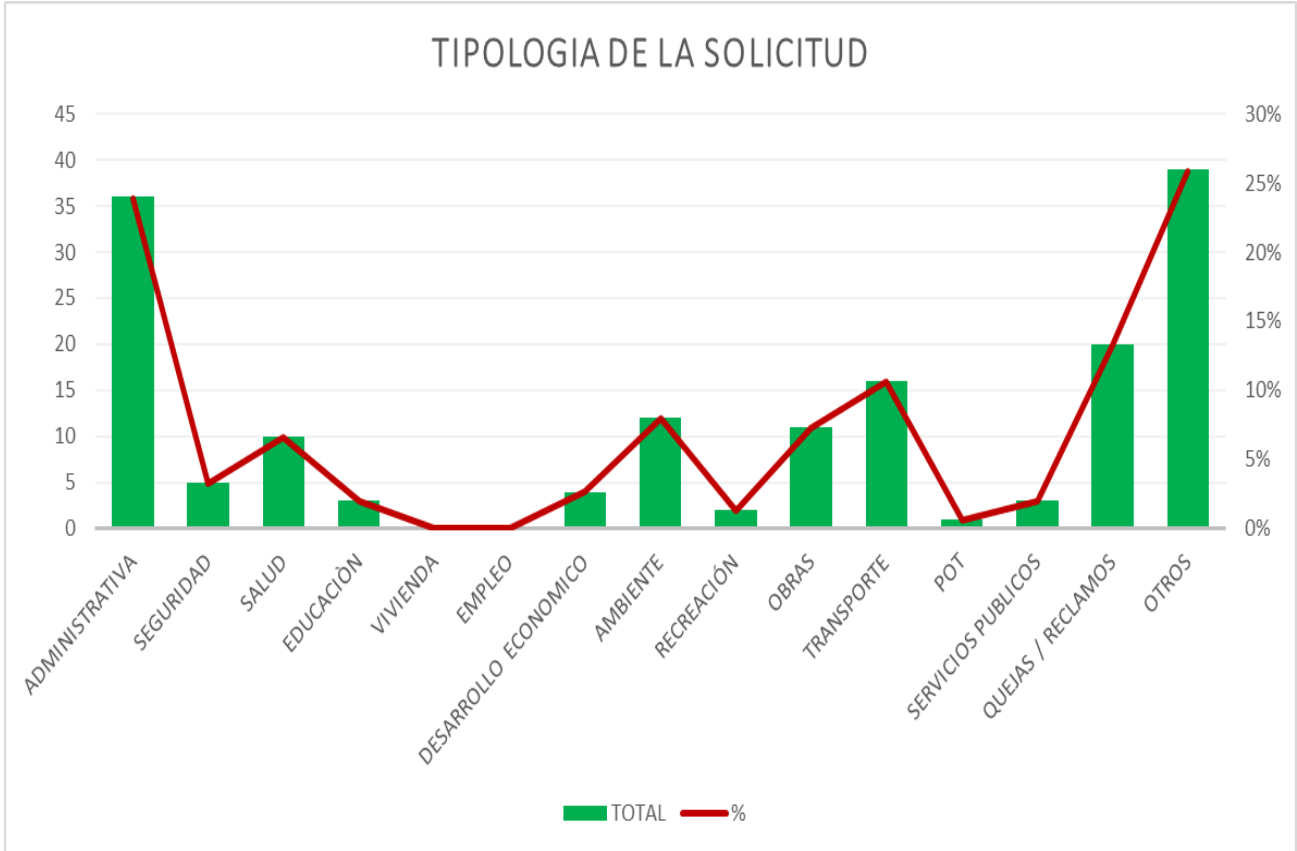
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	36	24%
SEGURIDAD	5	3%
SALUD	10	7%
EDUCACIÓN	3	2%
VIVIENDA	0	0%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONOMICO	4	3%
AMBIENTE	12	8%
RECREACIÓN	2	1%
OBRAS	11	7%
TRANSPORTE	16	11%
POT	1	1%
SERVICIOS PUBLICOS	3	2%
QUEJAS / RECLAMOS	20	13%
OTROS	39	26%
TOTAL	162	107%

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 39 peticiones y 19% de participación seguido de administrativa con 36 requerimientos y 24% de participación, quejas / reclamos con 20 peticiones y 13% de participación, Transporte con 16 y un 11% de participación, Ambiente con 12 requerimientos y 8% de participación y salud con 10 peticiones y 7% de participación entre el gran total, se ubican en los primeros lugares; están dentro de las más destacadas y como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.


El total **162** ítems es determinado por encima de las **151 solicitudes** del mes de julio, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales definidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano toda vez que en varias peticiones realizan múltiples solicitudes, que implican más de una tipología.



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; otros, ambiente, transporte, salud y quejas /reclamos, 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

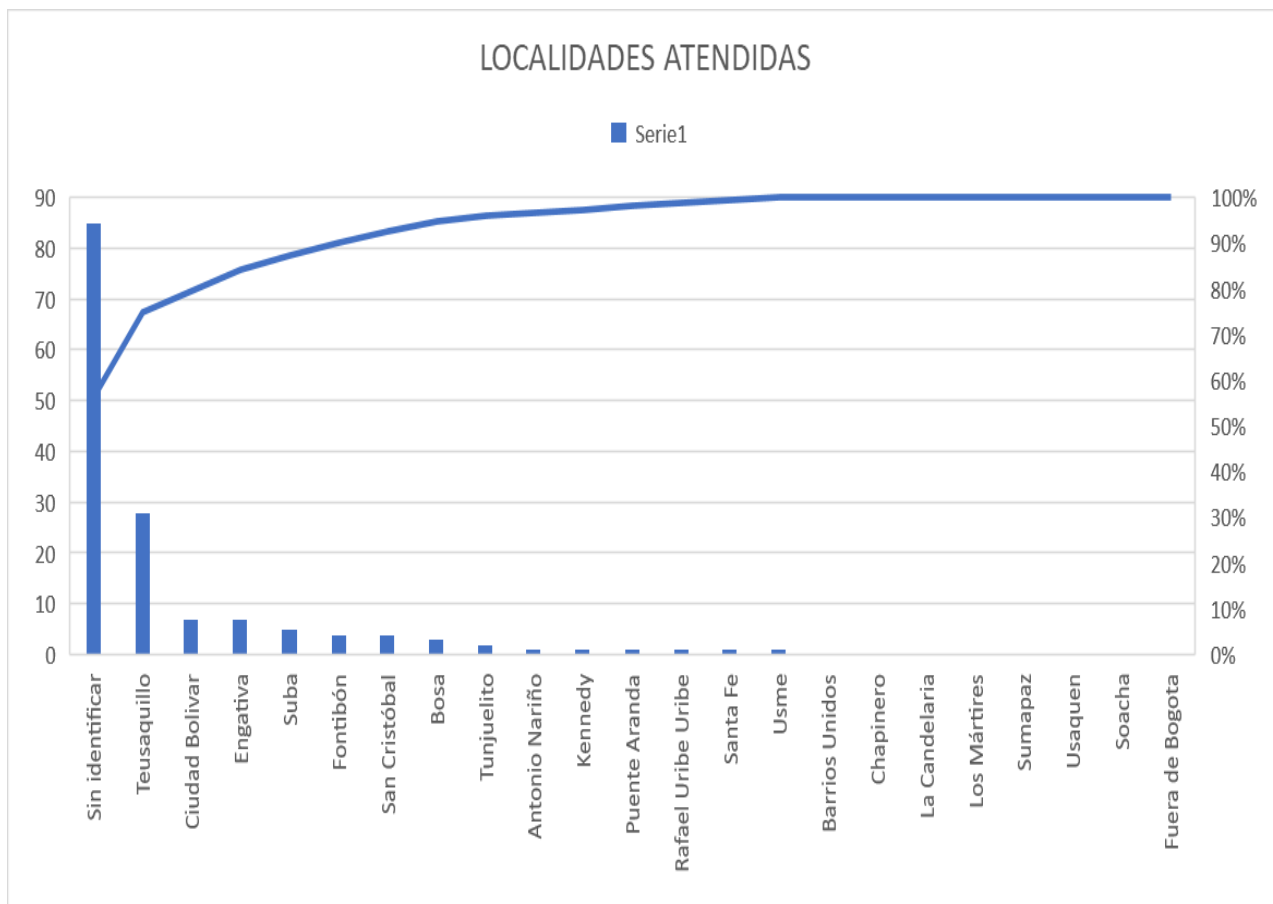
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 25

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE JULIO 2024

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	3	2%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	7	5%
Engativá	7	5%
Fontibón	4	3%
Kennedy	1	1%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	4	3%
Santa Fe	1	1%
Suba	5	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	28	19%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	0	0%
Usme	1	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	85	56%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	151	100%

Cuadro No. 4


En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo con 28 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 19%, Ciudad Bolívar y Engativá, cada una con 7 peticiones y un 5% de participación, son las localidades que secundan, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Como ha sido característico, el ítem sin identificar (localidad), predomina con 85 solicitudes y 56% de participación.



Grafica No. 4

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.

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

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE JULIO 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	78	52%
COMPARTIDA	9	6%
TRASLADO POR COMPETENCIA	64	42%
TOTAL, SDQS	151	100%

Cuadro 5



Grafica 5

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuantas 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 151 peticiones registradas para el mes de julio, 78 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 52%; 64 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 42%, y de manera compartida encontramos que se diligenciaron 9 peticiones con el 6% de participación entre el gran total.



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

INFORME DE GESTIÓN

FECHA: 16 JUL. 2014


PÁGINA 12 de 25

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE JULIO 2024. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020


Table with columns: NOMBRE INDICADO, FECHA, CLASIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD, COMPETENCIA, TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD, FECHA RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN, MUNICIPIO, LOCALIDAD, FECHA PRECISIÓN, FECHA DE CIERRE, DIA DE CIERRE.

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de julio de 2024, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de julio 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 del buzón en busca de peticiones, este se encuentra ubicado en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02 FECHA: 28-Jun-2022

ACTA No. 26

LUGAR: CENTRO ADMINISTRATIVO DISTRITAL - CONCEJO DE BOGOTÁ

FECHA: 7-07-2024

HORA DE INICIACIÓN: 8:00 HORA DE FINALIZACIÓN: 8:30

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

DORA ELVIRA GONZALEZ M.

DESARROLLO

Siendo la(s) 8:00, se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No. 1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.
 Buzón No. 2. Entrada recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
 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				NULOS	PETICIONARIO	TEMA
	P	Q	R	S			
OBSERVACIONES: <u>No existe buzón</u>							

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

Una vez verificado el contenido del Buzón No. 2, se encontró que:

Página: 1 de 2

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02 FECHA: 28-Jun-2022

ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONSECUTIVO No.	TIPO				NULOS	PETICIONARIO	TEMA
	P	Q	R	S			
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				NULOS	PETICIONARIO	TEMA
	P	Q	R	S			
OBSERVACIONES: <u>No se encontró petición alguna</u>							

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

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


Proceso de Atención al Ciudadano:

DORA ELVIRA GONZALEZ M.
 ALCALDESA
 SECRETARIA.

Página: 2 de 2

Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de revisar el buzón, no se encontró formato de requerimiento alguno. En las gráficas anteriores se evidencia el formato AC-PR001- F04

Se reitera que los buzones 1 y 2 que anteriormente estaban ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitado a la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

	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 JULIO 2024

Para el mes de julio 2024, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición No. PQRS que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. Para el mes de julio, como se detalla en el siguiente cuadro, se reportaron 34 PQRS por algunas dependencias.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE JULIO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARÍA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		5						5
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		16						16
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		7						7
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		6						6
TOTAL	0	34	0	0	0	0	0	34

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS JULIO 2024

Durante el mes de julio, ingresaron 181 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.


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 25

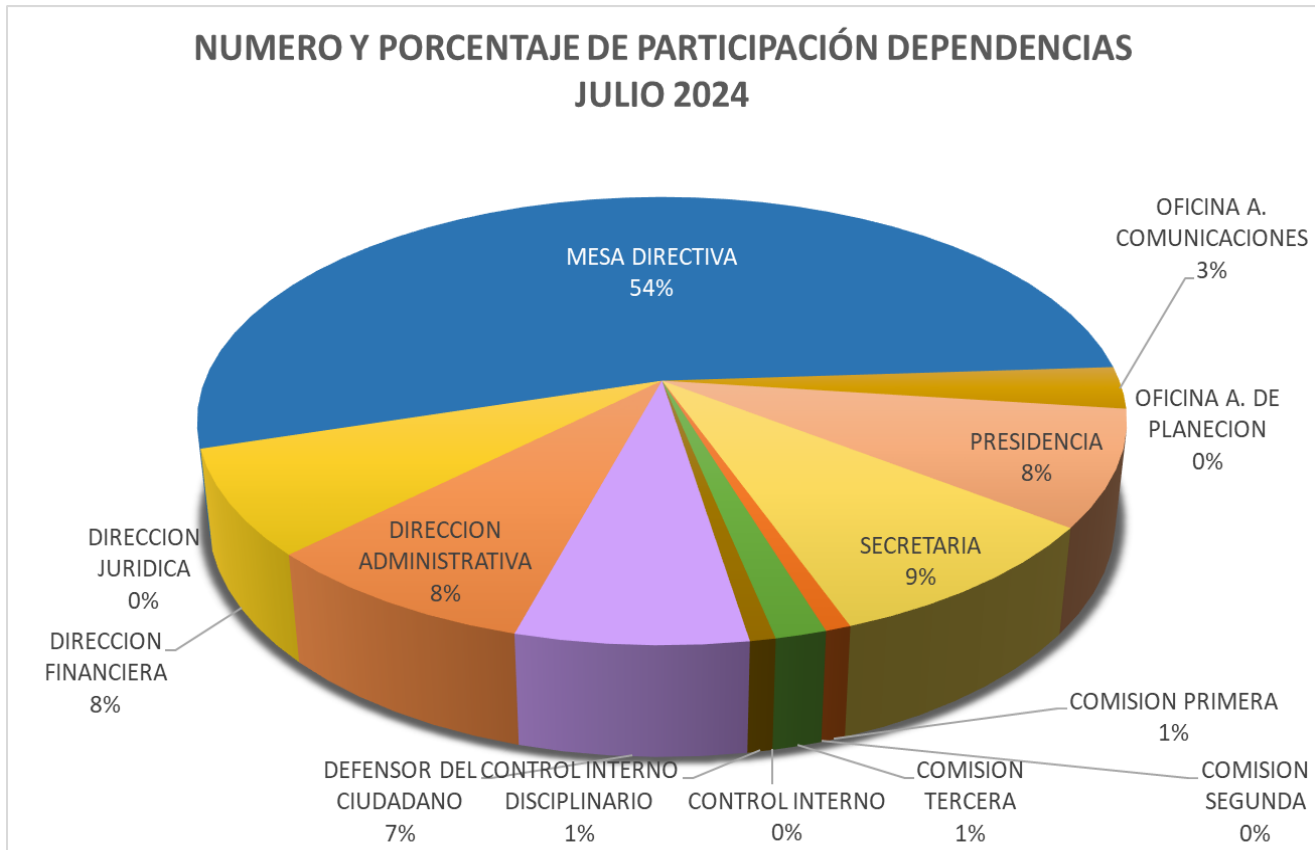
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO 2024		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	151	83%
COMISION PRIMERA	7	4%
COMISION SEGUNDA	3	2%
COMISION TERCERA	5	3%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4	2%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	17	9%
DIRECCION FINANCIERA	16	9%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	111	61%
OFICINA A. COMUNICACIONES	2	1%
OFICINA A. DE PLANEACION	1	1%
PRESIDENCIA	7	4%
SECRETARIA	8	4%
TOTAL	181	100%

El total **181** ítems es determinado por encima de las **151 solicitudes** del mes de julio, teniendo en cuenta que algunas SDQS por competencia se asignan a dos o más dependencias.

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con **111** requerimientos y **61%** 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 151 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.


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



Gráfica No. 5

En Segundo lugar, la Dirección Administrativa con **17** requerimientos y **9%** de participación en tercer lugar la Dirección Financiera con **16** requerimientos y **9%** de participación y la Secretaria General con **8** requerimientos y **4%** 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 151 solicitudes recibidas durante el presente mes.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	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 JULIO 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 julio 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 julio de 2024, en donde se recibieron de manera directa 16 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

En ésta encuesta, se realizan diez y seis (16) 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.


































Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malos	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 12	 4	 0	 0	16
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 10	 6	 0	 0	16
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 11	 5	 0	 0	16
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 12	 4	 0	 0	16
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 12	 4	 0	 0	16
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 13	 3	 0	 0	16
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 13	 3	 0	 0	16
	 83	 29	 0	 0	

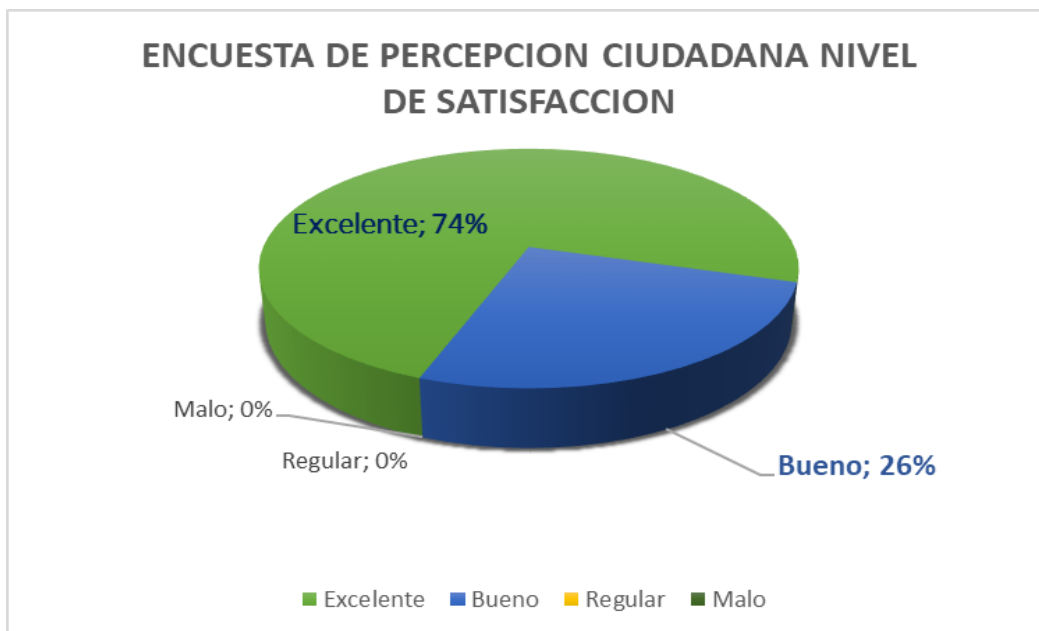
Tabla 2

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

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?	● 75%	◐ 25%	○ 0%	○ 0%	100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	● 63%	◐ 38%	○ 0%	○ 0%	100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	● 69%	◐ 31%	○ 0%	○ 0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	● 75%	◐ 25%	○ 0%	○ 0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	● 75%	◐ 25%	○ 0%	○ 0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	● 81%	◐ 19%	○ 0%	○ 0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	● 81%	◐ 19%	○ 0%	○ 0%	100%
	✔ 74%	✔ 26%	✘ 0%	✘ 0%	

Tabla 3



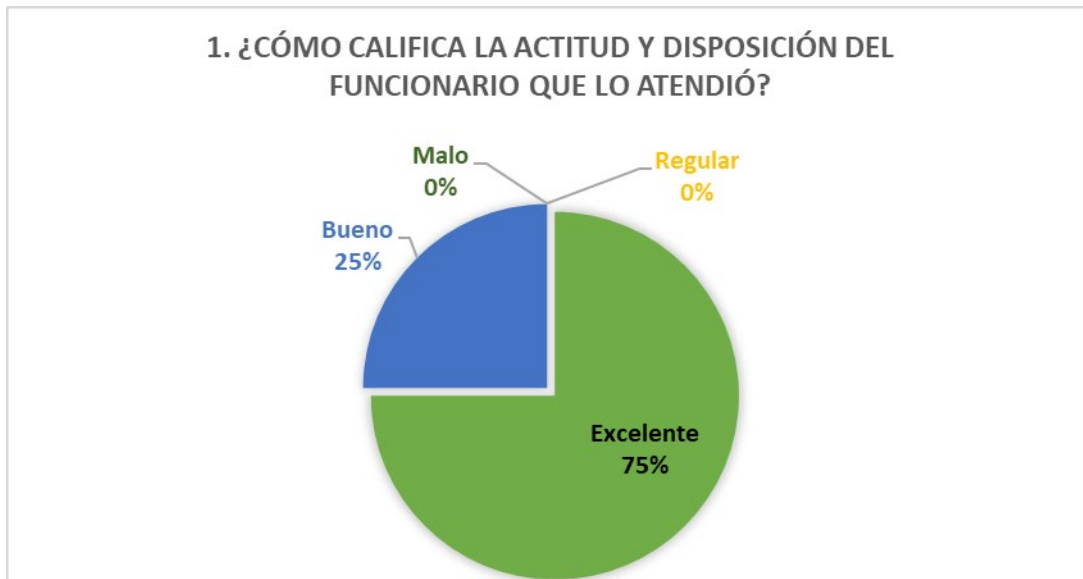
Grafica 1

ANALISIS DE LA ENCUESTA

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

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

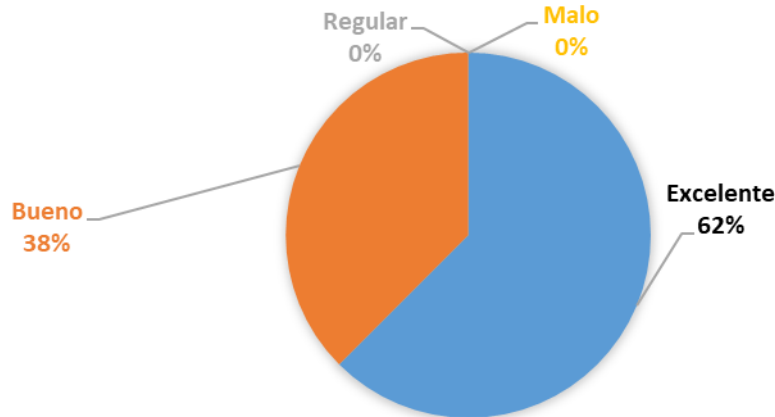
De un total de ciudadanos diez (16) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de julio 2024, se identifica que el 75% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, el 25% buena, lo que describe la buena atención a la ciudadanía.



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 62% califica como excelente y un 38% como bueno, el conocimiento de los temas, por parte del funcionario que lo atendió los demás 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.

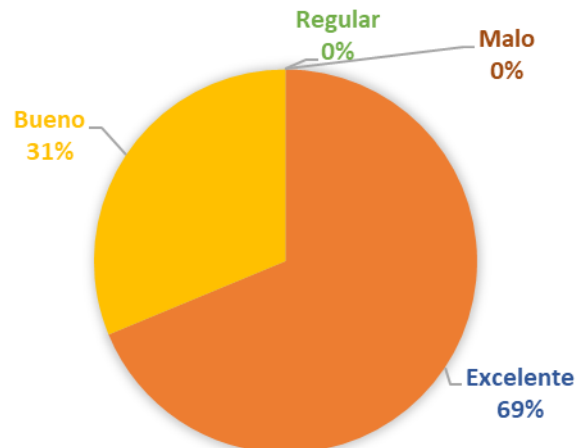
2. ¿CONSIDERA QUE EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ
POSEE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA RESOLVER SU
CONSULTA, O REMITIRLO A DÓNDE CORRESPONDA?




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

Dentro del manejo del lenguaje en esta pregunta, se calificó, el 69% como excelente y el 31% como bueno. Aunque estamos en el 69% lo que denota un buen manejo, se hace necesario utilizar lenguaje mas claro y accesible a los ciudadanos. se tiene una gran oportunidad de mejora.

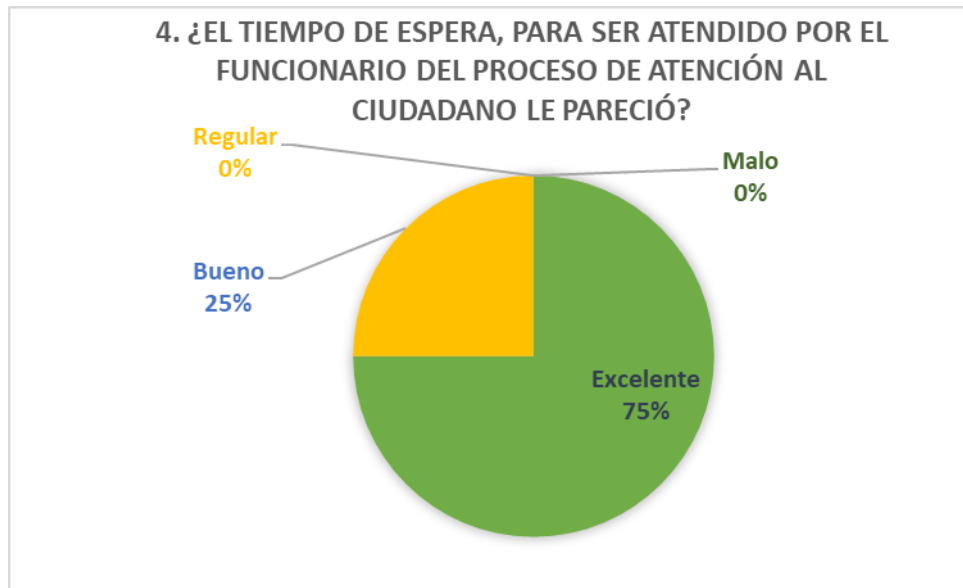
3. EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ
FUE CLARO Y SENCILLO.



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

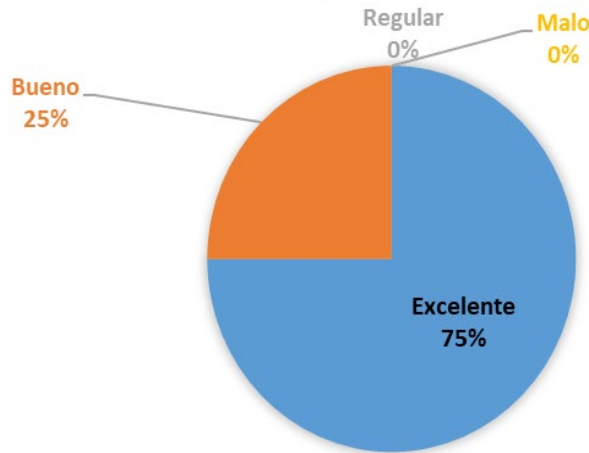
La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 75% como “excelente” y el 25% como bueno; en términos generales la atención se hace oportunamente.



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 75% excelente, y un 25% bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.

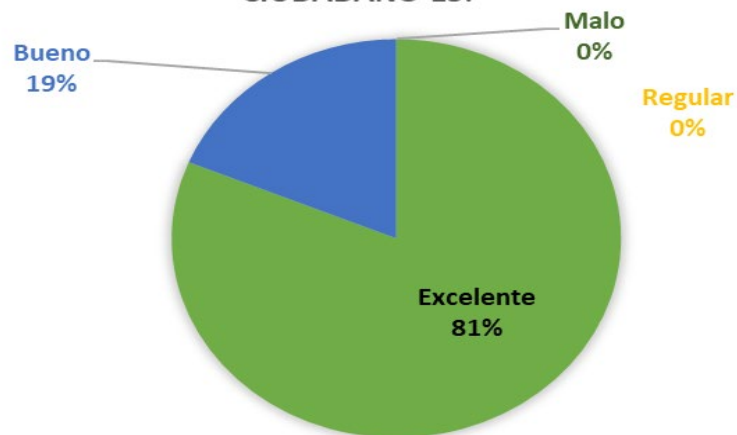
5. ENCONTRÓ RESPUESTA ACORDE A SU SOLICITUD, QUEJA O REQUERIMIENTO:




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: 81% como excelente y un 19% como bueno. 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

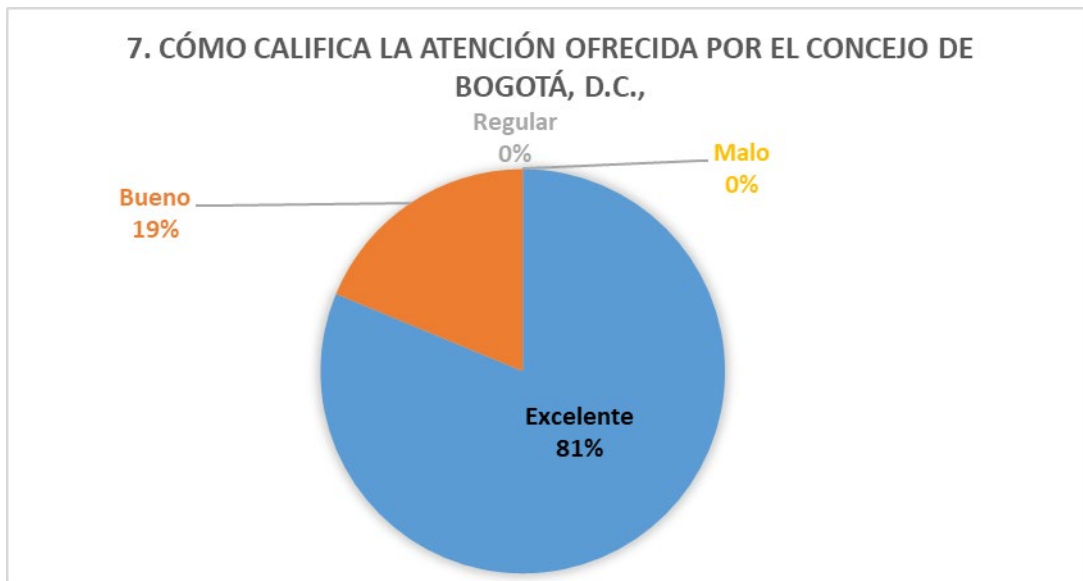
6. EL ESPACIO FÍSICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ES:



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

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 81%, como excelente y un 19% como buena la atención ofrecida por la Corporación, en términos generales la ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el concejo de Bogotá.



CONCLUSIONES

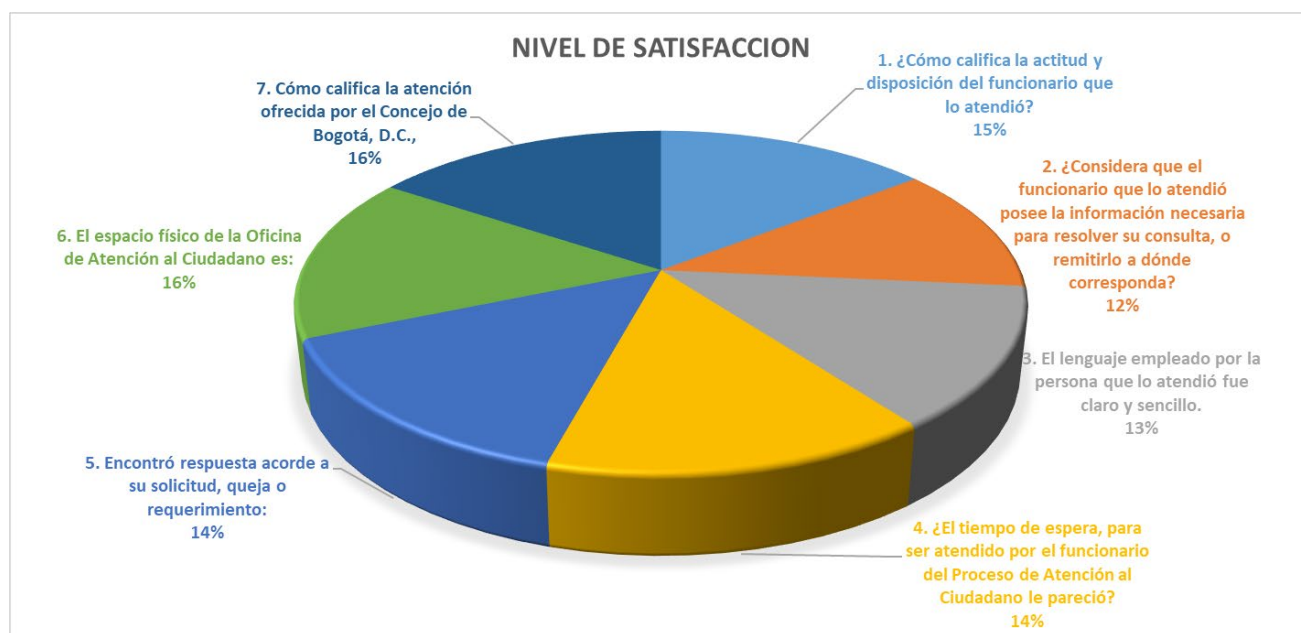
En general, el servicio prestado por la oficina de atención al ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud a la oficina o corporación correspondiente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.


Así mismo se resalta 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 74% en “Excelente”, un 26% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y Malo” para el mes de julio 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	74%
Bueno	26%
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.



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

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO DE 2024

APOYO A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PRIMER SEMESTRE 2024- Sesión Plenaria, martes 30 de julio de 2024 a las 9:00 a.m. en el Recinto los Comuneros

A continuación, se presenta el informe de resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá, realizada el martes 30 de julio de 2024. Actividad en la que el Proceso de Atención al Ciudadano prestó su apoyo para el desarrollo de la misma.

1. NORMATIVIDAD

LEY 1757 DE 2015


ARTÍCULO 48: Definición rendición de cuentas. *Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.*

2. CONVOCATORIA

Sesión de Audiencia Pública desarrollada en el Salón Comuneros del Concejo de Bogotá, la Mesa Directiva de la Corporación a cargo del Presidente, doctor **Juan Javier Baena Merlano**, trajo los espacios de transparencia a la ciudadanía e incentivo a participar y ejercer el derecho de control político sobre las Entidades Distritales.

Sesión presencial que inició con la conversación entre los concejales y las concejales, integrando a la ciudadanía en el ejercicio, de manera presencial, por medios audiovisuales como el canal Capital, las redes sociales como Facebook y el sitio web YouTube del Concejo de Bogotá. Se incentivó la participación, mediante la siguiente invitación.

El Proceso de Atención al Ciudadano, contó con la participación del Defensor del Ciudadano y los tres Auxiliares Administrativos, quienes debidamente identificados, acudieron para apoyar la logística del evento

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




El Concejo de Bogotá decidió implementar una estrategia de rendición de cuentas integrando diferentes metodologías y canales de comunicación que ampliaran el alcance de este ejercicio de transparencia y vincularan a la ciudadanía a lo largo de la audiencia.

3. FECHA, HORA Y LUGAR

La rendición de cuentas se llevó a cabo 30 de julio de 2024, en el Concejo de Bogotá – Recinto Los Comuneros.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 27 de 25

CAPACITACIÓN REPORTES

Con el fin de realizar la capacitación de Reportes de Bogotá te escucha, desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se remiten los detalles de la jornada:

Fecha: jueves 11 de julio de 2024

Hora: 08:00 a.m. – 10:30 p.m.

Lugar: Reunión virtual - TEAMS



CAPACITACIÓN REPORTES

Secretaría General

SOPORTE FUNCIONAL – BOGOTÁ TE ESCUCHA

Dany Agudelo
Jener Camacho
Oscar Rincón
Patricia Gómez
Lina Quintero


11 de julio de 2024

Bogotá te escucha

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | **BOGOTÁ**

OTRAS ACTIVIDADES

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de transparencia y acceso a la información pública y mantener actualizada la información publicada en la página Web de esta Corporación, el Defensor del Ciudadano actualizó los documentos relacionados en la


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 28 de 25

siguiente tabla y se solicitó a la Oficina asesora de Comunicaciones, el favor de realizar las modificaciones en la Web.

Nombre del documento o archivo PDF	Dirección de publicación en la página Web del Concejo de Bogotá D.C.
Directorio de entidades de interés en el Distrito Capital	https://concejodebogota.gov.co/1-6-directorio-de-entidades/cbogota/2021-03-01/103153.php
Directorio de agremiaciones.	Concejo de Bogotá D.C. - 1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe (concejodebogota.gov.co)
Manual de Atención al Ciudadano.	https://concejodebogota.gov.co/1-8-servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/cbogota/2021-03-01/110228.php
Folleto de Atención a la Ciudadanía.	https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/artic/20190320/asocfile/20190320083307/mecanismos_para_presentar_quejas_y_reclamos.pdf

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. 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.
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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 29 de 25

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 calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.
8. Se requiere el compromiso de cada dependencia, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda 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.

Cordialmente,

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Jurídica
 Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email)
 c.c. Planeación (Email)
 Elaboraron: Carlos Alberto Muñoz Torres y Yolanda Romero Cruz
 Revisó: José Alfonso Granados Santos - Asesor