


|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>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 MARZO 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 marzo 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 marzo de 2024, los cuales ascienden a **148** 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 marzo.

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>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 marzo 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 marzo, se recibieron **47** peticiones equivalente al 32% 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 marzo, se recibieron **23** peticiones equivalente al **16%**.



**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 marzo 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](mailto: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 marzo se recibieron **77** peticiones, que equivalen al **52%**.

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | 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 marzo se recibieron **1** peticiones equivalente **al 1%**.



**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 marzo 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 marzo no se recibieron peticiones.

## ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

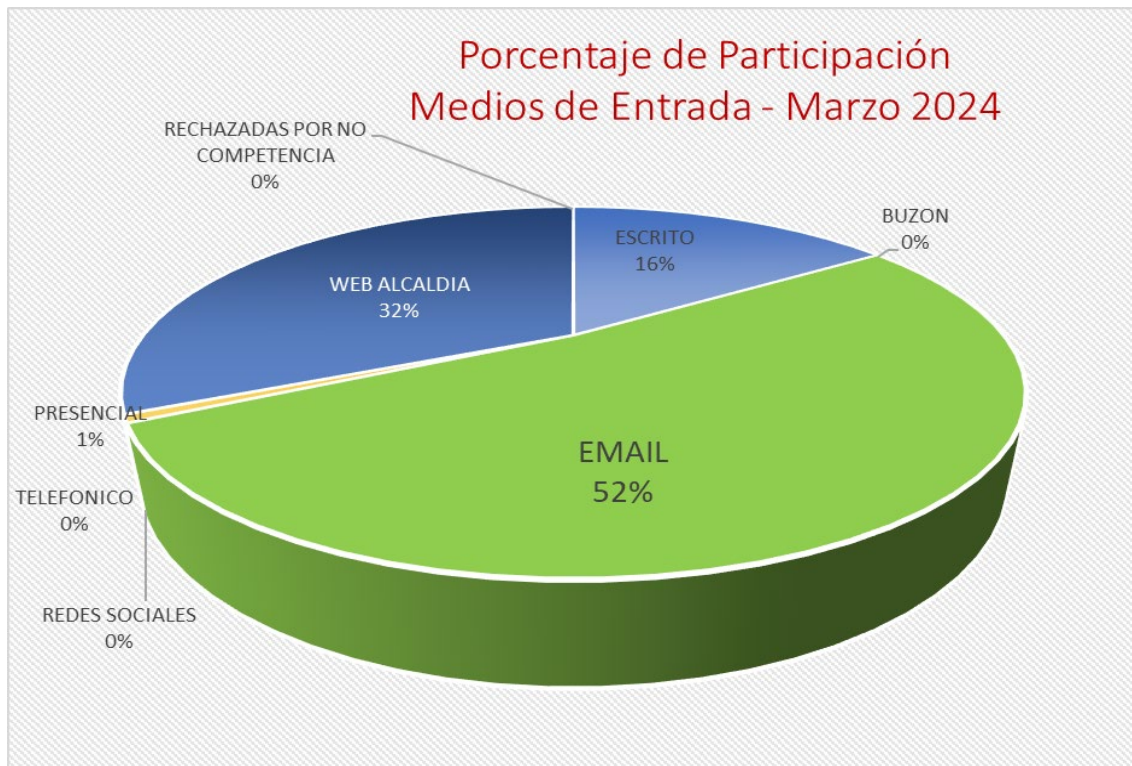
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes marzo de 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

| MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN | CANT SDQS  | %           |
|---------------------------------|------------|-------------|
| ESCRITO                         | 23         | 16%         |
| BUZON                           | 0          | 0%          |
| EMAIL                           | 77         | 52%         |
| PRESENCIAL                      | 1          | 1%          |
| TELEFONICO                      | 0          | 0%          |
| REDES SOCIALES                  | 0          | 0%          |
| WEB ALCALDIA                    | 47         | 32%         |
| RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA   | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL SDQS</b>               | <b>148</b> | <b>100%</b> |

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 marzo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 77 peticiones que corresponden al 52%; en el segundo lugar con 47 peticiones y un 32% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 23 y un porcentaje de participación del 16%, 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 marzo, equivalen a ciento cuarenta y ocho (148) 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

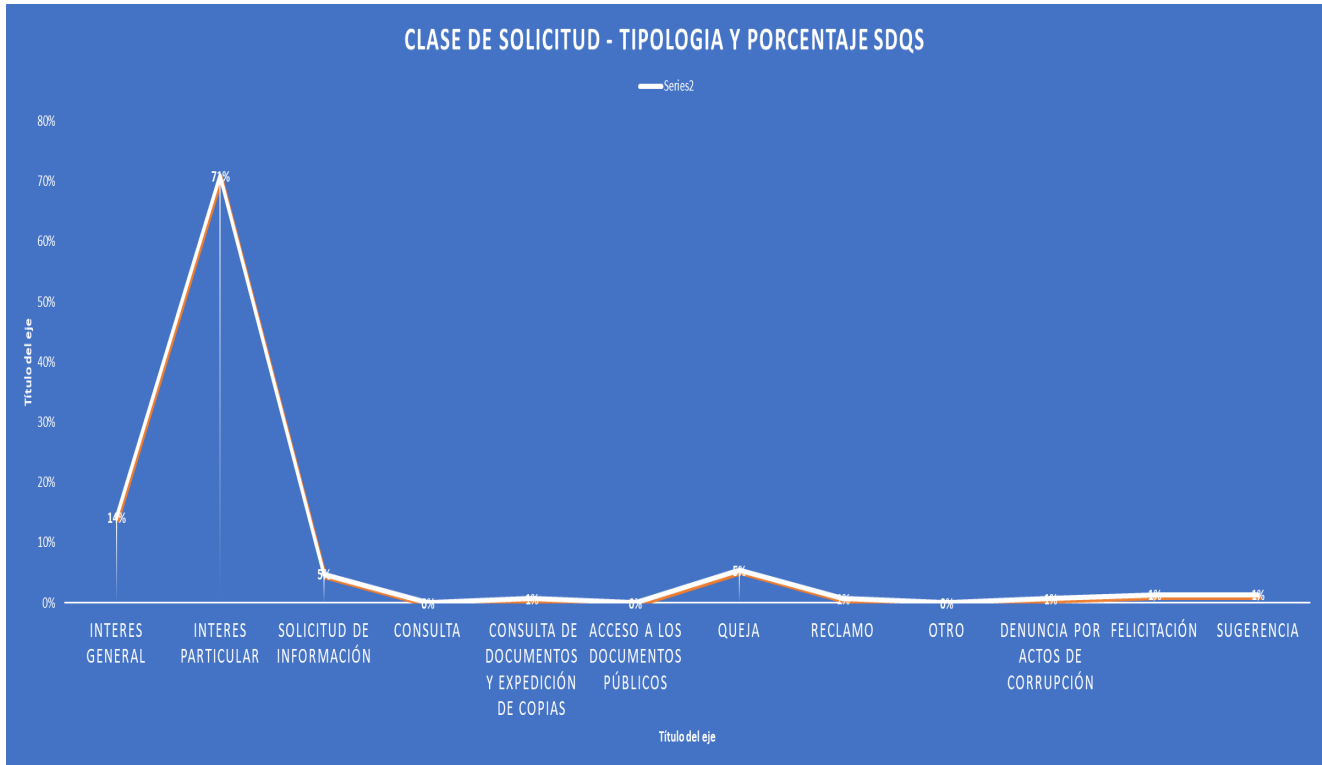
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de marzo

| CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS | CANT SDQS  | %           |
|---|------------|-------------|
| INTERES GENERAL                                 | 21         | 14%         |
| INTERES PARTICULAR                              | 105        | 71%         |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                        | 7          | 5%          |
| CONSULTA  | 0          | 0%          |
| CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS   | 1          | 1%          |
| ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS                | 0          | 0%          |
| QUEJA   | 8          | 5%          |
| RECLAMO   | 1          | 1%          |
| OTRO  | 0          | 0%          |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN                | 1          | 1%          |
| FELICITACIÓN                                    | 2          | 1%          |
| SUGERENCIA                                      | 2          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>148</b> | <b>100%</b> |

**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 marzo de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 105 peticiones y un 71% de participación, los derechos de interés general con 21 solicitudes y 14% de participación, quejas con 8 y un 5% de participación y las solicitudes de Información 7 y 5% 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 marzo 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 marzo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, interés general, 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<br>ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                              | VERSIÓN: 00           |
|   |   | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |   | PÁGINA 7 de 25        |

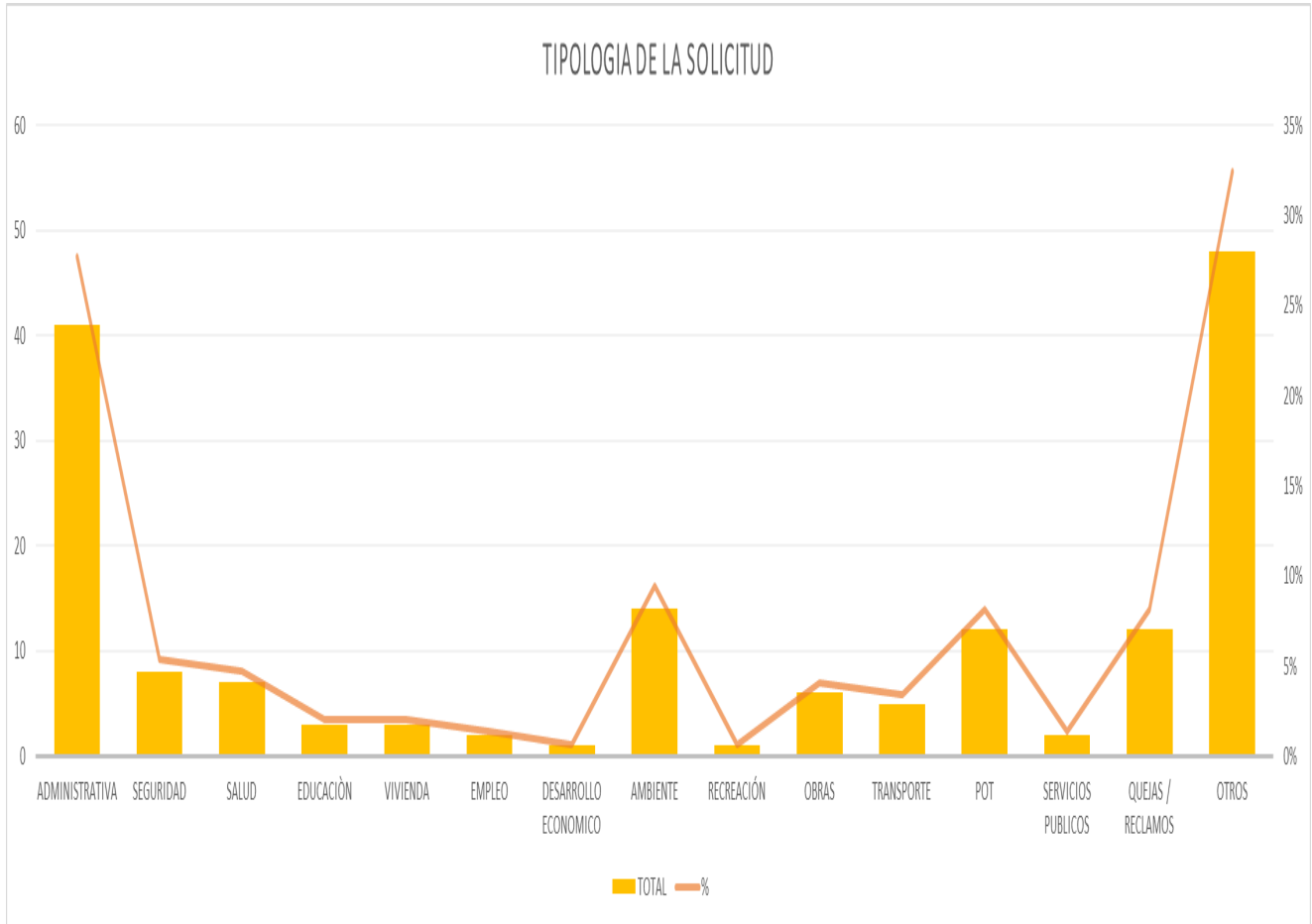
## CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

| TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD | TOTAL      | %           |
|---------------------------|------------|-------------|
| ADMINISTRATIVA            | 41         | 28%         |
| SEGURIDAD                 | 8          | 5%          |
| SALUD                     | 7          | 5%          |
| EDUCACIÓN                 | 3          | 2%          |
| VIVIENDA                  | 3          | 2%          |
| EMPLEO                    | 2          | 1%          |
| DESARROLLO ECONOMICO      | 1          | 1%          |
| AMBIENTE                  | 14         | 9%          |
| RECREACIÓN                | 1          | 1%          |
| OBRAS                     | 6          | 4%          |
| TRANSPORTE                | 5          | 3%          |
| POT                       | 12         | 8%          |
| SERVICIOS PUBLICOS        | 2          | 1%          |
| QUEJAS / RECLAMOS         | 12         | 8%          |
| OTROS                     | 48         | 32%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>165</b> | <b>111%</b> |

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 41 requerimientos y 28% de participación; otros con 48 requerimientos y 32% de participación y ambiente con 14 peticiones y 9% de participación entre el gran total, se ubican en los primeros lugares; enseguida encontramos POT con 12 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 **165** ítems es determinado por encima de las **148** solicitudes del mes de marzo, 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.




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



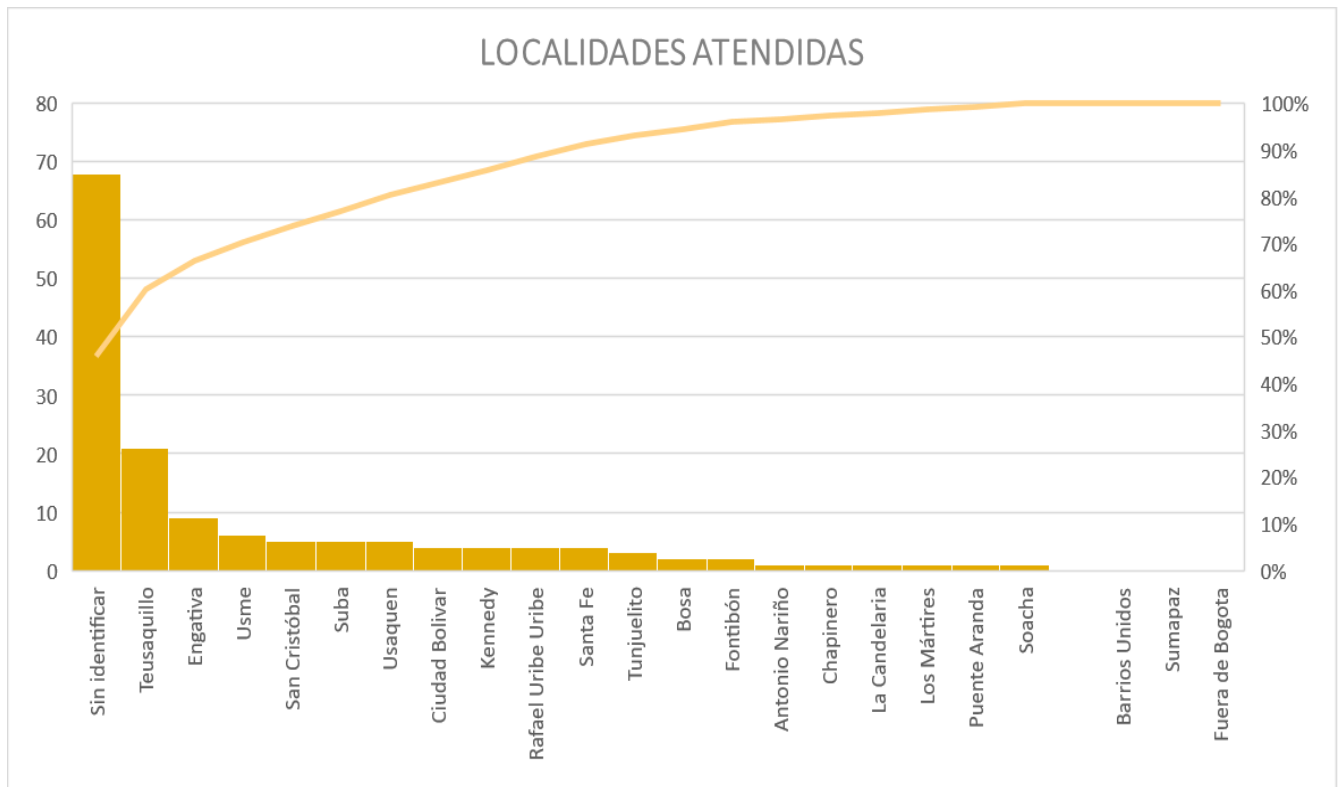
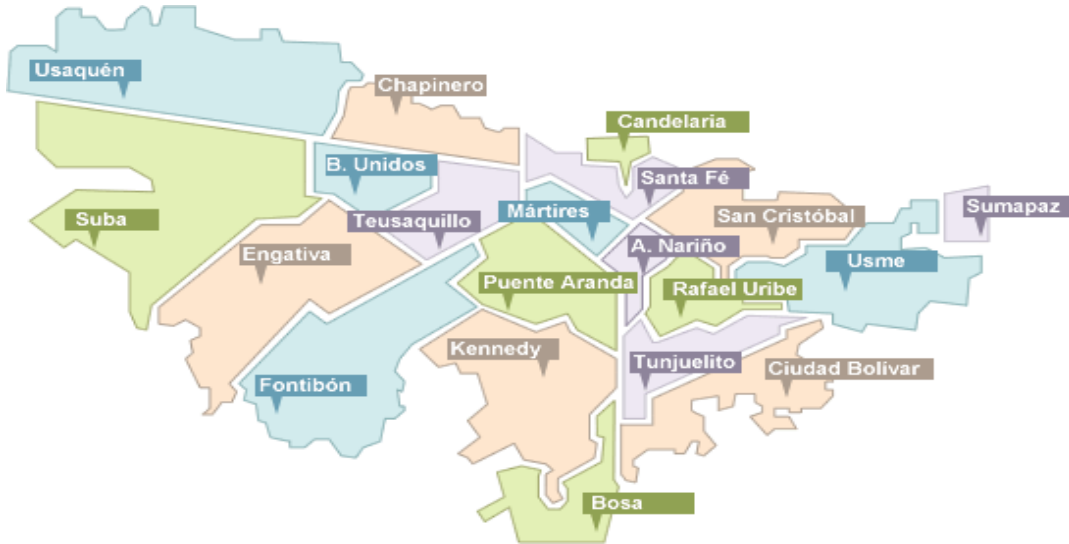
|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                           | VERSIÓN: 00           |
|   |  | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |  | PÁGINA 9 de 25        |

**PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE  
EL MES DE MARZO 2024**


| LOCALIDADES ATENDIDAS | TOTAL USUARIOS | % PART      |
|-----------------------|----------------|-------------|
| Antonio Nariño        | 1              | 1%          |
| Barrios Unidos        | 0              | 0%          |
| Bosa                  | 2              | 1%          |
| Chapinero             | 1              | 1%          |
| Ciudad Bolívar        | 4              | 3%          |
| Engativá              | 9              | 6%          |
| Fontibón              | 2              | 1%          |
| Kennedy               | 4              | 3%          |
| La Candelaria         | 1              | 1%          |
| Los Mártires          | 1              | 1%          |
| Puente Aranda         | 1              | 1%          |
| Rafael Uribe Uribe    | 4              | 3%          |
| San Cristóbal         | 5              | 3%          |
| Santa Fe              | 4              | 3%          |
| Suba                  | 5              | 3%          |
| Sumapaz               | 0              | 0%          |
| Teusaquillo           | 21             | 14%         |
| Tunjuelito            | 3              | 2%          |
| Usaquén               | 5              | 3%          |
| Usme                  | 6              | 4%          |
| Soacha                | 1              | 1%          |
| Sin identificar       | 68             | 46%         |
| Fuera de Bogotá       | 0              | 0%          |
| <b>Total general</b>  | <b>148</b>     | <b>100%</b> |

**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 68 solicitudes y 46% de participación, Teusaquillo con 21 solicitudes, esto corresponde al 14% de participación y Engativá con 9 peticiones y un 6% 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       |

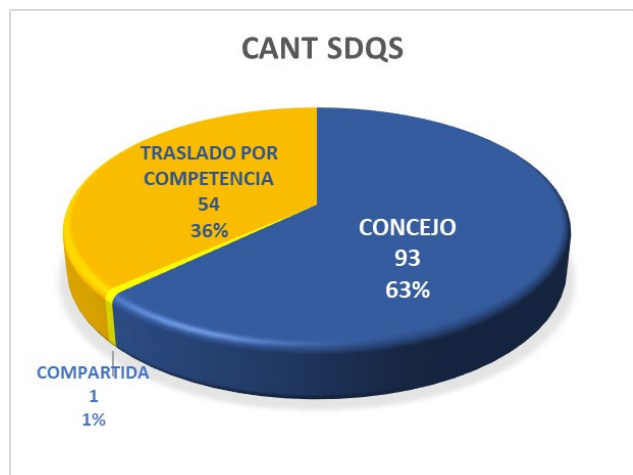
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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 MARZO 2024

| COMPETENCIA              | CANT SDQS  | %           |
|--------------------------|------------|-------------|
| CONCEJO                  | 93         | 63%         |
| COMPARTIDA               | 1          | 1%          |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 54         | 36%         |
| <b>TOTAL, SDQS</b>       | <b>148</b> | <b>100%</b> |

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 148 peticiones registradas para el mes de marzo, 93 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 63%; 54 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 36%, y de manera compartida encontramos que se diligenció 1 peticiones con el 1% de participación entre el gran total..





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

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace 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 del Concejo de Bogotá.

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br/>ESTRATÉGICO</b> | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | <b>INFORME DE GESTIÓN</b>                               | VERSIÓN: 00           |
|   |   | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |   | PÁGINA 13 de 25       |

|   |                               |                    |
|---|-------------------------------|--------------------|
|  | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-FO-004 |
|   | ACTA DE APERTURAS DE BUZONES  | VERSIÓN: 02        |
|   |                               | FECHA: 29-Jun-2022 |

ACTA No. 10

LUGAR: Concejo de Bogotá, D.C.  
 FECHA: 6-03-2024  
 HORA DE INICIACIÓN: 8:30 HORA DE FINALIZACIÓN: 8:55

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Elvira Gress M

DESARROLLO

Siendo la(s) 8:30, 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<br>No.                    | TIPO |   |   |   | NULOS | PETICIONARIO | TEMA |
|                                       | P    | Q | R | S |       |              |      |
|                                       |      |   |   |   |       |              |      |
|                                       |      |   |   |   |       |              |      |
|                                       |      |   |   |   |       |              |      |
| OBSERVACIONES: <u>No Existe Buzón</u> |      |   |   |   |       |              |      |

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

|   |                               |                    |
|---|-------------------------------|--------------------|
|  | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-FO-004 |
|   | ACTA DE APERTURAS DE BUZONES  | VERSIÓN: 02        |
|   |                               | FECHA: 29-Jun-2022 |

ATENCIÓN AL CIUDADANO  
B U Z Ó N No. 1

| CONSECUTIVO<br>No.                    | TIPO |   |   |   | NULOS | PETICIONARIO | TEMA |
|---------------------------------------|------|---|---|---|-------|--------------|------|
|                                       | P    | Q | R | S |       |              |      |
|                                       |      |   |   |   |       |              |      |
|                                       |      |   |   |   |       |              |      |
|                                       |      |   |   |   |       |              |      |
| OBSERVACIONES: <u>No Existe Buzón</u> |      |   |   |   |       |              |      |

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

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

| ATENCIÓN AL CIUDADANO                        |      |   |   |   |       |              |      |
|--|------|---|---|---|-------|--------------|------|
| CONSECUTIVO<br>No.                           | TIPO |   |   |   | NULOS | PETICIONARIO | TEMA |
|  | P    | Q | R | S |       |              |      |
|  |      |   |   |   |       |              |      |
|  |      |   |   |   |       |              |      |
|  |      |   |   |   |       |              |      |
| OBSERVACIONES: <u>No aparecen Peticiones</u> |      |   |   |   |       |              |      |

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

Siendo la(s) 8:55, se firma la presente por quienes en ella intervinieron:

Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Elvira Gress M  
Secretaria

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 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.

### NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE MARZO 2024


Para el mes de marzo 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 marzo la Secretaria General reporto 12 PQRS.**

| PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE MARZO |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      |           |
|---|----------------|--------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|-----------|
| TIPO  | MESA DIRECTIVA | SECRETARIA GENERAL | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN FINANCIERA | COMISIÓN DE GOBIERNO | COMISIÓN DEL PLAN | COMISIÓN DE HACIENDA | TOTALES   |
| DERECHO DE PETICIÓN   |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 0         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL  |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 0         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR   |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 0         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN  | 3              |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 3         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA   |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 0         |
| DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS                                      | 2              |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 2         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS                                       |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 0         |
| QUEJA   |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 0         |
| RECLAMO   |                |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 0         |
| OTRO  | 7              |                    |                          |                      |                      |                   |                      | 7         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>12</b>      | <b>0</b>           | <b>0</b>                 | <b>0</b>             | <b>0</b>             | <b>0</b>          | <b>0</b>             | <b>12</b> |

### PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE MARZO 2024

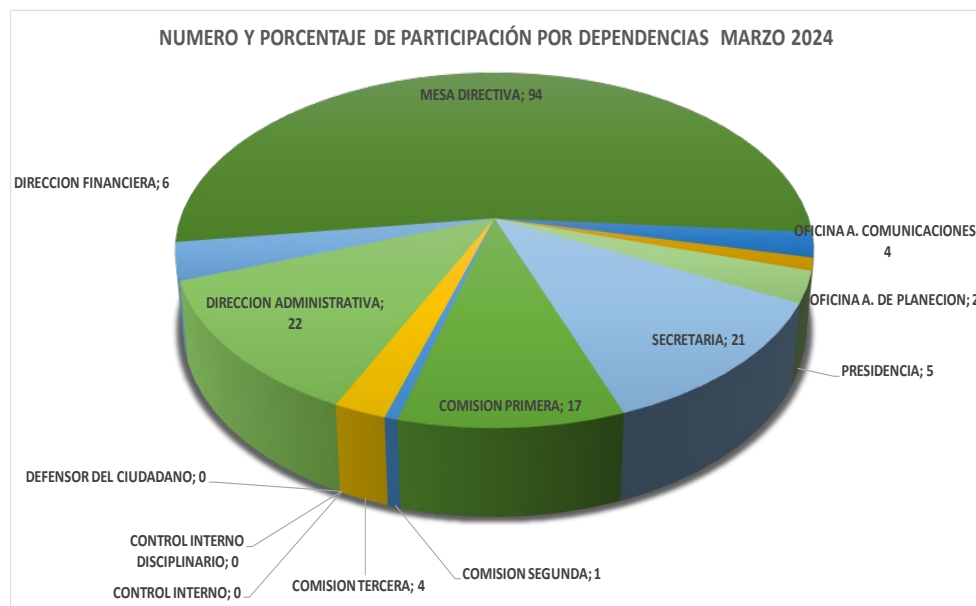
Durante el presente mes de marzo, ingresaron **148** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

| NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MARZO 2024 |            |             |
|--|------------|-------------|
| DEPENDENCIA  | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| ATENCION AL CIUDADANO  | 148        | 84%         |
| COMISION PRIMERA   | 17         | 10%         |
| COMISION SEGUNDA   | 1          | 1%          |
| COMISION TERCERA   | 4          | 2%          |
| CONTROL INTERNO  | 0          | 0%          |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                    | 0          | 0%          |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO   | 0          | 0%          |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA   | 22         | 13%         |
| DIRECCION FINANCIERA   | 6          | 3%          |
| DIRECCION JURIDICA   | 0          | 0%          |
| MESA DIRECTIVA   | 94         | 53%         |
| OFICINA A. COMUNICACIONES  | 4          | 2%          |
| OFICINA A. DE PLANEACION   | 2          | 1%          |
| PRESIDENCIA  | 5          | 3%          |
| SECRETARIA   | 21         | 12%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>176</b> | <b>100%</b> |

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


Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 94 requerimientos gestionados y 53% 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 148 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.



En Segundo lugar, la Dirección Administrativa con 22 requerimientos y 13% de participación. Seguida de la Secretaría General con 21 requerimientos correspondiente al 12% de participación y por último la Comisión Primera con 17 requerimientos y 10% de participación 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 148 solicitudes recibidas durante el presente mes.

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

## INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA - MES DE MARZO 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 marzo 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 marzo de 2024, en donde se recibieron de manera directa 5 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.

| 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

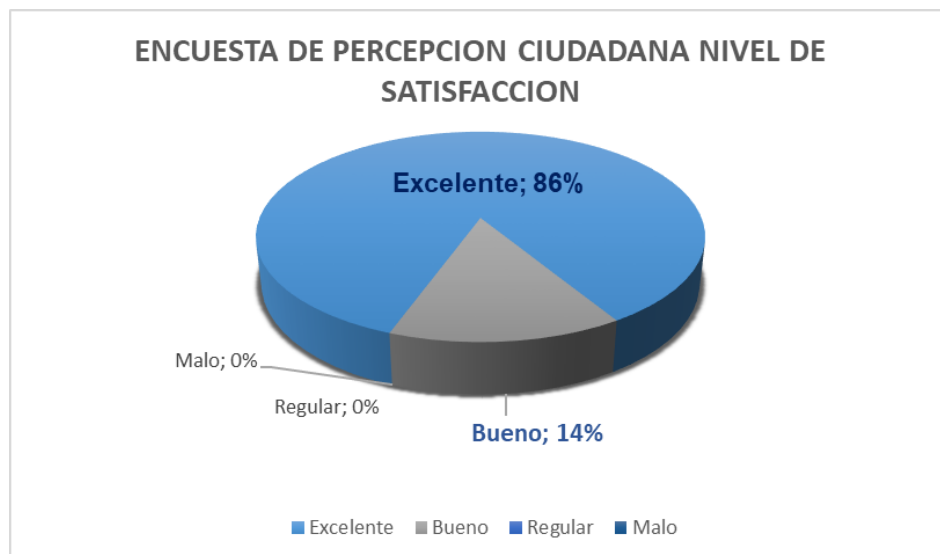


|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                           | VERSIÓN: 00           |
|   |  | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |  | PÁGINA 17 de 25       |


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?   | 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%  |
|  | <b>86%</b> | <b>14%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b> |       |

Tabla 3



Grafica 1

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

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

### 1. ¿CÓMO CALIFICA LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?

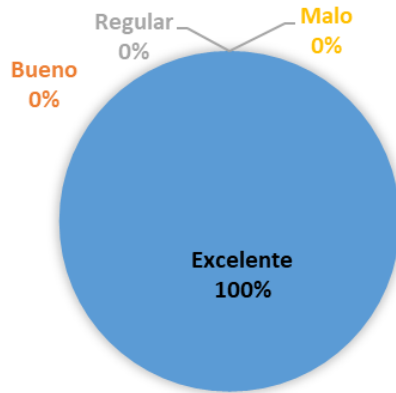
De un total de cinco (5) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de marzo 2024, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, lo que describe la buena atención a la ciudadanía.



### 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 78% califica como excelente el conocimiento de los temas, por parte del funcionario que lo atendió y el 22%, 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.

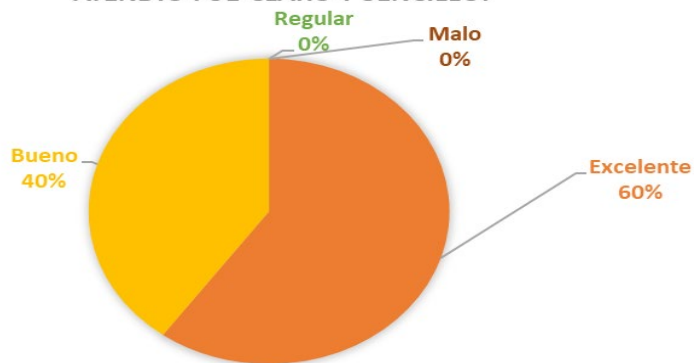
2. ¿CONSIDERA QUE EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ POSEE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA RESOLVER SU CONSULTA, O REMITIRLO A DÓNDE CORRESPONDA?




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 60% como excelente y el 40% 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. se tiene una gran oportunidad de mejora.

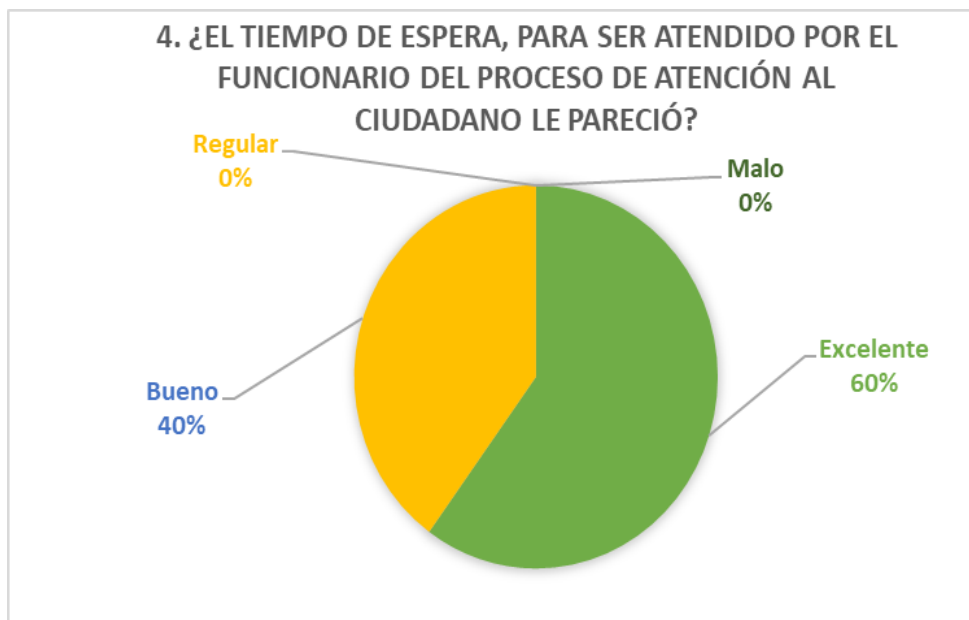
3. EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO Y SENCILLO.



|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                           | VERSIÓN: 00           |
|   |  | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |  | PÁGINA 20 de 25       |

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

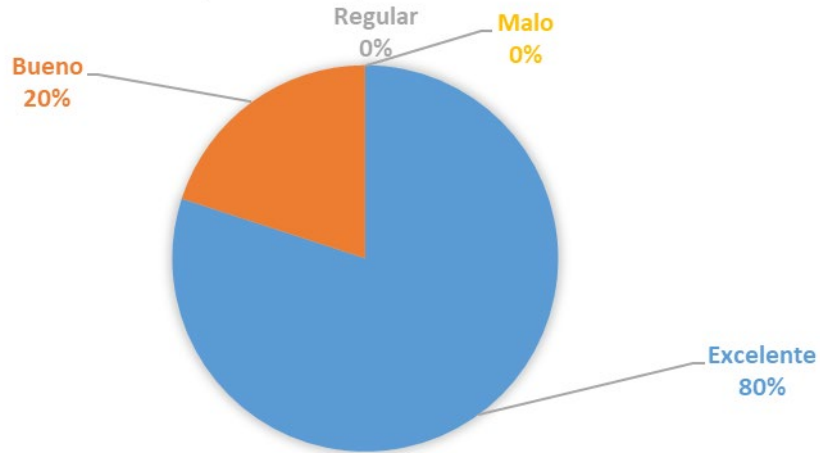
La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 60% como “excelente” y el 40% como bueno; en términos generales la atención se hace oportunamente.



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 80% excelente, y un 20% 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 cuento 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

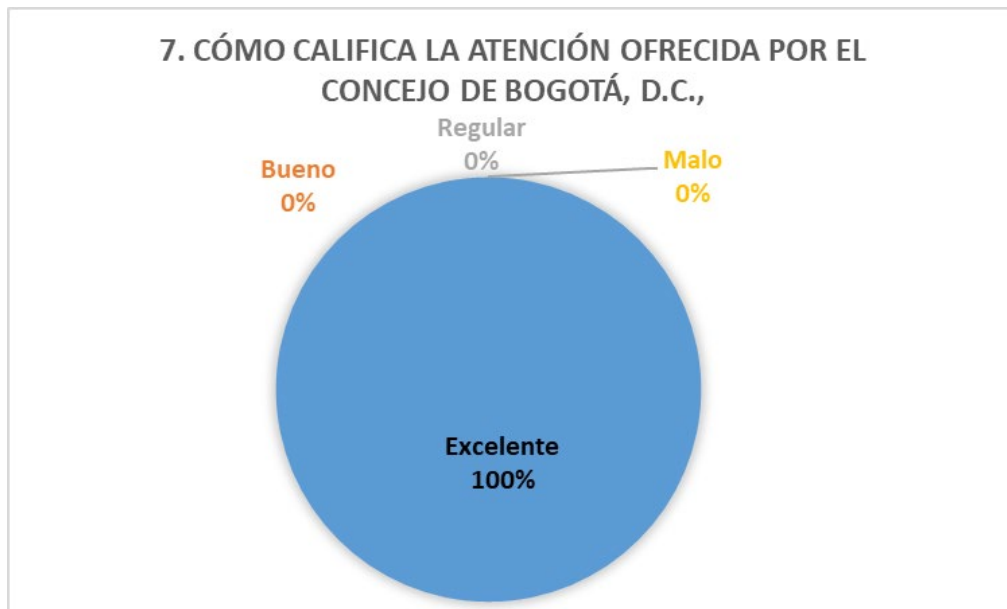
6. EL ESPACIO FÍSICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO ES:



|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                              | VERSIÓN: 00           |
|   |   | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |   | PÁGINA 22 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 100%, como excelente 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 86% en “Excelente”, un 14% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y Malo” para el

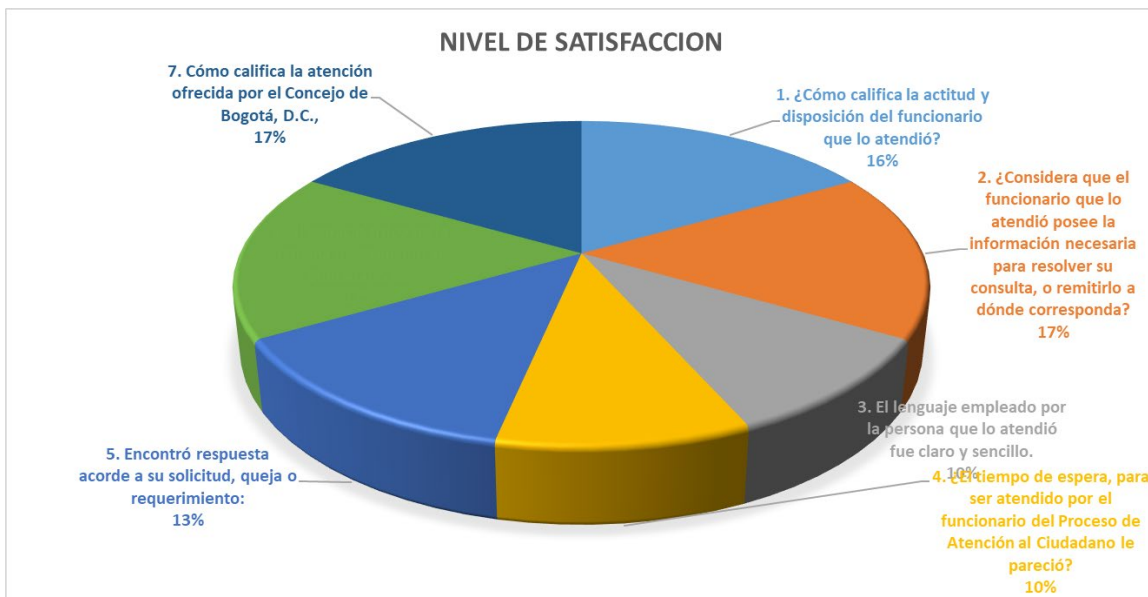
|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | <b>CÓDIGO: GDE-PR002-FO2</b> |
|   | <b>INFORME DE GESTIÓN</b>                           | <b>VERSIÓN: 00</b>           |
|   |   | <b>FECHA: 16 JUL. 2014</b> 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


mes de marzo 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   |
|-----------------------|-------------|
| <b>Excelente</b>      | <b>86%</b>  |
| <b>Bueno</b>          | <b>14%</b>  |
| <b>Regular</b>        | <b>0%</b>   |
| <b>Malo</b>           | <b>0%</b>   |
| <b>TOTAL</b>          | <b>100%</b> |

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<br>ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                              | VERSIÓN: 00           |
|   |   | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |   | PÁGINA 24 de 25       |

## 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 2021E9927 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 petionario 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 calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.



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

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 atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo 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)  
Elaboro: Carlos Alberto Muñoz Torres – Yolanda Romero Cruz  
Revisó: José Alfonso Granados Santos - Asesor