

	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 MAYO 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 mayo 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 en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 mayo de 2024, que ascienden a **276** 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 mayo.

	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 mayo 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 mayo, se recibieron **80** peticiones equivalente al **29%** 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 mayo, se recibieron **10** peticiones equivalente al **4%**.



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 mayo 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 mayo se recibieron **185** peticiones, que equivalen al **67%**.

	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 mayo se recibió una petición.



BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, que son recolectadas semanalmente y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad. Para el mes reportado 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 informado no se recibieron peticiones.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

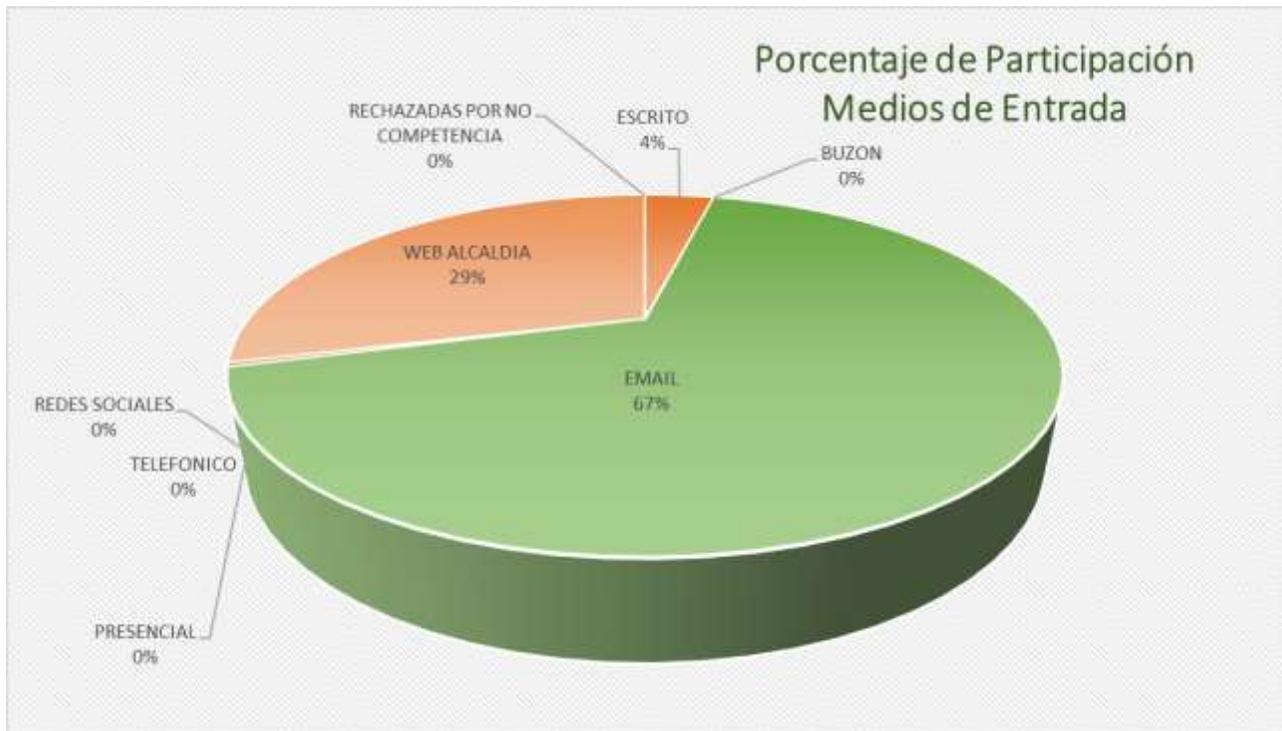
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes mayo de 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	10	4%
BUZON	0	0%
EMAIL	185	67%
PRESENCIAL	1	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	80	29%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL, SDQS	276	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 mayo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 185 peticiones que corresponden al 67%; en el segundo lugar con 80 peticiones y un 29% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 10 y un porcentaje de participación del 4%, 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 mayo, equivalen a doscientos setenta y seis (276) 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 mayo

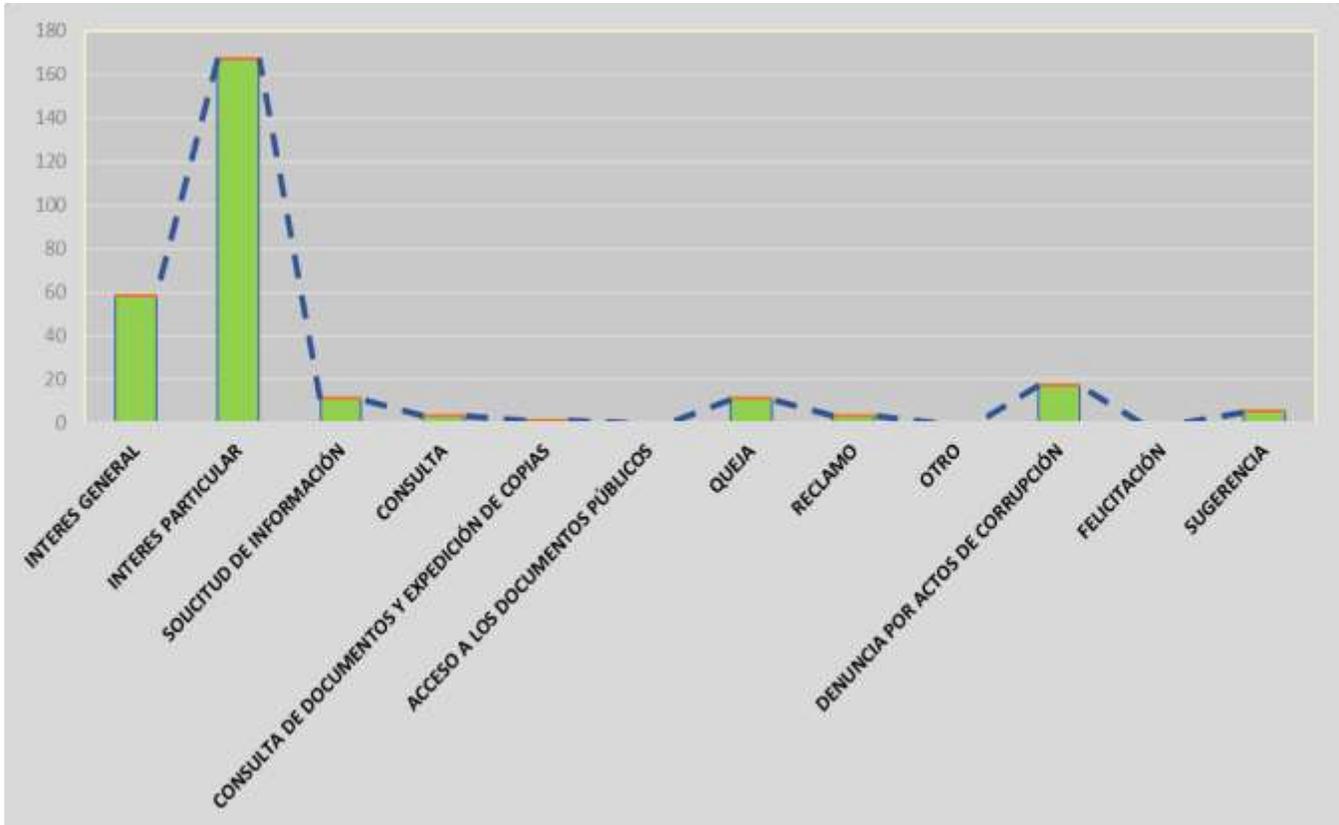
CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	58	21%
INTERES PARTICULAR	167	61%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	4%
CONSULTA	3	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	1	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	11	4%
RECLAMO	3	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	17	6%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	5	2%
TOTAL	276	100%

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 mayo de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 167 peticiones y un 61% de participación, los derechos de interés general con 58 solicitudes y 21% de participación y las denuncias por actos de corrupción con 17 peticiones y 6% 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 mayo las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 25



Gráfica No. 2

En la Gráfica No. 2, para el mes mayo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, los derechos de interés General y las denuncias por actos de corrupción, 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 Gráfica 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

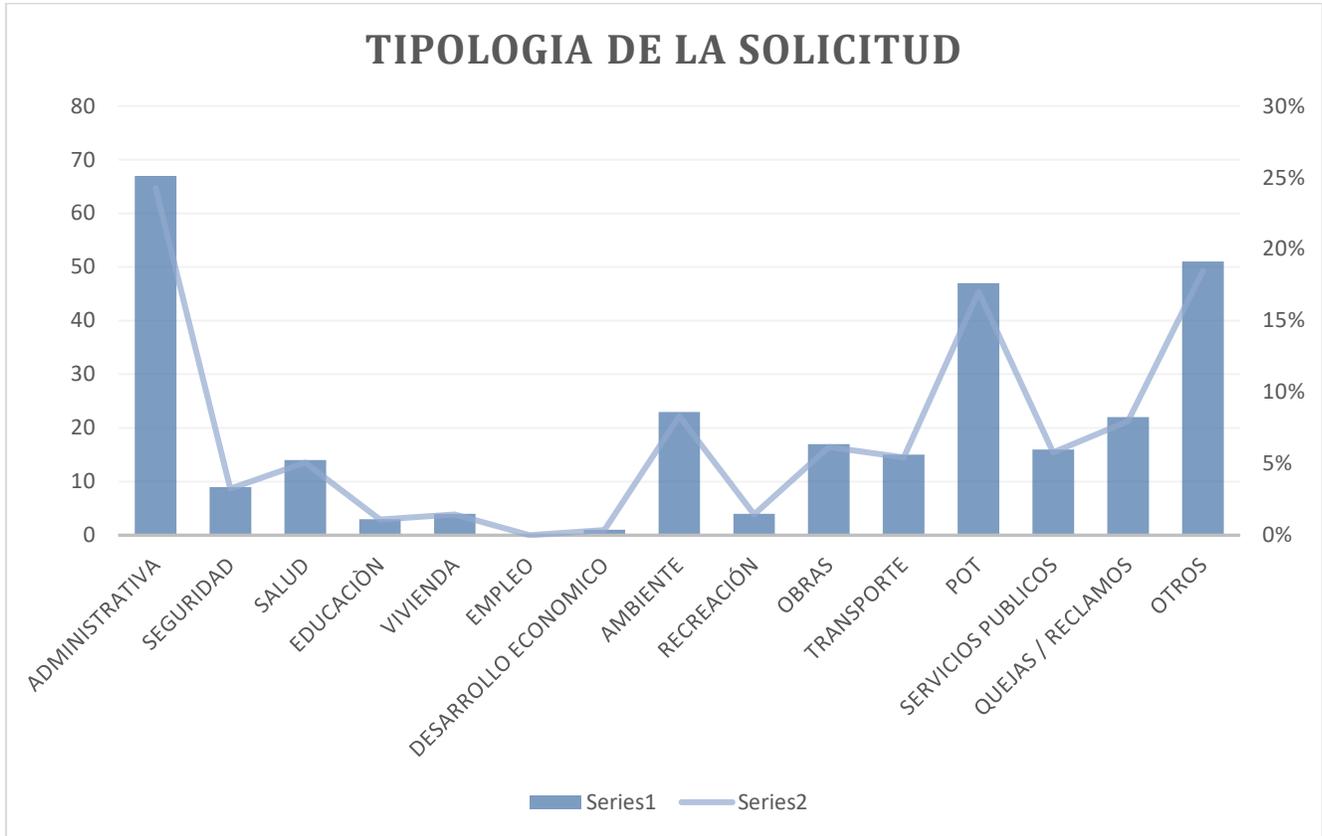
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	67	24%
SEGURIDAD	9	3%
SALUD	14	5%
EDUCACIÓN	3	1%
VIVIENDA	4	1%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONOMICO	1	0%
AMBIENTE	23	8%
RECREACIÓN	4	1%
OBRAS	17	6%
TRANSPORTE	15	5%
PLAN DE DESARROLO	47	17%
SERVICIOS PUBLICOS	16	6%
QUEJAS / RECLAMOS	22	8%
OTROS	51	18%
TOTAL	293	106%

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 67 requerimientos y 24% de participación; otros con 51 y 18%, Plan de desarrollo con 47 requerimientos y 17% de participación y ambiente con 23 peticiones y 8% de participación entre el gran total, se ubican en los primeros lugares; enseguida encontramos quejas/reclamos con 22 peticiones y porcentaje de 8%, están dentro de las más destacadas y como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **293** ítems es determinado por encima de las 276 solicitudes del mes de mayo, 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 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, Plan de desarrollo, ambiente y quejas/reclamos; obras y transporte como las variables más categorizadas.

Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

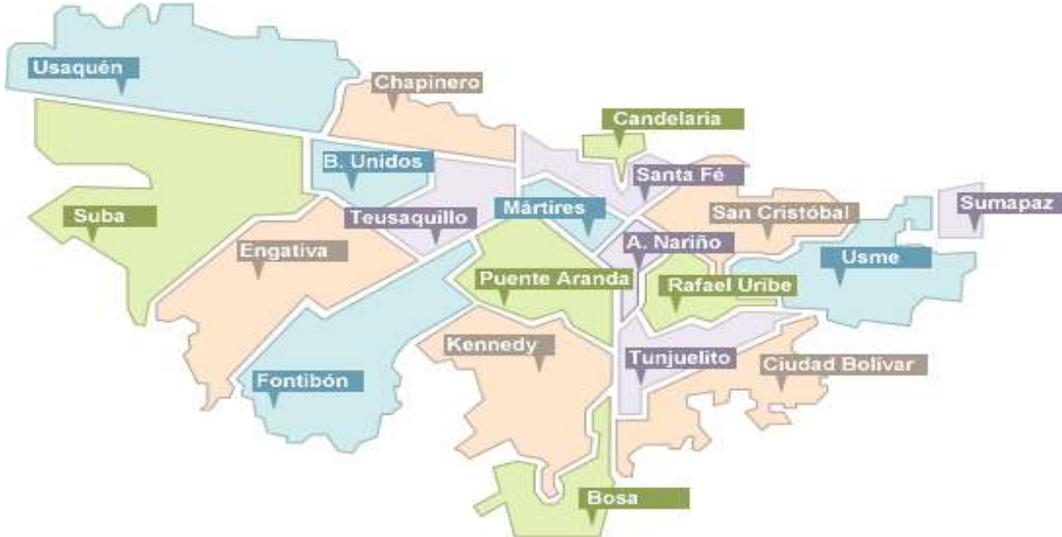
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE MAYO 2024	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 25

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL, USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	1	0%
Chapinero	9	3%
Ciudad Bolívar	1	0%
Engativá	8	3%
Fontibón	1	0%
Kennedy	3	1%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	3	1%
Puente Aranda	4	1%
Rafael Uribe	1	0%
San Cristóbal	14	5%
Santa Fe	6	2%
Suba	11	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	16	6%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	4	1%
Usme	6	2%
Soacha	2	1%
Sin identificar	182	66%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total, general	276	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 182 solicitudes y 66% de participación, Teusaquillo con 16 solicitudes, esto corresponde al 6% de participación, San Cristóbal con 14 peticiones y un 5% y Suba con 11 y un 4% de participación 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

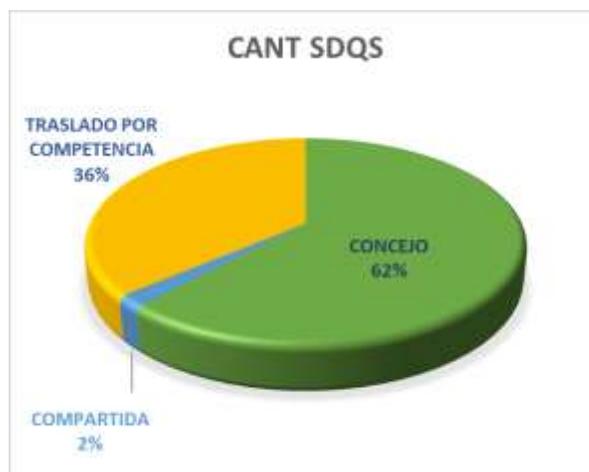
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman el distrito capital, esta estadística varía mes a mes.

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 MAYO 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	171	62%
COMPARTIDA	5	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	100	36%
TOTAL, SDQS	276	100%

Cuadro 5



Gráfica 5

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuentas tuvieron que ser trasladadas a otras entidades según lo establecido en la Ley 1437, artículo 21, sustituido por la Ley 1755 de 2015, artículo 1, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006.

De las 276 peticiones registradas para el mes de mayo, 171 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 62%; 100 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, lo que implica un porcentaje de 36%, y de manera compartida encontramos que se diligenciaron 5 peticiones con el 2% de participación entre el gran total.

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

NÚMERO DE PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE MAYO 2024

Para el mes de mayo 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 mayo la Secretaría General reporto 27 PQRS.**

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE MAYO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION FINANCIERA	COMISION DE GOBIERNO	COMISION DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		3						3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		21						21
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		3						3
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		0						0
TOTAL	0	27	0	0	0	0	0	27

PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTÁ MES DE MAYO 2024

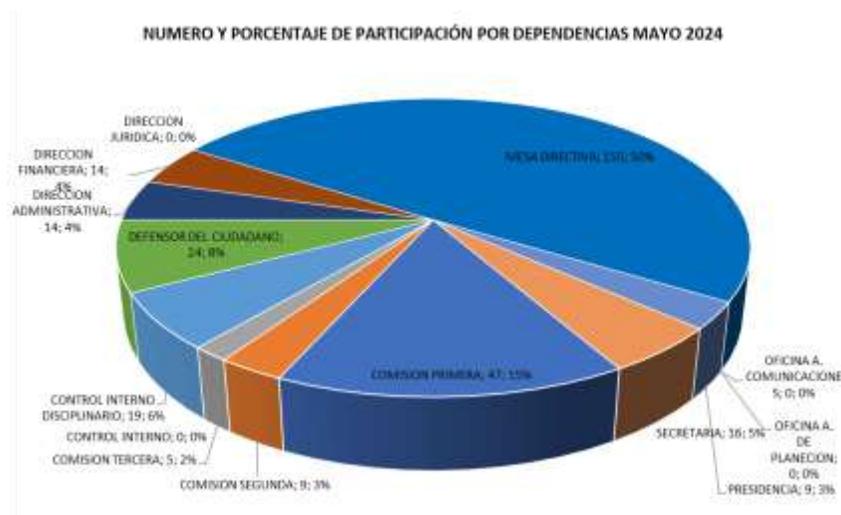
Ingresaron **276** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

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

Durante el mes en informe, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 155 requerimientos gestionados y 50% 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.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MAYO 2024		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL CIUDADANO	270	87%
COMISION PRIMERA	47	15%
COMISION SEGUNDA	9	3%
COMISION TERCERA	5	2%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19	6%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	24	8%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	14	4%
DIRECCION FINANCIERA	14	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	155	50%
OFICINA A. COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	9	3%
SECRETARIA	16	5%
TOTAL	312	100%

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 270 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.



Gráfica No. 6

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

En Segundo lugar, la Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial con 47 requerimientos y 15% de participación. Este incremento en cuanto a la Comisión Primera, se genera por el debate dado al proyecto de Acuerdo del Plan de Desarrollo, “Bogotá Camina Segura”, 2024-2027.

Seguida de la Oficina de Defensor del Ciudadano con 24 requerimientos correspondiente al 8% de participación, esto, dentro del gran total. Lo anterior, entre las más representativas.

En la gráfica No. 6 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 276 solicitudes recibidas.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA MES DE MAYO 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 mayo 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 mayo de 2024, en donde se recibieron de manera directa 6 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

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

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

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

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

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

Tabla 2

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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	100%	0%	0%	0%	100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	100%	0%	0%	0%	100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	83%	17%	0%	0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	100%	0%	0%	0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	100%	0%	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.,	83%	17%	0%	0%	100%
	95%	5%	0%	0%	

Tabla 3



Grafica 1

ANALISIS DE LA ENCUESTA

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

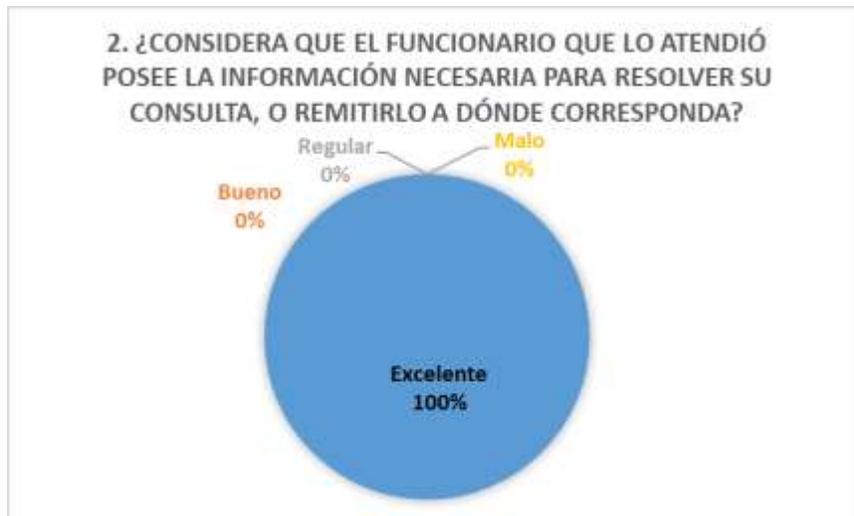
De un total de ciudadanos (6) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de mayo 2024, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, lo que describe la buena atención a la ciudadanía.



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

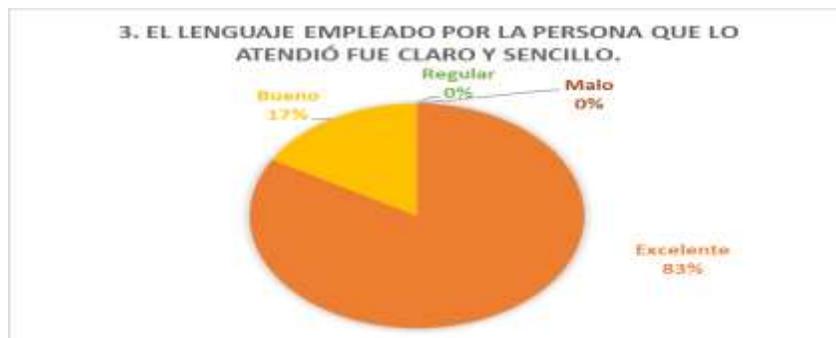
2. Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, ¿o remitirlo a dónde corresponda?

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



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

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



	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 86% como “excelente” y el 14% 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 86% excelente, y un 14% bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.



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

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

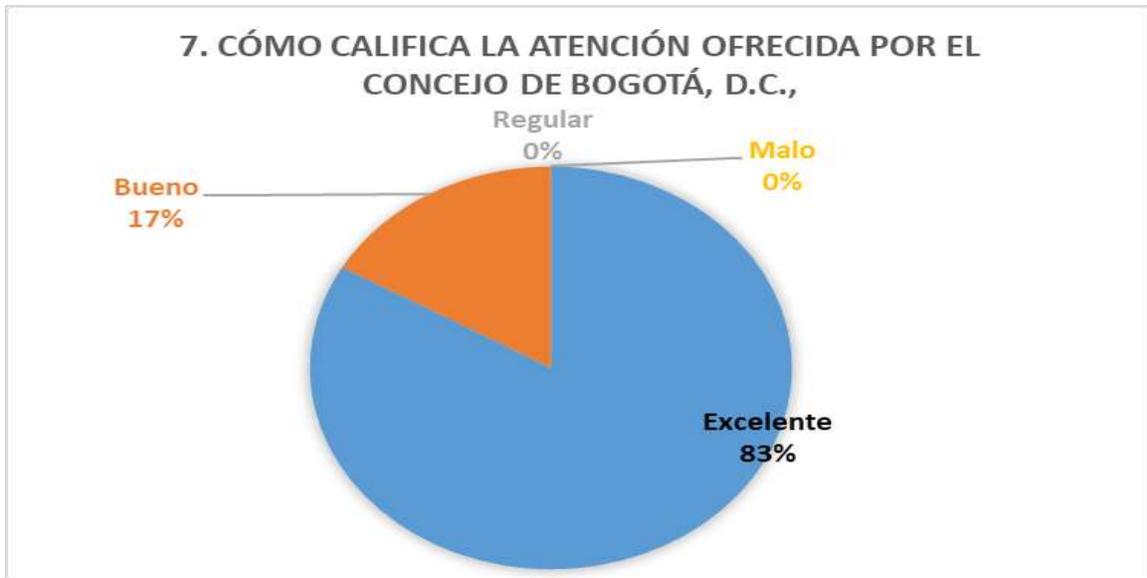
En cuanto al espacio físico de la oficina de atención al ciudadano, según la calificación de los ciudadanos, aparece con: 100% como excelente. Esta calificación muestra el resultado de las acciones de mejora el apoyo de la Corporación y las recomendaciones de los entes de control-veeduría distrital



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

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 25



CONCLUSIONES

En general, el servicio prestado por la oficina de atención al ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud 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 90% en “Excelente”, un 10% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y Malo” para el mes de mayo 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	95%
Bueno	5%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%

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

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 24 de 25

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MAYO DE 2024

- CONVERSATORIO DISEÑO UNIVERSAL PLANES DE EMERGENCIA, mayo 15 de 2024, 10am - 12pm
- Apoyo en las actividades de atención al ciudadano en la primera sesión de 2024 del Concejo sale a la Calle, ejercicio participativo en el marco del plan distrital de desarrollo. en el auditorio principal biblioteca pública Virgilio Barco.

INFORME CONCEJO A LA CALLE, ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2024

En el marco de los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027, el Concejo de Bogotá realizó el miércoles 15 de mayo la primera sesión de 2024 del Concejo a la Calle, un proyecto liderado por el presidente de la corporación, con el fin de fomentar la participación de la ciudadanía y escuchar sus voces frente a diversas preocupaciones, temáticas y problemáticas.

1. INVITACIÓN SESION CONCEJO A LA CALLE.



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

Se llevó a cabo en el auditorio principal de la Biblioteca Virgilio Barco con la presencia de los Honorables Concejales, funcionarios de la Alcaldía Mayor, Funcionarios de las diferentes Secretarías, funcionario del Concejo de Bogotá, medios de comunicación, representantes de la ciudadanía e invitados especiales

2. FECHA, HORA Y LUGAR :

Se llevó a cabo en el auditorio principal de la Biblioteca Virgilio Barco , con hora de inicio 9:00 AM y terminando a las 2:30 PM.

EQUIPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

RAUL ANTONIO PABA IGLESIAS – Director Jurídico
JOSE ALFONSO GRANADOS SANTOS - Defensor del Ciudadano

1. Oscar Cárdenas
2. Carlos Alberto Muñoz Torres
3. Rubén Riaño Cocknub
4. Yolanda Romero Cruz
5. Dora Elvira Gross Melo



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

3. DIFUSIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

La Secretaría General ha venido adelantado esta gestión, por lo que El Proceso de Atención al Ciudadano no invita directamente, sin embargo, estuvo presente en todas estas actividades, acompañando a los ciudadanos en sus peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones que tuvieran, proporcionando el formato ATC-FO-001.

Las actividades desarrolladas por el equipo de la Oficina de Atención al ciudadano, dentro del desarrollo de este evento, fueron las siguientes:

1. A las 7:30 a.m. se reunió el equipo de trabajo en las instalaciones de la Biblioteca Virgilio Barco, donde se recibieron instrucciones por parte del Defensor del Ciudadano, doctor Jose Alfonso Granados Santos -
2. Se repartieron entre los integrantes del equipo las chaquetas que identificaban al personal de atención al ciudadano dentro de la rendición de cuentas.
3. Se instaló una mesa para prestar atención personalizada a los ciudadanos que asistieron a la primera sesión.
4. Se realizó el registro de asistencia de los ciudadanos.
5. Se repartieron formatos para la recolección de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones entre los ciudadanos que participaron.
6. Se prestó orientación y asistencia permanente a los concejales y ciudadanos.
7. Se recibieron las peticiones en los formularios establecidos y en forma personal en la sesión.

Número de personas y grupos y grupos de interés. Para el caso de grupos indicar, cuales grupos asistieron.

Según el registro de las planillas de asistencia "CODIGO: ATC-FO-008", pudimos identificar la siguiente clasificación de grupos de interés, tales como Veedurías, ONG, Comerciantes, Sindicatos, Juntas de Acción comunal y Ciudadanos en general

4. INVITADOS

- Junta de Acción Local (JAL)
- Junta de Acción Comunal (JAC)
- Veedurías ciudadanas
- Academia (estudiante, docente, gobierno estudiantil)
- Sindicatos
- ONG
- Ciudadano general

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

5. NÚMERO DE ASISTENTES

El número de asistentes presenciales que estuvieron en la rendición de cuentas fueron Y que firmaron el formato de asistencia:

TIPO:	CANTIDAD:
CONCEJALES (LAS)	45
PARTICULARES Y OTROS	183
TOTAL	228

ENCUESTA DE SATISFACCION DE ACTIVIDADES

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Satisfacción de la Actividad realizada a las personas que asistieron de forma presencial a la primera sesión de 2024 del Concejo a la Calle

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción que tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por el Concejo de Bogotá D.C. durante este evento.

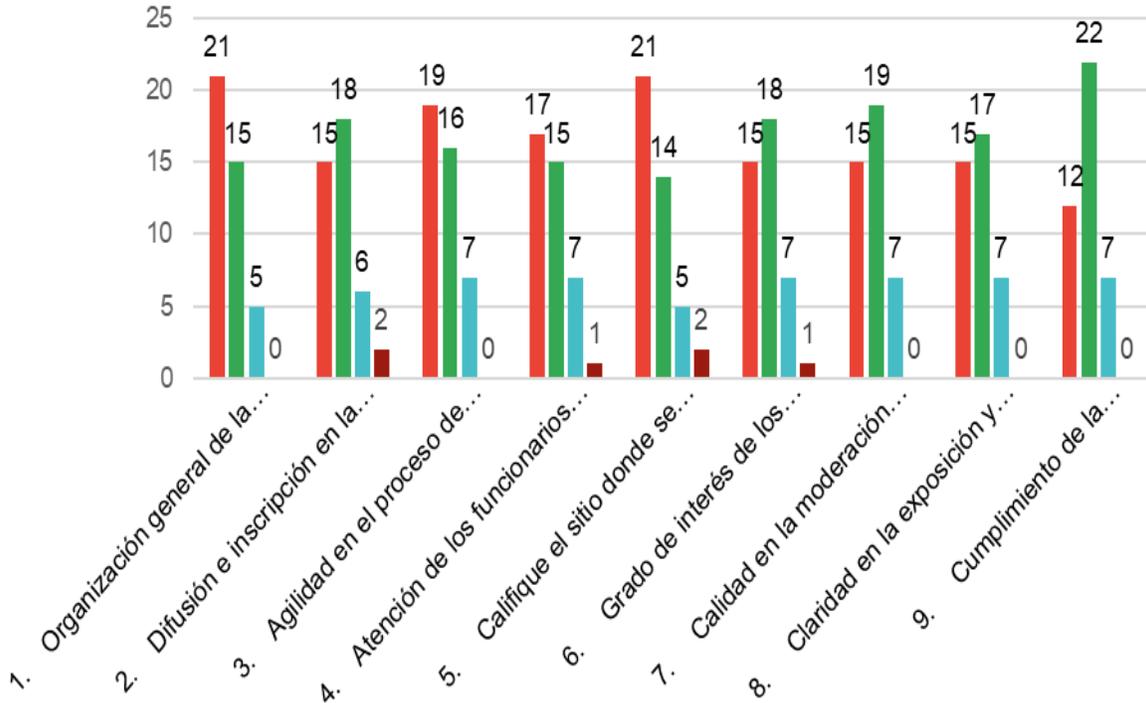
A continuación, damos un resumen de las encuestas de satisfacción de actividades en lo que respecta a la primera sesión de 2024 del Concejo a la Calle

Es importante conocer la opinión respecto a la atención prestada por la Corporación, dado que ésta contribuye a nuestra mejora continua.

En general, ¿qué tan satisfecho estuvo con el evento?

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. Organización general de la actividad:	21	15	5	x
2. Difusión e inscripción en la actividad	15	18	6	2
3. Agilidad en el proceso de registro	19	16	7	x
4. Atención de los funcionarios responsables	17	15	7	1
5. Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)	21	14	5	2
6. Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas	15	18	7	1
7. Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)	15	19	7	x
8. Claridad en la exposición y dominio del tema	15	17	7	x
9. Cumplimiento de la programación establecida	12	22	7	x
VALOR TOTAL POR SATISFACCION	150	154	58	6

Encuesta de Satisfacción primera sesión de 2024 del Concejo a la Calle



De lo anterior se resalta el esfuerzo y compromiso de todos los funcionarios de la Corporación en la atención a los ciudadanos, quienes han obtenido una calificación global “Excelente” y “Bueno”, mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los ciudadanos.

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Todos los funcionarios y contratistas de la Corporación deben atender el procedimiento remitido a sus correos electrónicos institucionales mediante MEMORANDO 2024IE5246, suscrito por el Defensor del Ciudadano, correspondiente a la Resolución No. 0232 del 02 de mayo de 2.022 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.*”,
2. En razón al análisis mencionado, el proceso de atención al ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención (existe una gran debilidad que consiste en la omisión de respuesta a las llamadas telefónicas en todas las dependencias del Concejo, terminando la mayoría de estas desviadas a la Oficina de Atención al Ciudadano), capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano y usuarios “Sistema Bogotá te Escucha”.
4. Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
5. Se seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
6. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C., seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 30 de 25

7. Se requiere mayor compromiso de cada una de las dependencias de los diferentes procesos 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, no solo lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad en aras de garantizar una atención en el marco de los principios de la administración pública y el código de integridad de esta magna Corporación.

ATENCIÓN AL CIUDADANO
Dirección Jurídica
Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email) Anexos: Lo anunciado
Elaboro: Carlos Alberto Muñoz Torres / Yolanda Romero Cruz
Revisó: José Alfonso Granados Santos – Asesor 105-02