



JOSÉ MIGUEL PEY
1763-1838
ESTADISTA Y MILITAR
PATRIOTA, PRIMER ALCALDE
PROVINCIA DE SANTAFE DE
BOGOTÁ - JUNIO 20 DE 1800

ATENCION AL CIUDADANO

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 25

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Respecto del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, correspondiente al año 2024, relacionado con la recepción y clasificación de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias recibidas en la Corporación, a través de cualquier medio de comunicación dispuesto por la entidad para la ciudadanía, así como las reportadas por la oficina de Correspondencia, todas ellas incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). **“Bogotá Te Escucha”**, esto del 1 de enero al 31 de diciembre 2024.

A sí mismo, se reportan las actividades adelantadas al interior del Proceso.

En este informe, se reportará la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la Entidad por diferentes canales, los cuales ascienden a dos mil doscientos noventa y una (**2291**) solicitudes de trámites ciudadanos, lo que demuestra 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.

A continuación, detallamos la información de manera consolidada y discriminada teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el año 2024.

Canal de ingreso de peticiones



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 ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **106** peticiones escritas, equivalentes al 5% del total de requerimientos recibidos.



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.



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. Podemos evidenciar que se recibieron **1501** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **66%** del 100% de peticiones recibidas.

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



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el año 2024, se recibieron **619** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **27%** del total recibida en el periodo.



TELEFÓNICO: Se recibe 2 solicitud telefónicas.



PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **63** solicitudes, equivalentes al 3% de las solicitudes recibidas.



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 el primer semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes que hayan ingresado por estos canales.

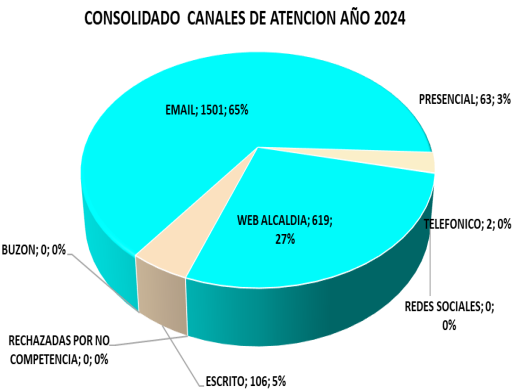
CANALES DE ATENCION AÑO 2024										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	7	0	112	3	1	0	60	0	183	8%
FEBRERO	18	0	105	7	0	0	65	0	195	9%
MARZO	23	0	77	1	0	0	47	0	148	6%
ABRIL	12	0%	121	0	0	0	65	0	198	9%
MAYO	10	0	185	1	0	0	80	0	276	12%
JUNIO	3	0	128	2	0	0	40	0	173	8%
JULIO	2	0	101	10	0	0	38	0	151	7%
AGOSTO	3	0	106	14	0	0	49	0	172	8%
SEPTIEMBRE	5	0	221	12	0	0	36	0	274	12%
OCTUBRE	10	0	168	4	1	0	88	0	271	12%
NOVIEMBRE	10	0	98	8	0	0	28	0	144	6%
DICIEMBRE	3	0	79	1	0	0	23	0	106	5%
TOTAL	106	0	1501	63	2	0	619	0	2291	100%
% POR CANAL	5%	0%	66%	3%	0%	0%	27%	0%	100%	

Análisis de la gestión canales de ingreso de peticiones

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del año 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios.

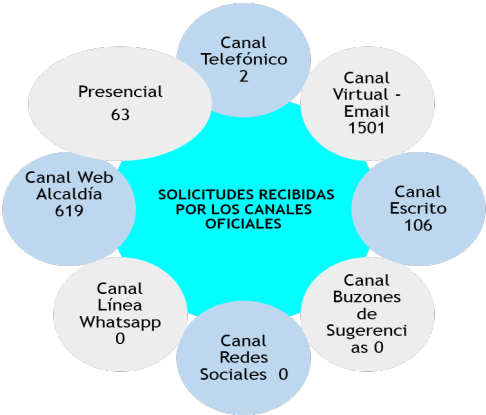
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 25

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **2291** requerimientos en el sistema SDQS y siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o, a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.



CONSOLIDADO CANALES DE ATENCION AÑO 2024		
CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ESCRITO	106	5%
BUZON	0	0%
EMAIL	1501	66%
PRESENCIAL	63	3%
TELEFONICO	2	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	619	27%
RECHAZADAS POR NO CO	0	0%
TOTAL SDQS	2291	100%

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos durante el año 2024 es el correo electrónico con dirección atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, E-MAIL con **1501** peticiones que corresponden al **66%**, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha con **619** peticiones que corresponden al **27%** y el medio escrito con **106** solicitudes que corresponde al **5%** de las solicitudes de los ciudadanos, lo que indica que la facilidad, rapidez y la variedad de los recursos son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano. Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 25

CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2024									
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETEN	TOTAL
ENERO	7	0	112	3	1	0	60	0	183
FEBRERO	18	0	105	7	0	0	65	0	195
MARZO	23	0	77	1	0	0	47	0	148
ABRIL	12	0	121	0	0	0	65	0	198
MAYO	10	0	185	1	0	0	80	0	276
JUNIO	3	0	128	2	0	0	40	0	173
JULIO	2	0	101	10	0	0	38	0	151
AGOSTO	3	0	106	14	0	0	49	0	172
SEPTIEMBRE	5	0	221	12	0	0	36	0	274
OCTUBRE	10	0	168	4	1	0	88	0	271
NOVIEMBRE	10	0	98	8	0	0	28	0	144
DICIEMBRE	3	0	79	1	0	0	23	0	106
TOTAL	106	0	1501	63	2	0	619	0	2291
% POR CANAL	5%	0%	66%	3%	0%	0%	27%	0%	100%

Podemos analizar que en los meses en que más se recibieron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fueron mayo, septiembre y octubre; equivalente **276, 274 y 271** respectivamente, requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

Tipología y Porcentaje de las Peticiones

En el Cuadro 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. mes a mes y el total anual.

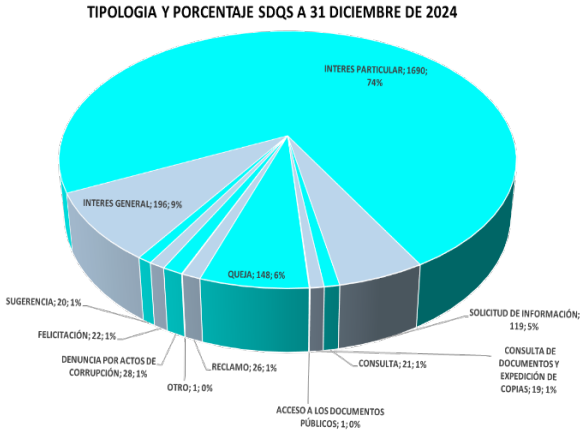
TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2024														
MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
ENERO	16	120	14	2	3	0	14	2	0	1	9	2	183	8
FEBRERO	14	138	15	1	1	1	19	3	0	0	3	0	195	9
MARZO	21	105	7	0	1	0	8	1	0	1	2	2	148	6
ABRIL	10	149	7	0	1	0	14	5	1	6	5	0	198	9
MAYO	58	167	11	3	1	0	11	3	0	17	0	5	276	12
JUNIO	17	122	16	5	1	0	7	1	0	2	0	2	173	8
JULIO	8	121	5	2	1	0	11	3	0	0	0	0	151	7
AGOSTO	6	131	7	3	2	0	19	2	0	0	1	1	172	8
SEPTIEMBRE	10	232	9	3	2	0	13	2	0	1	0	2	274	12
OCTUBRE	23	221	11	0	3	0	12	1	0	0	0	0	271	12
NOVIEMBRE	8	106	12	1	2	0	8	2	0	0	1	4	144	6
DICIEMBRE	5	78	5	1	1	0	12	1	0	0	1	2	106	5
TOTAL	196	1690	119	21	19	1	148	26	1	28	22	20	2291	100
% PARTICIPACION	9%	74%	5%	1%	1%	0%	6%	1%	0%	1%	1%	1%	100%	100%

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el año 2024, son los derechos de petición de Interés Particular con **1690** requerimientos, con un **74%** de participación; Solicitudes de información con **119** solicitudes y **5%** de participación; los derechos de petición de Interés General con **196**

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

solicitudes para un 9% de participación; Quejas **148** y un porcentaje de participación del 6%, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE A 31 DE DICIEMBRE DE 2024	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	196	9%
INTERES PARTICULAR	1690	74%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	119	5%
CONSULTA	21	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	19	1%
QUEJA	148	6%
RECLAMO	26	1%
OTRO	1	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	28	1%
FELICITACIÓN	22	1%
SUGERENCIA	20	1%
TOTAL	2291	100%



Porcentaje de localidades atendidas

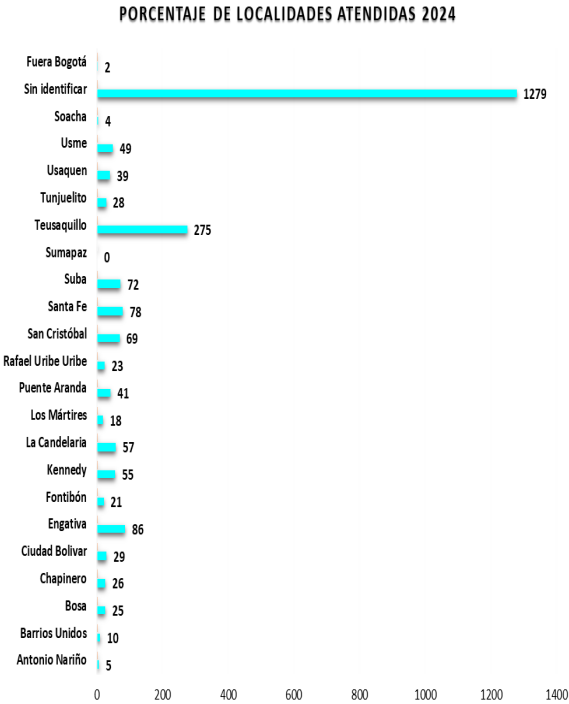
En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **2291** solicitudes, **1279** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **56%** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **12%** y un numero de **275** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación; la sigue la Localidad de Engativá con **86** solicitudes y un porcentaje de participación del **4%**; así mismo, la Localidad de Santafé con un alza notable en comparación con las demás localidades con **78** solicitudes y **3%** de participación.

LOCALIDADES ATENDIDAS 2024														
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0%
Barrios Unidos	1	3	0	3	0	1	0	0	1	0	1	0	10	0%
Bosa	4	1	2	0	1	2	3	4	6	1	0	1	25	1%
Chapinero	2	3	1	3	9	2	0	3	0	0	3	0	26	1%
Ciudad Bolívar	3	1	4	2	1	1	6	2	2	4	3	0	29	1%
Engelive	9	12	9	10	8	5	7	7	6	10	2	1	86	4%
Fontibón	1	0	2	3	1	2	4	1	2	4	0	1	21	1%
Kennedy	2	1	4	5	3	6	1	10	9	8	4	2	55	2%
La Candelaria	5	4	1	0	2	0	0	1	0	44	0	0	57	2%
Los Mártires	0	0	1	4	3	1	0	2	2	0	2	3	18	1%
Puente Aranda	0	3	1	2	4	1	1	0	19	1	8	1	41	2%
Rafael Uribe Uribe	4	1	4	4	1	2	1	0	0	3	3	0	23	1%
San Cristóbal	6	4	5	9	14	4	4	5	4	11	1	2	69	3%
Santa Fe	5	6	4	3	6	4	1	1	32	4	11	1	78	3%
Suba	5	7	5	6	11	8	5	5	3	5	8	4	72	3%
Surmapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teusaquillo	24	29	21	8	16	22	29	36	28	26	22	14	275	12%
Tunjuelito	4	5	3	2	2	1	2	0	0	1	6	2	28	1%
Usaquén	0	3	5	8	4	5	0	1	5	0	4	4	39	2%
Urmé	4	16	6	1	6	2	1	1	1	4	5	2	49	2%
Soacha	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0%
Sin identificar	103	96	68	121	182	104	85	92	154	145	61	68	1279	56%
Fuera de Bogotá	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
TOTAL	183	195	148	198	276	173	151	172	274	271	144	106	2291	100%

Las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.

La gráfica, muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para el 2024, se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades. Las localidades de Teusaquillo, Engativá y Santafé, con los mayores porcentajes de participación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS 2024	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	5	0%
Barrios Unidos	10	0%
Bosa	25	1%
Chapinero	26	1%
Ciudad Bolívar	29	1%
Engativa	86	4%
Fontibón	21	1%
Kennedy	55	2%
La Candelaria	57	2%
Los Mártires	18	1%
Puente Aranda	41	2%
Rafael Uribe Uribe	23	1%
San Cristóbal	69	3%
Santa Fe	78	3%
Suba	72	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	275	12%
Tunjuelito	28	1%
Usaquen	39	2%
Usme	49	2%
Soacha	4	0%
Sin identificar	1279	56%
Fuera Bogotá	2	0%
TOTAL	2291	100%

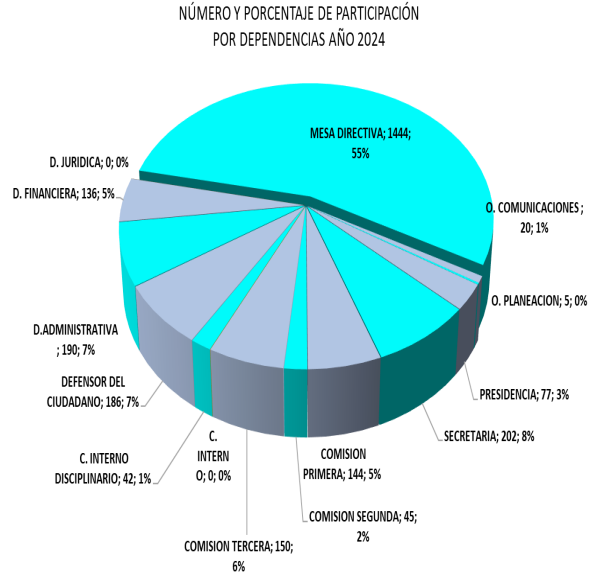


Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el presente año 2024.

Número y porcentaje de participación de requerimientos por dependencias año 2024

Durante el año 2024 ingresaron **2291** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS AÑO 2024		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	1990	75%
COMISION PRIMERA	144	5%
COMISION SEGUNDA	45	2%
COMISION TERCERA	150	6%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	42	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	186	7%
D.ADMINISTRATIVA	190	7%
D. FINANCIERA	136	5%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	1444	55%
O. COMUNICACIONES	20	1%
O. PLANEACION	5	0%
PRESIDENCIA	77	3%
SECRETARIA	202	8%
TOTAL	2641	100%



En este año 2024, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica, con **1444** requerimientos y un porcentaje de participación del **55%** dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informa, si fue trasladada a otra entidad o será respondida desde el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Secretaria General con **202** solicitudes y un porcentaje de participación del **8%**; seguida de la Dirección Administrativa con **190** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **7%**, y la Dirección Financiera con **186** solicitudes y un porcentaje de participación del **7%**. Esto dentro de las más representativas. Es de anotar que Atención al Ciudadano ha tramitado algunos requerimientos, que completan el gran total registrado.

En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 1657 solicitudes recibidas durante el presente año.

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

Informe Contraloría PQRS reportadas por las dependencias FORMATO CB- 0405

Durante el presente año la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas por fuera del sistema y que corresponde al FORMATO CB-0405 fue reportada por la Secretaría General de la Corporación, con 181 Derechos de Petición tramitados por fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá te Escucha”, NO PQRS.

PQRS REPORTADOS CONTRALORIA FORMATO CB-0405 AÑO 2024								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA 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		8						8
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		26						26
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		104						104
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		15						15
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		28						28
TOTAL	0	181	0	0	0	0	0	181

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 25

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL AÑO 2024

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2024

- Capacitación Funcional - Bogotá te escucha 22_febrero_2024, jueves 22 de febrero 9:00 am



- Primera Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos – VIRTUAL**, jueves, 29 febrero-9:00 – 11:00am

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2024

- Socialización Guía de Inducción y Reinducción manejo de PQRS y BTE, viernes, 12 abril-9:00 – 11:00am
- .Capacitación Administradores - Bogotá te escucha 18 de abril de 2024



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

	PROCESO:		GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO				CÓDIGO:		4220000-FF-011		
	PROCEDIMIENTO:		GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN				VERSIÓN:		00		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:		REGISTRO DE ASISTENCIA				PÁGINA:		1 de 2		
Dependencia:			DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		Tema:		Capacitación funcional para administradores del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha				
Objetivo:			Dar a conocer el uso y manejo funcional para la administración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Capacitación: Lima Guerrero, Javier Canocho y Patricia Gomez								
Fecha:	16/04/2014	Hora Inicio:	09:00 a. m.		Hora Finalización:	11:30 a. m.		Lugar:		TEMA (VIRTUAL)	
NOMBRE	NOMBRE IDENTIFICARIO (Nombre que el ciudadano o ciudadana usualmente usa en caso de haberse identificado como extranjero/da)	CEDULA DE CIUDADANÍA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN				NÚMERO DE CONTACTO	E-MAIL	FIRMA
					RELACIONADO	CONTRATISTA	PROVEEDOR	OTRO			
DEIJO RIVER DAMAZO GARCIA	DEIJO	102380407	ATENCIÓN ASISTENCIAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CONTRATISTA				X	303811009	deijo.rivera@concejoabogota.gov.co	Dejo Rivera
EDUARDO RAMIRO COTI ANDRÉS		80002561	ATENCIÓN ASISTENCIAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CONTRATISTA				X	313000090	eduardo.ramiro@concejoabogota.gov.co	EDUARDO COTI
DANIEL CARDONA LUISANO		1013081708	CAPITAL SALUD EPS - DAN	ANALISTA INTEGRAL DEL SERVIDOR AL CIUDADANO				X	2143001442	danieldc@concejoabogota.gov.co	Daniel Cardona
DIANA PAOLA MELO		102302702	CAPITAL SALUD EPS - ATENCIÓN AL USUARIO	TECNICO/POD				X	2170047123	dianapm@concejoabogota.gov.co	PAOLA MELO
KEVIN ROMERO RODRIGUEZ		101207902	CAPITAL SALUD EPS - ATENCIÓN AL USUARIO	ANALISTA/POD				X	210000090	kevinr@concejoabogota.gov.co	Kevin Rojas
YOLANDA RODRIGO GARCIA	YOLANDA RODRIGO GARCIA	30400000	CONSEJO DE BOGOTÁ - ATENCIÓN AL CIUDADANO	ADMINISTRADOR	X				210700000	yolandar@concejoabogota.gov.co	YOLANDA RODRIGO GARCIA
LAURA VARELA ROSA MARTIN		101302074	DEPTO. ADMIN. DEL SERVIDOR CIVIL - ATENCIÓN AL CIUDADANO	LEDER OPERATIVO ATENCION AL CIUDADANO				X	213000045	laurav@concejoabogota.gov.co	LAURA VARELA ROSA MARTIN
KEVIN ANDRÉS RIVERA DAMAZO	KEVIN	100000100	KEVIN - SALUD	TECNICO EN SISTEMAS				X	314301037	kevinrivera@concejoabogota.gov.co	Kevin Salazar
BLANCA MENDOZA COTI MARIANO	N/A	51070701	EMPRESA DE REGIMEN ESPECIAL - EPS - OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASISTENCIA SOCIAL	ALCALDE/ADMINISTRADOR				X	300217001	blanca.mendoza@concejoabogota.gov.co	Blanca Cota
PAOLA ELIENOR ESCOBAR	PAOLA ELIENOR	101100002	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - EPS - EPS - BOGOTÁ	ANALISTA DEL SERVIDOR				X	204000002	paolaescobar@concejoabogota.gov.co	PAOLA ELIENOR
FONDO DE PARTICIPACIÓN ECONOMICA CIUDADANA Y											

Se solicitó el suministro de los datos de los servidores públicos y contratistas, que actualmente están a cargo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha área o dependencia, diligenciando el Formato creación usuarios SDQS que se adjunta en archivo Excel. Se adjunta memorando



CONCEJO DE BOGOTÁ 14-03-2024 11:27:12
A Contestar Cite Este Nr.:2024IE5237 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: DIRECCION JURIDICADefensor del Ciudadano
DESTINO: CONCEJO DE BOGOTATODAS LAS OFICINAS
ASUNTO: ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL "SISTEMA (...), BOGOTÁ
OBS: ARCHIVO EXCEL "FORMATO CREACIÓN USUARIOS SDQS"

MEMORANDO

PARA: USUARIOS DEL "SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, BOGOTÁ TE ESCUCHA", CONCEJO DE BOGOTÁ.

DE: JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS
Defensor del Ciudadano

ASUNTO: Actualización de datos en el "SISTEMA (...), BOGOTÁ TE ESCUCHA"

De manera atenta me permito solicitar con carácter URGENTE, se sirvan suministrar los datos de los servidores públicos y contratistas, que actualmente están a cargo del "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha" en su área o dependencia, diligenciando el "Formato creación usuarios SDQS" que se adjunta en archivo Excel.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 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.
- **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.

INVITACIÓN SESION CONCEJO A LA CALLE.



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

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



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
Oscar Cárdenas
Carlos Alberto Muñoz Torres
Rubén Riaño Cocknub
Yolanda Romero Cruz
Dora Elvira Gross Melo

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 José Alfonso Granados Santos –

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

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

INVITADOS

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

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

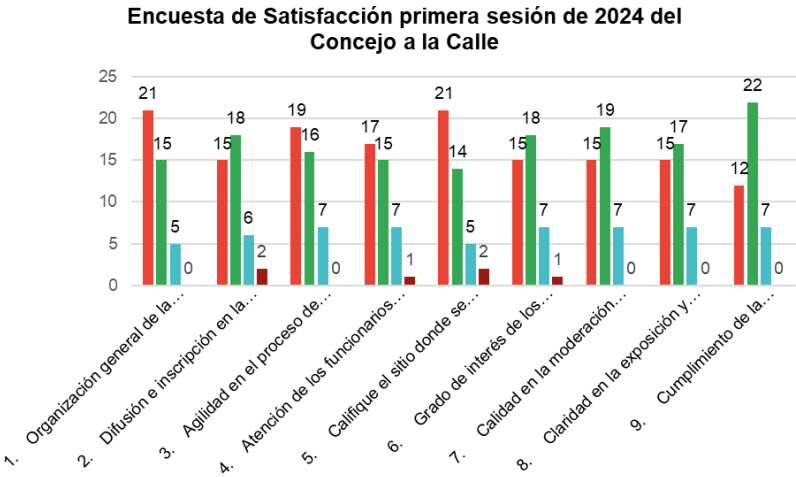
Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Satisfacción de la Actividad realizada a las personas que asistieron de forma presencial a la primera sesión de 2024 del Concejo a la Calle

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



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

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.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2024

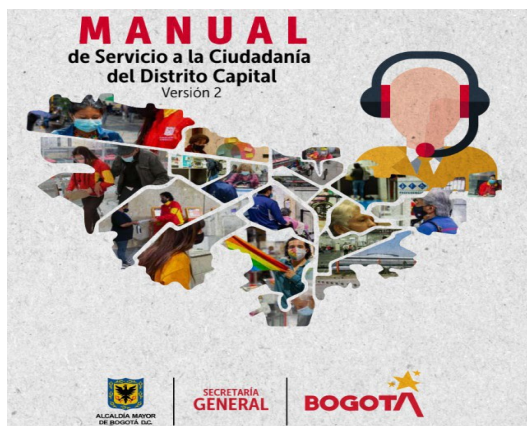
- Capacitación Funcional Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Dentro del Plan de capacitación del Procedimiento de Atención al Ciudadano, se invitó a todos los usuarios del SDQS, para que dentro del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, participaran de la capacitación funcional de registro, clasificación y cierre de peticiones en Bogotá te escucha, llevado el día jueves, 6 junio-8:00 – 11:00am. Reunión de Microsoft Teams, Secretaria General de la Alcaldía.

Teniendo en cuenta lo anterior se brindó a los usuarios - funcionarios de la Corporación, conocimiento y fortalecimiento de competencias relacionadas con el manejo, operación y atención de peticiones ciudadanas en el sistema

ITEM	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA CAPACITACION	CORREO ELECTRONICO
1	ANA MARIA BERNAL CRUZ	6/06/2024	ambernal@concejobogota.gov.co
2	ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	6/06/2024	ALCERQUERA@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO
3	ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ/Delegada	6/06/2024	ayduran@concejobogota.gov.co
4	ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	6/06/2024	anfeliciano@concejobogota.gov.co
5	ADELAIDA LÓPEZ ALVARADO	6/06/2024	ALOPEZ@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.COes
6	CONSTANZA ADRIANA CARDENAS CAMACHO	6/06/2024	CACARDENAS@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO
7	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	6/06/2024	cmunoz@concejobogota.gov.co
8	CARLOS ANDRES PADILLA PINTO	6/06/2024	capadilla@concejobogota.gov.co
9	DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA	6/06/2024	dagiraldo@concejobogota.gov.co
10	DORA ELVIRA GROSS MELO	6/06/2024	degross@concejobogota.gov.co
11	DORA NANCY GUANUMEN RAMIREZ	6/06/2024	dnguanumen@concejobogota.gov.co
12	GINNA MARIA CASTAÑEDA	6/06/2024	gmcastaneda@concejobogota.gov.co
13	JOSE ALFONSO GRANADOS SANTOS	6/06/2024	jagranados@concejobogota.gov.co
14	JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO	6/06/2024	jcrueda@concejobogota.gov.co
15	LUZ DARY CARDENAS FIGUEROA	6/06/2024	ldcardenas@concejobogota.gov.co
16	LEYLA RODRIGUEZ PARRA	6/06/2024	lrodriguez@concejobogota.gov.co
17	LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO	6/06/2024	lavizcaino@concejobogota.gov.co
18	OSCAR CARDENAS CARDENAS	6/06/2024	OCARDENAS@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO
19	ROBERT OTALVARO LOPEZ	6/06/2024	rotalvaro@concejobogota.gov.co
20	RUBEN ALFONSO RIANO COCKNUB Ext.878	6/06/2024	RRIANO@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO
21	NELSON ALBERTO SANABRIA NOPPE	6/06/2024	nasanabria@concejobogota.gov.co

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



- Diseño Universal para el Mobiliario Accesible en los Puntos de Servicio a la Ciudadanía, martes, 11 junio-10:00am – 12:00pm



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.

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 18 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.

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 19 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

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 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

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2023 REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

Agosto 9 2024, Capacitaciones Parametrización Defensor Ciudadano Alcaldía Mayor de Bogotá

Se presentó el módulo del Defensor del Ciudadano y se discutieron posibles ajustes y mejoras. Se detalló el proceso de seguimiento de peticiones y se enfatizó la importancia de identificar peticiones reiterativas y aquellas con respuestas fuera de término. También se discutió la interacción entre los diferentes actores.

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

Se llevaron a cabo 4 mesas de trabajo con la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tienen como finalidad ser una guía detallada del funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para los usuarios funcionarios y Defensor del Ciudadano, que participan en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas, con el fin de hacer el respectivo seguimiento



Agosto 27, 2024

Capacitación Atención Ciudadano - Defensor Bogotá te escucha

[Quitar los eventos](#) [Añadir los eventos](#)

Martha Patricia Gomez Sandoval
para Dany, Jener, Sandra, adavilar23@gmail.com, marvelez@cajaviendapopular.gov.co, andresanchez3756@gmail.com, Sonia, codelgado@concejobogota.gov.co, mi, Liliana, e

Capacitación Atención Ciudadano - Def...
Ver en Calendario de Google

Agenda
mar 27 ago 2024

Todo el día
[Lugar: Google Meet - https://meet.google.com/...](#)

10:30am
Capacitación Atención Ciudadano - Def...

2pm
[HOLA YOLANDA ROMERO CRUZ, usted se ha...](#)

2:30pm
[Charla de Atención de la Ciudad - BOT](#)

Cordial Saludo Entidades,

En atención al inicio del proceso de **parametrización** del módulo del **defensor del ciudadano** en Bogotá te escucha, se convoca a la presente mesa de trabajo la cual va dirigida solamente a los **usuarios quienes evalúan y determinan si la petición aplica para ser objeto de seguimiento al defensor de la entidad**.

Agosto 29, 2024

Capacitación Defensor Ciudadano - Bogotá te escucha [Quitar los eventos](#) [Añadir los eventos](#)

Martha Patricia Gomez Sandoval
para Jener, Sandra, Dany, adavilar23@gmail.com, marvelez@cajaviendapopular.gov.co, andresanchez3756@gmail.com, Sonia, codelgado@concejobogota.gov.co, mi, Liliana, e, andresanchez3756@gmail.com, Sonia, codelgado@concejobogota.gov.co, mi, Liliana, e, andresanchez3756@gmail.com, Sonia, codelgado@concejobogota.gov.co, mi, Liliana, e

Capacitación Defensor Ciudadano - Bog...
Ver en Calendario de Google

Agenda
mar 29 ago 2024

Todo el día
[Lugar: Google Meet - https://meet.google.com/...](#)

10:30am
Capacitación Atención Ciudadano - Def...

2pm
[HOLA YOLANDA ROMERO CRUZ, usted se ha...](#)

2:30pm
[Charla de Atención de la Ciudad - BOT](#)

Cordial Saludo Entidades,

En atención al inicio del proceso de **parametrización** del módulo del **defensor del ciudadano** en Bogotá te escucha, se convoca a la presente mesa de trabajo la cual va dirigida solamente al **Funcionario Defensor Ciudadano** que se encargará de **evaluar y determinar si la petición aplica para ser objeto de seguimiento al defensor de la entidad**.

Este subgrupo 1.3 le conforman las siguientes entidades:

- CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
- CANAL CAPITAL
- CONCEJO DE BOGOTÁ
- DADOP
- FONCEP
- DIRRON
- OPC
- PES
- SEC DE LA MUJER
- SEC MARTIN
- SEC JURIDICA

Fecha: 28 de agosto
Hora: 10:30 am a 11:30 am
Lugar: virtual - TEAMS

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

Agosto 30, 2024

Capacitación Defensor Ciudadano - Bogotá te escucha [Usar los externos](#) [Recibidos x](#)

Martha Patricia Gomez Sandoval
para manvazo@cajaviviendapopular.gov.co, zaira.herrera@habitatbogota.gov.co, defensorciudadano@concejobogota.gov.co, front@foncep.gov.co, mcasillo@sdmujer.gov.co, defensorciudadano@idpron.gov.co, mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co, dpedraza@sdmujer.gov.co

ago 30 via

Capacitación Defensor Ciudadano - Bog...
[Ver en Calendario de Google](#)

Cuándo vie 30 ago 2024 10:30am - 11:30am (COT)
Dónde Reunión de Microsoft Teams
Quién adavilar23@gmail.com, andreasanchez3156@gmail.com, aulibec@secretariajuridica.gov.co...

Agenda
vie 30 ago 2024
No hay eventos anteriores
10:30am Capacitación Defensor Ciudadano - Bog...
No hay eventos posteriores

Cordial Saludo Entidades,

En atención al inicio del proceso de **parametrización** del módulo del **defensor del ciudadano** en Bogotá te escucha, se convoca a la presente mesa de trabajo la cual va dirigida solamente al Funcionario **Defensor Ciudadano** que se enterará de las peticiones en seguimiento y esta información le servirá de insumo para la identificación de las problemáticas que deben ser resueltas en la entidad. (Artículo 14 función 3, Decreto 847 de 2019) será notificado por correo electrónico.

Este subgrupo 1.3, lo conforman las siguientes entidades:

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
CANAL CAPITAL
CONCEJO DE BOGOTÁ
DADEP
FONCEP
IDPRON
IDPC
IPFR

Por lo tanto, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, el cual contendrá los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía. En la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se estableció el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como un modelo de interacción entre la Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, con el objetivo de facilitar el acceso a la información, la prestación de servicios y el acceso a trámites

Cabe señalar que, el rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a que al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con servidores que velen por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía. En el mismo sentido, la

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las disposiciones que se realicen con relación a su implementación y seguimiento, así como todas las relacionadas con la transparencia y acercamiento de la administración a la ciudadanía, son el principal marco de referencia para el ejercicio de las funciones del Defensor, de esta forma, para el cumplimiento de ellas, podrá solicitar a las dependencias de la entidad que representa, los informes o reportes necesarios.

Por lo anterior, se implementará el presente manual que conjuntamente con la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y las entidades distritales se viene construyendo.

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

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2024

5 de septiembre 2024

Participación en las capacitaciones programadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde fueron invitados todos los funcionarios Usuarios del SDQS, para la actualización en el sistema.

Subject: SOLICITUD DE CAPACITACION FUNCIONAL – CONCEJO DE BOGOTA
To: <soporte@concejobogota.gov.co>, YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co>

Con el fin de participar en las capacitaciones programadas por la Secretaría General, a continuación relacionamos las personas que participan por parte del CONCEJO DE BOGOTÁ D.C. en la capacitación del próximo 5 de septiembre 2024

FECHA	NOMBRE COMPLETO SERVIDOR	NUMERO DE CEDULA	CORREO INSTITUCIONAL	TIPO VINCULACION	CLASE USUARIO
sep-05	NANCY FRANCO CASTRO	51876143	nfranco@concejobogota.gov.co	CONTRATISTA	NUEVO
sep-05	YADI DIAZ RODRIGUEZ	52440134	yddiaz@concejobogota.gov.co	CARRERA ADMINISTRATIVA	REINDUCCION
sep-05	JULIA CENITH LOPEZ RODRIGUEZ	1129573390	jlopez@concejobogota.gov.co	CONTRATISTA	NUEVO
sep-05	JOSE DOMINGO GRACIA BAYUELO	1015418916	jgracia@concejobogota.gov.co	LIBRE NOMBRAMIENTO	NUEVO
sep-05	NELSON ALBERTO SANABRIA NOPPE	80261505	nsanabria@concejobogota.gov.co	LIBRE NOMBRAMIENTO	REINDUCCION
sep-05	CAROLINA VELASCO JIMENEZ		cvelasco@concejobogota.gov.co	LIBRE NOMBRAMIENTO	NUEVO
sep-05	ANA MARIA BERNAL CRUZ	51880876	ambernal@concejobogota.gov.co	CARRERA ADMINISTRATIVA	REINDUCCION
sep-05	YOLANDA ROMERO CRUZ	35466582	yromero@concejobogota.gov.co	CARRERA ADMINISTRATIVA	REINDUCCION

Septiembre 27

Socialización de competencias Sector Movilidad- Virtual

Socialización de competencias Sector Movilidad- Virtual

27 sept 2024 8:00am a 10:00am 27 sept 2024 (GMT-05:00) Hora estándar de Colombia Zona horaria

☐ Todo el día No se repite

Detalles del evento Ver horarios disponibles

Únete con Google Meet

meet.google.com/xtx-zttz-amg

Agregar ubicación

Notificación 10 minutos

Agregar notificación

serviciocudadania@veeduriadistrital.gov.co

Ocupado Visibilidad predeterminada

Es posible que se muestre la disponibilidad en otras apps de Google

B I U

Socialización d...

Agregar descripción

Invitados Salas

Agregar invitados

camila.giraldo@idpc.gov.co

ccardoza@agenciaatenea.gov.co

claudia.maje@idu.gov.co

CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES

comunicaciones@jbb.gov.co

coordinadora.pqr@capitalsalud.gov.co

cpaez@acueducto.com.co

danery.buitrago@idt.gov.co

defensordeusuario@subrednorte.gov.co

dgamba@agenciaatenea.gov.co

diana.ramirez@idu.gov.co

dirserviciente@capitalsalud.gov.co

dmmora@udistral.edu.co

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

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2024

Octubre 3 2024

Cuentos y Certezas del Sector Gobierno"-Socialización competencias sector Gobierno- Presencial Archivo Distrital

Cuentos y Certezas del Sector Gobierno"-Socialización

Guardar Más acciones

3 oct 2024 1:00pm a 4:00pm 3 oct 2024 (GMT-05:00) Hora estándar de Colombia Zona horaria

☐ Todo el día No se repite

¿Asistirás? Agregar nota

Detalles del evento Ver horarios disponibles

Únete con Google Meet

meet.google.com/tcx-ncoo-afh

Agregar ubicación

Notificación 10 minutos

Agregar notificación

czambrano@veeduriadistrital.gov.co

Ocupado Visibilidad predeterminada

Es posible que se muestre la disponibilidad en otras apps de Google

B I U

Agregar descripción

Invitados Salas

Agregar invitados

atencion@udistrital.edu.co

atencionalciudadano@animalesbog.gov.co

atencionalciudadano@fuga.gov.co

aura.lopez@idpc.gov.co

auribec@secretariajuridica.gov.co

avela@catastrobogota.gov.co

azota@sdmujer.gov.co

bcruzm@renobo.com.co

c1bobadilla@idctis.org.co

camila.giraldo@idpc.gov.co

claudia.maje@idu.gov.co

CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES

comunicaciones@bb.gov.co

correspondenciaeducativa@bb.gov.co

cpaez@acueducto.com.co

danery.butrago@idt.gov.co

Octubre 7 2024, CURSO EN SERVICIO AL CIUDADANO

Curso en servicio al ciudadano 20 horas - SINCRÓNICO en October 7, 2024 @ 8:00 AM | Read Informe de la Reunión

Usuarios externos Bandeja de entrada/CAPACITACIONES

Read Assistant <executiveassistant@e.read.ai> Anular suscripción

para mí

lun, 7 oct, 12:36 p.m.

Read

Estás recibiendo este Informe de la Reunión porque DIEGO HERNANDO VARGAS VARGAS añadió Read a la reunión y quería compartir el resumen contigo.

Curso en servicio al ciudadano 20 horas - SINCRÓNICO

October 7, 2024 a las 8:00 AM

[illegible]

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2024

The figure displays two side-by-side screenshots of a web application interface for task planning. Both screenshots show a header with the title 'Mesa de trabajo planeación fase testeo Sistema ALIADO' and a 'Contar' button. The left screenshot shows a section titled 'Responsabilidades prototipo Reto Acceso Ciudadanía' with a list of tasks and a calendar view. The right screenshot shows a section titled 'Mesa de trabajo planeación fase testeo Sistema ALIADO' with a list of tasks and a calendar view. The interface includes various filters, search bars, and a list of tasks with associated dates and times.

5/1/2024, 9:38 a.m. [Ver Datos de Consulta de Registro](#) **D.E. - CANCELACIONES ENTREGA CERTIFICADO DE GUAYAS Y SOLICITUDES**

ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ	LEONIEITH MICHELLE ROSAS GIL
JOHANNA MARCELA CUELLAR BAEZ	MARIA ANTONIA BAEZ LOJAN
ANA MARIA BERNAL CRUZ	NELSON ALBERTO SANABRIA NORPÉ
ANDREA JULIANA CERQUEIRA BOLAÑOS	JULIA CENITH LOPEZ RODRIGUEZ
CRYSTEL ZOLA ANDY ALLARRACIN	JAMEL ARIEL RUBIO MOLINA
CARLOS ALBERTO MUÑOZ	NANCY FRANCISCO CASTRO
RUBEN ALFONSO RIANO COCKMUB	ULEBA NOEMÍ FELICIANO PUERTO
LEYLA RODRIGUEZ PARRA	OSCAR CASTELLANOS

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

APOYO EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024 CONCEJO DE BOGOTÁ

El Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes debidamente identificados, acudieron para apoyar la logística del evento.



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.

1. FECHA, HORA Y LUGAR

La rendición de cuentas se llevó a cabo 17 de diciembre de 2024, en el Centro Felicidad - CEFE Fontanar del Río, ubicado en la Avenida Calle 145 No. 138A-10 de la localidad de Suba.



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

2. INVITADOS

- Concejales (las) del Concejo de Bogotá (45 en total).
- Junta de Administradora Local (JAL)
- Juntas de Acción Comunal (JAC)
- Veedurías ciudadanas
- Academia (estudiante, docente, gobierno estudiantil)
- Sindicatos
- ONG
- Ciudadanía en general

3. NÚMERO DE ASISTENTES

Según el formato ATC-FO-008El número de asistentes presenciales que estuvieron en la rendición de cuentas fue de 154:

TIPO PARTICIPANTES	
CONCEJALES	45
PARTRICULARES Y FUNCIONARIOS	109
TOTAL	154

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO											
REGISTRO DE ASISTENCIA - HOJA DE RUTA POR											
DIRECCIÓN JURÍDICA											
Rendición de Cuentas											
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CELESTIALIDAD	ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CIUDAD	PAÍS	FECHA	HORA	ASISTENTE	OTROS
1	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
2	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
3	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
4	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
5	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
6	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
7	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
8	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
9	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
10	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
11	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
12	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
13	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
14	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
15	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
16	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
17	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
18	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
19	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
20	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
21	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
22	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
23	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
24	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
25	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
26	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
27	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
28	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
29	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
30	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
31	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
32	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
33	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
34	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	
35	Alfonso GARCÍA	40022458	Concejo de Bogotá	31022458	Concejo de Bogotá	Bogotá	Colombia	16/07/2014	10:00	Asistente	

C:\Users\yromero\Desktop\SEPTIEMBRE 2024\AUDIENCIA PÚBLICA

ENCUESTA DE SATISFACCION DE ACTIVIDAD “AUDIENCIA PÚBLICA” SEGUNDO SEMESTRE 2024

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Satisfacción de Actividades” realizadas en la actividad Audiencia Pública de Rendición de Cuentas segundo Semestre 2024 y diligenciada por los ciudadanos asistentes.

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvo, respecto a la atención presencial brindada por el Concejo de Bogotá D.C., Atención al Ciudadano, en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Segundo Semestre 2024.

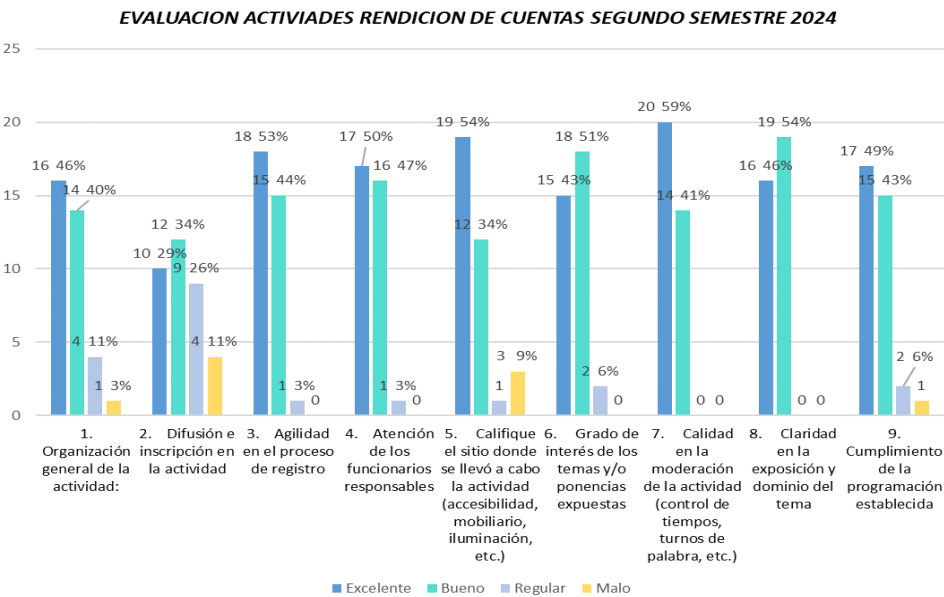
Esta Audiencia se llevó a cabo en el Centro Felicidad - CEF Fontanar del Río, el 17 de diciembre de 2024; liderada por esta Corporación, entregándose 50 formatos de encuesta y recibiendo solo treinta y cinco (35) diligenciadas, que como se evidencia en siguiente tabla, se realizaron nueve (09) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes al evento, que se medían de la siguiente manera: 1. Excelente; 2. Bueno; 3. Regular; y 4. Malo.

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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. Organización general de la actividad:	16	16	7	2
2. Difusión e inscripción en la actividad	10	12	9	4
3. Agilidad en el proceso de registro	18	15	1	0
4. Atención de los funcionarios responsables	17	16	1	0
5. Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)	19	12	1	3
6. Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas	15	18	3	0
7. Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)	20	14	0	0
8. Claridad en la exposición y dominio del tema	16	19	0	0
9. Cumplimiento de la programación establecida	17	15	2	1
VALOR TOTAL POR SATISFACCION	147	136	24	9

Tabla 1

De acuerdo con la tabla No. 1, procederemos a determinar el número de respuesta dependiendo el tipo de pregunta y el grado de satisfacción, que para mayor ilustración presentamos la siguiente gráfica:



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

En la gráfica anterior se puede evidenciar que la columna de color azul, la cual identifica el ítem “Excelente”, es la columna que mayor número de respuesta obtuvo, seguida de la columna de color verde, que identifica la calificación como “Buena”, posteriormente la columna “Regular” y finalmente la columna “Malo”.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

1. El proceso de atención al ciudadano 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, D.C., 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, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia, por lo que se recomienda:

1) Una capacitación exclusiva para el proceso de atención al ciudadano, en Lenguaje de Señas.

- 2) Dotar al Proceso de Atención al Ciudadano de los recursos necesarios para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.
- 3) Implementación del sistema Braille dentro de las instalaciones de la Corporación.
- 4) Habilitar un chat para el proceso
- 5) Prestar en todo momento la atención personalizada al ciudadano, como se ha venido haciendo desde el ingreso a la presencialidad.
- 6) Dar a conocer por medio de las redes sociales la Carta del Trato digno al Ciudadano,
- 7) Dar a conocer los derechos como ciudadano y canales de servicio.
- 8) Implementar el chat de Atención al Ciudadano, con el fin de ofrecer más servicio a la ciudadanía e identificar oportunidades de mejora
- 9) Apoyar con un community manager el proceso de Atención al Ciudadano
- 10) Dotar al Proceso de Atención al Ciudadano de los recursos necesarios para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.

2. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, se requieren algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, la vinculación de un experto en lengua de señas, que nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés.

3. El proceso de atención al ciudadano, recomienda usar el aplicativo, **“Bogotá Te Escucha”** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando trámite a las peticiones dentro de los términos legales,

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 31 de 25

utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

4. 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.

5. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá Te Escucha”, para que las respuestas dadas por los Honorables Concejales, tengan una trazabilidad para el ciudadano.

6. En virtud de 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.

Cordialmente,



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención al Ciudadano Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

Anexos: Lo anunciado
Elaboro Yolanda Romero –

Revisó. Carlos Ernesto Segura Hortua

