

	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 DICIEMBRE 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 diciembre de 2024**, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 **diciembre** de 2024, los cuales ascienden a **106** 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 diciembre..

	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 diciembre 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 diciembre, se recibieron **23** peticiones equivalente al **22%** 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 diciembre, se recibieron **3** peticiones equivalente al **3%**.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 7006.8120, 8122, 8121 y la línea 0180001111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el mes de diciembre 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 diciembre se recibieron **79** peticiones, que equivalen al **75%**.

	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 diciembre se recibió 1 peticiones que equivalen al 1%.



BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad. Para este mes de diciembre no se recibieron peticiones.



REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes de diciembre no se recibieron peticiones.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

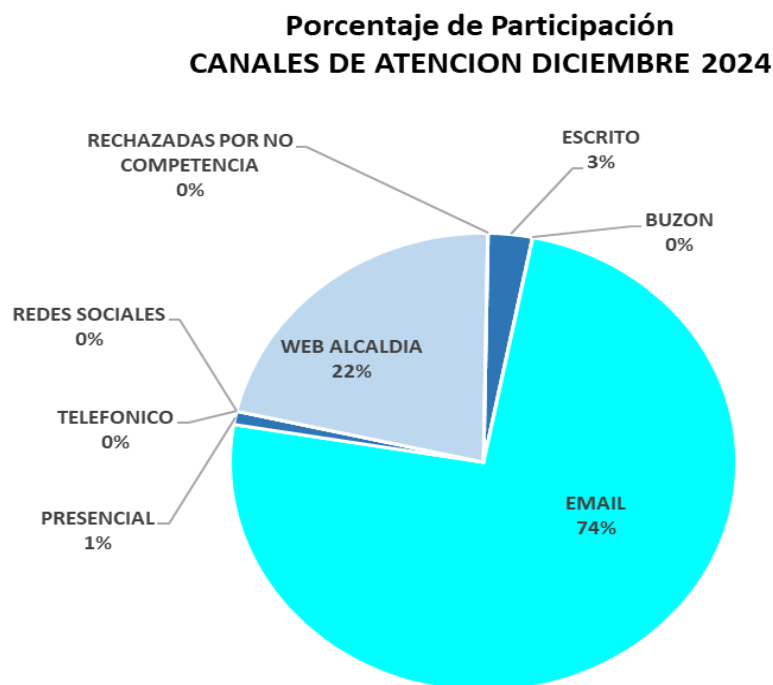
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes diciembre de 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	3	3%
BUZON	0	0%
EMAIL	79	75%
PRESENCIAL	1	1%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	23	22%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	106	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 diciembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 79 peticiones que corresponden al 75%; en el segundo lugar con 23 peticiones y un 22% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 3 y un porcentaje de participación del 3%, 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 diciembre, equivalen a ciento seis (106) 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 diciembre.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	5	5%
INTERES PARTICULAR	78	74%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	5%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y	1	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS	0	0%
QUEJA	12	11%
RECLAMO	1	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE	0	0%
FELICITACIÓN	1	1%
SUGERENCIA	2	2%
TOTAL	106	100%

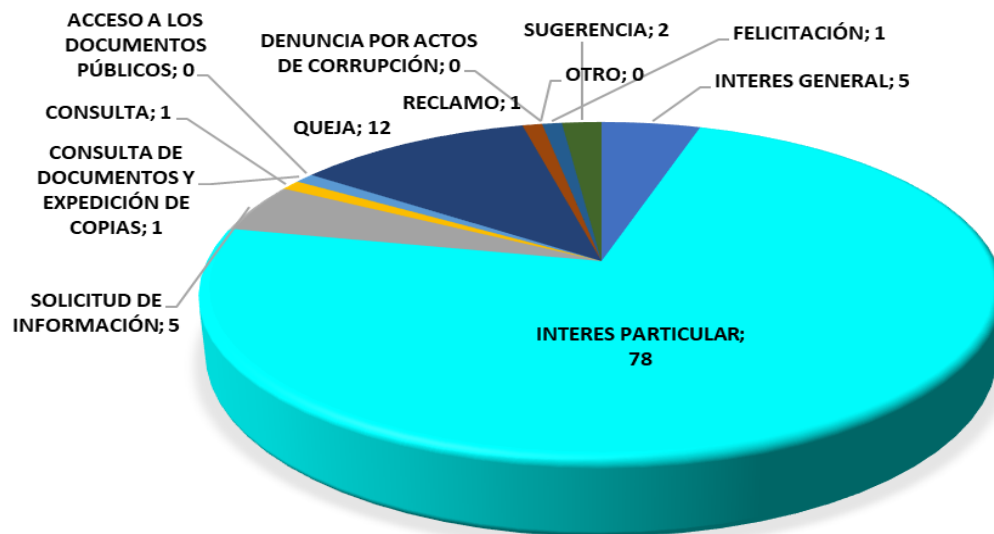
Cuadro No. 2

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención los derechos de petición de interés particular lideran para el mes de diciembre las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción se registran las solicitudes relacionadas las quejas de los ciudadanos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de diciembre de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 78 peticiones y un 74%, quejas con 12 solicitudes y 11% de participación y las solicitudes de información y derechos de petición de interés general con 5 peticiones y un porcentaje del 5% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

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

TIPOLOGIA Y CANTIDAD SDQS



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes diciembre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las solicitudes de información las quejas, los derechos de interés General, se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluando programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública.

La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades dentro de la ciudadanía.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 25

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	25	20%
SEGURIDAD	16	13%
SALUD	5	4%
EDUCACIÓN	3	2%
VIVIENDA	8	6%
EMPLEO	2	2%
DESARROLLO ECONOMICO	5	4%
AMBIENTE	12	10%
RECREACIÓN	4	3%
OBRAS	3	2%
TRANSPORTE	7	6%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	5	4%
QUEJAS / RECLAMOS	10	8%
OTROS	21	17%
TOTAL	126	100%

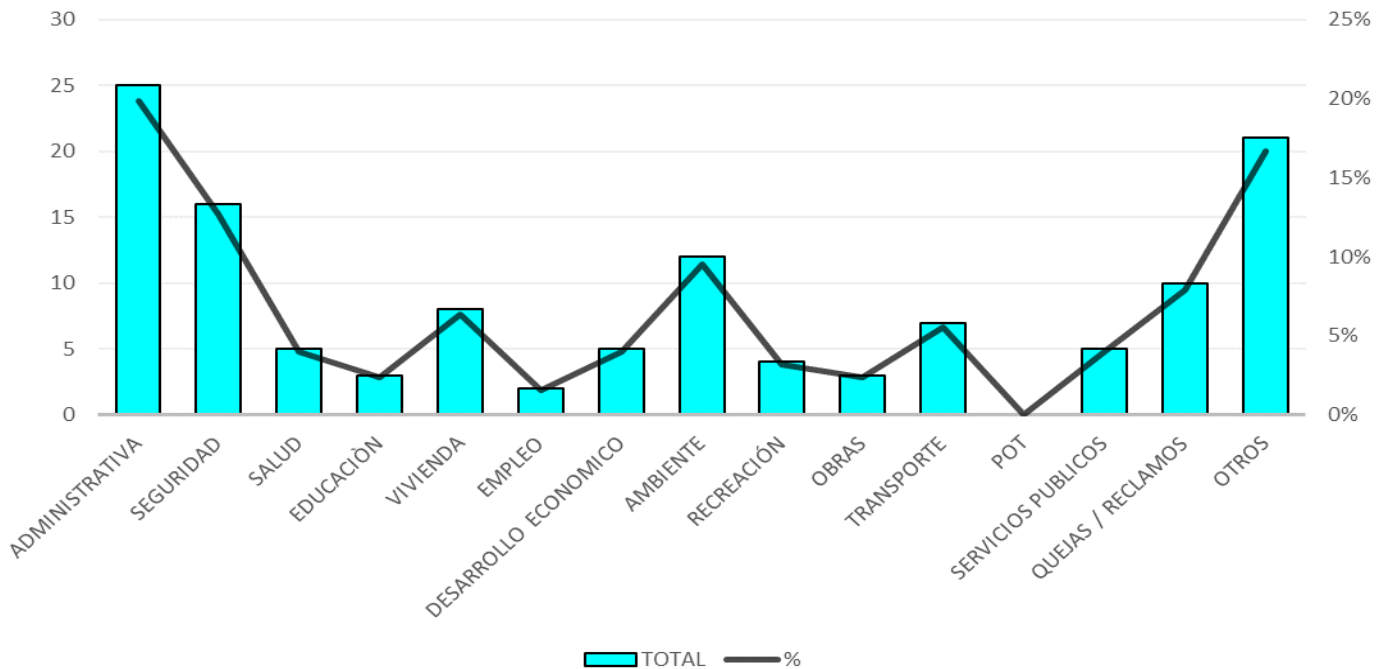
Cuadro No. 3

En el Cuadro No. 3, podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al que se adjudica para su gestión y respuesta, en esta clasificación se puede visualizar que la ubicación en los primeros lugares se destaca a administrativa con 25 peticiones y 20% de participación, seguridad con 16 solicitudes y 13% de participación, ambiente con 12 solicitudes y 10% de participación entre el gran total; así mismo, otros con 21 requerimientos y 17% de participación. Los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **126** ítems es determinado por encima de las **106 solicitudes** del mes de diciembre, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales definidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano toda vez que en varias peticiones realizan múltiples solicitudes, que implican más de una tipología.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 25

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD



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; seguridad, ambiente así como, quejas y reclamos, como las variables más categorizadas. Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

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

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

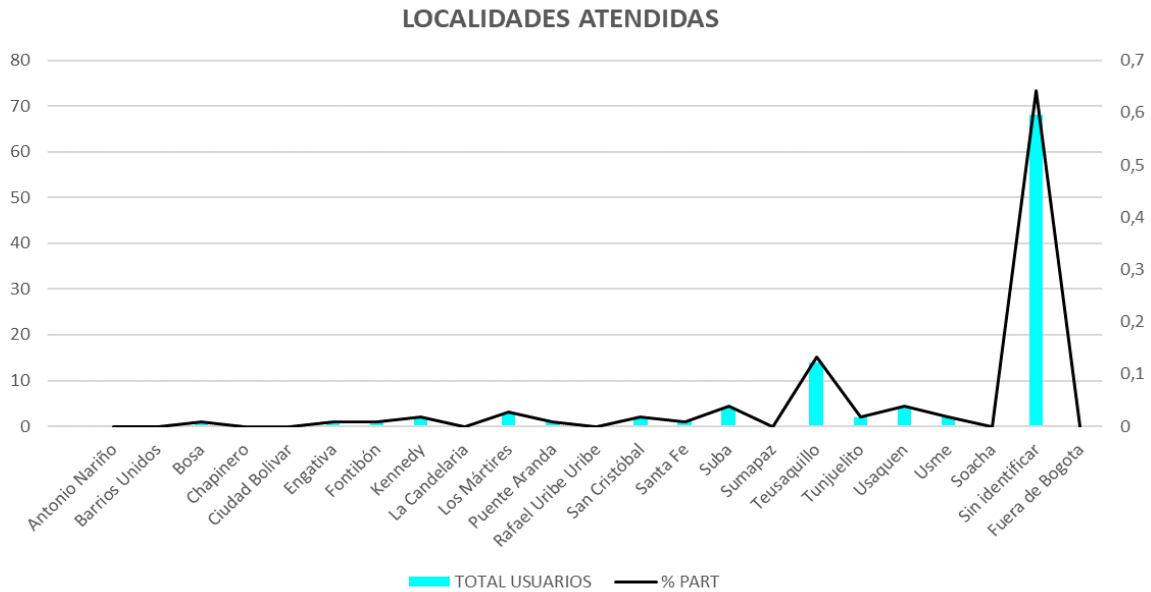
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE 2024

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	1	1%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativa	1	1%
Fontibón	1	1%
Kennedy	2	2%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	3	3%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	2	2%
Santa Fe	1	1%
Suba	4	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	14	13%
Tunjuelito	2	2%
Usaquen	4	4%
Usme	2	2%
Soacha	0	0%
Sin identificar	68	64%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	106	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo con 14 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 13% de participación, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Como ha sido característico, el ítem sin identificar (localidad), predomina con 68 solicitudes y 64% de participación.

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



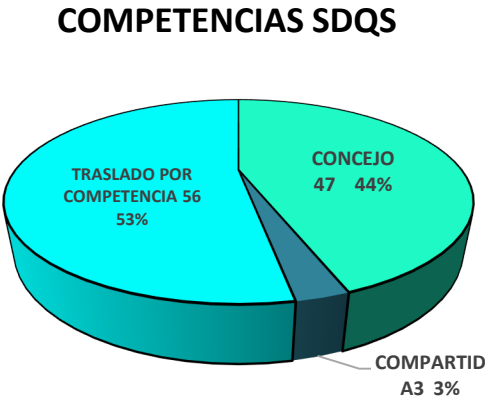
Grafica No. 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes. Lo anterior, teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE DICIEMBRE 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	47	44%
COMPARTIDA	3	3%
TRASLADO POR COMPETENCIA	56	53%
TOTAL SDQS	106	100%

Cuadro 5



Grafica 5

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 25

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de diciembre de 2024, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de diciembre de 2024, a través del SDQS.

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace revisión física del buzón en busca de peticiones, este se encuentra ubicado en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02 FECHA: 29-Jun-2022

ACTA No. 01

LUGAR: Bogotá CAD

FECHA: 4-12-2024

HORA DE INICIACIÓN: 3:20 pm HORA DE FINALIZACIÓN: 3:27 pm

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Samuel Ariel Rubio Molina.

DESARROLLO

Siendo la(s) 3:20 pm, se inició el procedimiento de apertura de buzón de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.2. Entrada recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital 2 piso.

Una vez verificado el contenido de los buzónes se encontró que, en el buzón:

ATENCIÓN AL CIUDADANO									
CONSECUTIVO					B U Z Ó N No. 1				
No.	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA		
5									

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

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

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

No. PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE DICIEMBRE 2024

Para el mes de diciembre 2024, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición No. PQRS que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, se evidencia que la Secretaria General reportó 18 requerimientos tramitados por fuera del SDQS .

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE DICIEMBRE								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		1						1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		16						16
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		1						1
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO								0
TOTAL	0	18	0	0	0	0	0	18

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DICIEMBRE 2024

Durante el mes de diciembre, ingresaron 106 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 14 de 25

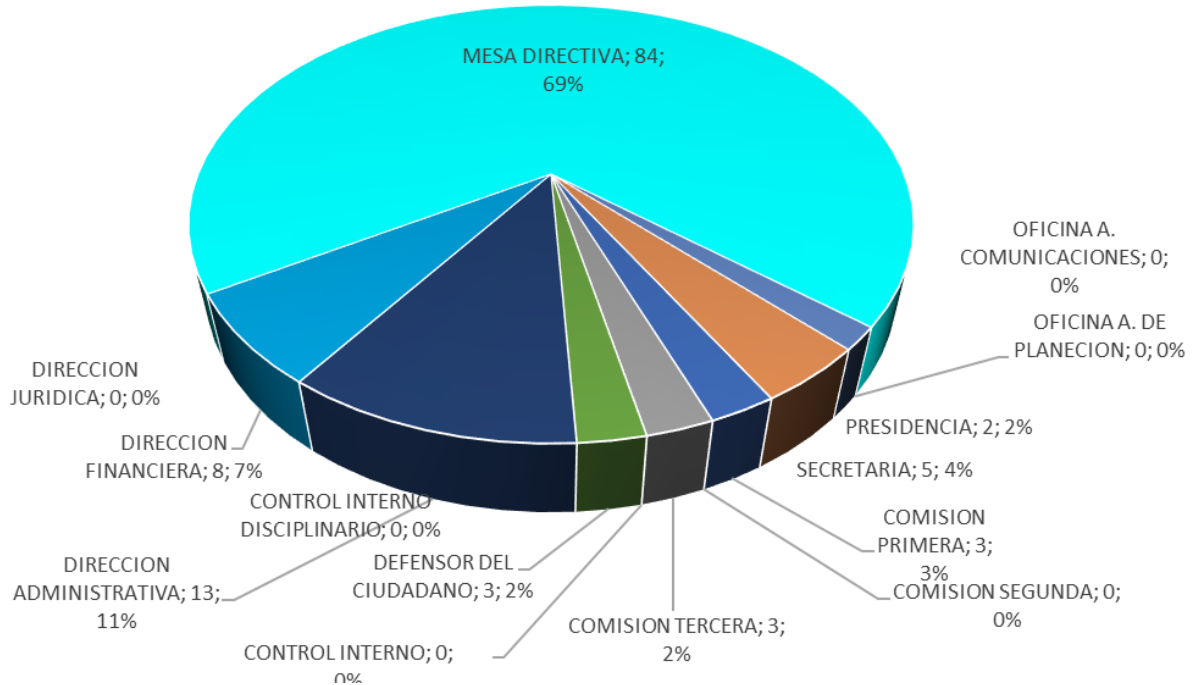
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCEN TAJE
ATENCION AL CIUDADANO	106	88%
COMISION PRIMERA	3	2%
COMISION SEGUNDA	0	0%
COMISION TERCERA	3	2%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINAR	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	3	2%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	13	11%
DIRECCION FINANCIERA	8	7%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	84	69%
OFICINA A. COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	2	2%
SECRETARIA	5	4%
TOTAL	121	100%

El total 121 ítems es determinado por encima de las 106 solicitudes del mes de diciembre, teniendo en cuenta que algunas SDQS por competencia se asignan a dos, tres o más dependencias.

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 84 requerimientos y 69% 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.

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

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS



Gráfica No. 5

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 106 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.

En Segundo lugar, la Dirección Administrativa con 13 requerimientos y 11% de participación, seguidos de la Dirección Financiera con 8 requerimientos y 7% de participación; por ultimo encontramos la. Secretaria General con 5 requerimiento y 4% de participación; esto entre las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 1021 solicitudes recibidas durante el presente mes.

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

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA - MES DE DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre de 2024, en donde se recibieron de manera directa 7 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

En ésta encuesta, se realizan siete (8) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá, siendo medidas de la siguiente manera:

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

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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 7	 1	 0	 0	8
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 8	 0	 0	 0	8
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 7	 1	 0	 0	8
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 8	 0	 0	 0	8
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 6	 1	 1	 0	8
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 8	 0	 0	 0	8
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 8	 0	 0	 0	8
	 52	 3	 1	 0	

Tabla 2

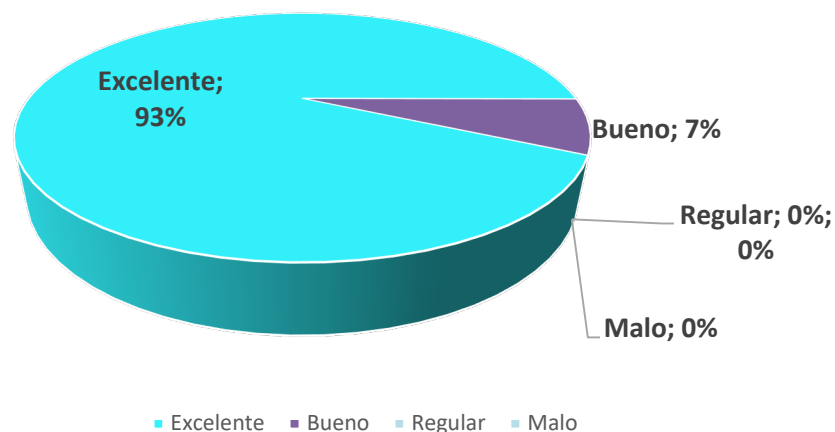
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 25

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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	88%	13%	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.	88%	13%	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:	75%	13%	13%	0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	100%	0%	0%	0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	100%	0%	0%	0%	100%
	93%	5%	2%	0%	

Tabla 3

ENCUESTA PERCEPCION CIUDADANA NIVEL DE SATISFACCION



Grafica 1

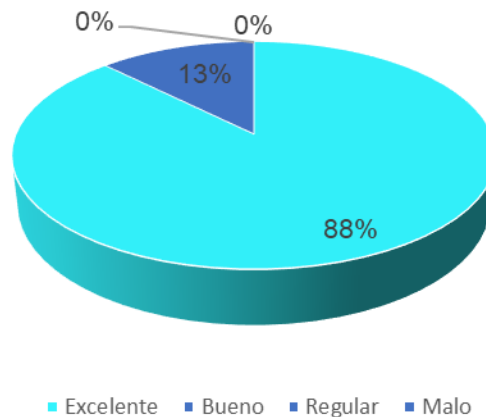
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 25

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

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

De un total de ciudadanos ocho (8) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de diciembre 2024, se identifica que el 88% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, y un 13% como bueno, que describe la buena atención a la ciudadanía.

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

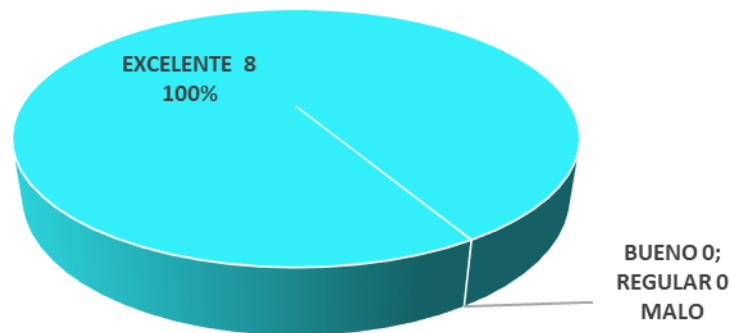


2. Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, ¿o remitirlo a dónde corresponda?

El análisis de la información aportada por los ciudadanos se visualiza que el 100% califica como excelente, el conocimiento de los temas, por parte del funcionario que lo atendió los demás ítems de, regular y malo no son considerados por los ciudadanos en estas encuestas, lo que da como asertivo el conocimiento de los servicios recibidos.

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

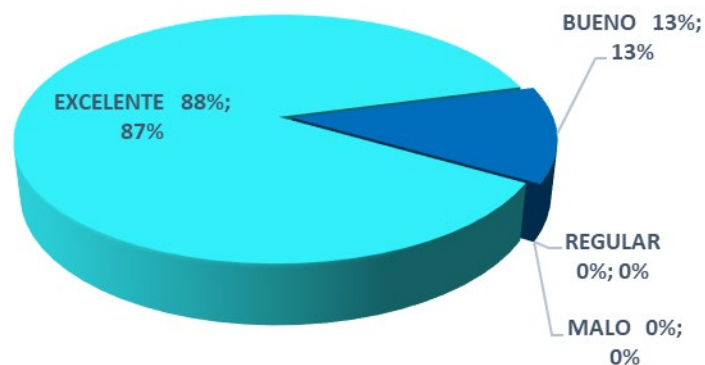
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?



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 87% como excelente y un 13% como bueno, lo que denota el buen manejo, se hace necesario utilizar lenguaje más claro y accesible a los ciudadanos. se tiene una gran oportunidad de mejora.

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

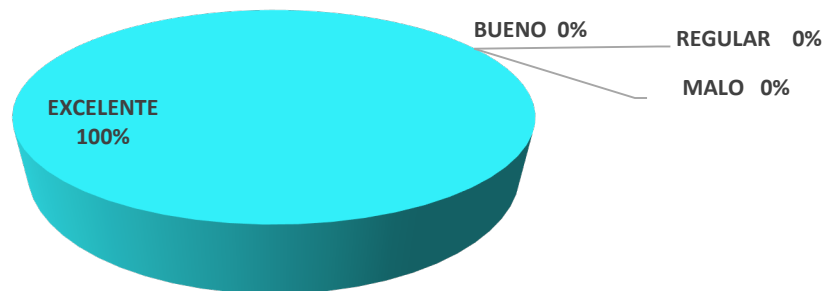


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 20 de 25

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

La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 100% como “excelente” por lo que podemos destacar que en términos generales la atención se hace oportunamente.

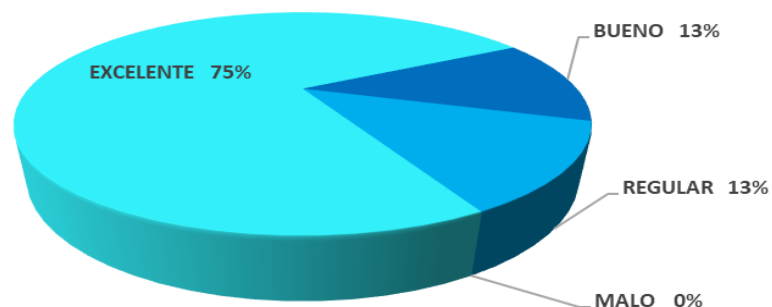
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?



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 71% excelente y 29% bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.

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

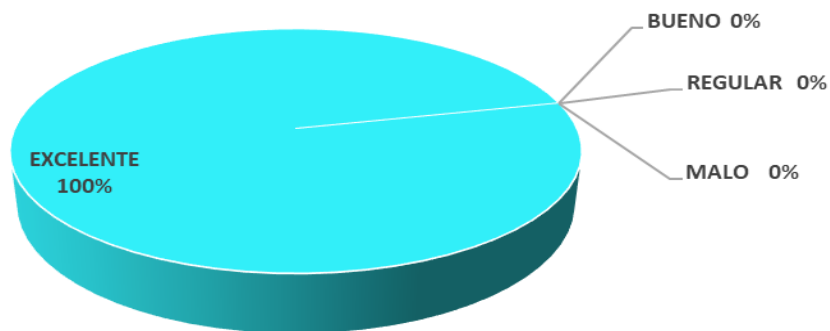


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 25

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

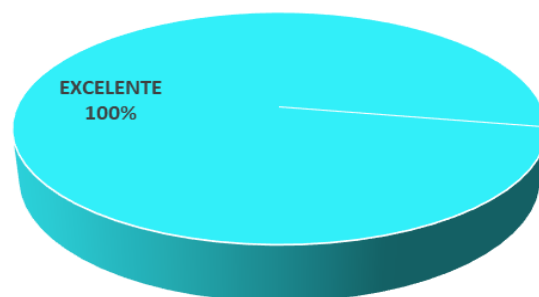
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:



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, lo que nos indica la satisfacción que la ciudadanía siente por la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá.

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



	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 **93%** en “Excelente”, un **5%** en “Bueno” y **2%** en “Regular”, quedando Malo en cero para el mes de diciembre de 2024, mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

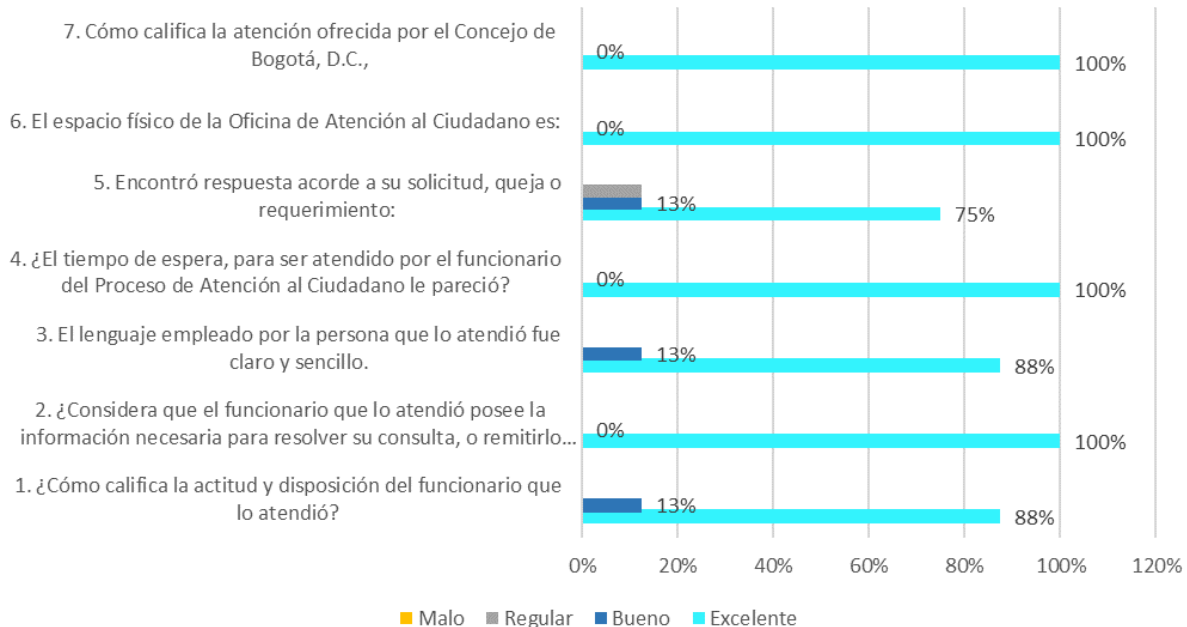
Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	93%
Bueno	5%
Regular	2%
Malo	0%
TOTAL	100%

En cuanto a los resultados globales y pese a que estos son positivos, la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá observa que hay factores de mejora que se deben implementar de manera urgente con el propósito de evitar calificaciones deficientes como “Regular” o “Malo” y como es costumbre mantiene junto con su equipo de colaboradores un alto compromiso de mejora constante, para lo cual se continuará diseñando y capacitando a su equipo para mantener una percepción positiva del servicio para con los usuarios ciudadanos.

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

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

PORCENTAJE NIVEL DESATISFACCION



ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2024 CAPACITACION FUNCIONAL A TODO EL PERSONAL DEL CONCEJO DE BOGOTA

Fecha de solución : 26-11-2024 09:06

Tipo de solución : Resuelto

Solución :

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud **Caso – ID 348934 - 349309-Concejo** la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dispone para su capacitación la mesa de trabajo el día **05** de diciembre del presente año, con el fin de atender los siguientes temas:

Tema 1

Señores

Muy buenas tardes Respetuosamente solicitamos por favor su colaboración en el sentido de brindar capacitación al personal de las Subsecretarios(as) y Secretaría General para temas

relacionados con el SQDS, en cabeza de la Oficina de Atención al Ciudadano de esta Corporación

Fecha: **05 de 12 de 2024**

Hora: **08:00 am a 10:00 am**

Lugar o Canal: Virtual Teams

Cualquier otra inquietud, será atendida a través de la Mesa de Ayuda del Sistema soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

***La presente capacitación se encuentra sujeta a cambios de fecha y/o horario.**

La invitación puede ser reenviada a los correos electrónicos de las personas que considere, para que participen en la capacitación.

BOGOTÁ SECRETARÍA GENERAL	PROCESO:		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					CÓDIGO:		423000-FT-211			
	PROCEDIMIENTO:		GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN					VERSIÓN:		09			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:		REGISTRO DE ASISTENCIA					PÁGINA:		1 de 1			
Dependencia:	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Comunidad				Tema:	Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha							
Objetivo:	Dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.												
Fecha:	5/12/2024	hora Inicio:	8:00 am	hora Finalización:	11:00 am		Lugar:		Teams				
NOMBRE	NOMBRE IDENTIFICARIO (Nombre que el ciudadano o ciudadana usualmente usa en caso de haberse identificado como transgénero)	CÉDULA DE CIUDADANÍA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN					NÚMERO DE CONTACTO	E-MAIL	FRMA	
					LIBRE NOMBRAMIENTO CARRERA	ADMINISTRATIVA	PROFESIONAL	TEMPORAL	TRANSITORIO	CONTRATACIÓN OTRO			
JAVIER ARIEL RUBIO MOLINA		53402026	DIRECCION JURIDICA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			X				1138398894	jarubio@consejbogota.gov.co	JAVIER ARIEL
Nancy Franco Castro	nfranco	51875143	Atención al Ciudadano	Contratista Atención al Ciudadano						X	505065117	nfranco@consejbogota.gov.co	Nancy Franco Castro
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	DINNY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ	76387181	ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO		X					4912098210	cmunoz@consejbogota.gov.co	CARLOS ALBERTO
Michelle Rojas Gil		52369720	Comisiones	Administrativo		X					3228212091	lmrojas@consejbogota.gov.co	Michelle Rojas Gil
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	76387181	ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO		X					1102697289	cmunoz@consejbogota.gov.co	CARLOS ALBERTO
YOLANDA ROMERO CRUZ	YOLANDA ROMERO CRUZ	36466562	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ADMINISTRADOR		X					1108162595	yromero@consejbogota.gov.co	YOLANDA ROMERO CRUZ
CARLOS ERNESTO SEGURA HORTUÁ		76504912	DIRECCION TÉCNICA JURIDICA	ASESOR 105-02		X					76504912	cesegura@consejbogota.gov.co	CARLOS ERNESTO
Ana Yolanda Durán Rodríguez		38281291	Comisión	Secretaría Ejecutiva		X					1157335568	ayduran@consejbogota.gov.co	Ana Yolanda Durán Rodríguez
CARLOS ERNESTO SEGURA HORTUÁ	CARLOS ERNESTO	76504912	DIRECCION JURIDICA	ASESOR 105-02		X					1153617675	cesegura@consejbogota.gov.co	CARLOS ERNESTO
Oscar Cárdenas		79539877	Directorio Jurídico	Auxiliar		X					1138315103	scardenas@consejbogota.gov.co	Oscar Cárdenas
Maria Antonia Rivas Lozano		52727015	Comisión de Hacienda	Secretaría Ejecutiva		X					1107953108	mrivas@consejbogota.gov.co	Maria Antonia

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, siguiendo los lineamientos descritos.
- 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.
- Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.
- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.
- 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

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

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

6. Se seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
7. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.
8. Se requiere el compromiso de cada dependencia, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino, además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Cordialmente,

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Jurídica Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
Elaboraron: Yolanda Romero Cruz

Revisó: Carlos Ernesto Segura – Asesor 105-02 