	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 NOVIEMBRE 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 30 de noviembre 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 30 noviembre de 2024, los cuales ascienden a **144** 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 noviembre.

	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 noviembre 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 noviembre, se recibieron **28** peticiones equivalente al **19%** 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 noviembre, se recibieron **10** peticiones equivalente al **7%**.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 7006.8120,8122,8121 y la línea 018000111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el mes de noviembre 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 noviembre se recibieron **98** peticiones, que equivalen al **68%**.

	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 noviembre se recibió 8 peticiones que equivalen al 6%.



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 noviembre 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 noviembre no se recibieron peticiones.

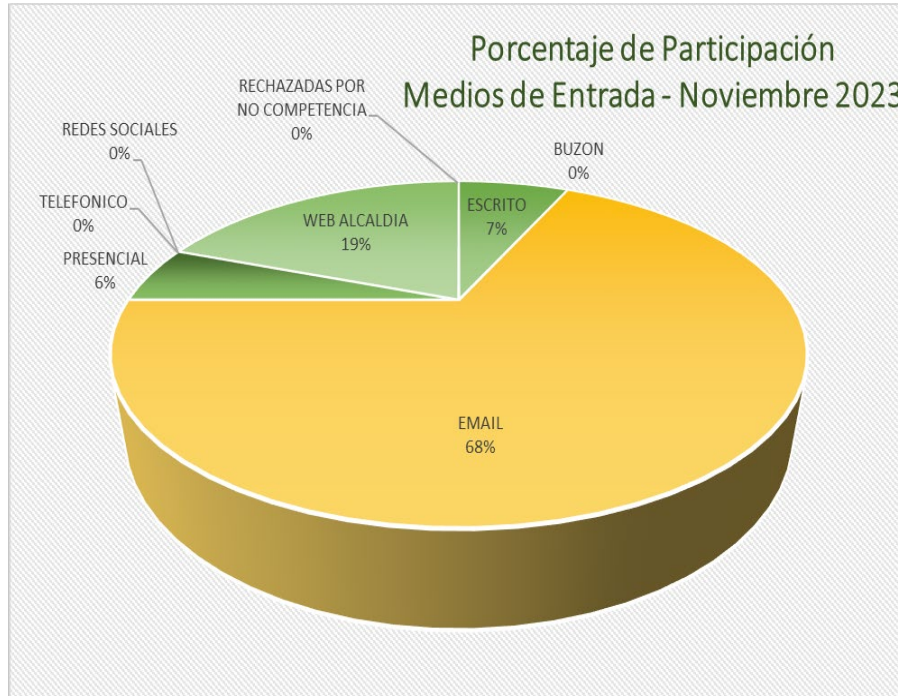
ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

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

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	10	7%
BUZON	0	0%
EMAIL	98	68%
PRESENCIAL	8	6%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	28	19%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	144	100%

Cuadro No. 1


Tanto en la Grafica como en el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 98 peticiones que corresponden al 68%; en el segundo lugar con 28 peticiones y un 19% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 10 y un porcentaje de participación del 7%, 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 noviembre, equivalen a ciento cuarenta y cuatro y un (144) 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 noviembre.

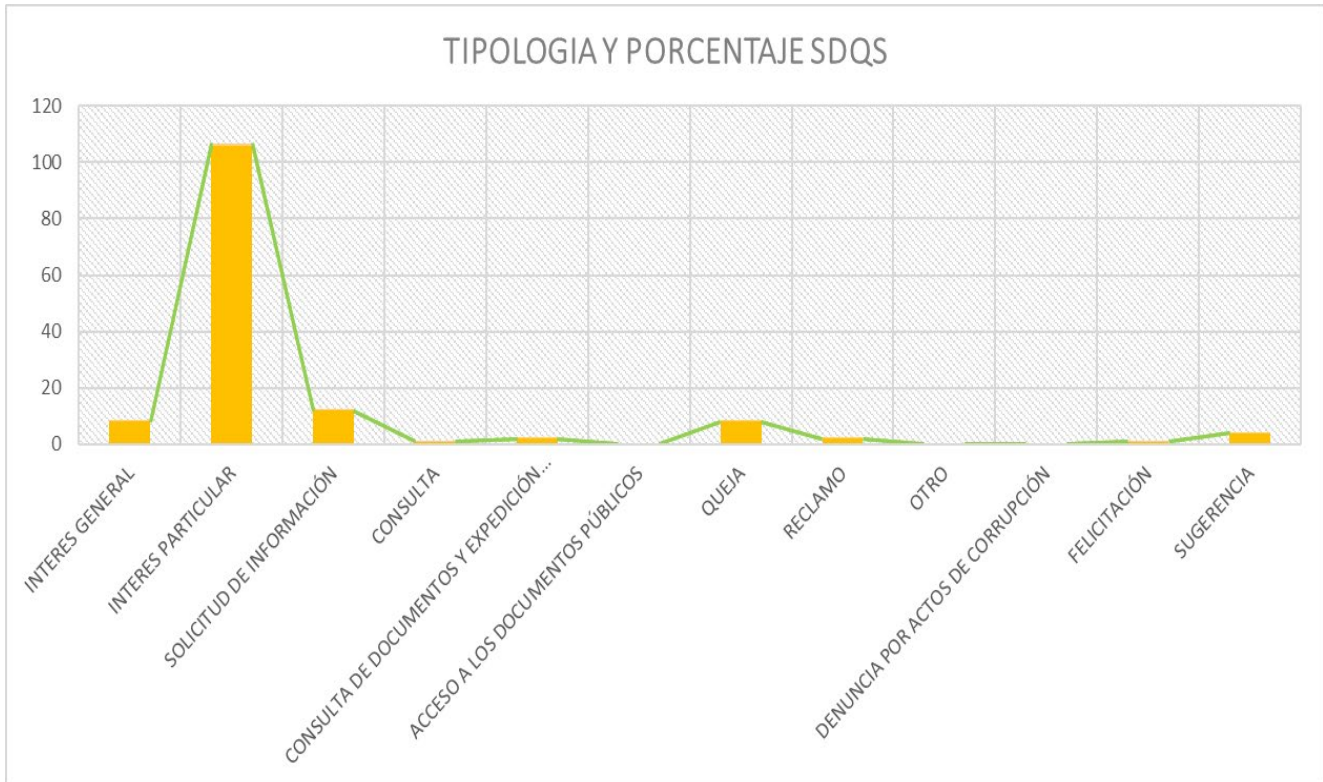
CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	8	6%
INTERES PARTICULAR	106	74%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12	8%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	2	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	8	6%
RECLAMO	2	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	1	1%
SUGERENCIA	4	3%
TOTAL	144	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 noviembre las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de noviembre de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 106 peticiones y un 74%, solicitudes de información con 12 solicitudes y 8% de participación y las quejas y los derechos de interés general con 8 peticiones y un porcentaje del 6% 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




Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes noviembre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, solicitud 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

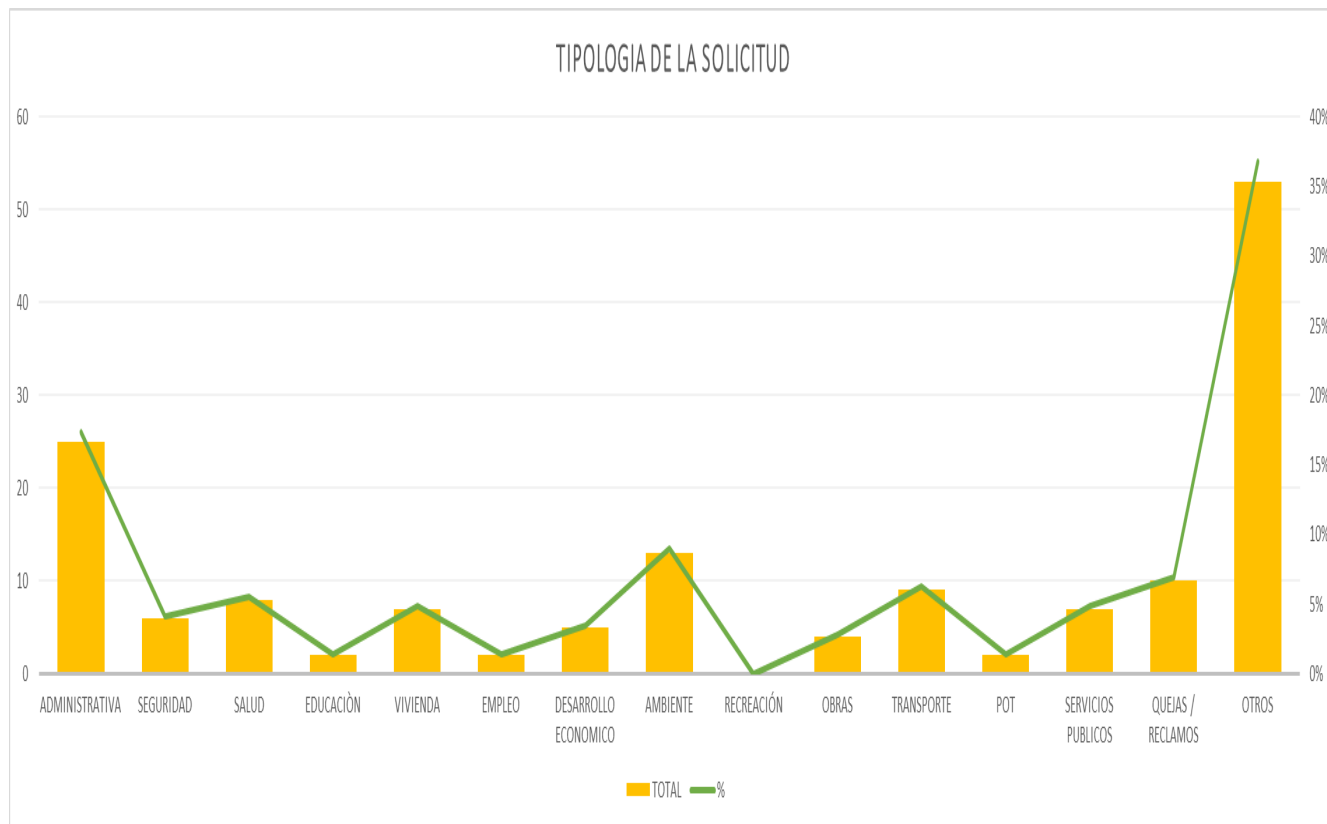
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	25	17%
SEGURIDAD	6	4%
SALUD	8	6%
EDUCACIÓN	2	1%
VIVIENDA	7	5%
EMPLEO	2	1%
DESARROLLO ECONOMICO	5	3%
AMBIENTE	13	9%
RECREACIÓN	0	0%
OBRAS	4	3%
TRANSPORTE	9	6%
POT	2	1%
SERVICIOS PUBLICOS	7	5%
QUEJAS / RECLAMOS	10	7%
OTROS	53	37%
TOTAL	153	106%

Cuadro No. 3

En el Cuadro No. 3, podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta en esta clasificación se puede visualizar que la clasificación determina que administrativa con 25 peticiones y 17% de participación, determina el trámite por parte de la Corporación en el mes de noviembre; dentro de las otras categorías, otros con 53 requerimientos y 37%, ambiente con 13 requerimientos y un porcentaje de 9%, quejas y reclamos con 10 requerimientos y 7% de participación y transporte con 9 peticiones y 6% de participación, entre el total, se ubican en los primeros lugares; están dentro de las más destacadas y como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **153** ítems es determinado por encima de las **144 solicitudes** del mes de noviembre, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales definidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano toda vez que en varias peticiones realizan múltiples solicitudes, que implican más de una tipología.



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a administrativa; otros, ambiente, quejas y reclamos y salud, como las variables más categorizadas. Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

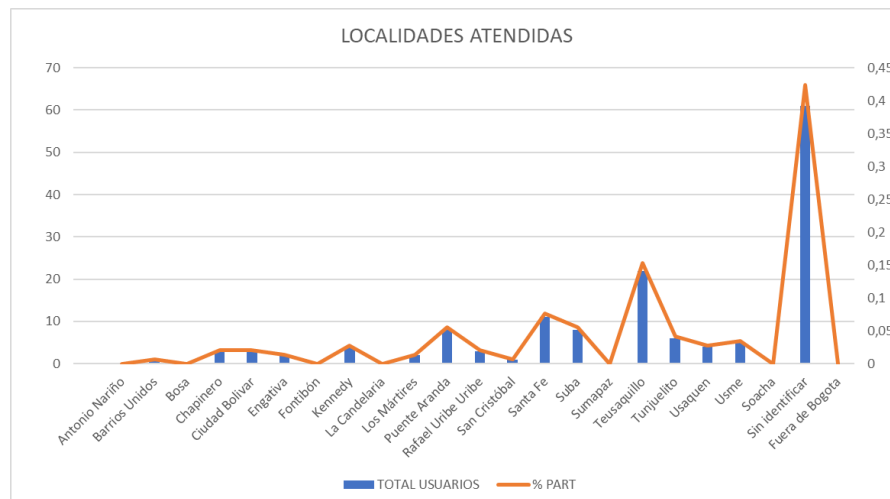
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE NOVOEMBRE 2024


LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	0	0%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	3	2%
Engativa	2	1%
Fontibón	0	0%
Kennedy	4	3%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	2	1%
Puente Aranda	8	6%
Rafael Uribe Uribe	3	2%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	11	8%
Suba	8	6%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	22	15%
Tunjuelito	6	4%
Usaquen	4	3%
Usme	5	3%
Soacha	0	0%
Sin identificar	61	42%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	144	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo con 22 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 15%, Santa Fe con 11 peticiones, un 8% de participación, son las localidades que secundan, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Como ha sido característico, el ítem sin identificar (localidad), predomina con 61 solicitudes y 42% de participación.



Grafica No. 4

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

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

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE NOVIEMBRE 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	64	44%
COMPARTIDA	21	15%
TRASLADO POR COMPETENCIA	59	41%
TOTAL, SDQS	144	100%

Cuadro 5



Gráfica 5

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuantas tuvieron que ser trasladadas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006.

De las 144 peticiones registradas para el mes de noviembre, 64 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 64%; 59 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 41%, y de manera compartida encontramos que se diligenciaron 21 peticiones con el 15% de participación entre el gran total.




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

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

CONCEJO DE BOGOTÁ		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO																				FECHA: 16 JUL. 2014	
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES: NOVIEMBRE 2024																						VERSIÓN: 00	
CÓDIGO	FECHA	TIPO DE PETICIÓN										CATEGORÍA	ESTADO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	FECHA DE CIERRE	ESTADO FINAL						
		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	OTRO	OTRO	OTRO	OTRO	OTRO	OTRO												
001	2024-11-01																						
002	2024-11-02																						
003	2024-11-03																						
004	2024-11-04																						
005	2024-11-05																						
006	2024-11-06																						
007	2024-11-07																						
008	2024-11-08																						
009	2024-11-09																						
010	2024-11-10																						
011	2024-11-11																						
012	2024-11-12																						
013	2024-11-13																						
014	2024-11-14																						
015	2024-11-15																						
016	2024-11-16																						
017	2024-11-17																						
018	2024-11-18																						
019	2024-11-19																						
020	2024-11-20																						
021	2024-11-21																						
022	2024-11-22																						
023	2024-11-23																						
024	2024-11-24																						
025	2024-11-25																						
026	2024-11-26																						
027	2024-11-27																						
028	2024-11-28																						
029	2024-11-29																						
030	2024-11-30																						

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de noviembre de 2024, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de noviembre de 2024, a través del SDQS.

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

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

Para el mes de noviembre 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 Secretaría General, reporta 22 peticiones recibidas, durante los meses de octubre y noviembre. Así mismo, que ninguna otra dependencia informó sobre esta novedad.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE NOVIEMBRE Y OCTUBRE 2024								
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		2						2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		10						10
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		10						10
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS								0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO								0
TOTAL	0	22	0	0	0	0	0	22

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS NOVIEMBRE 2024

Durante el mes de noviembre, ingresaron 144 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

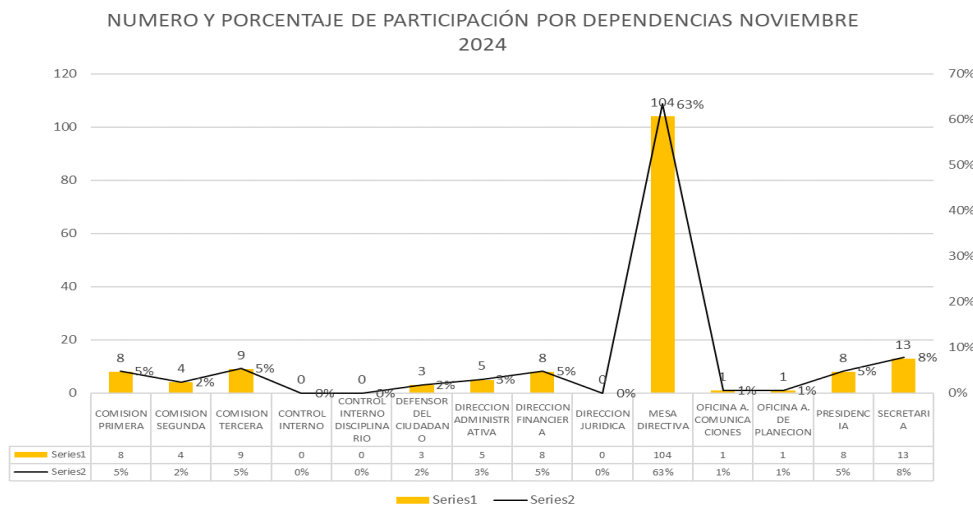


NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	144	
COMISION PRIMERA	8	5%
COMISION SEGUNDA	4	2%
COMISION TERCERA	9	5%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	3	2%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	5	3%
DIRECCION FINANCIERA	8	5%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	104	63%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	1%
OFICINA A. DE PLANECION	1	1%
PRESIDENCIA	8	5%
SECRETARIA	13	8%
TOTAL	164	100%


El total 164 ítems es determinado por encima de las 144 solicitudes recibidas en el mes de noviembre, 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 104 requerimientos y 63% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 144 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.




Gráfica No. 5

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

En Segundo lugar, la Secretaría General con 13 requerimientos y 8% de participación, seguidos de la Comisión Tercera con 9 requerimientos y 5% de participación; por ultimo encontramos la Dirección Financiera y Presidencia del Concejo de Bogotá, con 8 requerimiento y 5% de participación cada una; esto entre las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 164 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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre de 2024, en donde se recibieron de manera directa 7 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.


En ésta encuesta, se realizan siete (7) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá, siendo medidas de la siguiente manera:

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

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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	5	2	0	0	7
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	7	0	0	0	7
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	4	3	0	0	7
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	6	1	0	0	7
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	5	2	0	0	7
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	6	1	0	0	7
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	6	1	0	0	7
	39	10	0	0	

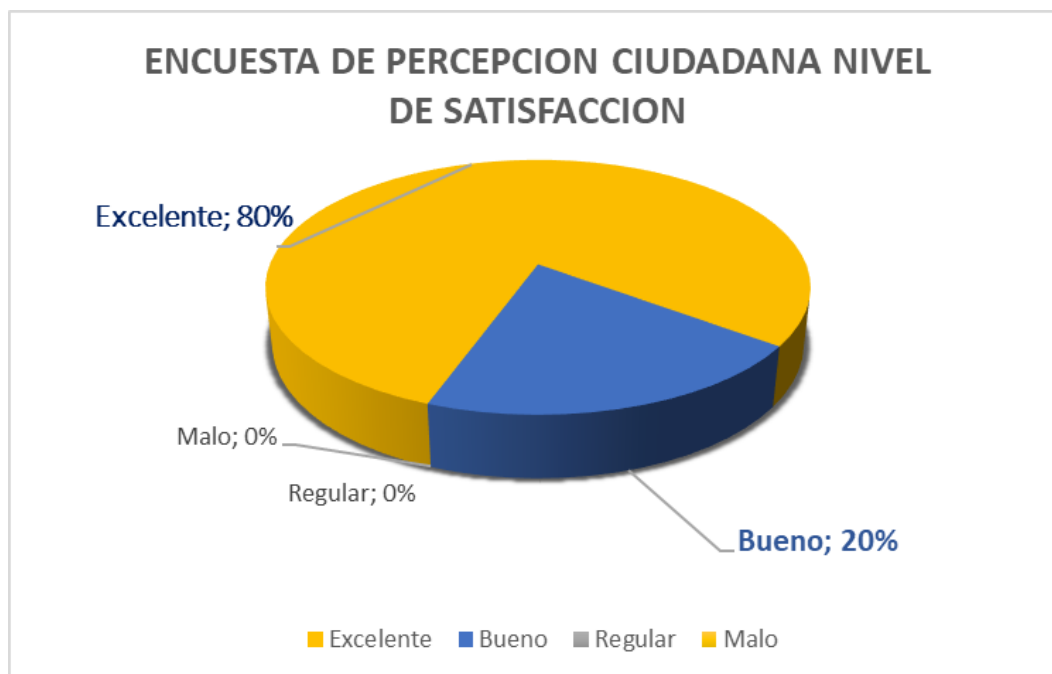
Tabla 2

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


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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	71%	29%	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.	57%	43%	0%	0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	86%	14%	0%	0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	71%	29%	0%	0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	86%	14%	0%	0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	86%	14%	0%	0%	100%
	80%	20%	0%	0%	

Tabla 3



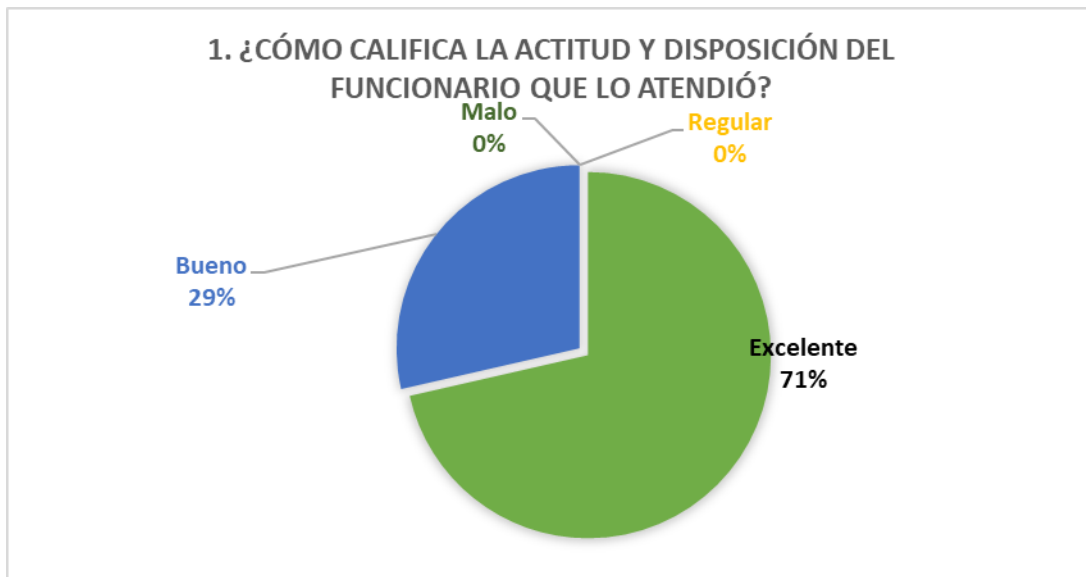
Grafica 1

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

ANALISIS DE LA ENCUESTA

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

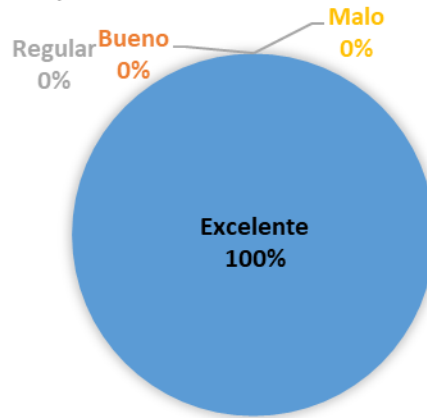
De un total de ciudadanos siete (7) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de noviembre 2024, se identifica que el 71% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, lo y un 19% como bueno, que describe la buena atención a la ciudadanía.



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

El análisis de la información aportada por los ciudadanos se visualiza que el 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.

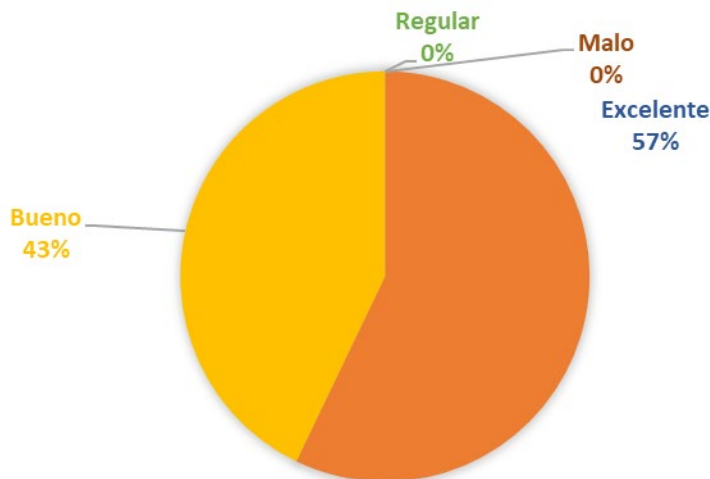
2. ¿CONSIDERA QUE EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ
POSEE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA RESOLVER SU
CONSULTA, O REMITIRLO A DÓNDE CORRESPONDA?




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 57% como excelente y un 43% como bueno, lo que denota un buen manejo, se hace necesario utilizar lenguaje más claro y accesible a los ciudadanos. se tiene una gran oportunidad de mejora.

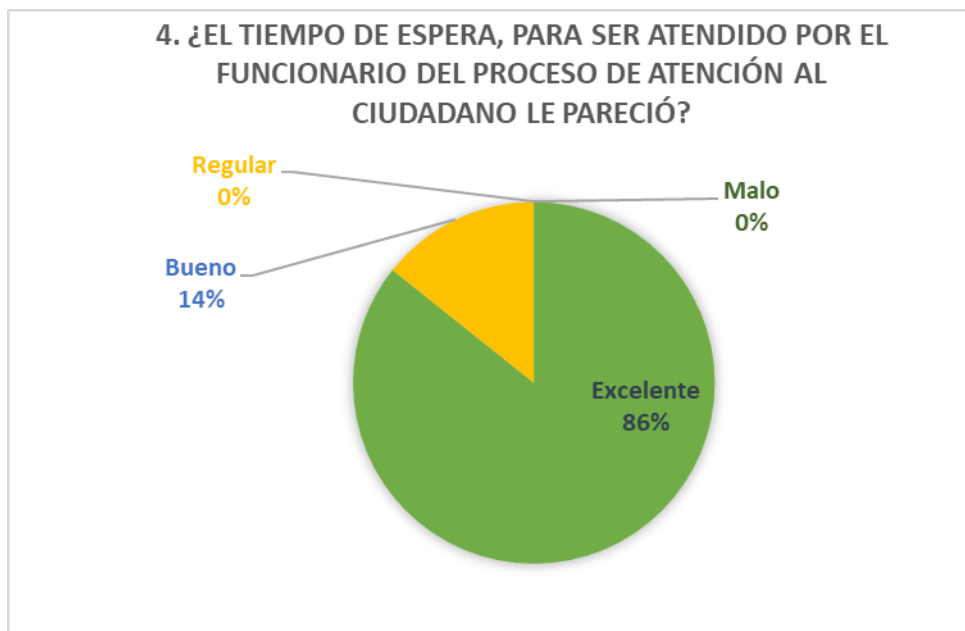
3. EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ
FUE CLARO Y SENCILLO.



	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 86% como “excelente” y el 14% como bueno; en términos generales la atención se hace oportunamente.



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

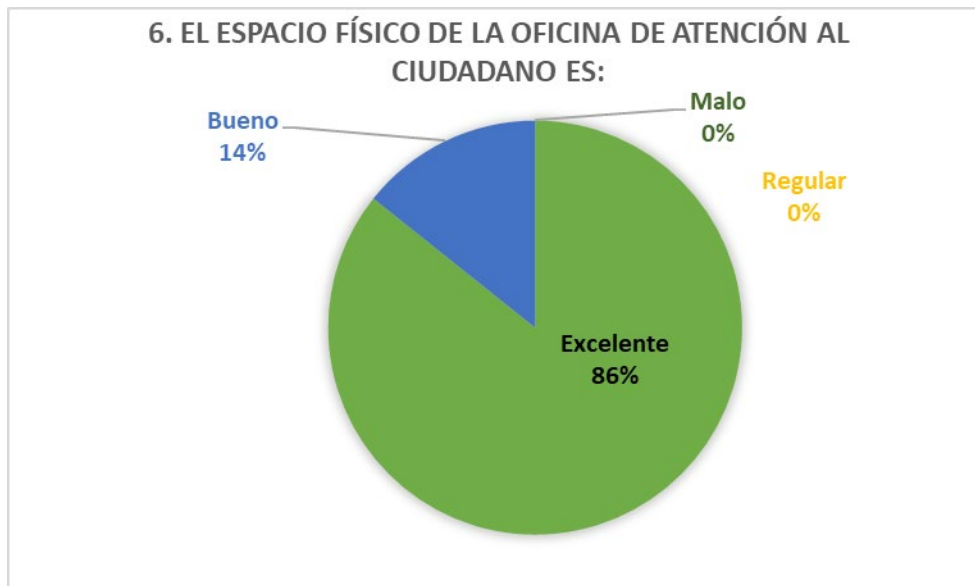
Al medir si la respuesta a la solicitud del ciudadano, fue acorde con la pregunta, se demuestra en el porcentaje obtenido en la calificación con 71% excelente y 29% bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.


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



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

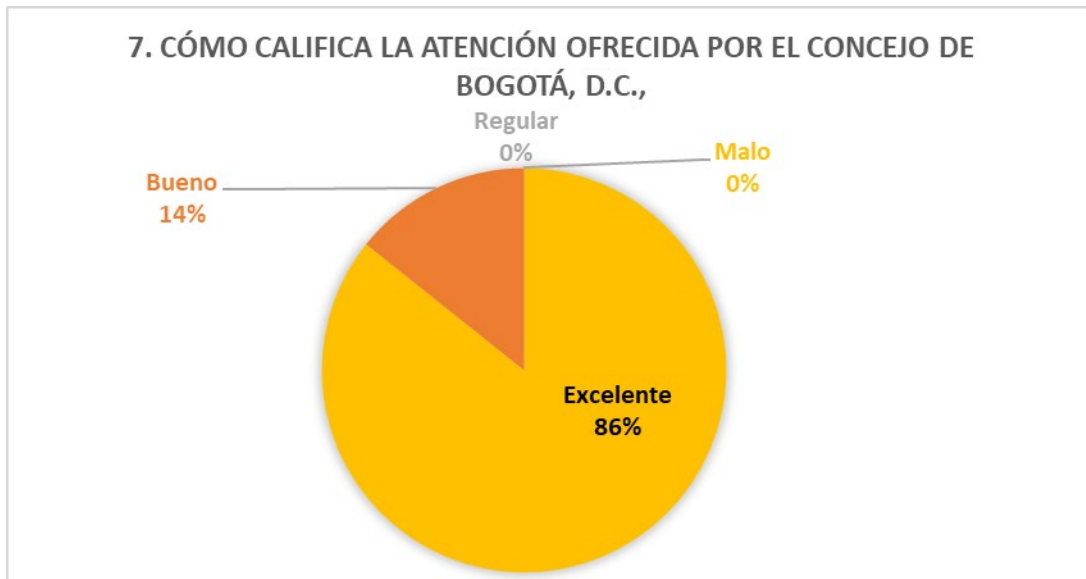
En cuanto al espacio físico de la oficina de atención al ciudadano, según la calificación de los ciudadanos, aparece con: 86% como excelente y un 14% como bueno. Esta calificación muestra el resultado de las acciones de mejora el apoyo de la Corporación y las recomendaciones de los entes de control-veeduría distrital



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

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


la calificación a la pregunta 7, el porcentaje obtenido demuestra el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con un 86%, como excelente y 14% bueno, en términos generales la ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá.



CONCLUSIONES

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

Así mismo se resalta la responsabilidad y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 80% en “Excelente”, un 20% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y Malo” para el mes de noviembre de 2024, en donde como se puede observar en la gráfica extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.


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

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	80%
Bueno	20%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%

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

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



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 24 de 25

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2024

[Co-creación] Sesión 3 Reto Concejo de Bogotá

× [Co-creación] Sesión 3 Reto Concejo de Bogotá
Guardar Más acciones

5 nov 2024 8:30am a 12:00pm 5 nov 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/kaz-pvaj-ufn

Casa Ciudadana del Control Social, Ac. 32 #16-87, Bogotá, Colombia

Notificación 10 minutos

labcapital@veeduriadistrital.gov.co

Ocupado Visibilidad predeterminada

Estimados y estimadas:

Es un gusto invitarles a la tercera sesión del proceso de co-creación en el reto del Concejo de Bogotá. En esta ocasión, el objetivo será **analizar el entorno interno y externo, co-crear, categorizar y priorizar soluciones para ININTERACCIÓN.**

Comenzaremos con el **viaje del usuario actual e ideal**, identificando cada punto de interacción para comprender las experiencias, barreras y oportunidades de mejora en el proceso. Este ejercicio nos permitirá construir una visión clara del entorno y de cómo las personas interactúan actualmente con el sistema.

Su participación y colaboración serán fundamentales para el éxito de este reto. Agradecemos de antemano su disposición y compromiso.

Invitados Salas

Agregar invitados

17 invitados
7 sí (1 en una sala de reuniones)
10 pendiente(s)

- labcapital@veeduriadistrital.gov.co * (labcapital@veeduriadistrital.gov.co) Organizador
- ampulidom@unal.edu.co *
- anovoa@veeduriadistrital.gov.co *
- erika.p.cepeda@gmail.com *
- KAREN MAYERLY BARRETO SANCHEZ
- mcueca@veeduriadistrital.gov.co *
- YADI DURLLEY DIAZ RODRIGUEZ Oficina
- anamargarita.buelvas@gmail.com *
- casas.andrea@gmail.com *
- CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
- CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
- jennymilena1@hotmail.com *
- LISBETH AGUIRRE CARRANZA
- MARIA VICTORIA OSORIO CRUZ
- sjuliethoc@gmail.com *
- yenipborda@gmail.com *

Reunión Seguimiento Proceso de Atención al Ciudadano

× Reunión proceso atención al ciudadano
Guardar Más acciones

5 nov 2024 2:30pm a 3:30pm 5 nov 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/wcm-xtgh-djt

Oficina de Atención Ciudadana

Notificación 10 minutos

direccionjuridica@concejobogota.gov.co


Ocupado Visibilidad predeterminada

Agregar descripción

Invitados Salas

9 invitados
3 sí
6 pendiente(s)

- DIRECCION JURIDICA Organizador
- JAMEL ARIEL RUBIO MOLINA
- OSCAR CARDENAS CARDENAS
- ATENCION AL CIUDADANO
- CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
- DORA ELVIRA GROSS MELO
- RAUL ANTONIO PABA IGLESIAS
- RUBEN ALFONSO RIAÑO COCKNUB
- YOLANDA ROMERO CRUZ

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

Responsabilidades prototipo Reto Acceso Ciudadanía

× Responsabilidades prototipo Reto Acceso Ciudadanía

Guardar
Más acciones ▾

20 nov 2024 2:30pm a 4:00pm 20 nov 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

📍 Oficina Atención al Ciudadano 🗺

🔔 Notificación ▾ 10 minutos ▾ ×

Agregar notificación

📧 equipogesco_i@concejobogota.gov.co ● ▾

📅 Ocupado ▾ Visibilidad predeterminada ▾ ? 🗒

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

≡ B I U | ☰ ☰ ☰ | 🔗 ✂

Sesión de trabajo para definir responsabilidades implementación Sistema ALIADO

Invitados Salas

Agregar invitados

9 invitados

1 sies en una sala de reuniones

8 pendiente(s)

- E EQUIPO GESCO + 1 🗺
Organizador
Oficina
- C CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
- C CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
- L LISBETH AGUIRRE CARRANZA
- M MARIA VICTORIA OSORIO CRUZ
- O OSCAR CARDENAS CARDENAS
- S sjuliethoc@gmail.com *
- Y YADI DURLEY DIAZ RODRIGUEZ
Oficina
- Y YOLANDA ROMERO CRUZ

* No se puede mostrar el calendario 🗒

Mesa de trabajo planeación fase testeo Sistema ALIADO

× Mesa de trabajo planeación fase testeo Sistema ALIADO

Guardar
Más acciones ▾

21 nov 2024 8:30am a 10:30am 21 nov 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/ppg-hbeb-dqw 🗒

📍 Sesión Virtual 🗺

🔔 Notificación ▾ 10 minutos ▾ ×

Agregar notificación

📧 equipogesco_i@concejobogota.gov.co ● ▾

📅 Ocupado ▾ Visibilidad predeterminada ▾ ? 🗒

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

≡ B I U | ☰ ☰ ☰ | 🔗 ✂

📅 Mesa de trabajo... 📅 Mesa de trabajo...

Agregar descripción

Invitados Salas

Agregar invitados


12 invitados

1 sies en una sala de reuniones

11 pendiente(s)

- E EQUIPO GESCO + 1 🗺
Organizador
Oficina
- A anovoa@veeduriadistrital.gov.co *
- A avivas@veeduriadistrital.gov.co *
- C CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
- C CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
- D DEMOLAB LABORATORIO DE INNOVACIÓN
- L LISBETH AGUIRRE CARRANZA
- M mcueca@veeduriadistrital.gov.co *
- M MARIA VICTORIA OSORIO CRUZ
- S sjuliethoc@gmail.com *
- Y YADI DURLEY DIAZ RODRIGUEZ
Oficina
- Y YOLANDA ROMERO CRUZ

* No se puede mostrar el calendario 🗒

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, siguiendo los lineamientos descritos.
2. En razón al análisis mencionado, el proceso de atención al ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.
4. Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.
5. Se seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
6. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.
7. Se requiere el compromiso de cada dependencia, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino, además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Cordialmente,

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Jurídica Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email)

c.c. Planeación (Email)

Elaboraron: Carlos Alberto Muñoz Torres y Yolanda Romero Cruz

Revisó: Carlos Ernesto Segura - Asesor