	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 25


ATENCIÓN A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN MES DE OCTUBRE 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 octubre 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 octubre de 2024, los cuales ascienden a **271** 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 octubre.

	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 octubre 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 octubre, se recibieron **88** peticiones equivalente al **32%** de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.




ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de octubre, se recibieron **10** peticiones equivalente al **4%**.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 7006.8120, 8122, 8121 y la línea 0180001111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el mes de octubre se recibieron **1** petición 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 octubre se recibieron **168** peticiones, que equivalen al **62%**.

	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 octubre se recibió 4 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 octubre 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 octubre no se recibieron peticiones.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

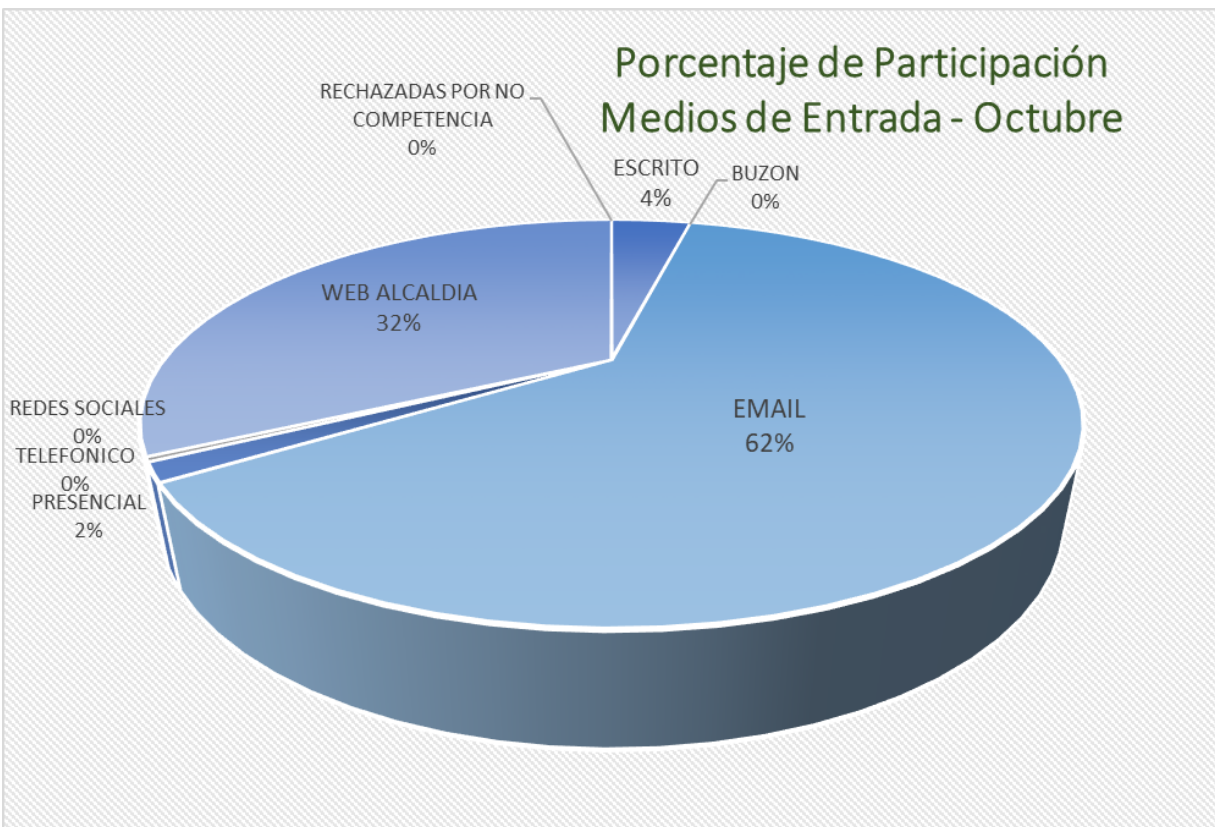
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes octubre de 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	10	4%
BUZON	0	0%
EMAIL	168	62%
PRESENCIAL	4	1%
TELEFONICO	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	88	32%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	271	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 octubre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 168 peticiones que corresponden al 62%; en el segundo lugar con 88 peticiones y un 32% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 10 y un porcentaje de participación del 4%, el medio escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.



Grafica No. 1

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos.

El total de requerimientos recibidos durante el mes de octubre, equivalen a ciento setenta y un (271) 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 octubre.

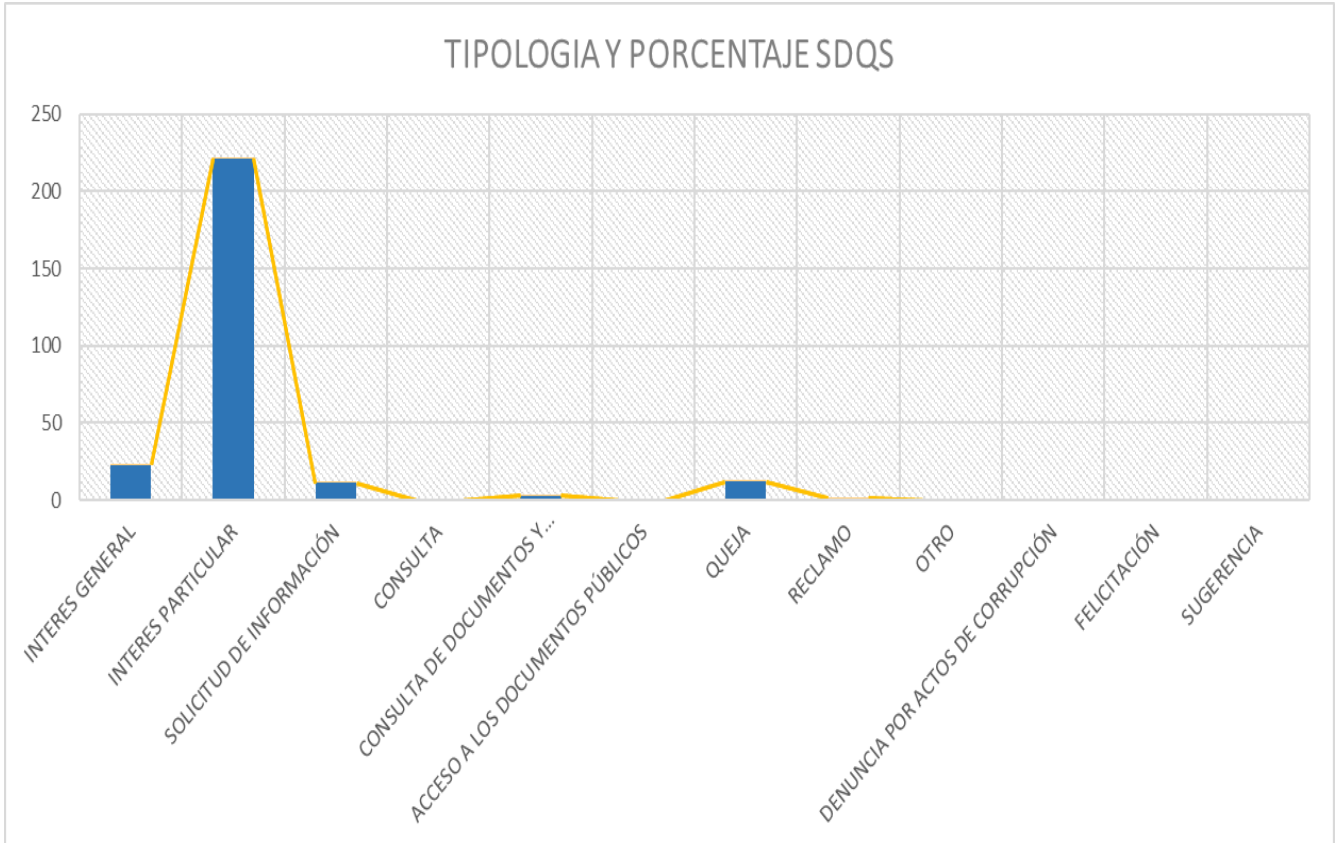
CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	23	8%
INTERES PARTICULAR	221	82%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	4%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	3	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	12	4%
RECLAMO	1	0%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	271	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 octubre 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 31 de octubre de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 221 peticiones y un 82%, los derechos de interés general con 23 solicitudes y 8% de participación y las quejas con 12 peticiones y un porcentaje del 4% de participación, solicitud de información con 11 un porcentaje del 4% 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 octubre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las quejas, los derechos de interés General y las solicitudes de información, se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

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

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

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

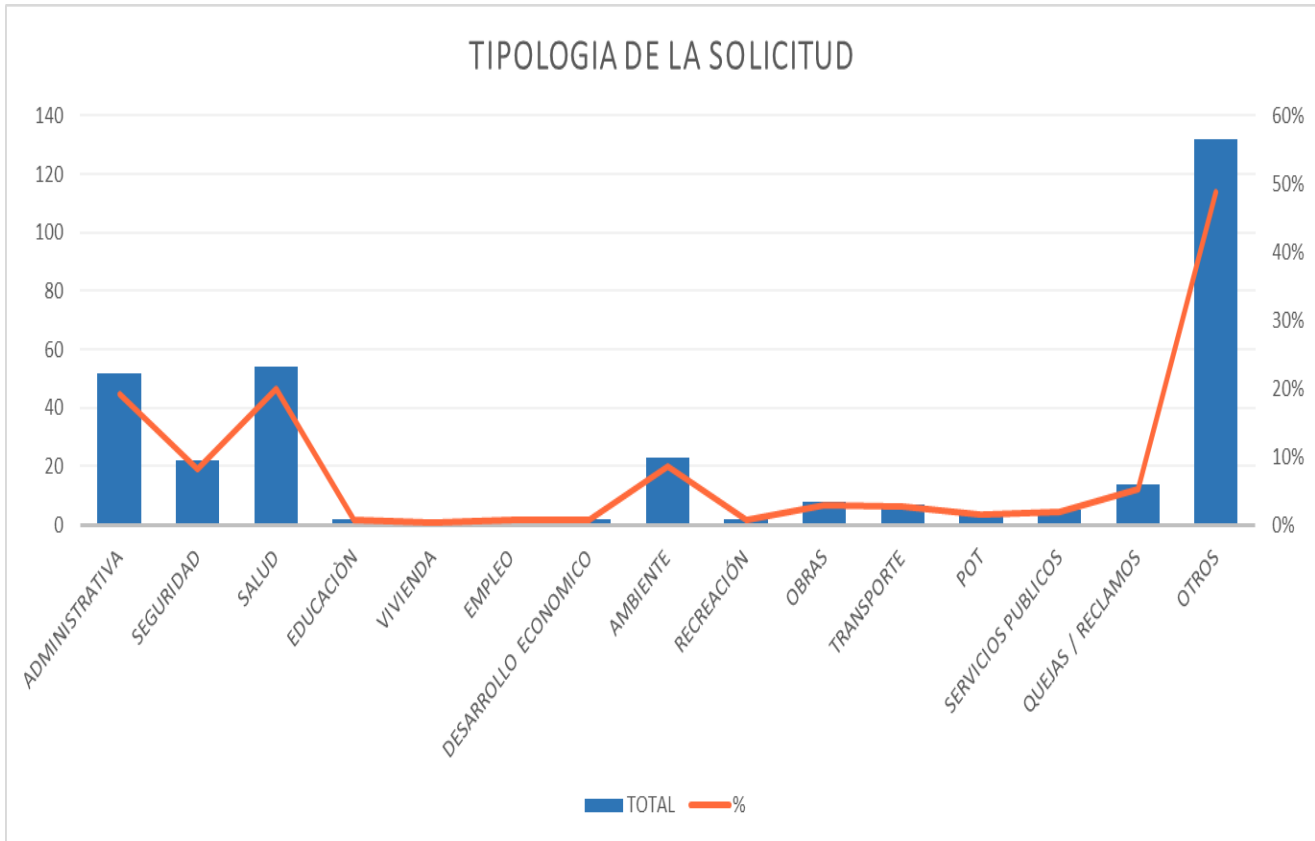
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	52	19%
SEGURIDAD	22	8%
SALUD	54	20%
EDUCACIÓN	2	1%
VIVIENDA	1	0%
EMPLEO	2	1%
DESARROLLO ECONOMICO	2	1%
AMBIENTE	23	8%
RECREACIÓN	2	1%
OBRAS	8	3%
TRANSPORTE	7	3%
POT	4	1%
SERVICIOS PUBLICOS	5	2%
QUEJAS / RECLAMOS	14	5%
OTROS	132	49%
TOTAL	330	122%

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 52 peticiones y 19% de participación seguido de otros con 132 requerimientos y 49% de participación, salud con 54 requerimientos y 20% de participación y seguridad y ambiente con 22 y 23 peticiones y 8% 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 **330** ítems es determinado por encima de las **271 solicitudes** del mes de octubre, 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, salud y seguridad, como las variables más categorizadas. Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

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


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

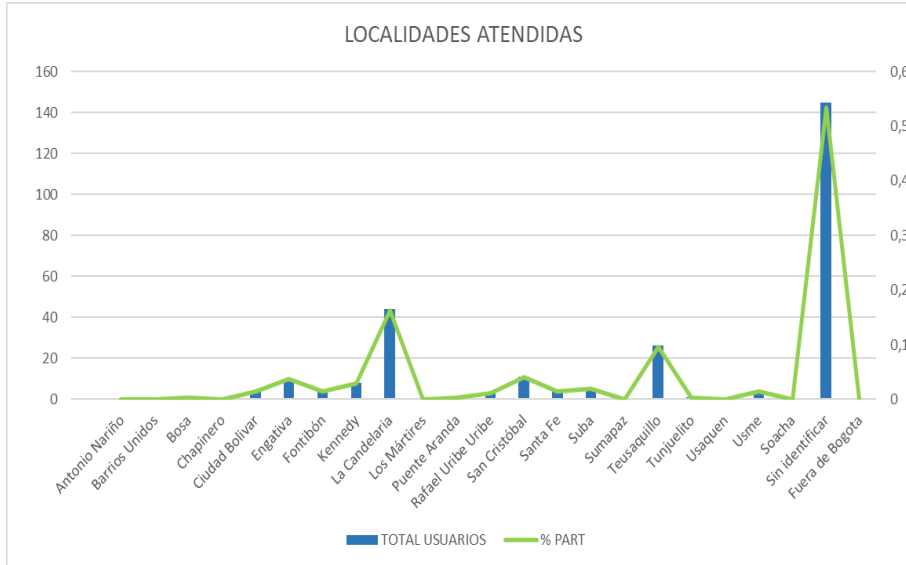
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE 2024

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	1	0%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	4	1%
Engativá	10	4%
Fontibón	4	1%
Kennedy	8	3%
La Candelaria	44	16%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	1	0%
Rafael Uribe Uribe	3	1%
San Cristóbal	11	4%
Santa Fe	4	1%
Suba	5	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	26	10%
Tunjuelito	1	0%
Usaquén	0	0%
Usme	4	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	145	54%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	271	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, la Candelaria con 44 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 16%, Teusaquillo con 26 peticiones, un 10% 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 145 solicitudes y 54% de participación.

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



Gráfica 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 OCTUBRE 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	133	49%
COMPARTIDA	6	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	132	49%
TOTAL, SDQS	271	100%

Cuadro 5



Gráfica 5

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


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 271 peticiones registradas para el mes de octubre, 133 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 49%; 132 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 49%, y de manera compartida encontramos que se diligenciaron 6 peticiones con el 2% de participación entre el gran total.

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

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

CONCEJO DE BOGOTÁ		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES OCTUBRE 2024		MAY 2024											
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ESTADO DE LA PETICIÓN										FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	ENTIDAD DESTINATARIA	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO DE LA RESPUESTA	
		RECIBIDA	ASIGNADA	TRAMITADA	RESOLVIDA	NO RESOLVIDA	NO ATENDIDA	NO RESPUESTA	NO CUMPLIDA	NO ENTREGADA	NO ENTREGADA						
001
002

	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 OCTUBRE 2024

Para el mes de octubre 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 ninguna de las dependencias informó sobre esta novedad.

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS OCTUBRE 2024

Durante el mes de octubre, ingresaron 271 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 OCTUBRE 2024		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	271	
COMISION PRIMERA	5	1%
COMISION SEGUNDA	4	1%
COMISION TERCERA	74	21%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	44	12%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	17	5%
DIRECCION FINANCIERA	14	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	177	50%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	0%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	4	1%
SECRETARIA	14	4%
TOTAL	354	100%

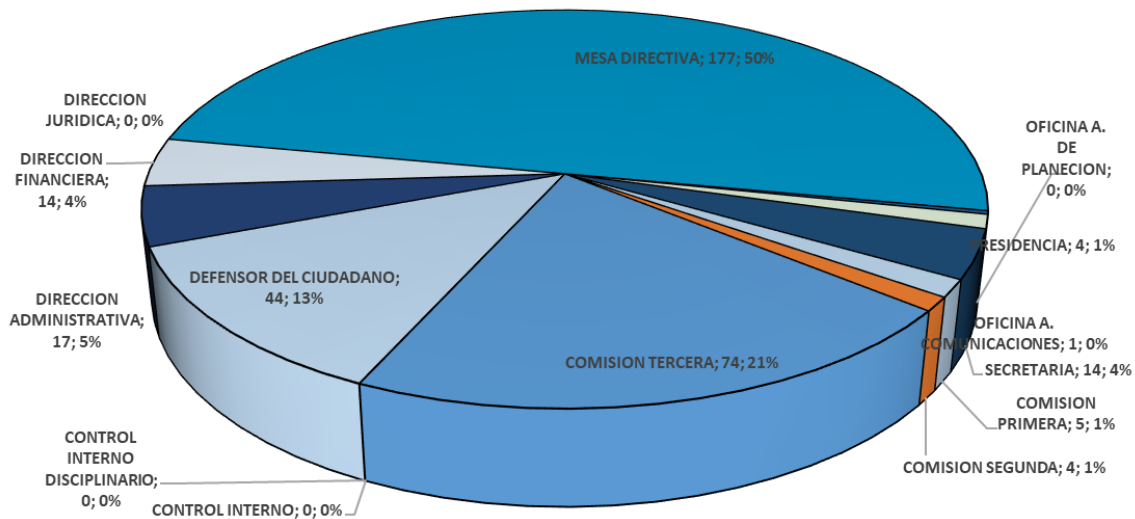
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 25

El total 354 ítems es determinado por encima de las 271 solicitudes del mes de octubre, 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 177 requerimientos y 50% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 271 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.


NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS OCTUBRE 2024



Gráfica No. 5

En Segundo lugar, la Comisión Tercera con 74 requerimientos y 21% de participación, seguidos de la Oficina del Defensor del Ciudadano con 44 requerimientos y 12% de participación; por ultimo encontramos la. Dirección Administrativa con 17 requerimiento y 5% de participación; asi como, la Dirección Financiera con 14 requerimientos 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 354 solicitudes recibidas durante el presente mes.

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

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA - MES DE OCTUBREE 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 octubre 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 octubre de 2024, en donde se recibieron de manera directa 5 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

En ésta encuesta, se realizan ocho (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	 0	 0	 0	5
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 5	 0	 0	 0	5
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 5	 0	 0	 0	5
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 5	 0	 0	 0	5
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 4	 1	 0	 0	5
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 5	 0	 0	 0	5
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 5	 0	 0	 0	5
	 34	 1	 0	 0	

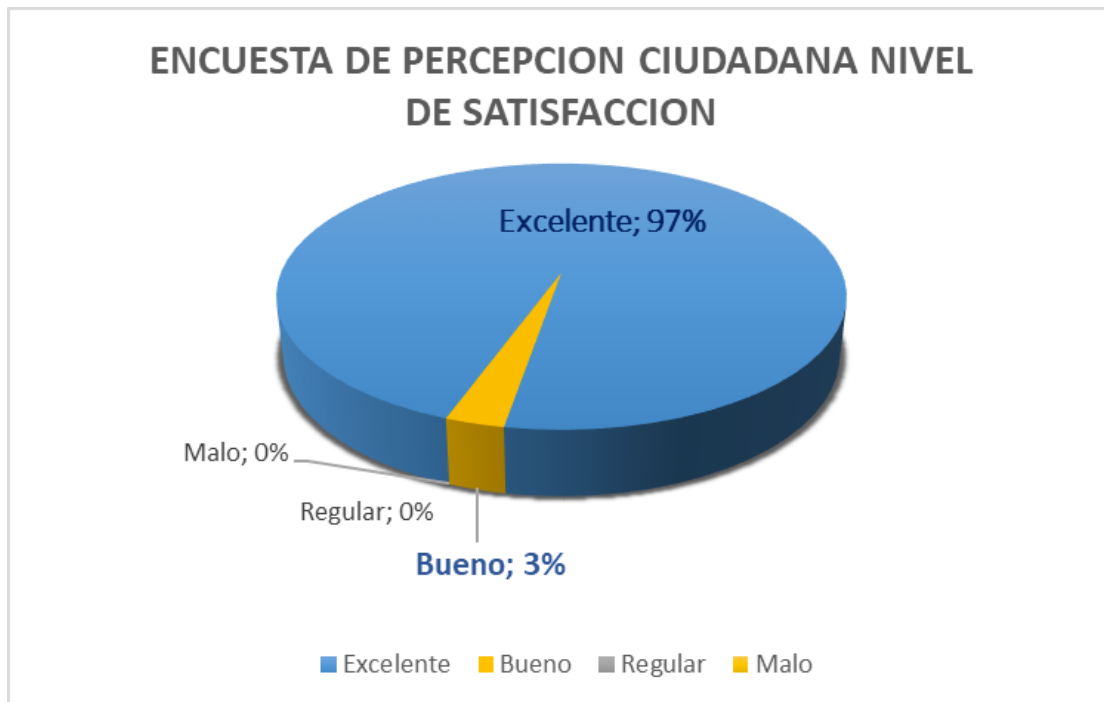
Tabla 2

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


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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	● 100%	○ 0%	○ 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:	● 80%	◐ 20%	○ 0%	○ 0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
	✔ 97%	! 3%	✘ 0%	✘ 0%	

Tabla 3



Grafica 1

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

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

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

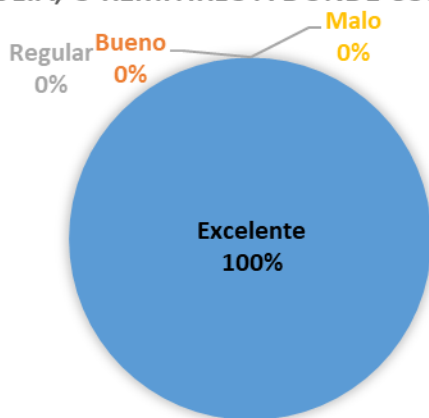
De un total de ciudadanos diez (5) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de octubre 2024, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, lo que describe la buena atención a la ciudadanía.



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

El análisis de la información aportada por los ciudadanos se visualiza que el 87% califica como excelente y un 13% como bueno, 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.

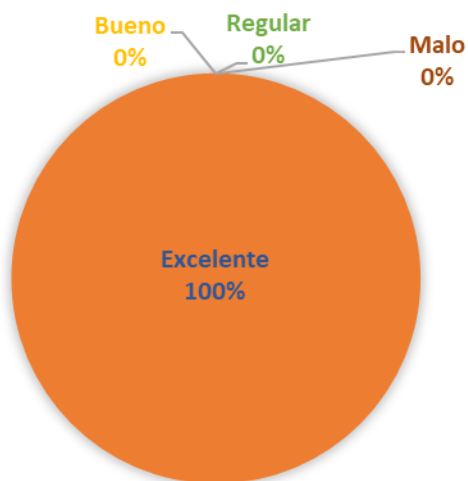
2. ¿CONSIDERA QUE EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ POSEE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA RESOLVER SU CONSULTA, O REMITIRLO A DÓNDE CORRESPONDA?




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 100% como excelente. 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.

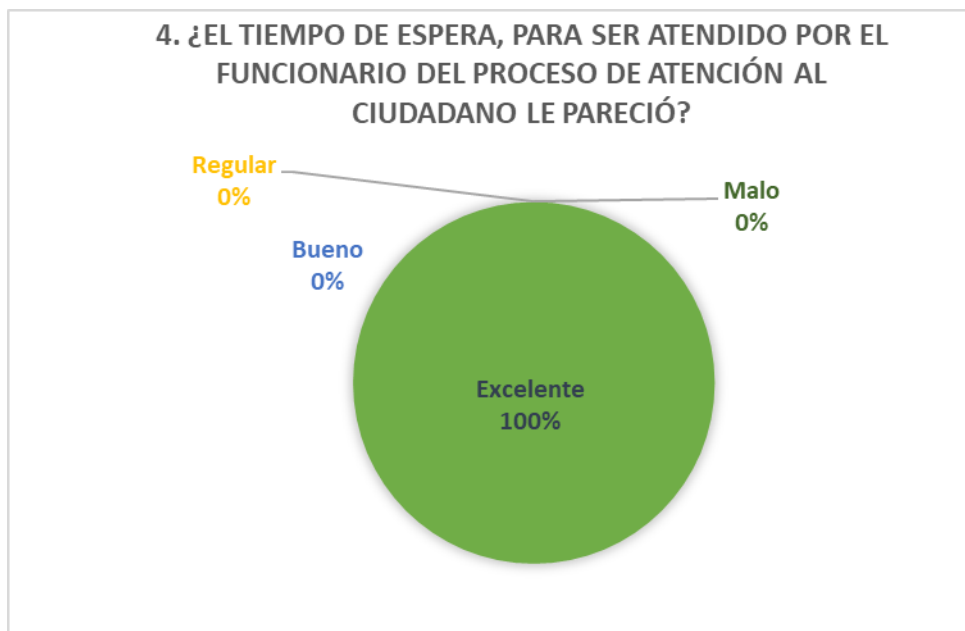
3. EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO Y SENCILLO.



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


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

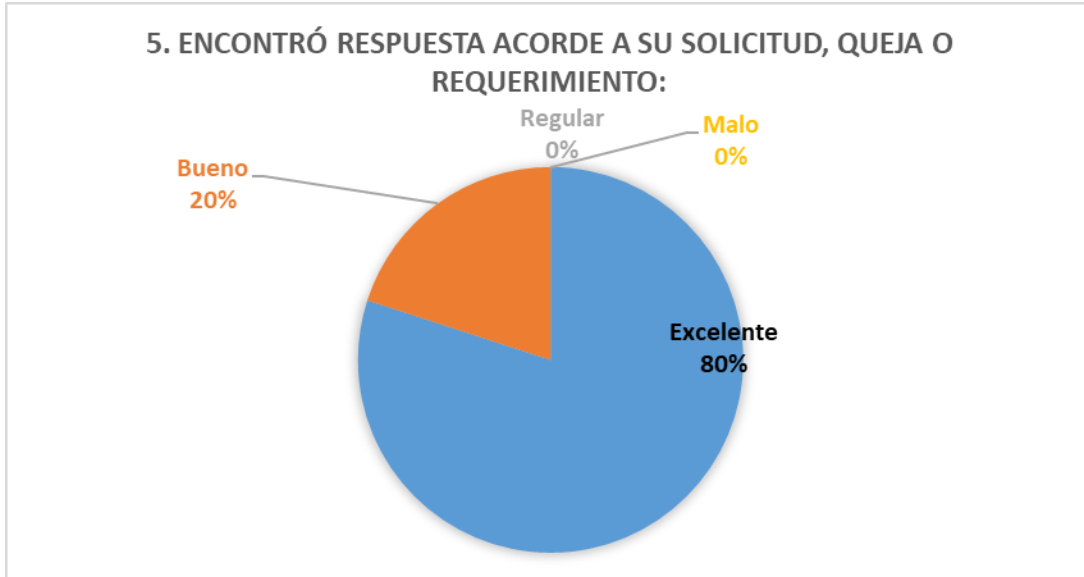
La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 87% como “excelente” y el 13% como bueno; en términos generales la atención se hace oportunamente.



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

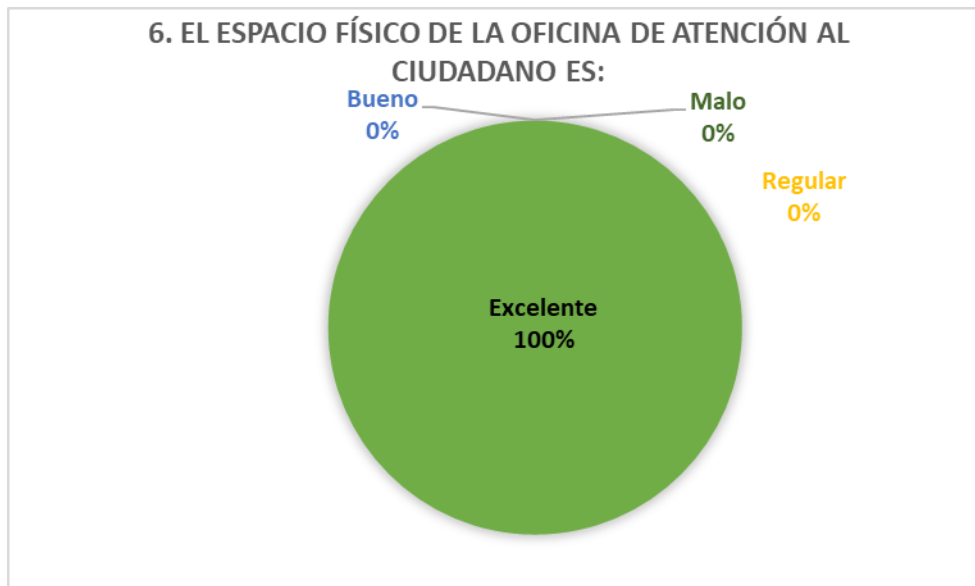
Al medir si la respuesta a la solicitud del ciudadano, fue acorde con la pregunta, se demuestra en el porcentaje obtenido en la calificación con 100% excelente, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.


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



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

En cuento al espacio físico de la oficina de atención al ciudadano, según la calificación de los ciudadanos, aparece con: 87% como excelente y un 13% 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 21 de 25

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


la calificación a la pregunta 7, el porcentaje obtenido demuestra el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con un 100%, como excelente, 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.

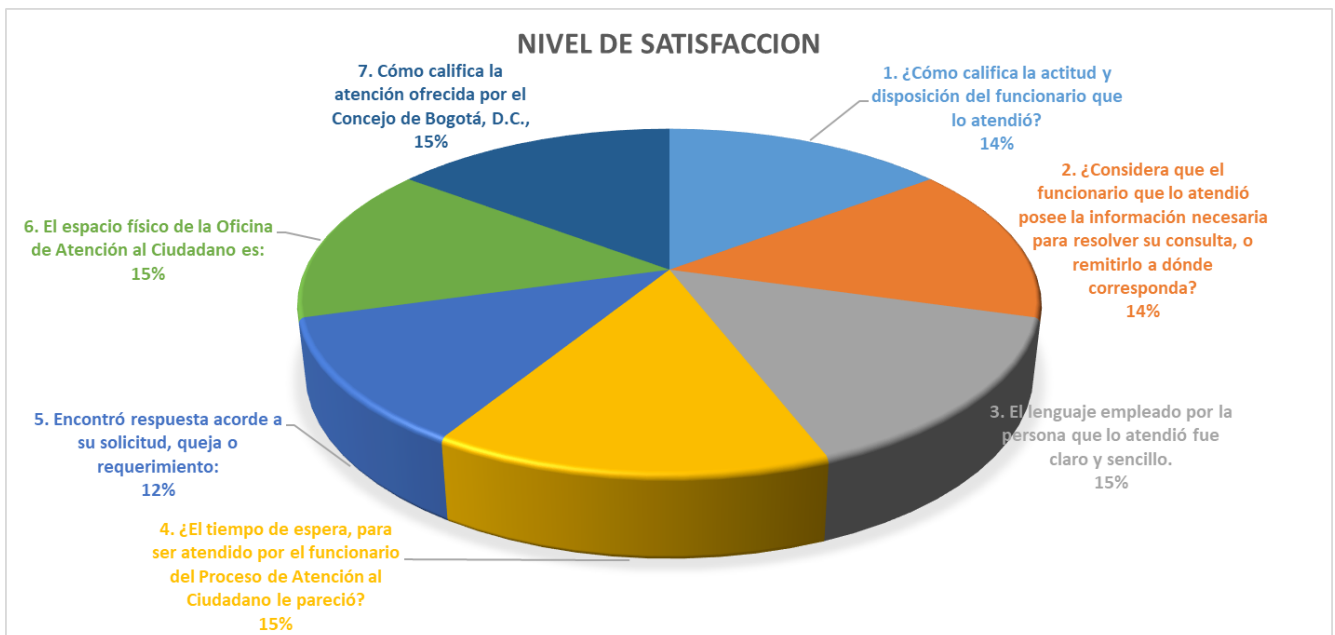
Así mismo se resalta la responsabilidad y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 97% en “Excelente”, un 3% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y Malo” para el mes de octubre 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 22 de 25

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	97%
Bueno	3%
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 23 de 25

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2024

Capacitaciones


CURSO EN SERVICIO AL CIUDADANO


Octubre 7 2024


 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](#) lun, 7 oct, 12:36 p.m. ☆ ↶
 para mí ▼





 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


Octubre 20 2024


 Curso en servicio al ciudadano 20 horas - SINCRÓNICO en October 21, 2024 @ 8:00 AM | Read Informe de la Reunión

[Usuarios externos](#) ➔ [Bandeja de entrada/CAPACITACIONES](#) ✕

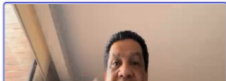
Read Assistant <executiveassistant@e.read.ai> [Anular suscripción](#) lun, 21 oct, 12:46 p.m. ☆
 para mí ▼





 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 21, 2024 a las 8:00 AM



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

[Co-creación] Sesión 1 Reto Concejo de Bogotá

✕ [Co-creación] Sesión 1 Reto Concejo de Bogotá

Guardar
Más acciones ▾

22 oct 2024 8:30am a 12:00pm 22 oct 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/xri-fbou-kfc

Concejo de Bogotá D.C., Cl. 36 #28A-41, Teusaquillo, Bogotá, Colombia

Notificación ▾ 10 minutos ▾ ✕

Agregar notificación

labcapital@veeduriadistrital.gov.co ●

Ocupado ▾ Visibilidad predeterminada ▾ ⓘ

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

Estimados y estimadas:

Es un gusto invitarles a la **primera sesión del proceso de co-creación** en la que daremos inicio al **reto del Concejo de Bogotá**. Esta reunión será clave para familiarizarnos con la **metodología de innovación** que implementaremos a lo largo del proceso, y para asegurar una comprensión clara y compartida de los objetivos que plantearemos.

Durante esta sesión, nos enfocaremos en **identificar, describir y priorizar el problema o la oportunidad inicial** que abordaremos. A su vez, definiremos los roles y compromisos de los miembros del equipo de trabajo que participarán en el desarrollo del reto, lo que nos permitirá estructurar de manera adecuada el avance de este proceso.

Su participación y colaboración son fundamentales. Agradecemos de antemano su disposición y compromiso.

La sesión se realizará en la Sala: 1 Piso: 3 Edificio María Currea del Concejo de Bogotá.

Invitados Salas

Agregar invitados

11 invitados

5 sí

6 pendiente(s)

- labcapital@veeduriadistrital.gov.co * (labcapital@veeduriadistrital.gov.co) Organizador
- anovoa@veeduriadistrital.gov.co *
- KAREN MAYERLY BARRETO SANCHEZ
- mcueca@veeduriadistrital.gov.co *
- YOLANDA ROMERO CRUZ
- CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
- CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
- jestrada@veeduriadistrital.gov.co *
- LISBETH AGUIRRE CARRANZA
- MARIA VICTORIA OSORIO CRUZ
- YADI DURLEY DIAZ RODRIGUEZ Oficina

* No se puede mostrar el calendario ⓘ

[Co-creación] Sesión 2 Reto Concejo de Bogotá

✕ [Co-creación] Sesión 2 Reto Concejo de Bogotá

Guardar
Más acciones ▾

30 oct 2024 9:00am a 1:00pm 30 oct 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/yji-xydi-wrm

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

Notificación ▾ 10 minutos ▾ ✕

Agregar notificación

labcapital@veeduriadistrital.gov.co ●

Ocupado ▾ Visibilidad predeterminada ▾ ⓘ

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

Estimados y estimadas:

Es un gusto invitarles a la **segunda sesión del proceso de co-creación** en el reto del Concejo de Bogotá. En esta ocasión, el objetivo será analizar el contexto institucional, lo que incluye el análisis de información secundaria y la identificación de los actores involucrados y usuarios. Además, realizaremos un análisis sistémico del contexto, examinando las causas y efectos, para profundizar en la comprensión del entorno.

Durante la sesión, también nos enfocaremos en reformular el problema u oportunidad inicial y definir el desafío de innovación que guiará el proceso de aquí en adelante.

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

La sesión se realizará en la Casa Ciudadana del Control Social, ubicada en la AC 32 #16-87. Para quienes no la hayan visitado antes, es una casa blanca ubicada en una esquina.

Cordialmente,

Invitados Salas


Agregar invitados

22 invitados

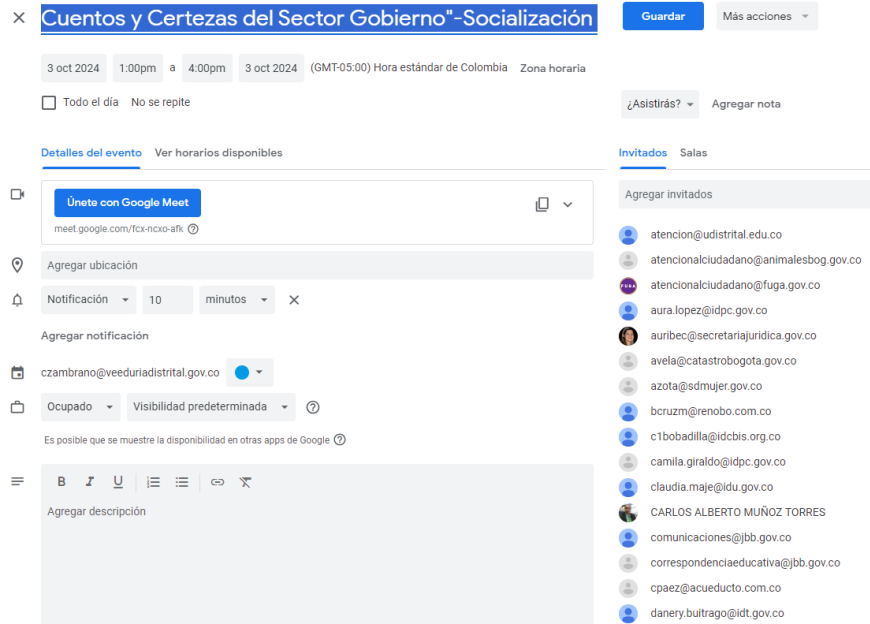
10 sí (1 en una sala de reuniones)

12 pendiente(s)

- labcapital@veeduriadistrital.gov.co * (labcapital@veeduriadistrital.gov.co) Organizador
- ampulidom@unal.edu.co *
- anovoa@veeduriadistrital.gov.co *
- erika.p.cepeda.g@gmail.com *
- KAREN MAYERLY BARRETO SANCHEZ
- mcueca@veeduriadistrital.gov.co *
- sjuliethoc@gmail.com *
- YADI DURLEY DIAZ RODRIGUEZ Oficina
- yenipborda@gmail.com *
- YOLANDA ROMERO CRUZ
- anamargarita.buelvas@gmail.com *
- CAMILO ALBERTO ECHAVARRIA HIGUITA
- casasandrea@gmail.com *
- CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
- CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
- GINNA DEL PILAR ROZO ROJAS
- jennymilena18@hotmail.com *

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


Sesión 2 Cuentos y Certezas del Sector Gobierno"-Socialización competencias sector Gobierno



The screenshot shows a Google Meet event page. The event title is "Cuentos y Certezas del Sector Gobierno"-Socialización. The date and time are 3 oct 2024, 1:00pm to 4:00pm (GMT-05:00). The page includes a "Únete con Google Meet" button, a location field, a notification bell set to 10 minutes, and a list of invited participants. The participants list includes email addresses such as atencion@udistrital.edu.co, atencionalciudadano@animalesbog.gov.co, and others.

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 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

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

dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

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: Carlos Alberto Muñoz Torres y Yolanda Romero Cruz

Revisó: Carlos Ernesto Segura - Asesor