	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 SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre de 2024, los cuales ascienden a **274** 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 septiembre.

	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 septiembre 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 septiembre, se recibieron **36** peticiones equivalente al **13%** 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 septiembre, se recibieron **5** peticiones equivalente al **2%**.




**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 septiembre 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](mailto: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 septiembre se recibieron **221** peticiones, que equivalen al **81%**.



**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

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

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 septiembre se recibió **12** peticiones que equivalen al **4%**.



**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 septiembre 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 septiembre no se recibieron peticiones.

## ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

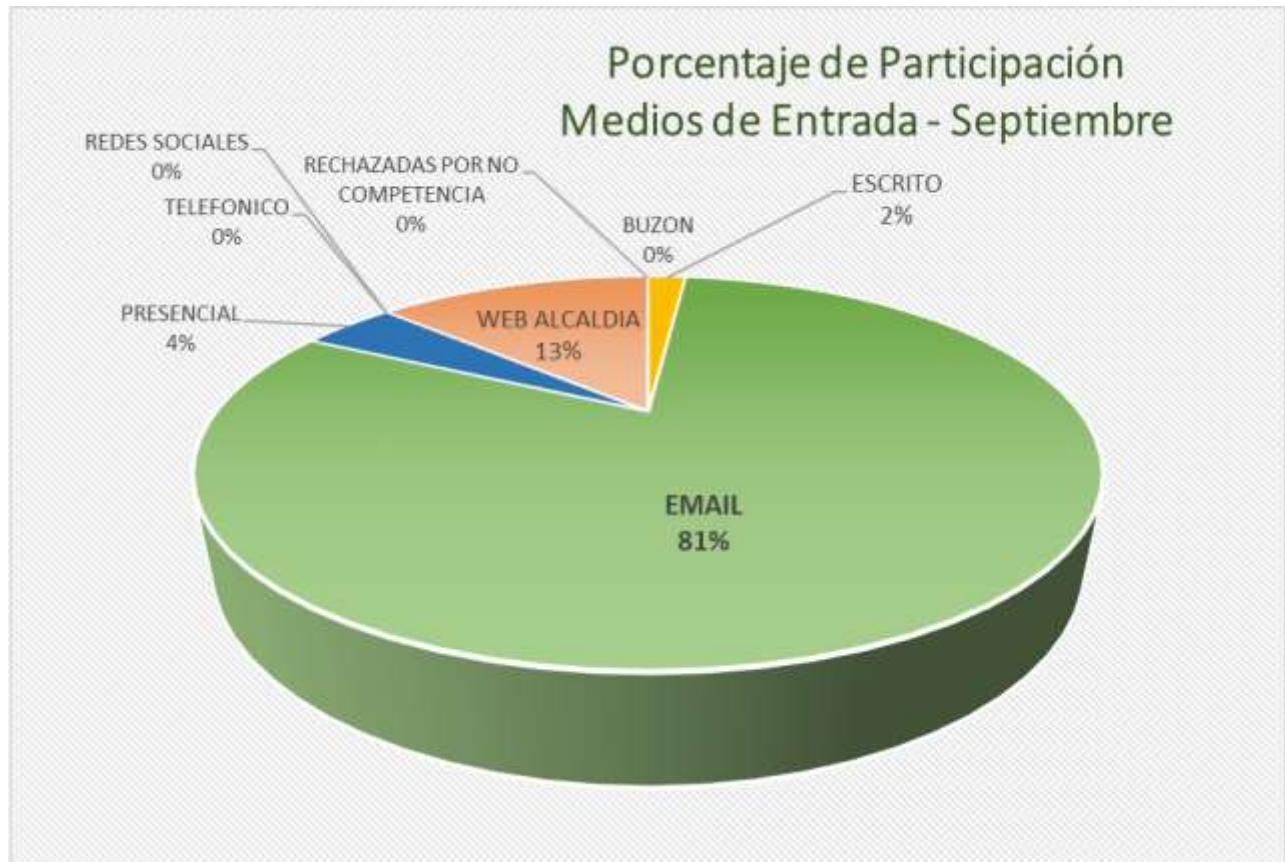
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes septiembre de 2024, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	5	2%
BUZON	0	0%
EMAIL	221	81%
PRESENCIAL	12	4%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	36	13%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

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 septiembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 221 peticiones que corresponden al 81%; en el segundo lugar con 36 peticiones y un 13% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 5 y un porcentaje de participación del 2%, el medio presencial, 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 septiembre, equivalen a ciento setenta y dos (274) 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 septiembre.

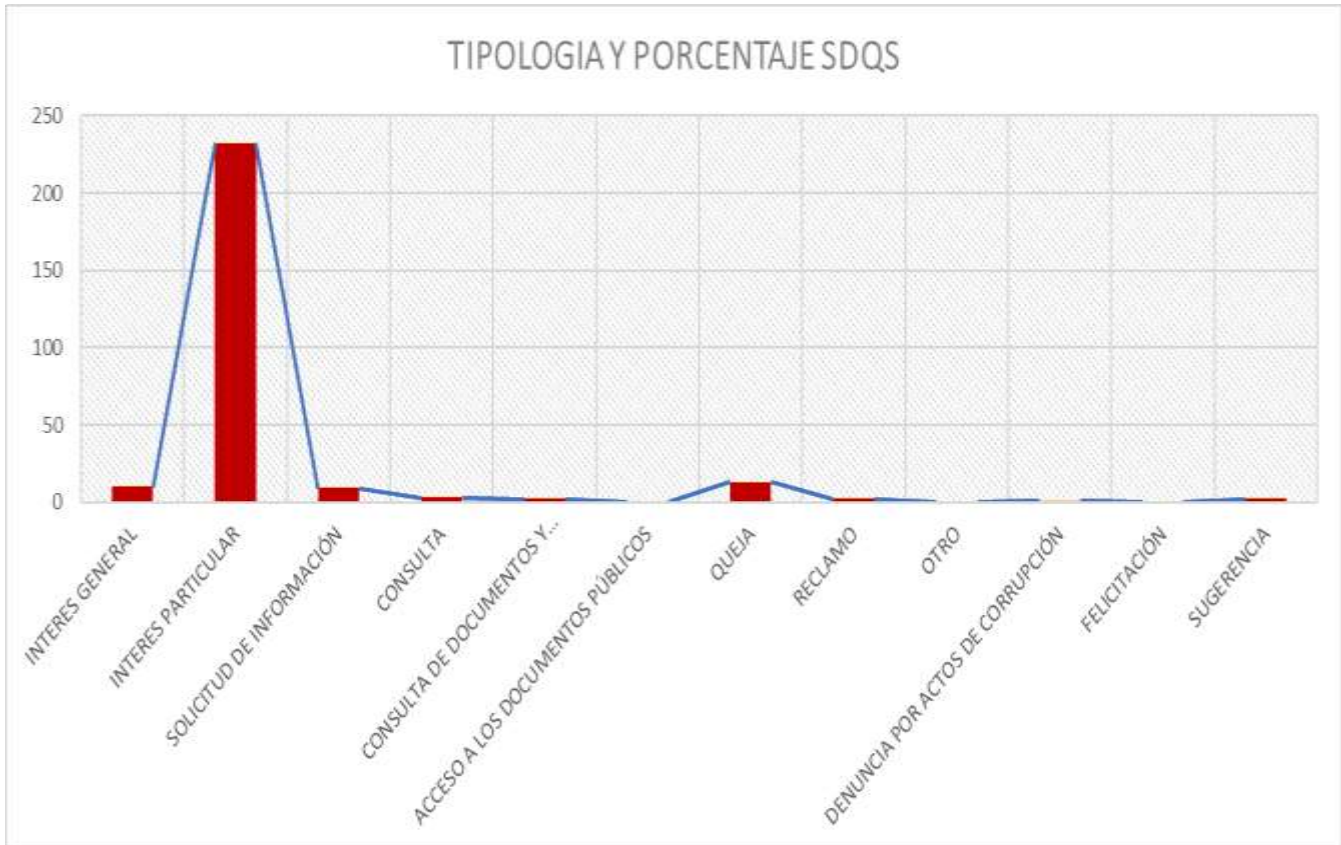
CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	10	4%
INTERES PARTICULAR	232	85%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	3%
CONSULTA	3	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	2	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	13	5%
RECLAMO	2	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>99%</b>

**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 septiembre 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 septiembre de 2024, son los derechos de petición de interés particular con 232 peticiones y un 85% de participación, las quejas con 13 peticiones y un 11% y los derechos de interés general con 6 solicitudes y 3% 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 septiembre, 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

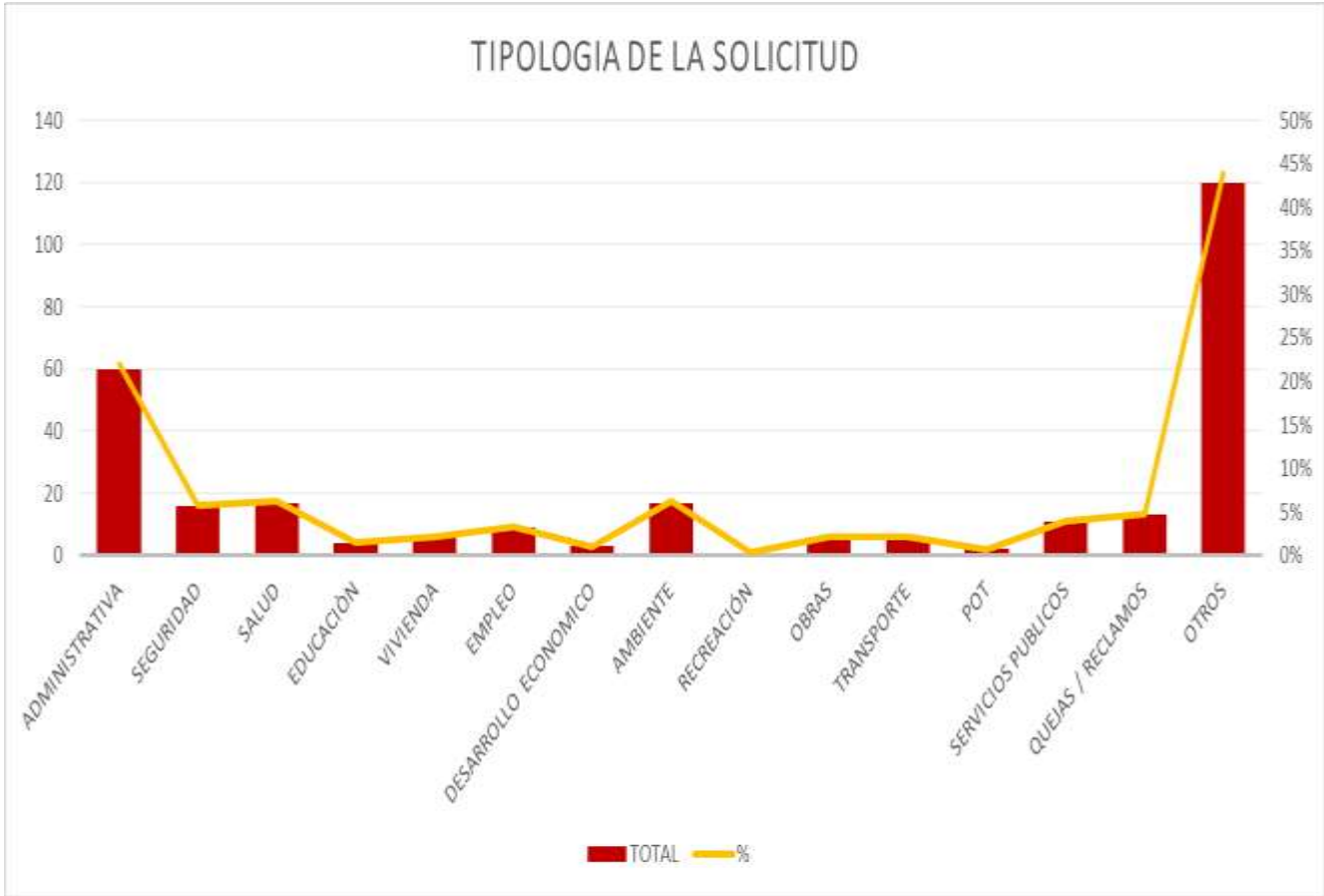
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	60	22%
SEGURIDAD	16	6%
SALUD	17	6%
EDUCACIÓN	4	1%
VIVIENDA	6	2%
EMPLEO	9	3%
DESARROLLO ECONOMICO	3	1%
AMBIENTE	17	6%
RECREACIÓN	1	0%
OBRAS	6	2%
TRANSPORTE	6	2%
POT	2	1%
SERVICIOS PUBLICOS	11	4%
QUEJAS / RECLAMOS	13	5%
OTROS	120	44%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>106%</b>

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 60 peticiones y 22% de participación seguido de otros con 120 requerimientos y 44% de participación, salud y ambiente con 17 peticiones y 6% de participación, seguridad con 16 y un 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 **291** ítems es determinado por encima de las **274 solicitudes** del mes de septiembre, 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




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, administrativa, 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

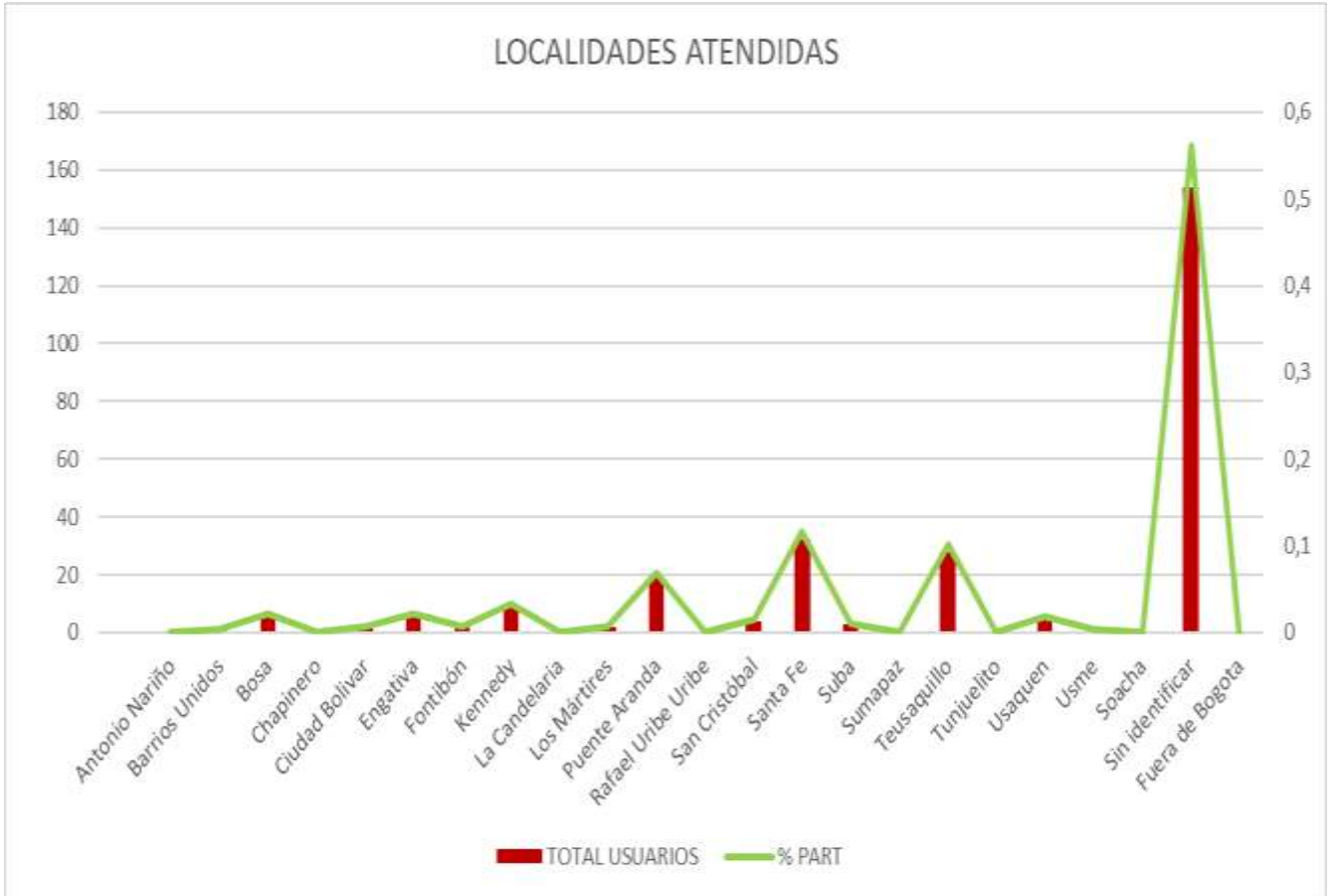
## PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE 2024

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	0%
Bosa	6	2%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	6	2%
Fontibón	2	1%
Kennedy	9	3%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	2	1%
Puente Aranda	19	7%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	4	1%
Santa Fe	32	12%
Suba	3	1%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	28	10%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	5	2%
Usme	1	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	154	56%
Fuera de Bogotá	0	0%
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 4**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Santa Fe con 32 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 12%, Sumapaz con 28 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 154 solicitudes y 56% 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.

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

## COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE 2024

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	140	51%
COMPARTIDA	6	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	128	47%
<b>TOTAL, SDQS</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

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 274 peticiones registradas para el mes de septiembre, 140 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 51%; 128 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 47%, y de manera compartida encontramos que se diligenciaron 6 peticiones con el 2% de participación entre el gran total.



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

### 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.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: ATE-FD-004
	<b>ACTA DE APERTURAS DE BUZONES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 29-Jun-2012

ACTA No. 24

LUGAR: Sede Central del Concejo de Bogotá, Calle Comercio No. 157141-142 D.F. 701

FECHA: 3-09-2014

HORA DE INICIACIÓN: 6:10      HORA DE FINALIZACIÓN: 6:53

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Doña ELENA GOMEZ

**DESARROLLO**

Siendo la(s) 6:10, 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 Comenarús - Concejo de Bogotá D.C.  
 Buzón No. 3. Dirección Administrativa - Sede Centro Administrativo Distal 2 piso

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
CONSECUTIVO	TIPO				BUZÓN No. 1	
No.	P	Q	R	S	NILOS	PETICIONARIO
TEMA						
OBSERVACIONES:	<u>No se encontró ninguna petición</u>					

P (Petición) Q (Queja) R (Reclamo) S (Sugerencia)

Una vez verificado el contenido del Buzón No. 2, se encontró que:

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: ATE-FD-004
	<b>ACTA DE APERTURAS DE BUZONES</b>	<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 29-Jun-2012

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
CONSECUTIVO	TIPO				BUZÓN No. 1	
No.	P	Q	R	S	NILOS	PETICIONARIO
TEMA						
OBSERVACIONES:	<u>No se encontró Buzón</u>					

P (Petición) Q (Queja) R (Reclamo) S (Sugerencia)

Una vez verificado el contenido del Buzón No. 3, se encontró que:

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
CONSECUTIVO	TIPO				BUZÓN No. 1	
No.	P	Q	R	S	NILOS	PETICIONARIO
TEMA						
OBSERVACIONES:	<u>No se encontró ninguna petición</u>					

P (Petición) Q (Queja) R (Reclamo) S (Sugerencia)


Siendo la(s) 6:53, se firma la presente por quienes en ella intervinieron:

Proceso de Atención al Ciudadano:

Doña ELENA GOMEZ

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 buzones 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 buzones, 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 14 de 25

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

Para el mes de septiembre 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 tiene el reporte presentado por la Secretaría General, correspondiente al mes de septiembre, equivalente a 14 NO PQRS, como se describe en el siguiente cuadro.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2024								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION		0						0
DE INTERÉS GENERAL		1						1
DE INTERÉS PARTICULAR		5						5
DE INFORMACION		8						8
DE CONSULTA		0						0
DE DOCUMENTOS Y		0						0
DE ACCESO A LOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		0						0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

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


## PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS SEPTIEMBRE 2024

Durante el mes de septiembre, ingresaron 274 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.

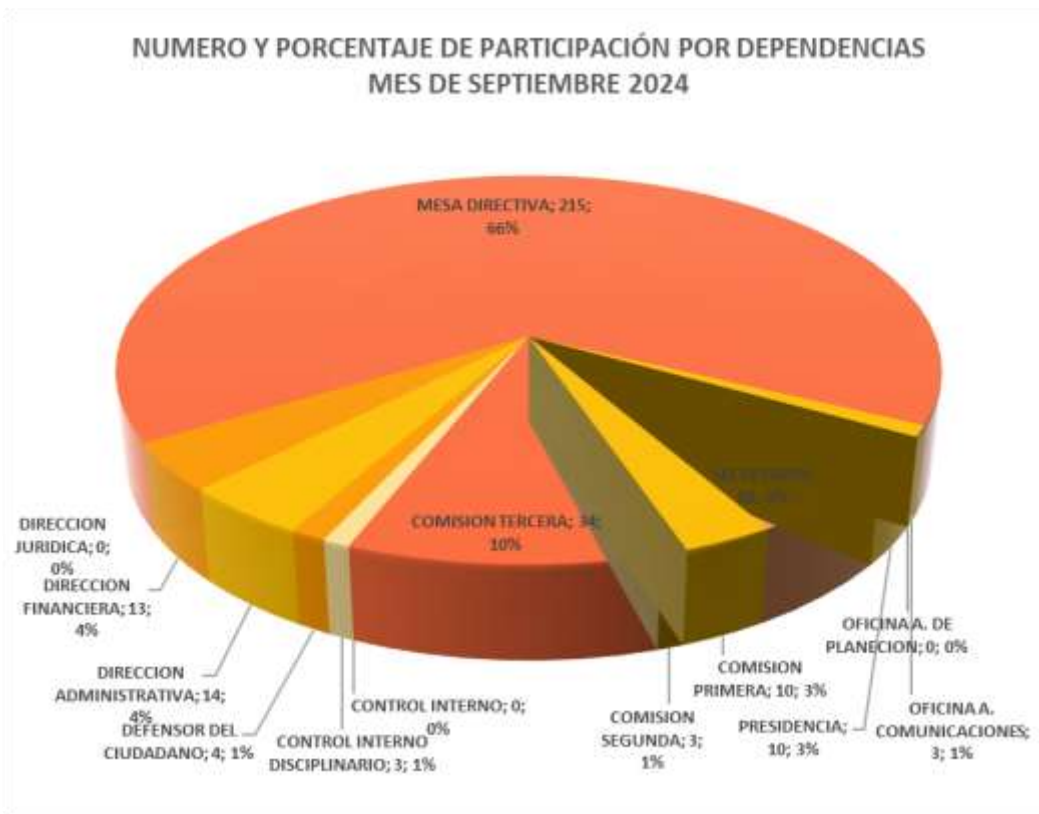
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	274	84%
COMISION PRIMERA	10	3%
COMISION SEGUNDA	3	1%
COMISION TERCERA	34	10%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	14	4%
DIRECCION FINANCIERA	13	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	215	66%
OFICINA A. COMUNICACIONES	3	1%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	10	3%
SECRETARIA	18	6%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

El total 327 ítems es determinado por encima de las 274 solicitudes del mes de septiembre, 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 215 requerimientos y 66% 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 16 de 25

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 274 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.




Gráfica No. 5

En Segundo lugar, la Comisión Tercera con 34 requerimientos y 10% de participación, seguidos de la Secretaria General con 18 requerimientos y 6% de participación; por ultimo encontramos la. Dirección Administrativa y Dirección Financiera con 14 requerimientos y 4% de participación cada uno, esto entre las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 327 solicitudes recibidas durante el presente mes.



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

## INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA - MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre de 2024, en donde se recibieron de manera directa 8 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

En ésta encuesta, se realizan ocho (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?	 8	 0	 0	 0	8
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 7	 1	 0	 0	8
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 8	 0	 0	 0	8
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 7	 1	 0	 0	8
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 8	 0	 0	 0	8
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 7	 1	 0	 0	8
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 8	 0	 0	 0	8
	 53	 3	 0	 0	

Tabla 2

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


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?	● 88%	◐ 13%	○ 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?	● 88%	◐ 13%	○ 0%	○ 0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	● 88%	◐ 13%	○ 0%	○ 0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
	✔ 95%	! 5%	✘ 0%	✘ 0%	

Tabla 3



Grafica 1

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

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA


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

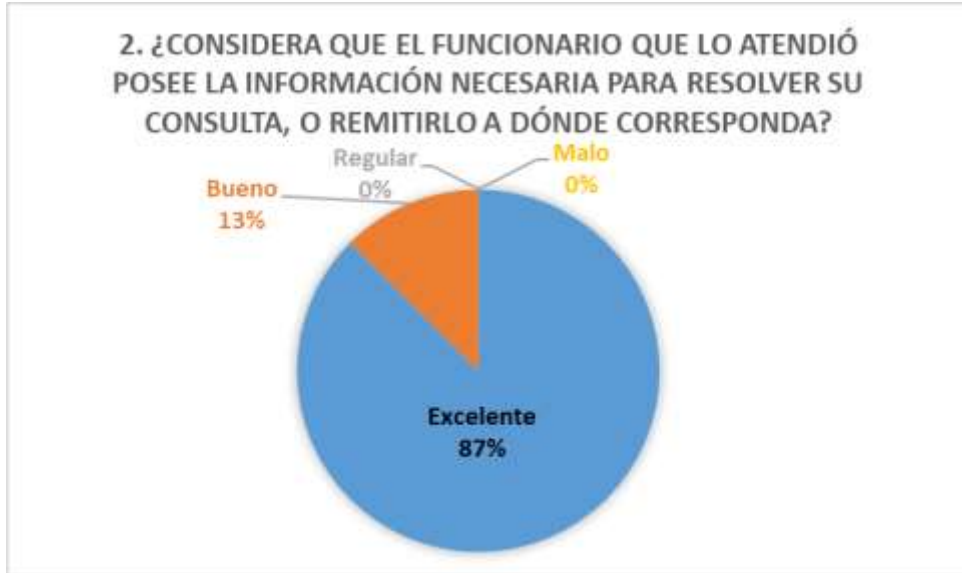
De un total de ciudadanos diez (8) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de septiembre 2024, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, lo que describe la buena atención a la ciudadanía.



### 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.


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



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.



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

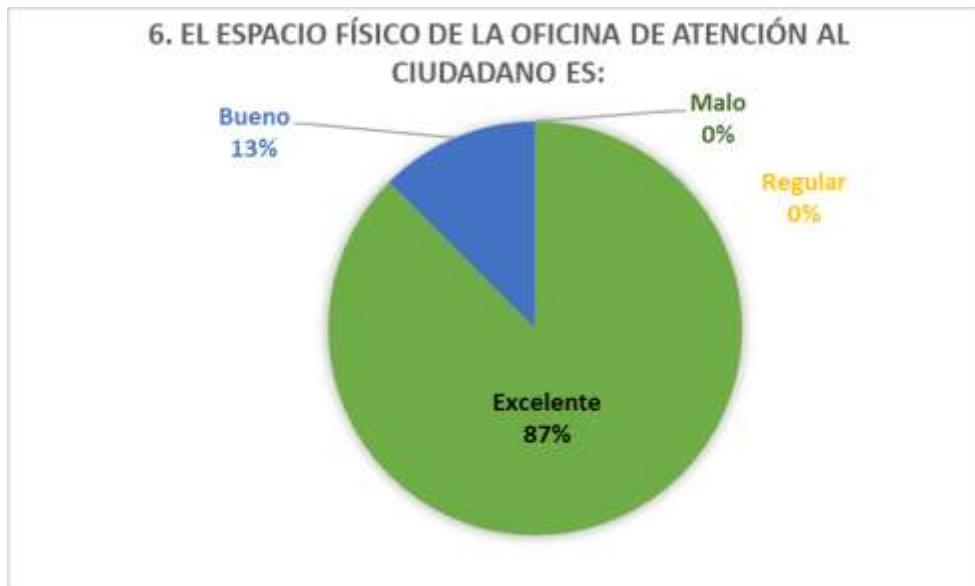
Al medir si la respuesta a la solicitud del ciudadano, fue acorde con la pregunta, se demuestra en el porcentaje obtenido en la calificación con 100% excelente, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 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 23 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 71% en “Excelente”, un 29% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y Malo” para el mes de septiembre 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 24 de 25


Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	95%
Bueno	5%
Regular	0%
Malo	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

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 25 de 25

## ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2024

### Capacitaciones

#### Socialización de competencias Sector Movilidad- Virtual



X Socialización de competencias Sector Movilidad- Virtual Guardar Más acciones

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

Todo el día  No se repite ¿Asistirás? Agregar nota

Detalles del evento Ver horarios disponibles

Únete con Google Meet   
 meet.google.com/voi-cztz-emi

Agregar ubicación

Notificación 10 minutos

Agregar notificación

serviciociudadania@veeduriasdistrital.gov.co

Ocupado Visibilidad predeterminada

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


Invitados Salas

Agregar invitados

- camila.giraldo@idpc.gov.co
- ccardozo@agenciaatenea.gov.co
- claudia.maje@idu.gov.co
- CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES**
- comunicaciones@bb.gov.co
- coordinadora.pqr@capitalsalud.gov.co
- cpaez@acueducto.com.co
- danery.buitrago@idt.gov.co
- defensordeusuario@subrednorte.gov.co
- dgamba@agenciaatenea.gov.co
- diana.ramirez@idu.gov.co
- dirserviciente@capitalsalud.gov.co
- dymoran@judistral.edu.co

Socialización d... Socialización d...

Agregar descripción

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

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

✕ **Cuentos y Certezas del Sector Gobierno"-Socialización**

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

Todo el día  No se repite

[Detalles del evento](#) [Ver horarios disponibles](#)

[Únete con Google Meet](#)

meet.google.com/foa-ncoo-afk

Agregar ubicación

Notificación 10 minutos

Agregar notificación

czabrano@veeduriadistrital.gov.co

Ocupado Visibilidad predeterminada

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


Agregar descripción

[Invitados](#) [Salas](#)

Agregar invitados

- atencion@udistrital.edu.co
- atencionalciudadano@animalesbog.gov.co
- atencionalciudadano@fuga.gov.co
- aura.lopez@idpc.gov.co
- auribec@secretariajuridica.gov.co
- avela@catastrobogota.gov.co
- azofa@sdmujer.gov.co
- bcruz@renobo.com.co
- ct1bobadilla@idcbis.org.co
- camila.giraldo@idpc.gov.co
- claudia.maje@idu.gov.co
- CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
- comunicaciones@jbb.gov.co
- correspondenciaeducativa@jbb.gov.co
- cpaez@acueducto.com.co
- danery.buitrago@ldt.gov.co

Participación en las capacitaciones programadas por la Secretaría General, 5 de septiembre 2024

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

Subject: SOLICITUD DE CAPACITACION FUNCIONAL – CONCEJO DE BOGOTA


To: <[sopofeeficaciones@alcaldabogota.gov.co](mailto:sopofeeficaciones@alcaldabogota.gov.co)>, YOLANDA ROMERO CRUZ <[yromero@concejobogota.gov.co](mailto:yromero@concejobogota.gov.co)>

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

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

## 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

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

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 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: José Alfonso Granados Santos – Asesor 105-02