INFORME DE GESTIÓN JULIO 1º A DICIEMBRE 31 DE 2024

SEGUNDO SEMESTRE 2024

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

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

En este informe, se reportara la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la entidad por diferentes canales, los cuales del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, ascienden a **Mil ciento diez y ocho (1118)** solicitudes de trámites ciudadanos .

A continuación, detallamos la información de manera consolidada y discriminada teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el segundo semestre de 2023.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el segundo semestre se recibieron **262** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente a **23**% del total recibida en el periodo.

ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **33** peticiones escritas, equivalentes al **3** % del total de requerimientos recibidos.

TELEFÓNICO: Se recibió 1 solicitud telefónica.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS. Podemos evidenciar que se recibieron **773** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **69**% del 100% de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **49** solicitudes en forma presencial, correspondiente al **4%** del total de las peticiones recibidas.

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.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para el segundo semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes que hayan ingresado por este canal.

ANALASIS DE LA GESTION CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

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

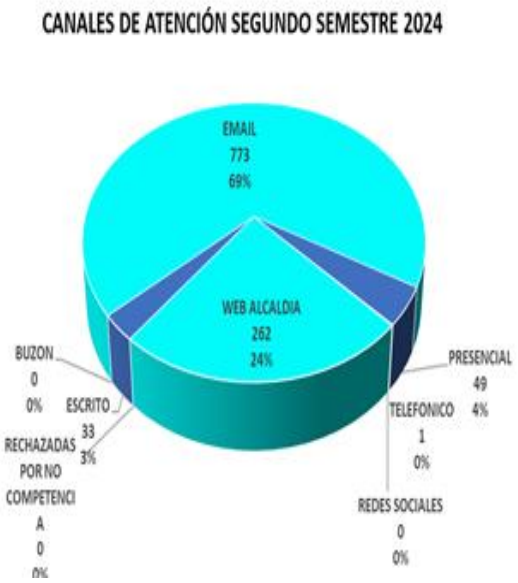
El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **1118** requerimientos en el sistema SDQS, siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

TIPOLOGIA DE PETICIONES - SEGUNDO SEMESTRE 2024

MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓ	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS	ACCESO A LOS DOCUMENT	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
JULIO	8	121	5	2	1	0	11	3	0	0	0	0	151	14
AGOSTO	6	131	7	3	2	0	19	2	0	0	1	1	172	15
SEPTIEMBRE	10	232	9	3	2	0	13	2	0	1	0	2	274	25
OCTUBRE	23	221	11	0	3	0	12	1	0	0	0	0	271	24
NOVIEMBRE	8	106	12	1	2	0	8	2	0	0	1	4	144	13
DICIEMBRE	5	78	5	1	1	0	12	1	0	0	1	2	106	9
TOTAL	60	889	49	10	11	0	75	11	0	1	3	9	1118	100
% PARTICIPACION	5%	80%	4%	1%	1%	0%	7%	1%	0%	0%	0%	1%	100%	100%

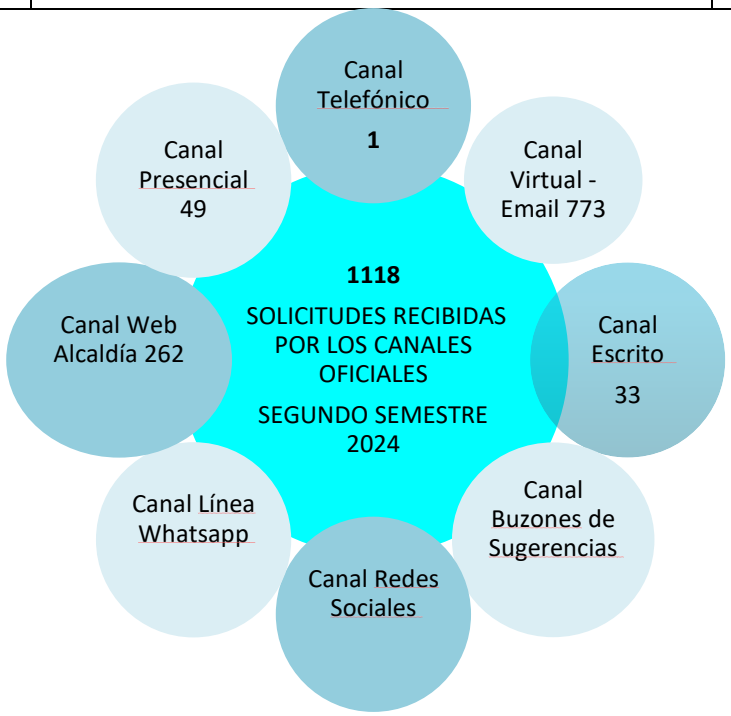
Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el segundo semestre de 2024 es el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **773** peticiones que corresponden al **69**%, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **262** peticiones que corresponden al **23**%; el medio escrito con **33** solicitudes que corresponde al **3%** de las solicitudes de los ciudadanos, y por último el modo presencial con **49** requerimientos y **4**% de participación dentro del gran total, lo que indica que la facilidad, rapidez y variedad de los recursos tecnológicos, son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.



CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ESCRITO	33	3%
BUZON	0	0%
EMAIL	773	69%
PRESENCIAL	49	4%
TELEFONICO	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	262	23%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1118	100%

Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

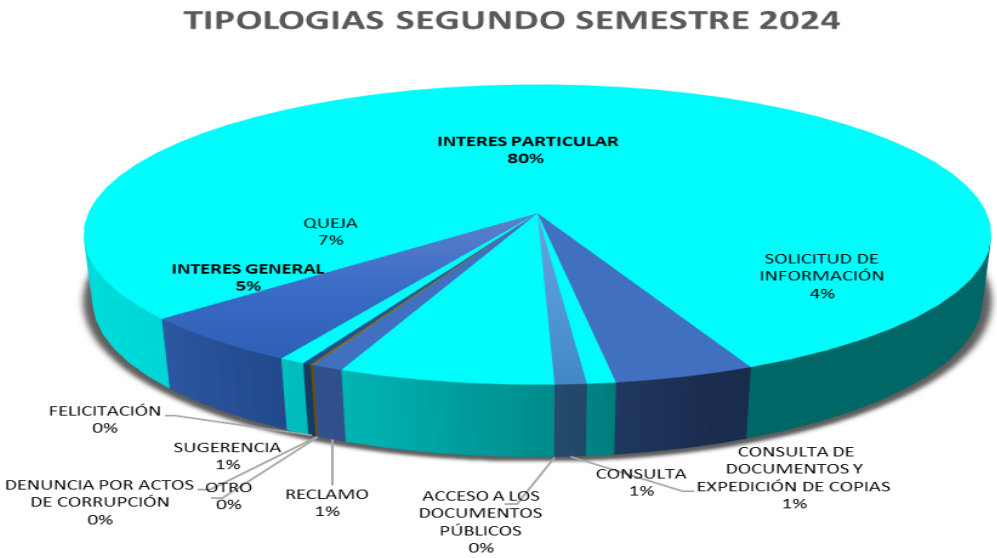
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el 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. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGIA DE PETICIONES - SEGUNDO SEMESTRE 2024

MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓ	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS	ACCESO A LOS DOCUMENT	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
JULIO	8	121	5	2	1	0	11	3	0	0	0	0	151	14
AGOSTO	6	131	7	3	2	0	19	2	0	0	1	1	172	15
SEPTIEMBRE	10	232	9	3	2	0	13	2	0	1	0	2	274	25
OCTUBRE	23	221	11	0	3	0	12	1	0	0	0	0	271	24
NOVIEMBRE	8	106	12	1	2	0	8	2	0	0	1	4	144	13
DICIEMBRE	5	78	5	1	1	0	12	1	0	0	1	2	106	9
TOTAL	60	889	49	10	11	0	75	11	0	1	3	9	1118	100
% PARTICIPACION	5%	80%	4%	1%	1%	0%	7%	1%	0%	0%	0%	1%	100%	100%

Cuadro No. 2

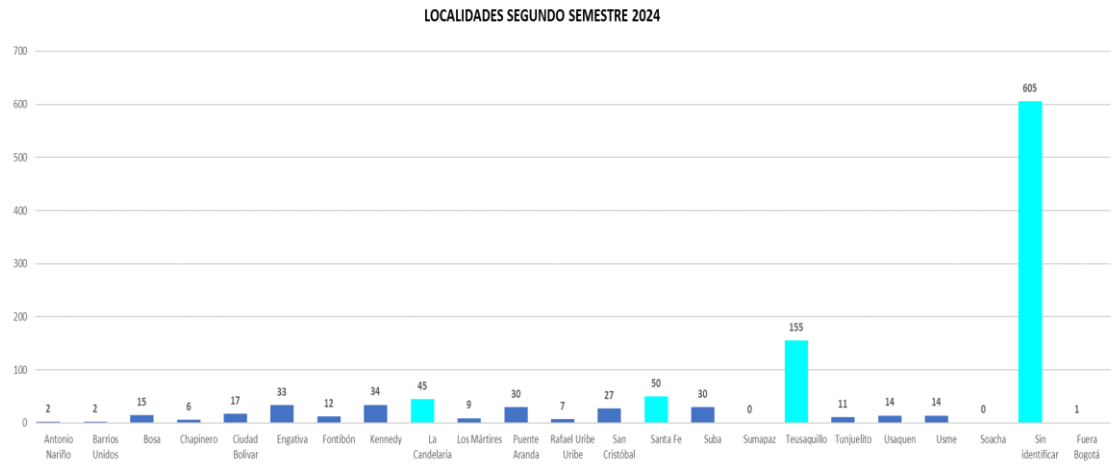


Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el segundo semestre 2024, son los derechos de petición de Interés Particular con **889** requerimientos y un **80**% de participación; derechos de petición de Interés general con **60** peticiones y **5**% de participación, Quejas con **75** requerimientos y un porcentaje de participación del **7**%, de participación; Solicitudes de información con **49** solicitudes y **4**% de participación; estas dentro de las más representativas, los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2024								
LOCALIDADES	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**	**% PART**
Antonio Nariño	1	1	0	0	0	0	**2**	**0%**
Barrios Unidos	0	0	1	0	1	0	**2**	**0%**
Bosa	3	4	6	1	0	1	**15**	**1%**
Chapinero	0	3	0	0	3	0	**6**	**1%**
Ciudad Bolivar	6	2	2	4	3	0	**17**	**2%**
Engativa	7	7	6	10	2	1	**33**	**3%**
Fontibón	4	1	2	4	0	1	**12**	**1%**
Kennedy	1	10	9	8	4	2	**34**	**3%**
La Candelaria	0	1	0	44	0	0	**45**	**4%**
Los Mártires	0	2	2	0	2	3	**9**	**1%**
Puente Aranda	1	0	19	1	8	1	**30**	**3%**
Rafael Uribe Uribe	1	0	0	3	3	0	**7**	**1%**
San Cristóbal	4	5	4	11	1	2	**27**	**2%**
Santa Fe	1	1	32	4	11	1	**50**	**4%**
Suba	5	5	3	5	8	4	**30**	**3%**
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	**0**	**0%**
Teusaquillo	29	36	28	26	22	14	**155**	**14%**
Tunjuelito	2	0	0	1	6	2	**11**	**1%**
Usaquen	0	1	5	0	4	4	**14**	**1%**
Usme	1	1	1	4	5	2	**14**	**1%**
Soacha	0	0	0	0	0	0	**0**	**0%**
Sin identificar	85	92	154	145	61	68	**605**	**54%**
Fuera de Bogotá	0	0	0	0	0	0	**0**	**0%**
TOTAL	**151**	**172**	**274**	**271**	**144**	**106**	**1118**	**100%**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1118** solicitudes, **605** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **54**% de entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **14**% y un numero de **155** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Santa Fe con **50** solicitudes y un porcentaje de participación del **4**%; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.



La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades.

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el segundo semestre del 2024.

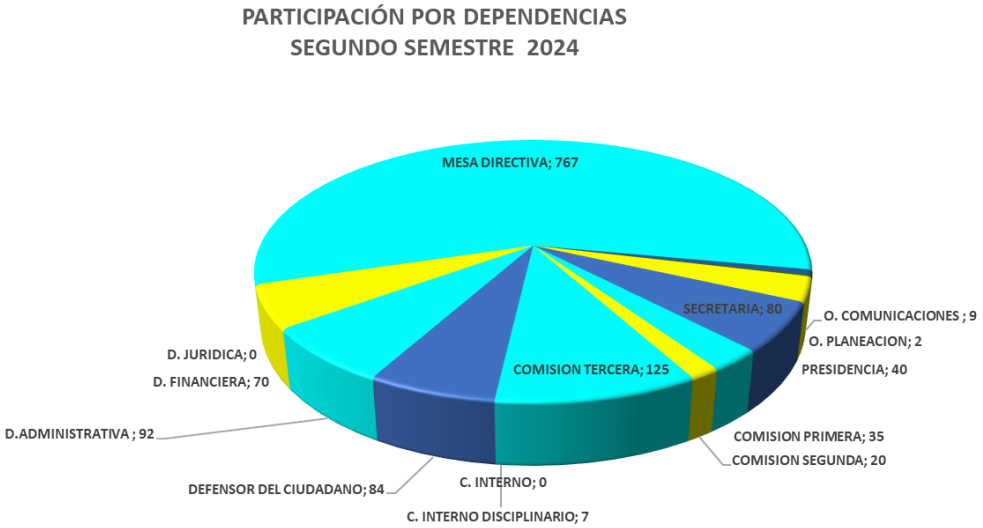
PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

Durante el segundo semestre de 2024 ingresaron **1118** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las entidades que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro; no obstante lo anterior, es preciso indicar que en el Proceso de Atención al ciudadano, encontramos 1118 requerimientos tramitados, toda vez que, es esta dependencia por donde ingresan y se tramitan todas las solicitudes ciudadanas

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADA	1118	100%
COMISION PRIMERA	35	3%
COMISION SEGUNDA	20	2%
COMISION TERCERA	125	9%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINA	7	1%
DEFENSOR DEL CIUDAD	84	6%
D.ADMINISTRATIVA	92	7%
D. FINANCIERA	70	5%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	767	58%
O. COMUNICACIONES	9	1%
O. PLANEACION	2	0%
PRESIDENCIA	40	3%
SECRETARIA	80	6%
TOTAL	**1331**	**100%**

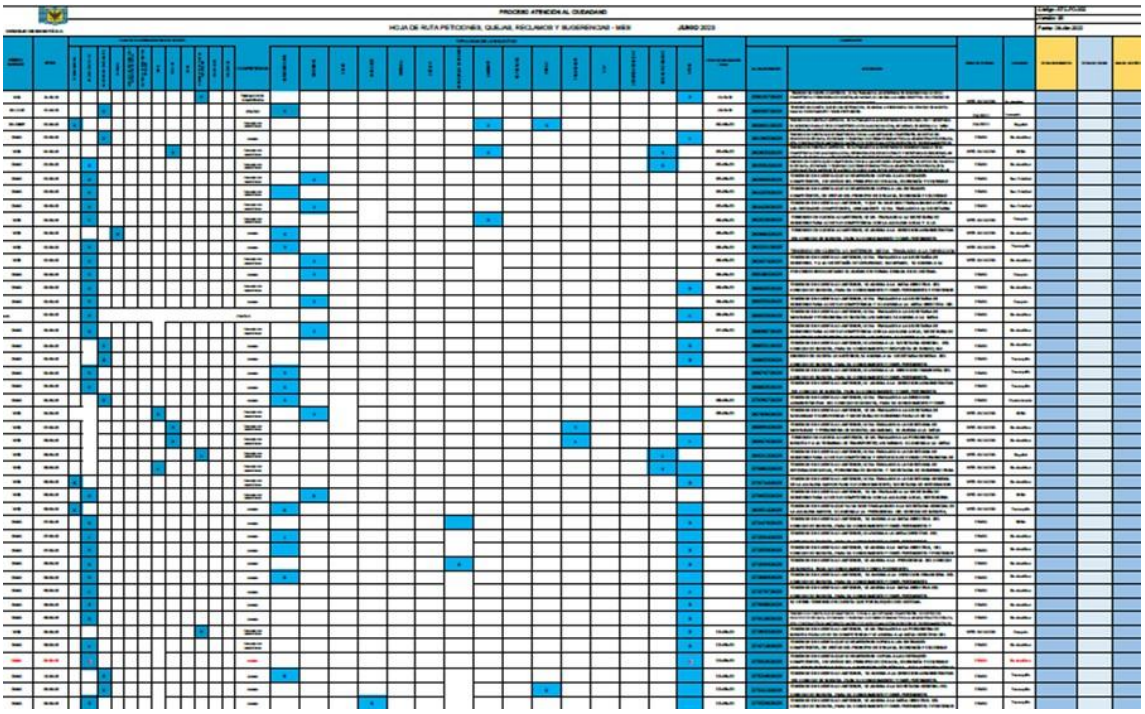
Para el segundo semestre de 2024, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva - Dirección Jurídica, con **767** requerimientos y un porcentaje de participación del **58**% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Comisión Tercera con **125** solicitudes y un porcentaje de participación del **9**%; seguida de la Dirección Administrativa con **92** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **7**%, y la Oficina del Defensor del Ciudadano, con **84** solicitudes y un porcentaje de participación del **6**%. Esto dentro de las más representativas.



En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las **1118** solicitudes recibidas durante el presente semestre.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023. ANEXO PDF



ACTIVIDADES ADELANTADAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO DE 2024

APOYO A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PRIMER SEMESTRE 2024- Sesión Plenaria, martes 30 de julio de 2024 a las 9:00 a.m. en el Recinto los Comuneros

A continuación, se presenta el informe de resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá, realizada el martes 30 de julio de 2024. Actividad en la que el Proceso de Atención al Ciudadano prestó su apoyo para el desarrollo de la misma.

El Proceso de Atención al Ciudadano, contó con la participación del Defensor del Ciudadano y los tres Auxiliares Administrativos, quienes debidamente identificados, acudieron para apoyar la logística del evento

El Concejo de Bogotá decidió implementar una estrategia de rendición de cuentas integrando diferentes metodologías y canales de comunicación que ampliaran el alcance de este ejercicio de transparencia y vincularan a la ciudadanía a lo largo de la audiencia.

FECHA, HORA Y LUGAR

La rendición de cuentas se llevó a cabo 30 de julio de 2024, en el Concejo de Bogotá – Recinto Los Comuneros.

CAPACITACIÓN REPORTES

Con el fin de realizar la capacitación de Reportes de Bogotá te escucha, desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se remiten los detalles de la jornada:

Fecha: jueves 11 de julio de 2024 Hora: 08:00 a.m. – 10:30 p.m.

Lugar: Reunión virtual - TEAMS

OTRAS ACTIVIDADES

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de transparencia y acceso a la información pública y mantener actualizada la información publicada en la página Web de esta Corporación, el Defensor del Ciudadano actualizó los documentos relacionados en la siguiente tabla y se solicitó a la Oficina asesora de Comunicaciones, el favor de realizar las modificaciones en la Web.

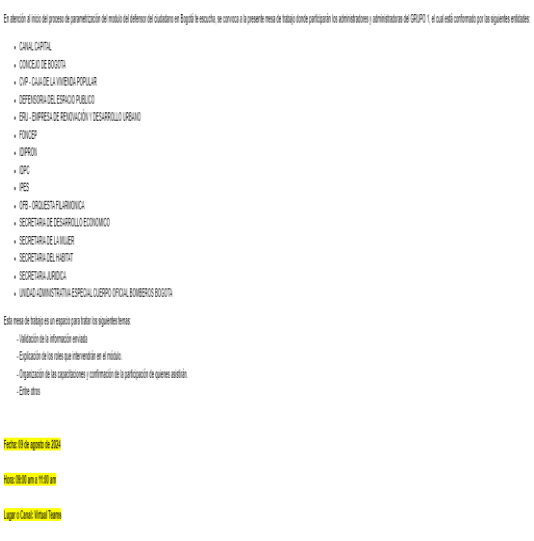
Nombre del documento o archivo PDF	Dirección de publicación en la página Web del Concejo de Bogotá D.C.
Directorio de entidades de interés en el Distrito Capital	https://concejodebogota.gov.co/1-6-directorio-de-entidades/cbogota/2021-03-01/103153.php
Directorio de agremiaciones.	Concejo de Bogotá D.C. - 1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe (concejodebogota.gov.co)
Manual de Atención al Ciudadano.	https://concejodebogota.gov.co/1-8-servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/cbogota/2021-03-01/110228.php
Folleto de Atención a la Ciudadanía.	https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/artic/20190320/asocfile/20190320083307/mecanismos_para_presentar_quejas_y_reclamos.pdf

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

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

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

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



En atención al inicio del proceso de parametrización del modulo del defensor del ciudadano en Bogotá te escucha, se convoca a la presente mesa de trabajo donde participarán los administradores y administradoras del GRUPO 1, el cual está conformado por las siguientes entidades:

- CANAL CAPITAL
- CONCEJO DE BOGOTA
- CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
- DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO
- ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO
- FONCEP
- IDPRON
- IDPC
- IPES
- OFB - ORQUESTA FILARMONICA
- SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO
- SECRETARIA DE LA MUJER
- SECRETARIA DEL HABITAT
- SECRETARIA JURIDICA
- UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA

Esta mesa de trabajo es un espacio para tratar los siguientes temas:

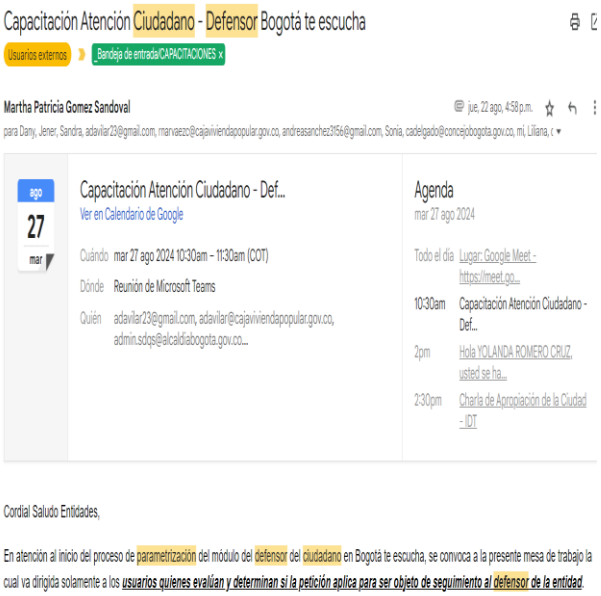
- Validación de la información enviada
- Explicación de los roles que intervendrán en el módulo.
- Organización de las capacitaciones y confirmación de la participación de quienes asistirán.
- Entre otros

Fecha: 09 de agosto de 2024

Hora: 09:00 am a 11:00 am

Lugar o Canal: Virtual Teams

Agosto 27, 2024



Capacitación Atención Ciudadano - Defensor Bogotá te escucha

Usuarios externos › Bandeja de entrada/CAPACITACIONES x

Martha Patricia Gomez Sandoval — jue, 22 ago, 4:58 p.m.

para Dany, Jener, Sandra, adavilar23@gmail.com, marvaezc@cajaviviendapopular.gov.co, andreasanchez3156@gmail.com, Sonia, cadelgado@concejobogota.gov.co, mi, Liliana, c

ago 27 mar

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

Cuándo: mar 27 ago 2024 10:30am – 11:30am (COT)
Dónde: Reunión de Microsoft Teams
Quién: adavilar23@gmail.com, adavilar@cajaviviendapopular.gov.co, admin.sdqs@alcaldiabogota.gov.co...

Agenda
mar 27 ago 2024

Todo el día: Lugar: Google Meet - https://meet.go...
10:30am: Capacitación Atención Ciudadano - Def...
2pm: Hola YOLANDA ROMERO CRUZ, usted se ha...
2:30pm: Charla de Apropiación de la Ciudad - IDT

Cordial Saludo Entidades,

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

Agosto 29, 2024

Capacitación Defensor Ciudadano - Bogotá te escucha

Usuarios externos › Bandeja de entrada/CAPACITACIONES x

Martha Patricia Gomez Sandoval — jue, 22 ago, 5:10 p.m.

para Jener, Sandra, Dany, adavilar23@gmail.com, marvaezc@cajaviviendapopular.gov.co, andreasanchez3156@gmail.com, Sonia, cadelgado@concejobogota.gov.co, mi, Liliana, ohrosa@idartes.gov.co, ytmartinez@idartes.gov.co, eduzarate@fcncsg.gov.co, Yenny, karenv.rojas@d

ago 29 jue

Capacitación Defensor Ciudadano - Bog...
De Google Calendario

La invitación está desactualizada. Se **actualizó** este evento.
Ver datos actualizados en Google Calendar

Cordial Saludo Entidades,

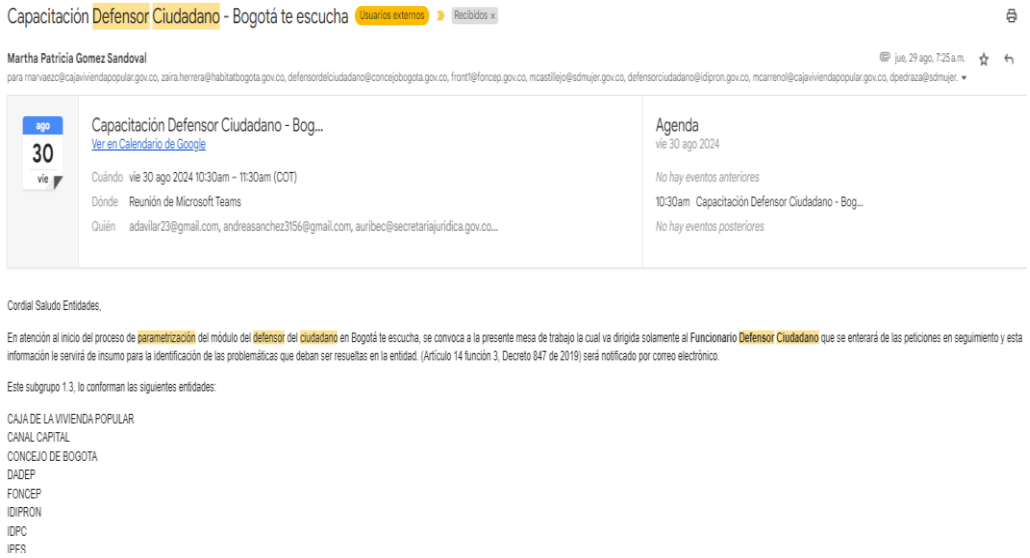
En atención al inicio del proceso de parametrización del módulo del defensor del ciudadano en Bogotá te escucha, se convoca a la presente mesa de trabajo la cual va dirigida solamente al **Funcionario Defensor Ciudadano** que se enterará peticiones en seguimiento y esta información le servirá de insumo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

Este subgrupo 1.3, lo conforman las siguientes entidades:

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
CANAL CAPITAL
CONCEJO DE BOGOTA
DADEP
FONCEP
IDPRON
IDPC
IPES
SEC DE LA MUJER
SEC HABITAT
SEC JURIDICA

Fecha: 29 de agosto
Hora: 10:30 am a 11:30 am
Lugar: virtual - TEAMS

Agosto 30, 2024



Capacitación Defensor Ciudadano - Bogotá te escucha Usuarios externos Recibidos x

Martha Patricia Gomez Sandoval jue, 29 ago, 7:25 a.m.

para rnarvaezc@cajaviviendapopular.gov.co, zaira.herrera@habitatbogota.gov.co, defensordelciudadano@concejobogota.gov.co, front1@foncep.gov.co, mcastillejo@sdmujer.gov.co, defensorciudadano@idipron.gov.co, mcarreno@cajaviviendapopular.gov.co, dpedraza@sdmujer.

ago 30 vie

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

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

Agenda
vie 30 ago 2024

No hay eventos anteriores
10:30am Capacitación Defensor Ciudadano - Bog...
No hay eventos posteriores

Cordial Saludo Entidades,

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

Este subgrupo 1.3, lo conforman las siguientes entidades:

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
CANAL CAPITAL
CONCEJO DE BOGOTA
DADEP
FONCEP
IDIPRON
IDPC
IPES

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

Cabe señalar que, el rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a que al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con servidores que velen por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía. En el mismo sentido, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las disposiciones que se realicen con relación a su implementación y seguimiento, así como todas las relacionadas con la transparencia y acercamiento de la administración a la ciudadanía, son el principal marco de referencia para el ejercicio de las funciones del Defensor, de esta forma, para el cumplimiento de ellas, podrá solicitar a las dependencias de la entidad que representa, los informes o reportes necesarios.

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

.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2024

5 de septiembre 2024

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

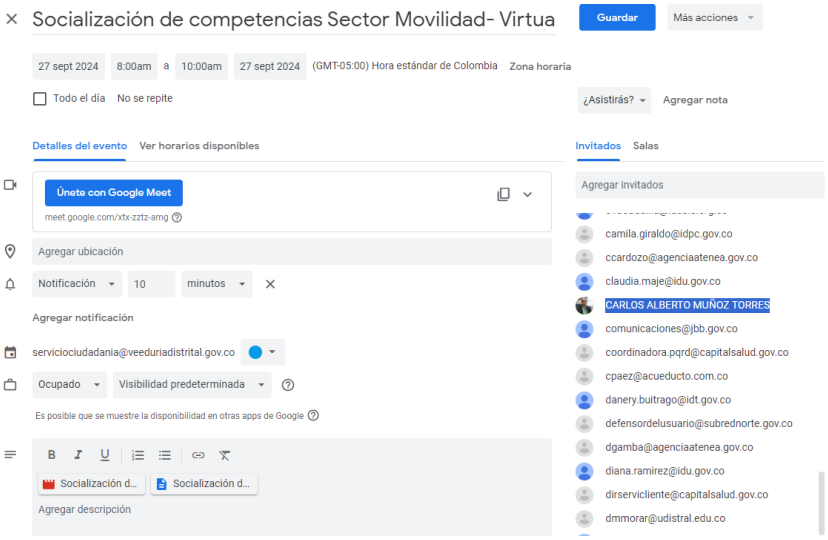
Subject: SOLICITUD DE CAPACITACION FUNCIONAL – CONCEJO DE BOGOTA
To: <soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co>, YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co>

Con el fin de participar en las capacitaciones programadas por la Secretaría General, a continuación relacionamos las personas que participan por parte del CONCEJO DE 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	nfranco@concejobogota.gov.co	CONTRATISTA	NUEVO
sep-05	YADI DIAZ RODRIGUEZ	52440134	yddiaz@concejobogota.gov.co	CARRERA ADMINISTRATIVA	REINDUCCION
sep-05	JULIA CENITH LOPEZ RODRIGUEZ	1129573390	jclopez@concejobogota.gov.co	CONTRATISTA	NUEVO
sep-05	JOSE DOMINGO GRACIA BAYUELO	1015418916	jdgracia@concejobogota.gov.co	LIBRE NOMBRAMIENTO	NUEVO
sep-05	NELSON ALBERTO SANABRIA NOPPE	80261505	nasanabria@concejobogota.gov.co	LIBRE NOMBRAMIENTO	REINDUCCION
sep-05	CAROLINA VELASCO JIMENEZ		cvelasco@concejobogota.gov.co	LIBRE NOMBRAMIENTO	NUEVO
sep-05	ANA MARIA BERNAL CRUZ	51880876	ambernal@concejobogota.gov.co	CARRERA ADMINISTRATIVA	REINDUCCION
sep-05	YOLANDA ROMERO CRUZ	35466582	yromero@concejobogota.gov.co	CARRERA ADMINISTRATIVA	REINDUCCION

Septiembre 27

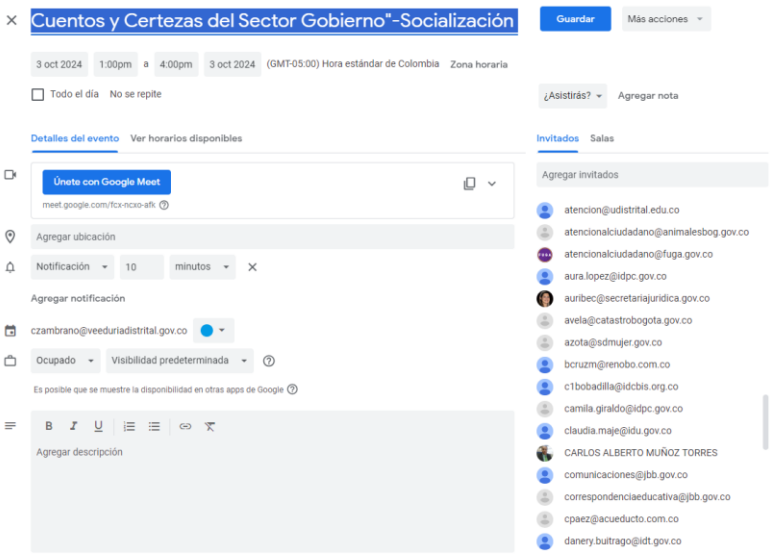
Socialización de competencias Sector Movilidad- Virtual



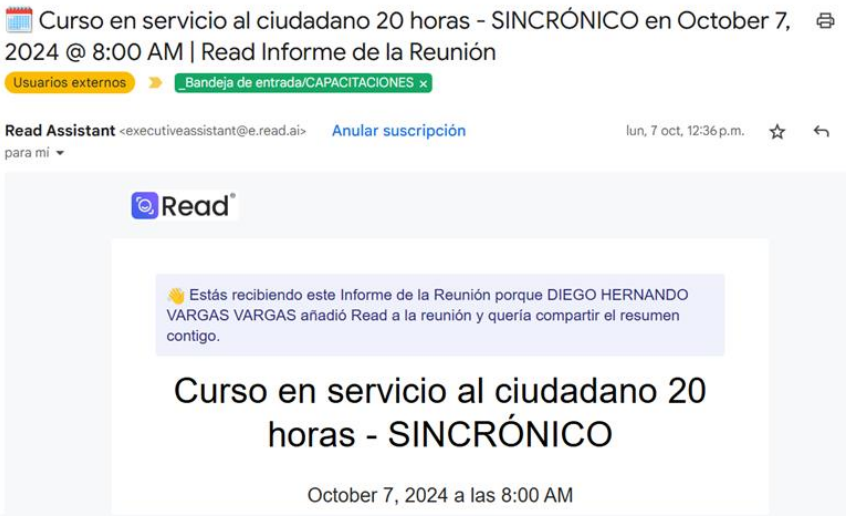
ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2024

Octubre 3 2024

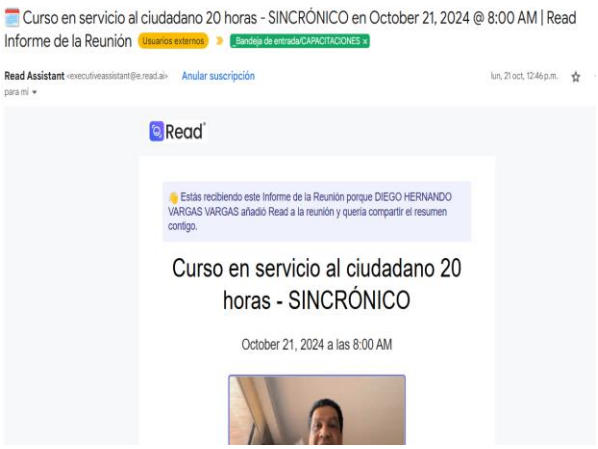
Cuentos y Certezas del Sector Gobierno"-Socialización competencias sector Gobierno-Presencial Archivo Distrital

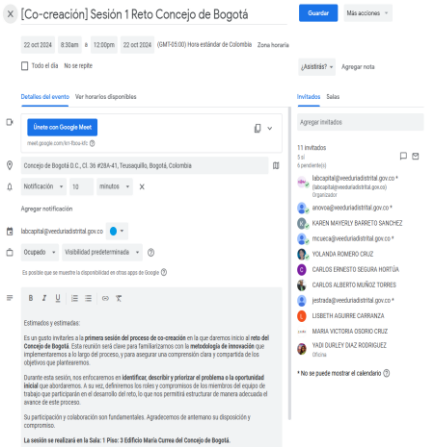


Octubre 7 2024, CURSO EN SERVICIO AL CIUDADANO

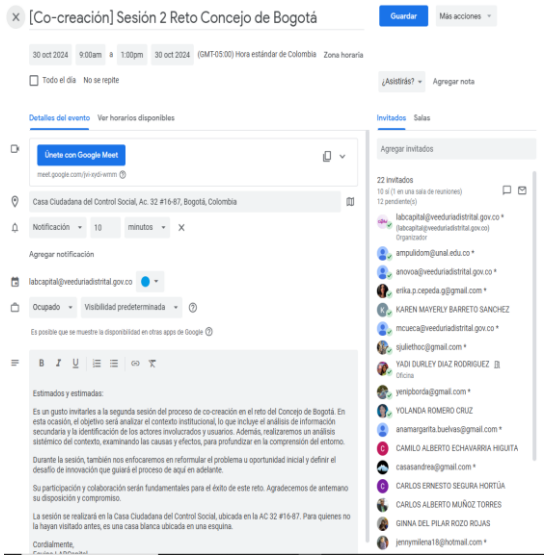


Octubre 2024

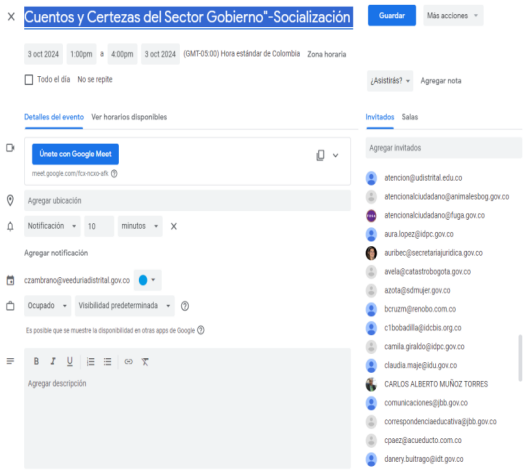


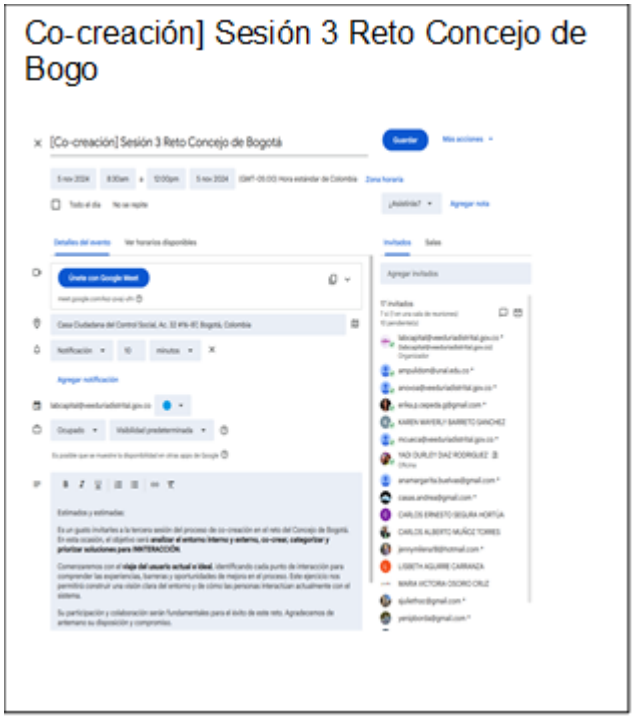


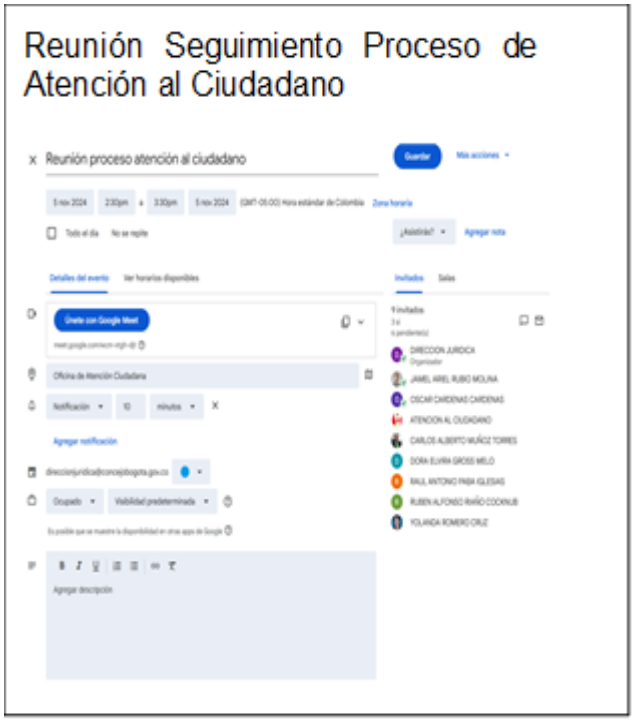
Co-creación] Sesión 2 Reto Concejo de Bogotá



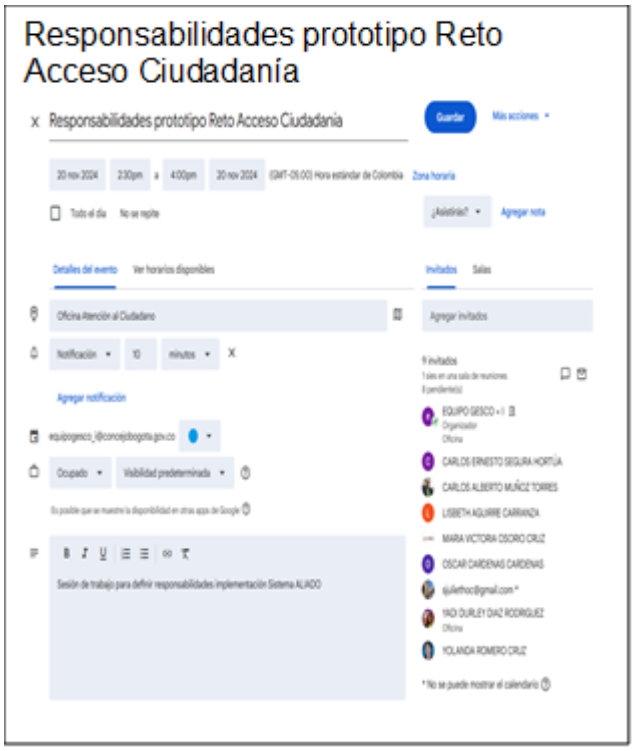
Sesión 2 Cuentos y Certezas del Sector Gobierno"-Socialización competencias sector Gobierno







ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2024



ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2024

CAPACITACION FUNCIONAL A TODO EL PERSONAL DEL CONCEJO DE BOGOTA

Fecha de solución : 26-11-2024 09:06
Tipo de solución : Resuelto
Solución :

Cordial Saludo,

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

Tema 1

Señores

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

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

Fecha: **05 de 12 de 2024**
Hora: **08:00 am a 10:00 am**
Lugar o Canal: Virtual Teams

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

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

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

Asistencia

BOGOTÁ SECRETARÍA GENERAL	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	4232000-FT-211
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN	VERSIÓN:	09
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REGISTRO DE ASISTENCIA	PÁGINA:	1 de 1

Dependencia:	Direccion del Sistema Distrital de Servicio a la Comunidad	**Tema:**	**Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha**
Objetivo:	**Dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.**		

Fecha:	5/12/2024	**Hora Inicio:**	8:00 oo am	**Hora Finalización:**	11:00.oo am	**Lugar:**	Teams

NOMBRE	NOMBRE IDENTIFARIO (nombre que el ciudadano o ciudadana usualmente usa en caso de haberse identificado como transgenerista)	CÉDULA DE CIUDADANÍA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN: LIBRE NOMBRAMIENTO	ADMINISTRATIVA	PROVISIONAL	TEMPORAL	TRANSITORIO	CONTRATACIÓN	OTRO	NÚMERO DE CONTACTO	E-MAIL	FIRMA
JAMEL ARIEL RUBIO MOLINA		93402826	DIRECCION JURIDICA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			x					3138398894	jarubio@concejobogota.gov.co	JAMEL ARIEL
Nancy Franco Castro	nfranco	51876143	Atención al Ciudadano	Contratista Atención al Ciudadano						x		3005065117	nfranco@concejobogota.gov.co	Nancy Franco Castro
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ	79387181	ATENCION AL CIUDADANO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO		x						3212088210	cmunoz@concejobogota.gov.co	CARLOS ALBERTO
Michelle Rojas Gil		52349720	Comisiones	Administrativo		x						3228213091	lmrojas@concejobogota.gov.co	Michelle Rojas Gil
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181	ATENCION AL CIUDADANO	PROFESIONA UNIVERSITARIO		x						3102697269	cmunoz@concejobogota.gov.co	CARLOS ALBERTO
YOLANDA ROMERO CRUZ	YOLANDA ROMERO CRUZ	35466582	ATENCION AL CIUDADANO	ADMINISTRADOR		x						3108162595	yromero@concejobogota.gov.co	YOLANDA ROMERO CRUZ
CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA		79504912	DIRECCION TÉCNICA JURÍDICA	ASESOR 105-02	x							79504912	CESEGURAHORTE@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	CARLOS ERNESTO
Ana Yolanda Duran Rodriguez		38281291	Comision	Secretaria Ejecutiva	x							3115733568	ayduran@concejobogota.gov.co	Ana Yolanda Duran Rodriguez
CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	CARLOS ERNESTO	79504912	DIRECCION JURIDICA	ASESOR 105-02	x							3153617675	cesegura@concejobogota.gov.co	CARLOS ERNESTO
Oscar Cárdenas		79539877	Dirección Jurídica	Auxiliar	x							3138315103	ocardenas@concejobogota.gov.co	Oscar Cárdenas
María Antonia Baez Lizarazo		52727015	Comisión de Hacienda	Secretario Ejecutivo	x							3107953108	mabaez@concejobogota.gov.co	María Antonia

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

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

El Concejo de Bogotá decidió implementar una estrategia de rendición de cuentas integrando diferentes metodologías y canales de comunicación que ampliaran el alcance de este ejercicio de transparencia y vincularan a la ciudadanía a lo largo de la audiencia.

1. FECHA, HORA Y LUGAR

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

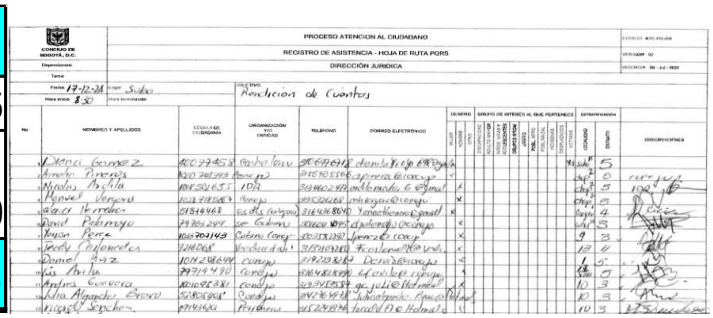
2. INVITADOS

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

3. NÚMERO DE ASISTENTES

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

TIPO PARTICIPANTES	
CONCEJALES	45
PARTRICULARES Y FUNCIONARIOS	109
TOTAL	**154**



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

ENCUESTA DE SATISFACCION DE ACTIVIDAD "AUDIENCIA PÚBLICA" SEGUNDO SEMESTRE 2024

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

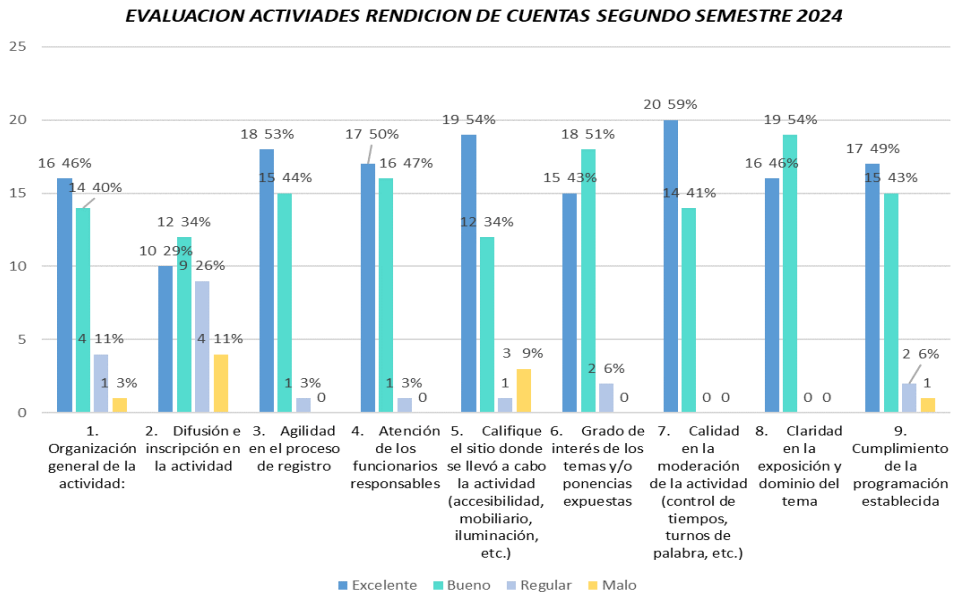
Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvo, respecto a la atención presencial brindada por el Concejo de Bogotá D.C., Atención al Ciudadano, en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Segundo Semestre 2024.

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

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

Tabla 1

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



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

Recomendaciones y Conclusiones

Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", siguiendo los lineamientos descritos.

En razón al análisis mencionado, el proceso de atención al ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.

Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.

Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

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.

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.

Se requiere el compromiso de cada uno de los procesos de las diferentes dependencias, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de a 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)
Elaboro Yolanda Romero Cruz
Revisó: Carlos Ernesto Segura Hortúa - Asesor 105-02