

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

INFORME DE GESTIÓN  
DIRECCIÓN JURÍDICA

1

Acuerdo 151 de 2005; Acuerdo 488 de 2012; Resolución 1294 de 2012  
Vigencia 2013

La Dirección Jurídica, creada mediante el Acuerdo 492 de 2012, expedido por el Concejo de Bogotá D.C., se permite rendir informe de la gestión semestral vigencia 2015, correspondiente a los procedimientos a cargo, así:

➤ PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

• ASESORÍA JURÍDICA:

Durante el periodo comprendo entre el 1° de enero a junio 30 de 2015, la Dirección Jurídica emitió los siguientes conceptos solicitados por las diferentes dependencias de la Corporación.

CONCEPTO	SOLICITANTE	TEMA
1	Dirección Financiera	Control de Advertencia y Funciones Auditores Internos
2	Dirección Financiera	Continuidad laboral
3	Dirección Financiera	Cupo de endeudamiento
4	Dirección Financiera	Vacaciones
5	Dirección Financiera	Proceso de Nómina
6	Dirección Financiera	Reconocimiento y pago de Cesantías
7	Dirección Financiera	Retiro de Cesantías ex funcionario Arley Contreras García
8	Dirección Financiera	Concepto continuidad laboral Martha Cipagauta

Durante la el periodo comprendo entre el 1° de julio a diciembre 23 de 2015, la Dirección Jurídica emitió los siguientes conceptos solicitados por las diferentes dependencias de la Corporación.

CONCEPTO	SOLICITANTE	TEMA
2015IE8787/2015	Presidenta	Circular Ley de Garantías
2015IE9615/ 2015	Director Financiero	Prima de Antigüedad
CONCEPTO	SOLICITANTE	TEMA
2015IE9638/2015	Director Financiero	Prima de Navidad
2015IE9899/2015	Secretario General de Organismo de Control	Consulta Anti taurina
2015IE 9934/2015	Secretario General de Organismo de Control	Aplicación Ley 134 de 1994 / Ley 1757 de 2015
2015IE9923/2015	Director Administrativo	Horas Extras
2015IE9801/2015	Honorables Concejales Directores Administrativo y Financiero	Concepto inciso final parágrafo del artículo 38 de la Ley 996 de 2005
201512671/2015	Director Financiero	Descuentos de Nómina por Libranzas, en Bancos Créditos y demás

*Del 28 DIC 2015  
4:20pm*



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

2015 IE12607/2015	Jefe de Planeación	Acuerdo de Confidencialidad
2015IE14064/2015	Presidenta	Concejales Elegidos Periodo Constitucional 2016-2019

➤ **REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS**

En la Dirección Jurídica se revisaron mil noventa y nueve (1099) proyectos de resolución, para firma de la Mesa Directiva de la Corporación.

• **PARTICIPACIÓN EN COMITÉS INTERNOS**

El Director Técnico de la Oficina Jurídica de la Corporación, asistió a las reuniones convocadas por el Comité Coordinador de Control Interno, el Comité del Sistema Integrado de Gestión, el Comité de Conciliación, el Comité de Sostenibilidad Contable, el Comité del Teletrabajo, el Comité de Calidad, el Comité del PIGA, el Comité de Seguridad de la Información, el Comité Anti trámites y la Comisión de Personal.

• **ACOMPAÑAMIENTO AL PROCESO DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO**

La Dirección Jurídica asistió a cada una de las sesiones de gestión normativa, donde se debatió el Proyecto de Acuerdo 390 de 2015 "Por el cual se expide el Reglamento interno del Concejo de Bogotá D.C.", en la Comisión Segunda Permanente de Gobierno.

• **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

➤ **Informe de Gestión Primer Semestre**

	IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO	2013 CANT	2014 CANT	2015 CANT
	PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 27 DE MARZO DE 2015			
1.	PROCESOS DISCIPLINARIOS INICIADOS	1	5	13
2.	AUTOS DE INDAGACIÓN PRELIMINAR		13	20
3.	DILIGENCIAS DE AMPLIACIÓN Y RATIFICACION		13	7
4.	DECLARACIONES DE VERSIÓN LIBRE		30	37
5.	DILIGENCIA DE DECLARACIONES JURAMENTADAS		23	30
6.	PLIEGOS DE CARGOS			3
7.	FALLOS DE PRIMERA INSTANCIA		4	5
8.	AUTOS DE ARCHIVO		3	3
9.	CITACIONES DE NOTIFICACION DE DILIGENCIAS		106	115



"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

10.	AUTOS INHIBITORIOS		0	
11.	RESPUESTA A SOLICITUDES		14	29
12.	OFICIOS A ENTES DE CONTROL INFORMANDO ACTUACIONES		22	32
13.	OFICIOS SOLICITANDO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS Y SOLICITUD DE PRUEBAS		27	32
14.	OFICIOS DIRECCION ADMINISTRATIVA SOLICITANDO INFORMACION DE LOS DISCIPLINADOS		13	15
15.	El proceso 006/13 está se produjo fallo de segunda instancia instancia, en la cual se declaró parcialmente la nulidad, por el procedimiento no era de Audiencia Verbal, por lo tanto debe continuar en el proceso ordinario dicho fallo es de la Procuraduría General de la Nación. En total tenemos 13 expedientes, de los cuales el 02 de 2014, está en pruebas de descargos, el 05 del 2014, está recurso de apelación del fallo de primera instancia, el 08, 10 y 11 de 2014, fueron archivados; los demás procesos están en la etapa de Investigación y los de 2015, están en la etapa indagación preliminar y notificaciones de Autos	1	5	7

3

➤ Informe de Gestión Segundo Semestre

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO		2013 CANT	2014 CANT	2015 CANT
1.	PROCESOS DISCIPLINARIOS INICIADOS	1	5	19
2.	AUTOS DE INDAGACIÓN PRELIMINAR		13	32
3.	DILIGENCIAS DE AMPLIACIÓN Y RATIFICACION		13	32
4.	DECLARACIONES DE VERSIÓN LIBRE		30	49
5.	DILIGENCIA DE DECLARACIONES JURAMENTADAS		23	45
6.	PLIEGOS DE CARGOS			6
7.	FALLOS DE PRIMERA INSTANCIA		4	10
8.	AUTOS DE ARCHIVO		3	9
9.	CITACIONES DE NOTIFICACION DE DILIGENCIAS		106	135
10.	AUTOS INHIBITORIOS		0	
11.	RESPUESTA A SOLICITUDES		14	35
12.	OFICIOS A ENTES DE CONTROL INFORMANDO ACTUACIONES		22	37
13.	OFICIOS SOLICITANDO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS Y SOLICITUD DE PRUEBAS		27	45
14.	OFICIOS DIRECCION ADMINISTRATIVA SOLICITANDO INFORMACION DE LOS DISCIPLINADOS		13	30



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



GD-PR001-FO1

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

15	El proceso 006/13, se produjo fallo de segunda instancia instancia, en la cual se declaró parcialmente la nulidad, por el procedimiento no era de Audiencia Verbal, por lo tanto debe continuar en el proceso ordinario dicho fallo es de la Procuraduría General de la Nación. En total tenemos 19 expedientes, de los cuales el 02 de 2014, está en Recurso de apelación del fallo de primera instancia, de 5 procesos de 2014, se resolvieron 3 con archivo de la diligencias y uno con sanción de 2014, para el año 2015, fueron archivados 2 expedientes y un auto inhibitorio; los demás procesos están en la etapa de investigación y en la etapa indagación preliminar y notificaciones de Autos	1	1	17
----	--	---	---	----

4

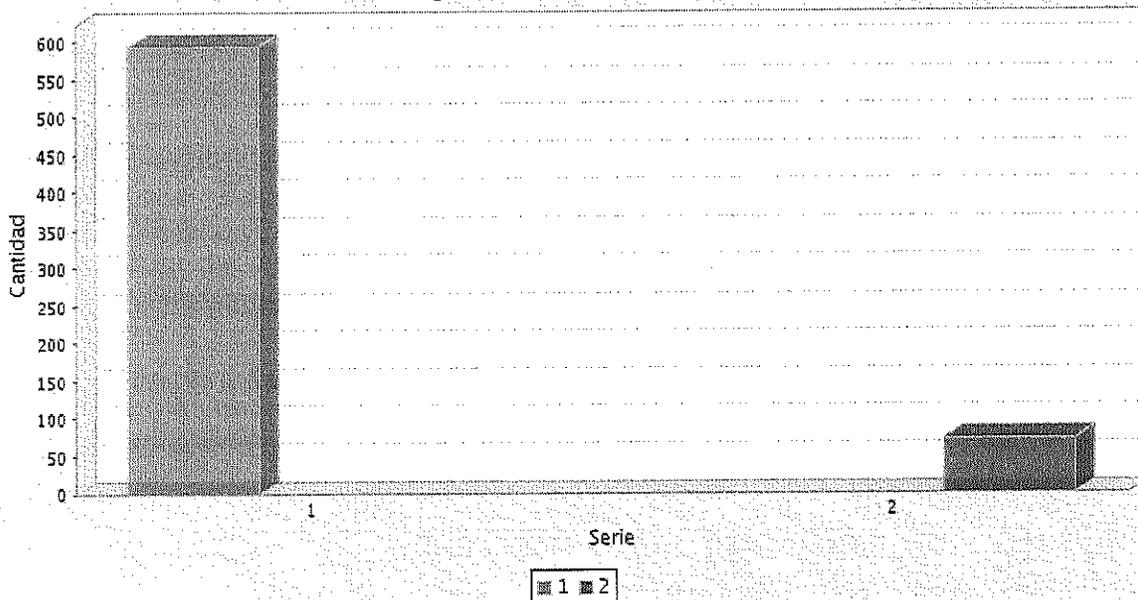
De esta manera dejo rendido el informe de gestión de la Oficina de Control Interno Disciplinario con corte 23 de diciembre de 2015, quedando atento de ampliar cualquier información al respecto.

➤ **COORDINACIÓN DE LA DEFENSA JUDICIAL**

Coordinación y apoyo de la defensa judicial de la Corporación, con la Subdirección de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., actualmente se encuentran setenta y dos (72) procesos activos.

Durante el segundo semestre de 2015, fueron instaurados ante los Juzgados Laborales de Circuito de Bogotá, D.C. 38 Demandas de Levantamiento de Fuero Sindical, correspondiente a los funcionarios de las Unidades de Apoyo Normativo de los Concejales de la ciudad que no fueron elegidos o no se inscribieron para el periodo constitucional 2016-2019.

**Procesos Terminados y Activos: Entidad: CONCEJO DE BOGOTÁ**



Tipo	Cantidad
1 Terminados	593
2 Activos	72
<b>TOTAL REPORTE</b>	
	<b>665</b>



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”





• **COBRO PERSUASIVO**

En el Concejo de Bogotá, D.C., en la vigencia 2015, por solicitud de la Dirección Financiera, la Dirección Jurídica adelantó un (1) proceso de cobro persuasivo. No se ha logrado recaudo de la obligación.

Durante el segundo semestre de 2015, fueron tramitados por la Dirección Jurídica dos Proceso de Cobro Persuasivo, los cuales aún se encuentran en trámite.

• **COBRO COACTIVO**

Respecto de los procesos de cobro coactivo, estos son de competencia de la Oficina de Ejecuciones Fiscales, de la Secretaría Distrital de Hacienda y del proceso de Ejecuciones Fiscales de la Contraloría de Bogotá, D.C.

➤ **PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO**

• **DEFENSOR DEL CIUDADANO**

**CUADRO INFORME SDQS DE GESTION DEFENSOR DEL CIUDADANO**

**PRIMER SEMESTRE 2015**

<b>SDQS ENERO</b>		
Petición de Interes General	2	2 Solucionado por respuesta definitiva
Petición de Interes Particular	3	2 Solucionado por respuesta definitiva 1 Solucionado por traslado
Quejas	8	7 Solucionado por respuesta definitiva 1 Cerrado por desistimiento
Reclamos	3	2 Solucionado por respuesta definitiva 1 Solucionado por traslado
Solicitud de Copia	5	5 Solucionado por respuesta definitiva
Solicitud de Información	9	9 Solucionado por respuesta definitiva
Sugerencia	4	3 Solucionado por respuesta definitiva 1 Por aclarar - por solicitud aclaración.
<b>TOTAL SDQS ENERO :</b>	<b>34</b>	



"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

**SDQS FEBRERO**

Petición de Interes General	10	10 Solucionado por respuesta definitiva
Petición de Interes Particular	4	4 Solucionado por respuesta definitiva
Queja	38	35 Solucionado por respuesta definitiva 2 Solucionado por traslado 1 Por ampliar - Por solicitud ampliación
Reclamos	2	2 Solucionado por respuesta definitiva
Solicitud de Copia	13	12 Solucionado por respuesta definitiva
Solicitud de Información	10	1 Solucionado por traslado 9 Solucionado por respuesta definitiva
Sugerencias	4	3 Solucionado por respuesta definitiva 1 Solucionado por traslado
Consultas	1	1 Solucionado por respuesta definitiva
Denuncia por Corrupción	2	2 Solucionado por respuesta definitiva

**TOTAL SDQS FEBRERO : 84**

**SDQS MARZO**

Petición de Interes General	33	31 Solucionado por respuesta definitiva 1 Solucionado por traslado 1 Por ampliar - Por solicitud ampliación
Petición de Interes Particular	28	22 Solucionado por respuesta definitiva 4 Solucionado por traslado 2 Por ampliar - Por solicitud ampliación
Queja	11	11 Solucionado por respuesta definitiva 3 Solucionado por respuesta definitiva
Reclamos	3	1 Solucionado por respuesta definitiva
Sugerencias	1	4 Solucionado por respuesta definitiva
Consultas	4	4 Solucionado por respuesta definitiva

**TOTAL SDQS MARZO : 80**

**SDQS ABRIL**

Petición de Interes General	34	32 Solucionado por respuesta definitiva 1 Solucionado por traslado 1 Por ampliar - Por solicitud
-----------------------------	----	--



"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Petición de Interes Particular	23	ampliación 21 Solucionado por respuesta definitiva 1 Solucionado por traslado
Queja	13	1 En trámite por traslado 13 Solucionado por respuesta definitiva 4 Solucionado por respuesta definitiva
Reclamo	5	1 En trámite por asignación 15 Solucionado por respuesta definitiva
Solicitud de Información	16	1 En trámite por traslado 10 Solucionado por respuesta definitiva
Sugerencias	10	1 Solucionado por respuesta definitiva
Consultas	1	1 Solucionado por respuesta definitiva
Felicitación	2	2 Solucionado por respuesta definitiva
<b>TOTAL SDQS ABRIL</b>		<b>104</b>
<b>SDQS MAYO</b>		
Petición de Interes General	26	16 Solucionado por respuesta definitiva 4 En trámite por asignacion 5 En trámite por traslado 1 Por ampliar - Por solicitud ampliación
Petición de Interes Particular	25	18 Solucionado por respuesta definitiva 3 En trámite por asignacion 4 En trámite por traslado
Queja	29	21 Solucionado por respuesta definitiva 1 Solucionado por traslado 5 En trámite por asignacion 2 En trámite por traslado 3 Solucionado por respuesta definitiva
Reclamo	4	1 En trámite por traslado 18 Solucionado por respuesta definitiva
Solicitud de Información	28	2 Solucionado por traslado 2 En trámite por asignacion 1 En trámite por traslado 4 En trámite por respuesta parcial 1 Por ampliar - Por solicitud ampliación
Solicitud de Copia	8	7 Solucionado por respuesta definitiva 1 En trámite por asignacion
Sugerencia	3	2 Solucionado por respuesta definitiva 1 En trámite por asignacion
Consultas	5	3 Solucionado por respuesta

7



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



GD-PR001-FO1

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

		definitiva	8
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2 En trámite por asignación 1 Solucionado por respuesta definitiva	
Felicitación	1	1 Solucionado por respuesta definitiva	
<b>TOTAL SDQS MAYO :</b>	<b>130</b>		
<b>SDQS JUNIO</b>			
Petición de Interes General	17	1 Solucionado por respuesta definitiva 7 Solucionado por asignación 8 Solucionado por traslado 1 Registro con preclasificación 1 Solucionado por respuesta definitiva	
Petición de Interes Particular	20	6 Solucionado por asignación 12 Solucionado por traslado 1 Cierre - por no petición 1 Solucionado por respuesta definitiva	
Queja	15	6 Solucionado por asignación 8 Solucionado por traslado 1 Solucionado por respuesta definitiva	
Solicitud de Información	24	5 Solucionado por asignación 19 Solucionado por traslado	
Solicitud de Copia	10	2 Solucionado por respuesta definitiva 7 Solucionado por asignación 1 Solucionado por traslado 1 Solucionado por respuesta definitiva	
Consultas	2	1 Solucionado por traslado 1 Solucionado por respuesta definitiva	
Denuncia por Actos de Corrupción	1	1 Solucionado por asignación	
Felicitación	3	3 Solucionado por asignación	
<b>TOTAL SDQS JUNIO - 24/06/15</b>	<b>92</b>		

CUADRO RESUMEN PRIMER SEMESTRE A 24-06-2015

SDQS PRIMERSEMESTRE 2015	No.TOTAL DE REQUERIMIENTOS	REQ. SOLUCIONADOS POR RESPUESTA DEFINITIVA
SDQS ENERO	34	30
SDQS FEBRERO	84	78
SDQS MARZO	80	72
SDQS ABRIL	104	98
SDQS MAYO	130	90
SDQS JUNIO (Hasta el 24 de Junio)	92	6
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	<b>374</b>



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”





Elaboro: Rubén Riaño C. -  
Defensor del Ciudadano

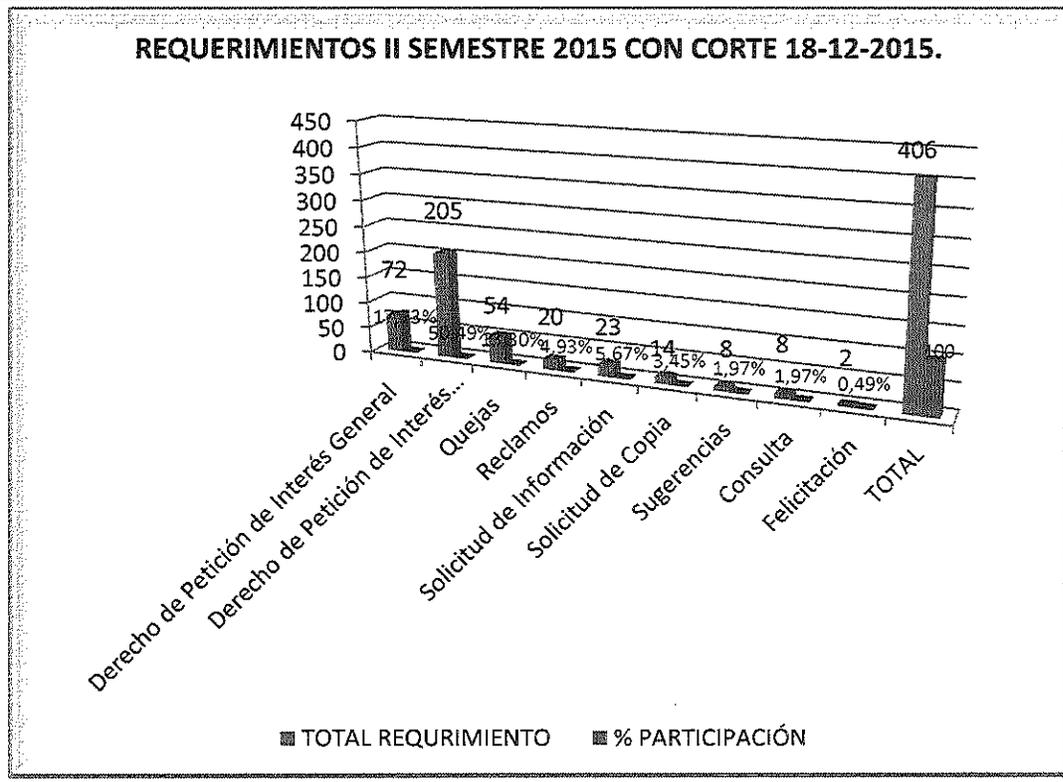
Fecha de elaboración: Junio 25  
de 2015

• **INFORME DE GESTION SEGUIMIENTO DEL SDQS SEGUNDO SEMESTRE 2015, con corte a 18-12-2015**

**1- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE CON CORTE A 18-12-2015**

En el período del segundo semestre de 2015, se realizó seguimiento a través de la PLATAFORMA DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS - a un total de 406 requerimientos clasificados según el tipo de acuerdo al siguiente cuadro del 1º. de julio al 18 de diciembre de 2015.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL REQUERIMIENTOS	%PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	72	17.73%
Derecho de Petición de Interés Particular	205	50.49%
Quejas	54	13.30%
Reclamos	20	4.93%
Solicitud de Información	23	5.67%
Solicitud de Copia	14	3.45%
Sugerencias	8	1.97%
Consulta	8	1.97%
Felicitación	2	0.49%
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>100,00</b>



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA

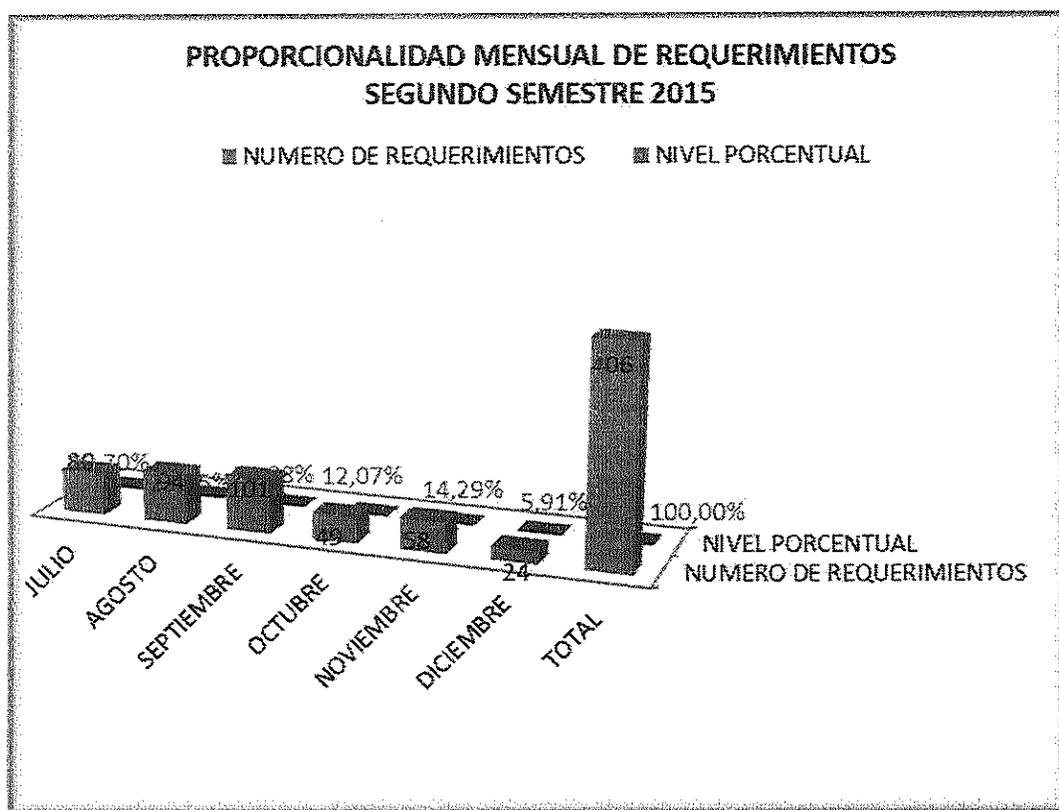


CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

**2 – PROPORCIONALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS EN EL CURSO DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 A 18-12-2015**

El siguiente cuadro refleja el flujo de requerimientos en cuanto a su proporcionalidad, en los meses de julio a diciembre, observándose un decrecimiento en el segundo semestre con relación al primer semestre de 535 a 406, haciendo la salvedad que el corte del análisis en diciembre es el 18-12-2015.

MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS	NIVEL PORCENTUAL
JULIO	80	19.70%
AGOSTO	94	23.15%
SEPTIEMBRE	101	24.88%
OCTUBRE	49	12.07%
NOVIEMBRE	58	14.29%
DICIEMBRE	24	5.91%
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>100.00%</b>



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA



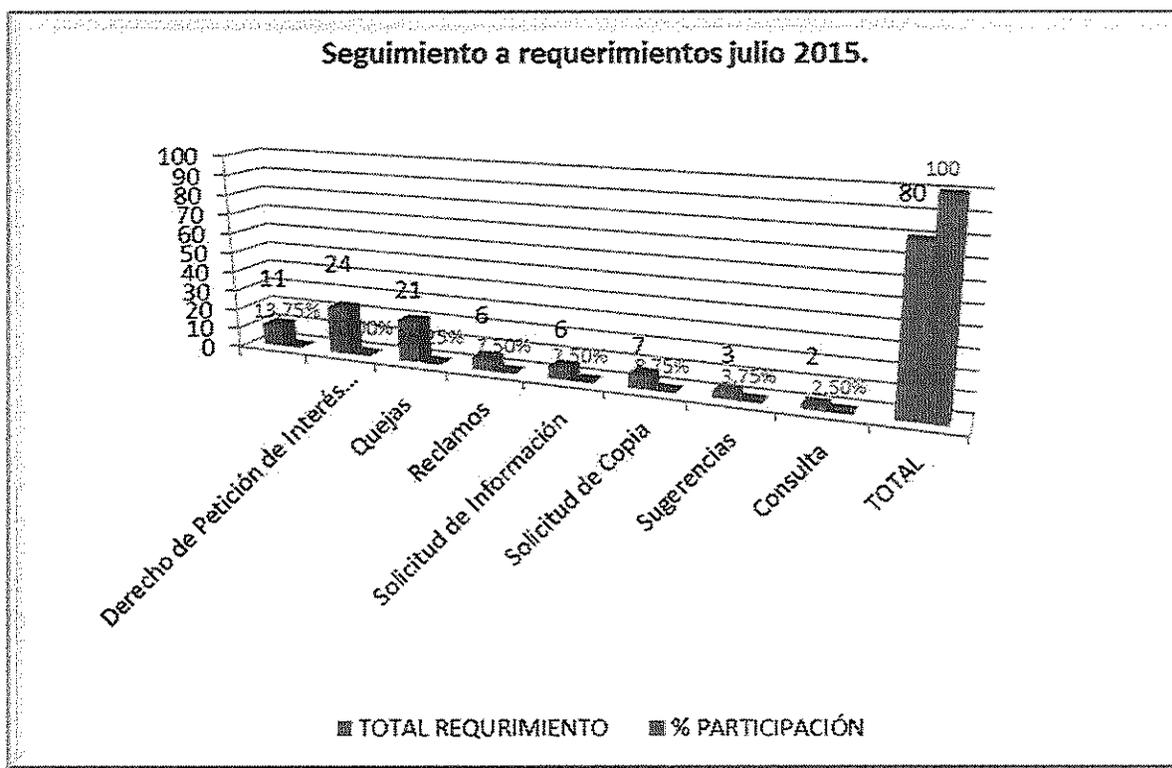
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

**3.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE JULIO DE 2015**

11

A los 80 Requerimientos que ingresaron y se le realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 31 de julio de 2015, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	11	13.75%
Derecho de Petición de Interés Particular	24	30.00%
Quejas	21	26.25%
Reclamos	6	7.50%
Solicitud de copia	7	8.75%
Solicitud de información	6	7.50%
Sugerencias	3	3.75%
Consulta	2	2.50%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>



**4.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE AGOSTO DE 2015**

A los 94 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 31 de agosto de 2015, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	20	4.93%
Derecho de Petición de Interés Particular	43	10.59%



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



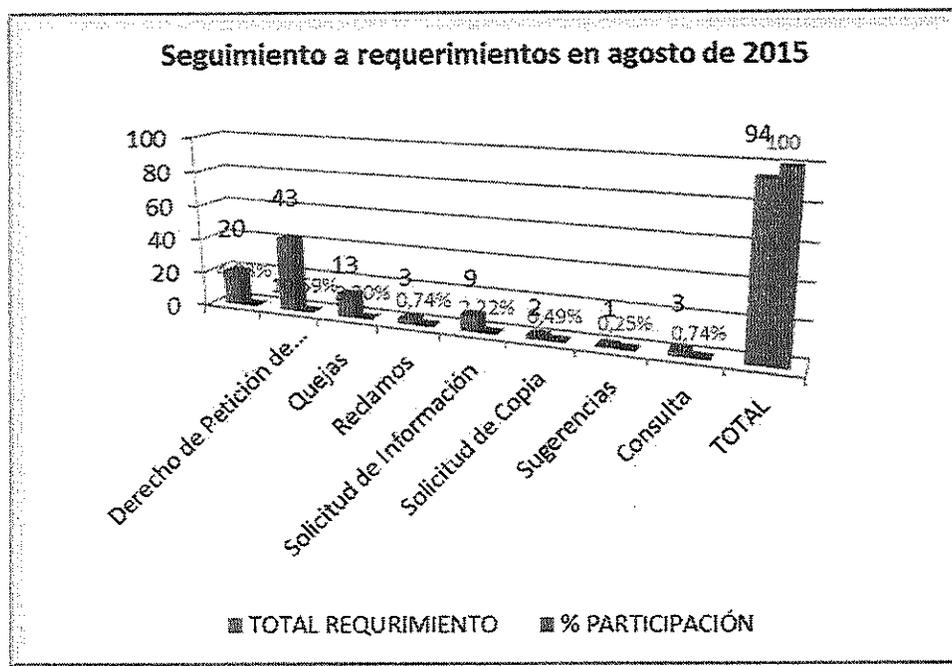
GD-PR001-F01

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Quejas	13	3.20%
Reclamos	3	0.74%
Solicitud de información	9	2.22%
Solicitud de copia	2	0.49%
Sugerencias	1	0.25%
Consulta	3	0.74%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>



**5.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015**

A los 101 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 30 de septiembre de 2015, se identificaron así:

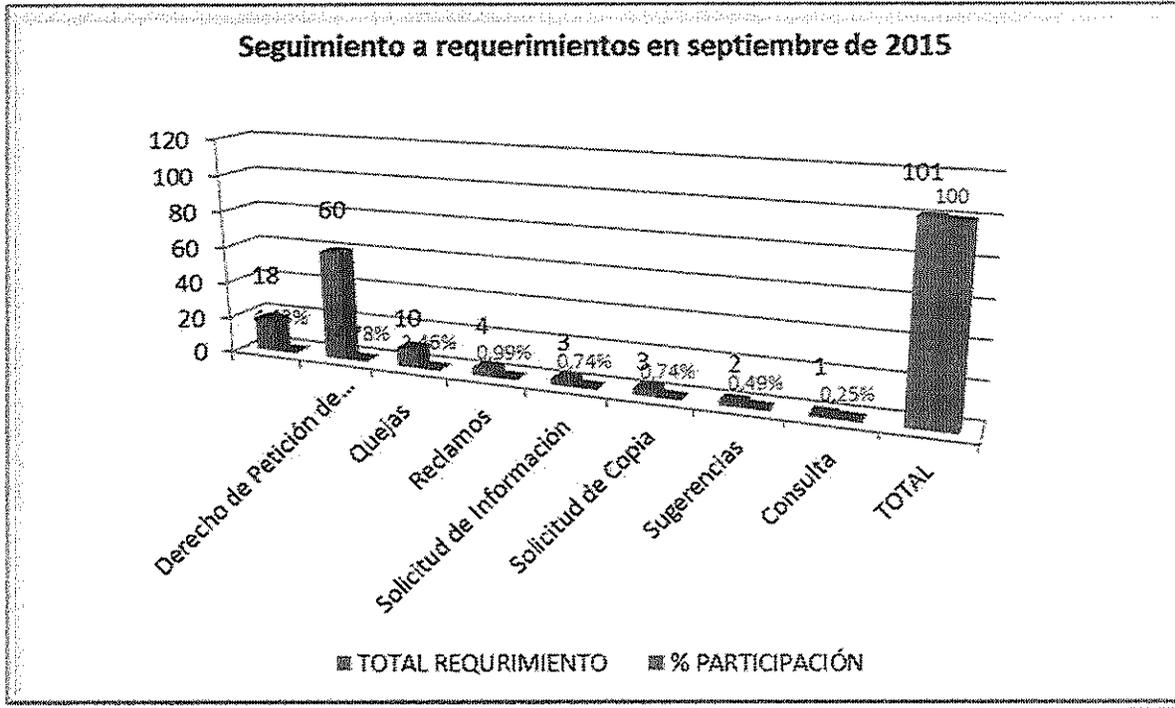
TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	18	4.43%
Derecho de Petición de Interés Particular	60	14.78%
Quejas	10	2.46%
Reclamos	4	0.99%
Solicitud de información	3	0.74%
Solicitud de copia	3	0.74%
Sugerencias	2	0.49%
Consulta	1	0.25%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100,00</b>



"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"



GD-PR001-F01



**6.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE OCTUBRE DE 2015**

**TIPIFICACION DE REQUERIMIENTOS EN OCTUBRE:**

A los 49 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 31 de octubre de 2015, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	9	2.22%
Derecho de Petición de Interés Particular	30	7.39%
Quejas	4	0.99%
Reclamos	2	0.49%
Solicitud de información	1	0.25%
Solicitud de copia	1	0.25%
Sugerencias	0	0.00%
Consulta	2	0.25%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100,00</b>



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”

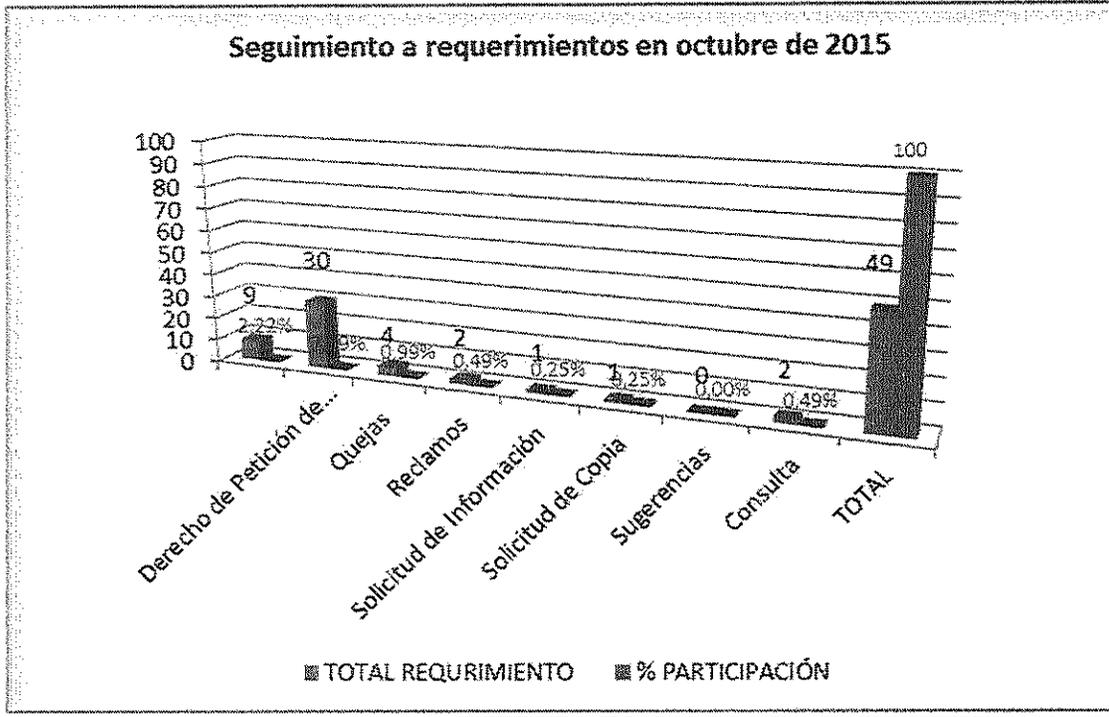


GD-PR001-F01

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.



**7.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2015**

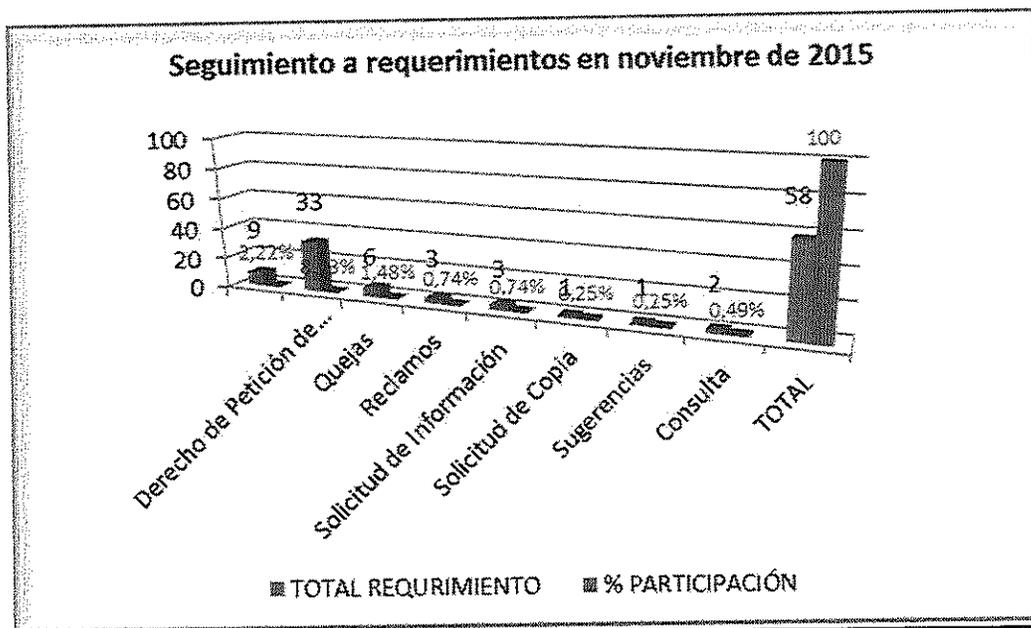
A los 58 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 30 de noviembre de 2015, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	9	2,22%
Derecho de Petición de Interés Particular	33	8,13%
Quejas	6	1,48%
Reclamos	3	0,74%
Solicitud de información	3	0,74%
Solicitud de copia	1	0,25%
Sugerencias	1	0,25%
Felicitación	2	0,49%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>



"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"





**8.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS  
A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE DICIEMBRE  
DE 2015  
CON CORTE AL 18-12-2015**

A los 58 Requerimientos que ingresaron y se le realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 18 de diciembre de 2015, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés General	5	1.23%
Derecho de Petición de Interés Particular	15	3.69%
Quejas	0	0.00%
Reclamos	2	0.49%
Solicitud de información	1	0.25%
Solicitud de copia	0	0.00%
Sugerencias	1	0.25%
Consulta	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>



"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"

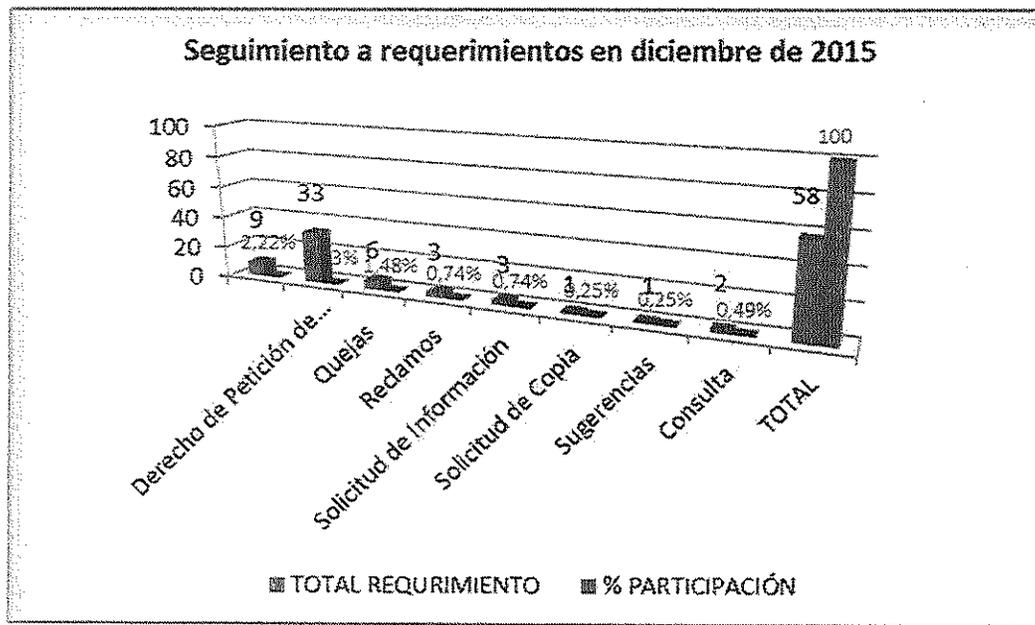


GD-PR001-F01

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.



9.- FORMATO ESTANDAR DE INFORMES DE PQRS

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital No. 371 de 2010, Artículo. 3, numeral 3 y demás normas pertinentes, todas las entidades del Distrito Capital deben garantizar la elaboración de un informe estadístico mensual de los requerimientos registrados a través de la Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y soluciones SDQS, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. conjuntamente con la Veeduría Distrital en el propósito de tener una información unificada y más cercana a la realidad del Distrito, estandarizó y unificó el formato de presentación del citado informe con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales. Por ello, se diseñó un formato estándar para la debida presentación del informe en mención.

El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C. desde el mes de agosto de la presente vigencia ha venido implementando el formato para los respectivos informes, a los cuales se les ha dado tramite virtualmente tal como se estableció a la Veeduría Distrital, a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Mesa Directiva de esta Corporación al correo electrónico de la secretaria de Presidencia.

10.- IMPLEMENTACION DEL DECRETO DISTRITAL 392 DE 2015

En visita al proceso de Atención al Ciudadano el pasado mes de noviembre la Doctora Sonia Arévalo representante de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. anuncio la socialización del Decreto Distrital 392 de 2015 "Por medio del cual se



"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"



# REPÚBLICA DE COLOMBIA



## CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.

17

Tal socialización la anuncio para el pasado jueves 17 de diciembre en la Alcaldía Mayor, para lo cual el Defensor del Ciudadano de esta Corporación al llegar dicha fecha sin que mediase invitación alguna se dirigió al Despacho de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano consciente de que la socialización había sido programada para dicha fecha.

Estando ya en las instalaciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano tiene la oportunidad de interlocutar con la Doctora Sonia Arévalo la cual refirió que la reunión se había realizado el día anterior, es decir el miércoles 16 de diciembre, pero no con los Defensores del Ciudadano de las diferentes entidades y organismos distritales sino con la Comisión Sectorial del Servicio al Ciudadano a la cual pude constatar que no contamos con la oportunidad de estar entre los invitados para el abordaje de dicha sensibilización.

En tal sentido el equipo de implementación del decreto en comento, en cabeza del Doctor Freddy Osorio de la Dirección Distrital, la Doctora Arévalo y dos profesionales más, con gran deferencia y proactividad esbozaron los lineamientos y la necesidad de abordar la implementación de la nueva figura del Defensor de la Ciudadanía que estará en cabeza de los Representantes Legales de cada entidad o en su delegado del nivel directivo para otorgarle un perfil estratégico a la nueva figura y así darle pleno desarrollo a la Política Pública de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital.

El actual Defensor del Ciudadano de esta Corporación, explico las connotaciones su generis del Concejo de Bogotá, D.C., con el inicio de un nuevo periodo Constitucional, la reforma del Reglamento Interno de la entidad, la reforma del manual de funciones, vectores estos que de alguna manera le restarían celeridad a la implementación del decreto 392 que tiene como termino para su implementación el 5 de febrero de 2016, habida cuenta que tan solo se anunció la sensibilización del tema en la visita de la doctora Arévalo hace menos de un mes. Frente a esta exhortación del Defensor del Ciudadano, el equipo de implementación de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano señalo que el Concejo de Bogotá tendría un tratamiento especial frente a los términos en razón a lo planteado.

### 9.- CONCLUSION.

Observando los lineamientos normativos que rigen las competencias funcionales del Defensor del Ciudadano que reglan con su eje fundamental el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y consultas ciudadanas, entre otros requerimientos, la labor esencial del proceso de la Defensoría no es otra que la de velar por el cumplimiento de la Política Pública del Servicio al Ciudadano basada en el enfoque de derechos en el marco de la participación ciudadana.



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

En tal sentido, ha sido significativo el empeño que esta Defensoría ha venido desarrollando en el seguimiento del 100% de las peticiones que han ingresado al Concejo de Bogotá a través de la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS- teniendo como resultado que en los tres últimos años, periodo en el que se ha desempeñado el actual equipo humano de la Defensoría de la Corporación, no se ha registrado ni una sola queja ciudadana que cuestione la funcionalidad proceso.

Anexo:

- *Indicadores de Gestión a 18-12-2015. En un (1) folio*

• **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

PETICIONES 2015													
MES	CONSULTA	DE CORRUPCIÓN DENUNCIADA POR ACTOS	GENERAL D.P. DE INTERES	PARTICULAR D.P. DE INTERES	REGISTRACION	QUEJA	RECLAMO	REQUERIMIENTO DE COPIA	INFORMACION SOLICITADA	SUGERENCIA	OTRO	TOTAL MES	Porcentaje %
ENERO	0	0	2	3	0	9	3	5	8	4	0	34	6,49
FEBRERO	1	2	9	4	0	38	2	13	11	4	0	84	16,03
MARZO	4	0	33	25	0	13	3	0	1	1	0	80	15,27
ABRIL	1	0	39	14	2	16	2	0	18	12	0	104	19,85
MAYO	6	0	24	14	1	38	2	8	33	4	0	130	24,81
JUNIO	2	1	13	13	3	27	0	9	24	0	0	92	17,56
TOTAL	14	3	120	73	6	141	12	35	95	25	0	524	100,00

En el cuadro anterior podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recibió, clasificó y direccionó 524 requerimientos en el sistema SDQS y se trasladaron a cada una de las entidades del Distrito o al interior de la Corporación según su competencia.

En el gráfico que podemos observar a continuación podemos determinar que el mes de mayo es el mes en que los peticionarios presentaron PQRS ya que su porcentaje está alto en comparación a los demás meses debido a las próximas elecciones los líderes comunales acuden al Concejo con el fin de poder solucionar diferentes tipos de problemas sociales existentes en Bogotá.



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”

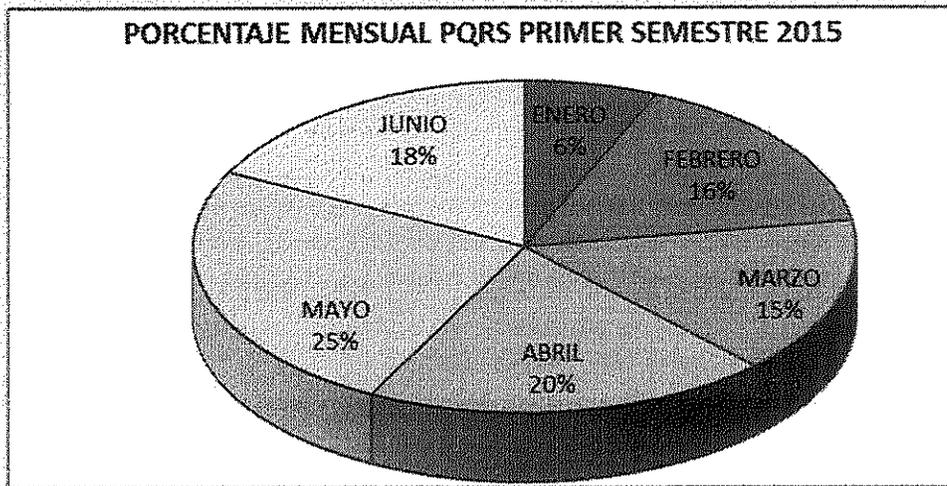


GD-PR001-FO1

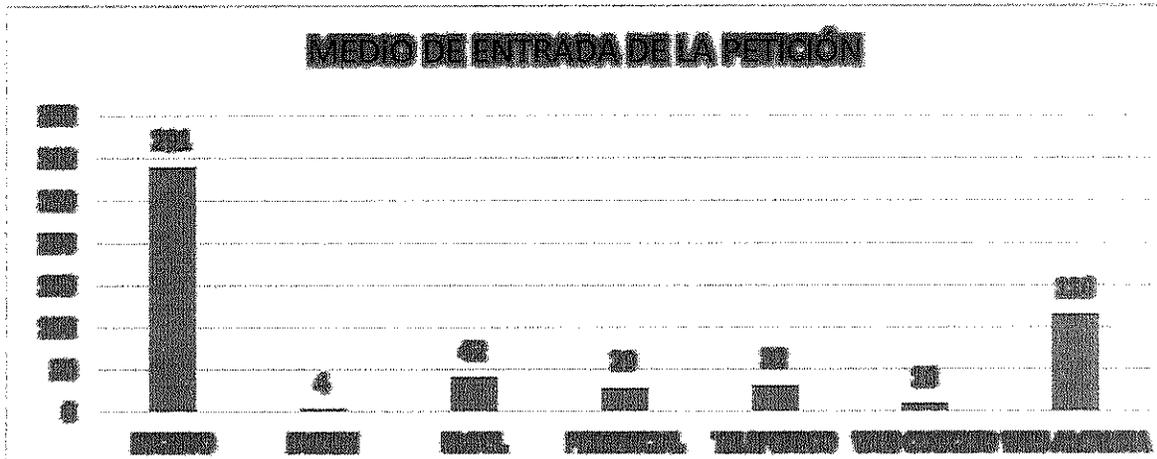
REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.



El medio de entrada más utilizado por los ciudadanos durante el primer semestre del año, fue el escrito radicando personalmente sus peticiones en la oficina de Correspondencia del Cabildo Distrital, como lo podemos analizar de la siguiente tabla.



Cabe precisar que a cada requerimiento, se le creó su correspondiente expediente físico que reposa en este proceso donde se encuentra cada uno de los documentos aportados por los peticionarios así como los oficios mediante los cuales se les informa del traslado de su petición a la entidad pertinente y la forma de acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”

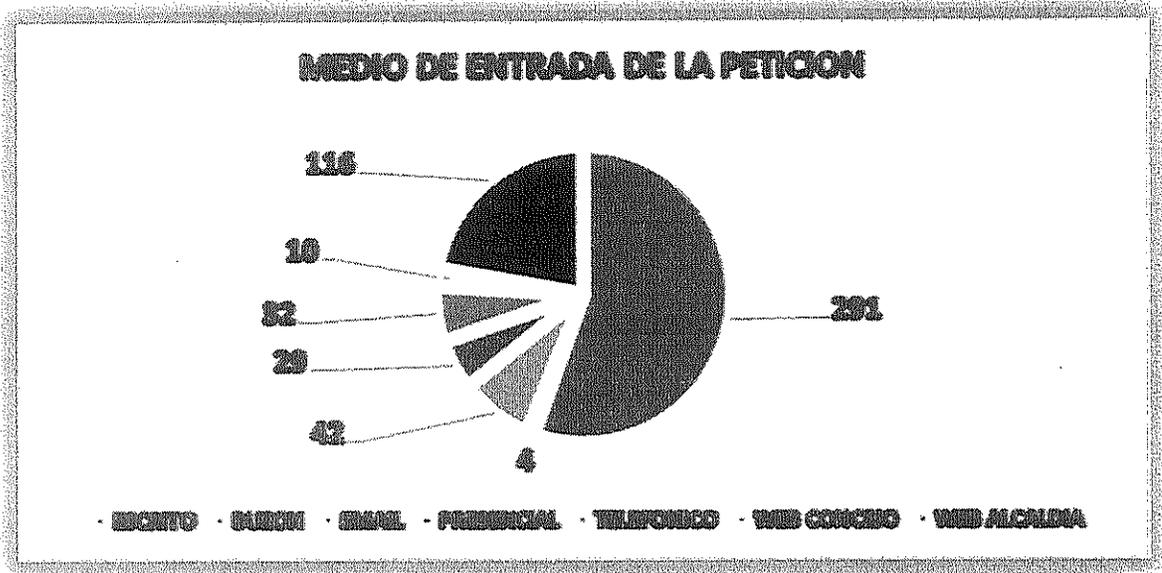


GD-PR001-FO1

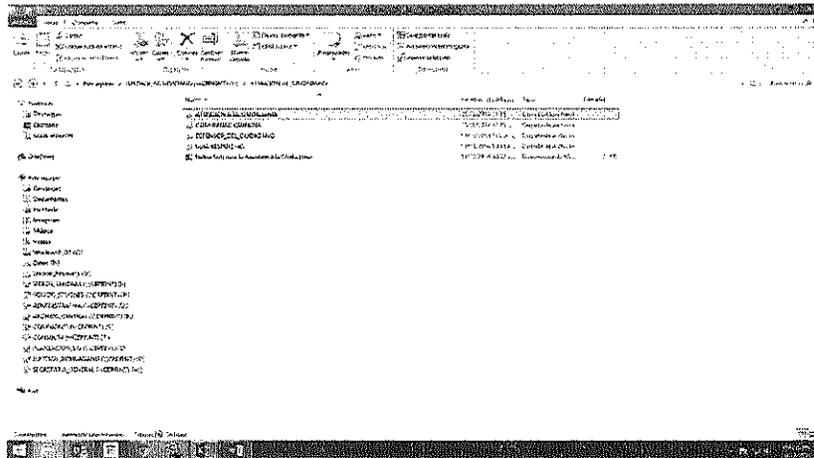
REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.



De otra parte con el fin de que los Honorables Concejales y Funcionarios de la Corporación tuvieran acceso directo a los SDQS que ingresan al sistema se publicaron cada uno en la Carpeta en la Red de la Corporación denominada Atención a la ciudadanía, donde se encuentra en medio magnético la misma información de las carpetas que reposan en este procedimiento.



Durante todo el año se entregaron los folletos e instructivo de atención a la Ciudadanía para que nuestros clientes tuvieran conocimiento de cada uno de los medios por los cuales pueden presentar sus requerimientos ya sean internos o para Entidades tanto públicas como privadas.



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”





CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**PQRS:**

Es el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que sirve como mecanismo general para el control y mejoramiento continuo que nos permite insuflar vida que sucede en nuestra Corporación y la Ciudad, como las solicitudes y manifestaciones que tienen nuestros funcionarios y vicarías para fortalecer el servicio del Cabildo Distrital y de Estudios del Gobierno Central.

**PETICIÓN**

Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respectiva, toda petición deberá resolverse dentro de los cuarenta (40) días siguientes a su recepción.

**QUEJA**

Acción de dar a conocer a las autoridades competentes regulares de servicios públicos o de particulares a quienes se ha otorgado o adjudicado la prestación de un servicio público, sus quejas deberán resolverse dentro de los cuarenta (40) días siguientes a su recepción.

**RECLAMO:**

Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público, todo reclamo deberá resolverse dentro de los cuarenta (40) días siguientes a su recepción.

**SUGERENCIA**

Es una propuesta que se presenta para iniciar o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:**

Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre los actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias; toda petición deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**CONSULTA**

Posibilidad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**SOLICITUD DE COPIA**

Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL**

Acción que ejerce toda persona ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respectiva.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR**

Acción que aplica toda persona cuando acuda ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respectiva.

**MEDIDAS DE RECEPCIÓN DE LOS PQRS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ**

El proceso recibe las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de funcionarios, vicarías y vicarías del Cabildo Distrital y ciudadanía en general, a través de los diferentes canales que se han establecido en la Corporación como son:

**ESCRITO:**

Igual en que el peticionario presenta la PQRS por escrito, la Corporación tiene a disposición de los Funcionarios la Oficina de Correspondencia que atiende en un horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes en el primer piso de las instalaciones de la Jefe Principal de la Ciudad.

**PAGINA WEB Y REDES SOCIALES:**

El funcionario o ciudadano que desee usar este medio para presentar una PQRS, debe ingresar a la página web [www.concejo.gov.co](http://www.concejo.gov.co), Dirección SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS) y luego al formulario que se le ha dispuesto para tal fin, en el que consignar los datos generales del usuario y una breve descripción de su PQRS.

**CORREO ELECTRÓNICO**

[concejo@concejo.gov.co](mailto:concejo@concejo.gov.co) a través de este correo el funcionario o ciudadano también puede remitir su PQRS a la Corporación.

**BUZÓN:**

El Concejo de Bogotá, tiene a disposición buzones en lugares estratégicos para que funcionarios y visitantes presenten sus PQRS, en el formato que encontrará en cada uno de ellos.

**VERBAL**

Los peticionarios pueden acercarse a la oficina de ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, donde serán atendidos por las funcionarios allí adscritos y podrán dar a conocer su PQRS verbalmente, a quienes se les asignará un número de radicado.

**TELEFÓNICO:**

El Cabildo Distrital cuenta con una línea telefónica Directa con la Oficina de ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, que es la No. 2088120 y también a través del 908 de la Corporación cuyo número es 2088210 extensiones 717 y 824, que se encuentran al servicio de los funcionarios, vicarías y Ciudadanos que desean intervenir sus PQRS.

**SDQS**

A través del Sistema Distrital de Quejas y soluciones podrá presentar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante la Corporación y cualquier Entidad del Distrito.

**LÍNEA DIRECTA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**2 08 81 20**

PBX 2088210 EXTENSIONES 717 - 824

[www.concejo.gov.co](http://www.concejo.gov.co)  
[atencionciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionciudadano@concejobogota.gov.co)

Funcionarios adscritos a la oficina de ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:  
 Renaldo Carabá Baqueró, Ext 824  
 rbaquer@concejobogota.gov.co  
 Dora Elvira Gross Male Ext 717  
 depgross@concejobogota.gov.co  
 Fabio Rodríguez Valderrama  
 "PQ. está PRESENTE con la Ciudadanía y los Funcionarios del Concejo de Bogotá"

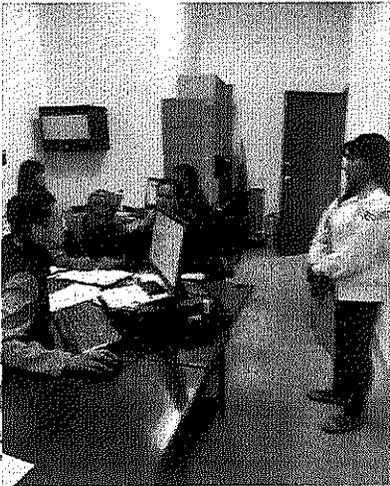
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

**ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

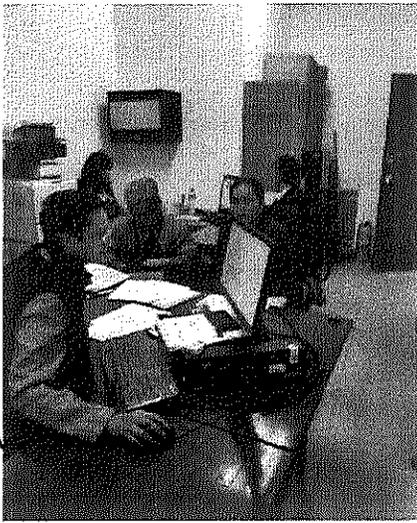
El Concejo de Bogotá, tiene a disposición buzones en lugares estratégicos para que funcionarios y visitantes presenten sus PQRS, en el formato que encontrará en cada uno de ellos.

**"EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ"**

Durante este semestre se siguió prestando la colaboración a nuestros visitantes en cuanto a la agilización de ser atendidos por las oficinas que vienen a visitar, se prestaron asesorías de servicios de la ciudad aproximadamente a 60 personas que se acercaron a nuestro despacho con el fin de que les fueran aclaradas inquietudes personales y de ciudad.



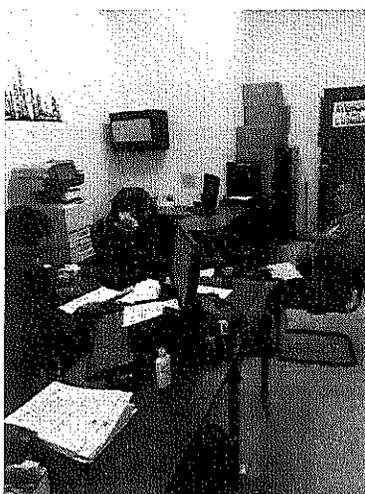
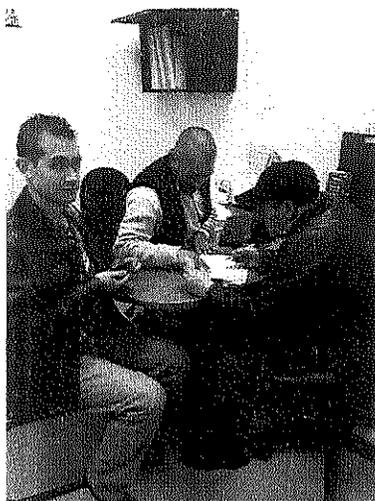
CONCEJO LE RESPONDE A



# REPÚBLICA DE COLOMBIA



## CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.



Se realizaron 25 visitas a los buzones que se encuentran ubicados en sitios estratégicos de la Corporación en acompañamiento con la funcionaria de correspondencia y se elaboró acta de visita a cada una, se encontraron 5 peticiones las cuales fueron radicadas en correspondencia y clasificadas en el SDQS.

### INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2015

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 23 de diciembre de 2015, el Proceso de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, D.C., dio cumplimiento a la normatividad vigente:

-Constitución Política de Colombia Artículos: 2, 123, 209, 270

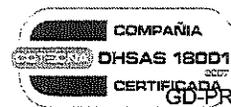
-Ley 19 de 2012

-Ley 1437 de 2011

-Ley 1474 de 2011



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

- Ley 1712 de 2014
- Ley 594 de 2000
- Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la -Ley 190 de 1995, ver artículos 7, 8, y 9.
- Decreto 197 de 2014
- Acuerdo Distrital 19 de 1996
- Acuerdo 60 de 2001.
- Código de Ética del Concejo de Bogotá, D.C.

**OBJETIVOS PARA EL SEGUNDO DE 2015**

Los objetivos trazados para la pasada vigencia junio a diciembre de 2015, fueron el mejoramiento continuo, la promoción de la confianza ciudadana en el procedimiento atendiendo el principio de la buena fe en el desarrollo de las funciones públicas mediante el trato amable y eficiente como primeros respondientes en la protección de los derechos ciudadanos.

En el segundo semestre del año 2015, ya que los objetivos para el primer semestre se rindieron en el informe semestral enero – a junio se realizaron las siguientes acciones:

1. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por los diferentes canales habilitados para dicha actividad, tales como: Escrito, buzones, email, presencial, telefónico, página Web Concejo, página Web Alcaldía.

Durante el año 2015 ingresaron los siguientes SDQS- por los diferentes medios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN									
	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	WEB CONCEJO	WEB ALCALDIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	24	1	0	2	0	0	7	34	3,61
FEBRERO	44	0	9	5	12	0	14	84	8,93
MARZO	38	1	8	4	2	0	27	80	8,50
ABRIL	49	1	10	2	8	5	29	104	11,05
MAYO	83	0	12	8	5	0	22	130	13,82
JUNIO	62	1	4	8	5	5	18	103	10,95
JULIO	33	0	19	3	2	3	20	80	8,50
AGOSTO	53	1	8	3	3	8	18	94	9,99
SEPTIEMBRE	43	0	16	3	3	1	35	101	10,73
OCTUBRE	21	0	5	2	0	2	19	49	5,21
NOVIEMBRE	27	0	11	1	0	3	16	58	6,16
DICIEMBRE	12	0	0	2	0	0	10	24	2,55
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>5</b>	<b>102</b>	<b>43</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>235</b>	<b>941</b>	<b>100,00</b>



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

En el año 2015, se recepcionaron por los diferentes medios un total de 941 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, es importante mencionar que casi se duplicaron el número de PQRS, comparativamente para el año inmediatamente anterior, así mismo, es importante mencionar que se mantiene en el nivel más alto el escrito como forma de presentación de PQRS, seguido por la presentación mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la tendencia a subir las peticiones por este medio resulta muy significativa, dentro de poco ya no habrá presentación por otros medios.

REGISTRADAS EN EL SDQS				
MES	2012	2013	2014	2015
ENERO	13	50	29	34
FEBRERO	20	117	39	84
MARZO	10	82	34	80
ABRIL	14	131	53	104
MAYO	32	80	35	130
JUNIO	29	74	29	103
JULIO	79	77	59	80
AGOSTO	112	61	60	94
SEPTIEMBRE	99	62	74	101
OCTUBRE	128	59	49	49
NOVIEMBRE	108	52	66	58
DICIEMBRE	48	39	16	24
TOTAL	692	884	543	941

A continuación se presenta El cuadro de Comportamiento para lo que va corrido del mes de diciembre (18/12/2015) registrándose hasta la fecha un total de 941 Peticiones, las cuales fueron subidas al sistema distrital en un 100%.

PETICIONES 2015													
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P. DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTRO	TOTAL MES	Porcentaje %
ENERO	0	0	2	3	0	9	3	5	8	4	0	34	3,61
FEBRERO	1	2	9	4	0	38	2	13	11	4	0	84	8,93
MARZO	4	0	33	25	0	13	3	0	1	1	0	80	8,50
ABRIL	1	0	39	14	2	16	2	0	18	12	0	104	11,05
MAYO	6	0	23	14	1	40	1	8	33	4	0	130	13,82
JUNIO	2	1	18	14	3	26	0	9	28	2	0	103	10,95
JULIO	2	0	13	14	0	26	4	7	10	4	0	80	8,50
AGOSTO	0	0	22	36	0	19	3	2	11	1	0	94	9,99
SEPTIEMBRE	0	0	31	46	1	14	1	3	2	3	0	101	10,73



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

OCTUBRE	2	0	12	25	0	6	2	2	0	0	0	49	5,21
NOVIEMBRE	0	0	8	34	2	5	4	1	3	1	0	58	6,18
DICIEMBRE	0	0	6	11	0	4	0	0	2	1	0	24	2,55
total	18	3	216	240	9	216	25	50	127	37	0	941	100,00

De otra parte, Resulta importante mencionar que a continuación aparecen Las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias que no ingresaron por el Sistema Distrital, se continúa con la práctica de remitir directamente algunas peticiones, sugiere respetuosamente, terminar con esta práctica a fin de que a futuro no tengamos dos sistemas para atender los mismos

SDQS NO INGRESADOS DE SDQS CONCEJO DE BOGOTÁ Y PÁGINA WEB  
ALCALDÍA MAYOR, DE JUNIO A DICIEMBRE 2015

JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL Semestral
29	29	19	16	15	21	28	157

RESULTADOS CONSOLIDADOS POR TIPOLOGÍA Y PORCENTAJES NO INGRESADOS POR EL SDQS –  
SEGUNDO SEMESTRE 2015

TIPOLOGÍA	JUNIO	JULIO.	AGOST.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL SEMESTRE
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	1	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	2	1	0	1	1	3	8	16
DERECHODE PETICIÓN PARTICULAR	9	6	12	6	6	7	13	59
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	6	14	3	4	2	9	3	41
DEREHO DE PETICION DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	11	8	4	5	5	1	0	34
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	1	5	6
RECLAMO	1	0	0	0	0	0	0	1
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



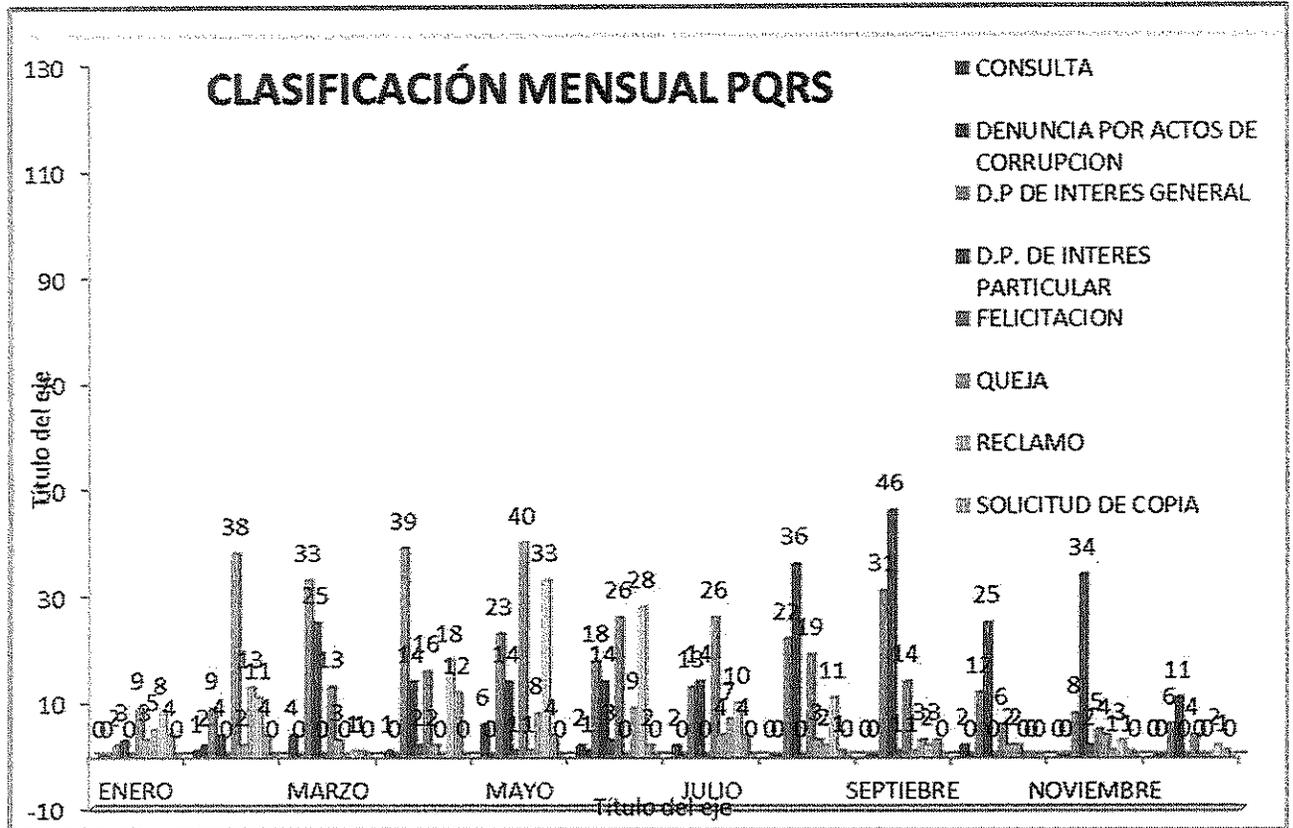
GD-PR001-F01

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

DENUNCIA POR CORRUPCION							0	0
FELICITACIONES							0	
TOTAL	29	29	19	16	15	21	28	157



En cumplimiento de las políticas de mejoramiento del sistema integrado de gestión, hacemos las siguientes sugerencias con miras a su cumplimiento en el año 2016.

**2. Protección de los Derechos Ciudadanos:**

En este punto el pasado 1 de julio de 2015, se inició un procedimiento que nos permitió con el trabajo de un Abogado, especializado en temas, laborales, civiles, administrativos y en criminalística, lo que agiliza y mejora en forma sustancial el servicio de atención a la ciudadanía, permite al ciudadano conocer de fondo las implicaciones de sus solicitudes y garantiza la agilidad y la eficiencia en la respuesta de la administración.



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

#### 3. Mejora continua.

27

En este punto y en el segundo semestre se actualizaron los Protocolos del Procedimiento de Atención a la Ciudadanía .

#### 4. Propuestas

-Se propone crear el Proceso de Atención a la Ciudadanía.

Toda vez que este proceso fue creado para la entidades públicas por ley de la república y está por ley definido como parte de la misión institucional, se hace necesario darle la categoría que merece-

-Se propone crear el cargo de Abogado para la atención ciudadana en el procedimiento de Atención a la Ciudadanía.

-Se hace necesario mejorar el punto de turnos para el procedimiento de atención a la ciudadanía y brindarle un espacio más acogedor y con mejor presentación.

-Resulta importante para la ciudadanía editar un video didáctico para que los usuarios del SDQS puedan conocer y practicar el manejo de la plataforma del SDQS, es importante que este vídeo tenga una sección que nos permita presentarlo el día del cabildante menor a fin de que ellos repiquen la información en sus comunidades.

-Se necesita capacitar y hacer la práctica a todos los funcionarios del procedimiento de Atención a la Ciudadanía, a fin de que no haya traumatismos en la prestación del servicio al momento de las vacaciones, permisos, licencias o incapacidades.

-Por lo menos 2 veces al año, debe informarse a la mesa directiva sobre los temas de mayor impacto en la ciudadanía a fin de que se realicen algunos debates sobre el tema, en estos debates puede darse a la ciudadanía la oportunidad de hacer propuestas y debatir sobre los temas de su interés.

-Se puso en vigencia la línea 018000 en el segundo semestre del año 2015.

-Se modificó en el segundo semestre el folleto informativo por servicios y trámites del proceso de atención a la ciudadanía, la propuesta es incluir las funciones misionales del Concejo de Bogotá.

-Poner a disposición de los honorables concejales a un funcionario de Atención a la Ciudadanía para que asista con ellos a las reuniones en los barrios y puedan informar sobre la existencia del proceso de Atención a la Ciudadanía.

-Se hace necesario documentar el proceso de Atención a la Ciudadanía, mediante los tipos documentales de la corporación y crear la guía de servicios.



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

-Se hace necesario mejorar el punto de ingreso al concejo para personas con discapacidad.

28

-Se hace necesario terminar con los expedientes físicos para las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, para poner en vigencia la Circular

**ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA**

La Dirección Jurídica, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, adelanta el proceso de actualización del Nomograma de la Corporación.

Cordialmente,

**JUAN BAUTISTA GIRALDO OSORIO**  
Director Jurídico



“EL CONCEJO LE RESPONDE A BOGOTÁ”

