ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 29 DE FEBRERO DE 2020

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe pormenorizado de los derechos de petición que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: AC-PR001-FO2 y que han sido clasificados y tramitadas con corte a 29 de febrero de 2020, a través del SDQS.

Así las cosas, el propósito que tiene la administración es el trabajo articulado con la Secretaría General para lograr la comunicación entre el aplicativo de gestión documental CORDIS del Concejo de Bogotá, D.C. y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren en su totalidad.

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 29 de febrero, los cuales ascienden a 352 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.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de febrero 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 febrero se recibieron 40 peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 25 recibidas el mes anterior. Se puede notar que subió el ingreso de peticiones, toda vez que equivale al 11% del total recibida en el presente mes.

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. Haciendo una comparación con respecto al mes de anterior donde se recibieron 46 peticiones escritas, en el mes de febrero se recibieron 295 peticiones que son equivalentes al 84% del total de requerimientos recibidos.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 01800.1111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. Haciendo una comparación con respecto al mes de enero, donde se recibieron 15 peticiones vía correo electrónico, este mes de febrero se recibieron 16, que equivales al 5% del 100% de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el mes de febrero, recibimos una petición de forma presencial.

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.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

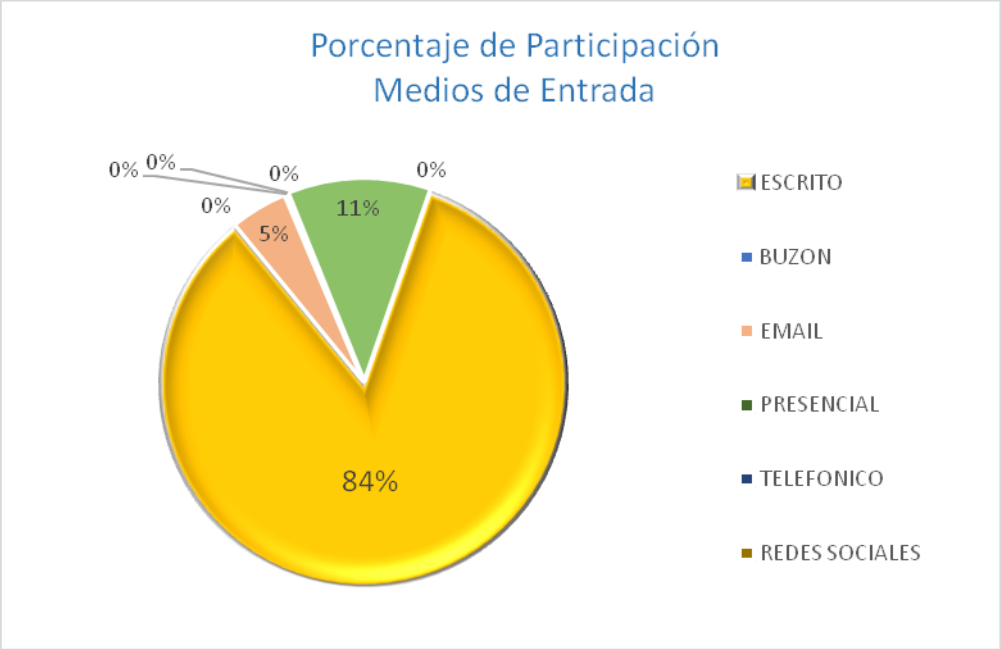
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes febrero 2020, a continuación se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	295	84%
BUZON	0	0%
EMAIL	16	5%
PRESENCIAL	1	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	40	11%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	**352**	**100%**

Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el escrito, con 298 peticiones que corresponden al 86%, y mediante el aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha se visualizan 31 peticiones que corresponden al 9% de las solicitudes de los ciudadanos, a su vez, el medio E-mail se ha venido incrementando llegando a las 15 peticiones con un porcentaje del 4%; lo que indica que la rapidez y la variedad de los recursos son utilizadas cada día más, por lo que los medios digitales se posicionan como una herramienta muy efectiva y de fácil utilización para el ciudadano. Su diversidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para crear, expresar, informar y comunicar sus inquietudes.

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, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.



Grafica No. 1

El total de requerimientos recibidos durante el mes de febrero, ascendió a trescientos cincuenta y dos (352), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental CORDIS, 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"

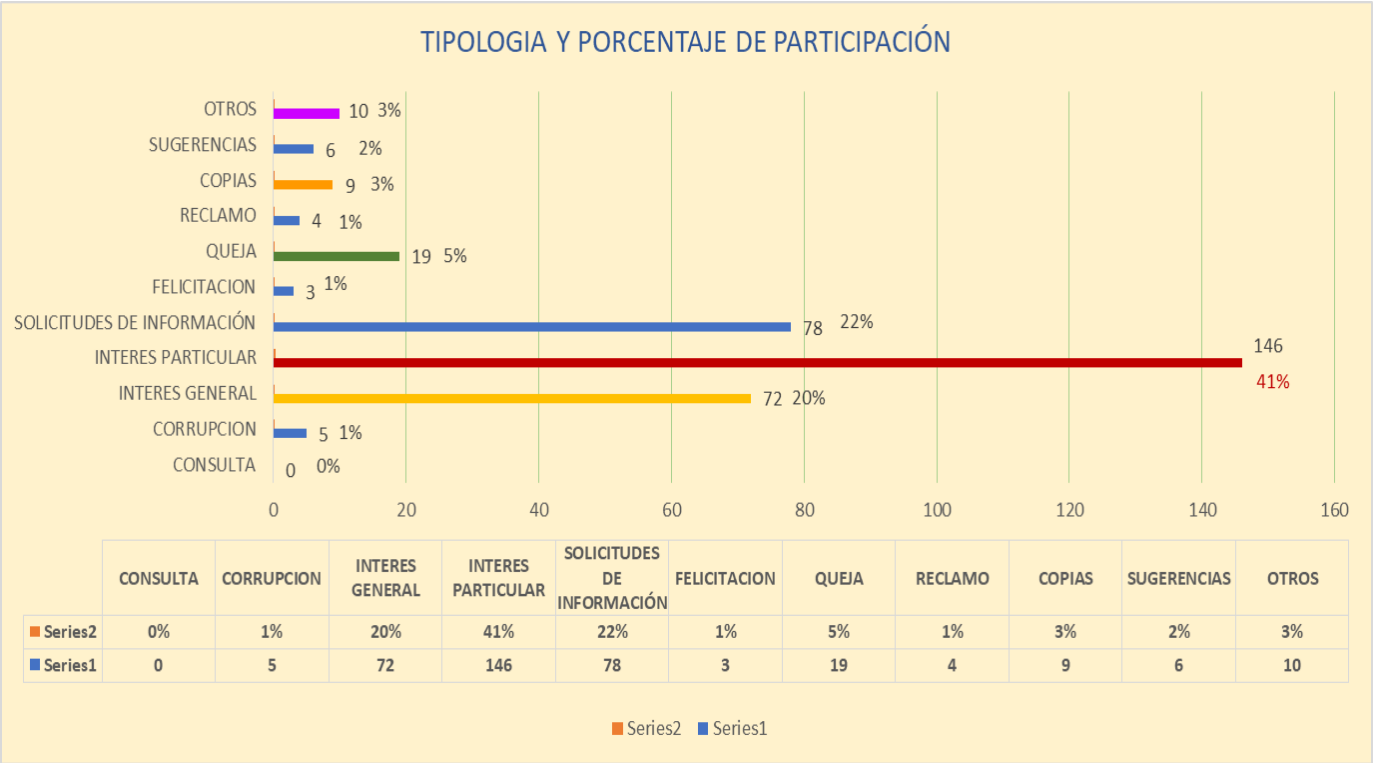
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el Cuadro No. 3 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.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS FEBRERO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	0	0%
CORRUPCION	5	1%
INTERES GENERAL	72	20%
INTERES PARTICULAR	146	41%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	78	22%
FELICITACION	3	1%
QUEJA	19	5%
RECLAMO	4	1%
COPIAS	9	3%
SUGERENCIAS	6	2%
OTROS	10	3%
TOTAL	**352**	**100%**

Cuadro No. 3

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 29 de febrero de 2020, son los derechos de petición con interés particular, con 146 requerimientos, equivalente al 41% de participación total del mes; las solicitudes de información se incrementan llegando a 78 con un porcentaje de participación del 22%, los derechos de petición de interés general con 72 requerimientos demuestran un incremento significativo y un 20%, las quejas en este mes sufren un descenso con 19 solicitudes con un porcentaje del 5%, otros requerimientos, suman el restante 12% de la tipología.



	CONSULTA	CORRUPCION	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	COPIAS	SUGERENCIAS	OTROS
Series2	0%	1%	20%	41%	22%	1%	5%	1%	3%	2%	3%
Series1	0	5	72	146	78	3	19	4	9	6	10

Grafica No. 2

El la Grafica No. 2, la participación ciudadana se ve conceptualizada desde diferentes perspectivas de participación, así puede referirse a los modos de fundamentar la legitimidad y el consenso por los ciudadanos, por ejemplo las solicitudes de interés particular con un porcentaje del 43% en este mes determinan los modos de luchar contra las condiciones de desigualdad social.

Desde una perspectiva colectiva, el concepto aparece como aquella intervención que requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente, de acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva.

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.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Sector Administrativo	2	1%
Sector Gestión Pública	92	26%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	11	3%
Sector Hacienda	10	3%
Sector Planeación	8	2%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	1%
Sector Educación	5	1%
Sector Salud	3	1%
Sector Integración Social	63	18%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%
Sector Ambiente	23	7%
Sector Hábitat.	3	1%
Sector Mujeres	13	4%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	105	30%
Sector Movilidad	12	3%
Total general	**352**	**100%**

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se detalla la clasificación de los trescientos cincuenta y dos (352) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos y sectores más solicitados fueron:

- Sector Gestión Pública con 92 requerimientos, equivalente al 26% de participación general, entre el 100%; comparado con el mes inmediatamente anterior, donde se recibieron solamente 18 solicitudes pero con un 21% de participación, se aumentó considerablemente la cantidad de requerimientos en el mes de febrero pero el porcentaje se mantuvo estable.

- Sector Administrativo Gestión Jurídica con 105 peticiones, equivalente al 30% lo que implica un aumento del 50% en el ingreso de solicitudes que en el mes de enero se tuvieron un total de requerimientos de 55, pero con porcentaje mayor (64%).

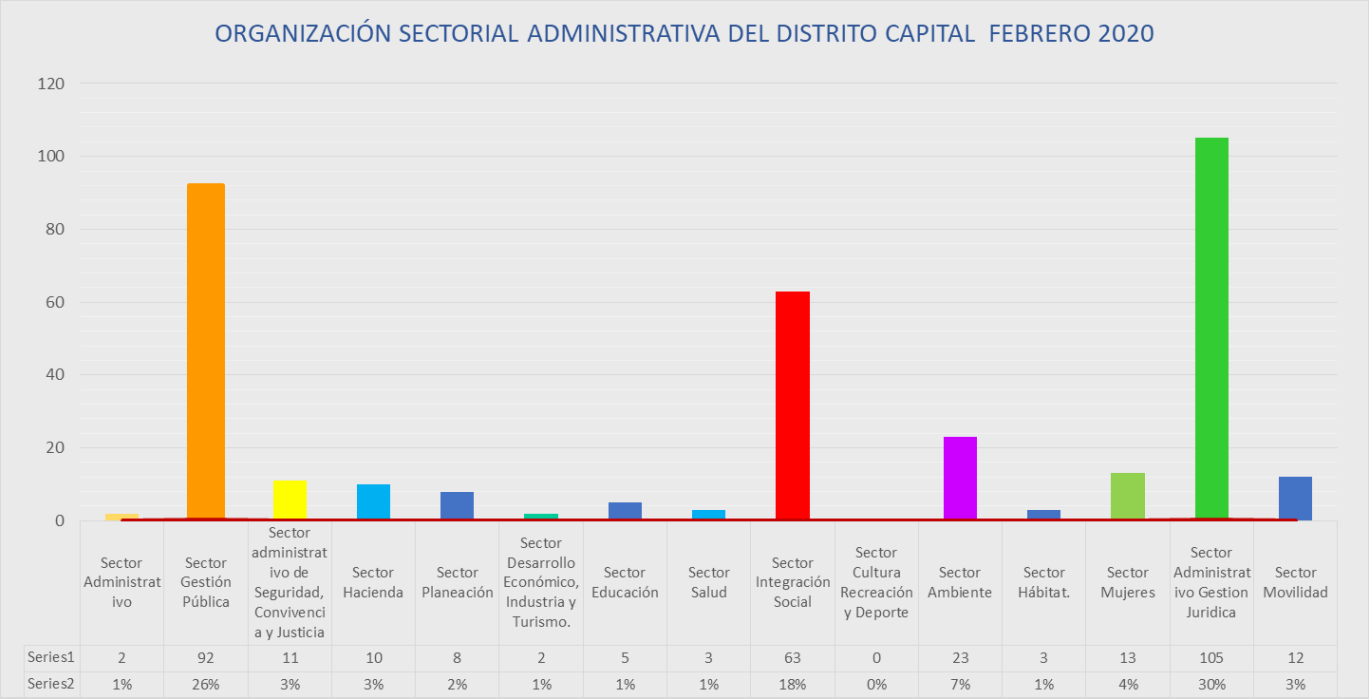
- Sector de Integración Social, con 63 peticiones equivalente al 18%, aumentando considerablemente con respecto al mes anterior (enero) en donde solo se recibieron 4 solicitudes.

- Sector Ambiente, se recibieron 23 requerimientos equivalentes al 7% del total comparado con el mes anterior, aumento en 22 solitudes, lo que hace ver que este sector va en aumento en sus requerimientos.

- Sector Mujeres, con 13 requerimientos y un porcentaje de participación del 4%, equivalente al 3%, comparado con el mes anterior donde no hubo solicitudes.

- Sector Movilidad, con 12 requerimientos, equivalente al 3%; comparado con el mes inmediatamente anterior que ingresaron 3 requerimientos, pero conservando el porcentaje de participación

Al observa el cuadro anterior, podemos hacer un análisis positivo en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior en los diferentes sectores, toda vez que se ve un aumento considerable en cada uno de los ítems que conforman la Organización Sectorial Administrativa del Distrito Capital.



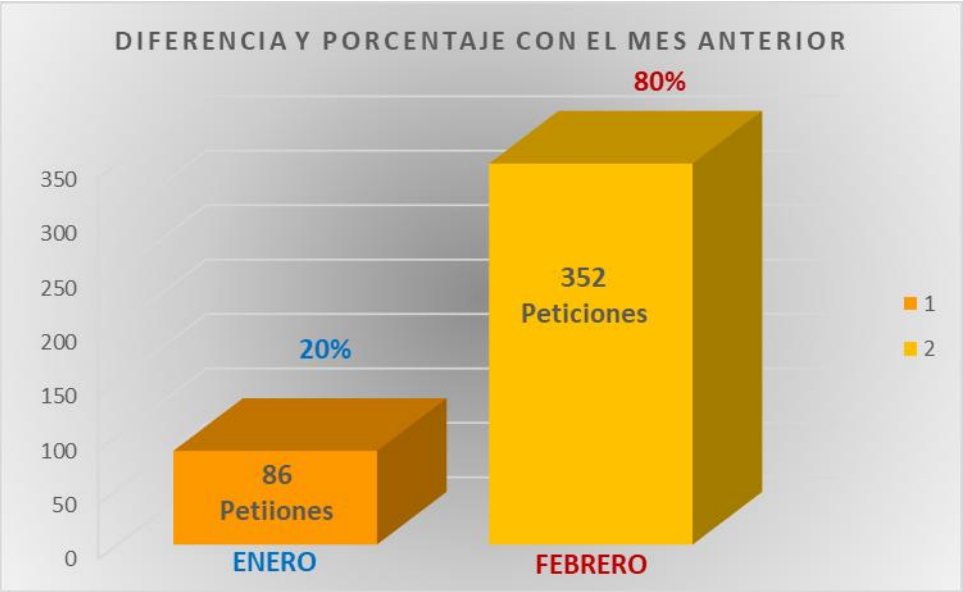
	Sector Administrativo	Sector Gestión Pública	Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	Sector Hacienda	Sector Planeación	Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	Sector Educación	Sector Salud	Sector Integración Social	Sector Cultura Recreación y Deporte	Sector Ambiente	Sector Hábitat.	Sector Mujeres	Sector Administrativo Gestion Juridica	Sector Movilidad
Series1	2	92	11	10	8	2	5	3	63	0	23	3	13	105	12
Series2	1%	26%	3%	3%	2%	1%	1%	1%	18%	0%	7%	1%	4%	30%	3%

Grafica No. 3

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	ENERO	% PART	FEBRRERO	% PART	DIFERENCIA	DIFERENCIA %
Administrativo y Normativo	0	0%	2	1%	-2	-1%
Sector Gestión Pública	18	21%	92	26%	-74	-5%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	0%	11	3%	-11	-3%
Sector Hacienda	1	1%	10	3%	-9	-2%
Sector Planeación	2	2%	8	2%	-6	0%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	2%	2	1%	0	2%
Sector Educación	0	0%	5	1%	-5	-1%
Sector Salud	0	0%	3	1%	-3	-1%
Sector Integración Social	4	5%	63	18%	-59	-13%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Ambiente	1	1%	23	7%	-22	-5%
Sector Hábitat.	0	0%	3	1%	-3	-1%
Sector Mujeres	0	0%	13	4%	-13	-4%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	55	64%	105	30%	-50	34%
Sector Movilidad	3	3%	12	3%	-9	0%
Total general	**86**	**100%**	**352**	**100%**	**-266**	**0%**

Cuadro No. 5



BOTÓN DE TRANSPARECIA

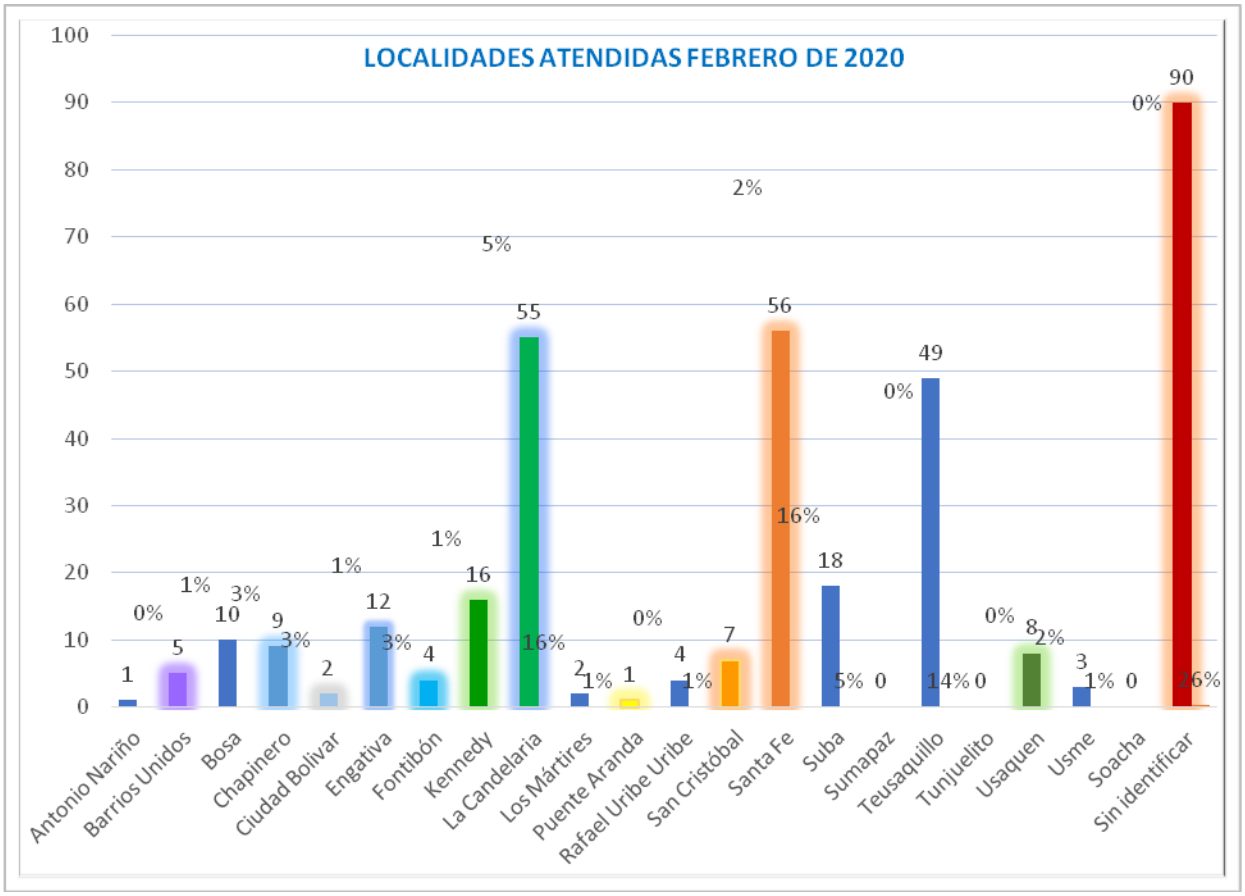
Se remitió vía correo electrónico al Secretario Técnico Botón de Transparencia el formato con Código: AC-PR001-FO2 (versión 4) en el cual están las peticiones recibidas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía con corte a 29 de febrero de 2020 con el fin de que sean publicadas en la WEB y la INTRANET de la Corporación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	0%
Barrios Unidos	5	1%
Bosa	10	3%
Chapinero	9	3%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	12	3%
Fontibón	4	1%
Kennedy	16	5%
La Candelaria	55	16%
Los Mártires	2	1%
Puente Aranda	1	0%
Rafael Uribe Uribe	4	1%
San Cristóbal	7	2%
Santa Fe	56	16%
Suba	18	5%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	49	14%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	8	2%
Usme	3	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	90	26%
TOTAL	352	100%

Cuadro No. 6

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 352 solicitudes, 90 ingresaron sin identificar la procedencia, con un 16% de participación; 55 Y 56 pertenecen a las localidades de la Candelaria y Santa Fe, La localidad de Teusaquillo con el 14%; y 49 solicitudes, son las localidades con más solicitudes y peticiones en Bogotá..



Grafica 4

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de febrero, se visualiza que las peticiones sin identificar con un 26% sobresalen sobre localidades como la candelaria Santa Fe y Teusaquillo que tienen porcentajes muy similares.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES

Antonio Nariño	1	Rafael Uribe Uribe	4
Barrios Unidos	5	San Cristóbal	7
Bosa	10	Santa Fe	56
Chapinero	9	Suba	18
Ciudad Bolivar	2	Sumapaz	0
Engativa	12	Teusaquillo	49
Fontibón	4	Tunjuelito	0
Kennedy	16	Usaquen	8
La Candelaria	55	Usme	3
Los Mártires	2	Soacha	0
Puente Aranda	1	Sin identificar	90

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES FEBRERO 2020. SE ANEXA PDF

CONCEJO DE BOGOTA D.C.

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES FEBRERO 2020

Código: AC-PR001-FO2
Versión: 04
Fecha: 20 NOV. 2018

NUMERO RADICADO	FECHA	CEDULA	NOMBRE SOLICITANTE	CLASE DE SOLICITUD											SOLICITUD	FECHA INCORPORACIÓN FOSS	CLASIFICACIÓN		OBSERVACIONES	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA DE RTA	DIAS PARA LA RESPUESTA
																	No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA						
[illegible]	[illegible]	[illegible]	JOSE JOAQUIN SONDONA SANCHEZ											X	TRASLADO DERECHO DE PETICION DR. JOSE JOAQUIN SONDONA SANCHEZ - VER ADJUNTO	[illegible]	[illegible]	TRASLADO DERECHO DE PETICION DR. JOSE JOAQUIN SONDONA SANCHEZ - SE ANEXA A LA MESA DIRECTIVA PARA EL CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES. AR COMER						
[illegible]	[illegible]	[illegible]	ALEXIS PINZON									X			SOLICITUD INFORME DETALLADO EN CARACTERES NEFASTOS, JURÍDICOS Y LEGALES, SOBRE LA PUNICIÓN DE LA REVISIÓN TECNOMECÁNICA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ	[illegible]	[illegible]	SE ANEXA A LA MESA DIRECTIVA PARA EL CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES. AR COMER		WEB ALCALDIA	ENBATNA	Sector Movilidad		
[illegible]	[illegible]	[illegible]	ANONIMO	X											LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL DE BOGOTA, SE HAYAN PRECUPADOS EN POLITICAS DENUNCIA DE CORRUPCION Y MALTRATO HACIA LOS CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD, ALLI ESCRITAN FAMILIAS ENTERAS QUE OCUPAN DIFERENTES CARGOS EN LAS DIFERENTES ENTIDADES, SIN DE ESTAS SITUACIONES HA SUCEDIDO DURANTE MUCHOS AÑOS POR PARTE DE LA COORDINADORA DE SHAKTA CONY MELAL, QUIEN PERSONAL A LAS PERSONAS A CARGO PARA QUE ASISTAN A EVENTOS SUPUESTAMENTE DE CARGOS DONDE SE DEBE PAGAR LA BOLETA Y COMPRAR BEBIDAS ALCOHOLICAS ESTO SE REALIZA 3 O 5 VECES AL AÑO, LO MAS GRAVE ES QUE ESTAS PERSONAS NO TIENEN CONTRATO CON LA ENTIDAD, ESTAS PERSONAS SON ENGAÑADAS	[illegible]	[illegible]	SE DA TRASLADO A LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		WEB ALCALDIA	CHAPINERO	Sector Integración Social		
[illegible]	[illegible]	[illegible]	CAROLINA SANTAMARIA									X			DE ACUERDO A LAS NORMAS Y POLITICAS QUE DEBEN CUMPLIR LAS ALCALDIAS Y LAS SECRETARIAS DE LA CIUDAD, SOLICITO FORMALMENTE AL CONCEJO DE BOGOTA INFORMACION DE LAS NORMAS CONCLUYEN, DECRETOS Y DEMAS QUE REGULAN LAS FUNCIONES QUE DEBEN CUMPLIR LAS SECRETARIAS Y ALCALDIAS DE LA CIUDAD DE BOGOTA HASTA LA FECHA ADMONITORIA DE SU ANALISIS COLABORACION TRICOM	[illegible]	[illegible]	SE DA TRASLADO A LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES		WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	31/01/2020	1030540820	JAVIER EDUARDO CRUZ PRADIZA		X										REGULACION CONCEJALES A PARTICIPAR EN PLANIFICACION COMUNICATORIA DE ELECCION DE PERSONERO, Y DEMAS DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	172152020	SE ARCHIVA A LA SECRETARIA GENERAL PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA	MARLEN	ESCRITO	Sin Identificar	Sector Gestión Pública		
[illegible]	27/12/2020	[illegible]	JOSE HERNANDEZ			X									CERTIFICACION Y AUTENTICACION PAGO DE LOS PROYECTOS ACTIVAS Y DEMAS REQUERIMIENTOS	3/02/2020	172372020	SE ARCHIVA A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	JURO	ESCRITO	Teusaquillo	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	27/12/2020	[illegible]	JOSE HERNANDEZ			X									CERTIFICACION Y AUTENTICACION PAGO DE LOS PROYECTOS ACTIVAS Y DEMAS REQUERIMIENTOS	3/02/2020	172372020	SE ARCHIVA A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	JURO	ESCRITO	Teusaquillo	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	27/12/2020	[illegible]	JOSE HERNANDEZ			X									CPOCO REMEDIOS PARA TODAS LAS ENTIDADES	3/02/2020	172382020	SE ARCHIVA A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES		ESCRITO	Teusaquillo	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	27/12/2020	[illegible]	JOSE HERNANDEZ			X									SOLICITUD DE FORMALIZAR CONSULTA POPULAR Y DEMAS REQUERIMIENTOS DESCRITOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/02/2020	172412020	SE ARCHIVA A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES		ESCRITO	Teusaquillo	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	30/12/2020	[illegible]	MANUEL SAMAMIEGO			X									MANIFESTACION A NOS ESTUDIO DE REGULACION DEL CIUDADANO JAVIER EDUARDO CRUZ. REGULACION QUE AMPARA CONCEJALES A PARTICIPAR EN PLANIFICACION DEL PERSONERO DISTRITAL	3/02/2020	172582020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	MARTHA	ESCRITO	TEUSAQUILLO	Sector Gestión Pública		
[illegible]	31/01/2020		MARIA VICTORIA VARGAS									X			SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE CUANTOS CONTROLES DE PRESUPUESTO DE EMPLEADOS FUERON RECIBIDOS, DETALLE DE LOS MISMOS, ESTADO ACTUAL DE LOS MISMOS, TIEMPO DE PLAZO Y DEMAS REQUERIMIENTOS DESCRITOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/02/2020	172682020	SE ARCHIVA A LA DIRECCIÓN FINANCIERA Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, AR COMER A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	MARTHA	ESCRITO	TEUSAQUILLO	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	27/01/2020		ALEJANDRO GOMEZ LOPEZ									X			SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS CORREOS DE LOS VENDEDORES CONCEJALES EN BOGOTÁ, DE ACUERDO CON LO PLANTEADO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/02/2020	172712020	SE ARCHIVA A LA DIRECCIÓN FINANCIERA Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, AR COMER A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	MARTHA	ESCRITO	TEUSAQUILLO	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	31/01/2020		YADY MORENO V						X						DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA ERROR EN LA LIQUIDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA ADQUIRIDA EN AVENIDA AUTA CIUDAD ESTARA CHICO, POR LO QUE SOLICITA ACONTAMIENTO EN MESA DE TRABAJO CON LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA.	3/02/2020	172742020	SE DA TRASLADO A LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA Y SE ARCHIVA LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	BOSA	Sector Hacienda		
[illegible]	31/01/2020		DIANA MARCELA BURTOS ORTIZ		X										SOLICITUD DE REUNION DE ANALISIS CATASTRAL DE PREDIOS EN MEZCLEMA DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	172802020	SE ARCHIVA A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	Sin Identificar	Sector Hacienda		
[illegible]	13/01/2020	1030600001	DEYMANA BATIDAS MENDIETA			X									SOLICITO CERTIFICACION DE TIEMPO DE SERVICIOS COMO CONCEJAL DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/02/2020	172842020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA LO CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	Sectos Unidos	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	9/01/2020		SANDRO DERLEIN ALVARADO BERMUDO			X									DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA CERTIFICACION DEL TIEMPO DE SERVICIO Y DEMAS REQUERIMIENTOS DESCRITOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/02/2020	172922020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	EMAIL	TEUSAQUILLO	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	9/01/2020	1023043233	SEBASTIAN ALVARADO MARTINEZ			X									SOLICITUD FORMAL DE PASANTIA UNIVERSITARIA	3/02/2020	172962020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	EMAIL	TEUSAQUILLO	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	7/01/2020	79794865	JAVIER DUARTA MORENO			X									SOLICITUD DE CERTIFICADO LABORAL DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/02/2020	172982020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	EMAIL	TEUSAQUILLO	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	13/01/2020		INGENIERO CEPEDA MENDOZA		X										D.P. POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA ALGUNOS REQUERIMIENTOS PARA EL SECTOR DEL BARRIO EL MINADOR, DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	174002020	SE DA TRASLADO A LA SECRETARIA DE GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA Y CON LA ALCALDIA LOCAL, SECRETARIA DE LA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SALUD Y DEMAS PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	Bosa	Sector Gestión Pública		
[illegible]	13/01/2020	63363868	MARIA ROCIO SANCHEZ LOPEZ									X			SOLICITUD DE INFORMACION CON RESPECTO A LA CONTRATACION, REPARTICIÓN, NOMBRAMIENTOS Y DEMAS REQUERIMIENTOS DESCRITOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	174112020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	Fontibón	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	13/01/2020		DUBYAN NAVARRO NECAR							X					SOLICITUD DE COPIA EN PDF DE LA RESOLUCION 0665 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2019	3/02/2020	174272020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	EMAIL	Sin Identificar	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	13/01/2020		OSCAR QUIROGA							X					SOLICITUD DE COPIA EN PDF DE LA RESOLUCION 0665 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2019	3/02/2020	174442020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	EMAIL	Sin Identificar	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	13/01/2020		JURIDICO MAR			X									SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO CURSA, MAR Y SOLICITUD DE GARANTIAS, DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	174462020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	EMAIL	Sin Identificar	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	13/01/2020	79390375	LUIS EDUARDO ROMERO			X									SOLICITUD DE APOYO INTERINSTITUCIONAL A LOS PROBLEMAS QUE PLANTEA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	174482020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y SE DA TRASLADO A LA SECRETARIA DE MOVILIDAD, PARA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	Sin Identificar	Sector Integración Social		
[illegible]	14/01/2020	6334 1964	CARMEN TERESA CARTAGENA			X									SOLICITO DE PERMISO EN EL CALIDAD DE PERSONERIA DISTRITAL	3/02/2020	175112020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA CON LA DIRECCIÓN JURÍDICA Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	SUMPAZ	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	14/01/2020	1030 2360	HERNAN RECONDO GOMEZ			X									SOLICITUD DE CERTIFICACION COMO CONCEJAL DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	175452020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	ESCRITO	BOSA	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	14/01/2020		OMAR CRISTOBALD RESTREPO									X			SOLICITUD DE INFORMACION DEBITOS CONCEJO DE BOGOTA D.C., SEGUNDO SEMESTRE 2019, DE ACUERDO CON LO REQUERIDO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	175582020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA, CONCEJO PRIMERA, CONCEJO SEGUNDA, CONCEJO TERCERA Y CONCEJO CUARTA	FELIPE	ESCRITO	CHAPINERO	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	14/01/2020	61475588	RUANGA ELIELIS BEDONA DE VELASQUEZ							X					D.P. POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA COPIA DE ACTAS, MANUAL DE FUNCIONES, RESOLUCIONES Y DEMAS REQUERIMIENTOS DESCRITOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	175622020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	Teusaquillo	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	14/01/2020	79270 154	JUAN JOSE VERGARA ALVAREZ							X					SOLICITUD COPIA ACTA DE POSESION, MANUAL DE FUNCIONES RESOLUCION Y DEMAS REQUERIMIENTOS DESCRITOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	175682020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	ESCRITO	BOSA	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	14/01/2020	7930 0070	WILLIAN ARTURO RODRIGUEZ CALVO							X					SOLICITUD COPIA ACTA DE POSESION, MANUAL DE FUNCIONES RESOLUCION Y DEMAS REQUERIMIENTOS DESCRITOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/02/2020	175762020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA	FELIPE	ESCRITO	BOSA	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	14/01/2020	1077 600 200 7 1 4	TERESA DE JESUS BURBOLDA CASTRO		X										DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL PRESENTA HECHOS QUE SE VIVIEN DANDO EN LA LOCALIDAD DE USAQUEN EN RELACION CON EL PRESUPUESTO OTORGADO PARA LA POBLACION DE MUJERES	3/02/2020	175842020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA CON LA ALCALDIA LOCAL, SECRETARIA DE LA MUJER, SECRETARIA DE	MARTHA	ESCRITO	USAQUEN	Sector Mujeres		
[illegible]	14/01/2020	71184512	JUAN DE JESUS CARDOZO MEJIA		X										DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA SE EXPIDA ACUERDO PARA LA REDUCCION DE JORNADA DE FAQ	3/02/2020	175922020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	MARTHA	ESCRITO	KENNEDY	Sector administración de Seguridad, Convivencia y Justicia		
[illegible]	15/01/2020	79270 154	JUAN JOSE VERGARA ALVAREZ							X					DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA COPIA DE CINCO CONCEJOS QUE HAYAN SIDO PRESUPUESTADOS A LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL ACTO ADMINISTRATIVO DADO DE FECHA DICIEMBRE 30 DE 2019	3/02/2020	175962020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL Y LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	FELIPE	ESCRITO	BOSA	Sector Administración Gestion Jurídica		
[illegible]	3/02/2020		JENNY MARCELA									X			MI SOLICITUD ESTA ENFOCADA EN LA REVISION Y REFORMA O CAMBIO DEL ACUERDO DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA PUESTO QUE DURANTE LA LOCALIDAD DE USME, PARA MIS PRECISA ADMONITORIO MI COMUNIDAD, DEBIDO A QUE EN LA ACTUALIDAD NO LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, PUESTO QUE DIFICULTA LA CONTRATACION PERSONAS QUE VIVAN EN LA LOCALIDAD, IN DUDA SUBSTITUA LA PRESENTE CARTA ES UNA PETICION PARA PRESENTAR UN PROYECTO ANTE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, PUESTO QUE OFRECEMOS SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y MECANOMATERIALES TAN AVANZADAS QUE EN IMPORTAR LA GESTION QUE LA PRESENTE ALCALDESA REALICE LA PORCIONAMIENTO EN DUDA COMO LA MEJOR ALCALDE DEL PAIS Y DE LA HISTORIA DE BOGOTA, LANZANDOLA DIRECTAMENTE A LA PRESIDENCIA, POR ESO POD A LA ALCALDESA Y A LA ALCALDIA MR MINDER UNA CORTA REUNION DE TAN SOLO 5 MINUTOS PARA MOSTRAR EL PROYECTO NO LE TOMARA MAS DE LO QUE TARDA EN MOVERSE DE UN LUGAR A OTRO, PERMITIMOS OFRECERLE LA NUEVA REVOLUCION TECNOLOGICA, Y CON ELLA ADENTRAR AL PAIS EN UN NUEVO CAMBIO ECONOMICO, TECNOLOGICO EN PROGRESO	[illegible]	[illegible]	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA PARA LO CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	MARTHA	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Sector Gestión Pública		
[illegible]	4/02/2020		JOSHUA P. NIÑO			X										4/02/2020	191272020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA PARA LO CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	MARTHA	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Sector Gestión Pública		
[illegible]	4/02/2020		RUANGA ROJAS		X											4/02/2020	192222020	ARCHIVA A LA MESA DIRECTIVA PARA INFORMACION Y FINES PERTINENTES		WEB ALCALDIA	BOSA	Sector Gestión Pública		
[illegible]	3/02/2020	7930 6228	JAIMIE ALBERTO RODRIGUEZ			X									SOLICITUD ACLARACION CONVOCATORIA CONTRAL DE BOGOTA, DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	4/02/2020	192342020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO DE BOGOTA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES	MARTHA	ESCRITO	Sin Identificar	Sector Gestión Pública		
[illegible]	3/02/2020	CONTRALORIA	OSCAR MARTIN ROSADO VATE		X										SOLICITUD RADICADO 1-2020-1754 42-23420 REPRESENTANTE A LA CAMARA SOLICITA ESTRUCTURAR EL COMERIO INTRAGUBERNATIVO, DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	4/02/2020	192522020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA MESA DIRECTIVA PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES	MARTHA	ESCRITO	Sin Identificar	Sector Gestión Pública		
[illegible]	3/02/2020	CONTRALORIA	OSCAR MARTIN ROSADO VATE		X										SOLICITUD RADICADO 1-2020-1754 42-23420 REPRESENTANTE A LA CAMARA SOLICITA ESTRUCTURAR EL COMERIO INTRAGUBERNATIVO, DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	4/02/2020	192532020	SE CARGARA POR SER GERENCIA AL BOGA 192522020	MARTHA	ESCRITO	Sin Identificar	Sector Gestión Pública		
[illegible]	3/02/2020	CONTRALORIA	OSCAR MARTIN ROSADO VATE		X										SOLICITUD RADICADO 1-2020-1754 42-23420 REPRESENTANTE A LA CAMARA SOLICITA ESTRUCTURAR EL COMERIO INTRAGUBERNATIVO, DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	4/02/2020	192552020	SE CARGARA POR SER GERENCIA AL BOGA 192522020 Y 192532	MARTHA	ESCRITO	Sin Identificar	Sector Gestión Pública		
[illegible]	3/02/2020		MARIA CELESTINA MONTIEL			X									DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA LA CONDICION DE VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO POR LO CUAL SOLICITA COPIA EN SOLICITUD DE CONCEJO DE ACUERDO CON LO DEBERTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	4/02/2020	192712020	SE ARCHIVA LA SECRETARIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES	MARTHA	ESCRITO	San Cristóbal	Sector Gestión Pública		

PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE FEBRERO DE 2020

Los procesos presentaron informes del mes de febrero de 2020, de las PQRS tramitadas y atendidas directamente por las dependencias y que no ingresaron al Sistema “Bogotá te escucha” SDQS; la información suministrada por cada Dirección, se evidencia que las dependencias continúan acatando la circular mediante la cual se dieron pautas para mejorar el Registro y Control de Derechos de Petición, que llegan a la Corporación en lo pertinente a los temas relacionados.

Por lo anterior, en el mes de Febrero no fueron reportados documentos recibidos por las dependencias, sin antes ser radicados.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2020

Proceso de Atención a la Ciudadanía, apoya las diferentes actividades desarrolladas desde la administración, encaminadas al desarrollo óptimo en todos los aspectos posibles.

Es de anotar que para las actividades que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la Ciudadanía, están dispuestos a brindar su colaboración en las convocatorias como en la logística de ingreso a las actividades programadas.

- En tal sentido, en el mes de febrero se apoyaron las convocatorias de elección de Secretaria General y Subsecretarios, orientando las dudas en las inscripciones y demás dudas de las convocatorias.

- Actualización de la Guía Telefónica. Según los informes enviados por cada oficina tanto Misional como Administrativa. Para tal efecto, se incluyeron INICIO donde se puede ir a cada dependencia con un clic sobre el nombre, GUÍA TELEFÓNICA H.CONCEJALES, GUÍA TELEFÓNICA POR DEPENDENCIA y GUÍA TELEFÓNICA ALFABETICAMENTE.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El Grupo de Atención al Ciudadano 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.

2. Grupo de Atención al Ciudadano recomienda usar el aplicativo Bogotá te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad y en lenguaje sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

3. Se recomienda crear campañas publicitarias buscando que los ciudadanos conozcan la Misión del Concejo de Bogotá, con el fin de evitar solicitudes que no pueden ser resueltas por las dependencias de la Entidad debido a que no son de su competencia.

4. El Grupo de Atención al Ciudadano invita a las dependencias a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio al ciudadano en la Entidad.

Cordialmente,

Grupo Atención al Ciudadano
Concejo de Bogotá D.C
Dirección Jurídica

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

Anexos: Lo anunciado
Elaboro Carlos A Muñoz – Yolanda Romero
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega