ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE DE 2020

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes 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 30 de noviembre de 2020, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre, los cuales ascienden a 177 solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de noviembre.

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 septiembre 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 noviembre se recibieron 18 peticiones equivalente al 10% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 37 recibidas el mes anterior. El ítem se desciende, en un 50% pero se sostiene como la segunda opción para los usuarios en cuanto a las solitudes y peticiones.

ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de noviembre NO se recibieron peticiones bajando el promedio afectado por la cuarentena por la pandemia.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 0180001111818, 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. En este mes de noviembre se recibieron 159 peticiones, que equivalen al 90%, El ítem se sube, debido la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretada por la pandemia, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

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 noviembre, NO se recibieron de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretada por el Gobierno Nacional.

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

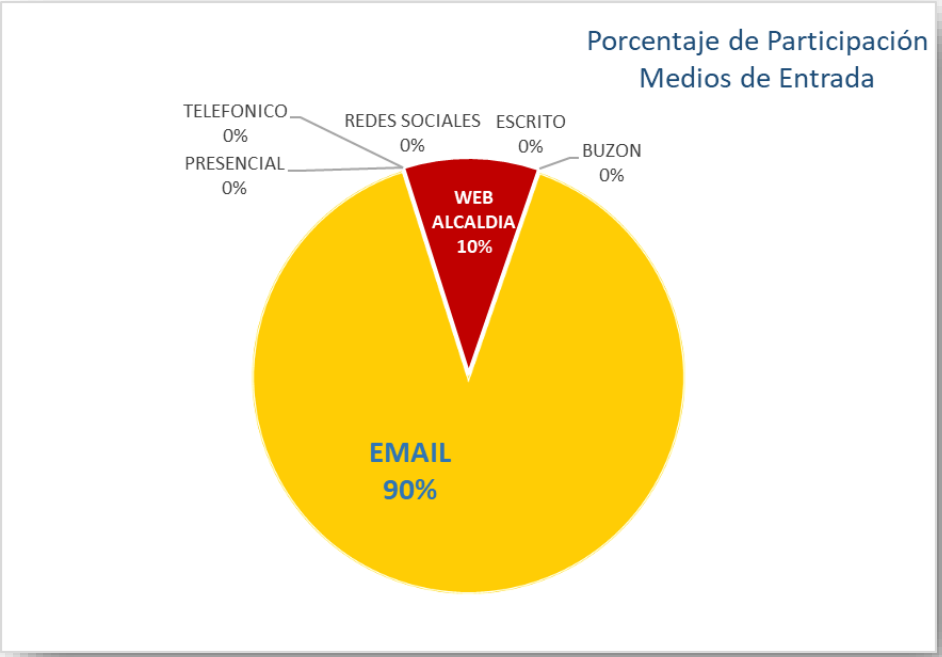
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes noviembre 2020, a continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	159	90%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	18	10%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	**177**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 159 peticiones que corresponden al 90% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 18 peticiones que corresponden al 10%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose estable en cantidad de solicitudes con respecto al mes anterior, pero los porcentajes de utilización se mantienen estables, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

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, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de noviembre, equivalen a ciento setenta y siete (177) peticiones, aumenta ligeramente con respecto al mes de octubre (174), los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que "*con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar*"

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

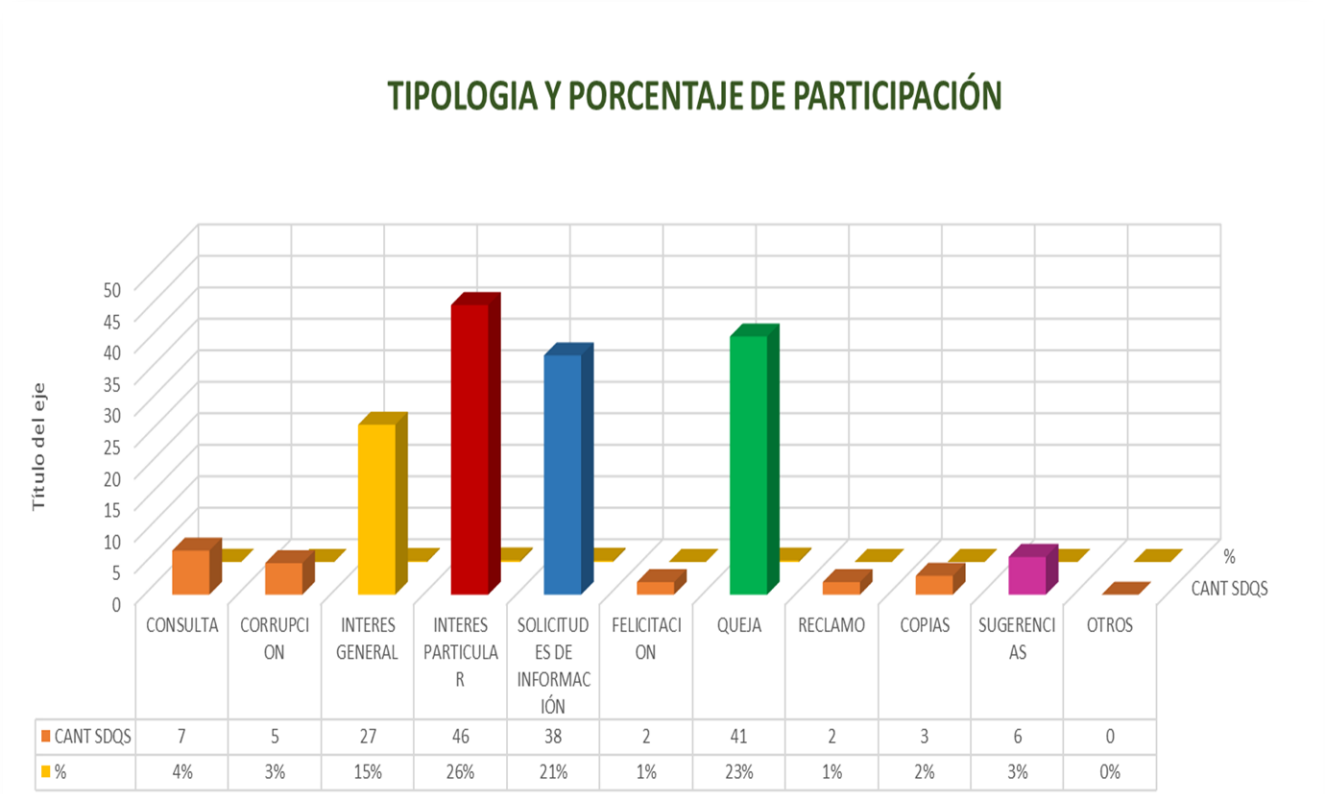
En el siguiente Cuadro No. 2 se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de noviembre.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS NOVIEMBRE DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	7	4%
CORRUPCION	5	3%
INTERES GENERAL	27	15%
INTERES PARTICULAR	46	26%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	38	21%
FELICITACION	2	1%
QUEJA	41	23%
RECLAMO	2	1%
COPIAS	3	2%
SUGERENCIAS	6	3%
OTROS	0	0%
TOTAL	**177**	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de noviembre de 2020, son los Derechos de petición de interés Particular con 46 solicitudes y un 26% de participación, las Quejas para este mes suben de manera considerable con 41 peticiones y un porcentaje de participación del 23%, las solicitudes de Información con 38 solicitudes y 21% de participación y los Derechos de Petición de Interés General con 27 y un 15% de participación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes noviembre, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés Particular, las quejas, las solicitudes de Información y los Derechos de Petición de Interés General, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo y sostenible, que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

Desde una perspectiva colectiva, se 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, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Corporación Pública Administrativa	150	85%
Sector Gestión Pública	2	1%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	1%
Sector Hacienda	1	1%
Sector Planeación	1	1%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	0	0%
Sector Salud	2	1%
Sector Integración Social	6	3%
Sector Cultura Recreación y Deporte	1	1%
Sector Ambiente	1	1%
Sector Hábitat.	2	1%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%
Sector Movilidad	5	3%
Sector Gobierno	5	3%
Total general	**177**	**100%**

Cuadro No. 3

En el cuadro No. 3, se especifica la clasificación de ciento setenta y siete (177) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:

- Corporación Pública Administrativa, (Concejo de Bogotá) 150 solicitudes y un porcentaje de participación del 85%, demuestran la gestión de la atención a los requerimientos a los ciudadanos desde la Corporación sigue estable en comparación con el mes de septiembre.

- El Sector de Integración Social, con 6 peticiones, sube con respecto al mes de septiembre con un porcentaje de participación del 3%

- El Sector de la Gobierno y Movilidad, con 5 solicitudes y un porcentaje del 3% se mantiene estable, comparado con el mes anterior.

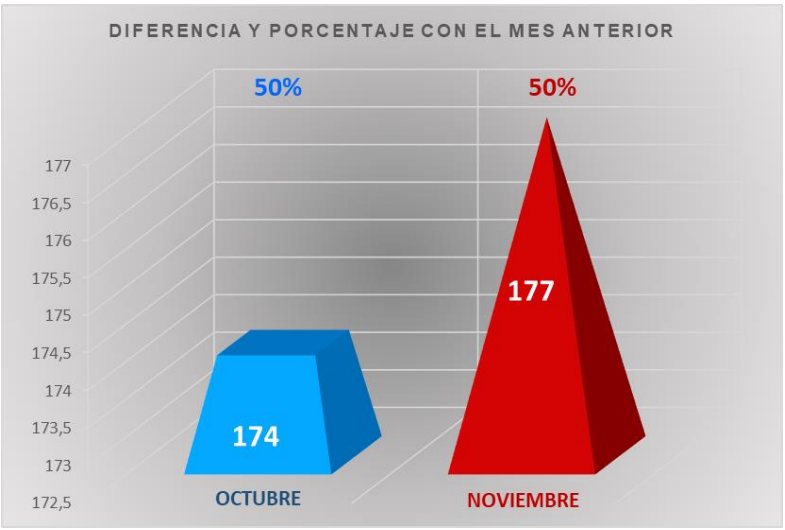
Grafica No. 3

En la Grafica No. 3, se visualiza en crecimiento de las solicitudes realizadas a la Corporación, se han aumentado en forma considerable, 150 peticiones gestionadas por el Concejo de Bogotá que representa un 85% de la solicitudes realizadas en el mes de noviembre, el sector de Sector de Gobierno, integración Social y movilidad con un porcentaje de 3%de participación conforman los sectores con más solicitudes en el mes de Noviembre, para los otros sectores podemos hacer un análisis estable en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior y a pesar de las necesidades que se desprenden de las medidas de aislamiento proferidas por el gobierno a causa de la pandemia de Covid 19.

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	OCTUBRE	% PART	NOVIEMBRE	% PART	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Corporación Pública Administrativa	117	71%	150	72%	-33	-2%
Sector Gestión Pública	5	3%	2	1%	3	2%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	3%	1	0%	4	3%
Sector Hacienda	9	5%	1	0%	8	5%
Sector Planeación	0	0%	1	0%	-1	0%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	1%	0	0%	2	1%
Sector Educación	1	1%	0	0%	1	1%
Sector Salud	0	0%	2	1%	-2	-1%
Sector Integración Social	7	4%	6	3%	1	1%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%	1	0%	-1	0%
Sector Ambiente	0	0%	1	0%	-1	0%
Sector Hábitat.	3	2%	2	1%	1	1%
Sector Mujeres	2	1%	0	0%	2	1%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Movilidad	3	2%	5	2%	-2	-1%
Sector Gobierno	20	12%	5	2%	15	10%
Total general	**174**	**105%**	**177**	**86%**	**-3**	**20%**

Cuadro No. 4

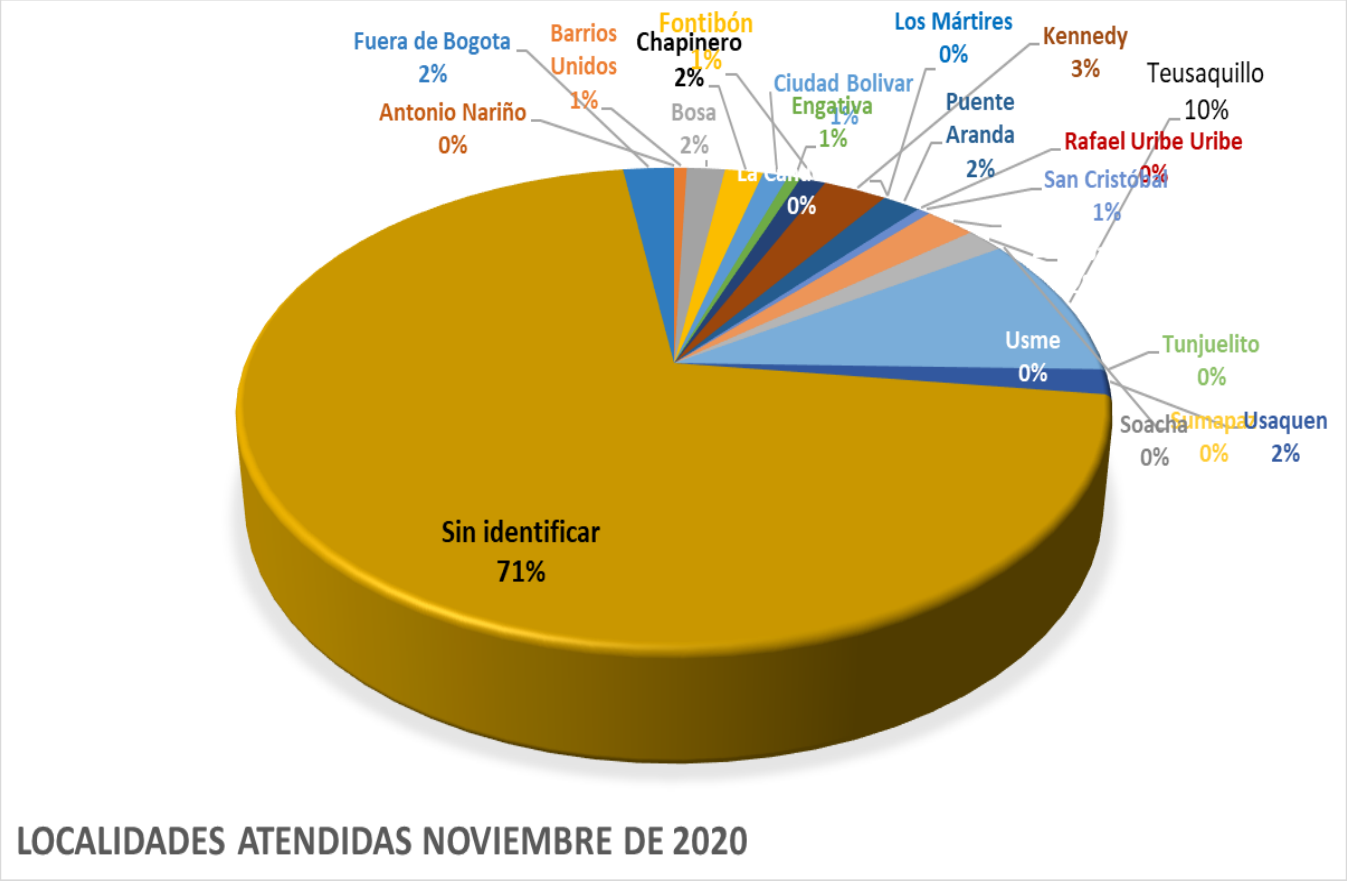


PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	3	2%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	1	1%
Fontibón	2	1%
Kennedy	5	3%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	4	2%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	17	10%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	3	2%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	125	71%
Fuera de Bogotá	4	2%
Total general	**177**	**100%**

Cuadro No. 5

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 177 solicitudes, 125 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 71% de participación; la Localidad de Teusaquillo con 17 solicitudes y un 10% de participación, son las localidades con más participación, los restantes corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para noviembre se resalta el porcentaje del 71% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES

Antonio Nariño	0
Barrios Unidos	1
Bosa	3
Chapinero	3
Ciudad Bolivar	2
Engativa	1
Fontibón	2
Kennedy	5
La Candelaria	0
Los Mártires	0
Puente Aranda	3

Rafael Uribe Uribe	0
San Cristóbal	1
Santa Fe	4
Suba	3
Sumapaz	0
Teusaquillo	17
Tunjuelito	0
Usaquen	3
Usme	0
Soacha	0
Sin identificar	125
Fuera de Bogota	4

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE NOVIEMBRE 2020. ANEXO PDF

CONCEJO DE BOGOTA D.C

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

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

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

NUMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD											FECHA INCORPORACION SDQS.	CLASIFICACION		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DENUNCIA	CORRUPCIÓN	INTERÉS GENERAL	DIR. PT. DE ESCUCHAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	DOCUMENTO IDENTIDAD	INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA					
WEB	06-11-20												X		06-11-20	2855972020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	22/12/2020	11/11/2020	5
WEB	05-11-20		X												05-11-20	2882452020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	21/12/2020	7/11/2020	2
WEB	31-10-20									X					03-11-20	3056532020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Kennedy	Corporación Pública Administrativa	1/12/2020	10/11/2020	7
EMAIL	03-11-20								X						03-11-20	3068862020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Fontibón	Corporación Pública Administrativa	17/12/2020		
WEB	03-10-20	X													03-11-20	3069382020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Kennedy	Corporación Pública Administrativa	24/12/2020	30/11/2020	27
EMAIL	03-11-20	X													03-11-20	3072052020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	24/12/2020	30/11/2020	27
EMAIL	02-11-20					X									03-11-20	3073472020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	17/12/2020	7/12/2020	34
EMAIL	02-11-20								X						03-11-20	3074462020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Sector Gestión Pública	17/12/2020	30/11/2020	27
EMAIL	02-11-20						X								03-11-20	3074932020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	17/12/2020	10/11/2020	7
EMAIL	03-11-20			X											03-11-20	3075432020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	San Cristóbal	Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	17/12/2020	24/11/2020	21
EMAIL	02-11-20			X											03-11-20	3075672020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Fuera de Bogota	Corporación Pública Administrativa	17/12/2020	30/11/2020	27
EMAIL	02-11-20										X				03-11-20	3075912020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	2/12/2020		
EMAIL	03-11-20			X											03-11-20	3076152020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	17/12/2020	10/11/2020	7
EMAIL	03-11-20			X											04-11-20	3080812020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Teusaquillo	Corporación Pública Administrativa	18/12/2020	10/11/2020	6
EMAIL	03-11-20	X													04-11-20	3083372020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Teusaquillo	Corporación Pública Administrativa	28/12/2020		
WEB	04-11-20		X												05-11-20	3090102020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	18/12/2020	30/11/2020	25
EMAIL	03-11-20										X				04-11-20	3092162020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Usaquen	Corporación Pública Administrativa	3/12/2020	26/11/2020	23
EMAIL	03-11-20			X											04-11-20	3092572020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Kennedy	Corporación Pública Administrativa	18/12/2020	10/11/2020	6
EMAIL	03-11-20		X												04-11-20	3092632020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	18/12/2020	29/11/2020	26
																3092662020							2

VISITA A BUZONES

Teniendo en cuenta las circunstancias por las que estamos pasando de pandemia, no se ha tenido la oportunidad de hacer las visitas correspondientes a los buzones, las cuales se realizaban todos los miércoles de cada semana, junto con el Proceso de Correspondencia, con el fin de levantar las actas (Formato AC-PR001-F04), de los (3) buzones; los cuales dos (2) se encuentran ubicados en la Corporación y uno (1) en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo de Bogotá, D.C. y así revisar los formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (AC-PR001-FO1).

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE NOVIEMBRE DE 2020

Para el mes de noviembre de 2020, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitada, únicamente fue informada por la Dirección Financiera el estado de este ítem, reportándolo en cero (0) .

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2020

El Grupo de Atención al Ciudadano, a pesar de las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para afrontar la pandemia de la Covid 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa realizó el respectivo seguimiento y respondió las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las enviadas al correo Institucional de atención al ciudadano.

- Noviembre 18 de 2020, Reunión Capacitación Virtual sobre Derecho de Petición, (https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=mc5f5bdca5211471b7cbeec424e31144a)
- Noviembre 19 de 2020, Formulación de estrategias de validación Grupos de interés (Componente RdC del PAAC) (https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=m4cf5a49591a361f7ec120b42c80ffb45
- Noviembre 24 de 2020, Actividades del Nodo Intersectorial Formación y Capacitación – Veeduría Distrital. (meet.google.com/fda-skfn-urh)
- Noviembre 26 de 2020, Actividades Nodo Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía – Veeduría Distrital. (meet.google.com/svi-rtkx-raa)
- Noviembre 30 de 2020, Actividades del Nodo Intersectorial Formación y Capacitación – Veeduría Distrital (meet.google.com/bff-jngi-dwb).

Se adelantaron las modificaciones al Procedimiento de Atención al Ciudadano, así como a los formatos del Proceso, siendo socializados al interior del grupo. Así mismo, fue enviado para su respectiva aprobación.

Fue elaborado el documento para iniciar la capacitación por parte del Proceso de Atención al Ciudadano, del cual se adjunta la presentación.

Se llevó a cabo la capacitación sobre Derechos de Petición liderado por el Proceso de Atención al Ciudadano, esta capacitación fue virtual, debidamente informada a todos los funcionarios el Concejo de Bogotá y realizada los días 18 y 25 de noviembre y 2 de diciembre de 2020.

Fueron admitidos los documentos que se relacionan a continuación, aprobados en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada el pasado 26 de noviembre, fueron publicados en la red interna: U:\Manual de Procesos y Procedimientos\7-Atención al Ciudadano\8_Formatos

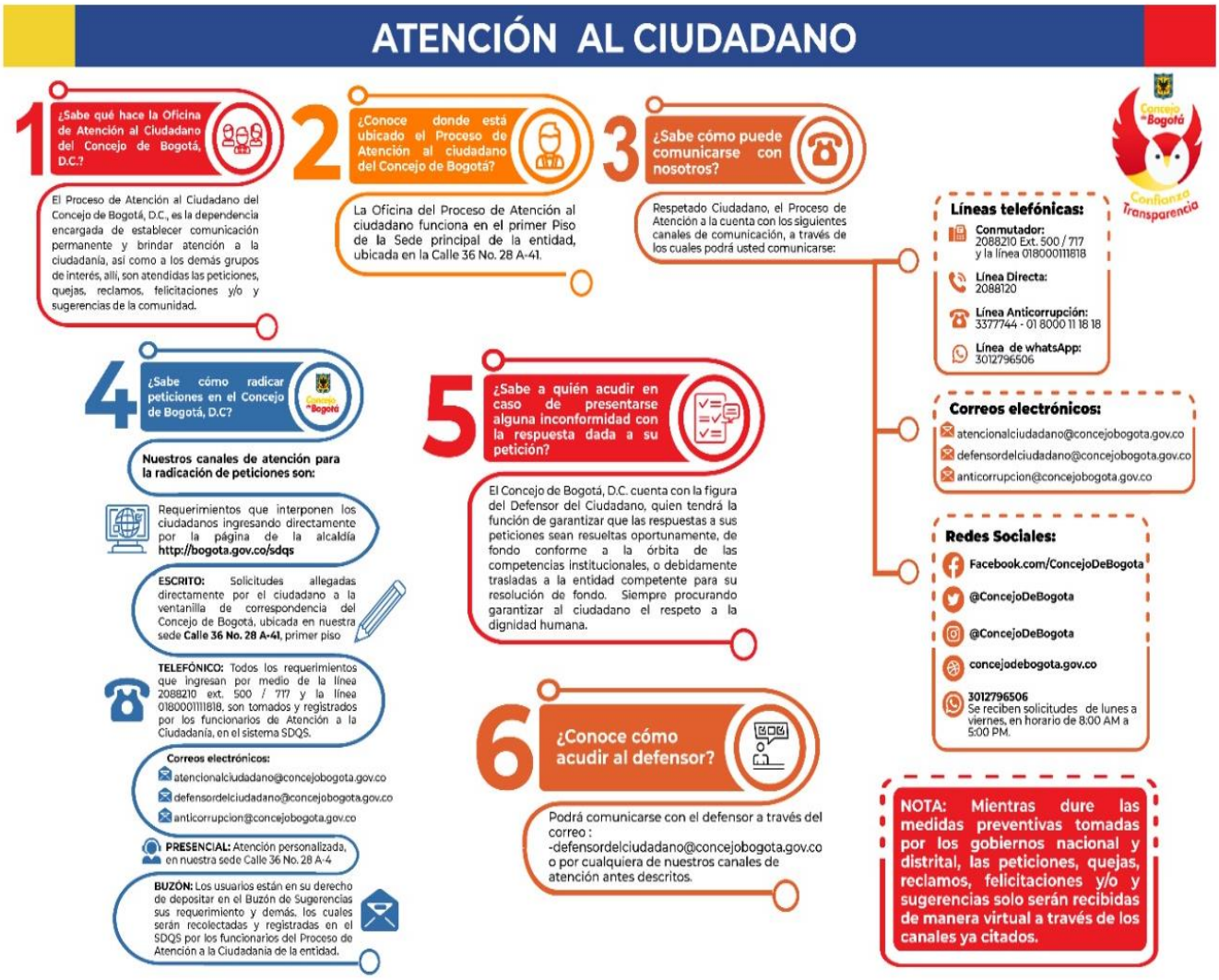
1. ATC-FO-001 Recepción de PQRS
2. ATC-FO-002 Hoja de ruta PQRS
3. ATC-FO-008 Hoja de Asistencia

Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones la elaboración de piezas comunicativas con el fin de informar acerca de los servicios de Atención al Ciudadano a los diferentes grupos de interés - Lengua de Señas

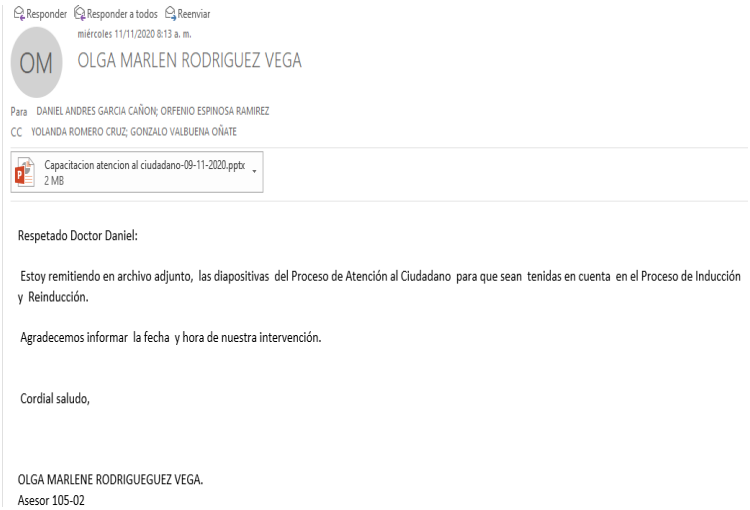
Se solicito la elaboración de un video en lengua de señas para facilitar la comunicación con este grupo de interés.

Se reitero a la Dirección Administrativa la necesidad de señalizar los espacios públicos de la Corporación en lenguaje braille, además de la adecuación de las instalaciones para permitir una apropiada atención a las personas con discapacidad visual y motora.

El Proceso de Atención al Ciudadano adelantó las gestiones pertinentes para la realización por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones la elaboración de la linfografía. Se adjunta imagen.



Se solicitó a la Dirección Administrativa informar al Proceso de Atención al Ciudadano las fechas en las cuales se realizaría la actividad de inducción y reinducción, con el fin de asistir y dar la información pertinente, sin embargo, no se ha obtenido información.



Responder Responder a todos Reenviar

miércoles 11/11/2020 8:13 a. m.

OM OLGA MARLEN RODRIGUEZ VEGA

Para DANIEL ANDRES GARCIA CAÑON; ORFENIO ESPINOSA RAMIREZ

CC YOLANDA ROMERO CRUZ; GONZALO VALBUENA OÑATE

Capacitacion atencion al ciudadano-09-11-2020.pptx 2 MB

Respetado Doctor Daniel:

Estoy remitiendo en archivo adjunto, las diapositivas del Proceso de Atención al Ciudadano para que sean tenidas en cuenta en el Proceso de Inducción y Reinducción.

Agradecemos informar la fecha y hora de nuestra intervención.

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEGUEZ VEGA.
Asesor 105-02

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. El Grupo de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo Bogotá te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en todos los casos cuando lleguen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados, así mismo el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad y en lenguaje sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

3. 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 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, siguiendo los lineamientos descritos.

4. En razón al análisis mencionado, el grupo 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.

5. 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.

6. El Grupo de Atención al Ciudadano recomendó a la Mesa Directiva, el uso del aplicativo por parte de todos los Honorables Conejales, con el fin de llevar una trazabilidad real de los requerimientos ciudadano.

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 Alberto Muñoz – Yolanda Romero Cruz
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega