 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 22

**INFORME DE GESTIÓN DIRECCIÓN JURÍDICA
DEL 1 DE ENERO AL 25 DE JUNIO DE 2018**

La Dirección Jurídica, creada mediante el Acuerdo 492 de 2012, expedido por el Concejo de Bogotá D.C., se permite rendir el presente informe sobre las labores asignadas vs las labores ejecutadas, correspondiente a los procedimientos a cargo, así:

I. PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

1. PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA:


La Dirección Jurídica emitió seis (6) conceptos, solicitados por las diferentes dependencias de la Corporación, relacionados así:

CONCEPTO	SOLICITANTE	TEMA
1	Dirección Administrativa	Acuerdo de confidencialidad (certificación ISO 27001 – SGSI Seguridad de la Información)
2	Dirección Financiera	Pago de incapacidades médicas después de los 180 días
3	Concejal Germán Augusto García Zacipa	Devolución de proyectos de acuerdo a la comisión de origen
4	Dirección Financiera	Aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la Corporación
5	Dirección Financiera	Prescripción de títulos valores (cheques) girados y no cobrados
6	Subsecretario Comisión Segunda Permanente de Gobierno	Modificación del reglamento interno del Concejo de Bogotá, D.C.

El Director Técnico Jurídico de la Corporación, en la actualidad pertenece a diecisiete (17) comités¹. Se destaca la labor desarrollada en las reuniones del Comité de Conciliación del Concejo de

- a. ¹ Comité Directivo del SIG
- b. Coordinación del Sistema de Control Interno
- c. Coordinación del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA
- d. Comité Editorial Página web
- e. Comité Interno de Archivo
- f. Comité Paritario de Salud Ocupacional
- g. Comité técnico de Seguridad de la Información
- h. Comité Intranet
- i. Comité Anti tramites
- j. Comité de Conciliación del Concejo de Bogotá
- k. Comité de Convivencia Laboral
- l. Comité de Incentivos
- m. Comité de la Mujer



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 22

Bogotá D.C. en calidad de Presidente (Resolución 0743 de 2016), el Comité Directivo, el Comité de Seguimiento a los Acuerdos Sindicales, y el Comité de Transparencia, donde esta Dirección continuó impulsando los proyectos de: a) Evaluación del Plan de Acción suscrito con la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, b) Cumplimiento del Compromiso 23 de la Alianza de Gobiernos Abiertos - AGA, c) Medición del Índice de Transparencia de Bogotá D.C., en 34 entidades distritales, una de ellas la Corporación.

1.1 Comité de Conciliación

El Comité de Conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede previa de análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño y defensa de los intereses de la entidad, estudia los procesos que cursen o hayan cursado en contra la Corporación, determinando en cada caso, la procedencia o improcedencia de la conciliación; evalúa los procesos fallados en contra de la entidad, con el fin de determinar la procedencia de la acción de repetición, entre otros. Está conformado por la Directora de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico de la Secretaria Jurídica Distrital, la Directora de Gestión Corporativa de la Secretaria de Hacienda Distrital, los Directores Jurídico, Administrativo y Financiero de la Corporación, la Jefe de Control Interno y un Asesor de Mesa Directiva.

Este comité ha realizado 3 reuniones en esta vigencia, presentados para los siguientes asuntos:

- Análisis de la Ficha de Pacto de Cumplimiento No. 41, dentro de la Acción Popular No.2017- 220, presentada por el señor Carlos Rucinque.
- Análisis de la Ficha Técnica de Conciliación No. 36, dentro de la solicitud de Conciliación presentada por el señor JAIME LEONEL REY ALBA
- Actualización del Manual de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico.

1.2 Comité Directivo

En esta instancia los directivos se reúnen con el Presidente de la Corporación para revisar las metas del Plan de Acción, proponer estrategias y proyectos para cumplir mejor la gestión de los asuntos de su competencia.


Durante lo corrido de esta vigencia, se han reunido en 19 oportunidades

1.3 Negociación Colectiva con las Organizaciones Sindicales

Junto con los Directores Administrativo y Financiera de la Corporación, el Director Jurídico actuó como negociador del Pliego de Peticiones, en calidad de delegado de la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C.,

-
- Comité de Teletrabajo
 - Comité de Sostenibilidad Contable
 - Comité del Plan Estratégica de Seguridad Vial
 - Comité de Transparencia



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 22

Las reuniones se realizaron entre el día 21 de marzo de 2018, fecha de la instalación de la Mesa de Negociación, y el 12 de junio de los corrientes, día de la firma del Acuerdo Colectivo.

1.4 Derechos de Petición

De los Derechos de Petición dirigidos a la Mesa Directiva y/o trasladados a la Dirección Jurídica de la Corporación, se han tramitado en términos y dado respuesta según competencia, a veinticuatro (24) solicitudes.

1.5 Revisión y elaboración de Actos Administrativos

En la Dirección Jurídica se revisaron los actos administrativos proyectados por la Dirección Administrativa y relacionados con el ejercicio de la facultad nominadora y con la reglamentación de temas institucionales, así mismo se proyectaron 12 actos administrativos, así:

- ✓ Resolución Reanudación Vacaciones Personera de Bogotá
- ✓ Resolución Comisión de Servicios Personera de Bogotá
- ✓ Resolución adopción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Concejo De Bogotá D.C. para la vigencia 2018.
- ✓ Resolución expedición Reglamento para la formulación, ejecución y evaluación del Plan Institucional de Capacitación –PIC-
- ✓ Resolución cumplimiento Fallo Sancionatorio William Daria Ávila Díaz
- ✓ Revocatoria Nombramiento en Provisionalidad funcionaria Andrea Marcela González
- ✓ Resolución Declaratoria de Abandono de Cargo - Raúl Eliseo Pérez
- ✓ Respuesta Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación - Carlos Andrés Jiménez Cifuentes
- ✓ Respuesta Recurso de Reposición Juan Tenjo - Convocatoria Subsecretario
- ✓ Respuesta Recurso de Reposición José Luis Aldana - Convocatoria Subsecretario
- ✓ Respuesta Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación Jorge Buitrago
- ✓ Solicitud Inicio trámite de pensión funcionarios en provisionalidad y libre nombramiento y remoción

2. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DEFENSA JUDICIAL

Se apoyó a la Dirección Distrital de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en la proyección de respuesta a las acciones constitucionales y la presentación de informe sobre los hechos y pruebas para contestar las demandas contenciosas y laborales. Fuente Siprojweb: Del 01/01/18 al 25/06/18 Actualmente se encuentran activos sesenta y siete (67) procesos, discriminados por grupos así:

2.1 PROCESOS ACTIVOS Y TERMINADOS


Estado Actual Procesos

61

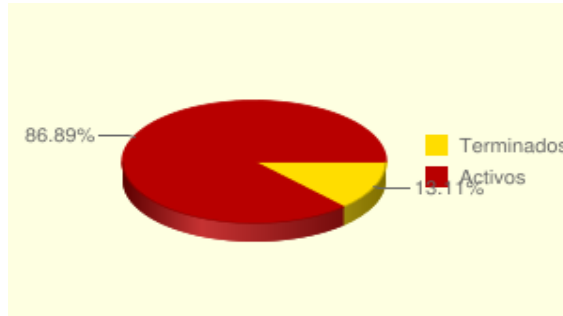
53
Activos

8
Terminados



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 22

86.89% 13.11%
Fuente Siprojweb: Del
01/01/18 al 25/06/18



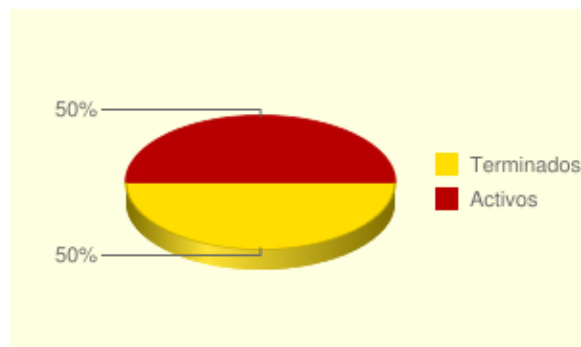
- Ejecutivo laboral
- Fuero sindical
- Ordinario laboral
- Acción de repetición
- Ejecutivo
- Electoral
- Nulidad simple
- Nulidad y restablecimiento
- Objeción a proyecto de acuerdo distrital
- Reparación directa

2.2 PROCESOS ACTIVOS Y TERMINADOS – ACCIONES CONSTITUCIONALES: cumplimiento, tutela, popular, de grupo e inconstitucional.

Estado Actual Procesos
28

14	14
<u>Activos</u>	<u>Terminados</u>
50%	50%

Fuente Siprojweb: Del
01/01/18 al 25/06/18




3. PROCEDIMIENTO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

De los procesos abiertos en el año 2016, quedan pendientes dos (2):

Expediente 011/2016, disciplinados MIGUEL ANGEL ALFONSO CELIS, HERNANDO ROJAS MARTINEZ. Se encuentra en la etapa de pliego de cargos, descargos y evaluación para fallo de primera instancia.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 22

Expediente 014/2016, disciplinados LUIS LEONARDO ASCENCIO MOZO, MIGUEL ANGEL ALFONSO CELIS Y JOHANA PAOLA BOCANEGRA OLAYA, LUBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRA Y ELBERT WISNER ESPITIA OLAYA. Se abrió formalmente Investigación Disciplinaria y está en la etapa de cierre de la investigación


Para el año 2017, se dio apertura a dieciséis (16) expedientes, de los cuales se han archivado diez (10), cinco (5) cuentan con auto de apertura de investigación disciplinaria y uno (1) fue remitido por poder preferente a la Personería Distrital.

Para el año 2018, se ha dado apertura a diecisiete (17) expedientes, de los cuales todos se encuentran con auto de apertura de indagación preliminar.

	REFERENCIA	AÑO		
		2016	2017	2018
	IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO			
1.	PROCESOS DISCIPLINARIOS INICIADOS	20	16	17
2.	AUTOS DE INDAGACIÓN PRELIMINAR	20	18	17
3.	DILIGENCIAS DE AMPLIACIÓN Y RATIFICACION	39	21	17
4.	DECLARACIONES DE VERSIÓN LIBRE	45	18	66
5.	DILIGENCIA DE DECLARACIONES JURAMENTADAS	39	19	19
6.	PLIEGOS DE CARGOS	9	8	0
7.	FALLOS DE PRIMERA INSTANCIA	17	2	0
8.	AUTOS DE ARCHIVO	14	10	0
9.	CITACIONES DE NOTIFICACION DE DILIGENCIAS	120	40	30
10.	AUTOS INHIBITORIOS	1	1	3
11.	RESPUESTA A SOLICITUDES	35	15	20
12.	OFICIOS A ENTES DE CONTROL INFORMANDO ACTUACIONES	34	15	16
13.	OFICIOS SOLICITANDO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS Y SOLICITUD DE PRUEBAS	39	40	79
14.	OFICIOS DIRECCION ADMINISTRATIVA SOLICITANDO INFORMACION DE LOS DISCIPLINADOS	26	30	65
15.	TOTAL, expedientes veinticinco (25)	2	6	17

4. PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 22

Por solicitud de la Dirección Financiera, la Dirección Jurídica está adelantando seis (6) procesos por cobro persuasivo, estando en proceso de recaudo y acuerdos de pago.

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.

II. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA


En el siguiente cuadro se evidencia que Atención a la Ciudadanía atendió y direccionó cuatrocientos diez (410) requerimientos en el sistema Distrital SDQS, los cuales se asignaron y trasladaron en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito y a las Dependencias de la Corporación, como lo son: Mesa Directiva, Secretaria General, Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo, Comisión Segunda Permanente de Gobierno, Comisión Tercera Permanente de Hacienda, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, según su competencia.

En el siguiente cuadro se especifican la totalidad de las peticiones tramitadas de enero a mayo de 2018.

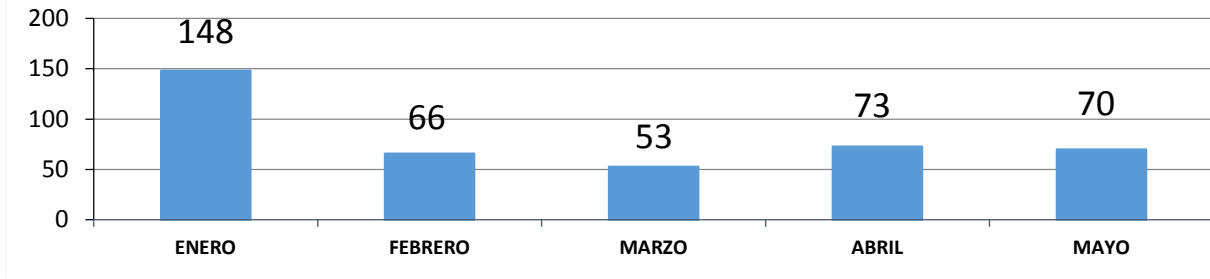
PETICIONES DE ENERO A MAYO 2018													
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTRO	TOTAL MES	% PART
ENERO	84	5	36	14	1	2	0	1	3	2	0	148	36%
FEBRERO	2	3	36	10	0	3	4	1	7	0	0	66	16%
MARZO	0	3	25	9	0	5	5	3	2	1	0	53	13%
ABRIL	4	3	24	22	0	10	2	0	8	0	0	73	18%
MAYO	0	12	31	14	0	6	0	1	3	3	0	70	17%
TOTAL	104	59	312	197	1	49	21	7	59	12	0	410	100%

El mes con mayor recepción, clasificación y direccionamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, porcentualmente fue enero, equivalente a 148 requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá.



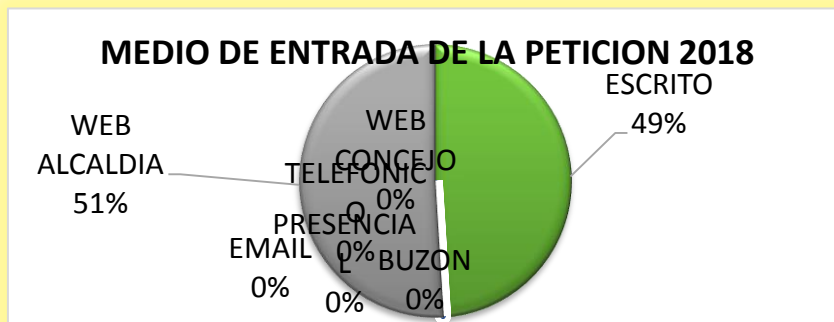
 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 22

DE ENERO A 31 MAYO 2018



Promedio de Peticiones tramitadas durante el I semestre de 2018: 82 mensuales

El medio de entrada de SDQS más utilizado por los ciudadanos durante el semestre fue a través del medio Web Alcaldía, con 209 peticiones (51%) de participación y en segundo lugar por medio escrito, con 201 peticiones (49%) de participación, ver tabla:




Cabe precisar que a cada petición, se le crea su correspondiente expediente físico que reposa en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, 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 - SDQS.

Durante el primer semestre del año 2018, las dependencias de la Corporación presentaron los informes mensuales de las PQRS recibidas y atendidas directamente por cada una de ellas, las cuales no ingresaron al SDQS y sumaron un total de 534.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS ENERO A MAYO 2018								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTAL
DERECHO DE PETICION	0	0	68	0	0	0	0	68
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	1	31	2	0	0	2	36
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	3	340	38	0	4	0	385
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	17	0	0	0	0	3	20
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	22	0	0	1	0	0	23



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 22

De acuerdo a la clasificación dada por la Contraloría Distrital según el formato CB - 0405 - relación de peticiones, quejas y reclamos, Atención a la Ciudadanía clasifico y direccionó 410 peticiones y por parte de las dependencias de la Corporación fueron 534 (NO SDQS) para un gran total de 944 peticiones tramitadas por el Concejo de Bogotá, D.C., durante el primer semestre de 2018.

Igualmente se entregaron a nuestros clientes, los folletos e instructivos de Atención a la Ciudadanía, para dar a conocer los medios por los cuales pueden presentarse los requerimientos.

A continuación el nuevo diseño implementado.



ISO 9001 SYSTEM CERTIFIED


PQRS
SDQS

SDQS
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
PQRS - SDQS


CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 22



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
		VERSIÓN: 00

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS



Es el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que sirve como herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede en nuestra Corporación y la Ciudad, conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros funcionarios y visitantes para fortalecer el servicio del Cabildo Distrital y las Entidades del Gobierno Central.

PETICIÓN
Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa; toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

QUEJA
Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público; toda queja deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles 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 quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

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

DENUNCIA POR ACTOS DE CORUPCIÓN
Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posible irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ética profesional.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN:
Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias; toda petición de información deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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, toda petición de consulta deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

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, toda petición de copia deberá resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS 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 respetuosa, toda petición de interés general deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR
Acción que aplica toda persona cuando acude 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 respetuosa, toda petición de interés particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

FELICITACIÓN:
Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LOS PQRS EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ
La oficina de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, D.C., recibe las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) de funcionarios, usuarios y visitantes, a través de los diferentes canales que se han establecido en la Corporación como son:

ESCRITO:
Aquel en que el peticionario presenta la PQRS por escrito, la Corporación tiene a disposición de los Peticionarios la oficina de Correspondencia que atiende en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en el primer piso de las instalaciones de la Sede Principal de la Entidad.


PAGINA WEB

SDQS
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

El funcionario o ciudadano que desee usar este medio para presentar una PQRS, debe ingresar a la página web <http://www.bogota.gov.co/sdqs> y llenar el formulario que se tiene dispuesto para tal fin, en el que consignan los datos generales del usuario y una breve descripción de su PQRS.

BUZÓN:
El Concejo de Bogotá, tiene a disposición tres buzones distribuidos de la siguiente forma 1. buzón en la Entrada Principal de la Corporación, 2. Buzón en el Recinto que sesionan los Honorables Concejales el 3. Buzón en la Sede Administrativa ubicada en el segundo piso del edificio del CAD, para que funcionarios y visitantes presenten sus PQRS, en el formato que encontrará en cada uno de ellos.




Por otra parte, a la oficina de Planeación se remitieron los siguientes Formatos:

- 09 formatos (SIG-PR002-FO1), de encuesta personal diligenciados por usuarios que se hicieron presentes en la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el I semestre de 2018, (vigente hasta el 09 de mayo de 2018),
- Formato Registro de Asistencia (TH-PR001-FO1), se registraron 16 visitantes, (vigente hasta el 09 de mayo de 2018)
- Formato Código No. AC-PR001-FO5 (vigente a partir el 10 de mayo de 2018), con (2) registros de información de usuarios

Cabe precisar que no todos los visitantes o clientes externos que acuden al procedimiento de Atención a la Ciudadanía a realizar consultas o trámites diligencian el Formato código AC-PR001-FO5, información de usuarios, aduciendo que no es necesario o que desean resguardar su identidad y en otros casos que es demasiada información

Durante el I semestre del año 2018, se realizaron 22 visitas a los buzones que se encuentran ubicados en sitios estratégicos de la Corporación y se elaboró acta de visita a cada una. Las peticiones encontradas allí fueron radicadas en correspondencia y clasificadas en el SDQS.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 22

A partir del mes de abril del presente año, se realiza clasificación temática de las SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos frecuentes pertenecen al Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia; Sector Movilidad y Sector Hacienda, equivalente al 50% de 143 SDQS, de los meses de abril y mayo del año en curso.

A partir del mes de mayo del presente año, se realiza la clasificación de las SDQS por localidades. De las 73 solicitudes recepcionadas, el (64%) los peticionarios no registran o no identifican la localidad y el (17%) de las registradas corresponde a la localidad de Suba.

Se aclara que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, administrado por la Alcaldía Mayor de Bogotá y utilizado por la Corporación, a partir del 1º de junio de 2018, se encuentra en proceso de transformación y no está habilitado, razón por la cual no se incluye en el presente informe, dato del presente mes.

2. PROCEDIMIENTO DEFENSOR DEL CIUDADANO


En razón a falencias en la implementación de la nueva versión de la Plataforma SDQS, *Bogotá te escucha*, el reporte correspondiente al mes de junio no se ha generado por la Plataforma.

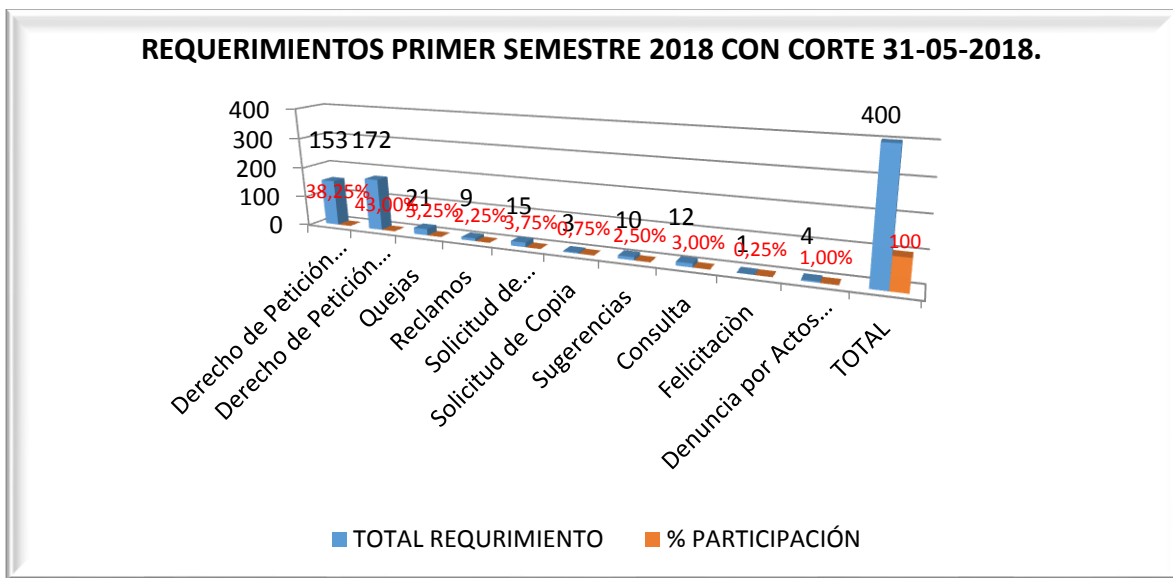
2.1 IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS EN EL PRIMER SEMESTRE CON CORTE A 31-05-2018

Hasta el corte señalado, en el primer semestre de 2018, se realizó seguimiento a través de la *PLATAFORMA DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS*, a un total de 410 requerimientos clasificados según el tipo, conforme al siguiente cuadro del 1º de enero al 31 de mayo de 2018.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL REQUERIMIENTOS	%PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	77	%
Derecho de Petición de Interés General	154	%
Quejas	20	%
Reclamos	12	%
Solicitud de Información	21	%
Solicitud de Copia	6	%
Sugerencias	7	%
Consulta	96	%
Felicitación	1	%
Denuncia por Actos de Corrupción	16	%
TOTAL	410	100,00



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 22




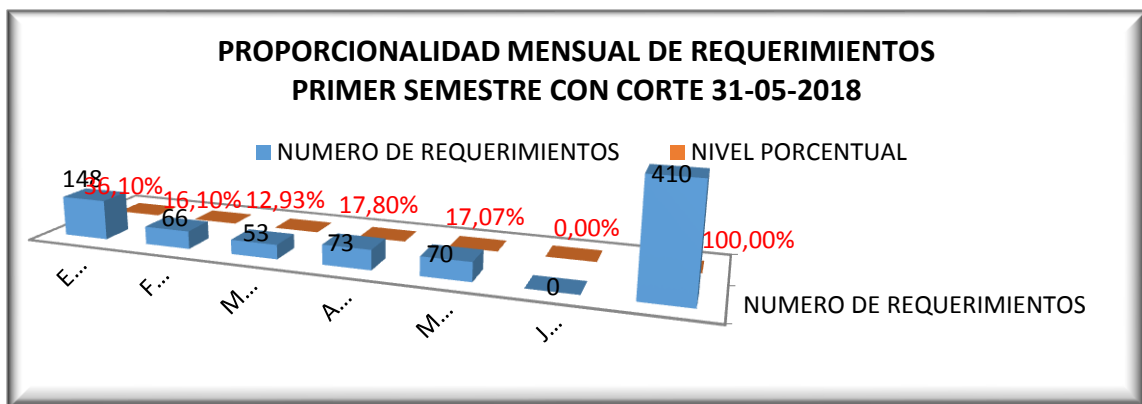
2.2 – PROPORCIONALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS EN EL CURSO DEL PRIMER SEMESTRE CON CORTE 31-05-2018

El siguiente cuadro refleja el flujo de requerimientos en cuanto a su proporcionalidad, en el periodo de enero a junio 14, observándose un pico en marzo, decremento en abril, ascenso en mayo y a 14 de junio un sensible descenso.

MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS	NIVEL PORCENTUAL
ENERO	148	36.10%
FEBRERO	66	16.10%
MARZO	53	12.93%
ABRIL	73	17.80%
MAYO	70	17.07%
JUNIO no hay soporte de Plataforma	0	0
TOTAL	410	100.00%



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 22




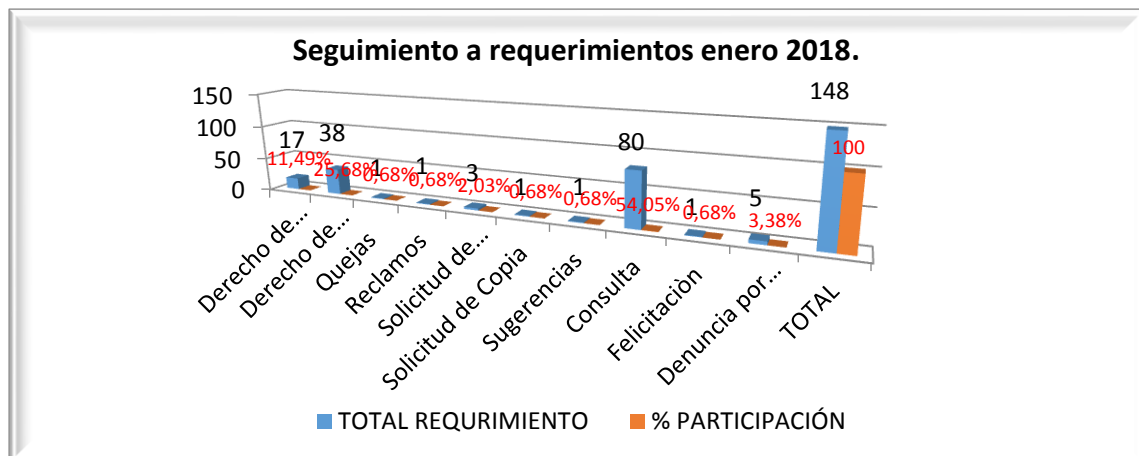
2.3.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE ENERO DE 2018

A los 148 Requerimientos que ingresaron y se le realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 31 de enero de 2018, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	17	11.49%
Derecho de Petición de Interés General	38	25.68%
Quejas	1	0.68%
Reclamos	1	0.68%
Solicitud de información	3	2.03%
Solicitud de copia	1	0.68%
Sugerencias	1	0.68%
Consulta	80	54.05%
Felicitación	1	0.68%
Denuncia por Actos de Corrupción	5	3.38%
TOTAL	148	100,00



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 22




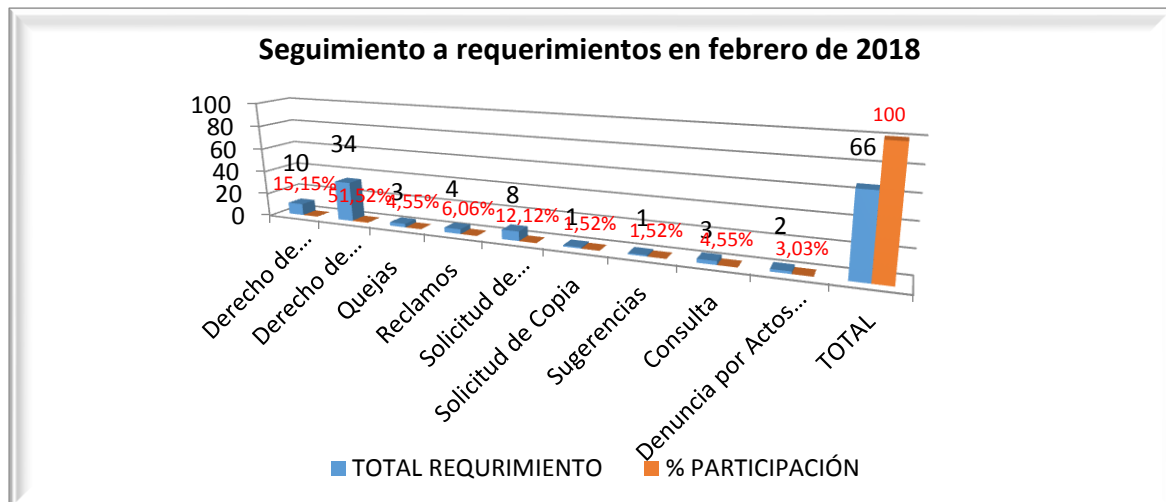
2.4.- IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE FEBRERO DE 2018

A los 66 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 28 de febrero de 2018, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	10	15.15%
Derecho de Petición de Interés General	34	51.52%
Quejas	3	4.55%
Reclamos	4	6.06%
Solicitud de información	8	12.12%
Solicitud de copia	1	1.52%
Sugerencias	1	1.52%
Consulta	3	4.55%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3.03%
TOTAL	66	100,00



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 22




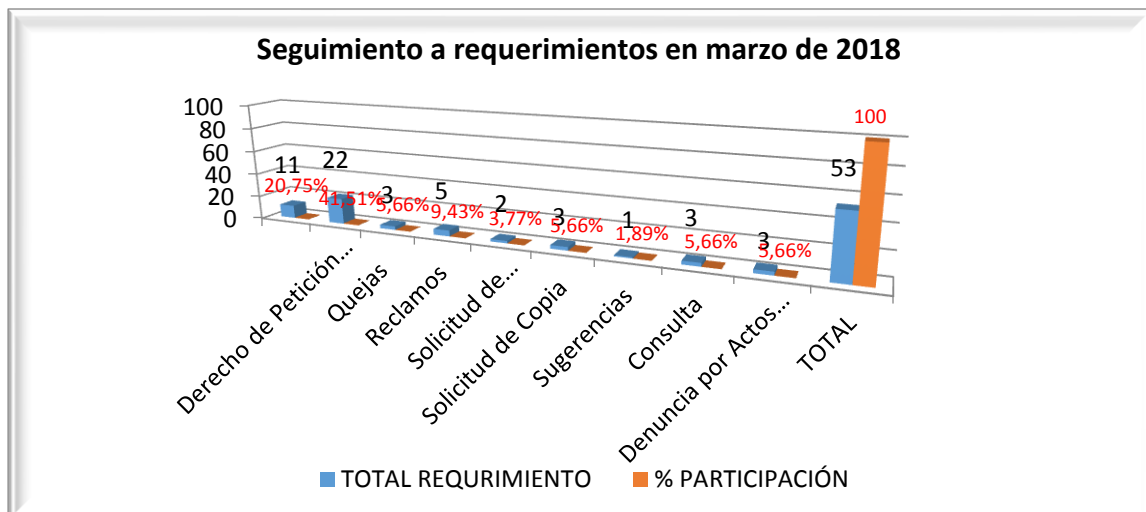
2.5 IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE MARZO DE 2018

A los 53 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 31 de marzo de 2018, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	11	20.75%
Derecho de Petición de Interés General	22	41.51%
Quejas	3	5.66%
Reclamos	5	9.43%
Solicitud de información	2	3.37%
Solicitud de copia	3	5.66%
Sugerencias	1	1.89%
Consulta	3	5.66%
Felicitación	3	5.66%
TOTAL	53	100,00



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 16 de 22




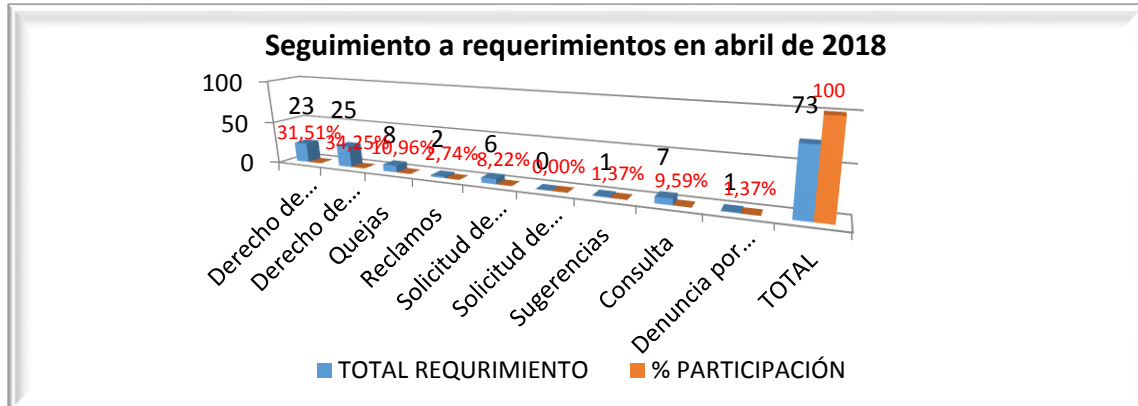
2.6 IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE ABRIL DE 2018

A los 73 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 30 de abril de 2018, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	23	31.51%
Derecho de Petición de Interés General	25	34.25%
Quejas	8	10.96%
Reclamos	2	2.74%
Solicitud de información	6	8.22%
Solicitud de copia	0	0
Sugerencias	1	1.37%
Consulta	7	9.59%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	1.37%
TOTAL	73	100,00



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
		VERSIÓN: 00
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 22




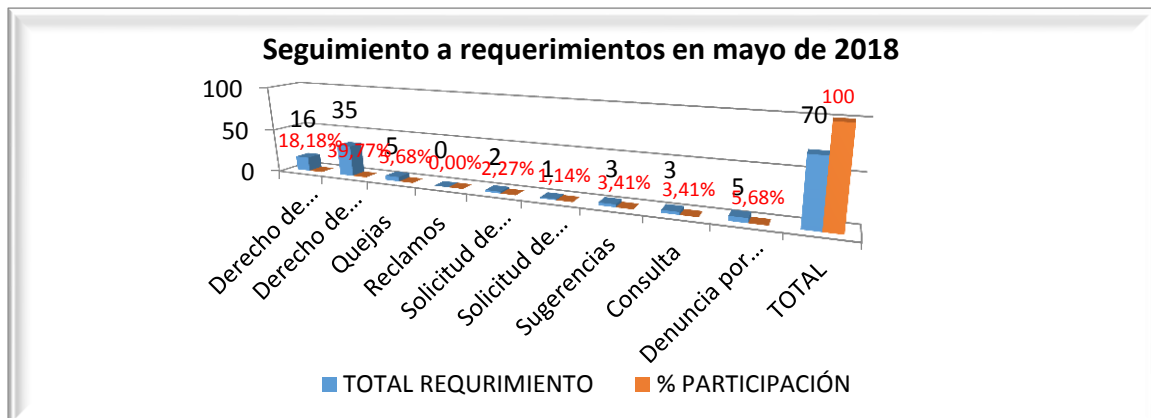
2.7 IDENTIFICACION Y VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS A LOS CUALES SE LES REALIZO SEGUIMIENTO EN EL MES DE MAYO DE 2018

A los 70 Requerimientos que ingresaron y se les realizó el respectivo seguimiento en el lapso comprendido del 01 al 31 de mayo de 2018, se identificaron así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL Requerim.	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	16	18.18%
Derecho de Petición de Interés General	35	39.77%
Quejas	5	5.68%
Reclamos	0	0
Solicitud de información	2	2.27%
Solicitud de copia	1	1.14%
Sugerencias	3	3.41%
Consulta	3	3.41%
Denuncia por Actos de Corrupción	5	5.68%
TOTAL	70	100,00



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 22



2.8 OBSERVACIONES.

La Secretaria General, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en el empeño de ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía de la capital, a través de la PLATAFORMA DISTRITAL DEL SDQS, inicio la implementación de la nueva versión de la *PLATAFORMA DISTRITAL DEL SDQS Bogotá te escucha*, a partir del pasado 1º de junio.

En la referida implementación, la Administración Funcional de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y el equipo soporte SDQS de la Alcaldía Mayor, presentaron como periodo de inoperancia de la Plataforma por su implementación, del 1º de junio al 5 del mismo mes.


Su implementación y los ajustes respectivos de han venido dilatando hasta el punto de no contar con herramientas tan básicas como la que proporciona los reportes periódicos de los requerimientos que han ingresado y los reportes de gestión, instrumentos esenciales para la labor de seguimiento desde la Defensoría del Ciudadano.

2.9 CONCLUSION.

En coherencia con la participación ciudadana derivada del mandato constitucional, los lineamientos normativos que rigen las competencias funcionales del Defensor del Ciudadano en su labor fundamental de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, solicitudes de copia, sugerencias, consultas y denuncias por actos de corrupción, están inmersos en la Política Pública del Servicio al Ciudadano basada en el enfoque de derechos, para garantizar el servicio a la ciudadanía como un derecho y canal de interlocución entre las comunidades y la Corporación.

En tal sentido, la interrelación con la ciudadanía a través de los diferentes canales establecidos para tal propósito, se desarrolla bajo los principios de respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, corresponsabilidad, territorialidad, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación, oportunidad y la ciudadanía como razón de ser.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 22

III. PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

Se actualizó el mapa de riesgos competencia de la Dirección Jurídica, en la vigencia 2018, involucrando los principios de prevención y reducción en la valoración por aplicación de controles e igualmente se actualizaron la caracterización de los procesos de Gestión Jurídica y Atención al Ciudadano, junto con la revisión y ajuste de los seis (6) procedimientos a cargo de esta Dirección, atendiendo los lineamientos técnicos de la norma ISO 9001:2015, dado el venidero proceso de recertificación en calidad.

2. PLANES DE MEJORAMIENTO


Para dar cumplimiento al Plan aprobado por la Oficina de Control Interno en noviembre de 2017, el Proceso de Gestión Jurídica presentó informe en el mes de febrero y se cerraron las no conformidades. Los hallazgos para el Proceso de Atención al Ciudadano, fueron retomados en el Plan Anticorrupción, con el fin de buscar la eficacia del sistema de gestión institucional.

3. PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2017

Se vienen adelantando las actividades que corresponden a esta Dirección, por delegación del Señor Presidente en la Secretaría Técnica del Comité de Transparencia y la Presidencia del Comité de Seguridad de la Información, como parte del Compromiso 23 "CONCEJO ABIERTO DE BOGOTÁ D.C.", dentro del III Plan de Acción de la Alianza de Gobiernos Abiertos (AGA) tales como:

- Manual de Buenas Practicas – MBP aprobado por el Presidente, el cual es un mecanismo de regulacion del lobby político o cabildeo, que contempla un *Registro Público de Visitas, Reuniones y Obsequios* a los Cabildantes Capitalinos, para hacer público el ejercicio normativo y de control político, con una actuación transparente dentro del marco legal y ético. Para ello se modificó el procedimiento de *Atención Visitantes* y el formato *autorización de ingresos*, lo cual ya fue socializado con la empresa de vigilancia y está proyectada la sensibilización a los Concejales y sus Unidades de Apoyo Normativo, con el fin de hacer el lanzamiento oficial en la página web.
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETIC: Es una guía para optimizar la adquisición y uso de los recursos informáticos, disponer de una visión a mediano y largo plazo bajo una estructura de arquitectura empresarial de TI, que oriente estratégicamente la gestión integral de la información, las comunicaciones y la tecnología y agrega valor en el cumplimiento de la misión del Concejo de Bogotá, D.C. al facilitar la comunicación con las partes interesadas y brindar información actualizada para la toma de decisiones. Está radicada solicitud de consultoría al Fondo Cuenta de la Secretaria de Hacienda Distrital.
- Puntos Itinerantes de atención a la ciudadanía. Como actividades fuera de la sede oficial del Concejo de Bogotá D.C. y estrategia de visibilización del proceso de Atención a la Ciudadanía,



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 20 de 22

de febrero a mayo del presente año se realizaron (6) puntos itinerantes - diálogos abiertos con las autoridades y de cara a la ciudadanía, cuyo tema principal ha sido las Alianzas por la Seguridad, donde se ubicaron Stand para la recepción de las PQRS y atención a los ciudadanos:


- El día 7 de abril, el dialogo abierto se realizó en el Colegio Enrique Olaya Herrera, donde fueron atendidas (8) peticiones de los ciudadanos y se repartieron aproximadamente 150 folletos con el instructivo de atención a la ciudadanía donde se detallan los medios para interponer los derechos de petición.
- El día 19 de abril, el dialogo abierto se realizó en el Centro Comercial Gran Estación, donde se brindó asesoría jurídica a los ciudadanos y se repartieron aproximadamente 100 folletos con el instructivo de atención a la ciudadanía donde se detallan los medios para interponer los derechos de petición.
- El día 26 de abril, el dialogo abierto se realizó en el Edificio FENALCO – Auditorio Lorenzo Botero Jaramillo, donde se brindó asesoría jurídica a los ciudadanos y se atendió (1) petición, se repartieron aproximadamente 200 folletos con el instructivo de atención a la ciudadanía donde se detallan los medios para interponer los derechos de petición.
- El día 5 de Mayo, el dialogo abierto se realizó en el Salón Comunal Pardo Rubio - Localidad de Chapinero, donde fueron atendidas (4) peticiones de los ciudadanos y se repartieron aproximadamente 120 folletos con el instructivo de atención a la ciudadanía donde se detallan los medios para interponer los derechos de petición.
- El día 19 de Mayo, el dialogo abierto se realizó en el Coliseo Tibabuyes – Localidad de Suba, donde se brindó asesoría jurídica a los ciudadanos y fueron recibidas (11) peticiones escritas y se repartieron aproximadamente 150 folletos con el instructivo de atención a la ciudadanía donde se detallan los medios para interponer los derechos de petición.
- El día 31 de Mayo, el dialogo abierto se realizó en el Auditorio Gran San – San Victorino – Localidad la Candelaria, donde se brindó asesoría jurídica a los ciudadanos, se repartieron aproximadamente 80 folletos con el instructivo de atención a la ciudadanía donde se detallan los medios para interponer los derechos de petición.

4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO – PAAC VIGENCIA 2018

Se vienen adelantando las actividades que corresponden a esta Dirección, tales como:

- a. Reglamentación Interna del trámite de los Derechos de Petición dirigidos a la Corporación. Está el proyecto de acto administrativo, para la deliberación con los responsables de procesos y adopción de una metodología más eficaz al servicio del ciudadano.
- b. Rendición de cuentas: Se brindó la asesoría a las Oficinas de Planeación, Comunicaciones y Secretaría General, para efectuar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con los cuales interactúa la Corporación, con el fin de identificar las necesidades de información, los temas que se desean conocer o sobre los que se quiere dialogar, esto



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 22

con el fin de ajustar la estrategia de rendición de cuentas. Así mismo, se modificó el formato de encuesta de satisfacción, con el fin de constituirlo en una fuente de información real y eficaz.

- c. Política de protección de datos personales. Se elaboró el Manual de políticas de protección de datos personales, bajo la guía de la Superintendencia de Industria y Comercio, no solo como cumplimiento a una exigencia legal (Ley 1581 de 2012), sino por el compromiso de ser una institución de origen democrático y por ende respetuosa de los derechos fundamentales.
- d. Actualización de la información mínima obligatoria publicada en el botón de Transparencia de la página web de la Corporación, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y el Compromiso AGA.

Al respecto en el informe final de resultados de la medición vigencia 2016-2017 del *INDICE DE TRANSPARENCIA DE BOGOTÁ – ITB*, el Concejo de Bogotá D.C. obtuvo una calificación de 59.9 sobre 100, que arroja un *nivel de riesgo alto de corrupción administrativa*, siendo dentro de los 15 sub indicadores evaluados, los más críticos:

- a. Rendición de cuentas a la ciudadanía (8.9 sobre 100)
- b. Divulgación de la Información pública (23.8 sobre 100)
- c. Control Social (30.1 sobre 100)


Se detectó la necesidad de 99 acciones correctivas para la vigencia 2018, como prioritarias en los indicadores de *visibilidad, institucionalidad, control y sanción*, planteando un trabajo en equipo por parte de los responsables de los quince (15) procesos de la Corporación, liderados por la Secretaria Técnica del Comité de Transparencia adscrita a esta Dirección.

A la Dirección Jurídica correspondieron 13 acciones, todas cumplidas a la fecha. De las efectuadas se destaca el *INDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA - IIRC*, que constituye un inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el Concejo de Bogotá, en calidad de sujeto obligado de la ley de transparencia, que ha sido calificada como clasificada o reservada y por ello se restringe de manera justificada su publicidad, producto del trabajo conjunto de esta Dirección con el proceso de gestión documental de la Secretaría General de la Corporación.

Otro instrumento trabajado por esta Dirección y fundamental para aplicar de manera conexas el IIRC, es el *COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD* que regirá el uso y la protección de la información del Concejo de Bogotá D.C., teniendo en cuenta que uno de los tres pilares fundamentales del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI, basado en la norma ISO 27001-2013, es la Confidencialidad y que la información suministrada a los servidores públicos y contratistas, es parte fundamental de sus activos intangibles.

Finalmente, conforme a la Resolución 635 de 2014, el Normograma Institucional fue revisado por esta Dirección a diciembre de 2017. A la fecha se encuentra en proceso de actualización y a la espera de reporte de los responsables de los 15 procesos (memorando IE7909 del 13/06/2018).



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 22

Cordialmente,

LUIS FERNANDO PINZÓN GALINDO
 Director Técnico Jurídico

Elaboró: EQUIPO DE TRABAJO PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA	
Nombre y apellidos del funcionario y/o contratista	Cargo/Contrato
Ilba Yohanna Cárdenas Peña	Profesional Especializado 222-05 E
Henry Mauricio Guevara Joya	Profesional Universitario 219-02
Ángel Mauricio Borda Sandoval	Asesor Mesa Directiva 105-02
Elías Aponte Bustamante	Profesional Especializado 222-05 E
Audith Ester Sierra DUNANN	Auxiliar Administrativo 407-03
Henry Javier Quintero Cruz	Secretario Ejecutivo 425-09
Karen Liliana Angulo Bonilla	Contratista
Blanca Vargas	Contratista
EQUIPO DE TRABAJO PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	
Edilma Aguilar Rodríguez	Profesional Universitario 219-01
Rubén Riaño Cocknub	Profesional Especializado 222-05
Elvira Gross Melo	Secretario Ejecutivo 425-11
José Gabriel Parra	Contratista
María Hilda Vargas Ávila	Auxiliar Administrativo 407-11

