ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 31 DE OCTUBRE DE 2021

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: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020 que han sido clasificados y tramitadas con corte a 31 de octubre de 2021, 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 31 de octubre, los cuales ascienden a 265 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 octubre.

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 octubre de 2021, 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 octubre se recibieron 46 peticiones equivalente al 17% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 36 recibidas el mes anterior.

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 octubre no se recibieron peticiones.

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 octubre se recibieron 196 peticiones, que equivalen al 74%, El ítem se aumenta. debido la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, 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 octubre, se recibieron 23 peticiones 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. Para este mes de octubre no se recibieron peticiones.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

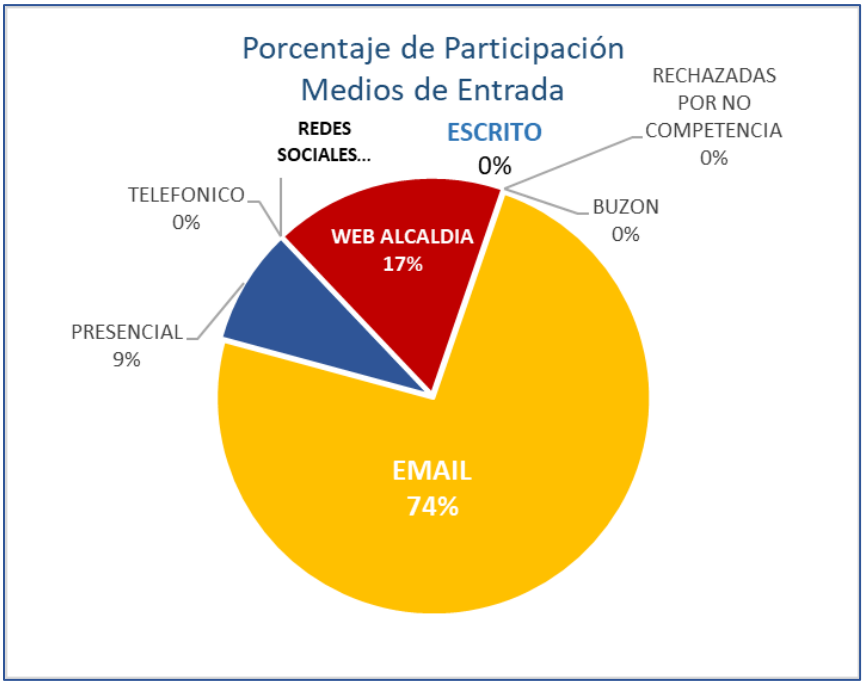
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes octubre de 2021, a continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	196	74%
PRESENCIAL	23	9%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	46	17%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	**265**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de octubre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 196 peticiones que corresponden al 74% en el segundo lugar con 46 peticiones y un 17% de participación, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha y en tercer lugar se encuentra las peticiones de manera presencial con 23 solicitudes correspondiente al 9% de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable 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.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de octubre, equivalen a doscientos sesenta y cinco (265) peticiones, aumentando considerablemente con respecto al mes de agosto (172), 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

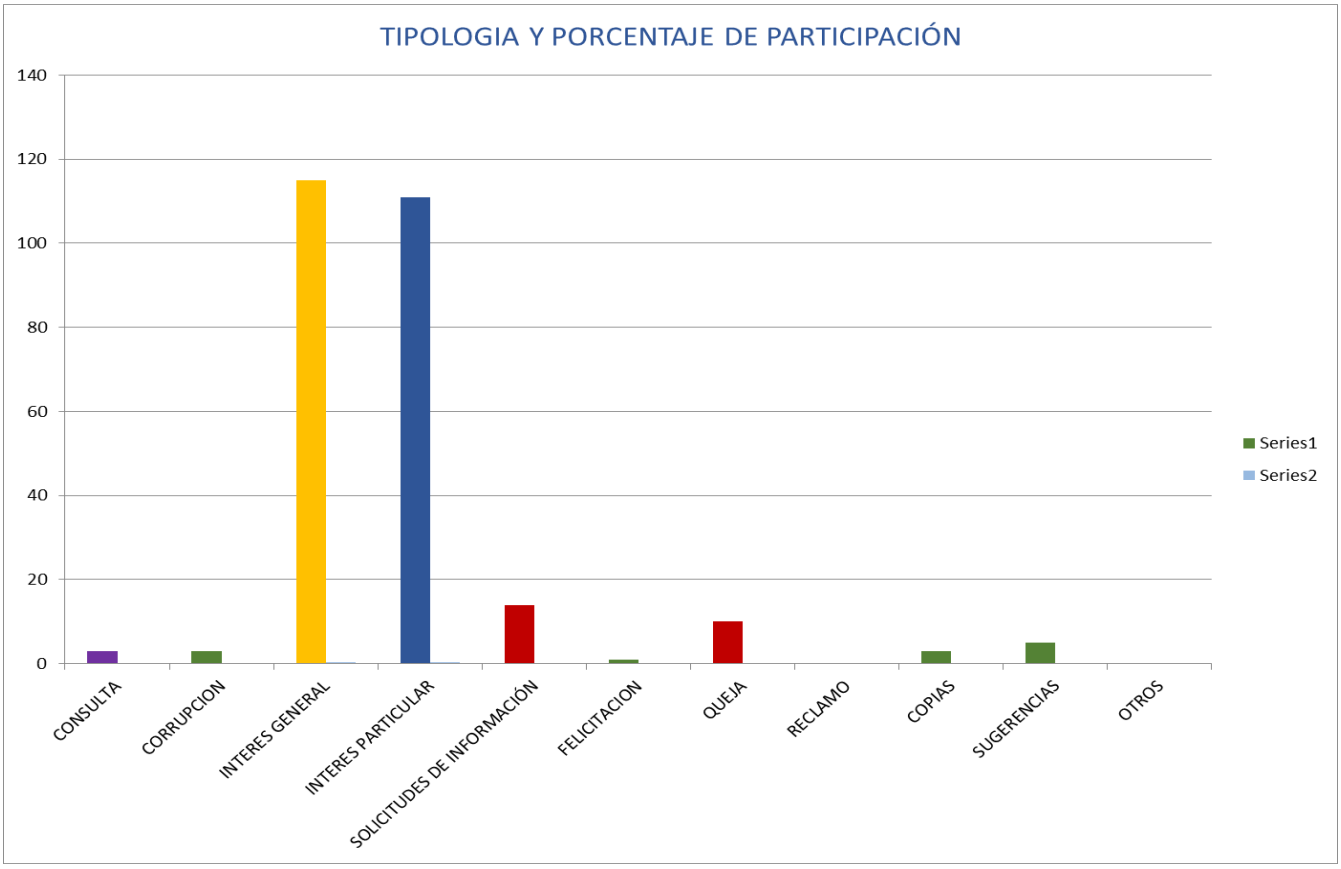
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de octubre.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	3	1%
CORRUPCION	3	1%
INTERES GENERAL	115	43%
INTERES PARTICULAR	111	42%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	5%
FELICITACION	1	0%
QUEJA	10	4%
RECLAMO	0	0%
COPIAS	3	1%
SUGERENCIAS	5	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	**265**	**100%**

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de octubre de 2021, son las solicitudes de Interés general con 115 solicitudes y un 43% de participación, seguida por las solicitudes de interés particular con 111 peticiones y 42% de participación, seguida de las solicitudes de información con 14 peticiones y un porcentaje de participación del 5%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable 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, igualmente la reactivación económica empieza a influir en la cantidad de solicitudes a pesar de que se mantiene la emergencia sanitaria.

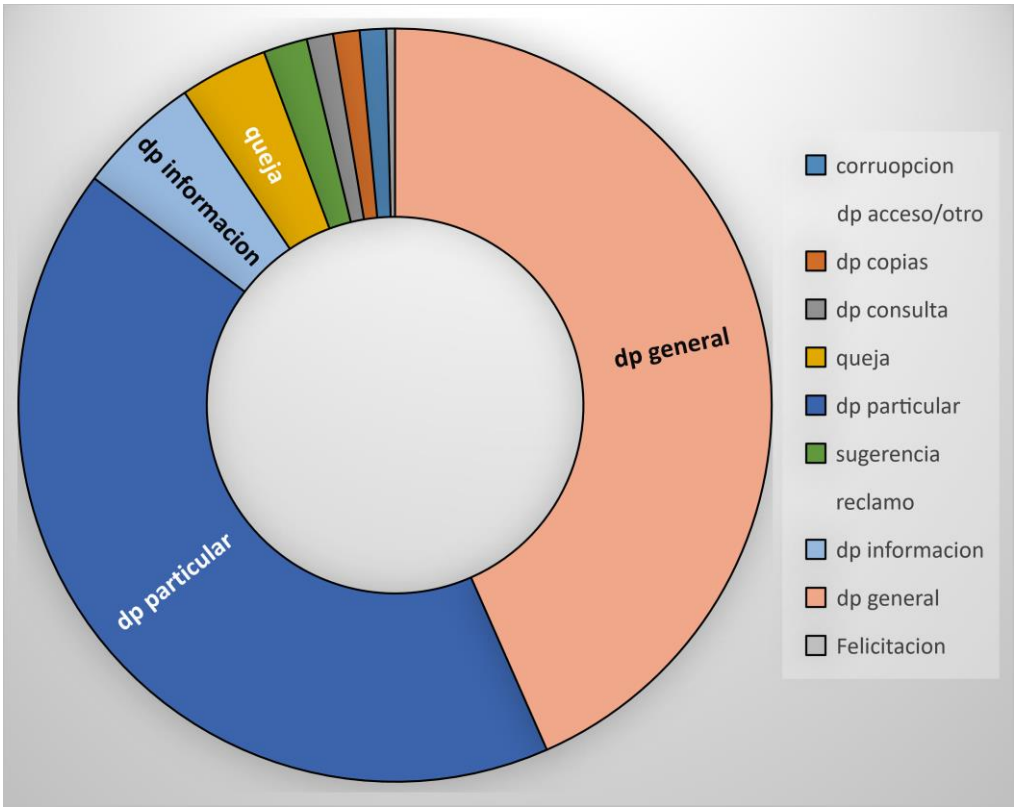


Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes octubre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés general, derechos de petición de particular y las solicitudes de información se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable 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, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas, mejorar trámites, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública. 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 las situaciones que genera la pandemia de Covid 19, junto con la reactivación económica.

CLASIFICACIÓN CONTRALORIA		
corrupción	3	1%
dp acceso/otro	0	0%
dp copias	3	1%
dp consulta	3	1%
queja	10	4%
dp particular	111	42%
sugerencia	5	2%
reclamo	0	0%
dp información	14	5%
dp general	115	43%
Felicitación	1	0%
	265	**100%**



RECLAMO	**0**	0%
QUEJAS	**6**	4%

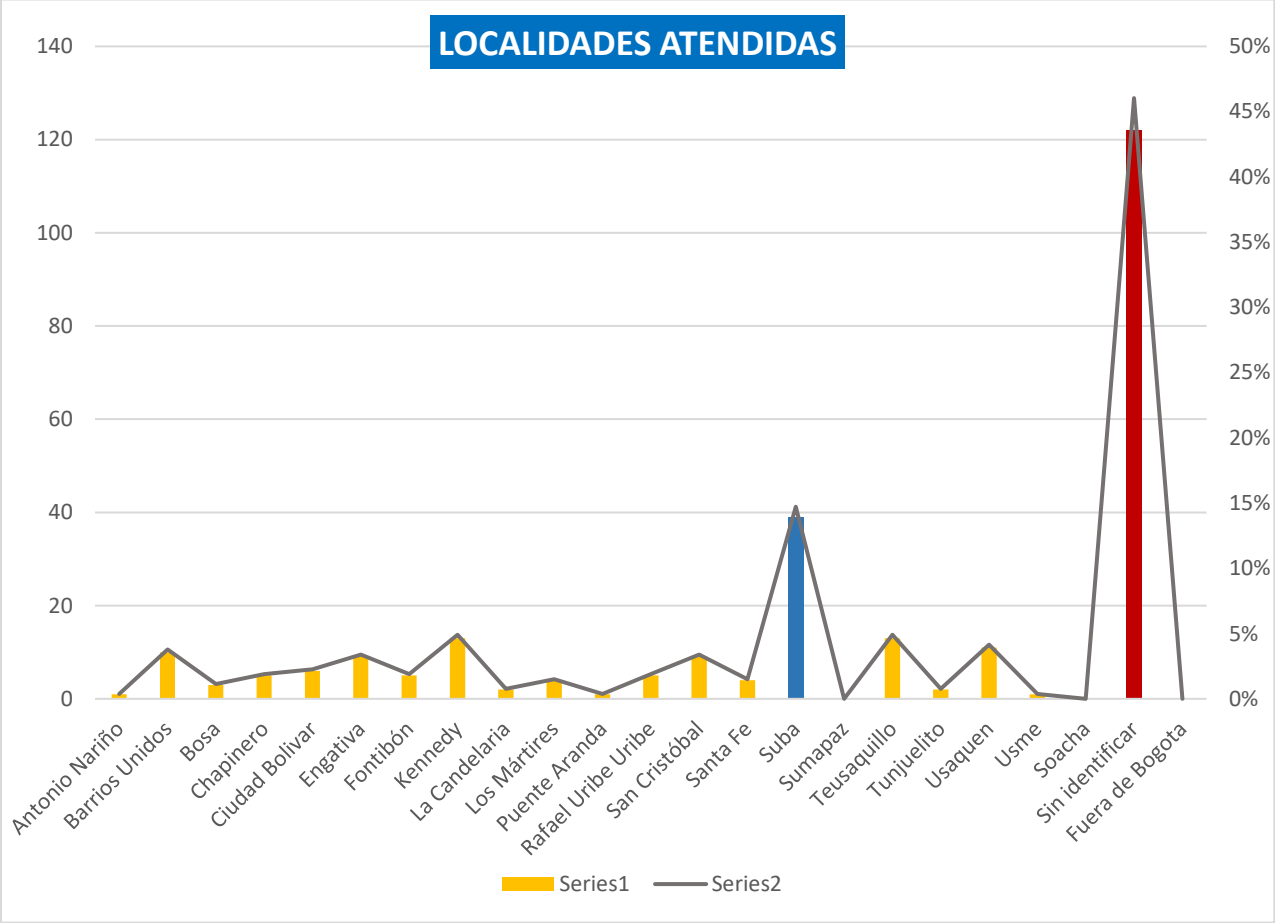
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	5%
COPIAS	3	1%

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	0%
Barrios Unidos	10	4%
Bosa	3	1%
Chapinero	5	2%
Ciudad Bolívar	6	2%
Engativá	9	3%
Fontibón	5	2%
Kennedy	13	5%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	4	2%
Puente Aranda	1	0%
Rafael Uribe Uribe	5	2%
San Cristóbal	9	3%
Santa Fe	4	2%
Suba	39	15%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	13	5%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	11	4%
Usme	1	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	122	46%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	**265**	**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 265 solicitudes, 122 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 46% de participación; Suba con 39 solicitudes y 15% y Kennedy y Teusaquillo con 13 y 5% de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para el mes de octubre se resalta el porcentaje del 46% 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. Teusaquillo y Kennedy con 13 solicitudes y 5%, Usaquén 11 Barrios Unidos 10 y 4% de participación, son de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, el resto mantienen porcentajes similares esto dentro de las localidades identificadas.

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	1
Barrios Unidos	10
Bosa	3
Chapinero	5
Ciudad Bolivar	6
Engativa	9
Fontibón	5
Kennedy	13
La Candelaria	2
Los Mártires	4
Puente Aranda	1
Rafael Uribe Uribe	5
San Cristóbal	9
Santa Fe	4
Suba	39
Sumapaz	0
Teusaquillo	13
Tunjuelito	2
Usaquen	11
Usme	1

Soacha	**0**
Sin identificar	**122**
Fuera de Bogota	**0**

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE OCTUBRE 2021. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES OCTUBRE 2021

Código: ATC-FO-002
Versión: 05
Fecha: 26-Nov-2020

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD												FECHA INCORPORACIÓN SDQS.	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS ESPECIAL	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD INFORME	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA					
WEB	07-10-21						X							08-10-21	2730412021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Sin identificar	23/11/2021	13/10/2021	5
WEB	01-10-21	X												02-10-21	2937262021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Suba	24/11/2021	4/10/2021	2
WEB	27-10-21			X										28-10-21	2998502021	De presidencia para Mesa Directiva	EMAIL	Teusaquillo	3/11/2021	30/10/2021	2
WEB	01-10-21						X							02-10-21	3154402021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Sin identificar	17/11/2021	7/10/2021	5
WEB	05-10-21						X							06-10-21	3158982021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Sin identificar	19/11/2021	8/10/2021	2
EMAIL	29-09-21				X									01-10-21	3168962021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Chapinero	17/11/2021	7/10/2021	6
EMAIL	29-09-21			X										01-10-21	3169292021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Suba	17/11/2021		
EMAIL	29-09-21									X				01-10-21	3169612021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	2/11/2021	7/10/2021	6
EMAIL	29-09-21				X									01-10-21	3169832021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Engativa	17/11/2021	7/10/2021	6
EMAIL	22-09-21				X									02-10-21	3169912021	Se cancela teniendo en cuenta que la comunicación había sido registrada, pero por fluctuación de la energía quedó sin ser	EMAIL	Sin identificar	17/11/2021	2/10/2021	0
WEB	01-10-21		X											02-10-21	3170322021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Sin identificar	17/11/2021	6/10/2021	4
WEB	04-10-21				X									04-10-21	3172502021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	WEB ALCALDIA	Sin identificar	18/11/2021	5/11/2021	32
EMAIL	29-09-21			X										02-10-21	3173762021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Rafael Uribe Uribe	17/11/2021	7/10/2021	5
EMAIL	29-09-21				X									02-10-21	3173902021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/11/2021	7/10/2021	5
EMAIL	29-09-21				X									02-10-21	3174382021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Kennedy	17/11/2021	7/10/2021	5
EMAIL	29-09-21				X									02-10-21	3174412021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Barrios Unidos	17/11/2021	7/10/2021	5
EMAIL	29-09-21				X									02-10-21	3174422021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Chapinero	17/11/2021	7/10/2021	5
EMAIL	29-09-21				X									02-10-21	3174432021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Suba	17/11/2021	7/10/2021	5
EMAIL	29-09-21				X									02-10-21	3174452021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/11/2021	7/10/2021	5
EMAIL	29-09-21				X									02-10-21	3174492021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA Y	EMAIL	Sin identificar	17/11/2021	7/10/2021	5
																EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE					

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de octubre de 2021, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el tramite con corte a 31 de octubre de 2021, a través del SDQS.

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 OCTUBRE DE 2021

Para el mes de octubre de 2021, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", NO PQRS de la Contraloría Distrital, la Secretaría General de la Corporación, ha reportado 9 Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La Dirección Financiera, también envió el reporte en ceros (0) peticiones diligenciadas por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. Las demás Dependencias no han enviado reporte.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2021								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN		TOTALES
DERECHO DE PETICION								
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		1		0				
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		3		0				
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		4		0				
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0		0				
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		0		0				
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0		0				
QUEJA		0		0				
RECLAMO		0		0				
OTRO		1		0				
TOTAL	**0**	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**		**0**

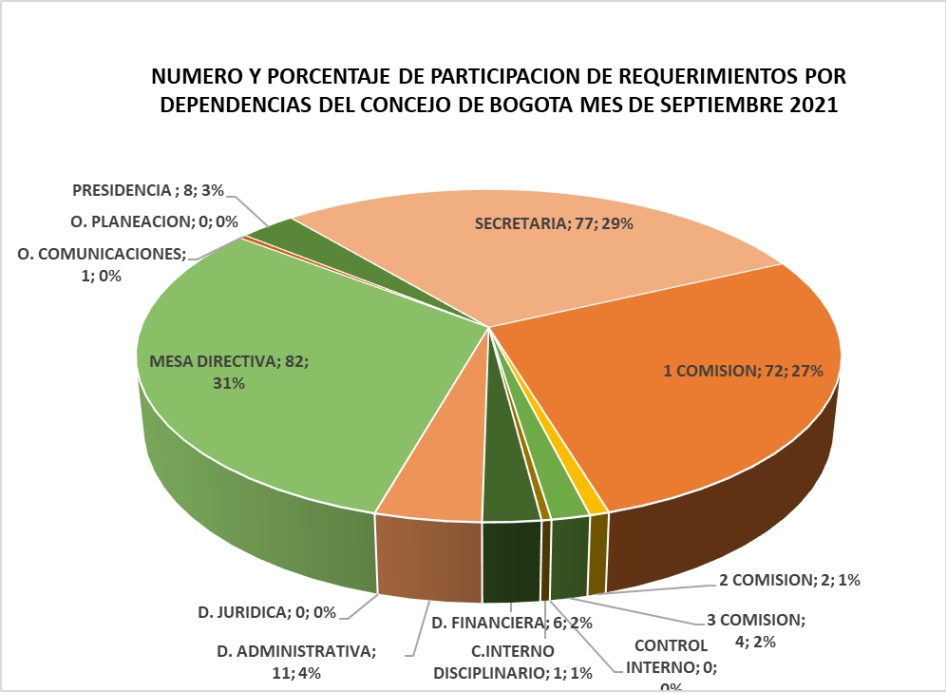
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE OCTUBRE 2021

Durante el presente mes de octubre, ingresaron 265 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	265	
1 COMISION	72	27%
2 COMISION	2	1%
3 COMISION	4	2%
CONTROL INTERNO	0	0%
C.INTERNO DISCIPLINARIO	1	0%
D. FINANCIERA	6	2%
D. ADMINISTRATIVA	11	4%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	82	31%
O. COMUNICACIONES	1	0%
O. PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	8	3%
SECRETARIA	77	29%
TOTAL		**100%**

Durante este mes, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 82 requerimientos y un porcentaje de participación del 31% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Secretaría General con 77 solicitudes y un porcentaje de participación del 29%, seguida por la; Comisión Primera con 72 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 27%, la Dirección Administrativa con 11 solicitudes y 4% de participación; y la Presidencia del Concejo con 8 requerimientos y 3% de participación dentro del gran total. Esto dentro de las más representativas.



Gráfica No. 5

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 265 solicitudes recibidas durante el presente mes. Es de aclarar que el número de solicitudes varía, teniendo en cuenta que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano. En el presente mes y teniendo en cuenta el Debate del Plan de Ordenamiento Territorial 2022 – 2035, las peticiones recibidas se inclinaron hacia este tema, por lo que la Comisión Primera Permanente del Plan de Ordenamiento Territorial, se vio abocada por una gran cantidad de solicitudes.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2021

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 y con el regreso a la presencialidad a partir de 20 de octubre de 2021, la oficina de atención a la ciudadano reactiva de manera presencial sus actividades en la corporación realizando el respectivo seguimiento y atendiendo a las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema

Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo Institucional de atención al ciudadano y la apertura de la oficina para la ciudadanía.

Igualmente, el grupo de atención al ciudadano acude a las convocatorias realizadas por la Red de Veedurías, a las reuniones que por parte de otras dependencias se citan, al igual que a las reuniones periódicas para el mejoramiento del proceso.

1. Se realizó apoyo a la Comisión Primera Permanente de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, acorde con lo dispuesto en el artículo 48 del Reglamento Interno (Acuerdo 741 de 2019) realización de sesiones fuera de la sede del Concejo:

- Sesión fecha: 2 de octubre de 2021,
  Localidades: Usaquén, Suba, Chapinero, Candelaria y Santafé.
  Lugar: Teatro Servitá - Cl. 165 # 07-14

- Sesión del 4 de octubre de 2021:
  Localidades: Fontibón, Teusaquillo, Barrios Unidos, Engativá, Mártires.
  Lugar: Salón presidente IDRD Calle 63 # 59A-06

- Sesión del 5 de octubre de 2021:
  Localidades: Ciudad Bolívar, Sumapaz, Usme, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, y Tunjuelito
  Lugar: Teatro el Ensueño - Transversal 70D No. 60 - 90 Sur.

- Sesión del 7 de octubre de 2021:
  Localidades: Kennedy, Bosa, Puente Aranda, Antonio Nariño.
  Lugar: Coliseo La Fragua - Carrera 29 A # 14 - 09 Sur

2. Se realizó apoyo al Cabildo Abierto, previo según la resolución 0374 de 2021 "Por la cual se convoca y se expide el reglamento para el cabildo abierto, previo al estudio por parte del Concejo de Bogotá, D.C. del proyecto de acuerdo "Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C."

- La primera sesión del Cabildo, Palacio de los Deportes, ubicado en la Avenida Calle 63 No. 59 A - 06, el martes 12 de octubre de 2021 a partir de las 9:00 AM.

- La segunda sesión del cabildo el mismo lugar, el martes 19 de octubre de 2021 a partir las 9:00 AM.

El proceso de atención al ciudadano, brindo apoyo, realizando el respectivo seguimiento y atendiendo a las solicitudes de la ciudadanía en estas sesiones que se realizaron fuera de las instalaciones de la Corporación.

Por último, se elabora informe correspondiente a la participación del Proceso de Atención al Ciudadano, en lo que se refiere al apoyo durante las sesiones fuera de la sede y los dos Cabildos realizados en el Palacio de los Deportes; así como, de las estadísticas sobre las encuestas realizadas a la ciudadanía, durante los eventos realizados.

REUNIONES VIRTUALES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

Reunión Atención al Ciudadano
Viernes, 1 de octubre · 9:00 am – 11:00 am
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/bms-xscm-iac

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El proceso 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.

2. 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.

3. 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.

4. El proceso 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.

5. Se hace necesario dirigir comunicación a cada uno de los procesos responsables de resolver las peticiones ciudadanas solicitando atender de forma oportuna, tal y como lo establece la Ley 1755 de 2015, todas y cada una de las peticiones recibidas en la entidad. Se debe propender por mejorar la calidad de las respuestas proferidas por la entidad.

6. 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.

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 Torres - Yolanda Romero Cruz
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega