ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 30 DE ABRIL DE 2022

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Corporación y por la oficina de correspondencia. El informe está 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 30 de abril de 2022, 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 abril de 2022, los cuales ascienden a 157 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 abril.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de abril de 2022, 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 abril se recibieron 22 peticiones equivalente al 14% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 33 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 abril, se recibieron 18 peticiones equivalente al 11%.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 7006.8120,8122,8121 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 abril se recibieron 117 peticiones, que equivalen al 75%.

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 abril no se recibieron 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 abril no se recibieron peticiones.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

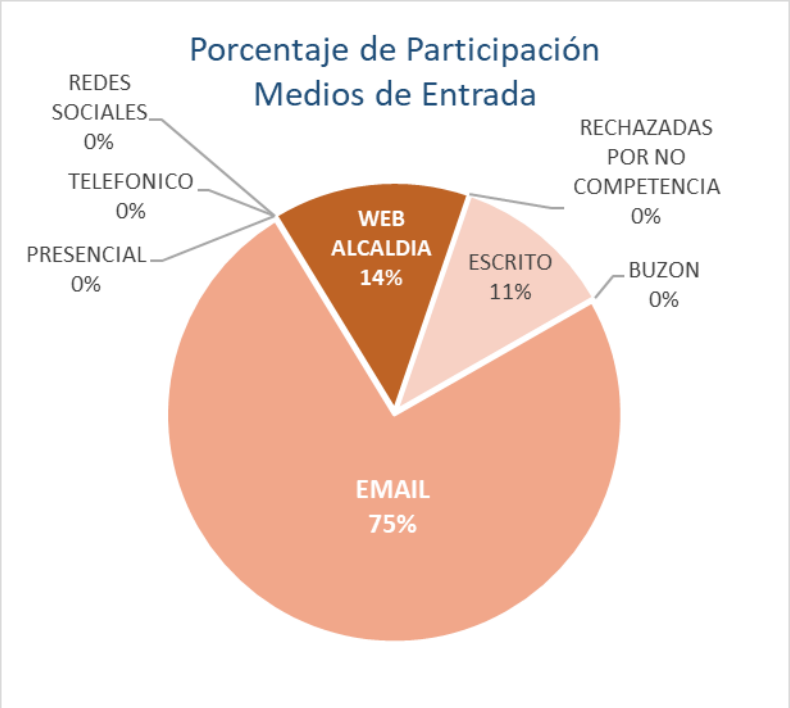
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes abril de 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	18	11%
BUZON	0	0%
EMAIL	117	75%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	22	14%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	**157**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de abril sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 117 peticiones que corresponden al 75%; en el segundo lugar con 22 peticiones y un 14% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar se encuentra las peticiones por medio escrito con 18 solicitudes correspondiente al 11% 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, distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura, 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 medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura, decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de abril, equivalen a ciento treinta (157) peticiones, 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

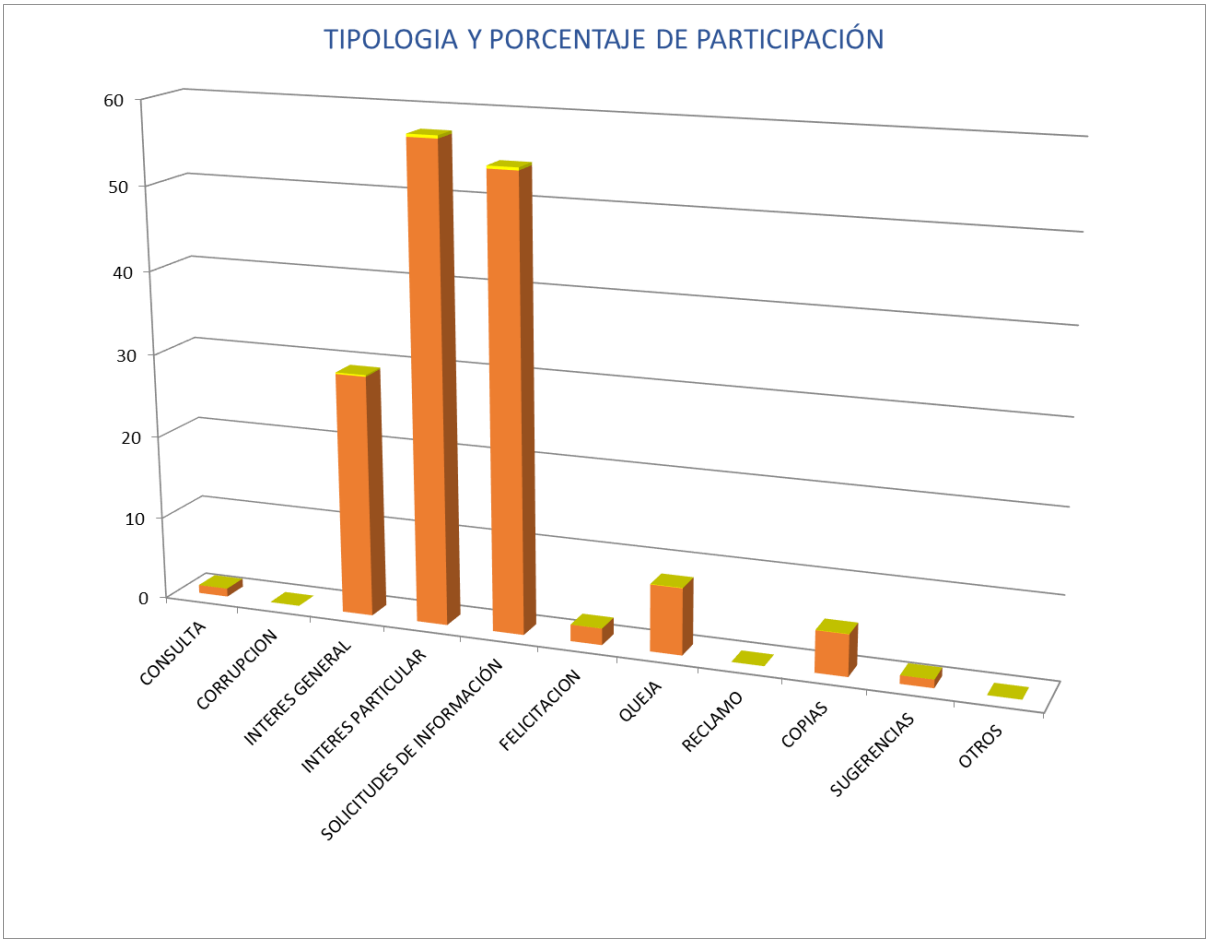
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de abril.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	1	1%
CORRUPCION	0	0%
INTERES GENERAL	29	18%
INTERES PARTICULAR	57	36%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	54	34%
FELICITACION	2	1%
QUEJA	8	5%
RECLAMO	0	0%
COPIAS	5	3%
SUGERENCIAS	1	1%
OTROS	0	0%
TOTAL	157	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 abril de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 57 solicitudes y un 36% de participación, seguida por las solicitudes de información con 54 peticiones 34% de participación; y en tercer solicitudes de interés General con 29 peticiones y un porcentaje de participación del 18%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

La reactivación económica y la flexibilización de las medidas contra el Covid 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 abril, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las peticiones de interés particular y las solicitudes de información, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura, 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.

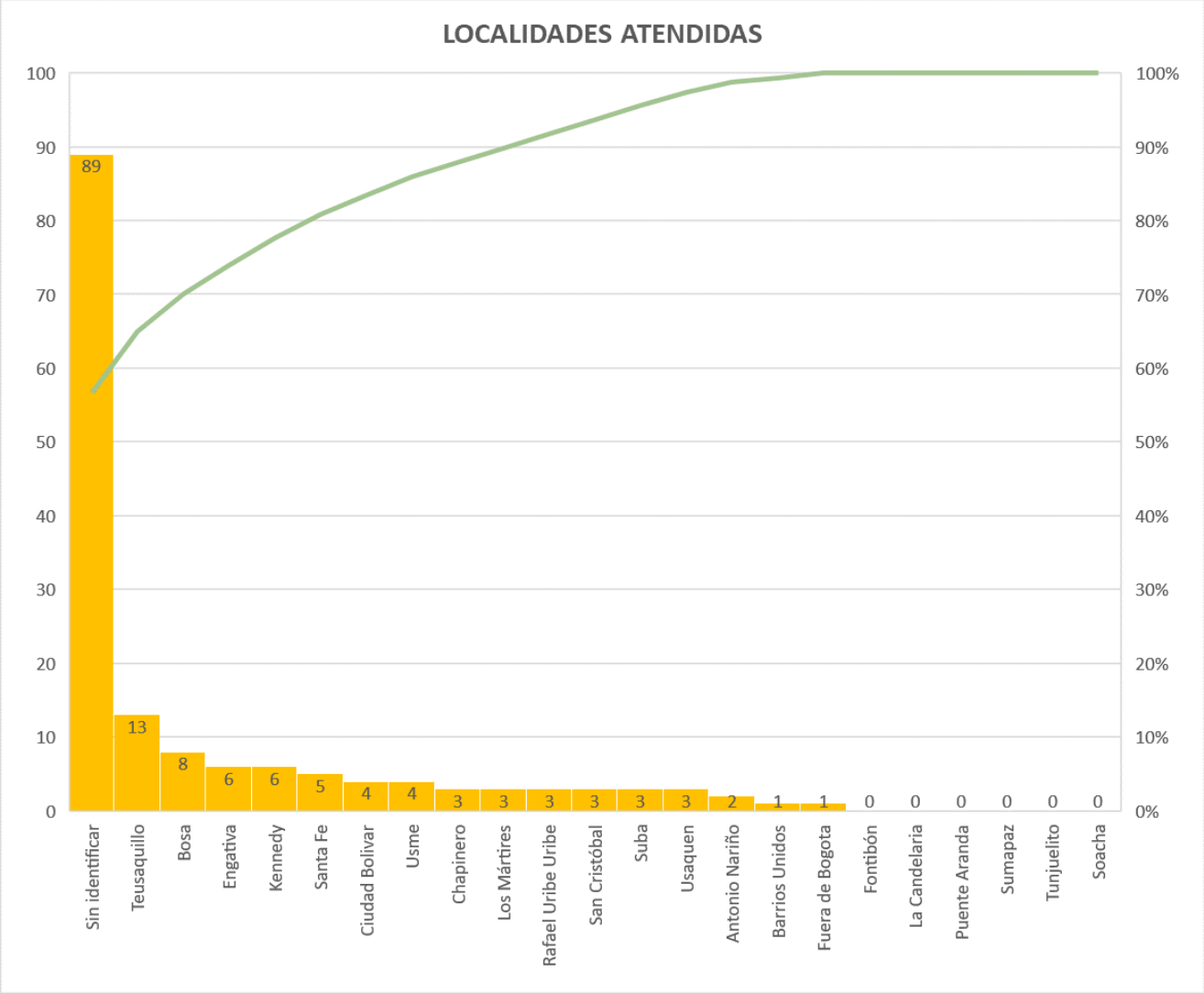
Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas, mejorar trámites, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública. La participación ciudadana referenciada 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.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	2	1%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	8	5%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	4	3%
Engativá	6	4%
Fontibón	0	0%
Kennedy	6	4%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	3	2%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	3	2%
San Cristóbal	3	2%
Santa Fe	5	3%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	13	8%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	3	2%
Usme	4	3%
Soacha	0	0%
Sin identificar	89	57%
Fuera de Bogotá	1	1%
Total general	**157**	**100%**

Cuadro No. 3

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 3, que las solicitudes sin identificar su localización geográfica ascienden a 89 solicitudes y 57% de participación, Teusaquillo con 13 solicitudes, esto corresponde al 8% de participación y Bosa con 8 peticiones y 5%; son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.



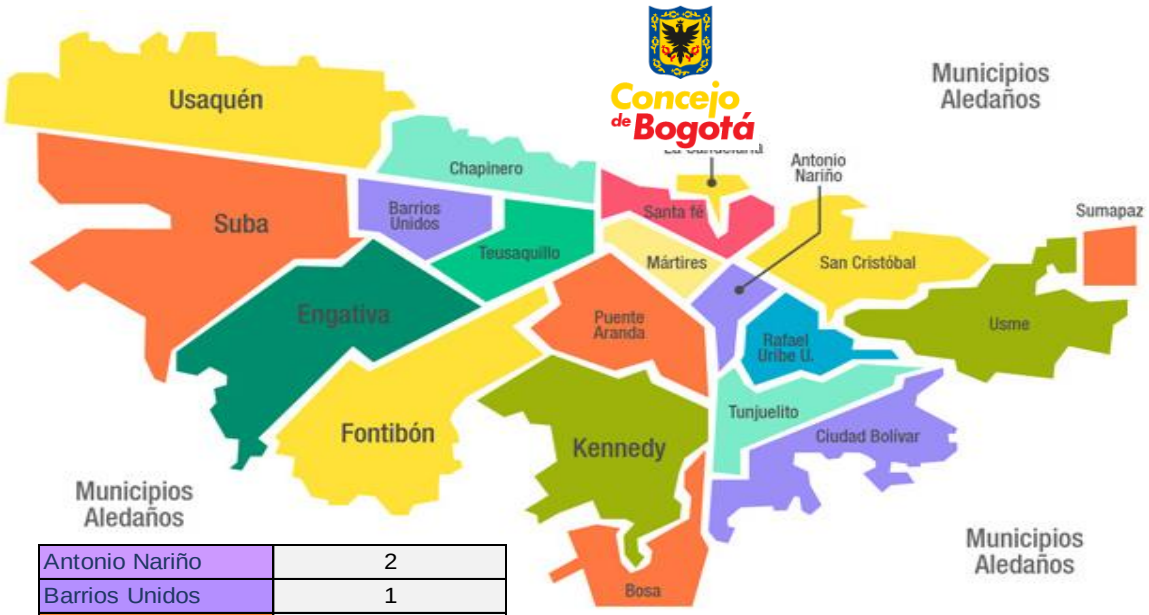
Grafica 3

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá,D.C, esta estadística varía mes a mes. Para el mes de abril resalta el porcentaje del 57% de participación, para las solicitudes no identificadas, georreferenciadas se identifican, Teusaquillo, Bosa y Engativá.

Las demás localidades identificadas mantienen, con un porcentaje similar y estable, 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	2
Barrios Unidos	1
Bosa	8
Chapinero	3
Ciudad Bolivar	4
Engativa	6
Fontibón	0
Kennedy	6
La Candelaria	0
Los Mártires	3
Puente Aranda	0
Rafael Uribe Uribe	3
San Cristóbal	3
Santa Fe	5
Suba	3
Sumapaz	0
Teusaquillo	13
Tunjuelito	0
Usaquen	3
Usme	4

Soacha	0
Sin identificar	89
Fuera de Bogotá	1

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE ABRIL 2022. ANEXO PDF
Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C — PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO — Código: ATC-FO-002 — Versión: 05 — Fecha: 26-Nov-2020

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES ABRIL 2022

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD											FECHA INCORPORACIÓN SDQS	CLASIFICACIÓN		COMUNICACIÓN	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA						
WEB	05-04-22	X											08-04-22	1232272022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		WEB ALCALDIA	Sin identificar	25/05/2022	10/05/2022	32
WEB	01-04-22						X						01-04-22	1309012022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU		WEB ALCALDIA	Engativa	17/05/2022	6/04/2022	5
WEB	01-04-22			X									01-04-22	1311812022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU		WEB ALCALDIA	Ciudad Bolivar	17/05/2022	27/04/2022	26
EMAIL	31/03/2022				X								01-04-22	1317772022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU		EMAIL	Sin identificar	17/05/2022	26/04/2022	25
EMAIL	02-04-22						X						04-04-22	1330612022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU		WEB ALCALDIA	Sin identificar	17/05/2022	9/05/2022	35
EMAIL	02-04-22			X									04-04-22	1331082022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		WEB ALCALDIA	Sin identificar	17/05/2022	10/05/2022	36
WEB	02-04-22			X									04-04-22	1331222022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		WEB ALCALDIA	Sin identificar	17/05/2022	10/05/2022	36
WEB	04-04-22				X								06-04-22	1345242022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		WEB ALCALDIA	Sin identificar	19/05/2022	6/05/2022	30
EMAIL	01-04-22			X									05-04-22	1349722022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		EMAIL	Sin identificar	18/05/2022	2/05/2022	27
EMAIL	06-04-22				X								06-04-22	1379012022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		EMAIL	Teusaquillo	20/05/2022	6/04/2022	0
WEB	07-04-22				X								08-04-22	1415072022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		WEB ALCALDIA	Kennedy	23/05/2022	6/05/2022	28
EMAIL	01-04-22				X								08-04-22	1417732022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		EMAIL	Bosa	24/05/2022	6/05/2022	28
EMAIL	02-04-22				X								08-04-22	1418232022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS		EMAIL	Teusaquillo	24/05/2022	10/05/2022	32
EMAIL	02-04-22				X								08-04-22	1418692022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA		EMAIL				

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de abril de 2022, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de abril de 2022, a través del SDQS.

VISITA A BUZONES

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-PR001-FO4
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 30 sept. 2014

ACTA No. 19

LUGAR: Centro Administrativo Distrital - Concejo de Bogotá

FECHA: 6-04-2022

HORA DE INICIACIÓN: 8 a.m.

HORA DE FINALIZACIÓN: 8:20 a.m.

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:
Dora Elvira Gross M.

Interviene por el proceso de Correspondencia:
Blanca Lilia Romero Perez

DESARROLLO

Siendo las 8 a.m., se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.2. Recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital.

Una vez verificado el contenido de los buzones se encontró que, en el buzón:

ATENCIÓN AL CIUDADANO							
CONSECUTIVO	TIPO				BUZÓN No. 1		
No.	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA

Junto con el proceso de correspondencia se hace la revisión física de los buzones, los cuales se encuentra ubicados así. Uno en la recepción de ingreso de la sede principal de la Corporación; un segundo buzón en el Recinto Comuneros y el tercero en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo de Bogotá, D.C.; Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de realizar las visitas a los buzones para levantar las actas (Formato AC-PR001-F04), de los (3) buzones, no se encontraron físicamente los buzones 1 y 2, por lo que no hay formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (ATC-FO-001), así mismo, se revisó el buzón 3, pero no se encuentran requerimientos ciudadanos. Se adjuntan archivos de actas de revisión de buzones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aclara que los buzones 1 y 2 ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitado a la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE ABRIL DE 2022

Para el mes de abril de 2022, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, No PQRS de la Contraloría Distrital, Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, ninguna dependencia reporto requerimientos tramitados. No obstante, se aclara que la Dirección Financiera reporta en ceros.

Se consolida información de los meses marzo y abril, correspondiente a Secretaria General, teniendo en cuenta que la información correspondiente al mes de marzo se pasó cuando ya el informe de gestión se había elaborado.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE ABRIL DE 2022								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION		0		0				0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0		0				0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0		0				0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		9		0				9
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		1		0				1
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		1		0				1
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0		0				0
QUEJA		0		0				0
RECLAMO		0		0				0
OTRO		2		0				2
TOTAL	**0**	**13**	**0**	**0**	**0**	**0**		**13**

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE ABRIL 2022

Durante el presente mes de abril, ingresaron 157 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.

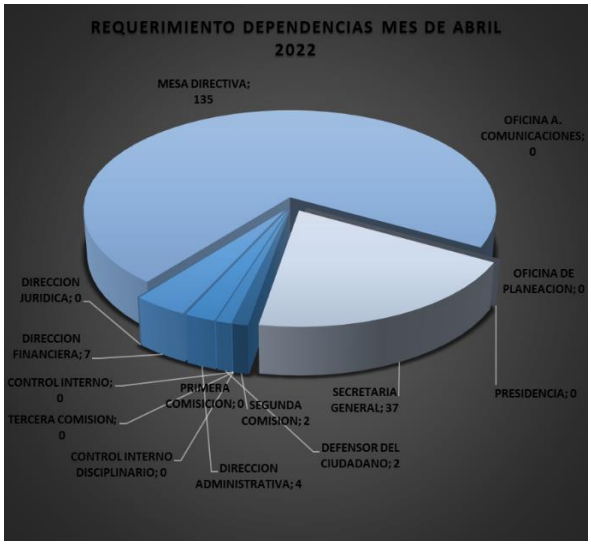
REQUERIMIENTOS ATENDIDO POR EL CONCEJO DE BOGOTA ABRIL 2022	
DEPENENCIA	No. ASIGNADAS
ATENCION AL CIUDADANO	157
PRIMERA COMISICION	0
SEGUNDA COMISION	2
TERCERA COMISION	0
CONTROL INTERNO	0
CONTROL INTERNO DISCIPL	0
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2
DIRECCION ADMINISTRATIV	4
DIRECCION FINANCIERA	7
DIRECCION JURIDICA	0
MESA DIRECTIVA	135
OFICINA A. COMUNICACIONE	0
OFICINA DE PLANEACION	0
PRESIDENCIA	0
SECRETARIA GENERAL	37
TOTAL	187

Nota: El número que refleja la gráfica anterior, varia a 187, teniendo en cuenta que una misma petición puede ser enviada a varias dependencias.

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a Atención al Ciudadano con 157 solicitudes y la Mesa Directiva con 135; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina que tramita todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En tercer lugar, tenemos la Secretaria General con 37 requerimiento, la Dirección Financiera con 7 requerimientos y la Dirección Administrativa con 4 solicitudes, y, esto dentro de las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 187 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 5

Es de aclarar que el número de solicitudes varía, ya que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano tal y como ya se dijo.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "*Encuesta de Percepción Ciudadana*" que diligencian los ciudadanos con el fin de medir el grado de satisfacción y percepción que tienen respecto a la atención presencial brindada en el Concejo de Bogotá D.C. en el marco del "*Proceso de Atención a la Ciudadanía*" durante el mes de abril de 2022. Las preguntas realizadas en la encuesta referida son las siguientes:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?				
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?				
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.				
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?				
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:				
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:				
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,				
Finalmente, Su consulta fue resuelta SI _____ NO _____				

Durante este mes, se diligenciaron veintidós (22) encuestas, la mayoría de ellas (19) la calificación y/o percepción de la atención a la ciudadanía brindada por parte del Concejo de Bogotá D.C. en todas las preguntas fue de "**excelente**". La calificación de "Bueno" fue dada solamente en 2 encuestas a la pregunta No. 5 y en una de ellas a la pregunta No. 6.

En el siguiente cuadro se observan de las 22 encuestas de abril 2022, las veces en que cada una de las preguntas fue respondida como "Excelente" o "Buena":

	Excelente	Bueno
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	22 (100%)	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a donde corresponde?	22 (100%)	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	22 (100%)	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	22 (100%)	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.	20 (90.90%)	2 (9.1%)
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es.	21 (95.45%)	1 (4.55%)
7. ¿Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C.?	22 (100%)	0

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2022

Mediante la modalidad de regreso a la presencialidad, la oficina de atención al 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.

AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE EL PROYECTO DE ACUERDO Nº 163 DE 2022 *"POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA EL INGRESO DEL DISTRITO CAPITAL A LA REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ-CUNDINAMARCA (…)"*

El proceso de Atención al Ciudadano, apoyo en la atención integral en la Audiencia Pública de Bogotá Región Metropolitana, realizada el 19 y 20 de abril de 2022 en el IDRD - Palacio de los Deportes, prestando todo el apoyo a los participantes, concejales, funcionarios de la Administración, participantes y ciudadanía en general que acudió a la convocatoria realizada por el Concejo de Bogotá.

A continuación se presenta parte del informe de resultados de la Audiencia Pública del proyecto de Acuerdo Nº 163 de 2022 *"Por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito*

Capital a la Región Metropolitana Bogotá –Cundinamarca (…)", llevada a cabo durante los días martes 19 y miércoles 20 de abril de 2022, actividad en la que el Proceso de Atención al Ciudadano prestó todo su apoyo para el desarrollo de la misma durante las dos jornadas.

1. Convocatoria

Por medio de la Resolución 0167 de 2022 modificada por la Resolución 0170 y 0188 de 2022, se convocó a audiencia pública a "*las autoridades nacionales, distritales y del departamento de Cundinamarca, las organizaciones sociales, expertos, académicos y la comunidad en general"*. Lo anterior, con el propósito de que participaran y manifestaran frente al Proyecto de Acuerdo No. 163 de 2022 *"Por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca y se dictan otras disposiciones".* Dicha audiencia fue desarrollada en el Palacio de los Deportes (IDRD), en donde el Concejo de Bogotá, D.C., llevo a cabo dos sesiones, una de la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, el 19 de abril de 2022 y una segunda sesión plenaria el 20 de abril de 2022.

2. Tema

Audiencia Pública sobre el proyecto de Acuerdo Nº 163 de 2022 *"Por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá –Cundinamarca (…)",* realizada el 19 y 20 de abril de 2022 en forma presencial, con un formato que dio lugar a la conversación entre los concejales y concejalas e integró a la ciudadanía que los acompañó al ejercicio de manera presencial o a través de los canales de Facebook y YouTube del Concejo de Bogotá, D.C.

3. Objetivo

Otorgar un espacio de participación a las autoridades nacionales, distritales y del departamento de Cundinamarca, las organizaciones sociales, expertos, académicos y a la comunidad en general, para que intervinieran en las sesiones de la Comisión Segunda de Gobierno y del Concejo de Bogota en pleno, respecto al debate del proyecto de Acuerdo Nº 163 de 2022 *"Por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca (…)"*

4. Fecha

La Audiencia Pública sobre el proyecto de Acuerdo Nº 163 de 2022 *"Por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá –Cundinamarca (…)"* fue realizada los días 19 y 20 de abril de 2022.

5. Hora Inicio Sesión

9:00 am

6. Lugar

La Audiencia Pública se realizó en el Palacio de los Deportes, ubicado en la Av. Calle 63 No. 59 A - 06 de la ciudad de Bogotá, en consonancia con lo establecido en la Resolución 0188 de 2022 que modificó la Resolución 0167 de 2022 del Concejo de Bogotá D.C.

7. Difusión de la Audiencia Pública

- Radio
- Prensa
- Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube)
- Página web del Concejo y de la Alcaldía de Bogotá D.C.

Lo anterior en consonancia con el artículo 10 de la Resolución 0167 de 2022 del Concejo de Bogotá D.C., el cual menciona que *"La Oficina Asesora de Comunicaciones divulgará la fecha, lugar y objeto de la Audiencia Pública, mediante publicación en la página web y redes sociales de la Corporación y los demás medios que considere pertinentes"*

8. Invitados y citados

El Proceso de Atención al Ciudadano, realizo las invitaciones para la ciudadanía de los diferentes grupos de interés de acuerdo con las bases de datos, apoyó activamente en el manejo de la comunidad durante el desarrollo de la Audiencia Pública sobre el Proyecto de Acuerdo Nº 163 De 2022 *"Por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca (…)".*

Se surtieron las siguientes invitaciones: a **1178** Concejales Municipales de Cundinamarca, **184** Ediles y Edilesas de Bogotá D.C., 14 Senadores y Representantes a la Cámara, el Ministro de Transporte, Ministro del Interior, los Directores o Gerentes del Gremio, como son Asocentro, Corpoguavio, Camacol, Probogota Región, Corabastos, Camacol Bogotá y Cundinamarca, Sabana Centro Como Vamos, Bogotá Como Vamos, Alianza In, Cámara de Comercio de Bogotá, Asocapitales, Futuros Urbanos, Asocolflores, Fenalco Bogotá, Fenalco Nacional, Sociedad Colombiana de Arquitectos, Cámara Colombiana de Infraestructura, entre otros; para un total de invitados **1399**.

9. Tipo de actividad

Audiencia Pública con la finalidad de dar la oportunidad a la ciudadanía de participar del debate del Proyecto de Acuerdo No. 163 de 2022 "Por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca y se dictan otras disposiciones" en la modalidad de asistencia presencial.

Así las cosas, el Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes asistieron debidamente identificados con las chaquetas y carnets correspondientes, al sitio indicado, apoyando la logística del evento, en jornadas que iniciaban a las 6 de la mañana en el Palacio de los Deportes y hasta el cierre del evento.

El ingreso de la ciudadanía, prensa, Diputados, Gobernador, ediles y concejales al sitio del evento estuvo a cargo de este proceso, así como la ubicación dentro del espacio, su atención y por supuesto se brindó la información clara y precisa en el momento en que fuera solicitada.

10. Actividades desarrolladas

El Concejo de Bogotá D.C., el día 19 de abril de 2022, lleva a cabo la Audiencia Pública por medio de la Comisión Segunda Permanente de Gobierno; y el 20 de abril de 2022 se realizó con el Concejo en pleno, (sesión plenaria):

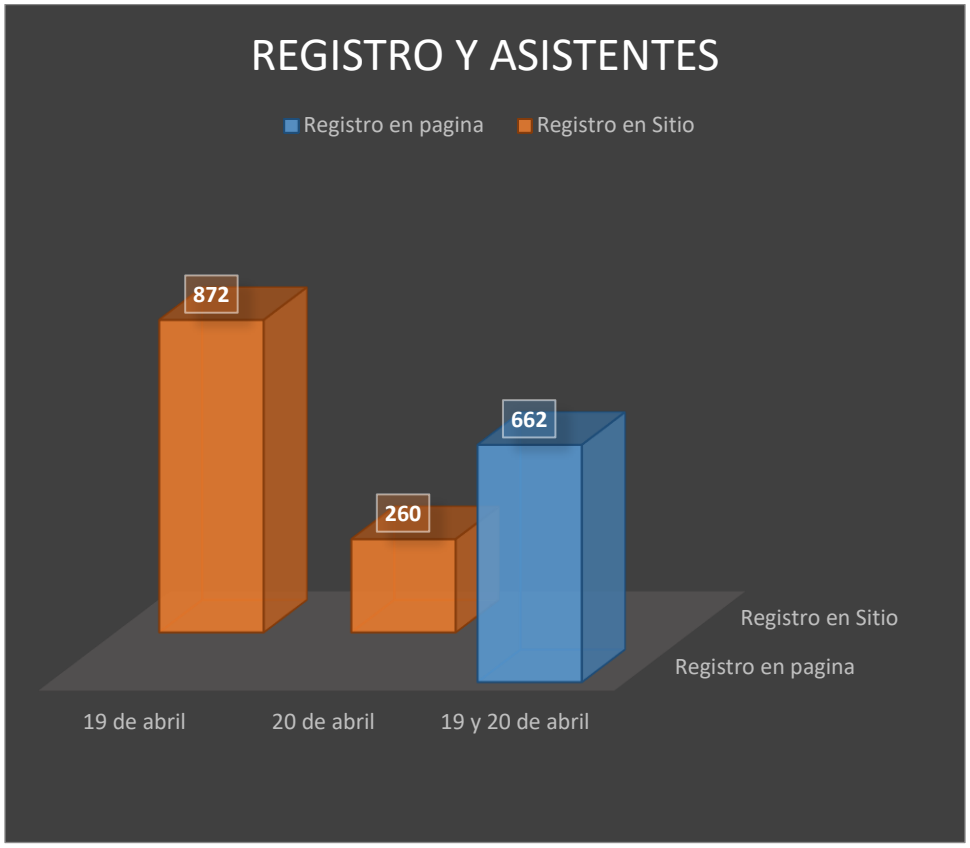
Durante los dos días en los que se llevó a cabo la Audiencia Pública, se hicieron presentes los organismos de control: la Personería Distrital, la Contraloría Distrital y la Veeduría Distrital. Asimismo, se hizo presente la alcaldesa Mayor de Bogotá, Dra. Claudia Nayibe López y el gabinete de la administración.

La Audiencia Pública, tenía como finalidad integrar y permitir la participación de la ciudadanía, escuchar las peticiones de la comunidad y que las mismas fueran tenidas en cuenta en la ponencia del Proyecto.

Se diseño un formulario de inscripción para permitir la participación de los ciudadanos inscritos en la audiencia durante los días 19 y 20 de abril del año en curso. El 19 de abril, se concedió el uso de la palabra a 215 ciudadanos inscritos previamente, así como a los ciudadanos que quería participar y llenaron la formulación de inscripción ese mismo día, dentro de los cuales se encontraban ciudadanos del común, ediles y concejales de los municipios del departamento de Cundinamarca, entre otros. Los ciudadanos tuvieron la oportunidad de manifestar sus inconformidades respecto de la aprobación o no de anexar el Distrito Capital a la Región Metropolitana.

11. Número de asistentes

Desde el 1 de abril de 2022 hasta el 18 de abril de 2022, se llevó a cabo el registro de los ciudadanos que asistirían al evento. Esta inscripción se llevó a cabo a través de la página web, lográndose inscribir 662 ciudadanos. De igual forma, y teniendo en cuenta que se trataba de una Audiencia Pública, se permitió el acceso a las personas que no realizaron el registro previo, pero querían ingresar a la audiencia, por lo que se efectuó el registro de las mismas, antes de ingresar al Palacio de los Deportes.



Es así como, el 19 de abril de 2022, en la actividad asistieron aproximadamente 872 ciudadanos y ciudadanas y el día 22 de abril de 2022 asistieron 260, para un total de 1132 asistente entre los días, de acuerdo con la BASES DE DATOS AUDIENCIA INVITADOS.xls adjunta.

Por lo anterior, se puede evidenciar que hubo 487 personas más de las que en realidad esperaba esta Corporación. Pudiéndose entonces concluir que, la forma en la que se llevó a cabo la difusión de la actividad fue masiva y exitosa, y que se permitió que la comunidad pudiera estar enterada de la realización de la Audiencia Pública. Es importante resaltar que el primer día de la audiencia, hubo un mayor número de ciudadanos, en comparación con el segundo día, en el cual solo asistieron 260 personas.

Cabe anotar, que es importante tener en cuenta el interés presentado por la ciudanía en esta actividad, por ello, es relevante tener en cuenta lo siguiente:

REGISTRO PREVIO POR LA PAGINA WEB

Como ya se mencionó, en la página web se registraron 662 ciudadanos, de acuerdo con la BASES DE DATOS REGISTRO EN PAGINA.xls, adjunta, quienes con su inscripción manifestaron su interés en participar en el evento ya sé cómo asistentes o para expresar su opinión respecto al ingreso de Bogotá D.C., a la Región Metropolitana.

En el grafico anterior, se evidencia que de las 662 personas registradas 215 deseaban hablar, dar su opinión o explicar sus propuestas en el evento y las 447 personas restantes, solo deseaban asistir.

Igualmente, el proceso de atención al ciudadano asistió a las capacitaciones realizadas por la Red de Veedurías, así como a las reuniones que por parte de otras dependencias se citan, y a las reuniones periódicas para el mejoramiento del proceso.

REUNIONES VIRTUALES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- Nodo Intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro, martes, 5 abril·10:00 – 11:30am meet.google.com/zeq-vzmi-vec
- Seminario Web: Lenguaje Claro del Estado en sus comunicaciones, 10:00 – 12:00am
  Fecha: 28 de abril de 2022 - Plataforma: Zoom.

Recomendaciones y Conclusiones

1. Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y 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 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, siguiendo los lineamientos descritos.

3. Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.

4. En razón al análisis mencionado, el proceso 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. Se 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.

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.

7. Se requiere el compromiso de cada uno de los procesos de las diferentes dependencias, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de a atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino a demás, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

8. Es importante que los funcionarios responsables del manejo de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de cada proceso, asistan a cada una de las capacitaciones que brinda la Secretaría General de la alcaldía mayor de Bogotá, D.C.

Cordialmente,

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
Dirección Jurídica
Concejo de Bogotá D.C

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