ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE 1 AL 31 DE AGOSTO 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 31 de agosto 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 31 de agosto de 2022, los cuales ascienden a **156** 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 agosto.

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 agosto de 2022, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudesen 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 agosto se recibieron 36 peticiones equivalente al 23% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.

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 agosto, se recibieron 16 peticiones equivalente al 10%.

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, enel sistema SDQS, en el mes agosto no se recibieron solicitudes por este medio.

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 enel sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En estemes de agosto se recibieron 85 peticiones, que equivalen al 54%.

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 agosto se recibieron 19 peticiones de forma presencial, equivalente al 12%.

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. Para este mes de agosto no se recibieron peticiones.

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 agosto no se recibieron peticiones.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

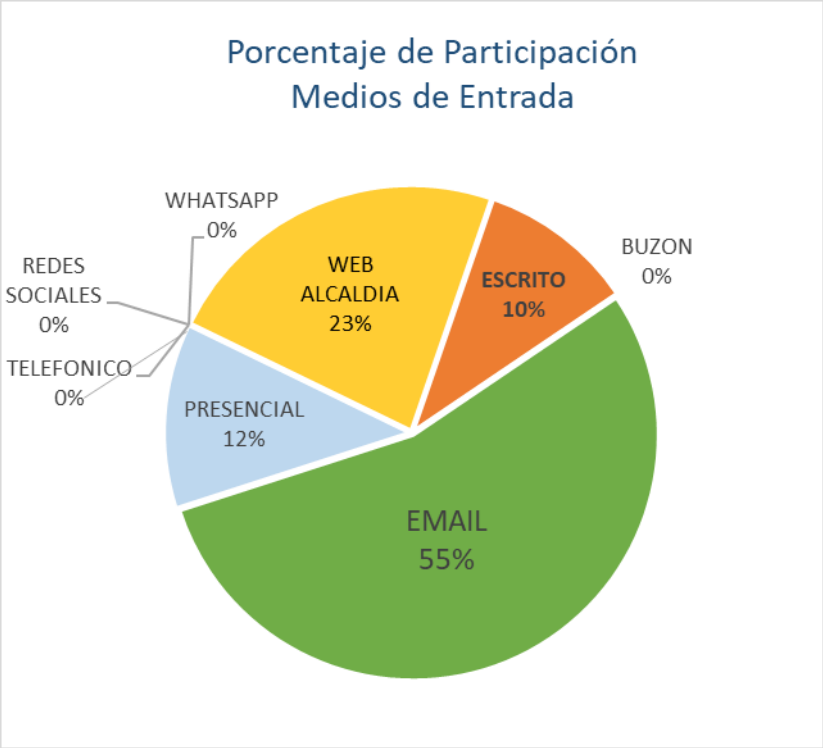
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes agosto de 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS ENERO	%
ESCRITO	16	10%
BUZON	0	0%
EMAIL	85	54%
PRESENCIAL	19	12%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WHATSAPP	0	0%
WEB ALCALDIA	36	23%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	**156**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en elmes de agosto sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 85 peticiones que corresponden al 54%; en el segundo lugar con 26 peticiones y un 23% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 19 y un porcentaje de participación del 12%, es el medio presencial, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.

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

El total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto, equivalen a ciento cincuenta y seis (156) 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”

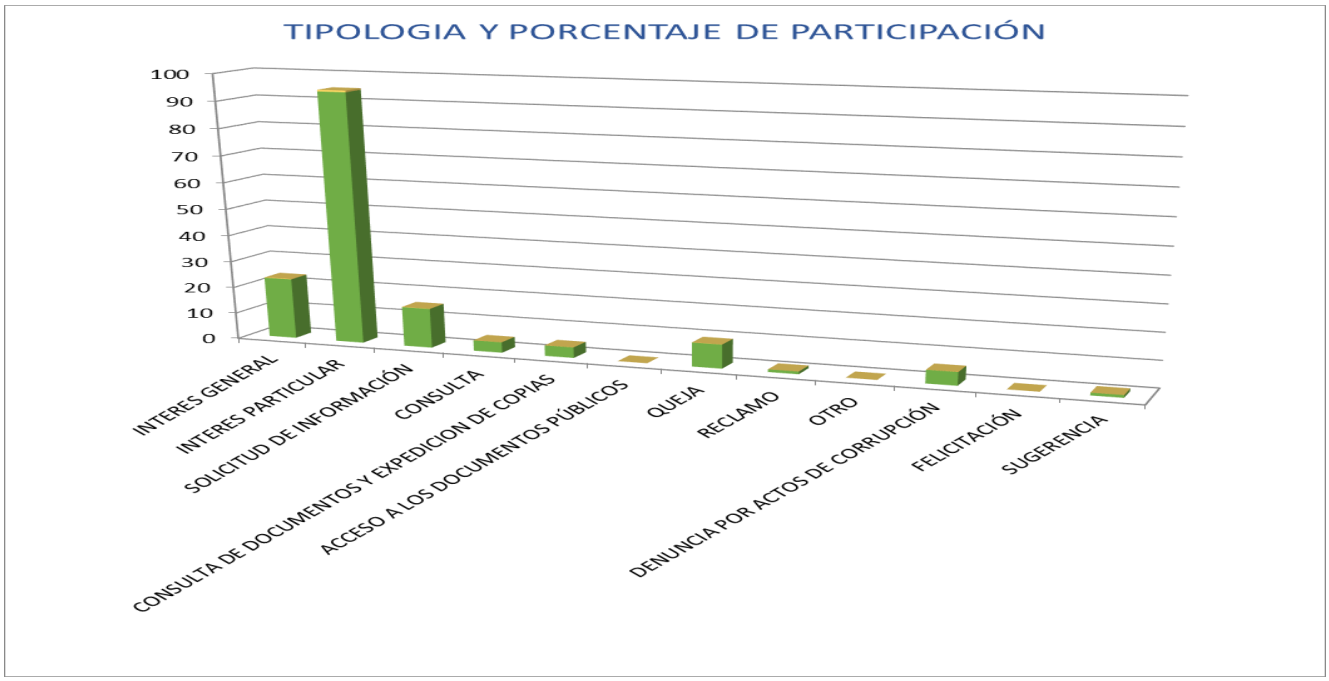
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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 agosto.

CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	23	15%
INTERES PARTICULAR	94	60%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15	10%
CONSULTA	4	3%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	4	3%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	9	6%
RECLAMO	1	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	3%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
TOTAL	**156**	**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 agosto de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 94 solicitudes y un 60% de participación, seguida por las solicitudes interés General con 23 peticiones y 15% de participación; y en tercer solicitudes de información con 15 peticiones y un porcentaje de participación del 10%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes agosto, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las quejas, las peticiones de interés general y las solicitudes de información, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluando 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 dentro de la ciudadanía.

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

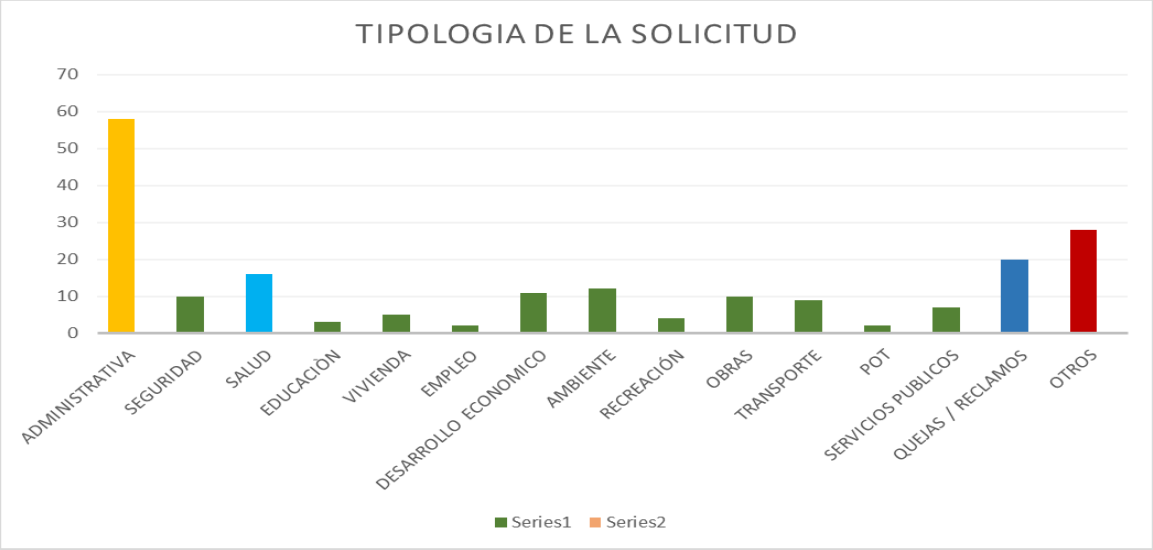
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	58	29%
SEGURIDAD	10	5%
SALUD	16	8%
EDUCACIÒN	3	2%
VIVIENDA	5	3%
EMPLEO	2	1%
DESARROLLO ECONOMICO	11	6%

AMBIENTE	12	6%
RECREACIÓN	4	2%
OBRAS	10	5%
TRANSPORTE	9	5%
POT	2	1%
SERVICIOS PUBLICOS	7	4%
QUEJAS / RECLAMOS	20	10%
OTROS	28	14%
TOTAL	**197**	**100%**

Cuadro 3

En el Cuadro No. 3**,** podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta en esta clasificación se puede visualizar que la clasificación determina que administrativa con 58 peticiones y 29% de participación se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos el ítem otros con 28 solicitudes y 14% de participación, seguido de quejas y reclamos con 20 peticiones y 10% de participación, salud 16 peticiones y 8% de participación se visualizan con los mayores porcentajes.

El total 197 ítems es determinado por encima de las 156 solitudes del mes de agosto, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizados por el ciudadano, toda vez que en varias oportunidades no solamente solicitan una cosa sino dos o tres.



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a administrativa, otros, quejas/reclamos y salud y seguridad como las variables más categorizadas.

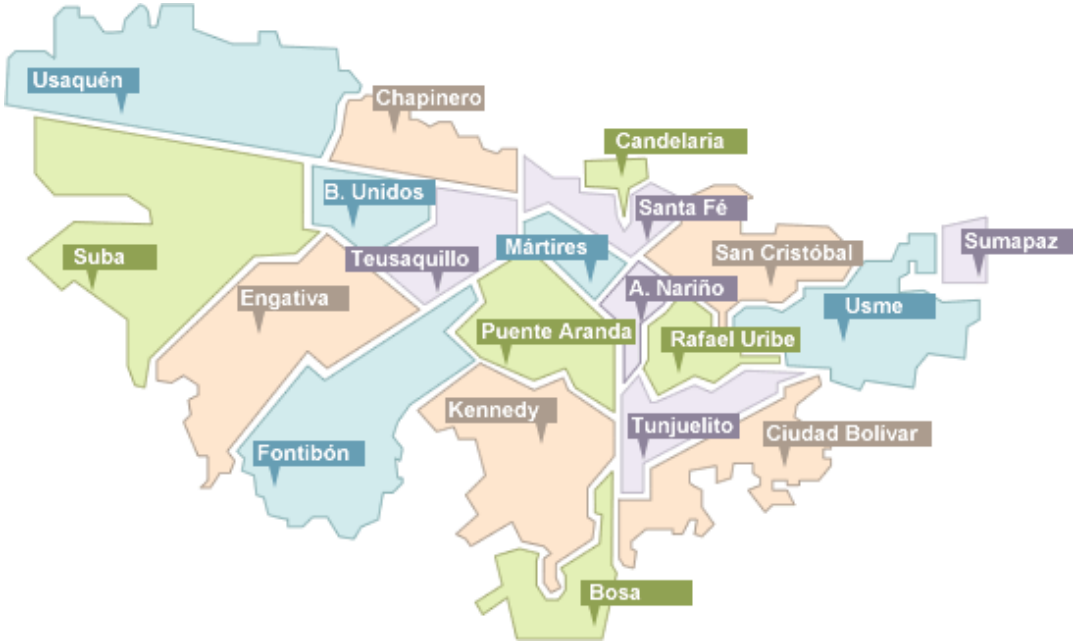
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems relacionados.

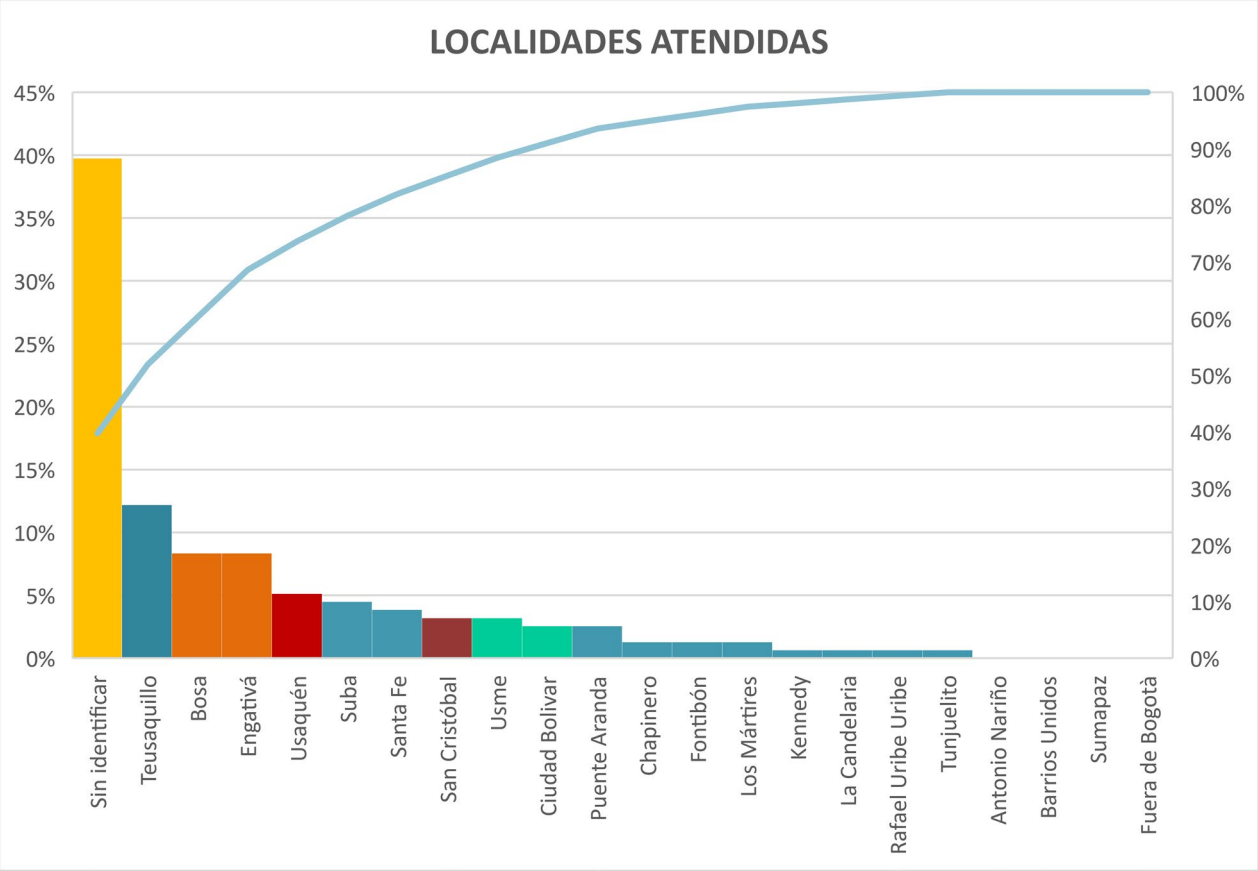
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**0**	**0%**
Barrios Unidos	**0**	**0%**
Bosa	**13**	**8%**
Chapinero	**2**	**1%**
Ciudad Bolívar	**4**	**3%**
Engativá	**13**	**8%**
Fontibón	**2**	**1%**
Kennedy	**1**	**1%**
La Candelaria	**1**	**1%**
Los Mártires	**2**	**1%**
Puente Aranda	**4**	**3%**
Rafael Uribe Uribe	**1**	**1%**
San Cristóbal	**5**	**3%**
Santa Fe	**6**	**4%**
Suba	**7**	**4%**
Sumapaz	**0**	**0%**
Teusaquillo	**19**	**12%**
Tunjuelito	**1**	**1%**
Usaquén	**8**	**5%**
Usme	**5**	**3%**
Fuera de Bogotá	**0**	**0%**
Sin identificar	**62**	**40%**
TOTAL	**156**	**100%**

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Sin identificar su localización geográfica, 62 solicitudes y una participación de 40% es el ítem con más participación, la localidad de Teusaquillo con 19 peticiones esto corresponde al 12% de participación, Bosa y Engativá con 13 solicitudes y 8% de participación; son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.


Usaquén
Chapinero
Candelaria
B. Unidos
Santa Fé
Suba
Teusaquillo
Mártires
San Cristóbal
Sumapaz
Engativa
A. Nariño
Usme
Puente Aranda
Rafael Uribe
Kennedy
Tunjuelito
Ciudad Bolivar
Fontibón
Bosa


LOCALIDADES ATENDIDAS
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
Sin identificar
Teusaquillo
Bosa
Engativá
Usaquén
Suba
Santa Fe
San Cristóbal
Usme
Ciudad Bolivar
Puente Aranda
Chapinero
Fontibón
Los Mártires
Kennedy
La Candelaria
Rafael Uribe Uribe
Tunjuelito
Antonio Nariño
Barrios Unidos
Sumapaz
Fuera de Bogotà

Grafica No. 4

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.

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.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE AGOSTO

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**85**	**54%**
COMPARTIDA	**0**	**0%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**71**	**46%**
TOTAL, SDQS	**156**	**100%**

Cuadro 5 **Grafica 5**

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuentas tuvieron que ser trasladas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006.

De las 156 peticiones registradas para el mes de agosto, 85 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá y lo que implica una participación de 54%, 71 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 46%, y de manera compartida no se gestionaron peticiones.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIASMES DE AGOSTO 2022. ANEXO PDF

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

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C. — HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES AGOSTO — Versión: 06 — Fecha: 26-Abr-2022

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN										COMPETENCIA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD													FECHA INCORPORACIÓN SDQS.	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
		GENERAL-GENERAL	ASESORÍA-ASESORÍA	INFORMACIÓN-INFORMACIÓN	QUEJA-QUEJA	SUGERENCIA-SUGERENCIA	RECLAMO-RECLAMO	APOYO	VIGILANCIA	CONCEPTO-CONCEPTO	FELICITACIÓN-FELICITACIÓN	DENUNCIA		ADMINISTRATIVA	SEGURIDAD	SALUD	EDUCACIÓN	VIVIENDA	EMPLEO	DESARROLLO ECONÓMICO	AMBIENTE	RECREACIÓN	CARRERA	TRANSPORTE	POT	SERVICIOS PÚBLICOS	QUEJAS-RECLAMOS	OTROS		N... REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN					
WEB	02-08-22		X									TRASLADO POR COMPETENCIA								X							X	04-08-22	2720942022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	WEB ALCALDÍA	Suba	24/08/2022	24/08/2022	20
WEB	02-08-22	X										CONCEJO								X							X	04-08-22	2742202022	Ou conformidad con la disputa en el Artículo 21 Ley 1437 de 2011 artículo del parágrafo del artículo 5 de la Ley 1755 de 2015. Tal como lo ha	WEB ALCALDÍA	Suba	24/08/2022	12/08/2022	8
EMAIL	01-08-22		X									CONCEJO	X															01-08-22	2795392022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Teusaquillo	23/08/2022	16/08/2022	15
EMAIL	01-08-22						X					TRASLADO POR COMPETENCIA												X				02-08-22	2801922022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Engativá	24/08/2022	23/08/2022	27
EMAIL	01-08-22	X										TRASLADO POR COMPETENCIA								X								02-08-22	2802672022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Ciudad Bolívar	24/08/2022	3/08/2022	1
EMAIL	01-08-22			X								CONCEJO	X															02-08-22	2803642022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Ciudad Bolívar	17/08/2022	10/08/2022	8
WEB	02-08-22				X							CONCEJO	X															04-08-22	2803702022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	WEB ALCALDÍA	Ciudad Bolívar	15/03/2022	4/08/2022	0
WEB	02-08-22				X							CONCEJO	X															04-08-22	2803752022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	WEB ALCALDÍA	Ciudad Bolívar	14/03/2022	13/08/2022	15
EMAIL	01-08-22		X									TRASLADO POR COMPETENCIA			X									X				02-08-22	2805162022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Usaquén	24/08/2022	5/08/2022	3
EMAIL	02-08-22						X					TRASLADO POR COMPETENCIA			X									X				02-08-22	2805372022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Engativá	24/08/2022	11/08/2022	9
EMAIL	02-08-22		X									TRASLADO POR COMPETENCIA			X											X		02-08-22	2806362022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Suba	24/08/2022	24/08/2022	22
EMAIL	02-08-22		X									CONCEJO	X															02-08-22	2806742022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Teusaquillo	24/08/2022	19/08/2022	17
EMAIL	02-08-22		X									CONCEJO	X															02-08-22	2807212022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Teusaquillo	24/08/2022	10/08/2022	8
EMAIL	02-08-22		X									CONCEJO	X															02-08-22	2807372022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Ciudad Bolívar	24/08/2022	10/08/2022	8
WEB	02-08-22				X							CONCEJO	X															04-08-22	2810102022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	WEB ALCALDÍA	Teusaquillo	14/03/2022		
EMAIL	02-08-22		X									CONCEJO	X															03-08-22	2822472022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Teusaquillo	25/08/2022	11/08/2022	8
EMAIL	03-08-22		X									CONCEJO	X															03-08-22	2822672022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Teusaquillo	25/08/2022	10/08/2022	7
ER-12325	02-08-22	X										TRASLADO POR COMPETENCIA				X												03-08-22	2823582022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	ESCRITO	Santa Fe	25/08/2022	11/08/2022	8
ER-11937	Er-11937		X									TRASLADO POR COMPETENCIA											X					03-08-22	2824032022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	PRESENCIAL	SDHE	25/08/2022	16/08/2022	13
EMAIL	03-08-22		X									TRASLADO POR COMPETENCIA	X															03-08-22	2824292022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	Ciudad Bolívar	25/08/2022	4/08/2022	1
WEB	03-08-22	X										CONCEJO												X				04-08-22	2826812022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	WEB ALCALDÍA	SDHE	26/08/2022	25/08/2022	21
EMAIL	03-08-22		X									CONCEJO	X															04-08-22	2828572022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA !	EMAIL	SDHE	26/08/2022	9/08/2022	5
[illegible]	[illegible]										X	CONCEJO									X							[illegible]	2829352022	ENATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	[illegible]	[illegible]	26/08/2022	16/08/2022	12

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de agosto de 2022, donde se detalla la información de cada una delas peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de agosto de 2022, a través del SDQS.

Esta hoja de ruta, contiene cambios que incluyen otros ítems de mediciones que se hacen necesarios para la medición de la gestión de las peticiones por parte del Concejo de Bogotá, estos cambios fueron revisados e incluidos en la versión 06 del 26 de abril de 2022.

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace la revisión física de los buzones,en busca de peticiones, los cuales se encuentra ubicados así. Uno en la recepción de ingresode la sede principal de la Corporación; un segundo buzón en el Recinto Comuneros y el terceroen el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo deBogotá, D.C.;

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02
		FECHA: 29-Jun-2022

ACTA No. 26

LUGAR: Centro Administrativo Distrital - Concejo de Bogotá D.C.

FECHA: 6-07-2022

HORA DE INICIACIÓN: 10:15 AM HORA DE FINALIZACIÓN: 10:35 AM

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Elvira Gross Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 10:15, 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. Entrada recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital 2 piso.

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

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 AGOSTO 2022

Para el mes de agosto de 2022, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agostode 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 Gestiónde Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta veinticinco (25) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS MES DE AGOSTO 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	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	5	0	0	0	0	0	5
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	5	0	0	0	0	0	5
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	14	0	0	0	0	0	14
TOTAL	**0**	**25**	**0**	**0**	**0**	**0**		**25**

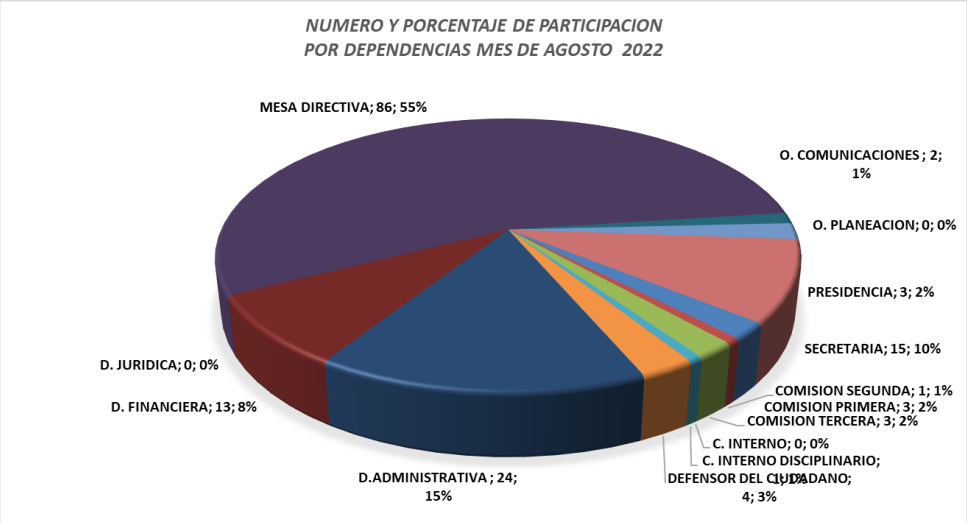
PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE AGOSTO 2022

Durante el presente mes de agosto, ingresaron 156 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación otrasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS MES DE AGOSTO 2022		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	157	0%
COMISION PRIMERA	3	2%
COMISION SEGUNDA	1	1%
COMISION TERCERA	3	2%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4	3%
D.ADMINISTRATIVA	24	15%
D. FINANCIERA	13	8%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	86	55%
O. COMUNICACIONES	2	1%
O. PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	3	2%
SECRETARIA	15	10%
TOTAL	**155**	**100%**

Durante este mes, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a Atención al Ciudadano, donde se tramitaron 156 solicitudes; así mismo, es de anotar que una de ellas no fue trasladada a ninguna dependencia, toda vez que se solicitó ampliación de la información por parte del proceso, teniendo en cuenta la falta de geo-referenciación y que anuncia un anexo el cual no viene en la solicitud. Es por esto que en el cuadro el total nos da 155 solicitudes tramitadas.

Seguida está la Mesa Directiva con 86 requerimientos gestionados; lo anterior, teniendo en cuenta que son las oficinas en que se tramitan 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 Dirección Administrativa con 24 requerimientos y 15% de participación dentro del gran total, la Secretaria General con 15 solicitudes y 10% de participación; Dirección Financiera con 13 requerimientos y 8% de participación. Esto dentro de las más representativas.

En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 156 solicitudes recibidas durante el presente mes.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
MES DE AGOSTO 2022

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" realizadas a los ciudadanos que asistieron en el mes de agosto de 2022 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C.

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvo la ciudadanía respectoa la atención presencial brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. durante el mes de agosto de 2022. Se realizaron nueve (9) encuestas las cuales contienen las siguientes preguntas:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que loatendió?				
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 ysencillo.				
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?				
5. Encontró respuesta acorde a susolicitud, 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.,				

Tabla 1

En dichas encuestas, tal como se evidencia en el recuadro anterior, se realizaron siete (07) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes, los cuales se medían de la siguiente manera: 1. Excelente; 2. Bueno; 3. Regular; y 4. Malo.

En el siguiente recuadro se puede identificar el número de respuesta dependiendo el tipo de pregunta y los grados de satisfacción, en los siguientes términos:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	9			
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	9			
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	9			
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	6	3		
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	7	2		
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	8	1		
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	9			

Tabla 2

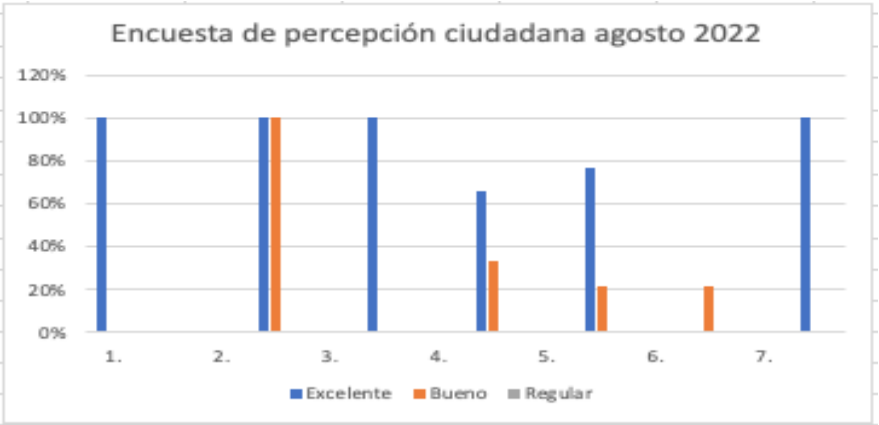
De la tabla No. 2 es posible determinar los datos relevantes:

1. Las 9 personas encuestadas percibieron que la atención relacionada con las preguntas 1, 2, 3 y 7 fue excelente.
2. De las 9 personas encuestadas, sobre la pregunta 4, 3 personas consideraron que la atención fue buena; respecto de la pregunta 5, 2 personas consideraron igualmente que la atención fue buena, y respecto de la pregunta 6 solamente 1 persona consideró que la atención fue buena, significando que 8 de los encuestados la percibió como excelente.

Ahora bien, es importante identificar el porcentaje de satisfacción, en consonancia con el 100% de las personas encuestadas de acuerdo a las preguntas realizadas:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud ydisposición del funcionario que lo atendió?	100%			
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la informaciónnecesaria para resolver su consulta,o remitirlo a dónde corresponda?	100%			
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro ysencillo.	100%			
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	66%	33%		
5. Encontró respuesta acorde a susolicitud, queja o requerimiento:	77%	22%		
6. El espacio físico de la Oficina deAtención al Ciudadano es:	88%	11%		
7. Cómo califica la atención ofrecidapor el Concejo de Bogotá, D.C.,	100%			

Tabla 3



Así las cosas se tiene que:

1. Para el 100% de los ciudadanos la actitud del funcionario que los atendió fue Excelente.

2. El 100% de las personas encuestadas consideraron que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta o remitirlo a dondecorresponde.

3. El 100% de las personas encuestadas consideraron que el lenguaje empleado por elfuncionario de la oficina de atención al ciudadano, fue claro y sencillo.

4. El 66% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario del proceso de atención al ciudadano fue excelente, solamente el 33% consideró que fue bueno.

5. El 77% de las personas encuestadas encontró que la respuesta fue acorde a sus solicitud, queja o requerimiento. El restante 22% consideró que fue bueno.

6. El 88% de los ciudadanos consideraron que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es Excelente y solo el 11% considero que fue regular.

7. El 100% de las personas encuestadas califica como “Excelente” la atención ofrecidapor el Concejo de Bogotá D.C.

De igual forma, se puede concluir que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde al ítem “Excelente”, lo que lleva a concluir que la mayoría de las personas encuestadas consideran, desde punto de vista general, que la actividad tiene un grado de satisfacción alto y/o positivo. Debiéndose tener en cuenta que para el actual periodo sobre el cual se realizó la encuesta, no se presentaron respuesta calificadas como “regular” o “malo”.

Por lo tanto, en síntesis, de acuerdo con las encuestas tomadas por el área de Atención al Ciudadano para el mes de agosto de 2022 se tiene que la atención al ciudadano se realizó de acuerdo a lo esperado y se cumplió con el objeto de brindar una atención óptima.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2022

Con el fin de desarrollar el trámite y seguimiento oportuno a las peticiones, quejas reclamos y/o sugerencias recibidas en la Corporación, se actualiza el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, el cual queda aprobado el 29 de junio de 2022 entrando en vigencia en el mes de agosto del presente año.

- **REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO**

1. Reuniones semanales de seguimiento de actividades proceso de Atención al Ciudadano

2. Reunión Servicio al Ciudadano – Dirección Jurídica PRESENCIAL, martes, 30 agosto ·8:30 am, lineamientos y cumplimiento de los procedimientos.

3. Apertura de las actividades de Auditoría Interna, al proceso de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 viernes, 12 agosto.

4. Se generó comunicado con Cordis 2022IE12627, con asunto Responsables Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá te Escucha”, con el fin de mantener la permanencia de un funcionario al frente de las solicitudes ciudadanas e informar los cambios, habida cuenta que los términos contemplados en la ley 1755 de 2015 delimita tiempo específico para la emitir respuestas.

Concejo de Bogotá

CONCEJO DE BOGOTÁ 24-08-2022 04:49:58
Al Contestar Cite Este Nr.: 2022IE12627 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: 84.222 - DIRECCION JURIDICAFUENTES FERNANDEZ R
DESTINO: CONCEJO DE BOGOTATODAS LAS OFICINAS
ASUNTO: RESPONSABLES SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIO
OBS: CESH-VRC

MEMORANDO

PARA: **PRESIDENCIA**
SECRETARIA GENERAL
COMISIÓN PRIMERA DEL PLAN
COMISIÓN SEGUNDA DE GOBIERNO
COMISIÓN TERCERA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN FINANCIERA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DE: Dirección Técnica Jurídica

ASUNTO: Responsables Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá te Escucha”

Respetuosamente nos permitimos recordar a ustedes que en su calidad de directores y/o jefes de cada una de las Direcciones u Oficinas, les corresponde reportar los datos del funcionario de su Dependencia que esté designado al manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha.**

Así mismo, Atención al Ciudadano debe reportar las novedades que tengan que ver con retiros, vacaciones, incapacidades y en general los cambios a que haya lugar, respecto del funcionario designado para el manejo del sistema.

Como es de su conocimiento, debe haber una persona al frente de las solicitudes ciudadanas e informar los cambios, habida cuenta que los términos contemplados en la ley 1755 de 2015 delimita tiempo específico para la emitir respuestas.

Si llegare el momento en que el funcionario asignado no se encuentre activo y se recepcione un derecho de petición, implicaría que se vencerían términos para dar respuesta y por ende incurrir en violación de los términos fijados por ley, con posibles consecuencias disciplinarias para el funcionario responsable y/o jefe del área.

Atentamente,

Firmado digitalmente por ROBERTO JOSE FUENTES FERNANDEZ

ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ
Director Técnico Jurídico

Proyectó: Yolanda Romero Cruz
Revisó: Carlos Ernesto Segura Hortúa - Asesor 105-02

Página 1 de 1

Modelo Integrado de Planeación y Gestión mipg
GDO-PT-002 / V.03

5. Se realizó, solicitud para elaboración de una campaña dirigida a todos los ciudadanos a fin de que conozcan y utilicen los canales que tiene el Concejo de Bogotá para Atención al Ciudadano. Esta campaña está dirigida a Describir claramente la función y los medios que desde el proceso de Atención al Ciudadano se prestan para atender las peticiones que se generen por parte de la Ciudadanía.

8/9/22, 11:59 Correo de Concejo de Bogota - ELABORACION PIEZAS GRAFICAS - CAMAPAÑA

Concejo de Bogotá

YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co>

ELABORACION PIEZAS GRAFICAS - CAMAPAÑA
1 mensaje

ATENCION AL CIUDADANO <atencionalciudadano@concejobogota.gov.co> 9 de agosto de 2022, 13:58
Para: COMUNICACIONES INTERNAS <comunicainterna@concejobogota.gov.co>, VALERIA CHANTRE OROZCO <vchantre@concejobogota.gov.co>, NESTOR ARLEY RAMÍREZ RAMÍREZ <naramirez@concejobogota.gov.co>, CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA <cesegura@concejobogota.gov.co>, DEFENSOR DEL CIUDADANO <defensordelciudadano@concejobogota.gov.co>, YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co>

Muy buenas tardes. Respetuosamente nos permitimos solicitar la elaboracion de una campaña dirigida a todos los ciudadanos a fin de que conozcan y utilicen los canales que tiene el Concejo de Bogotá para Atención al Ciudadano, para lo cual estamos adjuntando el formato correspondiente.

1. Fecha de solicitud: _09/08/202_

2. Dirección / Oficina y Dependencia que requiere el servicio:

Dirección u Oficina: Dirección Jurídica
Dependencia: Atención al Ciudadano

3. Información del funcionario delegado para coordinar el servicio:

Nombre: Carlos Ernesto Segura Hortúa
Correo: cesegura@concejobogota.gov.co
Número de la extensión: 7006
Número de Celular: 3153617675

Recomendaciones y Conclusiones

1. 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.

2. Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.

3. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, siguiendo los lineamientos descritos.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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 calidady calidez y oportunidad de cada entidad.

8. 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 atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podríacon llevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Cordialmente,

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: Carlos Ernesto Segura – Asesor

.