ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE JULIO DE 2023

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 julio de 2023,** 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 julio de 2023, los cuales ascienden a **146** 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 delas SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

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

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 **julio** de 2023, 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 julio, se recibieron **35** peticiones equivalente al 24% 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 julio, se recibieron **13** peticiones equivalente al 9%.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea2088210 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, en el mes de julio no se recibieron peticiones, 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 en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de julio se recibieron **83** peticiones, que equivalen al 57%.

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 julio se recibieron **15** peticiones de forma presencial, equivalente al 10%.

BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en elSDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad. Para este mes de julio no se recibieron peticiones.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio deFacebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes de julio no se recibieron peticiones.

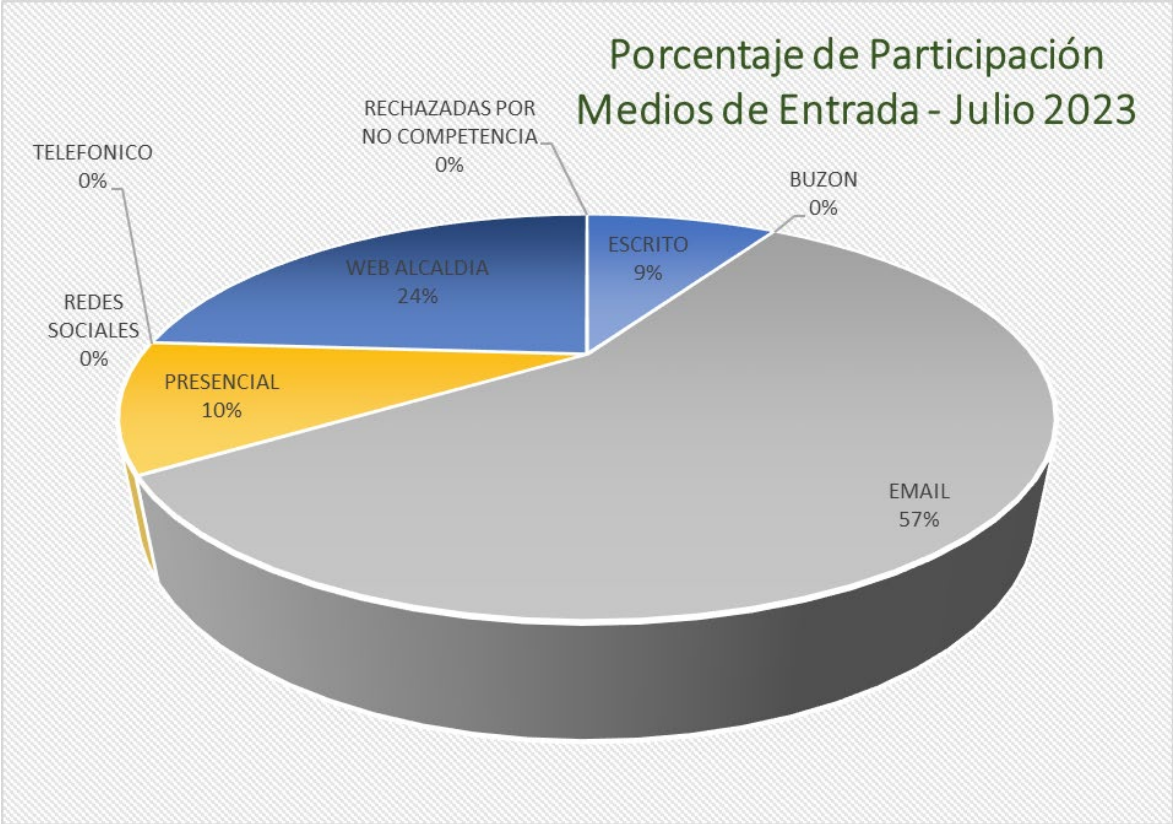
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes julio de 2023, 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	13	9%
BUZON	0	0%
EMAIL	83	57%
PRESENCIAL	15	10%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	35	24%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	**146**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de julio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 83 peticiones que corresponden al 57%; en el segundo lugar con 35 peticiones y un 24% de participación, la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 15 y un porcentaje de participación del 10%, es el medio Presencial, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.



Grafica No. 1

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.

El total de requerimientos recibidos durante el mes de julio, equivalen a ciento cuarenta seis (146) 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

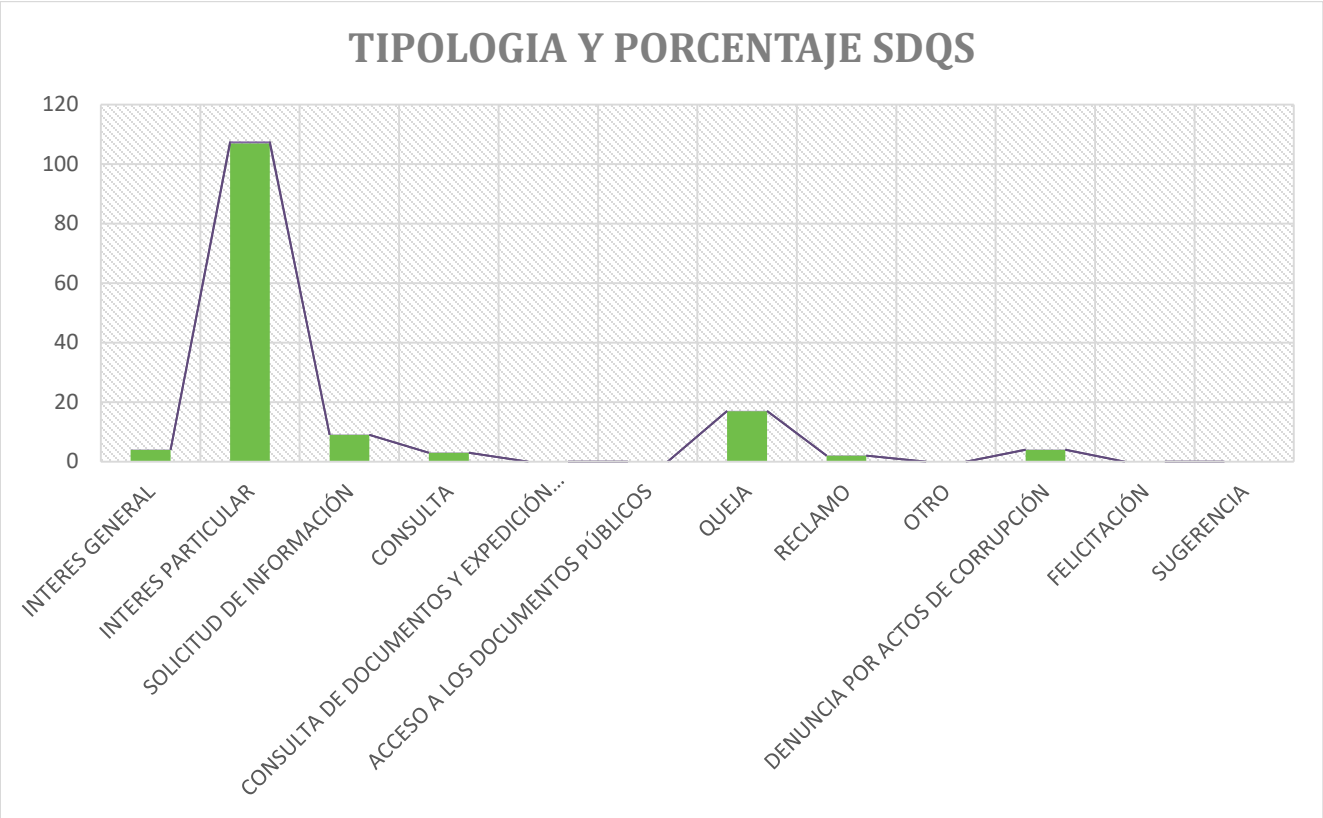
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de julio.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	4	3%
INTERES PARTICULAR	107	73%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	6%
CONSULTA	3	2%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	17	12%
RECLAMO	2	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	3%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	146	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 julio de 2023, son los derechos de petición de interés particular con 107 peticiones y un 73% de participación, las quejas con 17 peticiones y un 12% de participación, seguida por solicitud de información con 9 peticiones y 6% de participación; en cuarto lugar, las denuncias por actos de corrupción con 4 peticiones y 3% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención los derechos de petición de interés particular lideran para el mes de julio las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes julio, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, queja y solicitud 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.

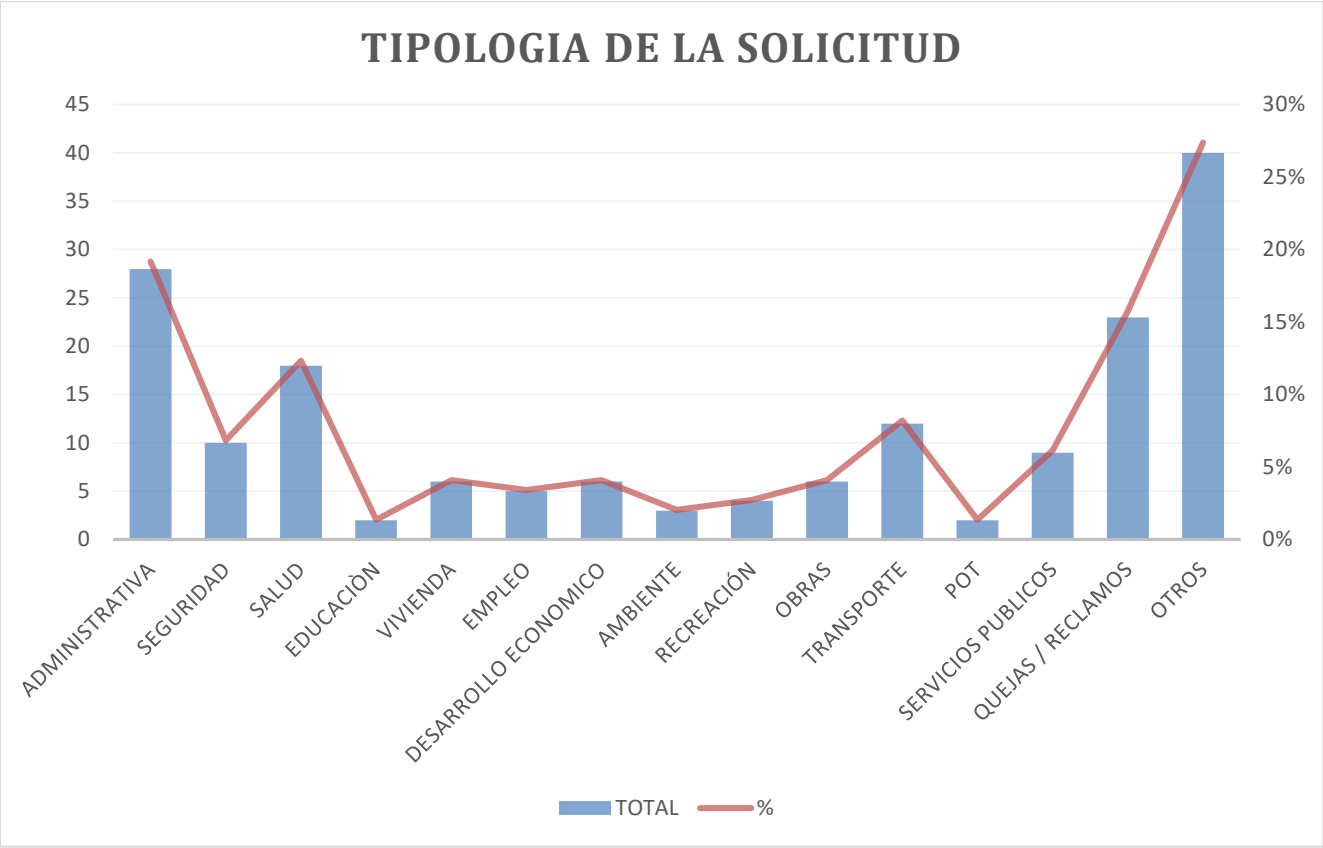
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	28	19%
SEGURIDAD	10	7%
SALUD	18	12%
EDUCACIÒN	2	1%
VIVIENDA	6	4%
EMPLEO	5	3%
DESARROLLO ECONOMICO	6	4%
AMBIENTE	3	2%
RECREACIÓN	4	3%
OBRAS	6	4%
TRANSPORTE	12	8%
POT	2	1%
SERVICIOS PUBLICOS	9	6%
QUEJAS / RECLAMOS	23	16%
OTROS	40	27%
TOTAL	174	119%

Cuadro No. 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 otros con 40 peticiones y un porcentaje de 27% se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos administrativa con 28 peticiones y porcentaje de 19% y en tercer lugar, Quejas / reclamos 23 peticiones y 16% de participación, se destacan como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **174** ítems es determinado por encima de las **146** solitudes del mes de julio, 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 realizado por el ciudadano, toda vez que en varias oportunidades no solamente solicitan una cosa sino múltiples solicitudes.



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, otros, administrativa y quejas / reclamos como las variables más categorizadas.

Algunas categorías como salud, transporte y seguridad se encuentran en un mismo nivel de participación

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.

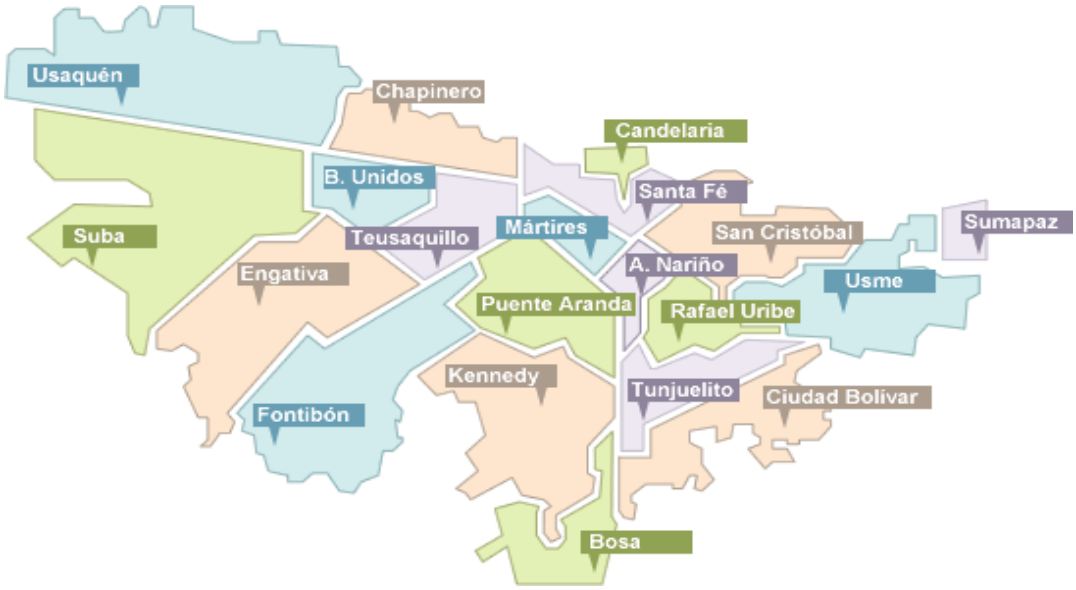
Se relacionan grandes diferencias entre los ítems relacionados, Admirativa con la barra mas en relación con las otras tipologías relacionadas.

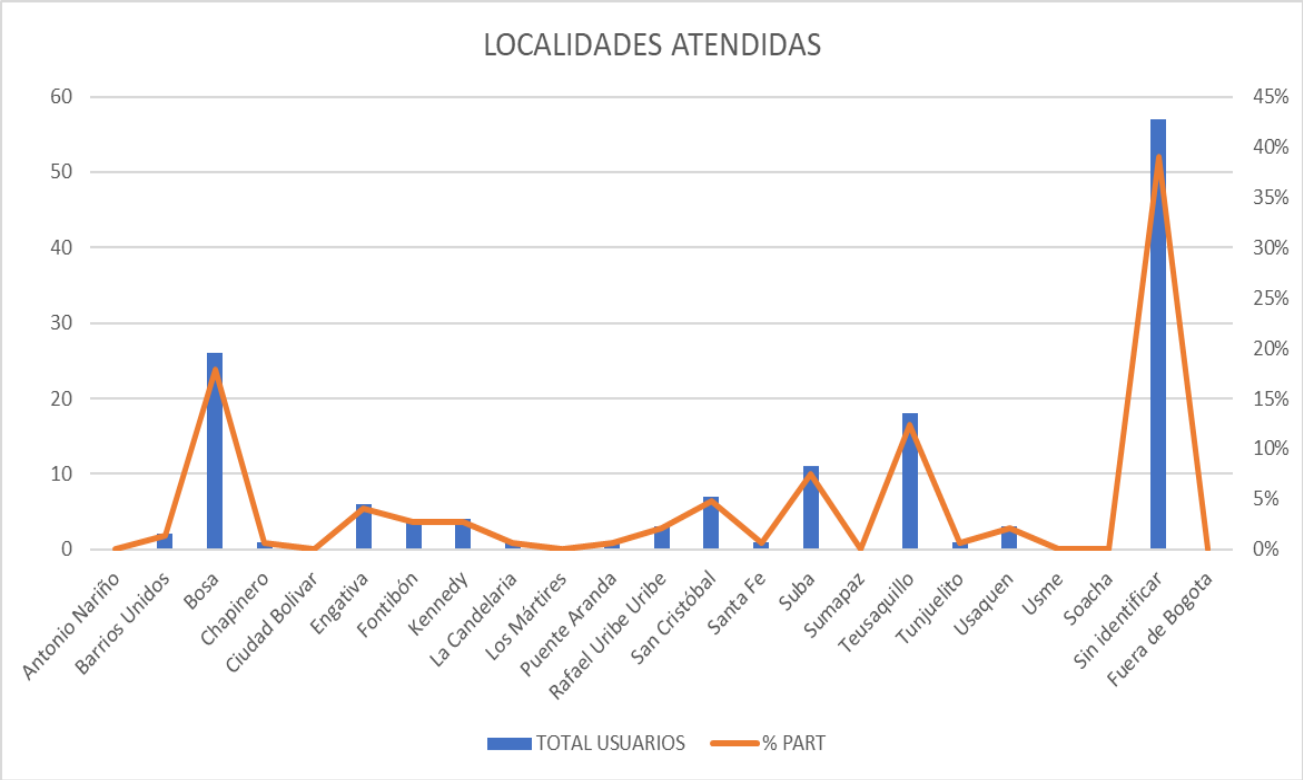
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**0**	**0%**
Barrios Unidos	**2**	**1%**
Bosa	**26**	**18%**
Chapinero	**1**	**1%**
Ciudad Bolívar	**0**	**0%**
Engativá	**6**	**4%**
Fontibón	**4**	**3%**
Kennedy	**4**	**3%**
La Candelaria	**1**	**1%**
Los Mártires	**0**	**0%**
Puente Aranda	**1**	**1%**
Rafael Uribe Uribe	**3**	**2%**
San Cristóbal	**7**	**5%**
Santa Fe	**1**	**1%**
Suba	**11**	**8%**
Sumapaz	**0**	**0%**
Teusaquillo	**18**	**12%**
Tunjuelito	**1**	**1%**
Usaquén	**3**	**2%**
Usme	**0**	**0%**
Soacha	**0**	**0%**
Sin identificar	**57**	**39%**
Fuera de Bogotá	**0**	**0%**
Total general	**146**	**100%**

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, que sin identificar con 57 solicitudes y 39% de participación, Bosa con 26 solicitudes, esto corresponde al 18% de participación y Teusaquillo con 18 peticiones y un 12% en el total 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 Bolívar
Fontibón
Bosa


LOCALIDADES ATENDIDAS
60
50
40
30
20
10
0
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
Antonio Nariño
Barrios Unidos
Bosa
Chapinero
Ciudad Bolivar
Engativa
Fontibón
Kennedy
La Candelaria
Los Mártires
Puente Aranda
Rafael Uribe Uribe
San Cristóbal
Santa Fe
Suba
Sumapaz
Teusaquillo
Tunjuelito
Usaquen
Usme
Soacha
Sin identificar
Fuera de Bogota
TOTAL USUARIOS
% PART

Grafica No. 4

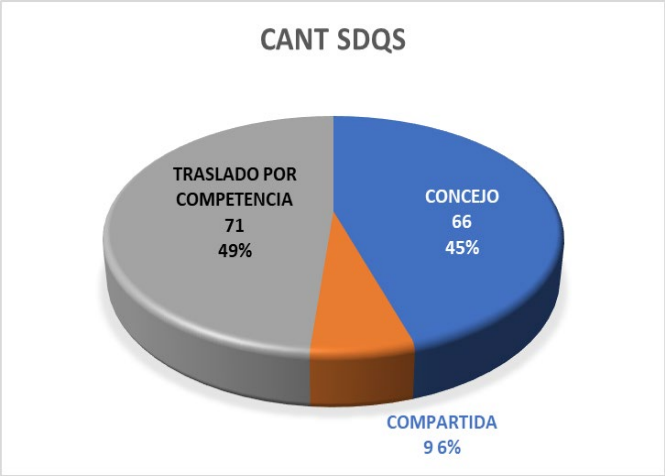
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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 JULIO 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**66**	**45%**
COMPARTIDA	**9**	**6%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**71**	**49%**
TOTAL, SDQS	**146**	**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 146 peticiones registradas para el mes de julio, 66 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 45%, 71 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 49%, y de manera compartida 9 y un porcentaje 6%.

hOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE JULIO 2023. ANEXO PDF

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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES JULIO 2023

Código: ATC-FO-002
Versión: 06
Fecha: 26-Abr-2022

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD: DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE COPIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE QUEJA	QUEJA	RECLAMO	TYRE	DENUNCIA POR PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	COMPETENCIA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: ADMINISTRATIVA	CONCEJO	DIALOGO	LEGISLACIÓN	MOVILidad	EMPLEO	DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	HÁBITAT	SEGURIDAD	SALUD	TRANSPORTE	TIC	CONTRATACIÓN	QUEJAS - RECLAMOS	OTROS - SUGERENCIAS	FECHA RECEPCIÓN ERM	CLASIFICACIÓN: No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
WEB	1/07/2023						X					COMPETITIA														X	X	4/07/2023	2996252023	QUINCENA 1/23 CUENTA LO ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Fontibón	25/07/2023 24:59	5/07/2023	1
WEB	1/07/2023			X								TRABAJO POR COMPETENCIA															X	4/07/2023	2997732023	QUINCENA 1/23 POLÍTICA PÚBLICA SUBSITIAL DE	MFA ALCALDÍA	Teusaquillo	25/07/2023 24:59	6/07/2023	2
WEB	1/07/2023			X								TRABAJO POR COMPETENCIA															X	4/07/2023	2997762023	QUINCENA 1/23 POLÍTICA PÚBLICA SUBSITIAL DE	MFA ALCALDÍA	Teusaquillo	25/07/2023 24:59	6/07/2023	2
WEB	1/07/2023				X							TRABAJO POR COMPETENCIA															X	4/07/2023	2997772023	QUINCENA 1/23 POLÍTICA PÚBLICA SUBSITIAL DE	MFA ALCALDÍA	Teusaquillo	25/07/2023 24:59	6/07/2023	2
WEB	1/07/2023				X							TRABAJO POR COMPETENCIA															X	4/07/2023	2997782023	QUINCENA 1/23 POLÍTICA PÚBLICA SUBSITIAL DE	MFA ALCALDÍA	Teusaquillo	25/07/2023 24:59	6/07/2023	2
WEB	3/07/2023			X								COMPETITIA											X					4/07/2023	3000712023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Santa Fe	25/07/2023 24:59	25/07/2023	21
WEB	4/07/2023						X					TRABAJO POR COMPETENCIA			X													5/07/2023	3005652023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Chapinero	26/07/2023 24:59	18/07/2023	14
EMAIL	4/07/2023		X									CONCESIÓN	X															5/07/2023	3012542023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Sin Identificar	26/07/2023 24:59	18/07/2023	13
EMAIL	4/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA			X													5/07/2023	3023542023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Suba	26/07/2023 24:59	19/07/2023	14
EMAIL	4/07/2023									X		TRABAJO POR COMPETENCIA														X	5/07/2023	3024182023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Sin Identificar	26/07/2023 24:59	20/07/2023	10
EMAIL	4/07/2023	X										TRABAJO POR COMPETENCIA					X										5/07/2023	3024982023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	San Cristóbal	26/07/2023 24:59	13/07/2023	5
EMAIL	4/07/2023		X									CONCESIÓN			X													5/07/2023	3025672023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Suba	26/07/2023 24:59	19/07/2023	14
EMAIL	4/07/2023		X									CONCESIÓN	X															5/07/2023	3025682023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Sin Identificar	26/07/2023 24:59	18/07/2023	13
WEB	6/07/2023							X				TRABAJO POR COMPETENCIA											X					7/07/2023	3031652023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Suba	26/07/2023 24:59	11/07/2023	4
WEB	6/07/2023		X									CONCESIÓN	X															7/07/2023	3036692023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA EN EL	MFA ALCALDÍA	Sin Identificar	26/07/2023 24:59	13/07/2023	6
SR-13355	5/07/2023		X									COMPETITIA										X						7/07/2023	3038032023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA EN	MAIL	webs	26/07/2023 24:59	13/07/2023	4
SR-13213	5/07/2023		X									COMPETITIA							X									6/07/2023	3039272023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA EN	ESCRITO	Kennedy Urbano Urbano	27/07/2023 24:59	18/07/2023	12
sr-13215	5/07/2023	X										COMPETITIA									X							6/07/2023	3039942023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	PRESENCIAL	San Cristóbal	27/07/2023 24:59	13/07/2023	5
EMAIL	5/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA			X													6/07/2023	3040762023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Suba	27/07/2023 24:59	18/07/2023	12
EMAIL	5/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA										X						7/07/2023	3041432023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Sin Identificar	26/07/2023 24:59	13/07/2023	4
EMAIL	5/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA										X						6/07/2023	3050002023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Sin Identificar	27/07/2023 24:59	12/07/2023	5
EMAIL	5/07/2023						X					TRABAJO POR COMPETENCIA													X			7/07/2023	3050412023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Teusaquillo	26/07/2023 24:59	13/07/2023	4
WEB	7/07/2023						X					TRABAJO POR COMPETENCIA												X	X			10/07/2023	3050642023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Sin Identificar	31/07/2023 24:59	20/07/2023	9
EMAIL	5/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA													X			7/07/2023	3050892023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL 1/23 ADAGIO MARTES	MAIL	Sin Identificar	26/07/2023 24:59	13/07/2023	4
EMAIL	5/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA					X											7/07/2023	3052112023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Suba	26/07/2023 24:59	19/07/2023	12
EMAIL	5/07/2023		X									CONCESIÓN														X		7/07/2023	3052642023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA EN ATENCIÓN A EL COMUNICACIÓN	MAIL	Sin Identificar	26/07/2023 24:59	13/07/2023	4
WEB	6/07/2023						X					TRABAJO POR COMPETENCIA							X		X							10/07/2023	3060372023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Suba	31/07/2023 24:59	14/07/2023	4
WEB	13/07/2023							X				TRABAJO POR COMPETENCIA						X							X			12/07/2023	3061652023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	San Cristóbal	1/08/2023 24:59	27/07/2023	11
EMAIL	7/07/2023			X								CONCESIÓN	X															10/07/2023	3064282023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Teusaquillo	26/07/2023 24:59	12/07/2023	2
EMAIL	7/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA					X											10/07/2023	3064462023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Suba	31/07/2023 24:59	13/07/2023	1
WEB	13/07/2023		X									CONCESIÓN											X					12/07/2023	3065802023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Suba	1/08/2023 24:59	18/07/2023	6
SR-13355	7/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA		X									X					10/07/2023	3066392023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	ESCRITO	Tunjuelito	31/07/2023 24:59	18/07/2023	8
SR-13151	7/07	X										TRABAJO POR COMPETENCIA													X			10/07/2023	3067472023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	ESCRITO	Suba	31/07/2023 24:59	24/07/2023	14
EMAIL	7/07/2023		X									CONCESIÓN								X								10/07/2023	3068472023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MAIL	Usaquén	31/07/2023 24:59	13/07/2023	1
WEB	13/07/2023		X									TRABAJO POR COMPETENCIA													X			11/07/2023	3070742023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Suba	1/08/2023 24:59	18/07/2023	7
WEB	13/07/2023	X										TRABAJO POR COMPETENCIA					X				X							11/07/2023	3070962023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Suba	1/08/2023 24:59	18/07/2023	7
WEB	13/07/2023						X					CONCESIÓN	X															12/07/2023	3104682023	QUINCENA 1/23 ARTERIAL SF SA TRABAJO A LA	MFA ALCALDÍA	Engativá	2/08/2023 24:59	19/07/2023	6

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de julio de 2023, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de julio de 2023, a través del SDQS.

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 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 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. ___

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

FECHA: 5-07-2023

HORA DE INICIACIÓN: 8am HORA DE FINALIZACIÓN: 8:30 am

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Elvira Gomez Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8 am, 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.

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 actasde 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 solicitadoa la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIASPARA EL MES DE JULIO DE 2023

Para el mes de julio de 2023, 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. La Secretaria General reporta doce (12) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE JULIO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR								0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		2						2
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		1						1
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO		9						9
TOTAL	**0**	**12**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**12**

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE JULIO 2023

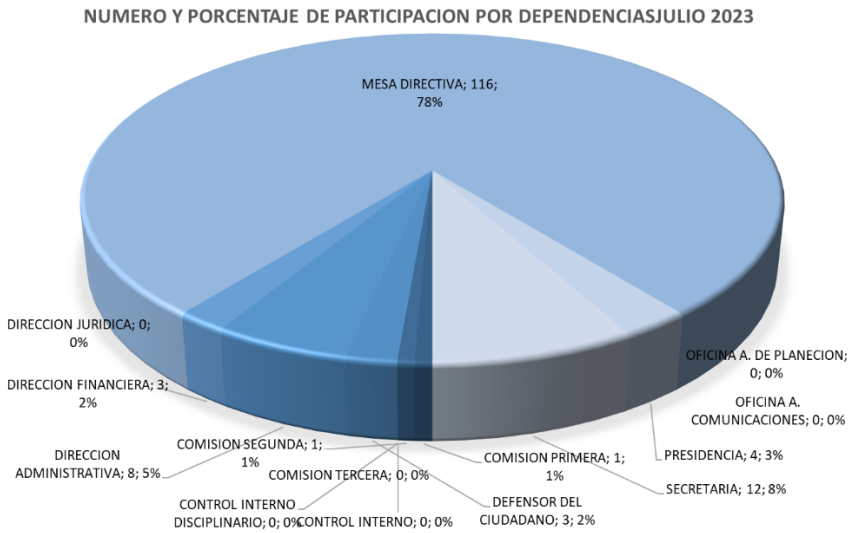
Durante el presente mes de julio, ingresaron **146** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 116 requerimientos gestionados y 78% de participación; 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.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	147	147%
COMISION PRIMERA	1	1%
COMISION SEGUNDA	1	1%
COMISION TERCERA	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	3	2%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	8	5%
DIRECCION FINANCIERA	3	2%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	116	78%
OFICINA A. COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%
PRESIDENCIA	4	3%
SECRETARIA	12	8%
TOTAL	**148**	**100%**

En Segundo lugar, la Secretaria General con 12 requerimientos correspondiente al 8% de participación, seguida de la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá con 8 requerimientos y el 5% de participación, dentro del gran total. 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 94 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 5

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA
MES DE JULIO DE 2023

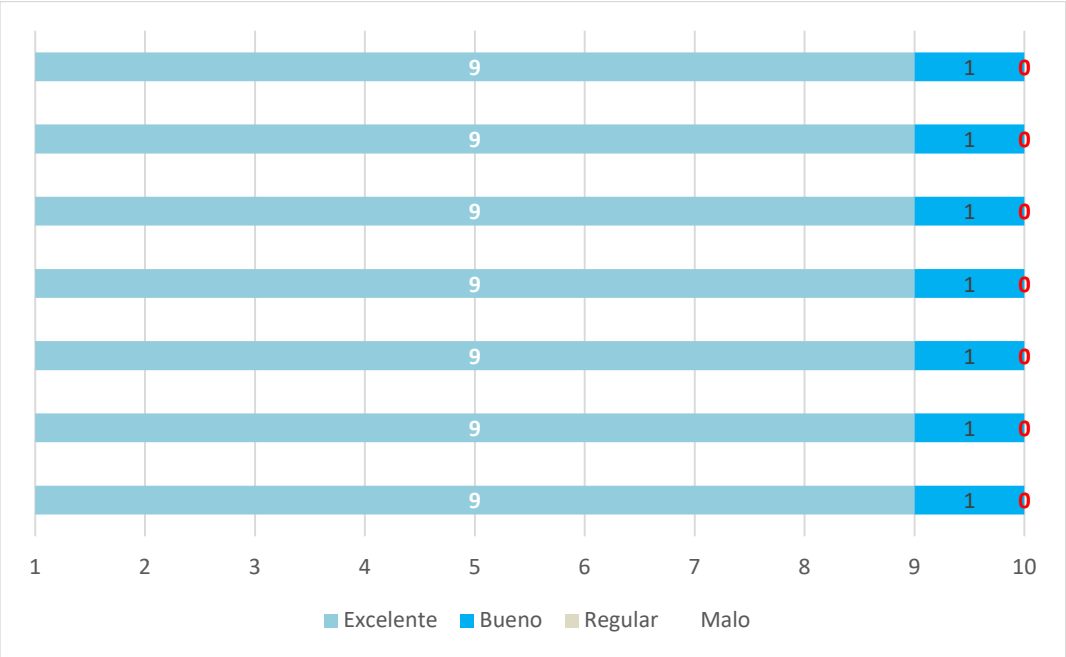
Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	9	1	0	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	9	1	0	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	9	1	0	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	9	1	0	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	9	1	0	0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	9	1	0	0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	9	1	0	0

Tabla 2

Por lo cual, en el siguiente recuadro se lleva a porcentaje de satisfacción por pregunta tomado sobre el número de encuestas obtenidas.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	90%	10%	0%	0%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	90%	10%	0%	0%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	90%	10%	0%	0%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	90%	10%	0%	0%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	90%	10%	0%	0%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	90%	10%	0%	0%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	90%	10%	0%	0%
	90%	**10%**	**0%**	**0%**

Tabla 3



RESULTADOS

1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?
   A ésta pregunta, el 90% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 10% calificó con “Bueno”.

2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?
   En esta pregunta, el 90% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 10% calificó con “Bueno”.

3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?
   Para esta pregunta, el 90% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 10% calificó con “Bueno”.

4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?
   La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 90% con “Excelente” y el 10% con “Bueno”.

5. ¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?
   Como hecho más relevante e importante para esta oficina tenemos que la percepción de los usuarios es del 90% con “Excelente”, el 10% con “Bueno.

6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:
   Para esta pregunta, el 90% con “Excelente”, el 10% con “Bueno,

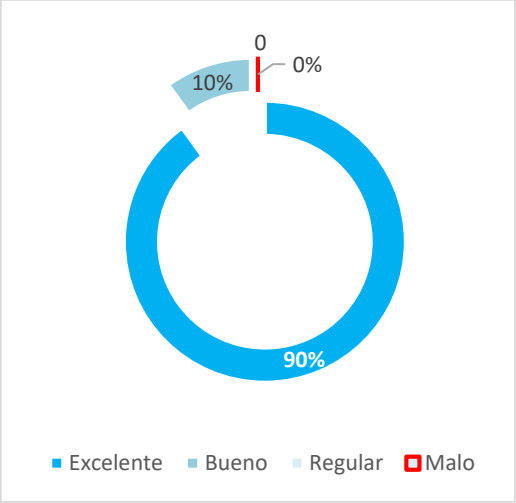
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,
   Por último, a la pregunta de como califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá y el 90% de los usuarios consideraron que fue “Excelente” y el 10% con “Bueno.

CONCLUSIONES

En general, el servicio prestado por la oficina de atención al ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud a la oficina o Corporación correspondiente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.

Así mismo se resalta el esfuerzo y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 90% en “Excelente”, un 10% en “Bueno”, para el mes de julio de 2023, en donde como se puede observar en la gráfica 2 extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	90%
Bueno	10%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%



Como datos relevantes podemos extraer:

1. Para las 10 personas encuestadas en el mes de julio el 90% consideraron atención ofrecida por el Concejo de Bogotá fue “Excelente”.

2. De igual forma, el 90% de los encuestados coincidieron que el lenguaje utilizado, y la respuesta recibida fueron acorde a su solicitud; el 90% de los usuarios opinan que atención general fue excelente; el 90% de los ciudadanos indica que los espacios físicos son de alta calidad y el 90% de las personas encuestadas consideró que la actitud, disposición y conocimiento del funcionario que lo atendió eran suficientes para atender su requerimiento

En cuanto a los resultados globales, es muy satisfactorio ver cómo los usuarios reconocen el esfuerzo que realiza el equipo de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá por atender sus requerimientos y direccionar en forma clara sus solicitudes manteniendo un alto compromiso de servicio al cliente y mejora constante, para lo cual se continuará capacitando al equipo para mantener una percepción positiva del servicio en los ciudadanos usuarios.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO DE 2023 –

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- Capacitación Funcional - Bogotá te escucha Reunión competencias Sector Cultura, jueves, 13 julio·2:00 – 5:00pm

- Capacitación Funcional - Bogotá te escucha Reunión competencias Sector Salud, viernes, 28 julio·10:00am – 12:00pm

- APOYO A LA RENDICION DE CUENTAS - Sesión Plenaria Extraordinaria
  Jueves 27 de julio de 2023 a las 9:00 a.m. en el Recinto los Comuneros

INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS
PRIMER SEMESTRE
2023 CONCEJO DE BOGOTÁ

1. Convocatoria

La Mesa Directiva de la Corporación, presidida por el Concejal Samir José Abisambra, pretende acercar los espacios de transparencia a la ciudadanía e incentivarla a participar y ejercer su derecho de control sobre las instituciones del Estado. Se incentivó la participación, mediante la siguiente invitación.

Actividades desarrolladas

El Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes debidamente identificados, acudieron para apoyar la logística del evento.

El Concejo de Bogotá decidió implementar una estrategia de rendición de cuentas integrando diferentes metodologías y canales de comunicación que ampliaran el alcance de este ejercicio de transparencia y vincularan a la ciudadanía a lo largo de la audiencia.

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO

Finalmente, el doctor Carlos Ernesto Segura Hortua, rindió informe sobre la gestión realizada por parte de la oficina del Defensor del Ciudadano, - Atención al Ciudadano en el primer semestre del año 2023 e informo que se han respondido con eficiencia y eficacia todas las solicitudes de los ciudadanos, respondiendo de forma oportuna, calidad y clara al ciudadano sus peticiones y, sobre todo, buscar dar una solución de fondo a las mismas.

Durante el primer semestre del año 2023, ha gestionado 876 peticiones recibidas en la Corporación, las cuales han sido asignadas a las diferentes áreas de la Entidad; siendo la mesa directiva la que mayor numero atiende. Dichas peticiones, han sido trasladas a distintas entidades distritales, nacionales e incluso privadas, a fin de buscar respuesta definitiva para el ciudadano.

El Proceso Defensor del Ciudadano, ha realizado 188 requerimientos de seguimientos, a fin de que los términos de respuesta se cumplan cabalmente.

El informe de Rendición de Cuentas hace parte integral del presente informe.

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. 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. 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.

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 a atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino además, 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.

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