

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 1 de 25

### INFORME DE GESTIÓN

### ATENCION A LA CIUDADANIA

## INFORME DE GESTIÓN MES DE JUNIO 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 30 de junio 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 30 junio de 2023, los cuales ascienden a **120** 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 junio.



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 2 de 25

### INFORME DE GESTIÓN

#### 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 **junio** 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 junio, se recibieron **37** peticiones equivalente al 31% 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 junio, se recibieron **9** peticiones equivalente al 8%.



**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 junio 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: <a href="mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co">atencionalciudadano@concejobogota.gov.co</a>, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de junio se recibieron **69** peticiones, que equivalen al 58%.



### INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 3 de 25



**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 junio se recibieron **5** peticiones de forma presencial, equivalente al 4%.



**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 junio 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 junio 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 junio 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	9	8%
BUZON	0	0%
EMAIL	69	58%
PRESENCIAL	5	4%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	37	31%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	120	100%

Cuadro No. 1



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

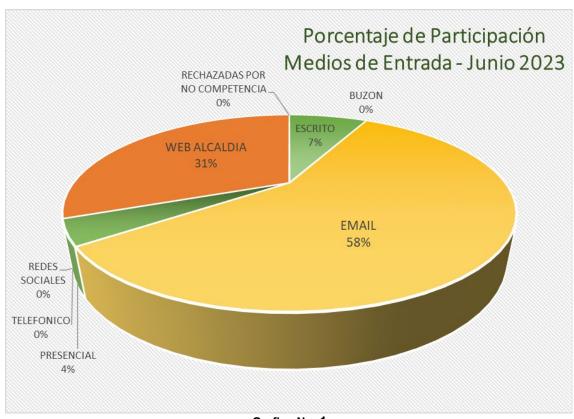
VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 4 de 25

### INFORME DE GESTIÓN

En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 68 peticiones que corresponden al 58%; en el segundo lugar con 37 peticiones y un 31% de participación, la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 9 y un porcentaje de participación del 8%, 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 junio, equivalen a ciento veinte (120) 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".



### INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 5 de 25

### 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 junio.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	10	8%
INTERES PARTICULAR	67	56%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12	10%
CONSULTA	4	3%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	15	13%
RECLAMO	5	4%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	6%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	120	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 junio de 2023, son los derechos de petición de interés particular con 67 peticiones y un 56% de participación, las quejas con 15 peticiones y un 13% de participación, seguida por solicitud de información con 12 peticiones y 10% de participación; en cuarto lugar, la denuncias por actos de corrupción con 7 peticiones y 6% 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 junio las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.



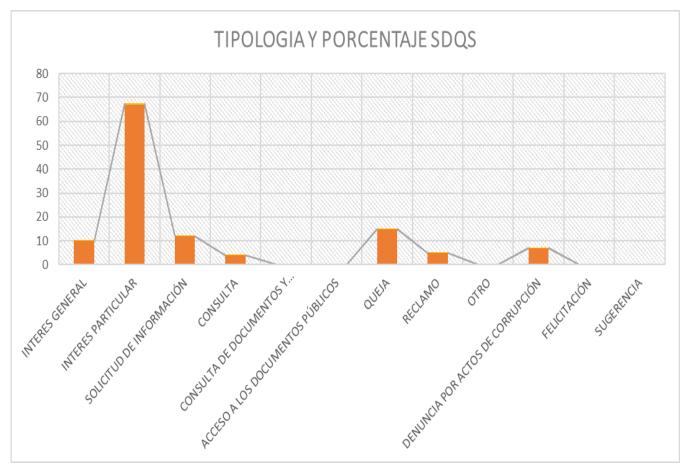
VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 6 de 25

### INFORME DE GESTIÓN



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes junio, 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.



### INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 7 de 25

### **CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD**

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	43	32%
SEGURIDAD	15	11%
SALUD	4	3%
EDUCACIÒN	3	2%
VIVIENDA	5	4%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONOMICO	1	1%
AMBIENTE	8	6%
RECREACIÓN	0	0%
OBRAS	3	2%
TRANSPORTE	3	2%
РОТ	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	1	1%
QUEJAS / RECLAMOS	12	9%
OTROS	35	26%
TOTAL	133	100%

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 administrativa con 43 peticiones y porcentaje de 32%, se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos Otros con 35 y un porcentaje de 26% y en tercer lugar, Seguridad 15 peticiones y 11% de participación, se destacan como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **133** ítems es determinado por encima de las **120** solitudes del mes de junio, 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.



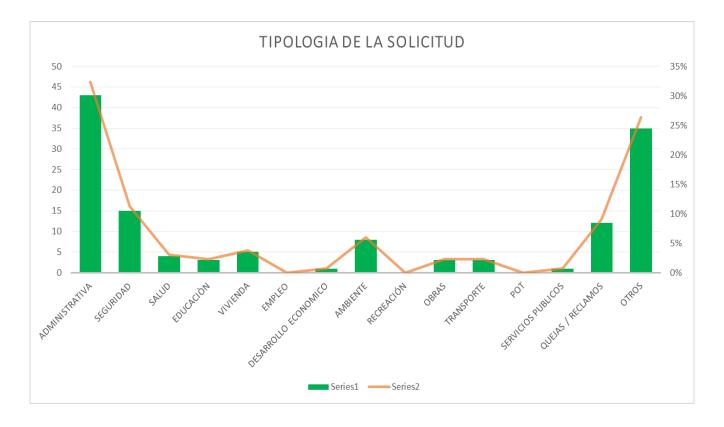
CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 8 de 25

# INFORME DE GESTIÓN



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 y seguridad como las variables más categorizadas.

Algunas categorías como ambiente, vivienda, salud 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.



### INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 9 de 25

### PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	5	4%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	7	6%
Fontibón	0	0%
Kennedy	3	3%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	3	3%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	4	3%
Santa Fe	2	2%
Suba	8	7%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	19	16%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	4	3%
Usme	4	3%
Soacha	0	0%
Sin identificar	57	48%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	120	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 48% de participación, Teusaquillo con 19 solicitudes, esto corresponde al 16% de participación y Suba con 8 peticiones y un 7% 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.



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

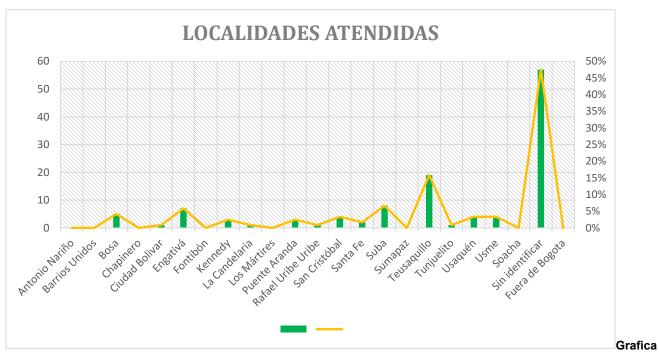
VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 10 de 25

### INFORME DE GESTIÓN





No. 4



INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 11 de 25

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 JUNIO 2023**

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	75	63%
COMPARTIDA	1	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	44	37%
TOTAL, SDQS	120	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 120 peticiones registradas para el mes de junio, 75 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 63%, 44 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 37%, y de manera compartida 1 y un porcentaje 1%.



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

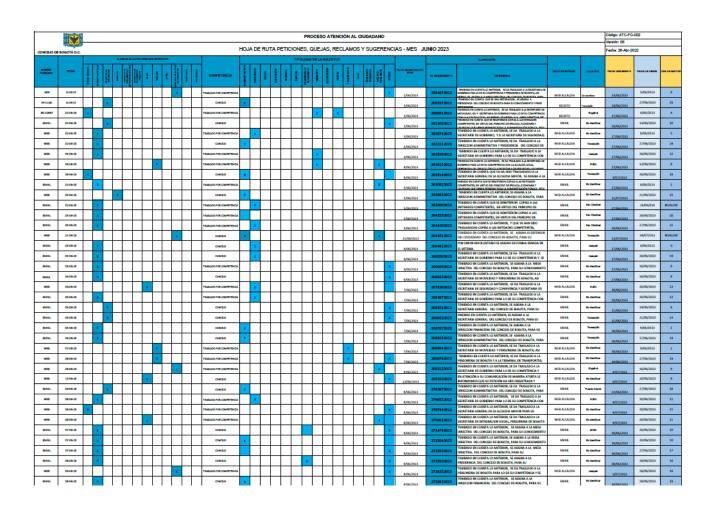
FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 12 de 25

### INFORME DE GESTIÓN

# HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE JUNIO 2023. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05\_26-Nov-2020



La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06\_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de junio de 2023, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de junio de 2023, a través del SDQS.



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-F02

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA **13** de **25** 

### **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.

0\i-1/1			PROCESO AT	ENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ŀ				VERSIÓN: 02
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.			FECHA: 29-Jun-2022		
			A	CTA No. 20	
LUGAR: Canta	ad o	MIN	istrativa	Distertal y Co	NCETO DE 3-6071
FECHA: 7-C					
				HORA DE FINALIZACIO	ON: 8:30
Interviene por el P	roces	o de A	Atención al Ciud	dadano:	
DORA ELVIRA	GRE	SS	MElo		
			DE	SARROLLO	
Ciondo Io/o)	:00	Aug S	e inició el proc	edimiento de apertura de	buzones de sugerencia de
proceso de Atenci	ión al t				
proceso de Atenci				,	ente forma:
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra	ada pri	ncipa	Concejo de Bo	,	
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra	ada pri ada rec	ncipa	Concejo de Bo	ogotá D.C.	D.C.
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra Buzón No.3. Direc	ada pri ada rec cción A	ncipa cinto d dmin	Concejo de Bo de los Comuner istrativa – Sede	ogotá D.C. os – Concejo de Bogotá I	D.C. strital 2 piso.
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra Buzón No.3. Direc	ada pri ada rec cción A	ncipa cinto d dmin	Concejo de Bo de los Comuner istrativa – Sede do de los buzor	ogotá D.C. os – Concejo de Bogotá I Centro Administrativo Di	D.C. strital 2 piso.
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra Buzón No.3. Direc Una vez verificado	ada pri ada rec cción A o el co	ncipa cinto d dmin	Concejo de Bo de los Comuner istrativa – Sede do de los buzor	ogotá D.C. os – Concejo de Bogotá l Centro Administrativo Di nes se encontró que, en e	D.C. strital 2 piso.
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra Buzón No.3. Direc	ada pri ada rec cción A o el co	ncipa cinto d dmin inteni	Concejo de Bo de los Comuner istrativa – Sede do de los buzor	ggotá D.C. os – Concejo de Bogotá l Centro Administrativo Di nes se encontró que, en e N AL CIUDADANO	D.C. strital 2 piso. I buzón:
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra Buzón No.3. Direc Una vez verificado CONSECUTIVO	ada pri ada rec cción A o el co	ncipa cinto d dmin inteni	Concejo de Bo de los Comuner istrativa – Sede do de los buzor ATENCIÓ	gotá D.C. os – Concejo de Bogotá I Centro Administrativo Di nes se encontró que, en e IN AL CIUDADANO  B U Z Ó N	D.C. strital 2 piso. I buzón: No. 1
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra Buzón No.3. Direc Una vez verificado	ada pri ada rec cción A o el co	ncipa cinto d dmin inteni	Concejo de Bo de los Comuner istrativa – Sede do de los buzor ATENCIÓ	gotá D.C. os – Concejo de Bogotá I Centro Administrativo Di nes se encontró que, en e IN AL CIUDADANO  B U Z Ó N	D.C. strital 2 piso. I buzón: No. 1
proceso de Atenci Buzón No.1. Entra Buzón No.2. Entra Buzón No.3. Direc Una vez verificado CONSECUTIVO	ada pri ada rec cción A o el co	ncipa cinto d dmin inteni	Concejo de Bo de los Comuner istrativa – Sede do de los buzor ATENCIÓ	gotá D.C. os – Concejo de Bogotá I Centro Administrativo Di nes se encontró que, en e IN AL CIUDADANO  B U Z Ó N	D.C. strital 2 piso. I buzón: No. 1

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.



### INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 14 de 25

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 JUNIO DE 2023

Para el mes de junio de 2023, la información referente con la circular 2021 E9927 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 Gestiónde Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta siete (7) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE JUNIO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARI		DIRECCIÓN FINANCIER A	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION								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								0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO	-							0
OTRO	5							5
TOTAL	7	0	0	0	0	0	0	7



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014 PÁGINA **15** de **25** 

## PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE JUNIO 2023

Durante el presente mes de junio, ingresaron **120** 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.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MES DE JUNIO 2023						
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENT AJE				
ATENCION AL CIUDADANO	108	89%				
COMISION PRIMERA	0	0%				
COMISION SEGUNDA	1	1%				
COMISION TERCERA	0	0%				
CONTROL INTERNO	0	0%				
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%				
DEFENSOR DEL CIUDADANO	7	6%				
DIRECCION ADMINISTRATIVA	9	7%				
DIRECCION FINANCIERA	9	7%				
DIRECCION JURIDICA	0	0%				
MESA DIRECTIVA	75	62%				
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	1%				
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%				
PRESIDENCIA	6	5%				
SECRETARIA	12	10%				
TOTAL	121	100%				

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 75 requerimientos gestionados y 62% 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.

En Segundo lugar, Atención al Ciudadano con 108 requerimientos correspondiente al 89%, pero aclarando que este número corresponde casi al total, teniendo en cuenta que en esta dependencia se tramitan todos los requerimiento ingresados a la Corporación; seguida de



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

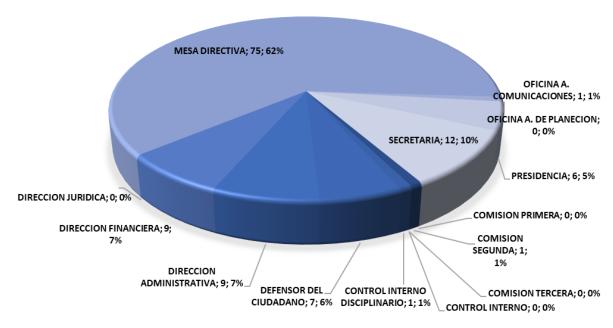
FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 16 de 25

la Secretaria General con 12 solicitudes y 10% de participación; así mismo la Dirección Financiera y Dirección Administrativa con 9 requerimientos y el 7% de participación, cada una. 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.

### NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MES DE JUNIO 2023



Gráfica No. 5



INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 17 de 25

### INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA MES DE JUNIO 2023 PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTA

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" realizada a las personas / Usuarios que asistieron de forma presencial en el mes de junio de 2023 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 tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. durante el mes de junio de 2023, en donde se recibieron de manera directa 18 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas con las siguientes preguntas:

Nivel de Satisfacción	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.,				

Tabla 1

En ésta encuesta, se realizan siete (07) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial en las instalaciones del concejo de Bogotá, siendo medidas de la siguiente manera:

- 1. Excelente
- 2. Bueno
- 3. Regular
- 4. Malo.

Basados en este nivel de satisfacción, en el siguiente cuadro se informa el número de percepciones por encuesta.



### INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 18 de 25

Nivel de Satisfacción	Ex	celente	В	ueno	Re	gular	ı	/lalo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario								
que lo atendió?	d	13		5	d	0		0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la								
información necesaria para resolver su consulta, c								
remitirlo a dónde corresponda?		13		5		0		0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue								
claro y sencillo.	d	16		2		0		0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el								
funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le								
pareció?	d	13		5	d	0		0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja c								
requerimiento:		16		2		0		0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención a								
Ciudadano es:		14		4	d	0		0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de				•		•		•
Bogotá, D.C.,	ď	15		3		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?	72%	<b>1</b> 28%	O %	0%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?		28%	O%	O%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	89%	<b>11</b> %	0%	0%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?		28%	O%	0%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	89%	11%	0%	0%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	78%	22%	O %	O %
<ol> <li>Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,</li> </ol>	83%	<b>17</b> %	O %	O %
	<b>79%</b>	<b>0</b> 21%	<b>◎</b> 0%	<b>⊗</b> 0%

## Tabla 3 **RESULTADOS**

### 1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?

A ésta pregunta, el 72% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue "Excelente" y el 28% calificó con "Bueno".



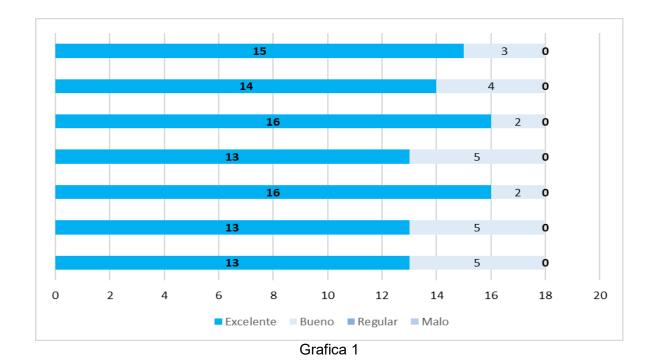
VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 19 de 25





### 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 72% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue "Excelente" y el 28% calificó con "Bueno".

### 3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo? Para esta pregunta, el 89% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue "Excelente" y el 11% 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 72% con "Excelente" y el 28% 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 89% con "Excelente", el 11% con "Bueno.

### 6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:

Para esta pregunta, el 78% con "Excelente", el 22% 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 83% de los usuarios consideraron que fue "Excelente" y el 17% con "Bueno.



### INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

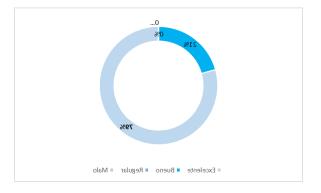
PÁGINA **20** de **25** 

#### **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 79% en "Excelente", un 21% en "Bueno", para el mes de junio 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	79%
Bueno	21%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%



#### Como datos relevantes podemos extraer:

- 1. Para las 18 personas encuestadas en el mes de junio el 100% consideraron atención ofrecida por el Concejo de Bogotá fue "Excelente".
- 2. De igual forma, el 89% de los encuestados coincidieron que el lenguaje utilizado, y la respuesta recibida fueron acorde a su solicitud; el 83% de los usuarios opinan que atención general fu excelente; el 78% de los ciudadanos indica que los espacios físicos son de alta calidad y el 72% 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.



VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 21 de 25

### INFORME DE GESTIÓN

### ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2023 REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

• El día 9 de junio del año en curso. el proceso de Atención al Ciudadano, participo de la Capacitación liderada por el equipo Demolab, denominada Estrategia Digital Exitosa, en cumplimiento del Plan de Acción del Proceso de Atención al Ciudadano 2023.



 Asistencia a capacitación dictada por parte del Servicio al Ciudadano de la Veeduría Distrital, en la Socialización de competencias de Desarrollo Económico, dictado el 14 de junio de 2023



CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN:

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 22 de 25

### INFORME DE GESTIÓN



LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN COMPETENCIAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO 14 DE JUNIO DE 2023



_				
	5/31/2023 9:09:52	José Alberto Domínguez	jose.dominguez@idpc.gov.co	IDPC
	5/31/2023 9:10:02	harold enrique valencia barraza	hvalenciab@sdis.gov.co	secretaria de integración social
L	5/31/2023 9:10:18	WILSON RODRÍGUEZ REYES	wirodriguez@catastrobogota.gov.co	Unidad administrativa especial de catastro distrital
	5/31/2023 9:10:19	YOLANDA ROMERO CRUZ	yromero@concejobogota.gov.co	CONCEJO DE BOGOTA D.C.
	5/31/2023 9:10:28	Byron Nicolás Amórtegui Ramos	byron.amortegui@idrd.gov.co	IDRD
L	5/31/2023 9:10:34	Roberto Carlos Narváez Cortés	marvaezc@cajaviviendapopular.gov.co	Caja de la Vivienda Popular
	5/31/2023 9:11:12	Blanca Mercedes Cruz Manrique	bcruzm@eru.gov.co	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá
	5/31/2023 9:11:20	VIVIANA SUAREZ	VSUAREZ@BOMBEROSBOGOTA.GOV.CO	BOMBEROS
	5/31/2023 9:12:38	Isabel Cristina Restrepo Vásquez	isabel.restrepo@idartes.gov.co	Idartes-Instituto Distrital de las Artes
	5/31/2023 9:12:57	Andrea Lopez	jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co	Subred Sur
	5/31/2023 9:14:03	Jenny Milen Suarez	j.milen.suarez@gmail.com	Secretaria Distrital de Planeación - Dirección de Servicio a la Ciudadanía

 Junio 14 2023, participación en la capacitación y socialización con todas las entidades que hacen parte de la Red, las funciones y competencias del sector administrativo de Educación.



### Competencias sector Educación

Secretaría de Educación del Distrito
ATENEA- Agencia Distrital para la Educación
Superior, la Ciencia y la Tecnología
Universidad Distrital Francisco José de Caldas
IDEP- Instituto para la Investigación Educativa
y el Desarrollo Pedagógico

Bogotá D.C., junio 14 2023



- Asistencia y participación al programa de formación Funcional -Bogotá te escucha del día 15 de junio de 2023., en la capacitación funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, "Bogotá te Escucha".
- Capacitación Funcional Bogotá te escucha Reunión competencias Sector Ambiente, martes, 27 junio 9:00 – 10:00am

\_



INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 23 de 25



- Mesa de trabajo "Actualización de protocolo atención manejo de redes sociales", llevada a cabo el 28 de junio, participantes Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.
- Reunión competencias Sector Ambiente vie 30 jun 2023 9am 11am





VEDOLÓNI

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA **24** de **25** 

### INFORME DE GESTIÓN

### **Recomendaciones y Conclusiones**

- 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



VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

PÁGINA 25 de 25

INFORME DE GESTIÓN

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