INFORME DE GESTIÓN ENERO 1º A JUNIO 30

PRIMER SEMESTRE 2023

Los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, correspondiente al primer semestre de 2023, relacionado con la recepción y clasificación de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias recibidas enla Corporación, a través de cualquier medio de comunicación dispuesto por la entidad para la ciudadanía, así como las reportadas por la oficina de Correspondencia, todas ellas incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). *"Bogotá Te Escucha*".

A sí mismo, se reportan las actividades adelantadas al interior del Proceso.

En este informe, se reportara la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la entidad por diferentes canales, los cuales al 30 de junio de 2023 ascienden a **Ochocientos cincuenta y dos (852)** solicitudes de trámites ciudadanos .

A continuación, detallamos la información de manera consolidada y discriminada teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el primer semestre de 2023.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el primer semestre se recibieron **233** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **27**% del total recibida en el periodo.

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 ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **79** peticiones escritas, equivalentes al **9** % del total de requerimientos recibidos.

TELEFÓNICO: Se recibió una solicitud telefónica.

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. Podemos evidenciar que se recibieron **501** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **59**% del 100% de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **38** solicitudes en forma presencial, correspondiente al **4%** del total de las peticiones recibidas.

BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para el primer semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes que hayan ingresado por estos canales.

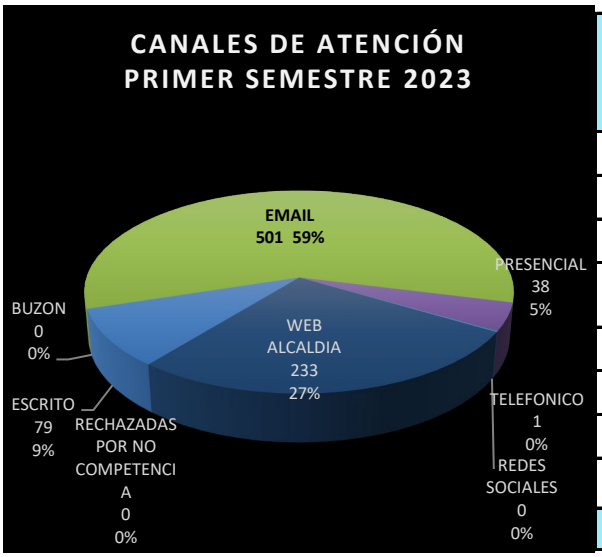
ANALASIS DE LA GESTION CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2023, a continuación, se relacionan los requerimientos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos-peticionarios.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **852** requerimientos en el sistema SDQS, siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANALES DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	8	0	67	6	1	0	43	0	**125**	**15%**
FEBRERO	18	0	90	7	0	0	47	0	**162**	**19%**
MARZO	27	0	77	6	0	0	52	0	**162**	**19%**
ABRIL	11	0	61	4	0	0	22	0	**98**	**12%**
MAYO	6	0	137	10	0	0	32	0	**185**	**22%**
JUNIO	9	0	69	5	0	0	37	0	**120**	**14%**
TOTAL	**79**	**0**	**501**	**38**	**1**	**0**	**233**	**0**	**852**	**100%**
% POR CANAL	**9%**	**0%**	**59%**	**4%**	**0%**	**0%**	**27%**	**0%**	**100%**	**100%**

Cuadro No. 1

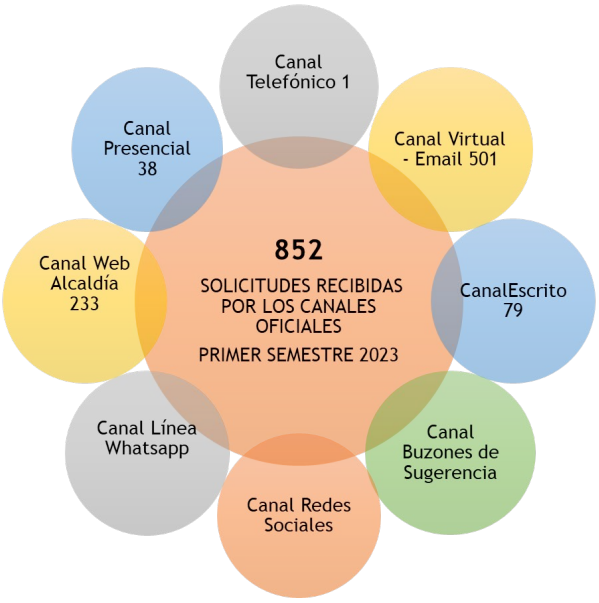


CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ESCRITO	79	9%
BUZON	0	0%
EMAIL	501	59%
PRESENCIAL	38	4%
TELEFONICO	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	233	27%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	852	100%

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre de 2023 es el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **501** peticiones que corresponden al **59**%, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **233** peticiones que corresponden al **27**%; el medio escrito con **79** solicitudes que corresponde al **9%** de las solicitudes de los ciudadanos, y por último el modo presencial con **38** requerimientos y **4**% de participación dentro del gran total, lo que indica que la facilidad, rapidez y variedad de

los recursos tecnológicos, son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.

Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



Por lo que podemos analizar que el mes que más se recepcionaron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue mayo; ubicándose en un **22**%, equivalente a **185** requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C.

Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

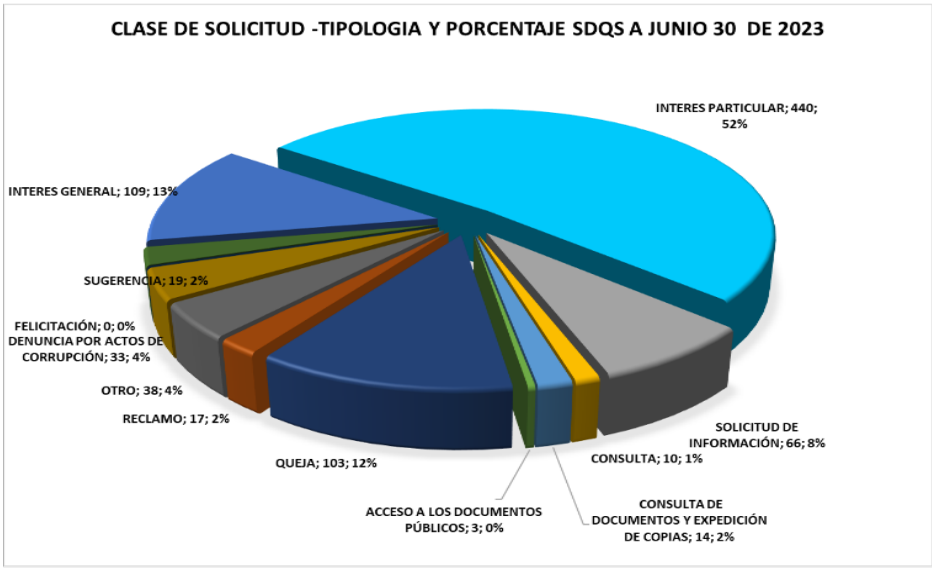
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el 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. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGIA DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
ENERO	18	58	14	2	1	2	22	1	1	6	0	0	**125**	15
FEBRERO	27	90	10	2	4	0	18	0	0	6	0	5	**162**	19
MARZO	23	87	11	1	3	0	20	5	0	3	0	9	**162**	19
ABRIL	15	57	6	0	3	1	10	0	0	3	0	3	**98**	12
MAYO	16	81	13	1	3	0	18	6	37	8	0	2	**185**	22
JUNIO	10	67	12	4	0	0	15	5	0	7	0	0	**120**	14
TOTAL	**109**	**440**	**66**	**10**	**14**	**3**	**103**	**17**	**38**	**33**	**0**	**19**	**852**	100
% PARTICIPACIO	13%	52%	8%	1%	2%	0%	12%	2%	4%	4%	0%	2%	100%	100%

Cuadro No. 2



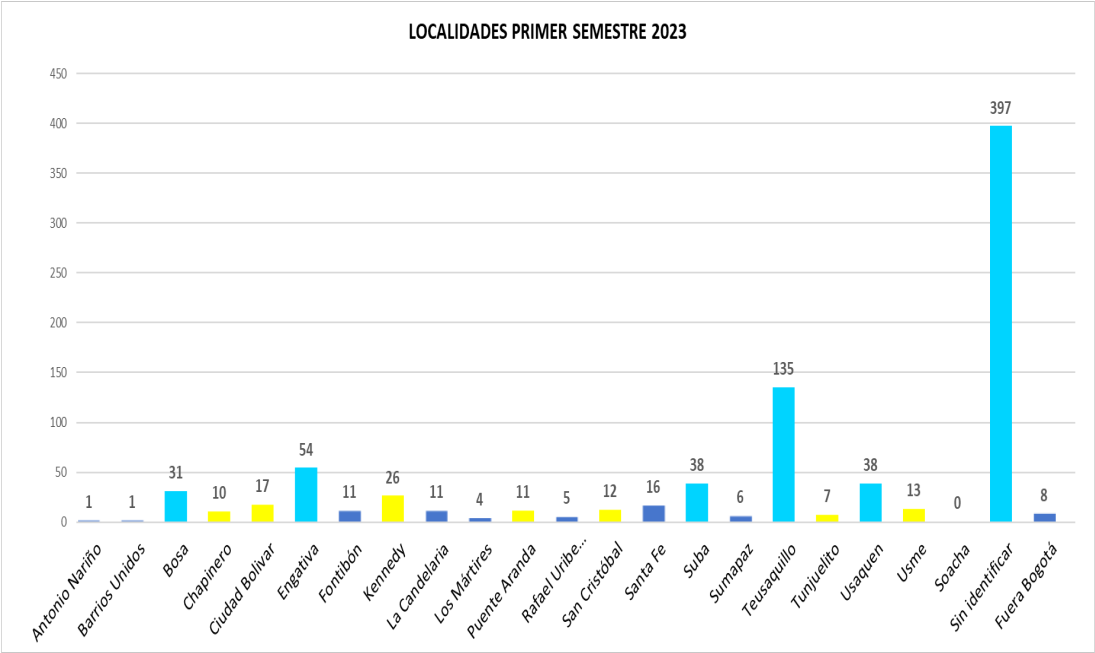
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el primer semestre 2023, son los derechos de petición de Interés Particular con **440** requerimientos y un **52**% de participación; derechos de petición de Interés general con **109** peticiones y **13**% de participación, Quejas con **103** requerimientos y un porcentaje de participación del **12**%, de participación; Solicitudes de información con **66** solicitudes y **8**% de participación; estas dentro de las más representativas, los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS PRIMER SEMESTRE 2023								
LOCALIDADES	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**	**% PART**
Antonio Nariño	0	1	0	0	0	0	1	0%
Barrios Unidos	1	0	0	0	0	0	1	0%
Bosa	10	6	2	4	4	5	31	4%
Chapinero	2	2	0	2	4	0	10	1%
Ciudad Bolivar	6	5	2	0	3	1	17	2%
Engativa	14	7	11	11	4	7	54	6%
Fontibón	2	4	1	0	4	0	11	1%
Kennedy	2	7	8	1	5	3	26	3%
La Candelaria	0	1	6	0	3	1	11	1%
Los Mártires	2	0	1	0	1	0	4	0%
Puente Aranda	3	1	2	0	2	3	11	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0	2	2	0	1	5	1%
San Cristóbal	4	1	3	0	0	4	12	1%
Santa Fe	4	5	2	2	1	2	16	2%
Suba	3	5	9	8	5	8	38	4%
Sumapaz	0	4	0	0	2	0	6	1%
Teusaquillo	8	18	25	12	53	19	135	16%
Tunjuelito	2	0	3	0	1	1	7	1%
Usaquen	5	7	7	5	10	4	38	4%
Usme	3	0	2	1	3	4	13	2%
Soacha	0	0	0	0	0	0	0	0%
Sin identificar	54	83	75	49	79	57	397	47%
Fuera de Bogotá	0	5	1	1	1	0	8	1%
TOTAL	**125**	**162**	**162**	**98**	**185**	**120**	**852**	**100%**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **852** solicitudes, **397** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **47**% de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **16**% y un numero de **135** solicitudes,

fue la localidad quese pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Engativá con **54** solicitudes y un porcentaje de participación del **6**%; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.



La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades.

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron unasolicitud durante el primer semestre del 2023.

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023

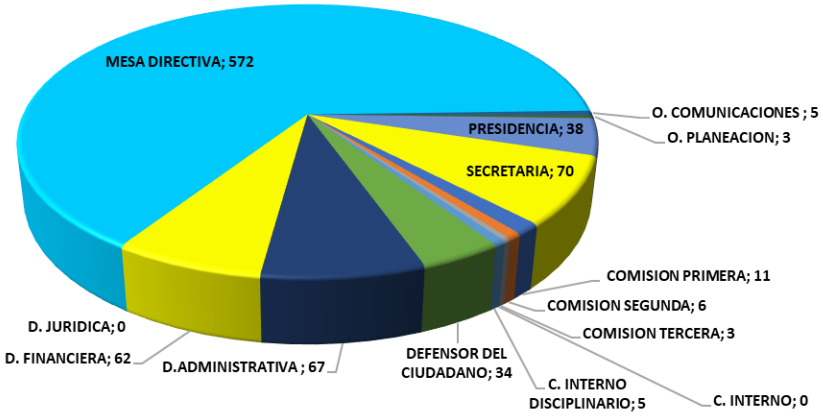
Durante el primer semestre de 2023 ingresaron **852** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las entidades que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADAN	834	100%
COMISION PRIMERA	11	1%
COMISION SEGUNDA	6	1%
COMISION TERCERA	3	0%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINAR	5	1%
DEFENSOR DEL CIUDADA	34	4%
D.ADMINISTRATIVA	67	8%
D. FINANCIERA	62	7%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	572	65%
O. COMUNICACIONES	5	1%
O. PLANEACION	3	0%
PRESIDENCIA	38	4%
SECRETARIA	70	8%
TOTAL	**876**	**100%**

Para el primer semestre de 2023, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con **572** requerimientos y un porcentaje de participación del **65**% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

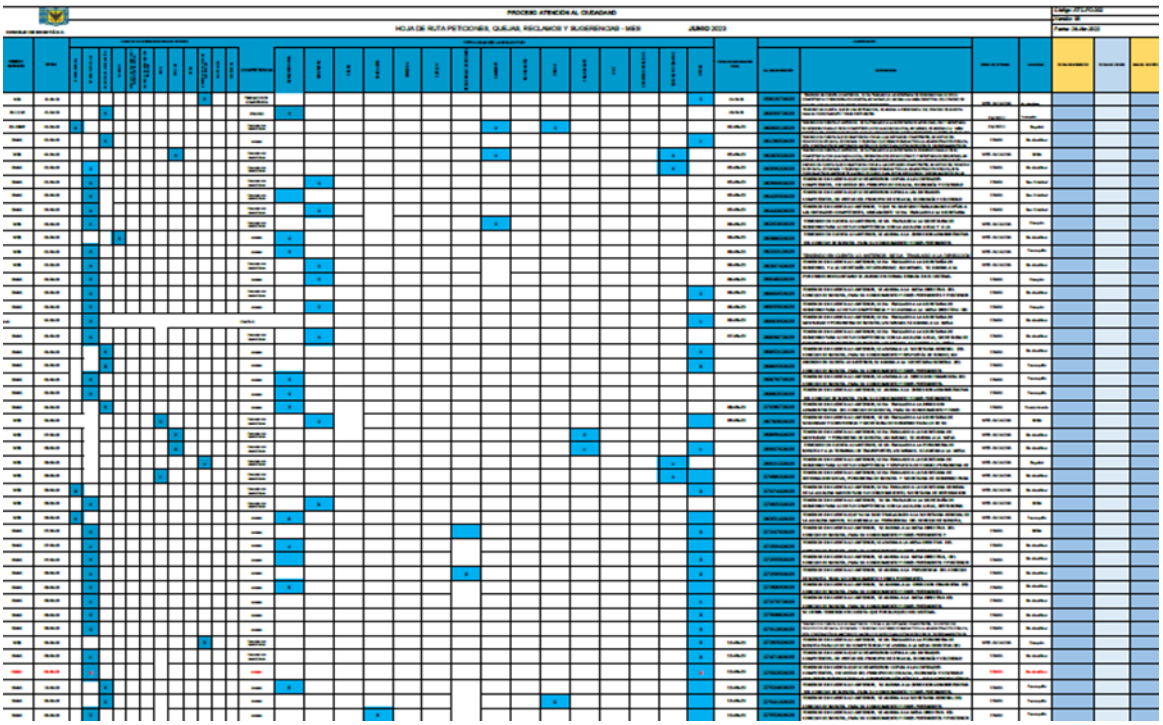
En segundo lugar, tenemos la secretaria general con **70** solicitudes y un porcentaje de participación del **8**%; seguida de la Dirección Administrativa con **67** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **8**%, y la Dirección Financiera con **62** solicitudes y un porcentaje de participación del **7**%. Esto dentro de las más representativas.

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS
PRIMER SEMESTRE 2023



En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las **852** solicitudes recibidas durante el presente semestre.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIASPRIMER SEMESTRE 2023. ANEXO PDF



NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2023

Durante el primer semestre de 2023, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas por fuera del sistema fue reportada por la Dirección financiera, con cero trámites; y la Secretaría General reportó 45 solicitudes tramitadas como NO PQRS,

TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		2						2
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		12						12
QUEJA		9						9
RECLAMO		0						0
OTRO		22						22
TOTAL	**0**	**45**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**45**

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA
PRIMER SEMESTRE 2023

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Percepción Ciudadana” realizada a las personas / ciudadanos que asistieron de forma presencial en el primer semestre 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 primer semestre de 2023, en donde se recibieron de manera directa **105** usuarios, realizándose el mismo número de encuestas

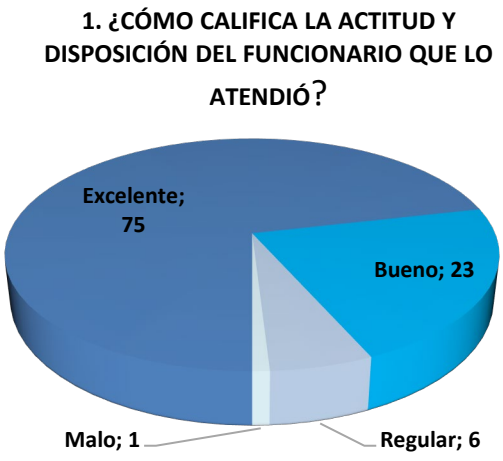
En ésta encuesta, se realizan siete (07) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá, siendo medidas de la siguiente manera:

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.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	75	23	6	1
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	75	28	2	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	74	27	3	1
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	66	34	5	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	81	20	4	0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	79	26	0	0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	83	21	1	0

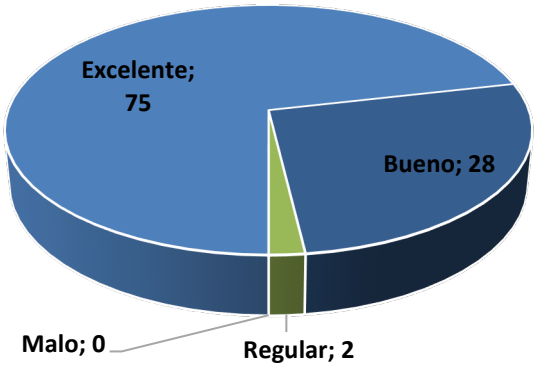
Tabla 2



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

A ésta pregunta, el 71% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 22% calificó con “Bueno”, el 6% calificó con regular y el 1% calificó con malo.

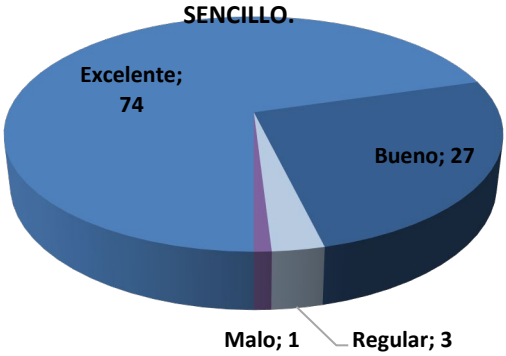
2. **¿CONSIDERA QUE EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ POSEE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA RESOLVER SU CONSULTA, O REMITIRLO A DÓNDE CORRESPONDA?**



2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?

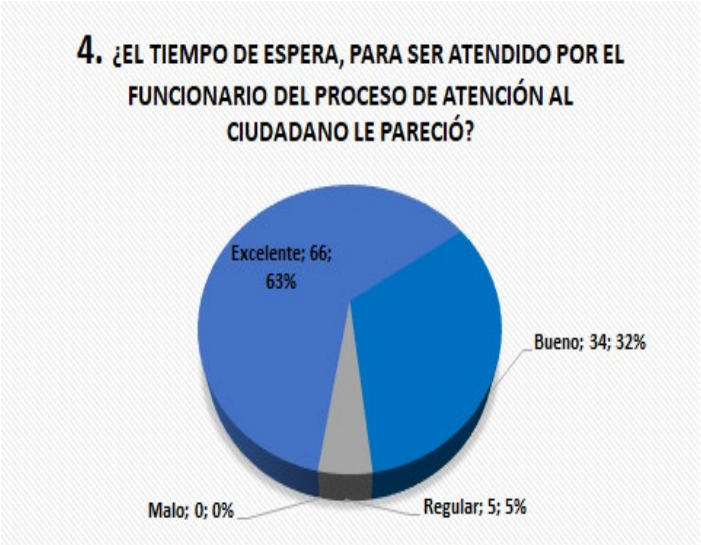
En esta pregunta, el 71% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 27% calificó con “Bueno” y el 2% calificó con regular.

3. **EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ FUE CLARO Y SENCILLO.**



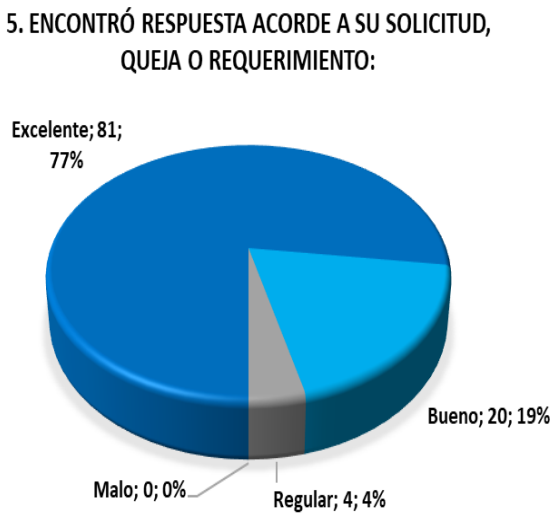
3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?

Para esta pregunta, el 70% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 26% calificó con “Bueno” y el 3% calificó con regular.



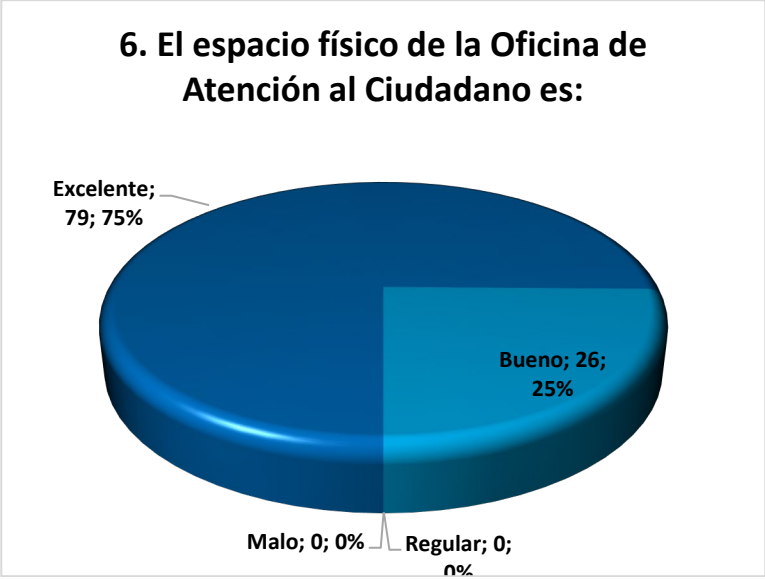
4.¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?

La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 63% con "Excelente" y el 32% con "Bueno" y el 5% calificó con regular.



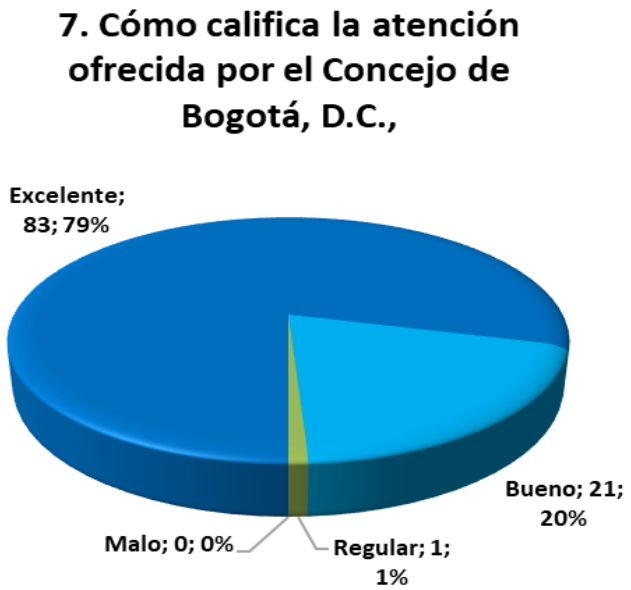
5.¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?

Como hecho más relevante e importante para esta oficina tenemos que la percepción de los usuarios es del 77% con "Excelente", el 19% con "Bueno y el 4% calificó con regular.



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

Para esta pregunta, el 75% con “Excelente”, el 25% con “Bueno; lo que indica que se ha mejorado notablemente la infraestructura física



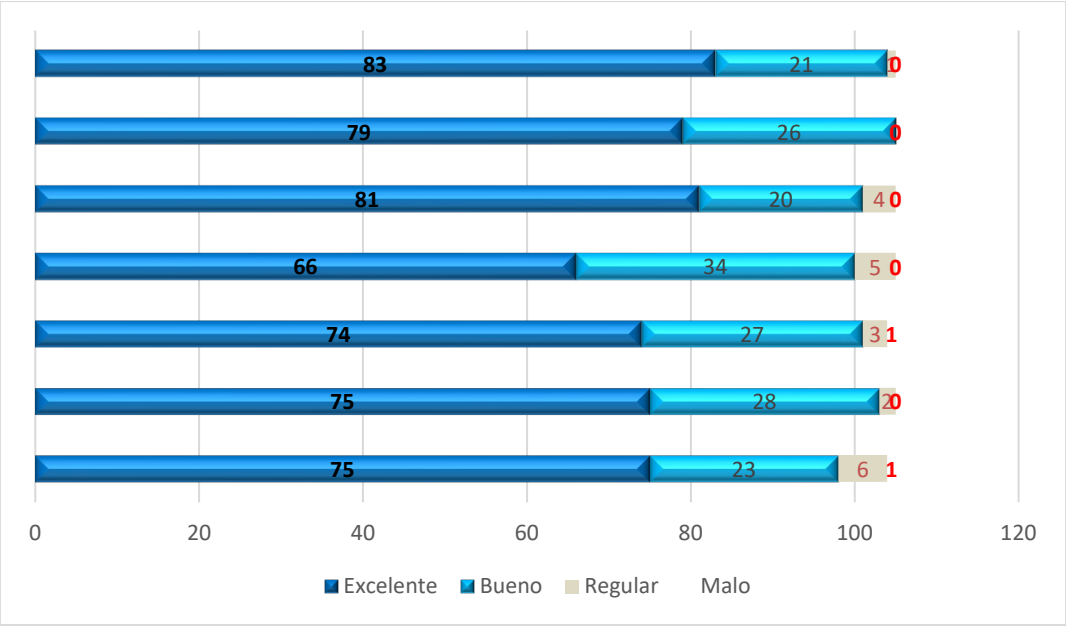
7.Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,

Por último, a la pregunta de como califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá y el 79% de los usuarios consideraron que fue “Excelente” y el 20% con “Bueno y el 1% calificó con regular.

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?	71%	22%	6%	1%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	71%	27%	2%	0%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	70%	26%	3%	1%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	63%	32%	5%	0%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	77%	19%	4%	0%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	75%	25%	0%	0%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	79%	20%	1%	0%
	73%	**24%**	**3%**	**0%**

Tabla 3



Grafica 1

RESULTADOS

1. **¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?**
   A ésta pregunta, el 71% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue "Excelente" y el 22% calificó con "Bueno", el 6% calificó con regular y el 1% calificó con malo.

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 71% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue "Excelente" y el 27% calificó con "Bueno" y el 2% calificó con regular.

3. **¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?**
   Para esta pregunta, el 70% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue "Excelente" y el 26% calificó con "Bueno" y el 3% calificó con regular.

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 63% con "Excelente" y el 32% con "Bueno" y el 5% calificó con regular.

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 77% con "Excelente", el 19% con "Bueno y el 4% calificó con regular.

6. **El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:**
   Para esta pregunta, el 75% con "Excelente", el 25% 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 79% de los usuarios consideraron que fue "Excelente" y el 20% con "Bueno y el 1% calificó con regular.

CONCLUSIONES ENCUESTA DE PERCEPCION

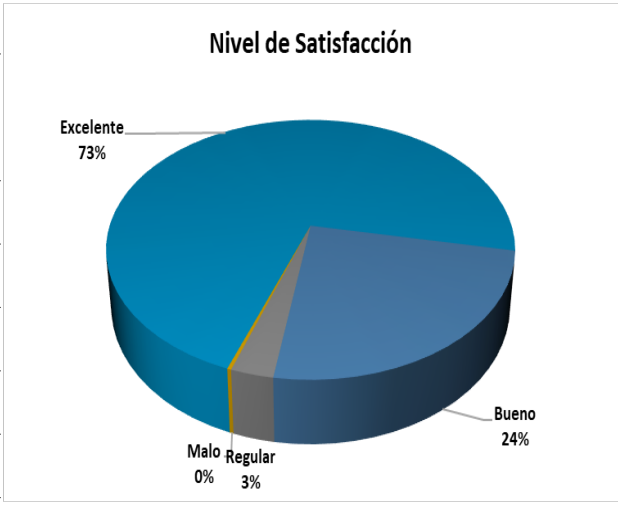
En general, el servicio prestado por la oficina de atención al ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará 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 73% en “Excelente”, un 24% en “Bueno” y con un 3% en regular, para el primer semestre 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.

Como datos relevantes podemos extraer:

1. Para las 105 personas encuestadas en el primer semestre de 2023 el 71% consideraron atención ofrecida por el Concejo de Bogotá fue “Excelente”.
2. El 77% de los ciudadanos considera que la respuesta recibida es acorde a su solicitud.
3. De igual forma, el 75% de los encuestados coincidieron que el espacio físico es de alta calidad.
4. Para el 71% de los encuestados consideraron que la actitud, disposición y conocimiento del funcionario que lo atendió eran suficientes para atender su requerimiento.
5. El 70% de los ciudadanos manifiesta que el lenguaje utilizado es claro y sencillo y
6. El 63% de los encuestados opina que el tiempo de espera excelente.

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	73%
Bueno	24%
Regular	3%
Malo	0%
TOTAL	100%



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 ciudadano y mejora constante, para lo cual se continuará capacitando al equipo para mantener una percepción positiva del servicio en los ciudadanos.

ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

Proceso de Atención a la Ciudadanía, apoya las diferentes actividades desarrolladas desde la administración, encaminadas al desarrollo óptimo en todos los aspectos posibles.

Es de anotar que para las actividades que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la Ciudadanía, están dispuestos a brindar su colaboración en las convocatorias como en la logística de ingreso a las actividades programadas.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ENERO DE 2023

Visita de avanzada para preparación, de la sesión programada para el mes de febrero de 2023, en la Localidad de Sumapaz, Vereda, San Juan de Sumapaz, visita realizada a varias instalaciones en la vereda en especial al colegio Gimnasio del campo Juan de la Cruz Varela I.E.D SEDE J, donde posiblemente se podría desarrollar la sesión, se realiza recorrido del sitio y se determinan áreas donde se van a instalar equipos y demás requerimientos para el desarrollo de la sesión.

- Asistencia a reunión de seguimiento a la Gestión, martes 17 de enero citada por el Defensor al Ciudadano.

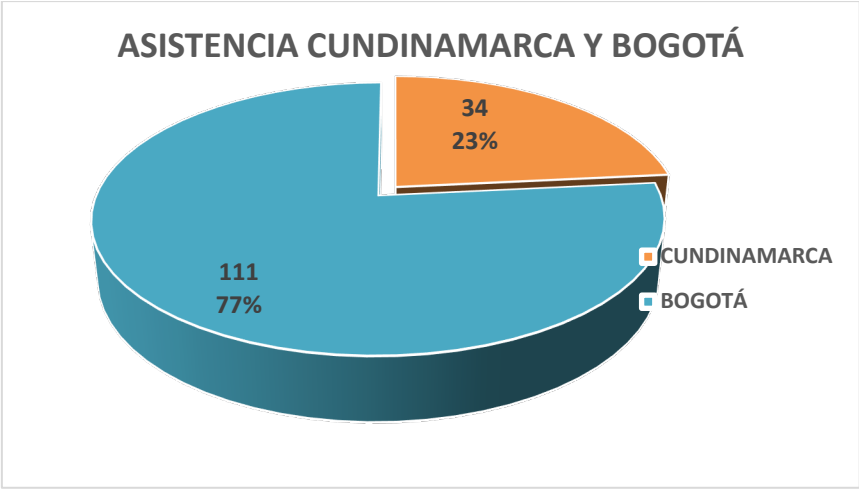
ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2023

- **1 APOYO AL FORO** "Seguridad Alimentaria Dentro del Marco de la Región Metropolitana", control de ingreso y atención a los invitados y participantes al evento. Salón Comuneros – Sede Principal Concejo de Bogotá – febrero 22 de 2023 9:00 a.m.

Número de asistentes

En la *Primera sesión simultánea entre el Concejo de Bogota y la Asamblea de Cundinamarca.,* realizada el 22 de febrero – 2023, durante el registro de los ciudadanos que asistirían al evento del Foro " se llevaron a cabo las inscripciones de los asistentes, con 145 ciudadanos, entre Cundinamarca y Bogotá.

Es importante tener en cuenta que las 145 personas registradas e invitadas previamente, 111 personas pertenecía al departamento de Cundinamarca y, 34 personas pertenencia a la ciudad de Bogotá D.C. Lo anterior teniendo en cuenta el informe de la Primera sesión simultánea entre el Concejo de Bogota y la Asamblea de Cundinamarca, el cual hace parte integral del presente documento.



2. CAPACITACIONES:

2.1 Asistencia y participación al programa de formación Funcional - Bogotá te escucha del día **17 de febrero de 2023**.

Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

2.2 Capacitación Funcional Concejo de Bogota Febrero 21 2023

Teniendo en cuenta el Plan de Capacitación 2023 del SDQS, fue solicitada la capacitación funcional para las personas relacionadas a continuación, para el 21 de febrero 2023, teniendo en cuenta que son usuarias de las bandejas de la Corporación y se hacía necesaria una reinducción y/o inducción.

NOMBRE ENTIDAD	DEPENDENCIA	NOMBRE COMPLETO SERV	NUMERO DE CE	CORREO ELECTRONICO	NUEVO O REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION PRIMERA DEL PLAN	DAVID ANTONIO GARZON FANDIÑO	1030623643	dagarzon@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION PRIMERA DEL PLAN	MATEO ORDOÑEZ PADILLA	1094580919	mordonez@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION SEGUNDA	ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ	38281291	ayduran@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	COMISION TERCERA	JOHN JAIRO GONZALEZ ARBOLEDA	80037360	JJGONZALEZ@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	CONTROL INTERNO	CARLOS ANDRES PADILLA PINTO	80153865	capadilla@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	DEFENSOR DEL CIUDADANO	CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	79504912	cesegura@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	DEFENSOR DEL CIUDADANO	MARLENY CUBILLOS	65732426	mcubillos@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	GINNA MARIA CASTAÑEDA	65800486	gmcastaneda@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	DIRECCION FINANCIERA	KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	53122479	kzalbarracin@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	MESA DIRECTIVA	GINA CATALINA CAMACHO BELTRAN	1019018991	GCCAMACHO@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	OFICINA COMUNICACIONES	ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	51568744	anfeliciano@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	OFICINA DE PLANEACION	LUZ DARY RUNZA LARGO	52810835	ldrunza@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	PRESIDENCIA	LEYLA RODRIGUEZ PARRA	51879032	lrodriguez@concejobogota.gov.co	REINDUCCION
CONCEJO DE BOGOTA	SECRETARIA GENERAL	ROVERT OTALVARO LOPEZ	16776822	rotalvaro@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	ATENCION AL CIUDADANO	EDGAR POLANIA CUELLAR	17630306	epolania@concejobogota.gov.co	NUEVO
CONCEJO DE BOGOTA	CONTROL INTERNO	NELSON SANABRIA		NELSON ALBERTO SANABRIA NOPPE <nasanabria@concejobogota.gov.co>	NUEVO

2.3 Participación en la Primera reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos jueves 23 febrero 2023

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MARZO DE 2023

- Nodo Intersectorial de formación y capacitación, viernes, 10 marzo·10:00 – 11:00am, Red – Veeduría Distrital.
- Seminario web: diseño universal para la señalética. Martes, 7 de marzo ·10:00 – 12:00 m – Veeduría Distrital.

- Seminario Web - Lenguaje comprensible para el cuatrienio, jueves, 30 de marzo ·10:00 am – Veeduría Distrital – Función Pública

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2023

Participación por parte del grupo de Atención al Ciudadano, en las siguientes capacitaciones

- Lenguaje Comprensible para el Cuatrenio

- Capacitación Administradores, en la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha – 20 – Abril - 2023

- ✓ Capacitación Funcional para Administradores
- ✓ Gestión de peticiones ciudadanas Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas
- ✓ Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- ✓ Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas

- Seminario Web ´Diseño Universal para los Protocolos y Competencias de Servicio Incluyente a la Ciudadanía´
-

- Reunión Dirección Jurídica, vie 28 abr 2023 10:30 am - Seguimiento a procedimientos.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MAYO DE 2023

Capacitación Funcional - Bogotá te escucha **jueves 11 de MAYO de 2023** Reunión virtual TEAMS - 09:00 a.m. – 12:00 p.m.

Reunión competencias SD Planeación – Jurídica - **viernes, 19 mayo de 2023** 9:00 – 11:00am

Actualizaciones del sistema **20 mayo de 2023**, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Capacitación Reportes - Bogotá te escucha, realizado el **24 mayo de 2023**

Capacitación Seminario Web – Comunicación no verbal, **30 de Mayo 2023**

En cumplimiento de los productos de los nodos sectoriales, se participó el día **31 de mayo 2023**, en el nodo reunión competencias Sector Desarrollo Económico, por medio de la oficina de Servicio al Ciudadanía de la Veeduría Distrital

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2023

- **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**

VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

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

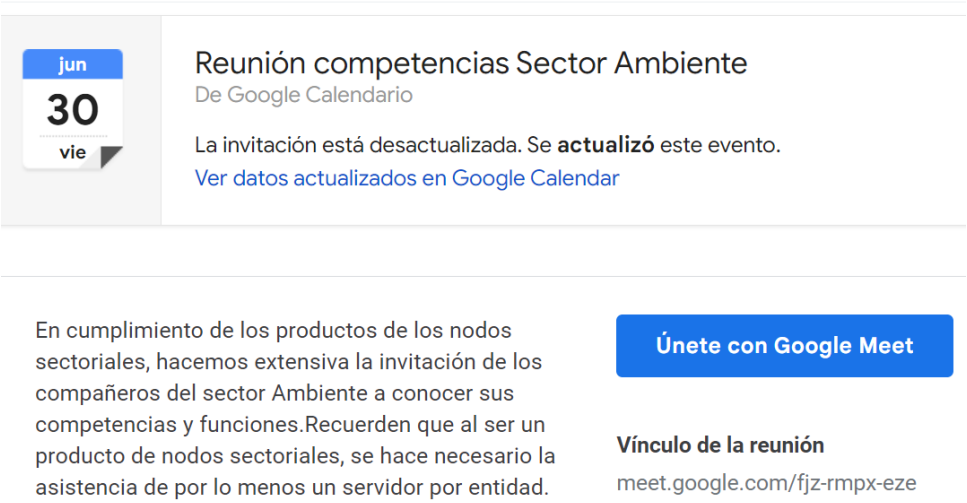
5/31/2023 9:09:52	José Alberto Domínguez	jose.dominguez@idpc.gov.co	IDPC
5/31/2023 9:10:02	harold enrique valencia barraza	hvalenciab@sdis.gov.co	secretaria de integración social
5/31/2023 9:10:18	WILSON RODRÍGUEZ REYES	wirodriguez@catastrobogota.gov.co	Unidad administrativa especial de catastro distrital
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
5/31/2023 9:10:34	Roberto Carlos Narváez Cortés	rnarvaezc@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.

- 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”.

- 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



Recomendaciones y Conclusiones.

1. El proceso de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la "***cultura de autocontrol*** "para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., 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, vinculando a losdiferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.

2. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo, *"Bogotá TeEscucha*" Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima,dando tramite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

3. 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.

4. En virtud de 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 Calidezde las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectarálos respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

Cordialmente,

ATENCION AL CIUDADANO

Atención al Ciudadano
Concejo de Bogotá D.CDirección Jurídica

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Oficina Comunicaciones

Anexos: Lo anunciado
Elaboro Yolanda Romero - Carlos A MuñozRevisó. Carlos Ernesto Segura Hortua