ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición ysolicitudes 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 septiembre de 2022, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 30 deseptiembre de 2022, los cuales ascienden a **132** 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 unacultura 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 de ciudadanos atendidos durante el mes de septiembre.

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 PúblicaDistrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de septiembre de 2022, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el mes de septiembre se recibieron 27 peticiones equivalente al 20% 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 septiembre, se recibieron 26 peticiones equivalente al 20%.

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 septiembre no se recibieron solicitudes por estemedio.

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 septiembre se recibieron 68 peticiones, que equivalen al 52%.

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 deseptiembre se recibieron 11 peticiones de forma presencial, equivalente al 8%.

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 laentidad. Para este mes de septiembre no se recibieron peticiones.

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

ANALASIS DE LA GESTION EN LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

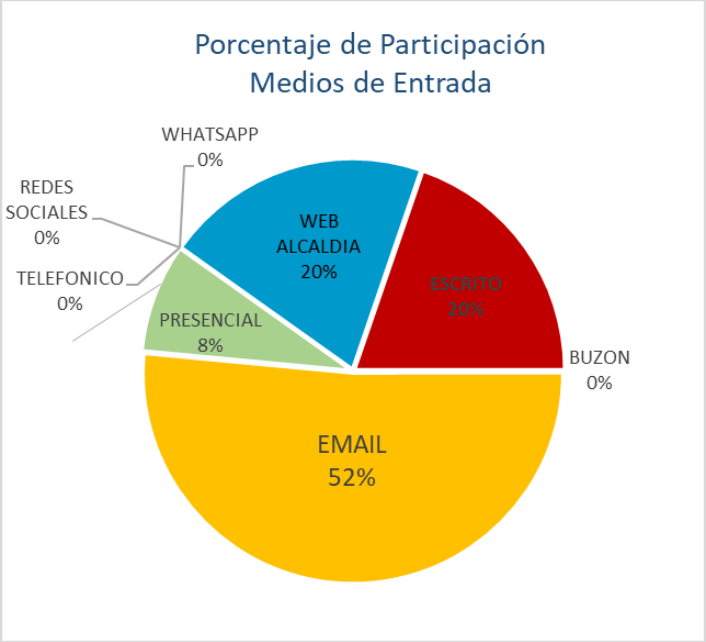
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes septiembrede 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canalesde ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS ENERO	%
ESCRITO	26	20%
BUZON	0	0%
EMAIL	68	52%
PRESENCIAL	11	8%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WHATSAPP	0	0%
WEB ALCALDIA	27	20%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	132	100%

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de septiembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 68 peticiones que corresponden al 52%; en el segundo lugar con 27 peticiones y un 20% de participación, es laWeb Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 26 y un porcentaje de participación del 20%, es el medio presencial, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respectoal mes anterior.

En la Grafica No. 1**,** se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de laspeticiones y su participación por parte de los ciudadanos.



Grafica No. 1

El total de requerimientos recibidos durante el mes de septiembre, equivalen a ciento treinta y dos (132) peticiones, los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lopreceptuado 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

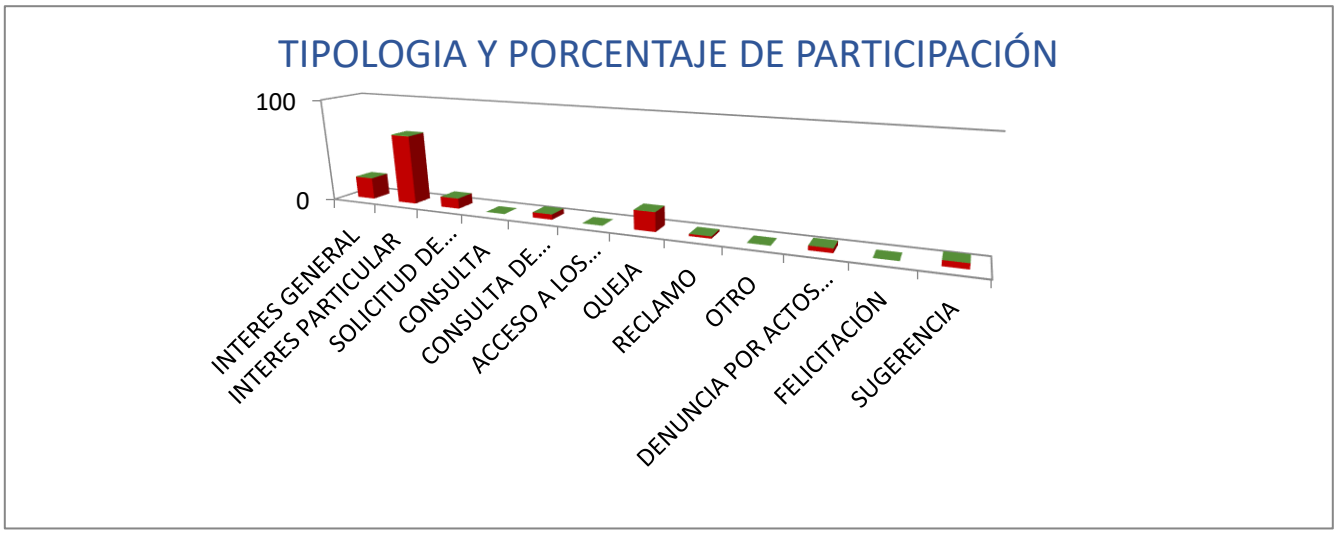
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de septiembre.

CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	21	16%
INTERES PARTICULAR	67	51%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	8%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	5	4%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	18	14%
RECLAMO	2	2%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	3%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	5	4%
TOTAL	**132**	**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 septiembre de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 67 peticiones y un 51% de participación, seguida por las solicitudes interés General con 21 peticiones y 16% de participación; y en tercer solicitudes de información con 18 peticiones y un porcentaje de participación del 14% y solicitudes de información con 10 peticiones y 8% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

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



Grafica No. 2

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluandoprogramas, 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.

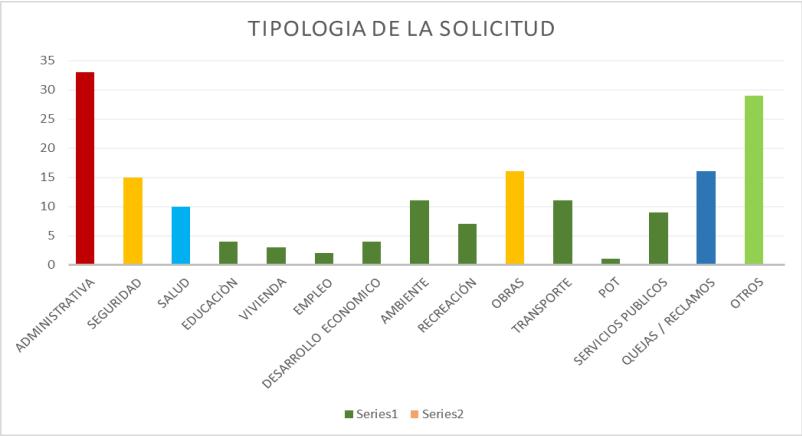
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

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 visualizarque la clasificación determina que administrativa con 33 peticiones y 19% de participación se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos el ítem otros con 29 solicitudes y 17% de participación, seguido de obras y quejas / reclamos 16 peticiones y 9% de participación, seguridad 15 peticiones y 9% de participación, seguida de transporte con 11 y 6%, se visualizan con los mayores porcentajes.

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	33	19%
SEGURIDAD	15	9%
SALUD	10	6%
EDUCACIÒN	4	2%
VIVIENDA	3	2%
EMPLEO	2	1%
DESARROLLO ECONOMICO	4	2%
AMBIENTE	11	6%
RECREACIÓN	7	4%
OBRAS	16	9%
TRANSPORTE	11	6%
POT	1	1%
SERVICIOS PUBLICOS	9	5%
QUEJAS / RECLAMOS	16	9%
OTROS	29	17%
TOTAL	171	100%

Cuadro 3

El total 171 ítems es determinado por encima de las 132 solitudes del mes de septiembre, 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 dos o tres.



Grafica No. 3

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

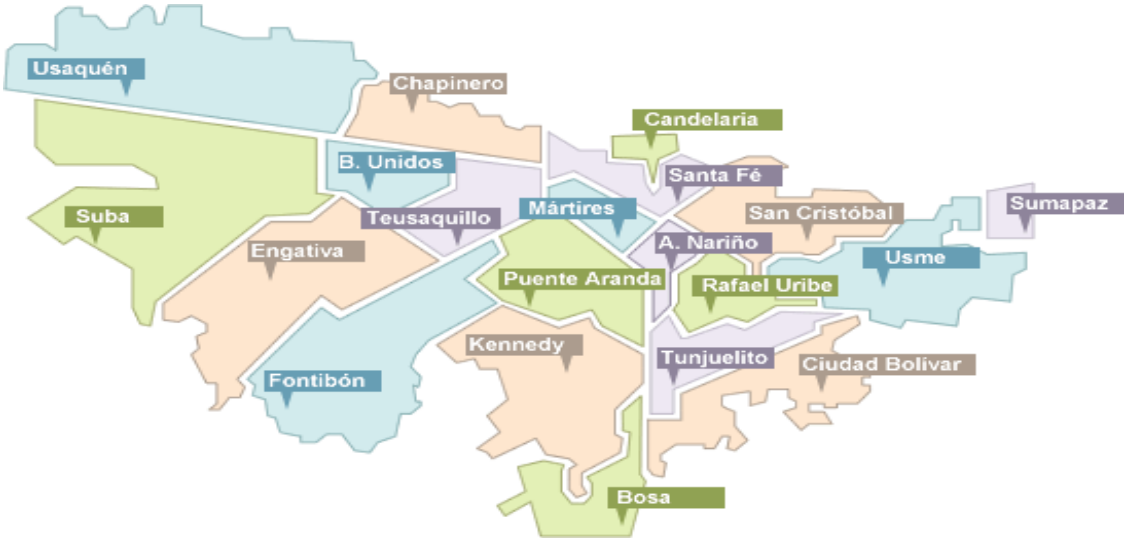
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandesdiferencias entre los ítems relacionados.

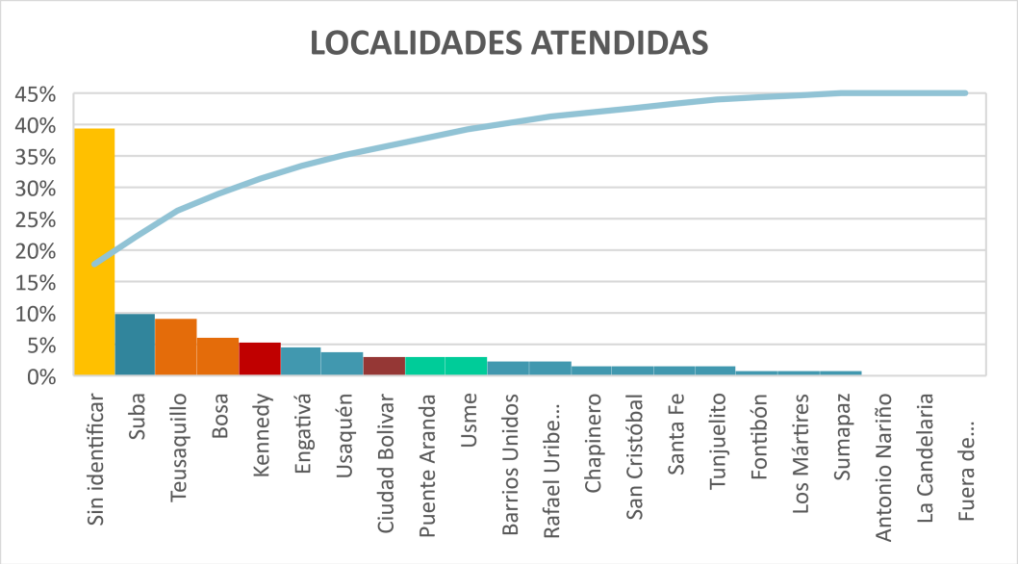
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**0**	**0%**
Barrios Unidos	**3**	**2%**
Bosa	**8**	**6%**
Chapinero	**2**	**2%**
Ciudad Bolívar	**4**	**3%**
Engativá	**6**	**5%**
Fontibón	**1**	**1%**
Kennedy	**7**	**5%**
La Candelaria	**0**	**0%**
Los Mártires	**1**	**1%**
Puente Aranda	**4**	**3%**
Rafael Uribe Uribe	**3**	**2%**
San Cristóbal	**2**	**2%**
Santa Fe	**2**	**2%**
Suba	**13**	**10%**
Sumapaz	**1**	**1%**
Teusaquillo	**12**	**9%**
Tunjuelito	**2**	**2%**
Usaquén	**5**	**4%**
Usme	**4**	**3%**
Fuera de Bogotá	**0**	**0%**
Sin identificar	**52**	**39%**
TOTAL	**132**	**100%**

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Sin identificar su localización geográfica, 52 solicitudes y una participación de 39% es el ítem con más participación, la localidad de suba con 13 peticiones esto corresponde al 10% de participación, Teusaquillo 12 solicitudes y Bosa con 8 solicitudes, 9 y 6% de participación; son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.





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 vezque suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**74**	**56%**
COMPARTIDA	**1**	**1%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**57**	**43%**
TOTAL SDQS	**132**	**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 132 peticiones registradas para el mes de septiembre, 74 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá y lo que implica una participación de 56%, 57 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 46%, y de manera compartida una solicitud se gestionó.

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

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

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN											TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD																CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DOCUMENTOS Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	QUEJA	FELICITAR	OTRO	SOLICITUD DE COPIA DE CERTIFICADO	PRESENTAR	VIGILAR	COMPETENCIA	ACOSO SEXUAL DE ESTUDIANTES	SEGURIDAD	SALUD	EDUCACIÓN	VIVIENDA	EMPLEO	ESTABLECIMIENTO NOCTURNO	AMBIENTE	ESCRITORIO	OBRAS	TRANSPORTE	POT	SERVICIOS PUBLICOS	QUEJAS Y RECLAMOS	OTROS	FECHA INCORPORACIÓN SDQS	No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA				
EMAIL	01-09-22	X											CONCEJO											X					02-09-22	3163212022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	WEB ALCALDIA	Usaquén	22/09/2022	16/09/2022	14
ER-14439	01-09-22		X										CONCEJO										X	X					01-09-22	3162802022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Suba	22/09/2022	6/09/2022	5
Er:14431	01-09-22							X					CONCEJO														X		01-09-22	3164012022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Sin identificar	22/09/2022	6/09/2022	5
EMAIL	01-09-22			X									CONCEJO											X					02-09-22	3172182022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	16/09/2022	12/09/2022	10
WEB	06-09-22		X										CONCEJO	X															07-09-22	3183242022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	WEB ALCALDIA	Sin identificar	26/09/2022	21/09/2022	14
ER:14526	01-09-22							X					CONCEJO											X	X		X		05-09-22	3190832022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Puente Aranda	26/09/2022	14/09/2022	9
ER-14528	01-08-22	X											CONCEJO			X													05-09-22	3192922022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	San Cristóbal	26/09/2022	6/09/2022	1
ER-14554	01-08-22		X										CONCEJO															X	05-09-22	3190432022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Sin identificar	26/09/2022		
EMAIL	05-09-22		X										CONCEJO												X				05-09-22	3195082022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	26/09/2022	16/09/2022	11
EMAIL	05-09-22		X										CONCEJO	X															05-09-22	3197842022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	26/09/2022	21/09/2022	16
EMAIL	05-09-22		X										CONCEJO										X						05-09-22	3198282022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	26/09/2022	20/09/2022	15
EMAIL	05-09-22		X										TRASLADO POR COMPETENCIA			X													05-09-22	3198482022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	26/09/2022	16/09/2022	11
EMAIL	05-09-22										X		CONCEJO															X	05-09-22	3200712022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	26/09/2022	12/09/2022	7
ER-14712	05-09-22		X										CONCEJO	X															05-09-22	3201902022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Sin identificar	26/09/2022	21/09/2022	16
EMAIL	05-09-22		X										TRASLADO POR COMPETENCIA											X					05-09-22	3202322022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	26/09/2022	16/09/2022	11
WEB	06-09-22				X								CONCEJO	X															07-09-22	3211982022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	WEB ALCALDIA	Sin identificar	20/09/2022	20/09/2022	13
ER-14705	05-09-22		X										TRASLADO POR COMPETENCIA															X	06-09-22	3219122022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	PRESENCIAL	USME	27/09/2022	19/09/2022	13
EMAIL	06-09-22							X					TRASLADO POR COMPETENCIA								X							X	06-09-22	3219862022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	SUBA	27/09/2022	20/09/2022	14
EMAIL	06-09-22		X										CONCEJO								X								06-09-22	3217802022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Suba	27/09/2022		
WEB	07-09-22		X										CONCEJO																08-08-22	3218872022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	WEB ALCALDIA	Chapinero	28/09/2022	16/09/2022	39
EMAIL	06-09-22								X				TRASLADO POR COMPETENCIA														X	X	07-09-22	3228422022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	28/09/2022	19/09/2022	12
EMAIL	07-09-22			X									TRASLADO POR COMPETENCIA												X				07-09-22	3229682022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	EMAIL	Sin identificar	21/09/2022	13/09/2022	6
WEB	07-09-22								X				CONCEJO			X											X		08-08-22	3229732022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	WEB ALCALDIA	Kennedy	28/09/2022	22/09/2022	45
ER-14873	07-09-22							X					TRASLADO POR COMPETENCIA															X	07-09-22	3230402022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Sin identificar	28/09/2022	15/09/2022	8
ER-14911	07-09-22							X					TRASLADO POR COMPETENCIA															X	07-09-22	3231322022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Usme	28/09/2022	12/09/2022	5
ER-14912	07-09-22	X											TRASLADO POR COMPETENCIA											X					07-09-22	3232312022	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN	ESCRITO	Ciudad Bolívar	28/09/2022	16/09/2022	9

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

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

VISITA A BUZONES

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

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

ACTA No. 34

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

FECHA: 07-09-2022

HORA DE INICIACIÓN: 8:30 am HORA DE FINALIZACIÓN: 9:00 am

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Doris Elvira Gonzalez Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8:30 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.

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

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

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 principalde 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 SEPTIEMBRE DE 2022

Para el mes de septiembre de 2022, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agostode 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, No PQRS de la Contraloría Distrital, Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestiónde Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta Siete (**16**) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS MES DE SEPTIEMBRE 2022								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	**0**	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	**1**	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	**8**	0	0	0	0	0	8
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	**0**	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	**2**	0	0	0	0	0	2
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	**0**	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	**0**	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	**0**	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	**5**	0	0	0	0	0	5
TOTAL	**0**	**16**	**0**	**0**	**0**	**0**		**16**

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE SEPTIEMBRE 2022

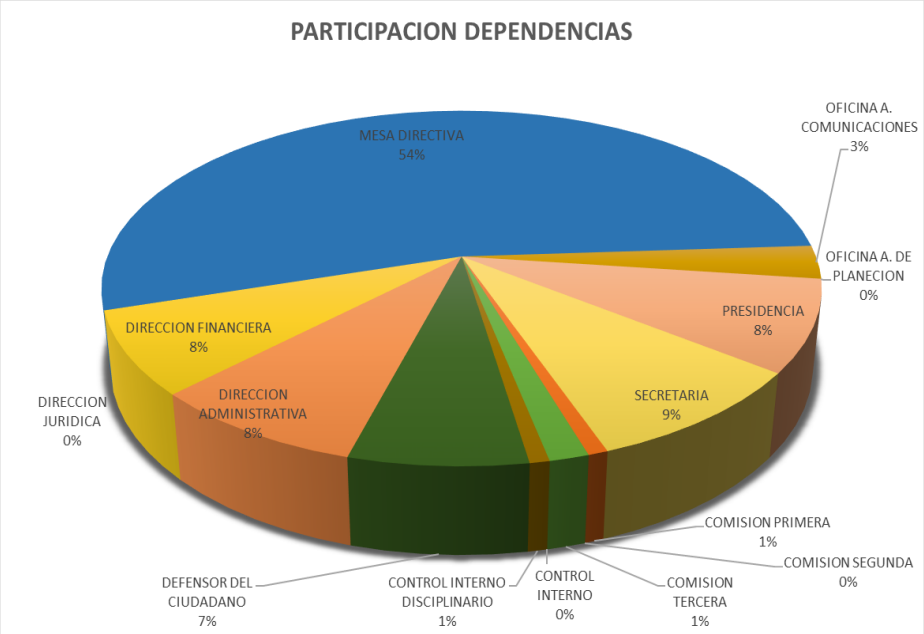
Durante el presente mes de septiembre, ingresaron 132 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	132	100%
COMISION PRIMERA	1	1%
COMISION SEGUNDA	0	0%
COMISION TERCERA	2	2%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	9	7%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	11	8%
DIRECCION FINANCIERA	10	8%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	71	54%
OFICINA A. COMUNICACIONES	4	3%
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%
PRESIDENCIA	11	8%
SECRETARIA	12	9%
TOTAL	**132**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 71 requerimientos gestionados; lo anterior, teniendo en cuenta que son las oficinas en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En Segundo lugar, la Secretaria General con 12 requerimientos 9% y la Dirección Administrativa con 11 requerimientos y 8% de participación dentro del gran total, la Dirección Financiera con 10 requerimientos 8% de participación y Defensor al Ciudadano con 9 solicitudes 7% de participación; 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 132 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 5

Es de aclarar que el número de solicitudes varía, ya que algunas de ellas son asignadas a másde una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE SEPTIEMBRE 2022

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

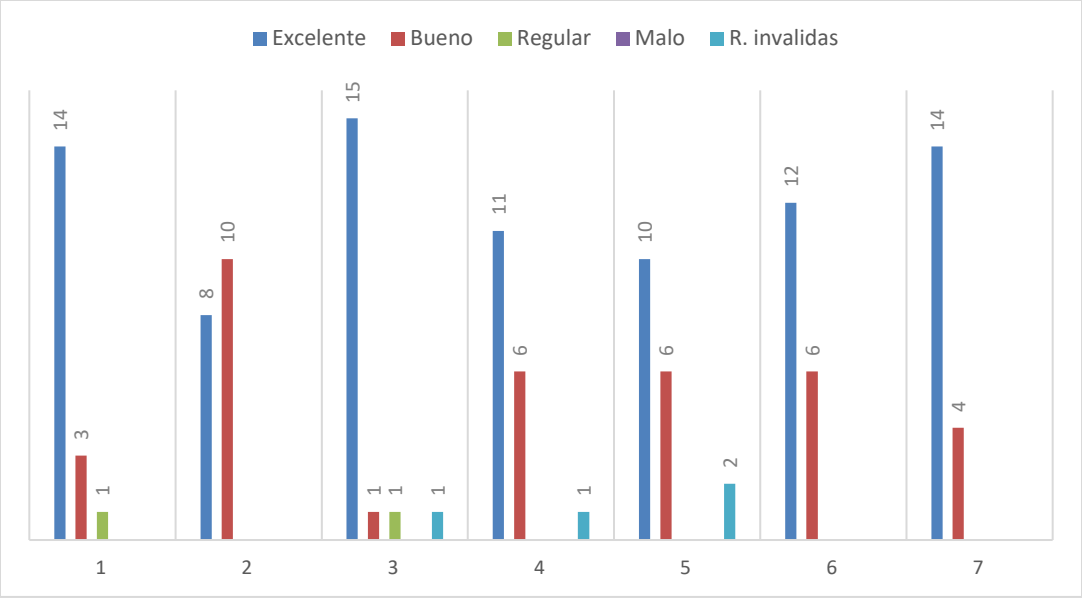
Lo anterior con la finalidad de medir el grado de percepción que tuvo el ciudadano, respecto a la atención presencial brindada durante el mes de Septiembre de 2022 , realizándose dieciocho (**18**) encuestas.

De acuerdo con lo anterior, procederemos a determinar, en consonancias con las preguntas, cual fue el grado de satisfacción de la atención:

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

Tabla 2

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	R. invalidas
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	14	3	1		
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	8	10			
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	15	1	1		1
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	11	6			1
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	10	6			2
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	12	6			
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	14	4			



Grafica 1

En la gráfica anterior se puede evidenciar que la columna de color azul el cual identifica el ítem “Excelente”, es la columna que mayor número de respuesta obtuvo y mientras que la columna de color gris, que identifica el ítem “Regular”, fue la que menos respuestas obtuvo.

Por lo anterior, procederemos a extraer de la tabla y la gráfica anterior, los datos relevantes:

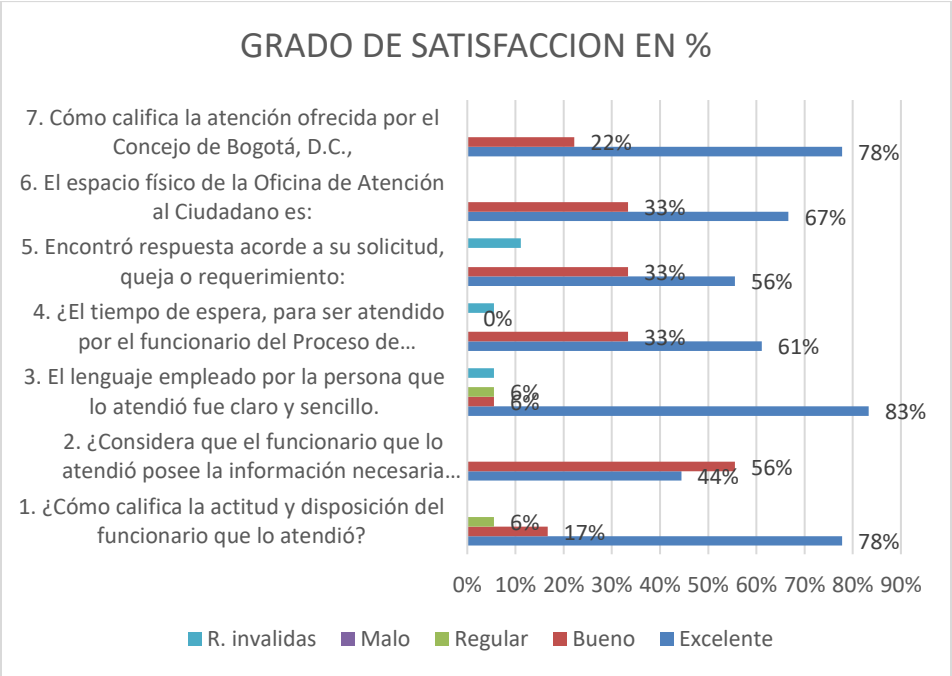
1. 15 de las 18 personas encuestadas coincidieron en que El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo. Sin embargo, una de ellas considero que fue regular
2. 1 de las 18 personas encuestadas considero que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue regular.

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

De igual forma, se evidencia que:

1. Para el 78% de los ciudadanos la actitud del funcionario que los atendió fue Excelente y solo el 6% de ellos, consideraron que fue regular.

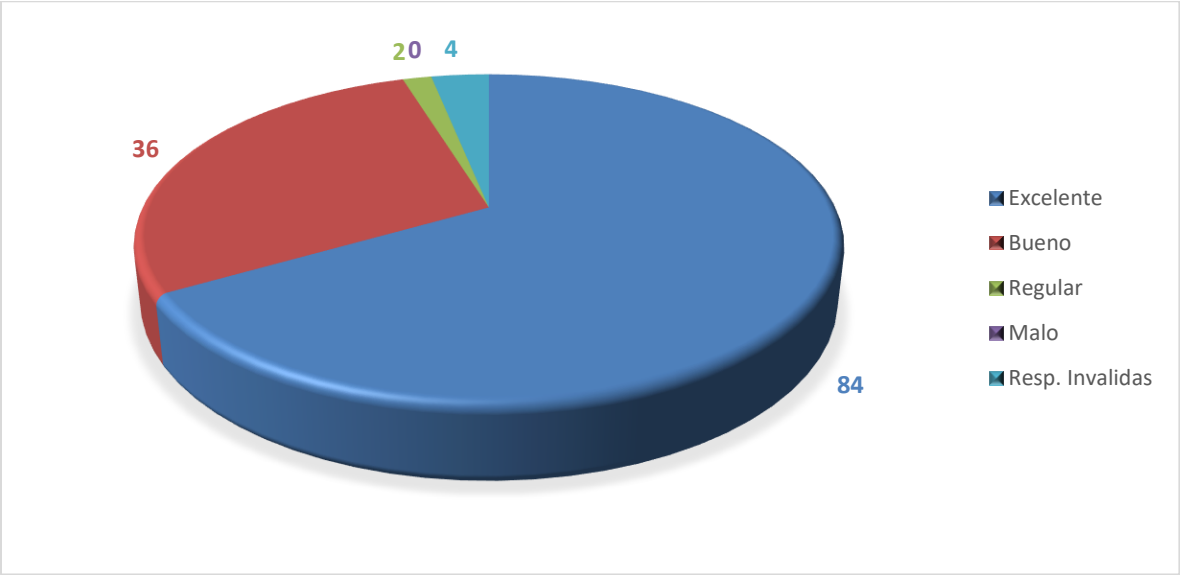
2. El 56% de las personas encuestadas consideraron que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta o remitirlo a donde corresponde y el 44% de ellos, consideraron que fue bueno. Lo que evidencia un grado de satisfacción alto en la atención prestada.



Grafica 2

3. El 83% de las personas encuestadas consideraron que el lenguaje empleado por el funcionario de la oficina de atención al ciudadano, fue claro y sencillo y el 6% de ellos consideraron que fue regular. Sin embargo, esta fue la pregunta que mayor grado de satisfacción presentó por parte de la ciudadanía
4. El 61% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario del proceso de atención al ciudadano le pareció Excelente.
5. El 56% de las personas encuestadas encontró que la respuesta fue acorde a su solicitud, queja o requerimiento y el 11% de las respuestas a esta pregunta fueron inválidas o inconsistentes.
6. El 67% de los ciudadanos consideraron que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es Excelente y el 33% considero que es Bueno.

7. El 78% de las personas encuestadas califica como “Excelente” la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C., y el 22% de ellos, la consideran como “Bueno”, por lo que se puede concluir que el grado de satisfacción de la atención prestada es alto.



Grafica 4

La moda como valor que aparece con mayor frecuencia en la encuesta de satisfacción fue excelente, en la pregunta: “*El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo”,* con un 83% de las respuestas dadas por los ciudadanos.

De igual forma, es importante resaltar que el 78% de las personas encuestadas manifestaron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue excelente y el 17% de ellas, consideraron que fue bueno. Asimismo, el 78% de las personas encuestadas manifestaron que la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C., fue excelente y el 22% de ellas, consideraron que fue bueno.

Lo anterior teniendo en cuenta el informe encuesta percepción mes de septiembre 2022

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

- Apoyo a la sesión plenaria extraordinaria. Audiencia pública en el marco del proyecto de acuerdo no. 462 de 2022 “por medio del cual se autoriza el ingreso del distrito capital a la región metropolitana Bogotá - Cundinamarca y se dictan otras disposiciones”

El proceso de Atención al Ciudadano, apoyo en la atención integral en la Audiencia Pública de Bogotá Región Metropolitana, realizada el 28 y 29 de septiembre de 2022 en las instalaciones de la Sede Principal del Concejo de Bogotá, prestando todo el apoyo a los participantes, concejales, funcionarios de la Administración, participantes y ciudadanía en general que acudió a la convocatoria realizada por el Concejo de Bogotá.

A este encuentro, la **alcaldesa de Bogotá, Claudia López**, acudió con gran parte de su gabinete.

1. Objetivo

Otorgar un espacio de participación a las autoridades nacionales, distritales y del departamentode Cundinamarca, las organizaciones sociales, expertos, académicos y a la comunidad en general, para que intervinieran en la sesión en el marco del proyecto de acuerdo no. 462 de 2022

2. Fecha

Miércoles 28 de septiembre de 2022.
Jueves 29 de septiembre de 2022

3. Hora Inicio Sesión 9:00 am

***4.* Lugar**: La Audiencia Pública se realizó en la Sede Principal del Concejo de Bogotá Salón los Comuneros

5. Difusión de la Audiencia Pública

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

Lo anterior en consonancia con Proposición 512 aprobada el 13 de septiembre de 2022 en sesión Plenaria.*”*

6. Número de asistentes

En el Concejo de Bogota, se reunieron aproximadamente **365** personas; además de la audiencia que estuvo presente por las diferentes redes sociales. Lo anterior, teniendo en cuenta la preinscripción realizada por la página de la Corporación.

Por otro lado, podemos identificar que **535** personas se preinscribieron por la página del Concejo de Bogotá; de las cuales **247** personas asistieron el 28 de septiembre y **118** el 29 de septiembre, para un total de 365 personas asistentes.

Días	Inscripción previa indicando día	Registro en sitio
28 de septiembre	100	247
29 de septiembre	86	118
sin identificar	349	
total	535	365

7. Intervención de la Ciudadanía

Uno de los componentes que se destacó fue el amplio espacio para las inquietudes ciudadanas, recogidas a través de diversos espacios digitales y presenciales en las que participaron tanto los ciudadanos como la administración pública.

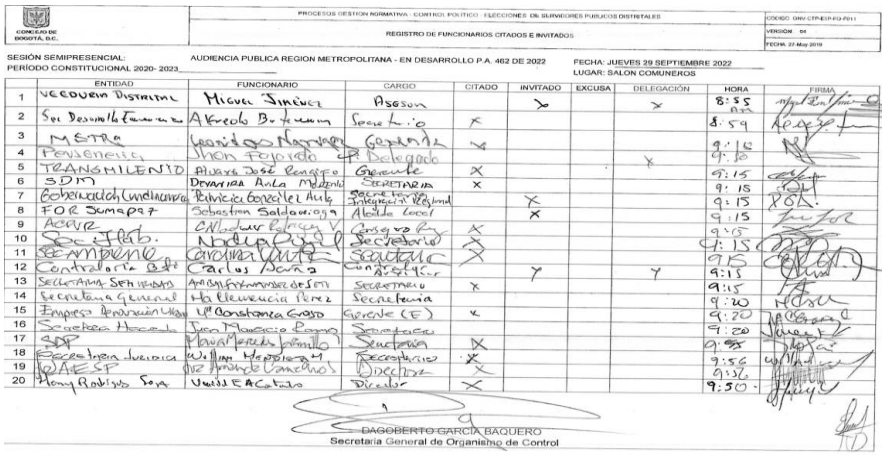
El miércoles 28 de septiembre participaron en el evento 42 entidades, entre citados e invitados, de acuerdo con el listado adjunto, así mismo, intervinieron 56 ciudadanos para un total de 98 intervinientes.

INTERVINIENTES (28/09/2022)	NUMERO
ADMINISTRACION	17
TRASMILENIO Y METRO	2
PERSONERIA DE BOGOTA	2
VEEDURIA DISTRITAL	1
CONTRALORIA DISTRITAL	1
ALCALDIAS LOCALES	1
GREMIOS	6

GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	1
ALCALDIAS MUNICIPALES	4
CAMARA DE REPRESENTANTES	1
CONCEJOS MUNICIPALES	4
VEEDURIAS	1
ACADEMIA	1
CIUDADANIA	56
TOTAL	98

El jueves 29 de septiembre participaron en el evento 27 entidades, entre citados e invitados y 26 ciudadanos intervinieron en la audiencia de este día, de acuerdo con el listado adjunto

INTERVINIENTES (29/09/2022)	NUMERO
ADMINISTRACION	13
TRASMILENIO Y METRO	1
PERSONERIA DE BOGOTA	1
VEEDURIA DISTRITAL	1
CONTRALORIA DISTRITAL	1
GREMIOS	4
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	1
ASAMBLEA DE CUNDINAMARCA	1
CONCEJOS MUNICIPALES	1
VEEDURIAS	1
ACADEMIA	2
CIUDADANIA	26
TOTAL	53



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESOS GESTION NORMATIVA - CONTROL POLITICO - ELECCIONES DE SERVIDORES PUBLICOS DISTRITALES

REGISTRO DE FUNCIONARIOS CITADOS E INVITADOS

CODIGO: GNU-CP-ES-FO-011 VERSION: 04 FECHA: 27-May-2019

SESIÓN SEMIPRESENCIAL: AUDIENCIA PUBLICA REGION METROPOLITANA - EN DESARROLLO P.A. 462 DE 2022 FECHA: JUEVES 29 SEPTIEMBRE 2022

PERÍODO CONSTITUCIONAL 2020- 2023 LUGAR: SALON COMUNEROS

	ENTIDAD	FUNCIONARIO	CARGO	CITADO	INVITADO	EXCUSA	DELEGACIÓN	HORA	FIRMA
1	VEEDURIA DISTRITAL	Miguel Jiménez	Asesor		X		X	8:55	
2	Sec. Desarrollo Económico	Alfredo Bustamante	Secretario	X				8:59	
3	METRO	Juanita Navarrete	Gerente	X				9:10	
4	Personería	Jhon Fajardo	Delegado				X	9:10	
5	TRANSMILENIO	Alvaro José Rengifo	Gerente	X				9:15	
6	SDM	Dra. Ana María	Secretaria	X				9:15	
7	Gobierno (Localidades)	Patricia González	Secretaria Integración Regional		X			9:15	
8	FOR Sumapaz	Sebastián Saldarriaga	Alcalde Local		X			9:15	
9	ACUA	Alexander Rincón	Gerente	X				9:15	
10	Secretaría	Andrea	Secretario	X				9:15	
11	Secretaría	Carolina	Secretaria	X				9:15	
12	Contraloría	Carlos Ochoa	Asesor		X		X	9:15	
13	Secretaría Seh. Hábitat	Ana María Hernández	Secretaria	X				9:15	
14	Secretaría General	Ha Clemencia Pérez	Secretaria					9:20	
15	Empresa Renovación Urbana	Lía Constanza Castro	Gerente (E)	X				9:20	
16	Secretaría Hacienda	Juan Mauricio Ramos	Secretario					9:20	
17	SDP	Maria Fernanda Jaramillo	Secretaria					9:25	
18	Secretaría Movilidad	William Mendoza	Secretario	X				9:56	
19	IDRAE SF	Luz Amanda Camelo	Director	X				9:50	
20	Tony Rodríguez Sora	Yuriss E. Castillo	Director	X				9:50	

DAGOBERTO GARCÍA BAQUERO
Secretaria General de Organismo de Control

8. Número de personas que presentaron solicitudes escrita

El Concejo de Bogotá dispuso de una mesa para que los ciudadanos que deseaban realizar una petición, queja, sugerencia o reclamo, pudieran hacerlo de manera escrita, para lo cual se les suministraba un formato (Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Código: ATC-FO-001) para la respectiva compilación de datos y el tipo de solicitud deseado.

Se recibieron 8 peticiones en forma presencial, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

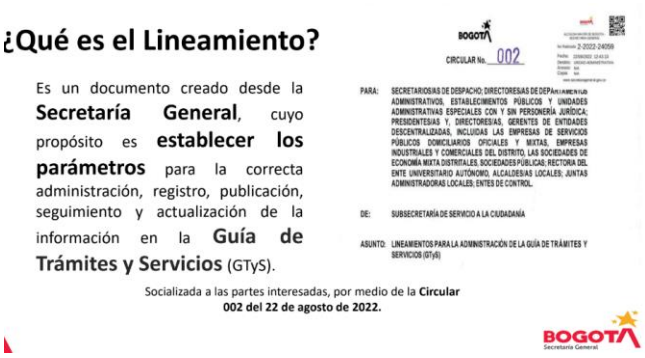
NÚMERO RADICADO	FECHA	NOMBRE SOLICITANTE	E SOLICITUD DERECHOS DE P		DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD					FECHA INCORPORACIÓN SDQS.	CLASIFICACIÓN	
			INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR		COMPETENCIA	ADMINISTRATIVA	AMBIENTE	TRANSPORTE	OTROS - VEEDURIAS		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA
ER-16740	30-09-22	EDUARDO BARRERO MAYA	X		BR. ER-16740. EN ARAS DE LA DISCUCIÓN	CONCEJO		X		BR	03-10-22	3515812022	EN ATENCIÓ
ER-167741	30-09-22	JOSE DARIO MENDOZA GOMEZ		X	BR CORDIS ER-16741, SERA POSIBLE	TRASLADO POR COMPETENCIA			X	BR	04-10-22	3517352022	EN ATENCIÓ
ER-16742	30-09-22	FERNANDO PINTO HERNANDEZ		X	BR - CORDIS 16742. SEÑORES	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3518582022	EN ATENCIÓ
ER-16743	30-09-22	FELIPE CUERVO		X	BR. CORDIS 16743. DEBERIAN SER	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3519522022	EN ATENCIÓ
ER-16744	30-09-22	RAUL CUARTAS BONILLA		X	BR - ER-16744. MAYOR CLARIDAD EN	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3520062022	EN ATENCIÓ
ER-16749	30-09-22	WILLIAM ALFONSO		X	BR - DP. WILLIAM ALFONSO	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3520532022	EN ATENCIÓ
ER-16751	30-09-22	FERNANDO PINTO HERNANDEZ		X	BR. DP. FERNANDO PINTO	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3524802022	EN ATENCIÓ
ER-16753	30-09-22	HAROLD BARRERO	X		BR. DP. HAROL BARRERO ER-16753. 202	CONCEJO	X			BR	04-10-22	3524892022	EN ATENCIÓ

Es de anotar que los 8 requerimientos recibidos en la Audiencia Pública ya han sido tramitados por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Por último, las encuestas realizadas en forma presencial y virtual, fueron aplicadas tanto en el Concejo de Bogotá, como por el link que se dejó a disposición de la ciudadanía por espacio de una semana, obteniéndose resultados muy satisfactorios de la labor realizada, tal como podemos evidenciar en el informe adjunto de INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- Participación el día 26 de septiembre en la SOCIALIZACIÓN DOCUMENTOS - PRESENTACIÓN CIRCULAR No 002 DEL 2022.



- Se atendió, invitación a nodo intersectorial de formación y capacitación jueves 29 de septiembre a las 10:00 am.
- El día 29 septiembre se participó en la Socialización guía de inducción y reinducción en servicio a la ciudadanía
  Fecha: 29/09/2022
  Hora: 10:00 a 11:00 am
  Plataforma: Google meet
  Enlace: meet.google.com/qfq-dpqf-hpy

- Se atendió invitación nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro, el viernes 30 de septiembre 10:00 am
- Reuniones semanales de seguimiento de actividades proceso de Atención al Ciudadano

Recomendaciones y Conclusiones

1. 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.

2. 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.

3. 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.

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

5. Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

6. Se seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la "***cultura de autocontrol*** "para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna

presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.

7. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidady calidez y oportunidad de cada entidad.

8. Se requiere el compromiso de cada uno de los procesos de las diferentes dependencias, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía,toda vez que, el incumplimiento de 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