ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE DICIEMBRE 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 debidamentedetallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020 que han sido clasificados y tramitadas con **corte a 31 de diciembre de 2022,** a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 dediciembre de 2022, los cuales ascienden a **94** 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 deciudadanos atendidos durante el mes de diciembre.

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 **diciembre** 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 diciembre, se recibieron **26** peticiones equivalente al 28% 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 diciembre, se recibieron **21** peticiones equivalente al 22%.

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 diciembre 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. Eneste mes de diciembre se recibieron **45** peticiones, que equivalen al 48%.

PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el mes de diciembre se recibieron **2** peticiones de forma presencial, equivalente al 2%.

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 diciembre 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 diciembre no se recibieron peticiones.

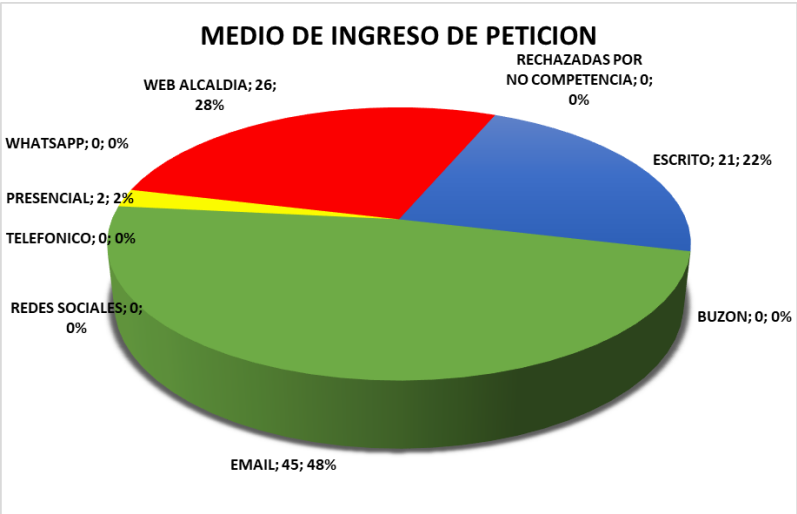
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes diciembrede 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 DICIEMBRE	%
ESCRITO	**21**	**22%**
BUZON	**0**	**0%**
EMAIL	**45**	**48%**
PRESENCIAL	**2**	**2%**
TELEFONICO	**0**	**0%**
REDES SOCIALES	**0**	**0%**
WHATSAPP	**0**	**0%**
WEB ALCALDIA	**26**	**28%**
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	**0**	**0%**
TOTAL SDQS	**94**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de diciembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 45 peticiones que corresponden al 48%; en el segundo lugar con 26 peticiones y un 28% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 21 y un porcentaje de participación del 22%, es el medio Escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respectoal 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 diciembre, equivalen a noventa y cuatro (94) peticiones, los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que "con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar".

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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

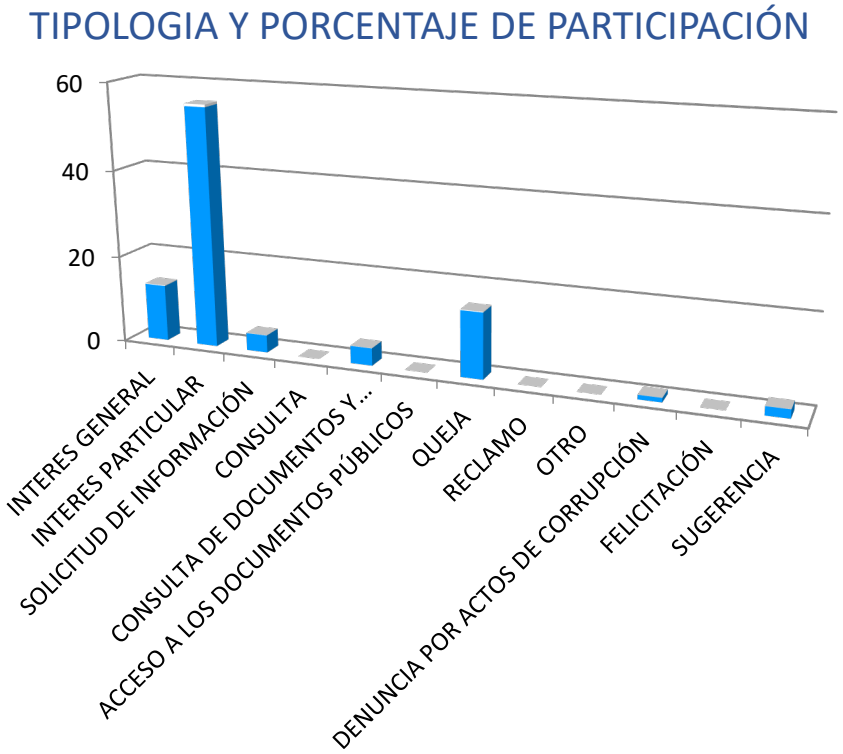
TIPOLOGIA DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	13	14%
INTERES PARTICULAR	55	59%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	4%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	4	4%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	15	16%
RECLAMO	0	0%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	2	2%
TOTAL	**94**	**100%**

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de diciembre de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 55 peticiones y un 59% de participación, seguida por las quejas con 15

peticiones y 16% de participación; y en tercer lugar las solicitudes interés General con 13 peticiones y un porcentaje de participación del 14%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención las consultas de los ciudadanos se refirieron a temas derivados a los debates de la Región Metropolitana. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en intereses particulares de los ciudadanos.



Grafica No. 2

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

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluando programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública.

La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades dentro de la ciudadanía.

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

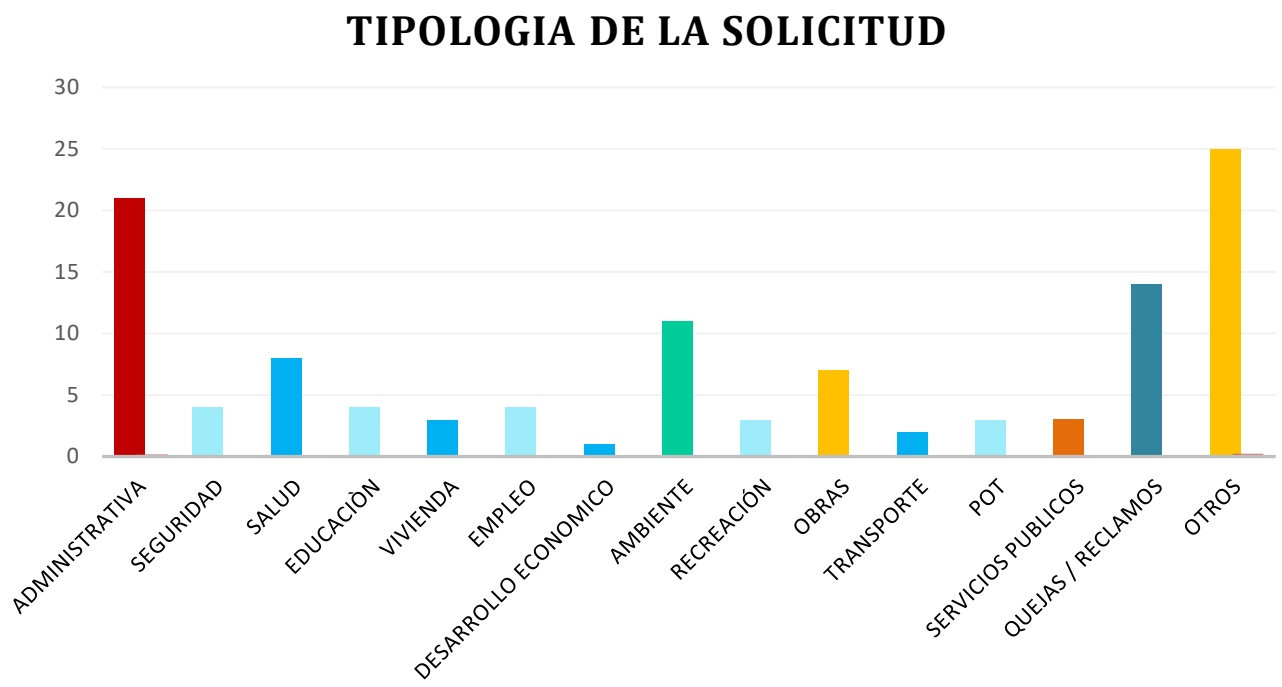
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	21	19%
SEGURIDAD	4	4%
SALUD	8	7%
EDUCACIÒN	4	4%
VIVIENDA	3	3%
EMPLEO	4	4%
DESARROLLO ECONOMICO	1	1%
AMBIENTE	11	10%
RECREACIÓN	3	3%
OBRAS	7	6%
TRANSPORTE	2	2%
POT	3	3%
SERVICIOS PUBLICOS	3	3%
QUEJAS / RECLAMOS	14	12%
OTROS	25	22%
TOTAL	**113**	**100%**

Cuadro 3

En el Cuadro No. 3, podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta en esta clasificación se puede visualizarque la clasificación determina que otros con 25 y porcentaje de 22%, se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos a administrativa con 21 y un porcentaje de 1977% y quejas / reclamos con 14 solicitudes y 12% de

participación, seguido de ambiente 11 peticiones y 10% de participación, se visualizan con los mayores porcentajes.

El total **113** ítems es determinado por encima de las 94 solitudes del mes de diciembre, 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 otros, administrativa, quejas/reclamos y ambiente como las variables más categorizadas.

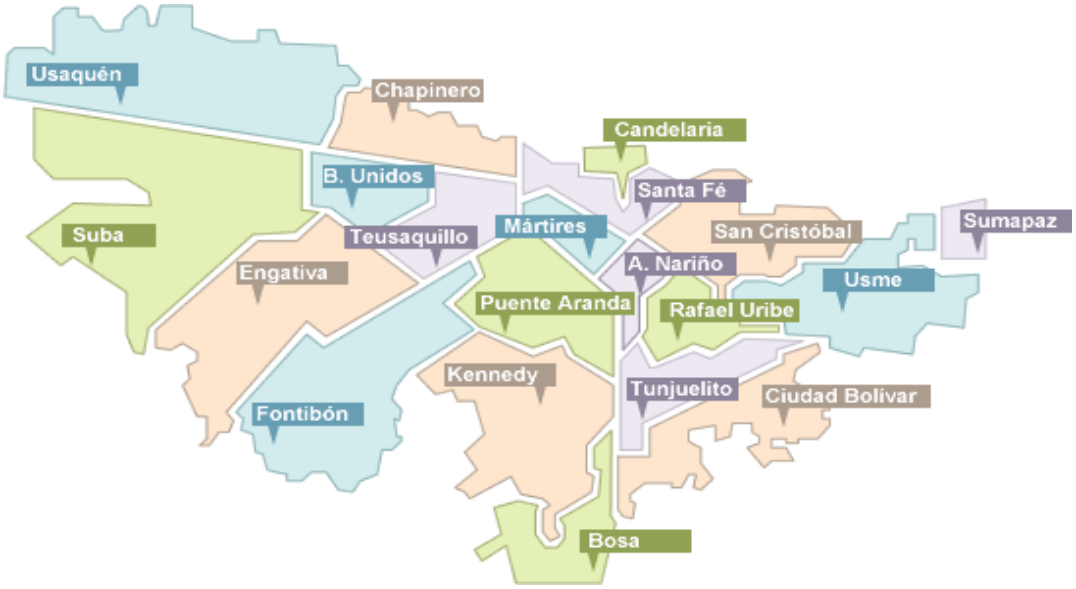
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandesdiferencias entre los ítems relacionados.

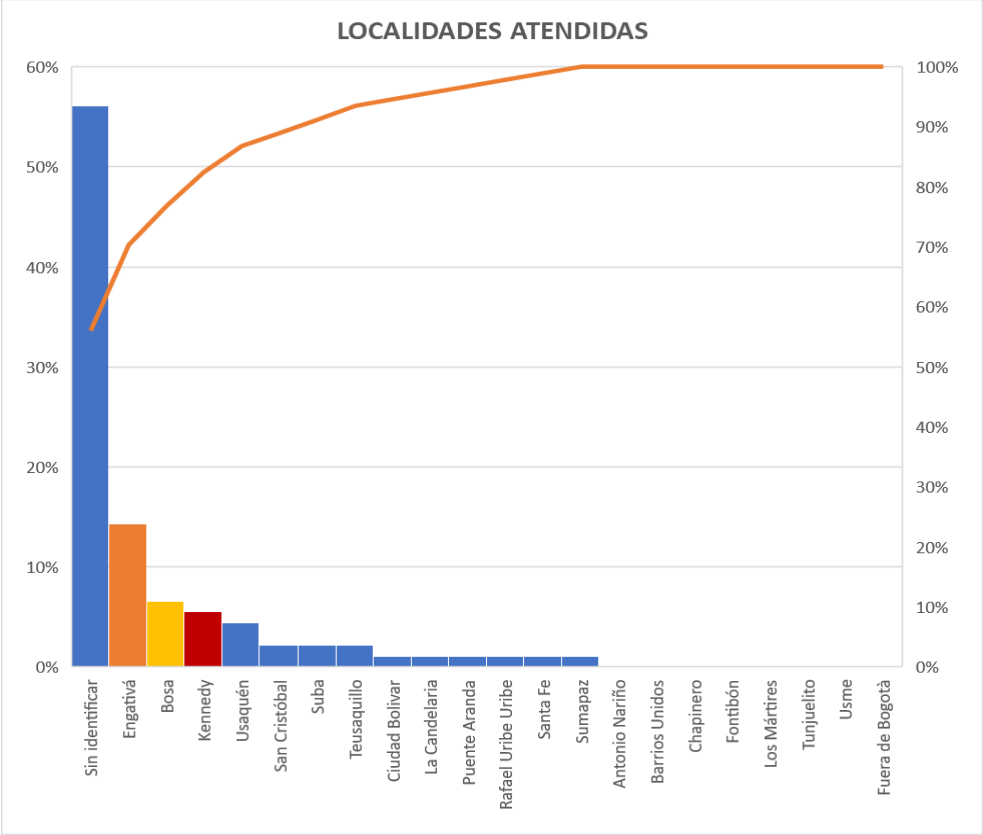
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**0**	**0%**
Barrios Unidos	**0**	**0%**
Bosa	**6**	**6%**
Chapinero	**0**	**0%**
Ciudad Bolívar	**1**	**1%**
Engativá	**13**	**14%**
Fontibón	**0**	**0%**
Kennedy	**5**	**5%**
La Candelaria	**1**	**1%**
Los Mártires	**0**	**0%**
Puente Aranda	**1**	**1%**
Rafael Uribe Uribe	**1**	**1%**
San Cristóbal	**6**	**6%**
Santa Fe	**1**	**1%**
Suba	**2**	**2%**
Sumapaz	**1**	**1%**
Teusaquillo	**2**	**2%**
Tunjuelito	**0**	**0%**
Usaquén	**3**	**3%**
Usme	**0**	**0%**
Fuera de Bogotá	**0**	**0%**
Sin identificar	**51**	**54%**
TOTAL	**94**	**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 su localización geográfica, 51 solicitudes y una participación de 54%, es el ítem con más participación seguida de la localidad de Engativá con 13 solicitudes y una porcentaje de 14%, seguida, la localidad de Bosa con 6 peticiones esto corresponde al 6% de participación; son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el 100% restante de peticiones.


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


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

Grafica No. 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizanpor 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 DICIEMBRE 2022

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**56**	**60%**
COMPARTIDA	**0**	**0%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**38**	**40%**
TOTAL SDQS	**94**	**100%**

Cuadro 5

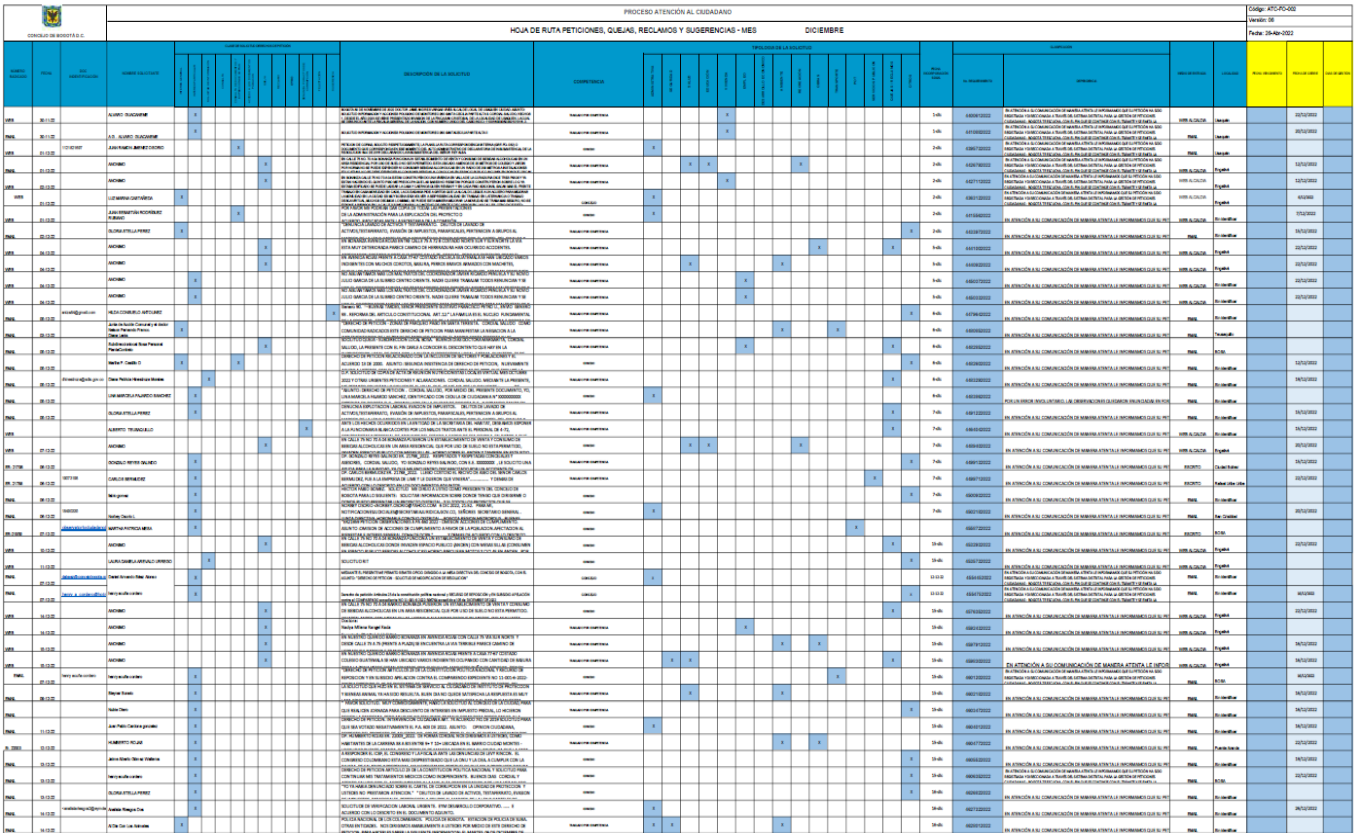
Grafica 5

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 94 peticiones registradas para el mes de diciembre, 56 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 60%, 38 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 40%, y de manera compartida en este mes no se registra ningún ítem.

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

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



PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES DICIEMBRE

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

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace la revisión física de los buzones,en busca de peticiones, los cuales se encuentra ubicados así. Uno en la recepción de 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. 47

LUGAR: Concejo de Bogotá, Centro Administrativo Distrital.

FECHA: 7 diciembre 2022

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

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Elvira Gross Malo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8 am, se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.2. Entrada recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital 2 piso.

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 Hay 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 solicitado a la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIASPARA EL MES DE DICIEMBRE DE 2022

Para el mes de diciembre de 2022, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", No PQRS de la Contraloría Distrital, Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestiónde Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta nueve (9) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS DICIEMBRE 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	**1**	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	3	0	0	0	0	0	3
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0		0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	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
QUEJA	0		0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	0	**3**	0	0	0	0	0	3
TOTAL	**0**	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**		**9**

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

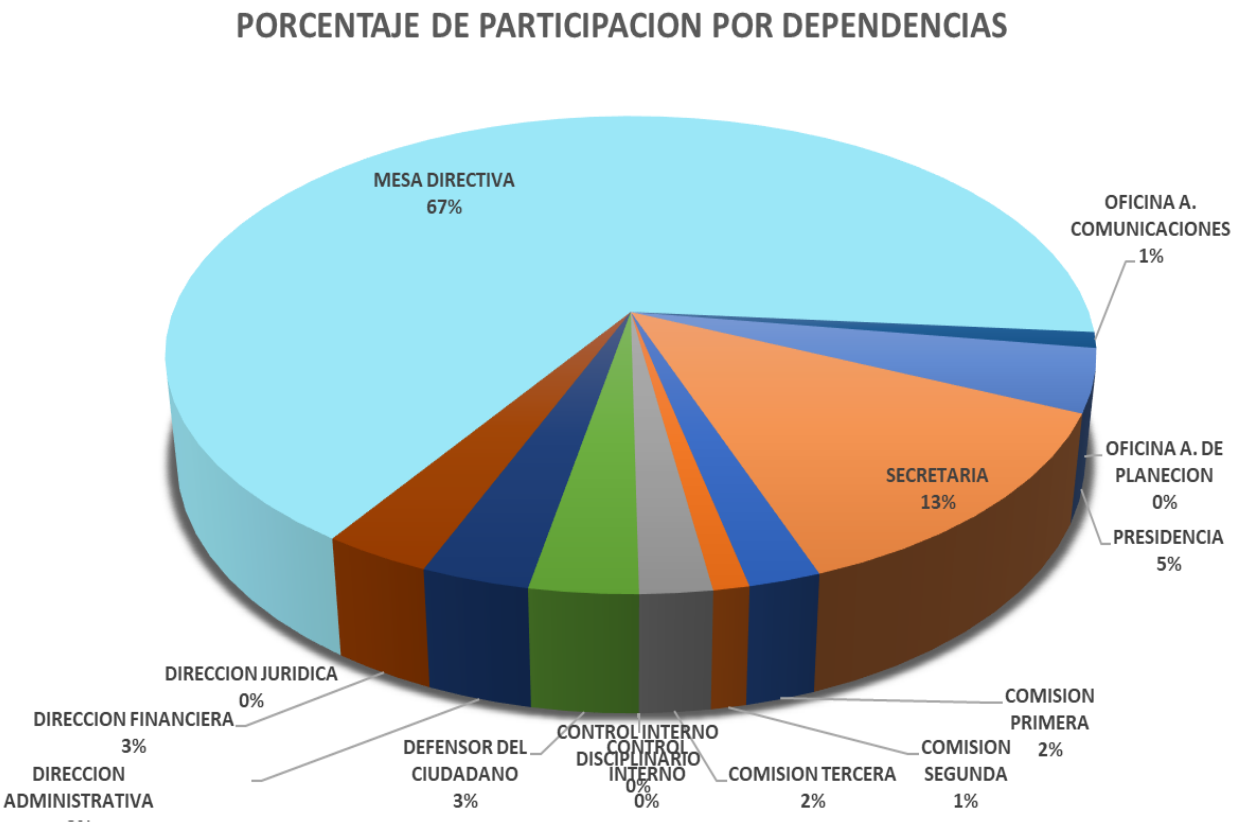
Durante el presente mes de diciembre, ingresaron 94 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIU	94	
COMISION PRIMI	2	2%
COMISION SEGUI	1	1%
COMISION TERCE	2	2%
CONTROL INTERN	0	0%
CONTROL INTERN	0	0%
DEFENSOR DEL CI	3	3%
DIRECCION ADMI	3	3%
DIRECCION FINAI	3	3%
DIRECCION JURID	0	0%
MESA DIRECTIVA	63	67%
OFICINA A. COMI	1	1%
OFICINA A. DE PL	0	0%
PRESIDENCIA	4	4%
SECRETARIA	12	13%
TOTAL	**94**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 63 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 correspondiente al 13% de participación, seguida de la Presidencia del Concejo de Bogota con 4 requerimientos y el 4% de participación, dentro del gran total. Esto dentro de las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 94 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 5

ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA
MES DE DICIEMBRE 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 diciembre de 2022 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C.

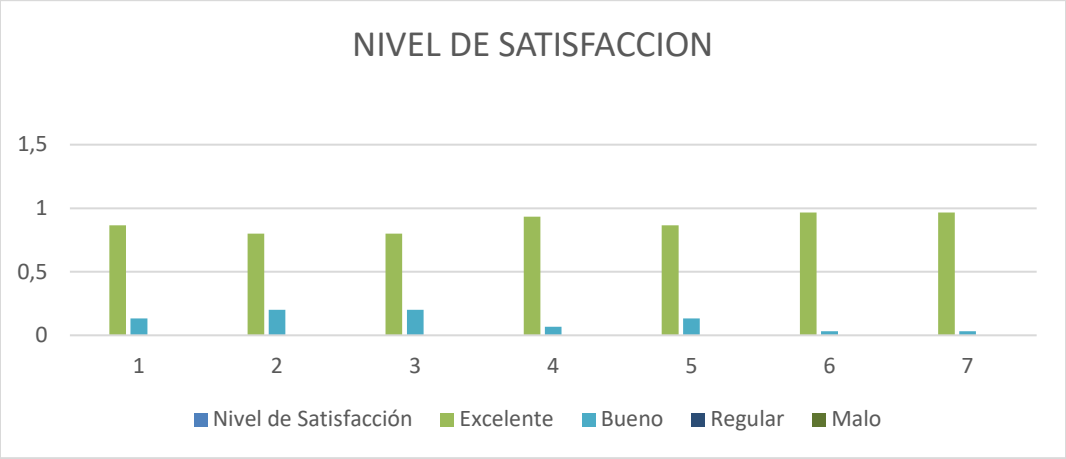
Lo anterior con la finalidad de medir el grado de percepción que tuvo el ciudadano, respecto a la atención presencial brindada durante el mes de diciembre de 2022, realizándose dieciséis (**16**) encuestas. En dicha encuesta, tal como se evidencia en el recuadro, se realizaron siete (07) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes, los cuales se miden de la siguiente manera: 1. Excelente; 2. Bueno; 3. Regular; y 4. Malo.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	13	3	0	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	11	5	0	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	12	4	0	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	10	6	0	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	15	1	0	0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	12	4	0	0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	15	1	1	0

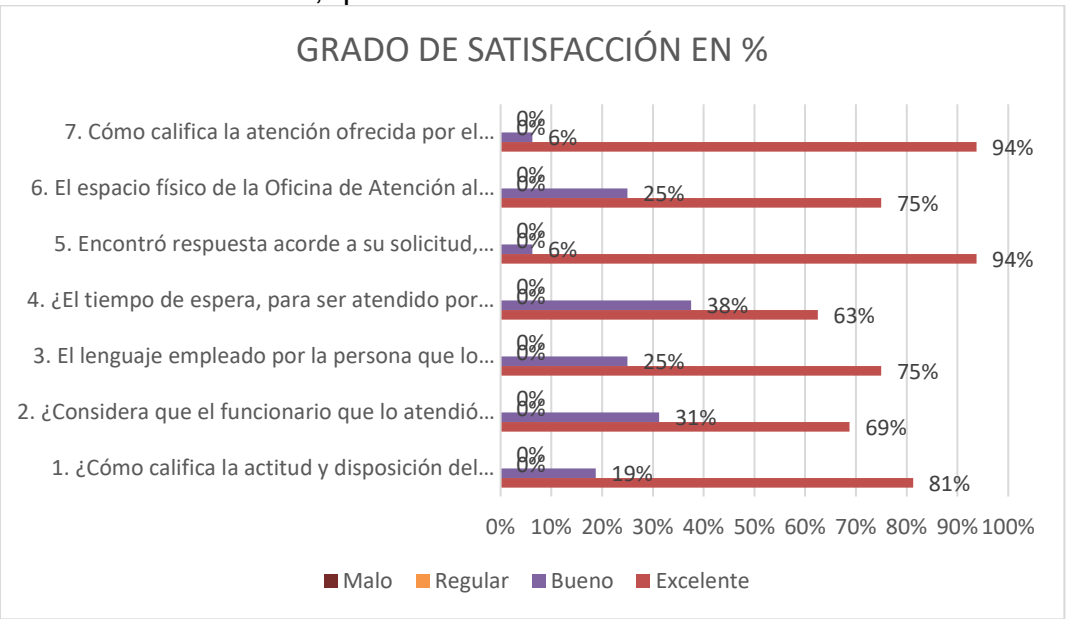
Tabla 2

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:



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



De igual forma, se evidencia que:

1. Para el 81% de los ciudadanos la actitud del funcionario que los atendió fue Excelente y el 19% de ellos, consideraron que fue “Bueno”.
2. El 69% de las personas encuestadas consideraron que el funcionario que lo atendió fue “Excelente” y el 31% considera que fue “Bueno “posee la información necesaria para resolver su consulta o remitirlo a donde corresponde.
3. El 75% de las personas encuestadas consideraron que el lenguaje empleado por el funcionario de la oficina de atención al ciudadano fue “Excelente”, fue claro y sencillo y el 25% de ellos consideraron que fue “Bueno”.
4. El 63% 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” y el 38% de ellos lo consideraron “Bueno”.
5. El 94% de las personas encuestadas encontró “Excelente” que la respuesta fue acorde a su solicitud, queja o requerimiento y el 6% de las respuestas a esta pregunta fueron “Buenas”.
6. El 75% de los ciudadanos consideraron que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es Excelente y el 25% de las respuestas a esta pregunta fueron “Buenas”.
7. El 94% de las personas encuestadas califica como “Excelente” la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C., y el 6% de ellos, la consideran como “Bueno”, por lo que se puede concluir que el grado de satisfacción de la atención prestada es alto.

Teniendo en cuenta los gráficos anteriores se puede evidenciar que el grado de satisfacción de las 16 personas que realizaron la encuesta es alto.

En síntesis, de acuerdo con las encuestas tomadas por el área de Atención al Ciudadano en la actividad, se realizó de acuerdo a lo esperado y cumplió el objetivo buscado. Así mismo, el informe de la Encuesta de Percepción Ciudadana, hace parte integral del presente informe.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2022

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- Reunión Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos Se atendió, invitación a Nodo Intersectorial, martes, 6 diciembre, 9:30 – 11:30am, resultados del plan de acción de la Red Distrital de Quejas, en la vigencia 2022.

- Se atendió, invitación Cierre Plan de Acción Dirección Jurídica, viernes, 16 diciembre· 9:00 – 10:00am

APOYO A LA SESIÓN PLENARIA – RENDICIÓN DE CUENTAS

Convocatoria

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

Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá. Sesión presencial, con un formato que dio lugar a la conversación entre los concejales y concejalas e integró a la ciudadanía que los acompañó al ejercicio de manera presencial o a través de los canales de Facebook y YouTube del Concejo de Bogotá.

Fecha – Hora - Lugar

Audiencia Pública realizada el día 13 de diciembre de 2022, hora 9:00 am, lugar Salón Comunal Marsella Carrera 69 # 8 – 28 Localidad de Kennedy

Difusión de la Audiencia Pública

- Radio
- Prensa
- Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)
- Página web del Concejo
- Invitación Directa

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 suministró el formato Formulación de Preguntas Sesiones, Cabildos abiertos y otros. – Código: ATC-FO-006) para la respectiva compilación de datos y el tipo de solicitud deseado.

Se recibieron 15 peticiones en forma presencial, las cuales se clasifican y tramitaron en su totalidad.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-006
	FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SESIONES, CABILDOS ABIERTOS Y OTROS	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 29-Ago-2019
		PÁGINA 1 DE 1

Fecha: 13/12/22

Nombre y apellidos: [illegible]

Celular 3144767590 Correo Electrónico [illegible]

Marque con una X si pertenece a alguna de las siguientes poblaciones vulnerables:

Discapacidad____ Adulto Mayor____ Niños, Niñas y Adolescentes_____ Mujeres_____

Grupos Rom (Gitano) _____ LGBTI_____ Pobl Afro_____ Pobl Raizal_____ Indígenas X

Desplazado____ Víctima (Conflicto Armado)._____ Otro___ ¿Cuál? _____

Respetado ciudadano, de acuerdo con el tema tratado el día de hoy (*Escriba el tema de la sesión y/o cabildo abierto),* por favor escriba en el espacio en blanco a continuación, una pregunta de su interés.

¿Cual es la Solución en cuanto a la Problemática de las Universidades o Escuelas Normales ya que a los

Estas solicitudes recibidas en forma presencial, fueron clasificadas de acuerdo con su tipología; así, mismo, es de anotar que los 15 requerimientos recibidos en la Rendición de Cuentas, ya han sido tramitados por el Proceso de Atención al Ciudadano, como podemos evidencias en la imagen adjunta, por medio de la cual se confirma el número de requerimiento asignado.

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

NÚMERO RADICADO	FECHA	NOMBRE SOLICITANTE	CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN: DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIAS	QUEJAS Y RECLAMOS	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	COMPETENCIA	TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD: ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE VIDA	SALUD	EDUCACIÓN	VIVIENDA	MOVILIDAD	SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	AMBIENTE	RECREACIÓN	OBRAS	PARQUES Y ESPACIO PÚBLICO	TIC	TRABAJO	SEGURIDAD SOCIAL	OTROS	FECHA INCORPORACIÓN BASE	CLASIFICACIÓN: No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
ER-23502	19-12-22	Cesar Augusto Bustos Bustos		X									POR QUE LOS CABILDANTES NO HA TOTALIZADO NI LLEVA PROYUCAR EL ACUT DE ACUERDO CON LO	CONCEJO													X	21-dic	4686522022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23503	19-12-22	SANDRA DAZA	X										SR. SANDRA DAZA, RR 23503_2022 COMO DE VIA A APOYAR EL CRECIMIENTO DE LA AGRICULTURA URBANA EN	CONCEJO							X							21-dic	4687122022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23504	19-12-22	KAREN PINILLA NIÑO		X									SR KAREN PINILLA NIÑO RR 23504_2022 COMO GARANTIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA EN EL ETOS	CONCEJO													X	21-dic	4687522022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23505	19-12-22	ANDRE DE LA VEGA		X									SR. ANDRE DE LA VEGA RR 23505_2022 SE SEGURA CON EL EN MODELO DE RENDICION DE CUENTAS?	CONCEJO													X	21-dic	4688022022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23506	19-12-22	CARLOS MENDIETA		X									SR. CARLOS MENDIETA RR 23506_2022 SI ETE CONCEJO LE SERVIR A LA CIUDAD, TENIENDO EN CUENTA	CONCEJO													X	21-dic	4690022022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23507	19-12-22	SAUL A MARTINEZ		X									SR. SAUL MARTINEZ RR 23507_2022 COMO VA A FUNCIONAR EL CONCEJO DE BOGOTA ANTE LA CREACION DE	CONCEJO										X				21-dic	4690272022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23508	19-12-22	ROBERTO CORTES		X									SR. ROBERTO CORTES RR 23508_2022 AUDIENCIA PUBLICA, RENDICION DE CUENTAS, CABILDO ABIERTO	CONCEJO													X	21-dic	4690562022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23509	19-12-22	EDGAR OSIRIS QUIJANO		X									SR. EDGAR OSIRIS QUIJANO GOMEZ ER 23509_2022 MS GUSTARIA CONOCER EL CONTROL POLITICO SOBRE LAS	TRABAJO POR COMPETENCIA											X			21-dic	4690872022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23510	19-12-22	Henry Enrique Diagama Chacon		X									SR. HENRY ENRIQUE DIAGAMA CHACON ER 23510_2022 QUISIERA SABER CUAL ES EL CONTROL FISCAL QUE SE TIENE	TRABAJO POR COMPETENCIA								X						21-dic	4691622022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23510	19-12-22	LUIS ENRIQUE RAMIREZ MARTINEZ		X									SR. LUIS ENRIQUE RAMIREZ MARTINEZ ER 23511_2022 COMO EL CONCEJO PODRIA COLABORAR CON EL	TRABAJO POR COMPETENCIA			X											21-dic	4693032022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23512	19-12-22	DAVID GARZON		X									SR. DAVID GARZON RR 23512_2022 CUAL ESES LA METODOLOGIA DEL CONCEJO, EN COORDINACION CON EL	CONCEJO													X	21-dic	4694262022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23515	21-12-23	LUZ MARINA CASTAÑEDA		X									SR. LUZ MARINA SCALLA R. RR 23515_2022 COMO SE REALIZA, CON PARTE DEL CONCEJO ESTE RESPETO EL LA PARTICIPACION	CONCEJO													X	21-dic	4695802022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23516	19-12-22	ANONIMO									X		SR. ANONIMO, RR 23516_2022 E. RR 23516_2022, QUISIERA SABER CUAL ES LA LOCALIDAD DE SUMAPAZ	CONCEJO										X				22-dic	4699132022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sumapaz			
ER-23514	19-12-22	ANONIMO		X									SR. MARTI VASQUEZ RR 23514_2022 CUAL ES LA PROBLEMATICA DE LA VIA Y LA PROBLEMATICA DE LA	CONCEJO													X	22-dic	4700002022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	Sin identifica			
ER-23513	19-12-22	EDUARDO JARA MAYORGA							X				SR. EDUARDO JARA MAYORGA RR 23513_2022 LOS CABILDANTES HAN ESTADO CERCA DE UNA BURRA	CONCEJO														22-dic	4700562022	EN ATENCIÓ	ESCRITO	KENNEDY			

NFORME VEEDURIA

Con el fin de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano – PPDSC, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y el documento CONPES 03 "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía" de 2019, se adelantó la visita de seguimiento de accesibilidad universal en los puntos de servicio a la ciudadanía del Concejo de Bogotá, teniendo como referencia la evaluación de accesibilidad realizada en mayo de 2018 por CIDCCA, Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible, en el marco del Convenio de Asociación No. 165 de 2017.

Mediante el radicado de ellos número 022 50001 23761, se recibe el documento INFORME DE SEGUIMIENTO EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Concejo de Bogotá D.C., por medio del cual presentan las recomendaciones, que son viables; no las hay que requieren de una realización de obra civil que cambiaría la estructura espacial y operativa de la sede.

VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

INFORME DE SEGUIMIENTO EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
Concejo de Bogotá

Por lo que se recibe el informe de Seguimiento en Accesibilidad Universal para el punto de servicio a la ciudadanía, con el fin de liderar, en el inmediato futuro, las recomendaciones de Diseño Universal y de los ajustes razonables necesarios para fortalecer la atención digna a la ciudadanía, y de manera prioritaria, a las personas con necesidades particulares de accesibilidad, comunicación y atención, como las personas mayores y las personas con discapacidad.

Es relevante mencionar que para que la sede del Concejo de Bogotá sea satisfactoriamente incluyente y accesible, debe establecer un balance razonable entre lo exigido por la reglamentación vigente, lo factible para realizar los ajustes razonables necesarios y adecuados para los aspectos particulares, y la buena voluntad de la entidad para superar la norma. Además, que lo que existe hoy y está funcionando y que cumple con la actividad humana y sus operaciones de orden motriz, comunicativo y cognitivo, puede mantenerse y ser objeto de ajustes que realmente sean razonables.

En términos generales, el punto de servicio a la ciudadanía del Concejo de Bogotá es razonablemente SATISFACTORIO, en el sentido que, si bien se requiere realizar los ajustes indicados, la prestación del servicio, mediado por el espacio, las comunicaciones y los objetos, permite atender dignamente a una persona con discapacidad o a una persona mayor de manera prioritaria con enfoque diferencial.

Es de aclarar que el documento enviado por la Veeduría Distrital consta de 4 grandes temas, destacamos el **4. Conclusiones y Recomendaciones,** por lo que el documento hará parte integral del presente informe de gestión.

Recomendaciones y Conclusiones

1. En razón al análisis mencionado, el proceso de atención al ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia,claridad, calidez y oportunidad.

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

3. 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 podríaconllevar 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