ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE ENERO DE 2023

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 31 de enero de 2023,** a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 enero de 2023, los cuales ascienden a **125** solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica- "*Bogotá Te Escucha*" que apoya la gestión delas SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

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

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de laCorporación acogida parcialmente; durante el mes de **enero** de 2023, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema "Bogotá Te Escucha - SDQS", tales como:

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el mes de enero, se recibieron **43** peticiones equivalente al 34% 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 enero, se recibieron **8** peticiones equivalente al 6%.

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 enero se recibió 1 petición equivalente al 1%.

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 enero se recibieron **67** peticiones, que equivalen al 54%.

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 enero se recibieron 6 peticiones de forma presencial, equivalente al 5%.

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 enero no se recibieron peticiones.

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

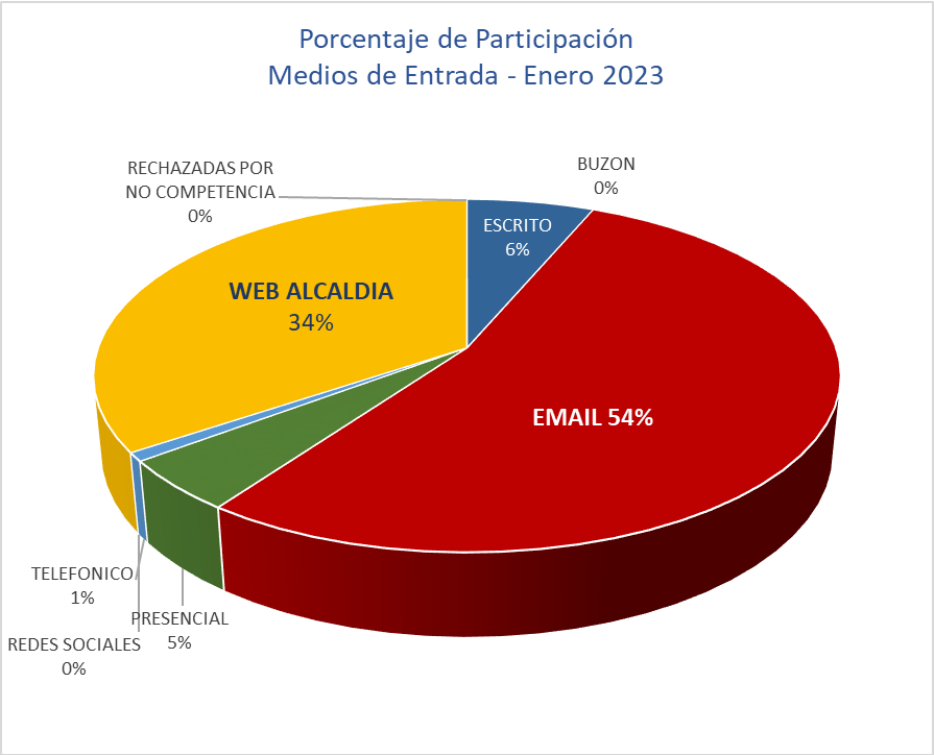
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes enero de 2023, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	8	6%
BUZON	0	0%
EMAIL	67	54%
PRESENCIAL	6	5%
TELEFONICO	1	1%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	43	34%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	125	100%

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de enero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 67 peticiones que corresponden al 54%; en el segundo lugar con 43 peticiones y un 34% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 8 y un porcentaje de participación del 6%, 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 enero, equivalen a ciento veinticinco (125) 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

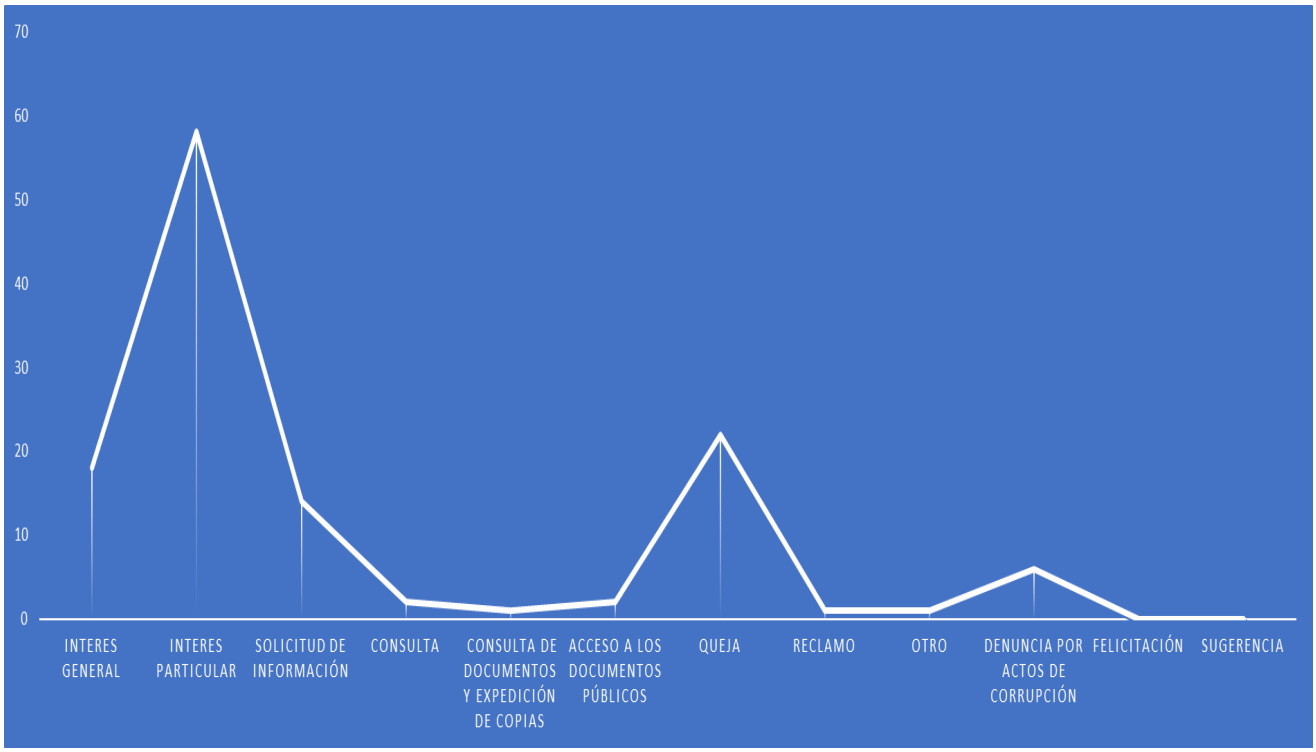
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de enero.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	18	14%
INTERES PARTICULAR	58	46%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14	11%
CONSULTA	2	2%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	1	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	2	2%
QUEJA	22	18%
RECLAMO	1	1%
OTRO	1	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	5%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	125	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 enero de 2023, son las solicitudes de interés particular con 58 peticiones y un 46% de participación, seguida por queja con 22 peticiones y 18% de participación; y en tercer lugar solicitudes interés General con 18 peticiones y 14% de participación y solicitudes de información con 14 peticiones y un porcentaje de participación del 11%, 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 solicitudes de interés particular lideran para el mes de enero las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en denuncia por actos de corrupción de los ciudadanos.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes enero, se puede visualizar como los ítems de solicitudes de interés particular solicitudes de interés general y las queja, 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.

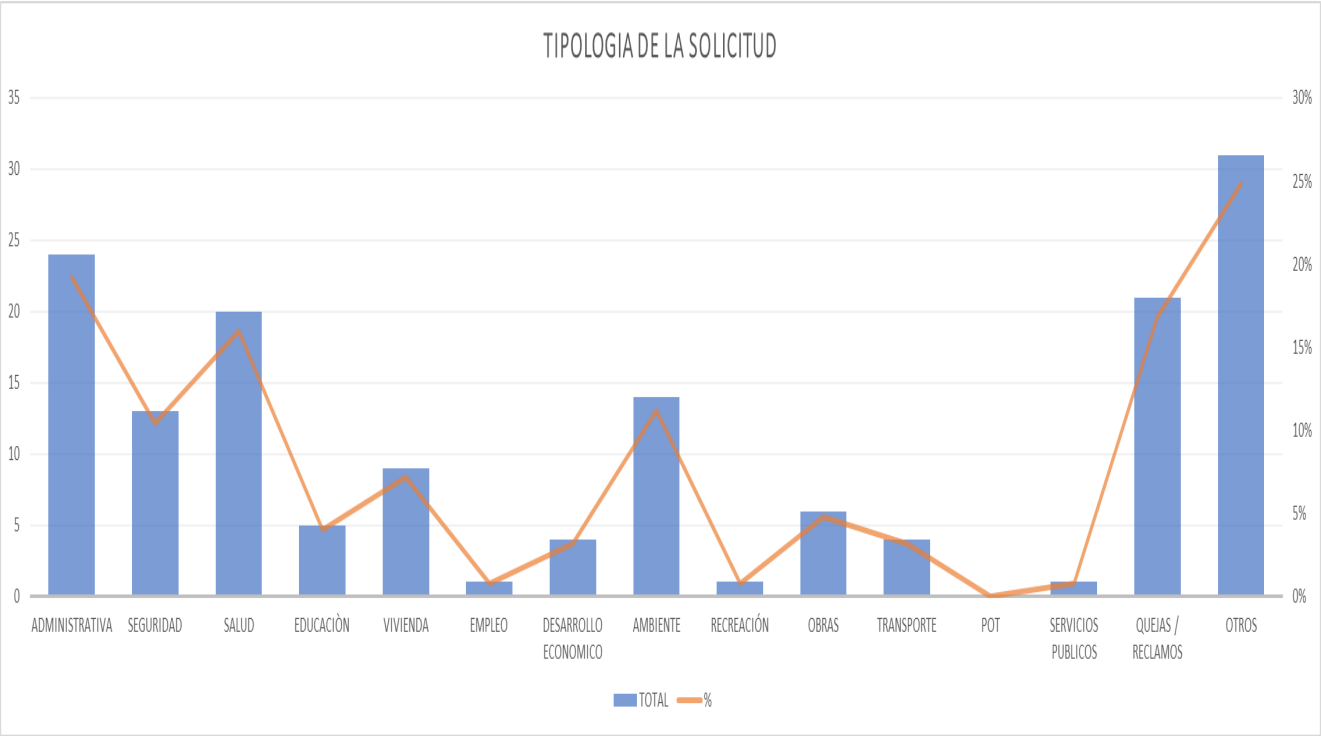
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	24	19%
SEGURIDAD	13	10%
SALUD	20	16%
EDUCACIÒN	5	4%
VIVIENDA	9	7%
EMPLEO	1	1%
DESARROLLO ECONOMICO	4	3%
AMBIENTE	14	11%
RECREACIÓN	1	1%
OBRAS	6	5%
TRANSPORTE	4	3%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	1	1%
QUEJAS / RECLAMOS	21	17%
OTROS	31	25%
TOTAL	**154**	**123%**

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 visualizar que la clasificación determina que otros con 31 y porcentaje de 25%, se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos a administrativa con 24 y un porcentaje de 19% y salud con 20 solicitudes y 16% de participación, seguido de ambiente 14 peticiones y 11% de participación, se visualizan con los mayores porcentajes.

El total **154** ítems es determinado por encima de las 125 solitudes del mes de enero, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano, toda vez que en varias oportunidades no solamente solicitan una cosa sino múltiples solicitudes.



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a otros, administrativa, salud y ambiente como las variables más categorizadas.

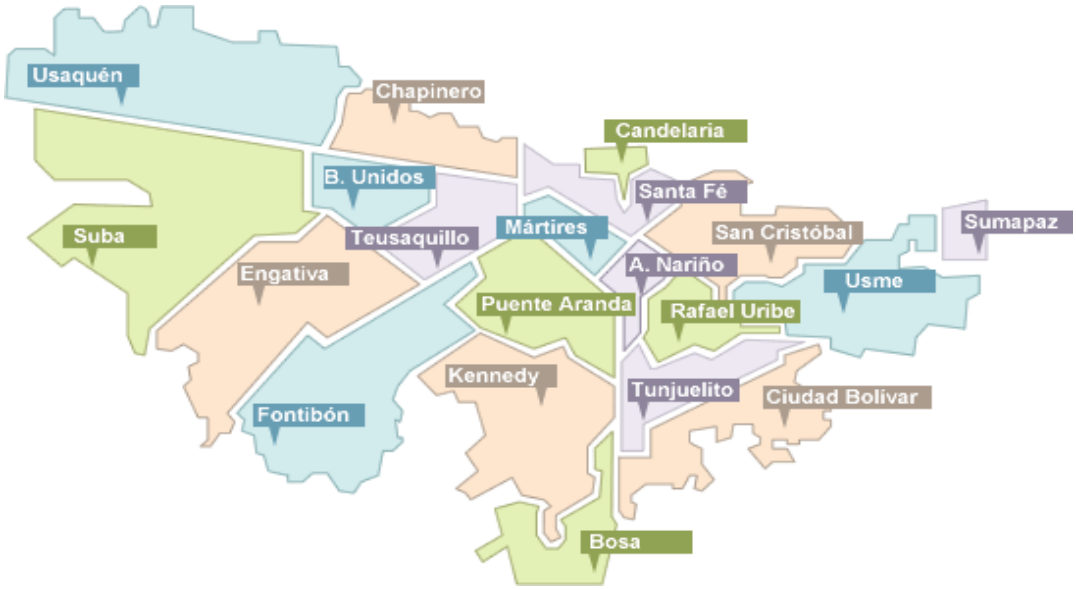
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems relacionados.

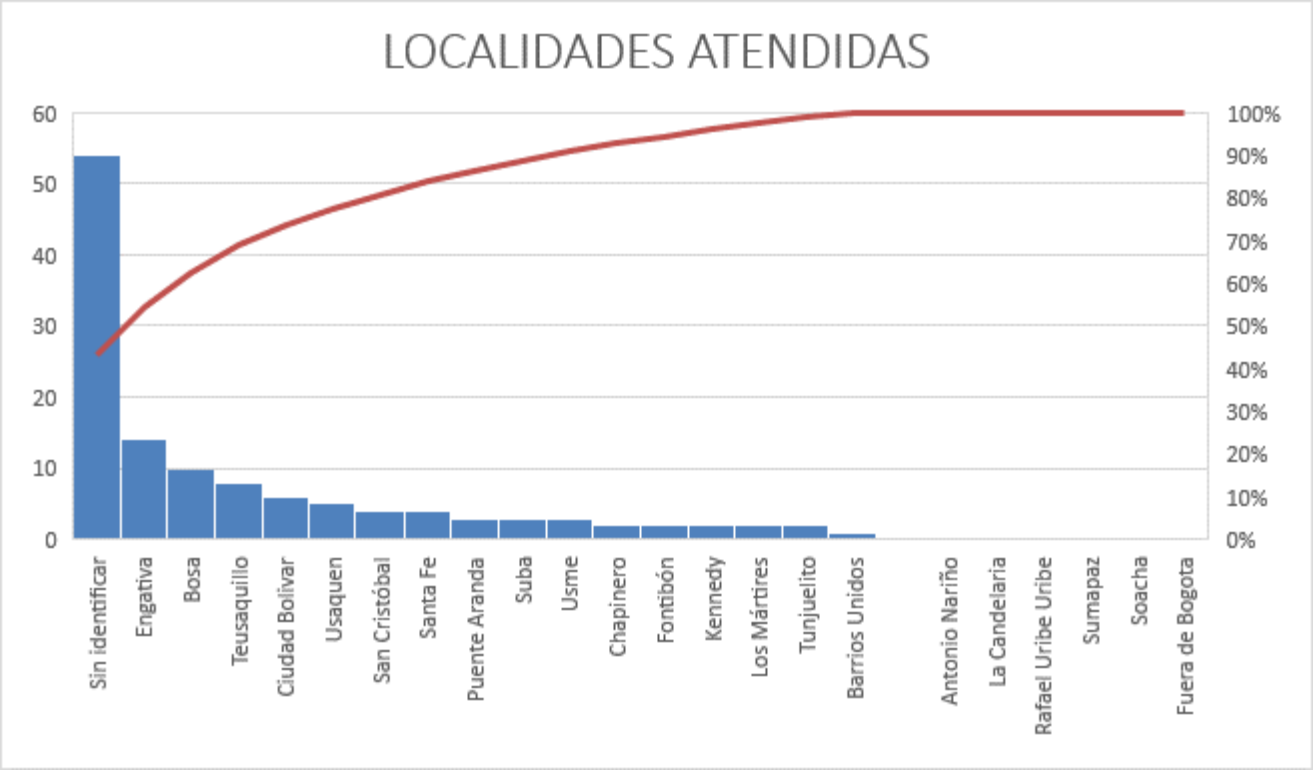
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	10	8%
Chapinero	2	2%
Ciudad Bolívar	6	5%
Engativá	14	11%
Fontibón	2	2%
Kennedy	2	2%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	2	2%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	4	3%
Santa Fe	4	3%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	8	6%
Tunjuelito	2	2%
Usaquén	5	4%
Usme	3	2%
Sin identificar	54	43%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	**125**	**100%**

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 3, que sin identificar con 54 solicitudes y 43% de participación, Engativá con 14 solicitudes, esto corresponde al 11% de participación y Bosa con 10 peticiones y un 8% en el total, de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.


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


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

Grafica No. 4

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

Lo anterior, teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE ENERO 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**57**	**46%**
COMPARTIDA	**0**	**0%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**68**	**54%**
TOTAL SDQS	**125**	**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 125 peticiones registradas para el mes de enero, 57 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 46%, 68 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 54%, y de manera compartida en este mes no se registra ningún ítem.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIASMES DE ENERO 2023. ANEXO PDF

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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

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

Código: ATC-FO-002

Versión: 06

Fecha: 26-Abr-2022

NÚMERO RADICADO	FECHA	CANAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	COMPETENCIA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD														FECHA RECUPERACIÓN RAIS	CLASIFICACIÓN		ÁREA DE ENTRADA	ENCARGADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
														[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]	[illegible]					
WEB	1/01/2023	X											CONCEJO	X														5/01/2023	450/2023	ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA PRESIDENCIA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Teusaquillo	19/01/2023	16/01/2023	27
WEB	02-01-23	X											CONCEJO	X														5/01/2023	1518/2023	ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA PRESIDENCIA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Teusaquillo	24/01/2023	25/01/2023	20
WEB	02-01-23	X											TRASLADO POR COMPETENCIA						X									5/01/2023	1087/2023	SE ASIGNA A LA PRESIDENCIA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ. AS MISMO, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Bosa	24/01/2023	17/01/2023	14
WEB	04-01-23										X		CONCEJO												X			4/01/2023	1077/2023	SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y A LA PRESIDENCIA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES. Y POSTRIMAS TRASLADO A LOS HONORABLES	WEB ALCALDÍA	Sin identificar	20/01/2023	16/01/2023	12
WEB	04-01-23	X											TRASLADO POR COMPETENCIA						X									4/01/2023	1067/2023	SE ASIGNA A LA SECRETARÍA DE AMBIENTE, TENIENDO EN CUENTA QUE YA HA SIDO TRASLADADO A LAS OTRAS ENTIDADES	WEB ALCALDÍA	Puente Aranda	26/01/2023	20/01/2023	16
WEB	04-01-23		X										TRASLADO POR COMPETENCIA				X											4/01/2023	1010/2023	SE ASIGNA A LA SECRETARÍA DE SALUD. AS MISMO, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	PRESENCIAL	Ciudad Bolívar	26/01/2023	18/01/2023	10
Email	02-01-23		X										TRASLADO POR COMPETENCIA												X			4/01/2023	1012/2023	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	Email	Sin identificar	26/01/2023	12/01/2023	8
Email	05-01-23		X										CONCEJO	X														4/01/2023	1020/2023	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	Email	Sin identificar	26/01/2023	12/01/2023	8
Email	05-01-23		X										CONCEJO	X														4/01/2023	1030/2023	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	Email	Sin identificar	26/01/2023	12/01/2023	8
Email	06-01-23			X									CONCEJO														X	4/01/2023	1062/2023	SE ASIGNA A LA SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	Email	Sin identificar	18/01/2023	18/01/2023	14
WEB	06-01-23			X									TRASLADO POR COMPETENCIA														X	4/01/2023	1077/2023	[illegible] ATENTA LO INFORMADO QUE SU PETICIÓN HA SIDO REDIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA	WEB ALCALDÍA	Engativá	18/01/2023	11/01/2023	7
Email	06-01-23		X										TRASLADO POR COMPETENCIA					X										5/01/2023	1060/2023	[illegible] SECRETARÍA DE PLANEACIÓN. ASIMISMO, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	Email	Teusaquillo	27/01/2023	20/01/2023	10
Email	06-01-23		X										TRASLADO POR COMPETENCIA		X													5/01/2023	1020/2023	SE ASIGNA A LA SECRETARÍA DE GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA CON LA ALCALDÍA LOCAL. AS MISMO SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	Email	Usaquén	27/01/2023	20/01/2023	8
WEB	06-01-23	X											TRASLADO POR COMPETENCIA				X											5/01/2023	1004/2023	PRESENTAR DE NOVEDAD. AS MISMO, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Sin identificar	27/01/2023	20/01/2023	10
WEB	06-01-23						X						CONCEJO						X								X	10/01/2023	1010/2023	TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Engativá	16/01/2023	17/01/2023	4
WEB	06-01-23						X						TRASLADO POR COMPETENCIA		X				X	X	X							10/01/2023	1047/2023	SE ASIGNA A LA SECRETARÍA GENERAL. AS MISMO, SE ASIGNA A LA SECRETARÍA DE GOBIERNO. PARA LO DE SU COMPETENCIA CON LA ALCALDÍA LOCAL. SECRETARÍA DE GOBIERNO.	WEB ALCALDÍA	Engativá	16/01/2023	10/01/2023	7
WEB	06-01-23						X						TRASLADO POR COMPETENCIA								X				X		X	10/01/2023	1004/2023	SE ASIGNA A LA SECRETARÍA DE GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA CON LA ALCALDÍA LOCAL. ORTÁNGELA	WEB ALCALDÍA	Engativá	16/01/2023	10/01/2023	7
WEB	07-01-23						X						TRASLADO POR COMPETENCIA									X						10/01/2023	1000/2023	[illegible] SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Sin identificar	16/01/2023	10/01/2023	8
WEB	09-01-23			X									CONCEJO	X														12/01/2023	1010/2023	SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DIRECCIÓN FINANCIERA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Teusaquillo	23/01/2023	12/01/2023	6
Email	09-01-23		X										TRASLADO POR COMPETENCIA			X												6/01/2023	1010/2023	[illegible] CONOCIMIENTO Y PRESENTAR DE BOGOTÁ. AS MISMO, SE ASIGNA AL DEPARTAMENTO DEL CUIDADANO DEL	Email	San Cristóbal	26/01/2023	20/01/2023	7
WEB	09-01-23		X										CONCEJO	X														10/01/2023	1010/2023	SE ASIGNA A LA SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES PERTINENTES.	WEB ALCALDÍA	Chapinero	26/01/2023	17/01/2023	4
WEB	09-01-23										X		TRASLADO POR COMPETENCIA														X	12/01/2023	1040/2023	[illegible] DE SU COMPETENCIA, SECRETARÍA DE GOBIERNO Y SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR PARA SU	WEB ALCALDÍA	Santa Fe	26/01/2023	20/01/2023	8
WEB	09-01-23	X											TRASLADO POR COMPETENCIA		X	X											X	10/01/2023	1060/2023	SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU	WEB ALCALDÍA	Sin identificar	26/01/2023	20/01/2023	7
WEB	09-01-23						X						TRASLADO POR COMPETENCIA												X			10/01/2023	1010/2023	[illegible] ALCALDÍA MAYOR PARA LO DE SU COMPETENCIA, SECRETARÍA DE GOBIERNO PARA LO DE SU	WEB ALCALDÍA	Sin identificar	26/01/2023	18/01/2023	8
WEB	11-01-23		X										CONCEJO														X	10/01/2023	1110/2023	[illegible] MANIFIESTAN COMO A LAS PARTIDAS COMPETENTES, EN ATENTO DEL PRINCIPIO DE EFICACIA, ECONOMÍA Y	WEB ALCALDÍA	Sin identificar	1/02/2023	18/01/2023	9
WEB			X										CONCEJO	X														10/01/2023	1100/2023	SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y PARES	WEB ALCALDÍA	Sin identificar	1/02/2023	31/01/2023	18

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

VISITA A BUZONES

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

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

ACTA No. 1

LUGAR: CAD - CONCEJO DE BOGOTÁ DC.

FECHA: 4-01-2023

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

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Carlos Segura Hortus

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 se encontró buzón.							

P (Peticiones) Q (Quejas) R (Reclamos) S (Sugerencias)

Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de realizar las visitas a los buzones para levantar las actas (Formato AC-PR001- F04), de los (3) buzones, no se encontraron físicamente los buzones 1 y 2, por lo que no hay formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (ATC-FO-001), así mismo, se revisó el buzón 3, pero no se encuentran requerimientos ciudadanos. Se adjuntan archivos de actasde revisión de buzones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aclara que los buzones 1 y 2 ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitadoa la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

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

Para el mes de enero de 2023, 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 cinco (5) peticiones.

TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		2						2
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		3						3
TOTAL	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**

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

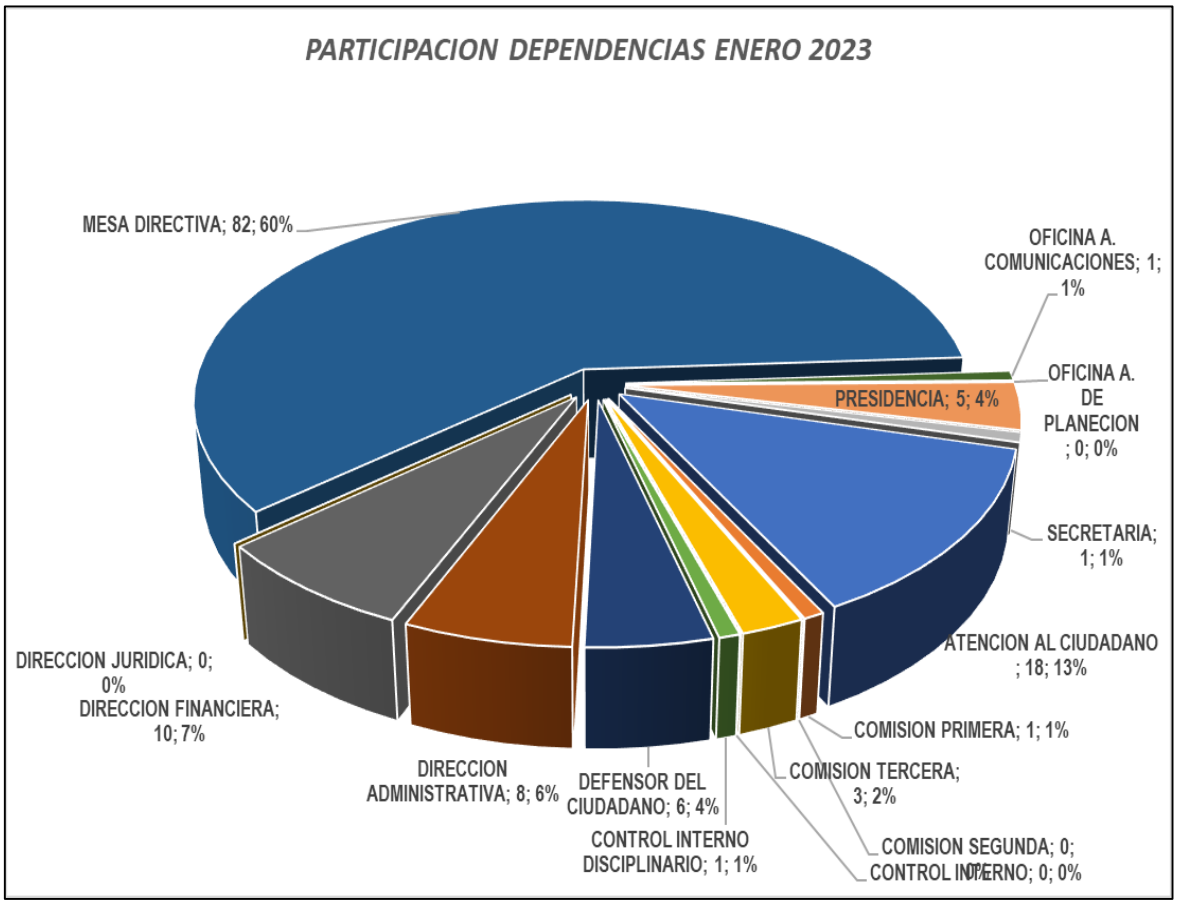
Durante el presente mes de enero, ingresaron **125** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS MES DE ENERO 2023		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	18	13%
COMISION PRIMERA	1	1%
COMISION SEGUNDA	0	0%
COMISION TERCERA	3	2%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	6	4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	8	6%
DIRECCION FINANCIERA	10	7%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	82	60%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	1%
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%
PRESIDENCIA	5	4%
SECRETARIA	1	1%
TOTAL	**136**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 82 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 18 requerimientos correspondiente al 13% de participación, seguida de la Dirección Financiera del Concejo de Bogotá con 10 requerimientos y el 7% 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 **125** solicitudes recibidas durante el presente mes.


PARTICIPACION DEPENDENCIAS ENERO 2023
MESA DIRECTIVA; 82; 60%
OFICINA A. COMUNICACIONES; 1; 1%
OFICINA A. DE PLANECION ; 0; 0%
PRESIDENCIA; 5; 4%
SECRETARIA; 1; 1%
ATENCION AL CIUDADANO ; 18; 13%
COMISION PRIMERA; 1; 1%
COMISION TERCERA; 3; 2%
COMISION SEGUNDA; 0; 0%
CONTROL INTERNO; 0; 0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO; 1; 1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO; 6; 4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA; 8; 6%
DIRECCION FINANCIERA; 10; 7%
DIRECCION JURIDICA; 0; 0%

Gráfica No. 5

ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA
MES DE ENERO 2023

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" realizada a los ciudadanos que asistieron en el mes de enero 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 percepción que tuvo el ciudadano, respecto a la atención presencial brindada durante el mes de enero de 2023, realizándose trece (**13**) encuestas.

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:

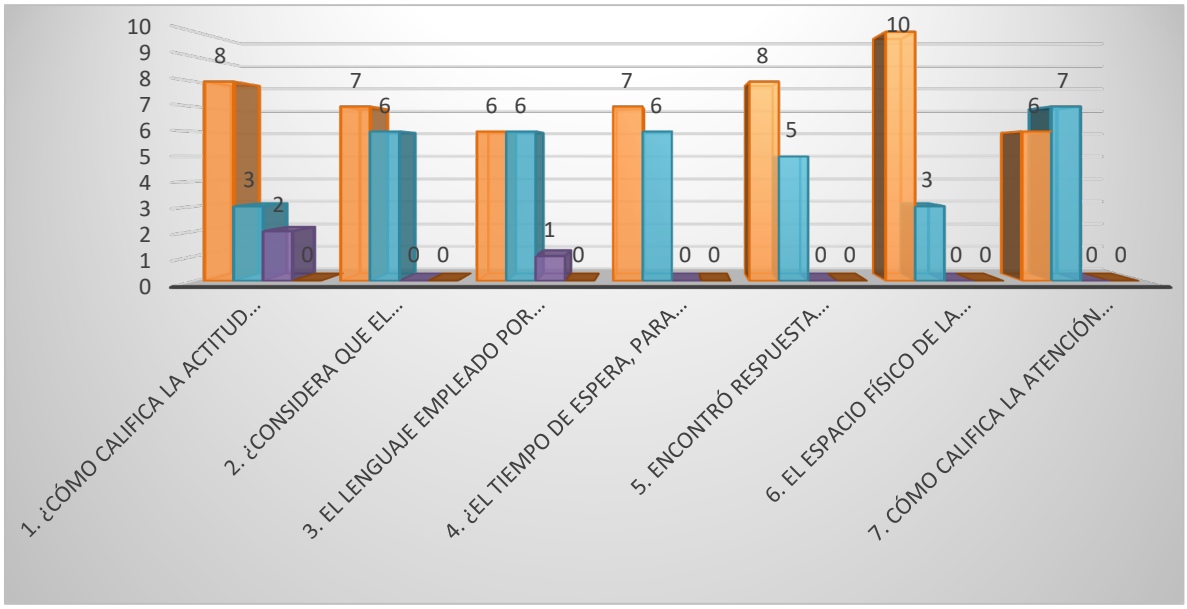
Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	8	3	2	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	7	6	0	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	6	6	1	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	7	6	0	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	8	5	0	0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	10	3	0	0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	6	7	0	0

Tabla 2

En dicha encuesta, tal como se evidencia en el recuadro anterior, 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.

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

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



GRAFICA 1

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

1. Diez (10) de las 13 personas encuestadas coincidieron en que el espacio de la oficina de atención al ciudadano es “Excelente” Sin embargo, dos de ellas considero que fue “Regular”
2. Siete (7) de las 13 personas encuestadas considero que la atención ofrecida por el concejo fue “Excelente “actitud 0 de ellas considero que fue regular.

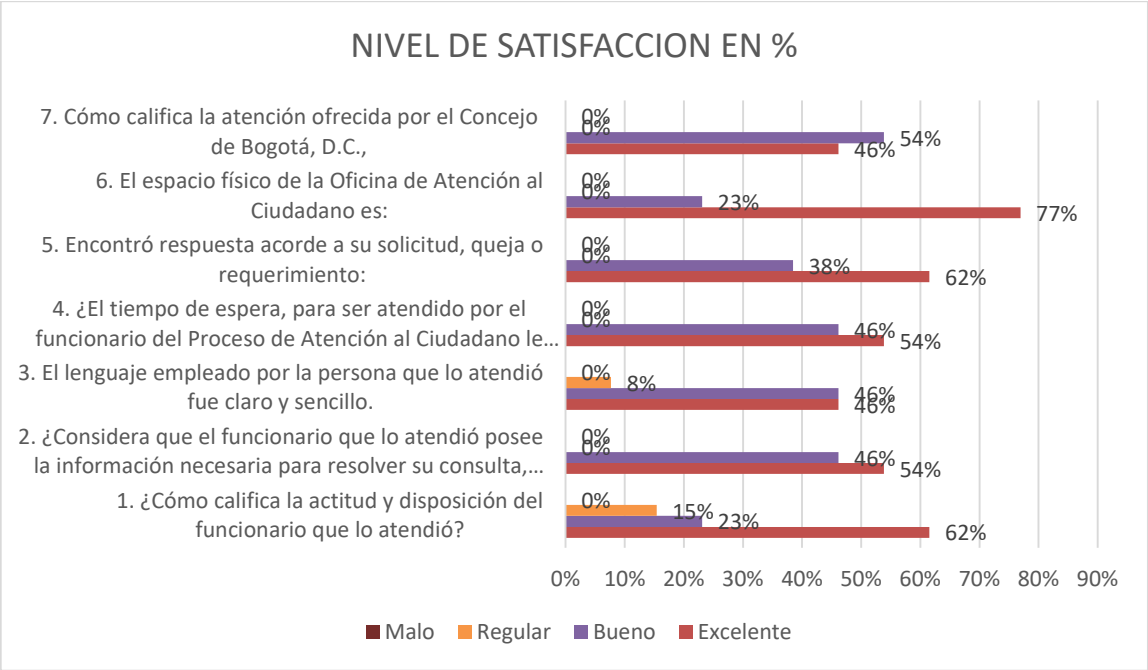
Ahora bien, es importante identificar el porcentaje de satisfacción, en consonancia con el 100% de las personas encuestadas de acuerdo a las preguntas realizadas:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	62%	23%	15%	0%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	54%	46%	0%	0%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	46%	46%	8%	0%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	54%	46%	0%	0%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	62%	38%	0%	0%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	77%	23%	0%	0%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	46%	54%	0%	0%

TABLA 3

De igual forma, se evidencia que:

1. Para el 62% de los ciudadanos la actitud del funcionario que los atendió fue Excelente y solo el 0% de ellos, consideraron que fue regular.
2. El 54% de las personas encuestadas consideraron que el funcionario que lo atendió fue “Excelente” posee la información necesaria para resolver su consulta o remitirlo a donde corresponde, y el 0% consideraron que fue regular.



GRAFICA 2

3. El 46% 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 46% de ellos consideraron que fue bueno, y el 0% de ellos lo considero regular.
4. El 54% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario del proceso de atención al ciudadano fue “Excelente” y el 46% de ellos lo consideraron “Bueno”.
5. El 62% de las personas encuestadas encontró que la respuesta fue “Excelente” acorde a su solicitud, queja o requerimiento y el 38% de las respuestas a esta pregunta fueron buenas.
6. El 77% de los ciudadanos consideraron que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es Excelente.
7. El 54% de las personas encuestadas califica como “Buena” la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C., y el 46% de ellos, la consideran como “Excelente”, 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 13 personas que realizaron la encuesta es **alto**, teniendo en cuenta que el 57% de las respuestas dadas fueron “Excelente”, el 40% corresponde al ítem “Bueno”, el 3% de las

respuestas dadas fueron “Regular”.

De igual forma, se puede concluir que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde al ítem “Excelente”, lo que lleva a concluir que la mayoría de las personas encuestadas consideran, desde punto de vista general, que la actividad tiene un grado de satisfacción alto.

Ahora bien, a pesar que fueron pocos ciudadanos, es un punto a tener en cuenta y es que consideraron que los siguientes aspectos fueron regulares:

- El 3% de los ciudadanos consideraron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue regular.

TABLA DE FRECUENCIA

VARIABLES	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa
	Fi	Fi Acumulada	%
Excelente	52	52	57%
Bueno	36	88	40%
Regular	3	0	3%
Malo	0	98	0%
TOTAL	91		100%

Grafica 4

En la tabla de frecuencia anterior podemos ver reflejado una descripción general de la población de estudio a la cual se le realizó la encuesta de satisfacción, se puede observar que existe una moda de la variable excelente la cual tiene una frecuencia absoluta de 52 que corresponde a una relación porcentual o frecuencia relativa del 57%.

La moda como valor que aparece con mayor frecuencia en la encuesta de satisfacción fue "Excelente", en la pregunta: "*El espacio físico de la oficina de Atención al Ciudadano.*

De igual forma, es importante resaltar que el 62% de las personas encuestadas manifestaron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue "Excelente" y el 23 % de ellas, consideraron que fue" Bueno", y el 15 % fue "Regular."

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.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ENERO DE 2023

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- 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.

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 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