ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE MARZO 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 marzo 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 marzo de 2023, los cuales ascienden a **162** 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 marzo.

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 **marzo** 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 marzo, se recibieron **52** peticiones equivalente al 32% 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 marzo, se recibieron **27** peticiones equivalente al 17%.

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 marzo no se recibieron peticiones, por este medio.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: 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 marzo se recibieron **77** 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 marzo se recibieron 6 peticiones de forma presencial, equivalente al 4%.

BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en elSDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de laentidad. Para este mes de marzo 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 marzo no se recibieron peticiones.

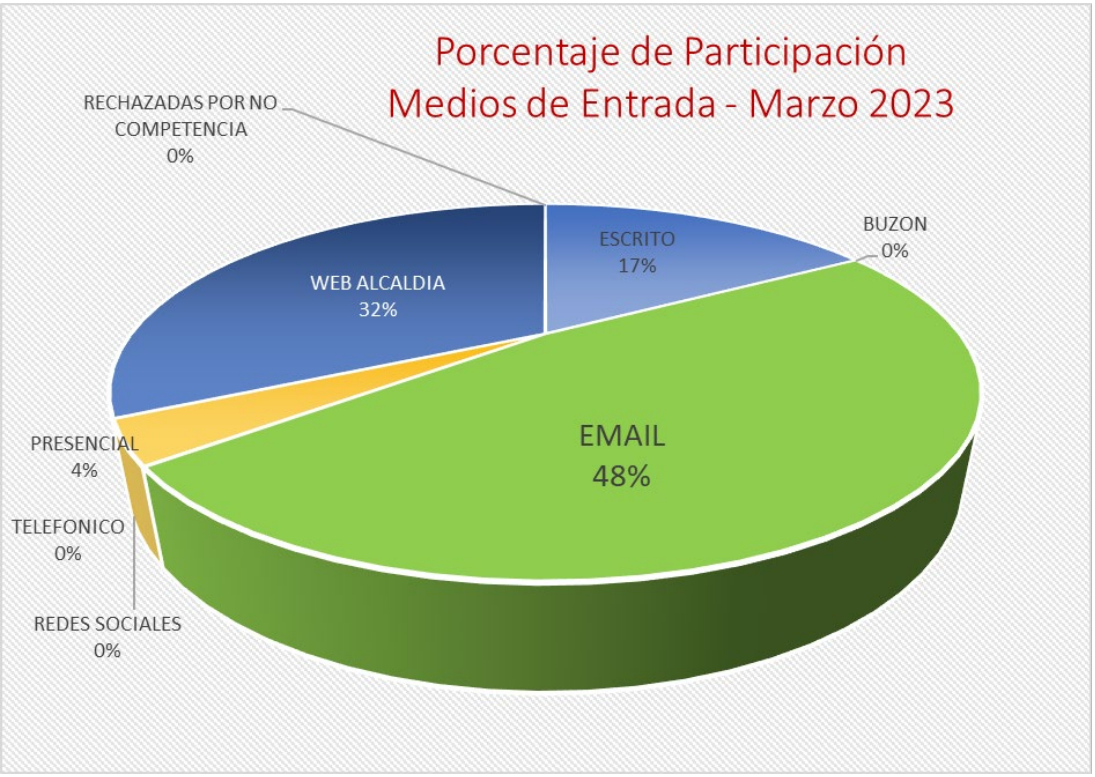
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes marzo 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	**27**	**17%**
BUZON	**0**	**0%**
EMAIL	**77**	**48%**
PRESENCIAL	**6**	**4%**
TELEFONICO	**0**	**0%**
REDES SOCIALES	**0**	**0%**
WEB ALCALDIA	**52**	**32%**
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	**0**	**0%**
TOTAL, SDQS	**162**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de marzo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 77 peticiones que corresponden al 48%; en el segundo lugar con 52 peticiones y un 32% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 27 y un porcentaje de participación del 17%, 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 marzo, equivalen a ciento sesenta y dos (162) 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

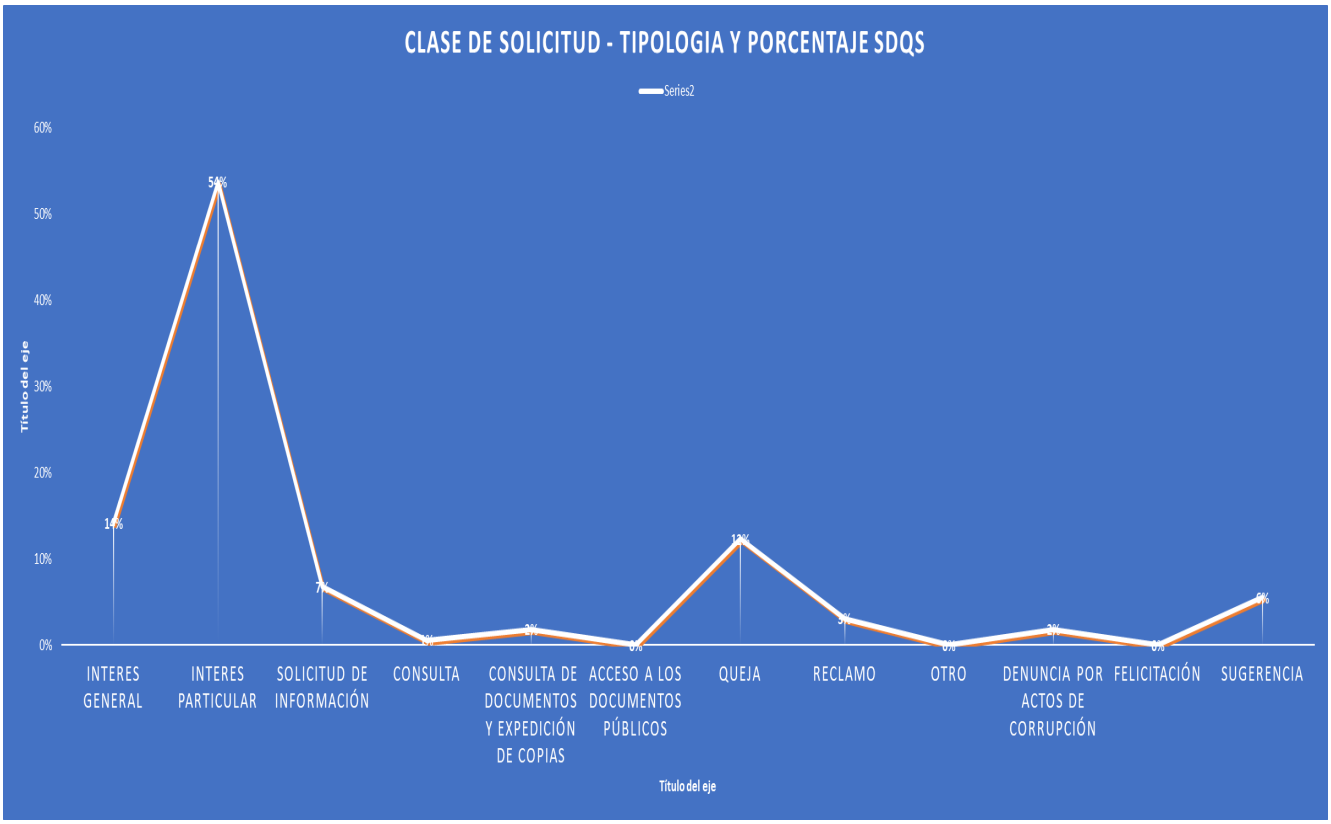
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de marzo.

CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	23	14%
INTERES PARTICULAR	87	54%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	7%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	3	2%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	20	12%
RECLAMO	5	3%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	2%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	9	6%
TOTAL	**162**	**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 marzo de 2023, son las solicitudes interés particular con 87 peticiones y un 54% de participación, solicitudes interés general 23 peticiones y un 14% de participación, seguida por queja con 20 peticiones y 12% de participación; en cuarto lugar, las solicitudes de Información con 11 peticiones y 7% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención las denuncias por actos de Corrupción lideran para el mes de marzo las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en intereses particulares de los ciudadanos.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes marzo, se puede visualizar como los ítems de actos de corrupción, Consulta y reclamo, se encuentran como las tipologías 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	48	30%
SEGURIDAD	13	8%
SALUD	7	4%
EDUCACIÒN	6	4%
VIVIENDA	4	2%
EMPLEO	3	2%
DESARROLLO ECONOMICO	6	4%
AMBIENTE	12	7%
RECREACIÓN	8	5%
OBRAS	9	6%
TRANSPORTE	9	6%
POT	2	1%
SERVICIOS PUBLICOS	3	2%
QUEJAS / RECLAMOS	18	11%
OTROS	40	25%
TOTAL	188	116%

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 Administrativa con 48 y porcentaje de 30%, se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos otros con 40 y un porcentaje de 25% y seguido de quejas / reclamos 18 peticiones y 11% de participación, Seguridad con 13 y 8% y ambiente 12 peticiones y 7% de participación se destacan como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **188** ítems es determinado por encima de las 162 solitudes del mes de marzo, 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, y ambiente como las variables más categorizadas.

Algunas categorías obras, servicios públicos, quejas y reclamos, se encuentra en un mismo nivel de participación

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

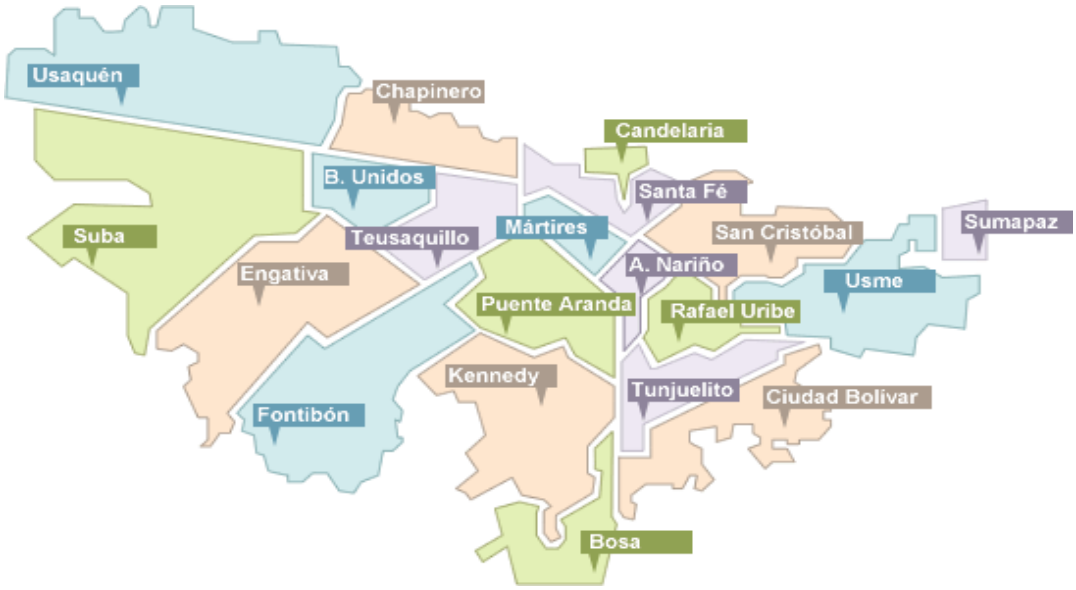
Se relacionan grandesdiferencias entre los ítems relacionados, Admirativa con la barra mas en relación con las otras tipologías relacionadas.

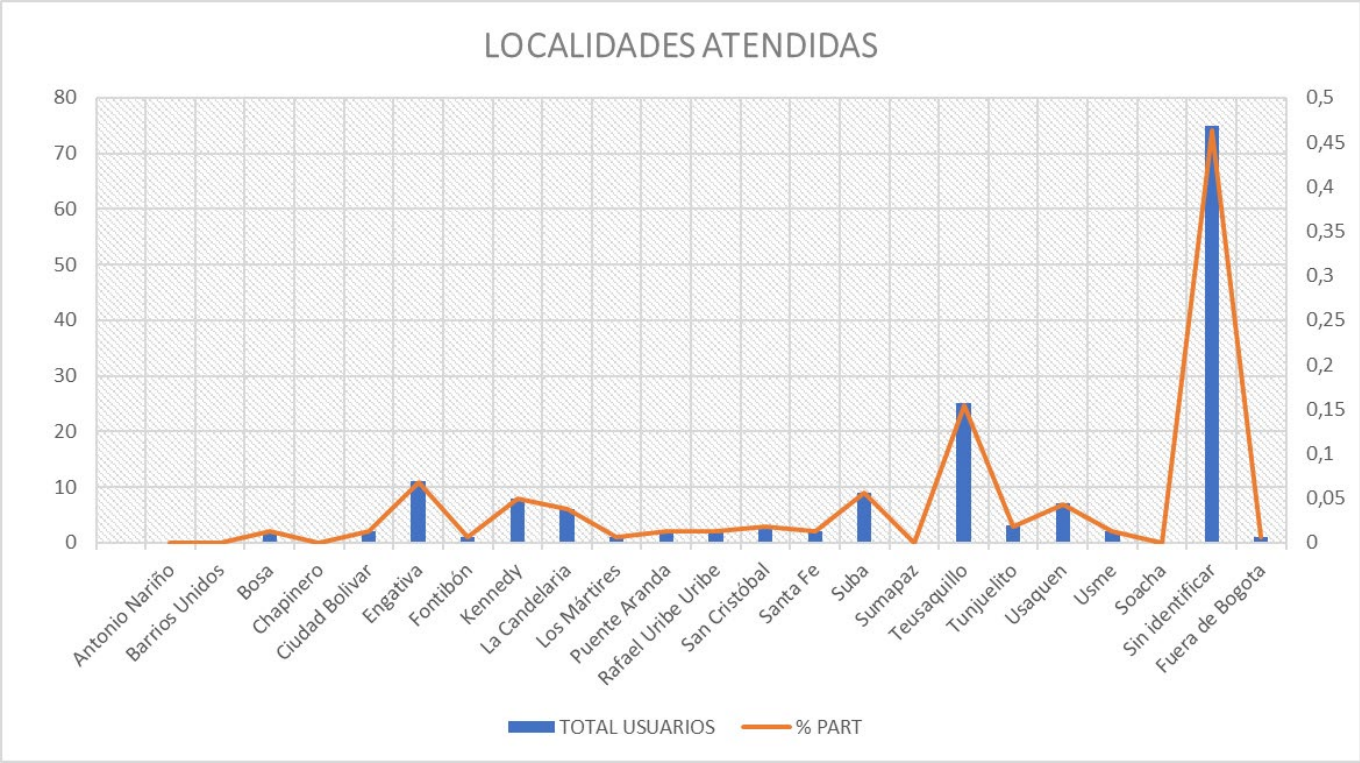
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL, USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**0**	**0%**
Barrios Unidos	**0**	**0%**
Bosa	**2**	**1%**
Chapinero	**0**	**0%**
Ciudad Bolívar	**2**	**1%**
Engativá	**11**	**7%**
Fontibón	**1**	**1%**
Kennedy	**8**	**5%**
La Candelaria	**6**	**4%**
Los Mártires	**1**	**1%**
Puente Aranda	**2**	**1%**
Rafael Uribe Uribe	**2**	**1%**
San Cristóbal	**3**	**2%**
Santa Fe	**2**	**1%**
Suba	**9**	**6%**
Sumapaz	**0**	**0%**
Teusaquillo	**25**	**15%**
Tunjuelito	**3**	**2%**
Usaquén	**7**	**4%**
Usme	**2**	**1%**
Soacha	**0**	**0%**
Sin identificar	**75**	**46%**
Fuera de Bogotá	**1**	**1%**
Total, general	**162**	**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 75 solicitudes y 46% de participación, Teusaquillo con 25 solicitudes, esto corresponde al 15% de participación y Engativá con 11 peticiones y un 7% en el total, de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.


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
80
70
60
50
40
30
20
10
0
0,5
0,45
0,4
0,35
0,3
0,25
0,2
0,15
0,1
0,05
0
Antonio Nariño
Barrios Unidos
Bosa
Chapinero
Ciudad Bolivar
Engativa
Fontibón
Kennedy
La Candelaria
Los Mártires
Puente Aranda
Rafael Uribe Uribe
San Cristóbal
Santa Fe
Suba
Sumapaz
Teusaquillo
Tunjuelito
Usaquen
Usme
Soacha
Sin identificar
Fuera de Bogota
TOTAL USUARIOS
% PART

Grafica No. 4

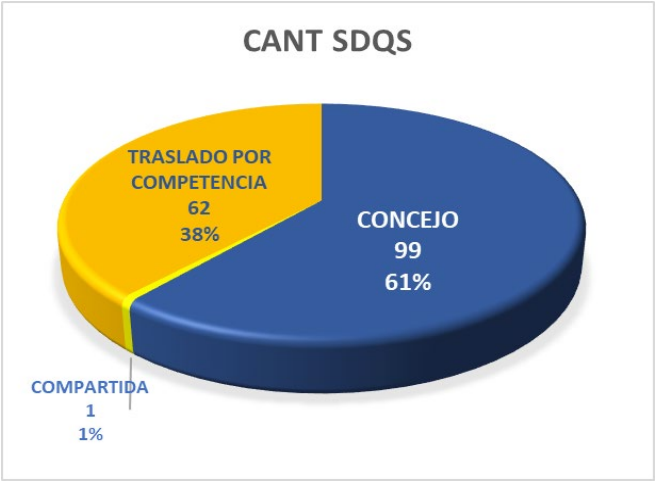
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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 MARZO 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**99**	**61%**
COMPARTIDA	**1**	**1%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**62**	**38%**
TOTAL, SDQS	**162**	**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 162 peticiones registradas para el mes de marzo, 99 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 61%, 62 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 38%, y de manera compartida en este mes se determinan 1 con un 1%.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MES DE MARZO 2023. 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 MARZO 2023

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

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN											COMPETENCIA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD																FECHA INCORPORACIÓN BASE	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VINCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE COPIA	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DENUNCIA A	FELICITACIÓN A	OTRAS		ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	DAÑO	EDUCACIÓN	VIVIENDA	SALUD	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	AMBIENTE	PARTICIPACIÓN	CONTRATO	SEGURIDAD VIAL	POT	ASEO Y ALUMBRADO PÚBLICO	VÍAS Y ALCANTARILLADO	OTRAS TIPOLOGÍAS		No. REQUERIMIENTO	REFERENCIA					
web	06-03-23		X										CONCEJO																6/03/2023	940622023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.				28/03/2023	12/04/2023	6
web	08-03-23								X				TRASLADO POR COMPETENCIA															X	7/03/2023	994332023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, POR TRATARSE DE TRASLADOS A LAS ENTIDADES COMPETENTES, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.				29/03/2023	12/04/2023	5
web	01-03-23						X						TRASLADO POR COMPETENCIA															X	1/03/2023	1107612023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES. DE ACUERDO CON LA ALCALDÍA LOCAL Y PERSONERÍA DE BOGOTÁ, SE ASIGNA AL MISMO, SE ASIGNA AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ.		WEB-ALCALDÍA	Engativá	22/03/2023	8/03/2023	7
EMAIL	28/02/2023					X							CONCEJO															X	1/03/2023	1107972023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Santa Fe	15/03/2023	7/03/2023	6
web	13-03-23	X											CONCEJO									X	X						14/03/2023	1109682023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES		WEB-ALCALDÍA	Sin Identificar	5/04/2023	21/04/2023	7
ER-3631	28-02-23	X											COMPETENCIA														X		1/03/2023	1115692023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	Kennedy	23/03/2023	6/03/2023	4
EMAIL	28-02-23	X											CONCEJO		X		X				X								1/03/2023	1116102023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Kennedy	23/03/2023	14/04/2023	11
EMAIL	28-02-23		X										CONCEJO	X															1/03/2023	1117772023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Teusaquillo	23/03/2023	7/03/2023	5
EMAIL	01-03-23		X										CONCEJO	X															1/03/2023	1118362023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Teusaquillo	23/03/2023	17/03/2023	15
EMAIL	01-03-23	X											TRASLADO POR COMPETENCIA		X						X								1/03/2023	1118822023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA SECRETARÍA DE GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA CON LA ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY, PERSONERÍA DE BOGOTÁ, SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.		EMAIL	Kennedy	23/03/2023	7/03/2023	5
ER-4057	01-03-23		X										CONCEJO															X	2/03/2023	1133792023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Suba	24/03/2023	7/03/2023	5
EMAIL	01-03-23		X										CONCEJO											X					2/03/2023	1134792023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Sin Identificar	24/03/2023	7/03/2023	5
EMAIL	01-03-23	X											TRASLADO POR COMPETENCIA									X						X	2/03/2023	1135962023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, POR TRATARSE DE TRASLADOS A LAS ENTIDADES COMPETENTES, EN VIRTUD DEL PRINCIPIO DE EFICACIA, ECONOMÍA Y CELERIDAD QUE DEBEN PERMEAR TODA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA, SE ASIGNA A LA SECRETARÍA DE GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA, SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL Y PERSONERÍA DE BOGOTÁ, ASÍ MISMO, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	Sin Identificar	24/03/2023	7/03/2023	5
ER-4081	01-03-23											X	CONCEJO															X	2/03/2023	1139182023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	La Candelaria	24/03/2023	6/04/2023	4
ER-4082	01-03-23											X	CONCEJO															X	2/03/2023	1140072023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	La Candelaria	24/03/2023	7/03/2023	5
ER-4083	01-03-23											X	CONCEJO															X	2/03/2023	1140772023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	La Candelaria	24/03/2023	6/04/2023	4
ER-4084	01-03-23											X	CONCEJO															X	2/03/2023	1143592023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	La Candelaria	24/03/2023	6/04/2023	3
ER-4085	01-03-23											X	CONCEJO															X	2/03/2023	1144192023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	La Candelaria	24/03/2023	6/04/2023	3
EMAIL	01-03-23		X										CONCEJO	X															2/03/2023	1144902023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Sin Identificar	24/03/2023	10/04/2023	7
web	08-03-23						X						CONCEJO											X					8/03/2023	1150922023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, POR TRATARSE DE TRASLADOS A LAS ENTIDADES COMPETENTES, EN VIRTUD DEL PRINCIPIO DE EFICACIA, ECONOMÍA Y CELERIDAD QUE DEBEN PERMEAR TODA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		WEB-ALCALDÍA	Sin Identificar	40/03/2023	40/03/2023	21
ER-4179	02-03-23		X										TRASLADO POR COMPETENCIA																2/03/2023	1151342023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		EMAIL	Sin Identificar	24/03/2023	7/03/2023	4
web	03-03-23						X						TRASLADO POR COMPETENCIA														X		3/03/2023	1156292023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		WEB-ALCALDÍA	Sin Identificar	27/03/2023	7/03/2023	4
web	03-03-23			X									CONCEJO	X															3/03/2023	1174412023	Rta. 1144902023, YA HABÍA SIDO RADICADA VÍA CORREO ELECTRÓNICO LA MISMA SOLICITUD. POR LO QUE SE ASIGNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		WEB-ALCALDÍA	Sin Identificar	27/03/2023	14/04/2023	9
web	03-03-23		X										CONCEJO											X					3/03/2023	1182322023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		WEB-ALCALDÍA	Teusaquillo	27/03/2023	27/03/2023	22
web	09-03-23		X										TRASLADO POR COMPETENCIA	X														X	7/03/2023	1190352023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, POR TRATARSE DE TRASLADOS A LAS ENTIDADES COMPETENTES, EN VIRTUD DEL PRINCIPIO DE EFICACIA, ECONOMÍA Y CELERIDAD QUE DEBEN PERMEAR TODA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		WEB-ALCALDÍA	Suba	29/03/2023	21/04/2023	13
ER-4190	03-03-23		X										CONCEJO			X												X	8/03/2023	1190722023	TRAMITADO EN CUANTO LO ANTERIOR, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES Y RESPUESTAS A LOS HONORABLES CONCEJALES.		EMAIL	Rafael Uribe Uribe	28/03/2023	7/03/2023	1

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

FECHA: 1º Marzo 2023

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

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Elvira Gaitan M.

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 encontro 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 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 MARZO DE 2023

Para el mes de marzo de 2023, 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 TRECE (13) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE MARZO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR								0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		2						2
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		2						2
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO		9						9
TOTAL	**0**	**13**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**13**

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

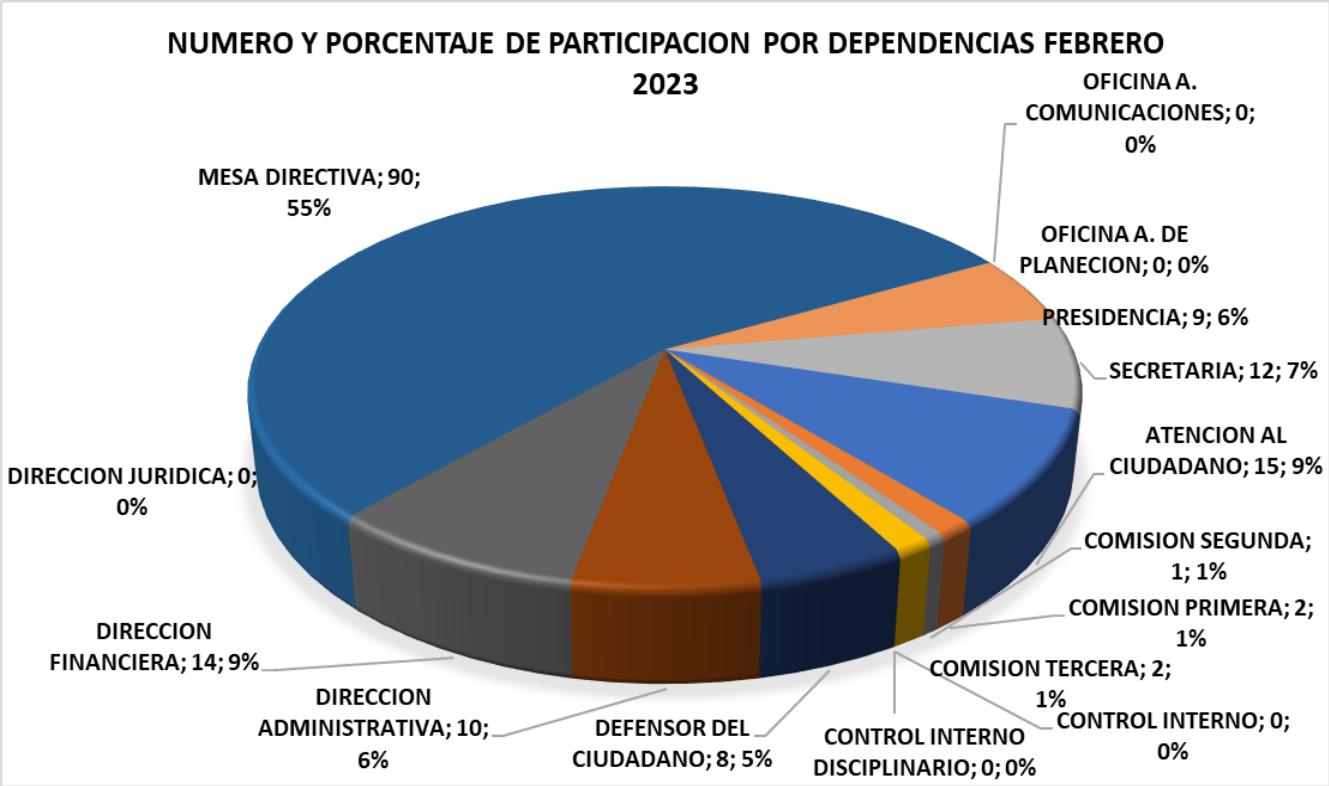
Durante el presente mes de marzo, ingresaron **162** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	28	17%
COMISION PRIMERA	5	3%
COMISION SEGUNDA	0	0%
COMISION TERCERA	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	6	4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	18	11%
DIRECCION FINANCIERA	16	10%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	78	46%
OFICINA A. COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%
PRESIDENCIA	5	3%
SECRETARIA	11	7%
TOTAL	**168**	**83%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva con 78 requerimientos gestionados y 46% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que son las oficinas en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En Segundo lugar, la Atención al Ciudadano con 28 requerimientos correspondiente al 17% de participación, seguida de la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá con 18 requerimientos y el 11% y la Dirección Financiera con 16 requerimientos y 10% de participación, dentro del gran total. Esto dentro de las más representativas.

En la gráfica No. 6 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 94 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 6

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MARZO DE 2023

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

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

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

SEMINARIO WEB
LENGUAJE COMPRENSIBLE PARA EL CUATRIENIO
CONÉCTATE ESTE
30 . 03 . 23
10 a.m.
POR
Google Meet
LIVE
Conoce la propuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el enfoque de lenguaje claro este cuatrienio.
REGÍSTRATE
INVITAN
VEEDURÍA DISTRITAL
FUNCIÓN PÚBLICA
RED DE LENGUAJE CLARO colombia

SEMINARIO WEB
LENGUAJE COMPRENSIBLE PARA EL CUATRIENIO
CONÉCTATE
Conoce la propuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el enfoque de lenguaje claro este cuatrienio.
INVITAN
VEEDURÍA DISTRITAL
FUNCIÓN PÚBLICA

Recomendaciones y Conclusiones

1. 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.

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. 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.

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