ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE MAYO DE 2023

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes 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 mayo 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 mayo de 2023, los cuales ascienden a **185** 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 mayo.

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 **mayo** 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 mayo, se recibieron **32** peticiones equivalente al 17% 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 mayo, se recibieron **6** peticiones equivalente al 3%.

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 mayo 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 mayo se recibieron **137** peticiones, que equivalen al 74%.

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 mayo se recibieron 10 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 la entidad. Para este mes de mayo 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 mayo no se recibieron peticiones.

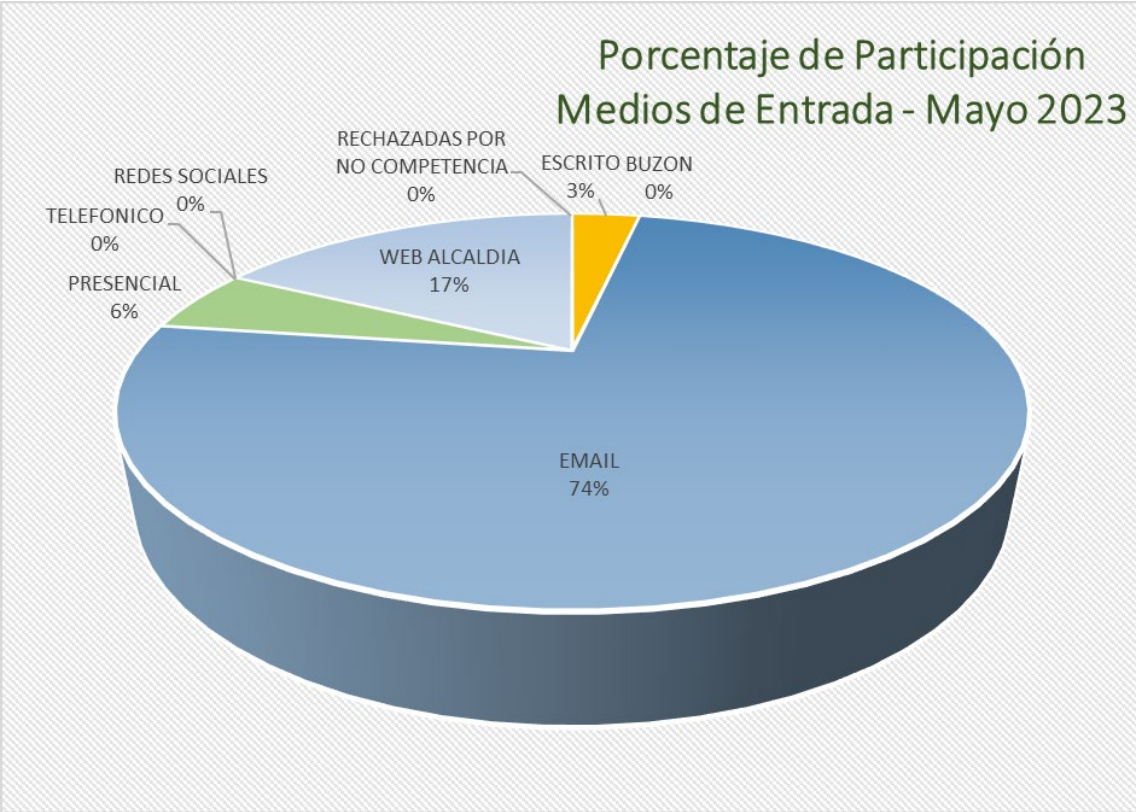
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes mayo 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	**6**	**3%**
BUZON	**0**	**0%**
EMAIL	**137**	**74%**
PRESENCIAL	**10**	**5%**
TELEFONICO	**0**	**0%**
REDES SOCIALES	**0**	**0%**
WEB ALCALDIA	**32**	**17%**
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	**0**	**0%**
TOTAL SDQS	**185**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de mayo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 137 peticiones que corresponden al 74%; en el segundo lugar con 32 peticiones y un 17% de participación, la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 10 y un porcentaje de participación del 5%, es el medio Presencial, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al 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 mayo, equivalen a noventa y ocho (185) 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

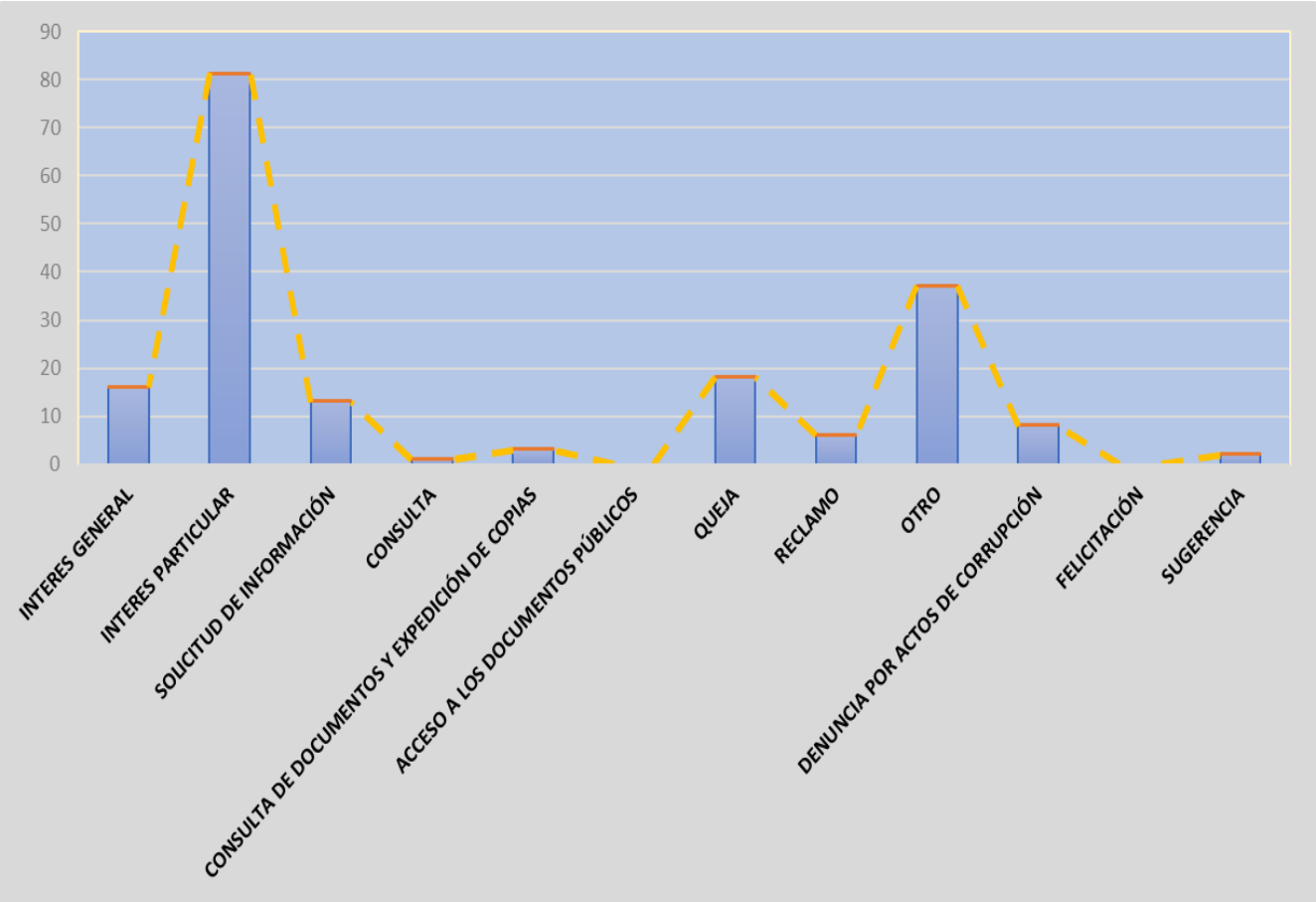
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de mayo.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	16	9%
INTERES PARTICULAR	81	44%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13	7%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	3	2%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	18	10%
RECLAMO	6	3%
OTRO	37	20%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	4%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	2	1%
TOTAL	185	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 mayo de 2023, son las solicitudes de interés particular con 81 peticiones y un 44% de participación, otros con 37 peticiones y un 20% de participación, seguida por quejas con 18 peticiones y 10% de participación; en cuarto lugar, las solicitudes de interés general con 16 peticiones y 9% 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 mayo 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 mayo, se puede visualizar como los ítems de actos de corrupción, Consulta y reclamo, 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.

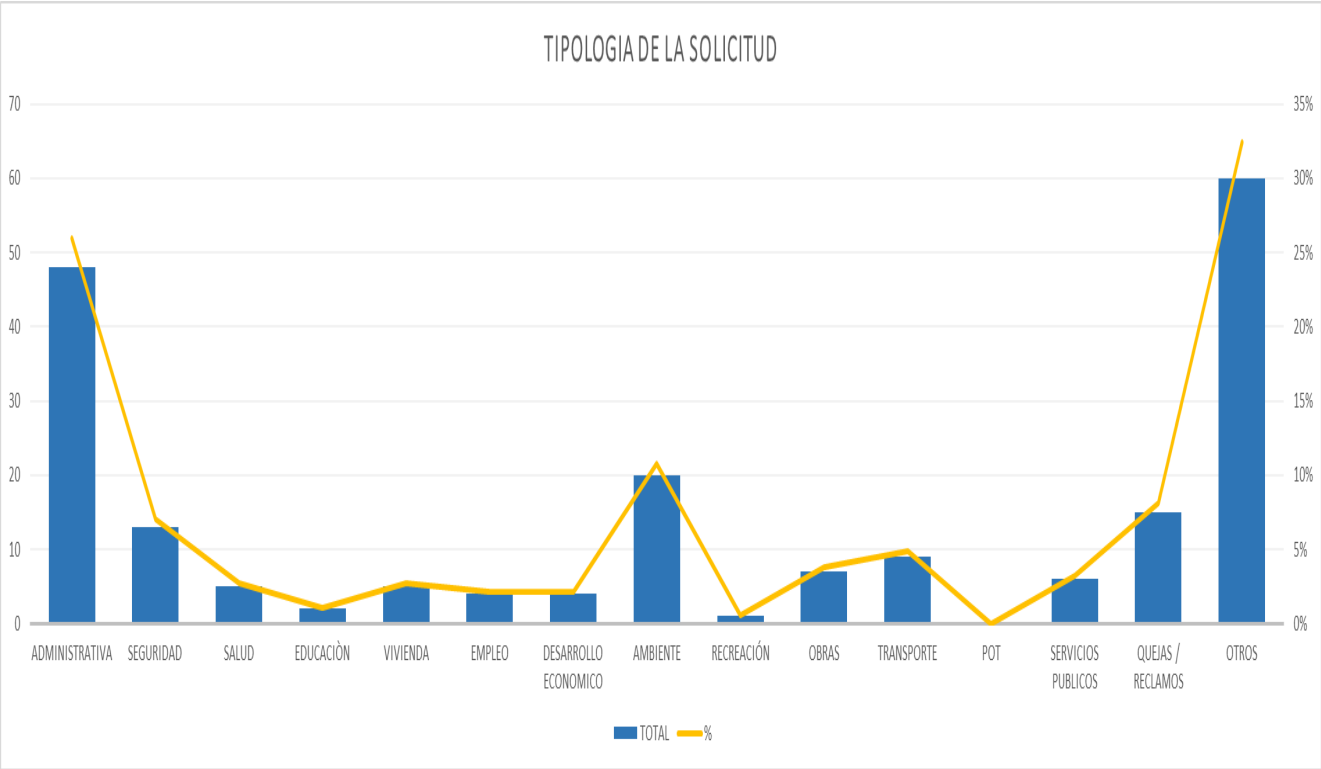
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	48	26%
SEGURIDAD	13	7%
SALUD	5	3%
EDUCACIÒN	2	1%
VIVIENDA	5	3%
EMPLEO	4	2%
DESARROLLO ECONOMICO	4	2%
AMBIENTE	20	11%
RECREACIÓN	1	1%
OBRAS	7	4%
TRANSPORTE	9	5%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	6	3%
QUEJAS / RECLAMOS	15	8%
OTROS	60	32%
TOTAL	199	108%

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 60 y porcentaje de 32%, se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos Administrativa con 48 y un porcentaje de 26% y ambiente 20 peticiones y 11% de participación, Quejas y reclamos con 15 y 8%, se destacan como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **199** ítems es determinado por encima de las **185** solitudes del mes de mayo, 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, empleo, servicios públicos, transporte, 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.

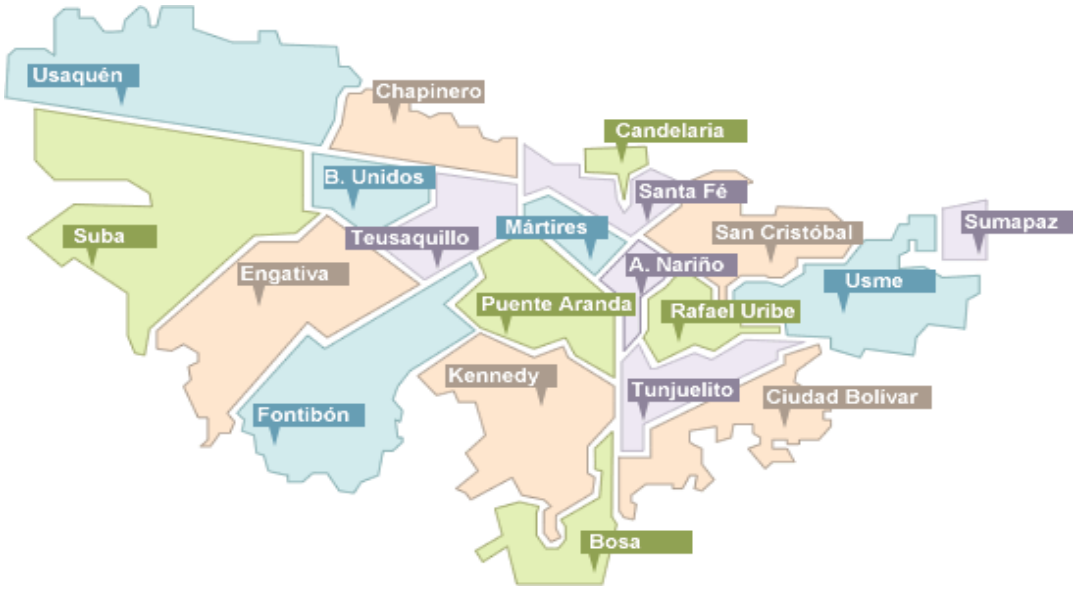
Se relacionan grandesdiferencias entre los ítems relacionados, Admirativa con la barra mas en relación con las otras tipologías relacionadas.

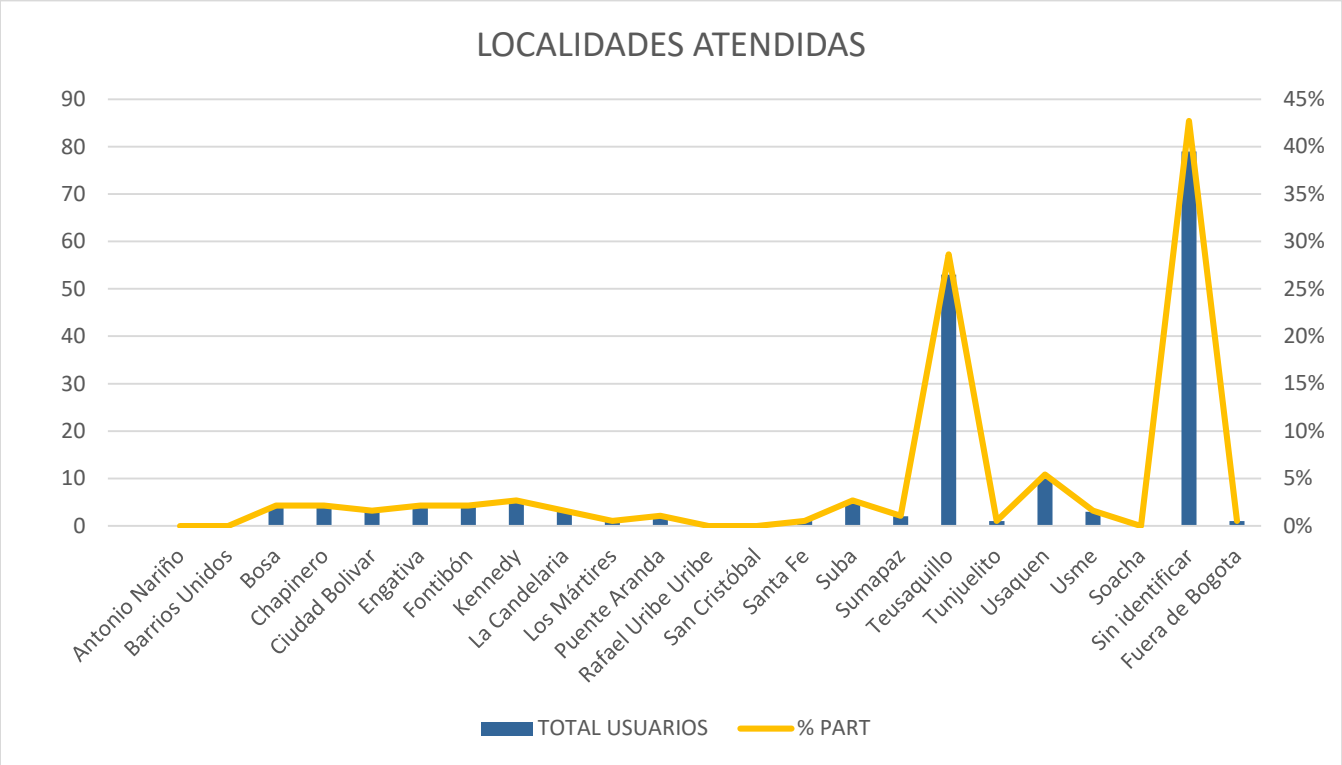
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	4	2%
Chapinero	4	2%
Ciudad Bolívar	3	2%
Engativá	4	2%
Fontibón	4	2%
Kennedy	5	3%
La Candelaria	3	2%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	1	1%
Suba	5	3%
Sumapaz	2	1%
Teusaquillo	53	29%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	10	5%
Usme	3	2%
Soacha	0	0%
Sin identificar	79	43%
Fuera de Bogotá	1	1%
Total general	**185**	**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 79 solicitudes y 43% de participación, Teusaquillo con 53 solicitudes, esto corresponde al 29% de participación y Usaquén con 10 peticiones y un 5% 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
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
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 MAYO 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**116**	**63%**
COMPARTIDA	**2**	**1%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**67**	**36%**
TOTAL, SDQS	**185**	**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 185 peticiones registradas para el mes de mayo, 116 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 63%, 67 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 36%, y de manera compartida 2 y un porcentaje 1%.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE MAYO 2023. ANEXO PDF

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

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

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

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD: CONSULTA	CLASE DE SOLICITUD: DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CLASE DE SOLICITUD: DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CLASE DE SOLICITUD: DENUNCIA POR PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN	CLASE DE SOLICITUD: FELICITA	CLASE DE SOLICITUD: INFO	CLASE DE SOLICITUD: QUEJA	CLASE DE SOLICITUD: SOLICITUD DE COPIA	CLASE DE SOLICITUD: SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CLASE DE SOLICITUD: VR BIENES	CLASE DE SOLICITUD: PQR	CLASE DE SOLICITUD: ACCIÓN DE TUTELA	COMPETENCIA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: ALUMBRADO PÚBLICO	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: CONTRATOS	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: SALUD	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: EDUCACIÓN	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: VIVIENDA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: VÍAS	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: SEGURIDAD CIUDADANA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: MOVILIDAD	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: CONCESIÓN	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: CUIDAD	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: TRANSPORTE	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: IVC	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: SERVICIOS PÚBLICOS	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: CALIDAD DEL AGUA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD: OTROS - NO ES PQRS	FECHA INCORPORACIÓN BASE	CLASIFICACIÓN: No. RADICADO	CLASIFICACIÓN: DEFINITIVA	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN
WEB	01-05-23	X												TRASLADO POR COMPETENCIA										X					1/05/2023	2023536-2023	[illegible]	MES ALCALDÍA	Suba	24/05/2023	8/05/2023	6
WEB	01-05-23										X			TRASLADO POR COMPETENCIA													X	X	1/05/2023	2023542-2023	[illegible]	EMAIL	Teusaquillo	24/05/2023	4/05/2023	2
EMAIL	02-05-23		X											CONCEJO													X		2/05/2023	2023628-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	4/05/2023	2
EMAIL	01-05-23		X											TRASLADO POR COMPETENCIA							X								2/05/2023	2023611-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	8/05/2023	6
EMAIL	01-05-23		X											TRASLADO POR COMPETENCIA												X			2/05/2023	2023630-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	8/05/2023	7
EMAIL	28-04-23		X											CONCEJO								X							2/05/2023	2023672-2023	[illegible]	EMAIL	Usaquén	24/05/2023	11/05/2023	8
EMAIL	28-04-23	X												TRASLADO POR COMPETENCIA						X									2/05/2023	2023658-2023	[illegible]	EMAIL	Chapinero	24/05/2023	8/05/2023	6
EMAIL	01-05-23		X											CONCEJO														X	2/05/2023	2023680-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	4/05/2023	1
EMAIL	01-05-23		X											CONCEJO														X	2/05/2023	2023682-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	8/05/2023	6
EMAIL	02-05-23		X											CONCEJO	X														2/05/2023	2023723-2023	[illegible]	EMAIL	Usaquén	24/05/2023	24/05/2023	20
EMAIL	02-05-23		X											CONCEJO	X														2/05/2023	2023733-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	15/05/2023	12
EMAIL	02-05-23		X											TRASLADO POR COMPETENCIA								X							2/05/2023	2011965-2023	[illegible]	EMAIL	Los Mártires	25/05/2023	25/05/2023	22
EMAIL	02-05-23	X												TRASLADO POR COMPETENCIA												X			2/05/2023	2023813-2023	[illegible]	EMAIL	Teusaquillo	24/05/2023	4/05/2023	0
EMAIL	03-05-23	X												TRASLADO POR COMPETENCIA										X					2/05/2023	2023915-2023	[illegible]	EMAIL	Suba	25/05/2023	8/05/2023	5
BR-2030	03-05-23		X											TRASLADO POR COMPETENCIA														X	2/05/2023	2023917-2023	[illegible]	PRESENCIAL	Usme	25/05/2023	8/05/2023	5
EMAIL	12-05-23		X											CONCEJO	X														11/05/2023	2024002-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	6/06/2023	17/06/2023	22
EMAIL	03-05-23		X											CONCEJO	X														2/05/2023	2023977-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	16/05/2023	13
EMAIL	03-05-23		X											CONCEJO														X	2/05/2023	2024002-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	25/05/2023	8/05/2023	4
WEB	05-05-23		X											TRASLADO POR COMPETENCIA		X													2/05/2023	2024172-2023	[illegible]	MES ALCALDÍA	Sin Identificar	24/05/2023	10/05/2023	4
EMAIL	04-05-23		X											TRASLADO POR COMPETENCIA														X	2/05/2023	2024245-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	11/05/2023	6
EMAIL	04-05-23			X										CONCEJO	X														2/05/2023	2024143-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	24/05/2023	18
BR-2142	04-05-23	X												TRASLADO POR COMPETENCIA								X							2/05/2023	2024245-2023	[illegible]	EMAIL	Usaquén	24/05/2023	8/05/2023	4
WEB	05-05-23										X			CONCEJO															2/05/2023	2024302-2023	[illegible]	MES ALCALDÍA	Sin Identificar	24/05/2023	24/05/2023	18
Rr. 2227	04-05-23	X												TRASLADO POR COMPETENCIA								X	X			X			2/05/2023	2024352-2023	[illegible]	EMAIL	Suba	24/05/2023	8/05/2023	1
EMAIL	05-05-23			X										CONCEJO	X														2/05/2023	2024552-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	16/05/2023	8
WEB	05-05-23			X										TRASLADO POR COMPETENCIA															2/05/2023	2024643-2023	[illegible]	MES ALCALDÍA	Usaquén	24/05/2023	11/05/2023	6
EMAIL	05-05-23	X												CONCEJO	X														2/05/2023	2024622-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	24/05/2023	15
EMAIL	05-05-23		X											CONCEJO	X														2/05/2023	2024652-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	10/05/2023	5
EMAIL	06-05-23												X	CONCEJO															2/05/2023	2024662-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	25/05/2023	11/05/2023	2
EMAIL	06-05-23													TRASLADO POR COMPETENCIA															2/05/2023	2024723-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	24/05/2023	24/05/2023	15
EMAIL	06-05-23	X												TRASLADO POR COMPETENCIA															2/05/2023	2024824-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	25/05/2023	11/05/2023	2
EMAIL	06-05-23			X										CONCEJO															2/05/2023	2024897-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	6/06/2023	26/05/2023	20
EMAIL	06-05-23		X											CONCEJO															2/05/2023	2024972-2023	[illegible]	EMAIL	Teusaquillo	30/05/2023	30/05/2023	21
Rr. 2258	06-05-23		X											TRASLADO POR COMPETENCIA															2/05/2023	2024991-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	30/05/2023	18/05/2023	9
EMAIL	06-05-23		X											CONCEJO														X	2/05/2023	2025258-2023	[illegible]	EMAIL	Sin Identificar	30/05/2023	26/05/2023	20
BR-2026	06-05-23		X											CONCEJO	X														2/05/2023	2025357-2023	[illegible]	PRESENCIAL	Teusaquillo	30/05/2023	17/05/2023	8
BR-2579	06-05-23	X												CONCEJO														X	2/05/2023	2025719-2023	[illegible]	BALUARTE	Teusaquillo	30/05/2023	26/05/2023	20

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de mayo de 2023, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de mayo 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. 15

LUGAR: Centro Administrativo Distrital y Concejo de Bogotá

FECHA: 3-05-2023

HORA DE INICIACIÓN: 8:00 HORA DE FINALIZACIÓN: 8:30 a.m.

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Doris Elvira Gross Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8:00, 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.

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. Se adjunta imagen de la ultima solicitud en el mes de abril.

ATENCION AL CIUDADANO <atencionalciudadano@concejobogota.gov.co> (enviado por cmunoz@concejobogota.gov.co)
para YOLANDA

Cordial Saludo,

ATENCIÓN AL CIUDADANO
CONCEJO DE BOGOTA
Sede - Calle 36 No. 28 A - 41
PBX: 57+1-2088210 Ext. 8020 - 8021
atencionalciudadano@concejobogota.gov.co

ATENCION AL CIUDADANO <atencionalciudadano@concejobogota.gov.co> (enviado por degrossi@concejobogota.gov.co)
para ADRIANA

Doctora Adriana, buenas tardes. Se anexa la propuesta de buzón, para atención al ciudadano. Les recordamos que son tres (3) buzones, cada uno con la numeración: 1,2,3. Mil gracias.

Cordial Saludo,

ATENCIÓN AL CIUDADANO
CONCEJO DE BOGOTA
Sede - Calle 36 No. 28 A - 41
PBX: 57+1-2088210 Ext. 8020 - 8021
atencionalciudadano@concejobogota.gov.co

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

Para el mes de mayo 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 cinco (7) peticiones.

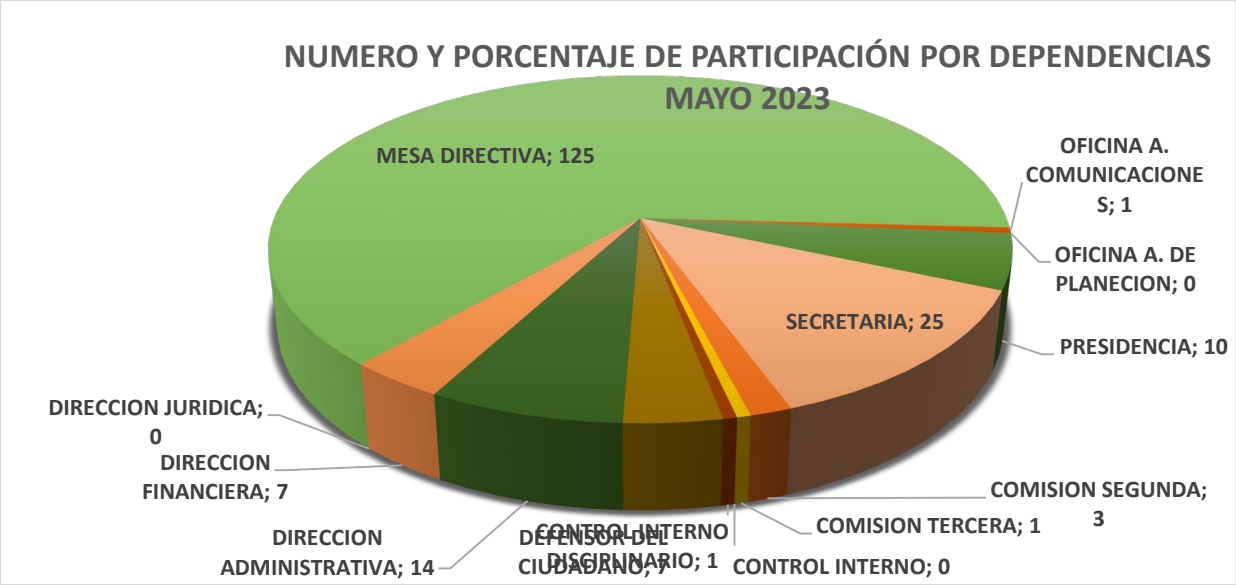
PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE MAYO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION		0						0
DERECHO DE PETICION 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		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		2						2
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		5						5
TOTAL	0	7	0	0	0	0	0	7

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

Durante el presente mes de mayo, ingresaron 185 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	187	96%
COMISION PRIMERA	1	1%
COMISION SEGUNDA	3	2%
COMISION TERCERA	1	1%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	7	4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	14	7%
DIRECCION FINANCIERA	7	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	125	64%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	1%
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%
PRESIDENCIA	10	5%
SECRETARIA	25	13%
TOTAL	**195**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 125 requerimientos gestionados y 64% 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.



Gráfica No. 6

En Segundo lugar, la Secretaria General con 25 requerimientos correspondiente al 13% de participación, seguida de la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá con 14 requerimientos y el 7% 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 185 solicitudes recibidas durante el presente mes.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA
MES DE MAYO 2023

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" realizada a las personas / Usuarios que asistieron de forma presencial en el mes de mayo de 2023 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C.

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. durante el mes de mayo de 2023, en donde se recibieron de manera directa 21 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas con las siguientes preguntas:

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

Tabla 1

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

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo.

Basados en este nivel de satisfacción, en el siguiente cuadro se informa el número de percepciones por encuesta.

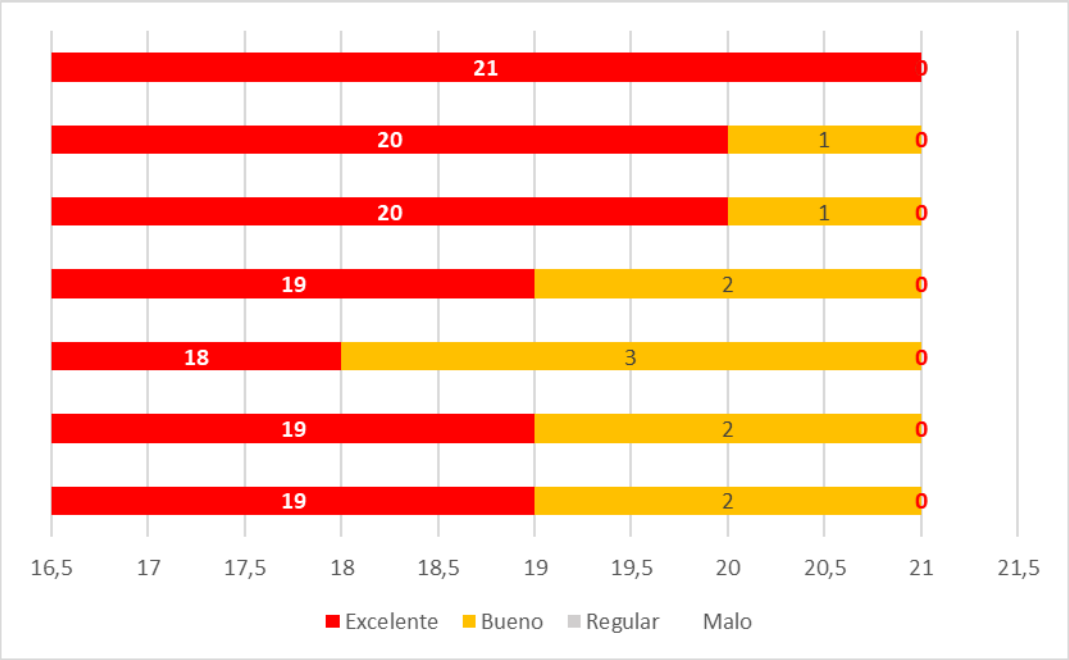
Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	19	2	0	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	19	2	0	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	18	3	0	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	19	2	0	0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	20	1	0	0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	20	1	0	0
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	21	0	0	0

Tabla 2

Por lo cual, en el siguiente recuadro se lleva a porcentaje de satisfacción por pregunta tomado sobre el número de encuestas obtenidas.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	90%	10%	0%	0%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	90%	10%	0%	0%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	86%	14%	0%	0%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	90%	10%	0%	0%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	95%	5%	0%	0%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	95%	5%	0%	0%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	100%	0%	0%	0%
	93%	**7%**	**0%**	**0%**

Tabla 3



Grafica 1

RESULTADOS

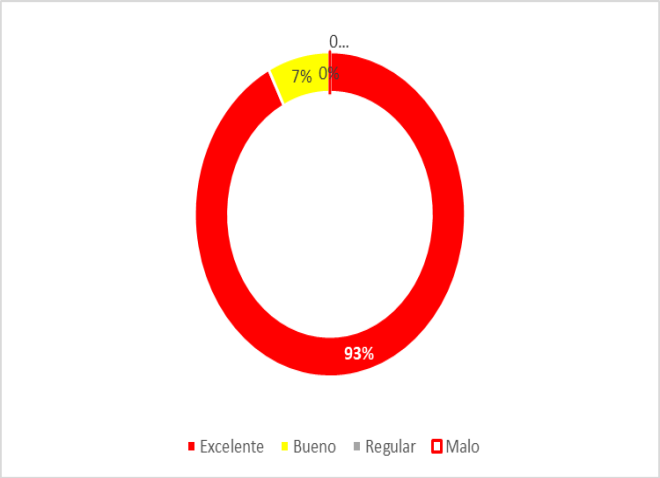
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?
   A ésta pregunta, el 90% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 10% calificó con “Bueno”.
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?
   En esta pregunta, el 90% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 10% calificó con “Bueno”.
3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?
   Para esta pregunta, el 86% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 14% calificó con “Bueno”.
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?
   La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios fue del 90% con “Excelente” y el 10% con “Bueno”.
5. ¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?
   Como hecho más relevante e importante para esta oficina tenemos que la percepción de los usuarios es del 95% con “Excelente”, el 5% con “Bueno.
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:
   Para esta pregunta, el 95% con “Excelente”, el 5% con “Bueno,
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,
   Por último, a la pregunta de como califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá y el 1006% de los usuarios consideraron que fue “Excelente”.

CONCLUSIONES

En general, el servicio prestado por la oficina de atención al ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud a la oficina o Corporación correspondiente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.

Así mismo se resalta el esfuerzo y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 56% en “Excelente”, un 30% en “Bueno”, el 12% en “Regular” y el 1% en “Malo” para el mes de mayo de 2023, en donde como se puede observar en la gráfica 2 extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	93%
Bueno	7%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%



Como datos relevantes podemos extraer:

Para las 21 personas encuestadas en el mes de mayo el 100% considero la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá fue “Excelente”.
De igual forma, el 95% de los encuestados coincidieron que encontraron una respuesta acorde a su solicitud y que los espacios físicos y la atención general ofrecida son de alta calidad con 20 calificaciones en “Excelente”.
Así mismo, el 90% de las personas encuestadas consideró que la actitud y disposición y conocimiento del funcionario que lo atendió eran suficientes para atender su requerimiento, así como el tiempo de espera para la atención.
Y un porcentaje superior al 86% de las encuestas indican que el lenguaje usado por los funcionarios fue claro y sencillo.

En cuanto a los resultados globales, es muy satisfactorio ver cómo los usuarios reconocen el esfuerzo que realiza el equipo de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá por atender sus requerimientos y direccionar en forma clara sus solicitudes manteniendo un alto compromiso de servicio al cliente y mejora constante, para lo cual se continuará capacitando al equipo para mantener una percepción positiva del servicio en los ciudadanos usuarios.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MAYO DE 2023

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

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

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

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

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

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

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

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. 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.

4. 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.

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