ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE DICIEMBRE 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 diciembre 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 30 diciembre de 2023, los cuales ascienden a **108** 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 diciembre.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de laCorporación acogida parcialmente; durante el mes de diciembre 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 diciembre, se recibieron **28** peticiones equivalente al 26% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.

ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de diciembre, se recibieron **7** 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 diciembre se recibieron **1** peticiones equivalente al **1%**, 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 diciembre se recibieron **66** peticiones, que equivalen al **61%**.

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 diciembre se recibieron **6** peticiones equivalente **al 6%.**

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 diciembre 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 diciembre no se recibieron peticiones.

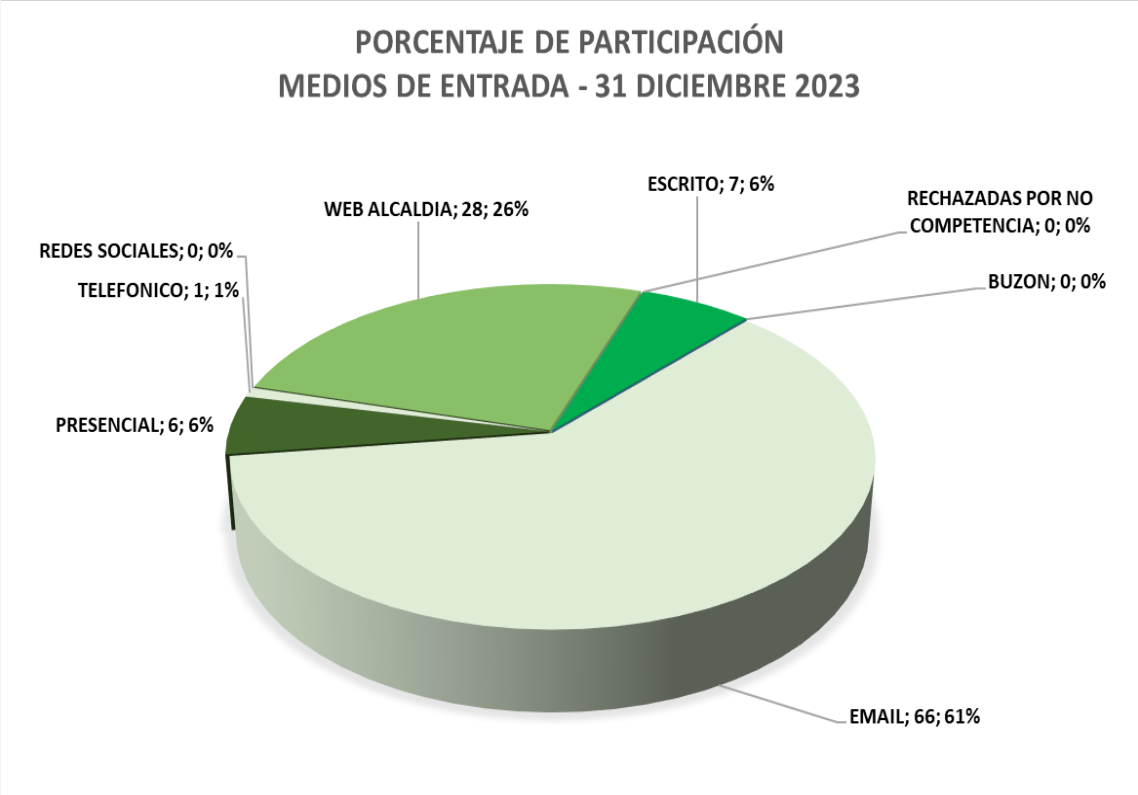
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

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

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	7	6%
BUZON	0	0%
EMAIL	66	61%
PRESENCIAL	6	6%
TELEFONICO	1	1%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	28	26%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	108	100%

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de diciembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 66 peticiones que corresponden al 61%; en el segundo lugar con 28 peticiones y un 23% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 7 y un porcentaje de participación del 6%, 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 diciembre, equivalen a ciento ocho (108) peticiones, los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

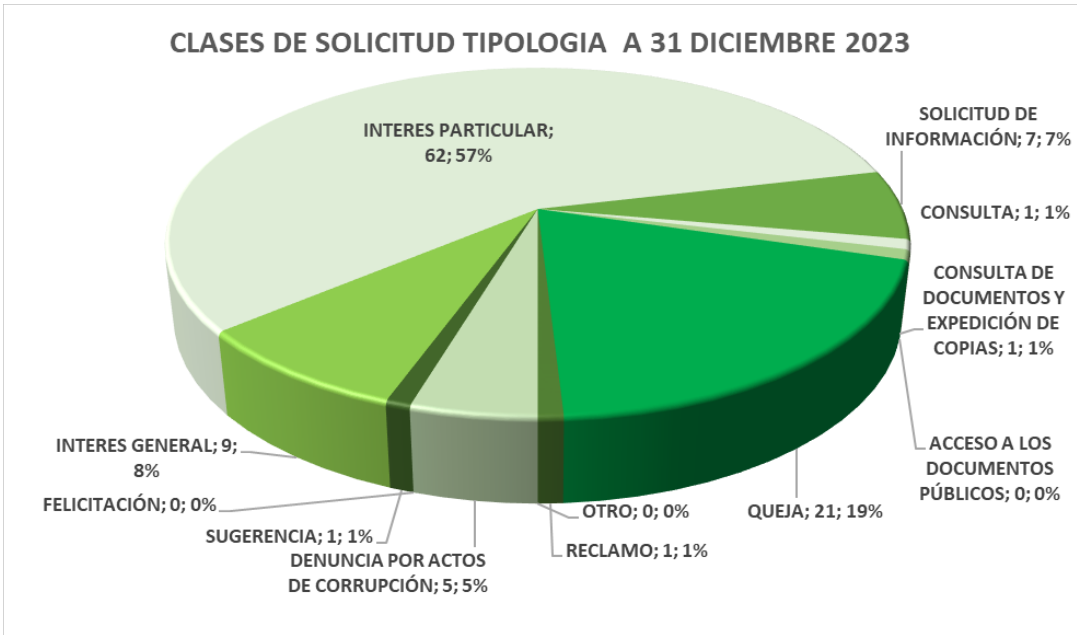
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de diciembre.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	9	8%
INTERES PARTICULAR	62	57%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	6%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	1	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	21	19%
RECLAMO	1	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	5%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
TOTAL	108	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de diciembre de 2023, son los derechos de petición de interés particular con 62 peticiones y un 57% de participación, las quejas con 21 peticiones y un 19% de participación y los derechos de interés general y queja con 9 peticiones y un 8% 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 los derechos de petición de interés particular lideran para el mes de diciembre las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes diciembre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, interés general, solicitud de información y quejas, 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

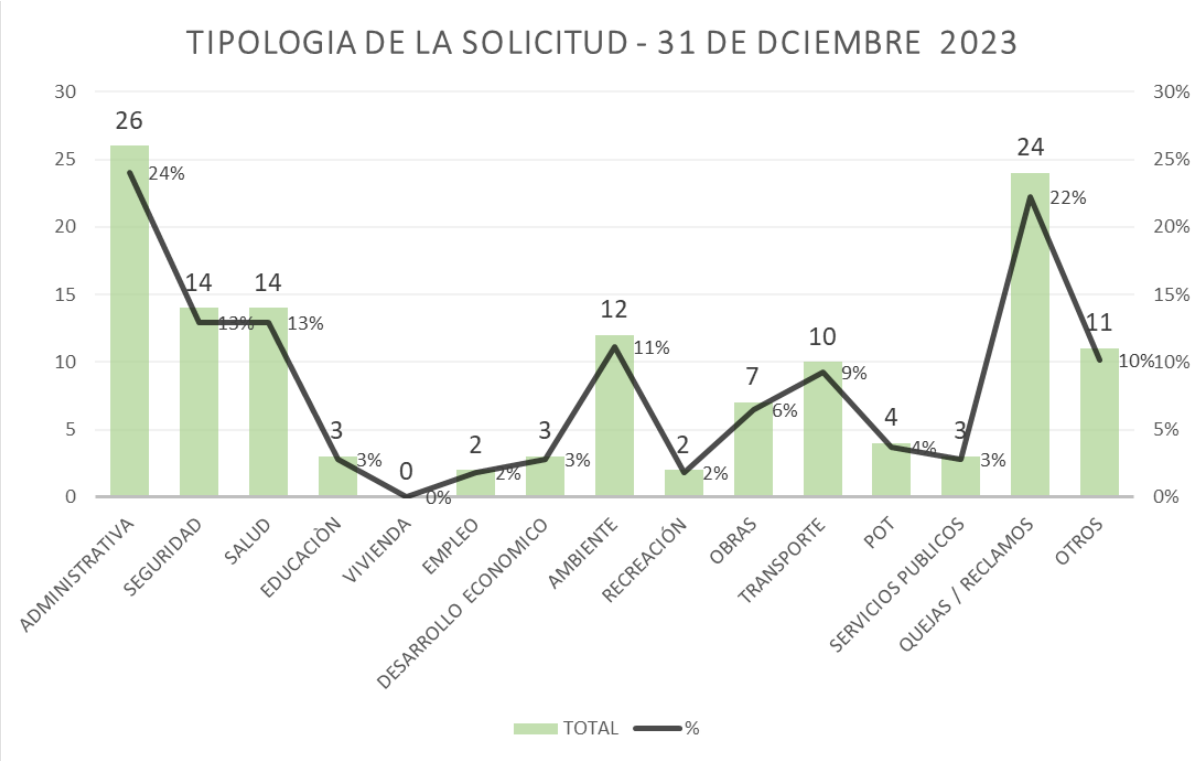
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	26	24%
SEGURIDAD	14	13%
SALUD	14	13%
EDUCACIÒN	3	3%
VIVIENDA	0	0%
EMPLEO	2	2%
DESARROLLO ECONOMICO	3	3%
AMBIENTE	12	11%
RECREACIÓN	2	2%
OBRAS	7	6%
TRANSPORTE	10	9%
POT	4	4%
SERVICIOS PUBLICOS	3	3%
QUEJAS / RECLAMOS	24	22%
OTROS	11	10%
TOTAL	**135**	**1,25**

Cuadro No. 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 26 requerimientos y 24% de participación; y quejas y reclamos con 24 peticiones y 22% de participación entre el gran total, se ubican en los primeros lugares, enseguida encontramos seguridad y salud con 14 peticiones y porcentaje de 13%, estas dentro de las mas destacas y como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **135** ítems es determinado por encima de las **108** solitudes del mes de diciembre, , teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales

establecidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano,toda vez que en varias oportunidades no solamente solicitan una cosa sino 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 administrativa; quejas y reclamos; seguridad y salud como las variables más categorizadas.

Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

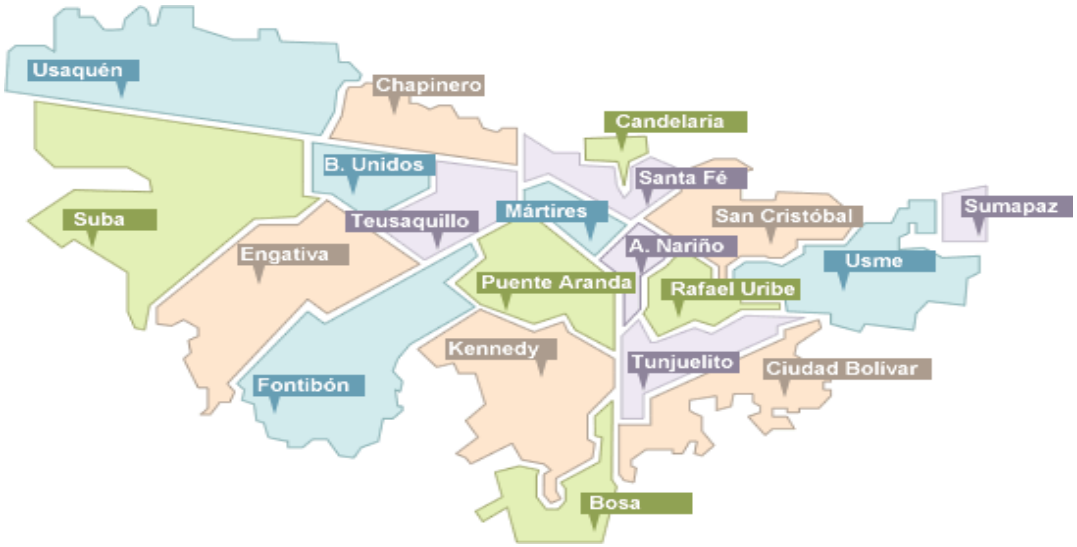
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías.

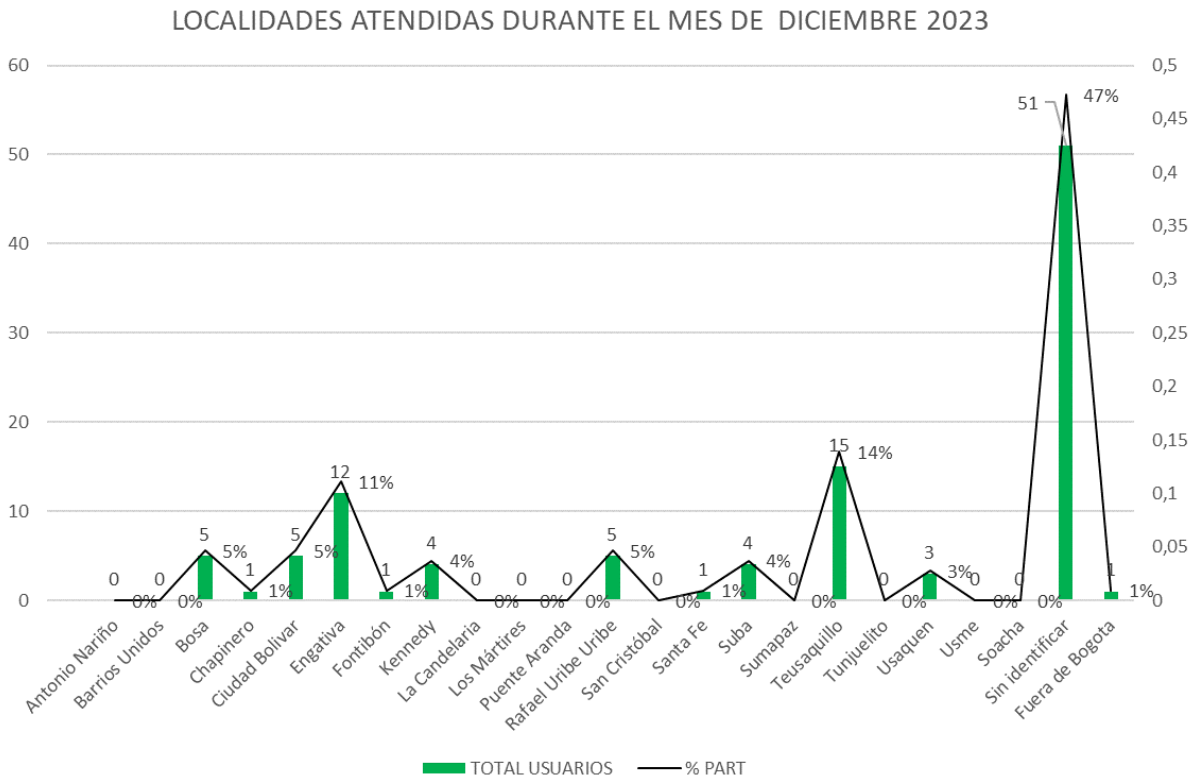
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE 2023

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	5	5%
Chapinero	1	1%
Ciudad Bolivar	5	5%
Engativa	12	11%
Fontibón	1	1%
Kennedy	4	4%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	5	5%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	1	1%
Suba	4	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	15	14%
Tunjuelito	0	0%
Usaquen	3	3%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	51	47%
Fuera de Bogota	1	1%
Total general	**108**	**100%**

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, que sin identificar con 51 solicitudes y 47% de participación, Teusaquillo con 15 solicitudes, esto corresponde al 14% de participación y Engativá con 12 peticiones y un 11% 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 DURANTE EL MES DE DICIEMBRE 2023
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

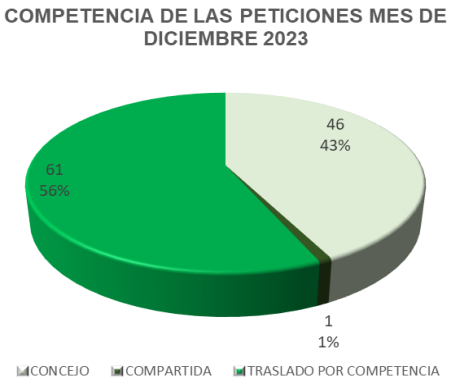
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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 DICIEMBRE 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	46	43%
COMPARTIDA	1	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	61	56%
TOTAL SDQS	108	100%

Cuadro 5



Grafica 5

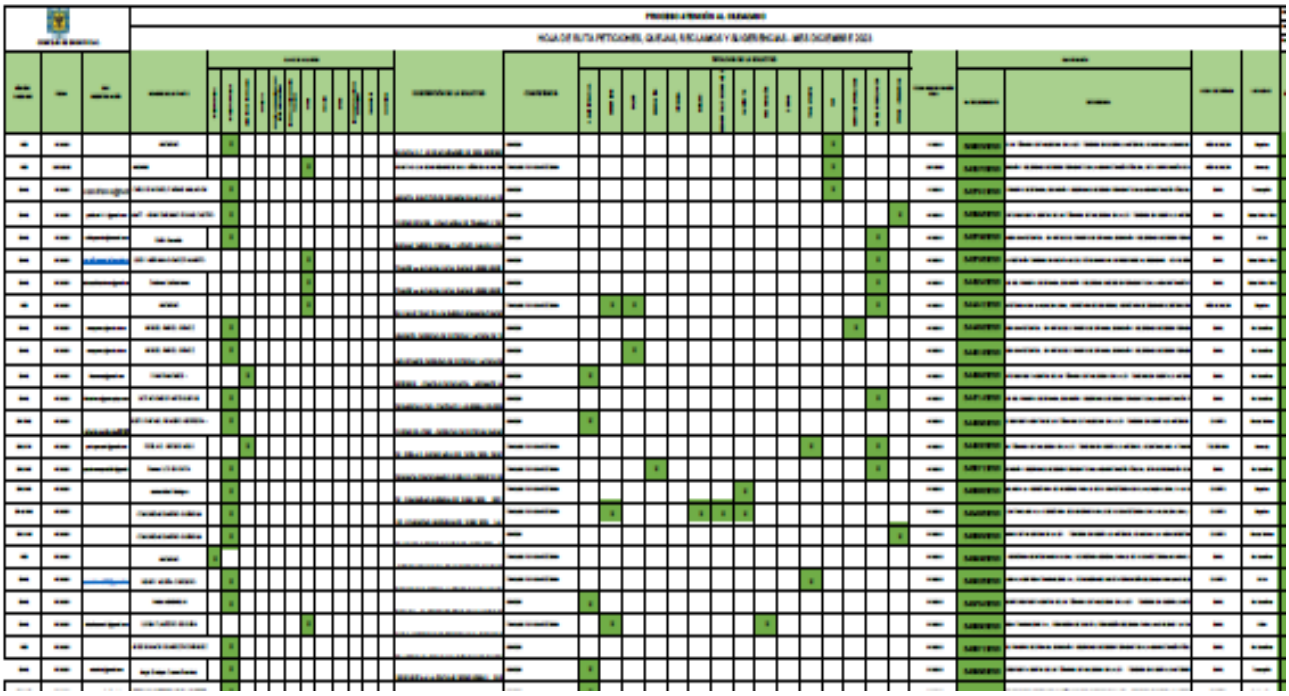
Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuentas tuvieron que ser trasladas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006.

De las 108 peticiones registradas para el mes de diciembre, 46 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 43%; 61 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 56%, y de manera compartida encontramos que se diligenció una petición con el 1% de participación entre el gran total..

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MES DE DICIEMBRE 2023. ANEXO PDF

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



La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de diciembre de 2023, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de diciembre 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. 39

LUGAR: Concejo de Bogotá, Centro Administrativo Distr

FECHA: 6 diciembre 2023

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

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Doña Elvira Gómez Melo

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

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 actas de 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 DICIEMBRE DE 2023

Para el mes de diciembre 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. **Para el mes de diciembre la Secretaria General reporto 11 PQRS..**

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE DICIEMBRE 2023								
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		4						4
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		7						7
TOTAL	**0**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**

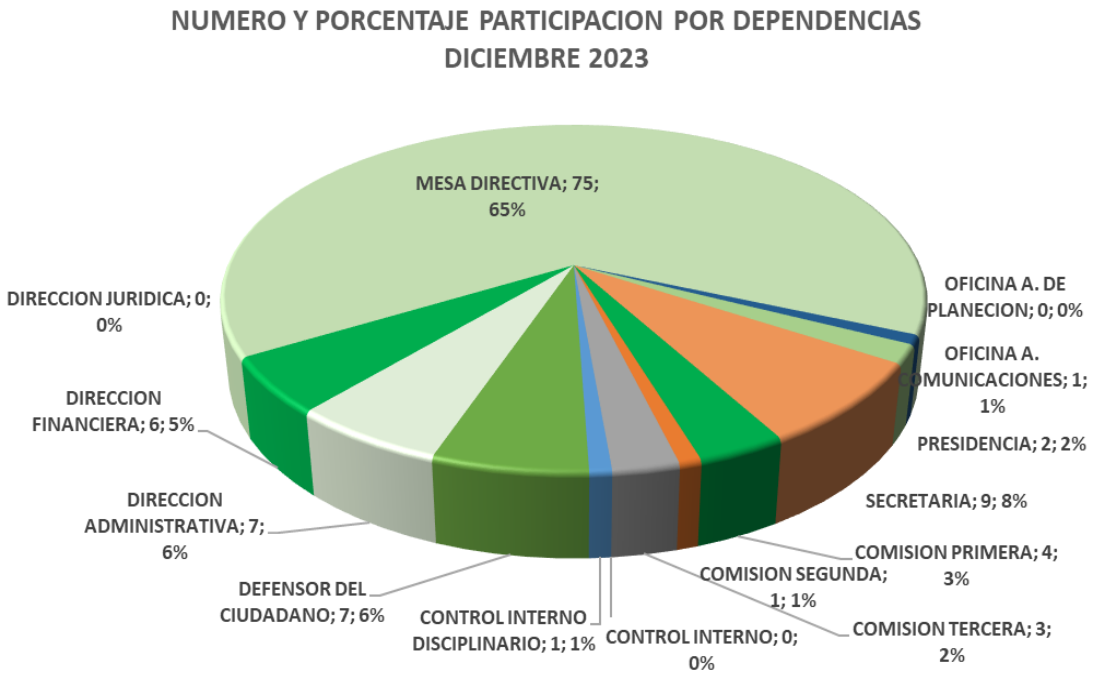
PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE DICIEMBRE 2023

Durante el presente mes de diciembre, ingresaron **108** requerimientos, los cuales fueron tramitadosensu 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 DICIEMBRE 2023		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	107	92%
COMISION PRIMERA	4	3%
COMISION SEGUNDA	1	1%
COMISION TERCERA	3	3%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	7	6%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	7	6%
DIRECCION FINANCIERA	6	5%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	75	65%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	1%
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%
PRESIDENCIA	2	2%
SECRETARIA	9	8%
TOTAL	**116**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 75 requerimientos gestionados y 65% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina 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.

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 75 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.



En Segundo lugar, la Secretaria General con 9 requerimientos y 8% de participación. Seguida de la Dirección Administrativa y Defensor del Ciudadano con 7 requerimientos correspondiente al 6% de participación, Cada una. Esto, dentro del gran total. Lo anterior, entre las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 108 solicitudes recibidas durante el presente mes.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre de 2023, en donde se recibieron de manera directa 5 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

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.

Encuesta de percepción ciudadana	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total Formatos
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	3	2	0	0	5
2.¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	4	1	0	0	5
3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?	3	2	0	0	5
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del procedimiento de Atención al Ciudadano le pareció?	2	3	0	0	5
5.Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	2	3	0	0	5
6.El espacio físico de la Oficina	3	2	0	0	5
7.Atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.	5	0	0	0	5
	22	13	0	0	5

Tabla 2

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

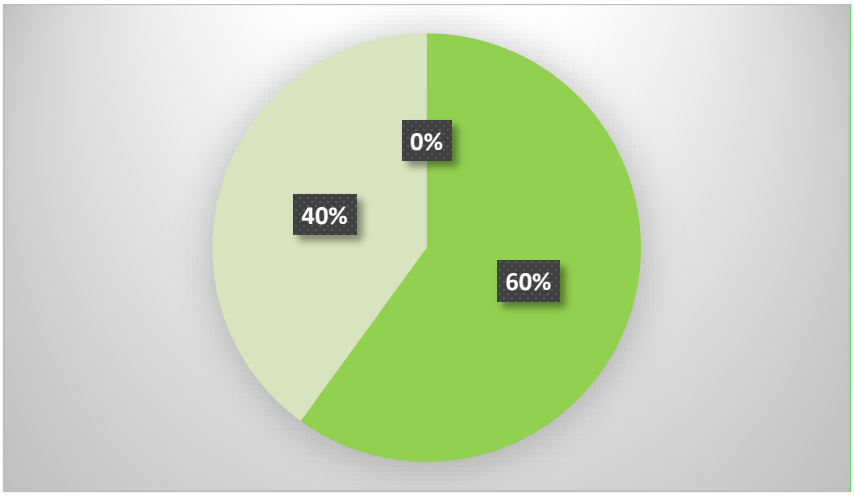
Encuesta de percepción ciudadana Diciembre 2023	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Porcentaje
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	60%	40%	0%	0%	100%
2. ¿Considera que el funclonario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	80%	20%	0%	0%	100%
3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?	60%	40%	0%	0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del procedimiento de Atención al Ciudadano le pareció?	40%	60%	0%	0%	100%
5.Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	40%	60%	0%	0%	100%
6.El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	60%	40%	0%	0%	100%
7.¿Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.	100%	0%	0%	0%	100%
	440%	260%			7

Tabla 3

Grafica 1

ANALISIS DE LA ENCUESTA

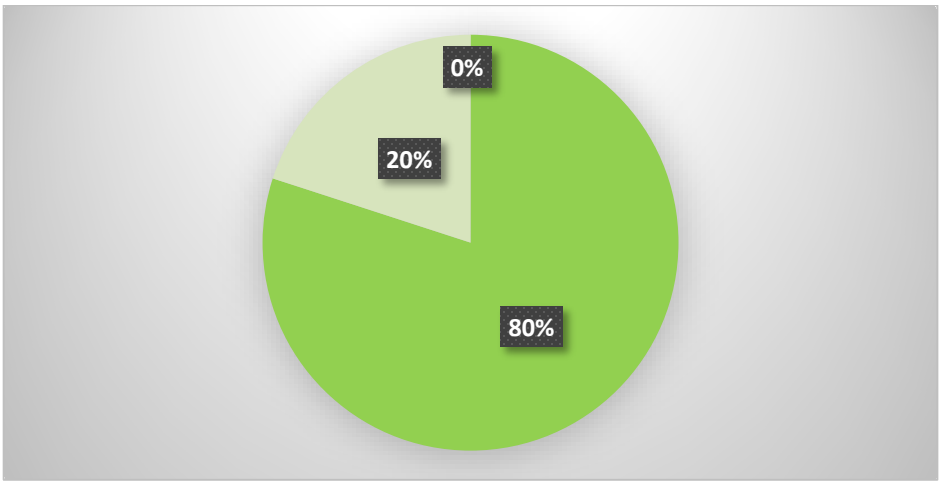
1. **¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?**



DE UN TOTAL DE CINCO CIUDADANOS QUE DILIGENCIARON LOS FORMATOS, PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DURANTE EL MES DE DICIEMBRE 2023, SE IDENTIFICA QUE EL 60% DE CIUDADANOS CONSIDERARON QUE LA ACTITUD Y LA DISPOSICION DEL FUNCIONARIO FUE EXCELENTE Y EL 40% CALIFICO COMO. ES DE NOTAR QUE ESTA OFICINA REGULARMENTE SE HA DISTINGUI POR SU EXCELENTE ATENCION AL CIUDADANO.

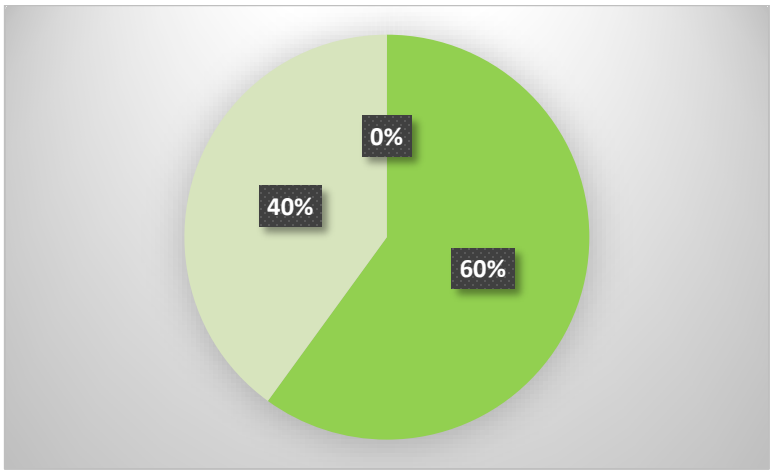
2. **Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, ¿o remitirlo a dónde corresponda?**

.



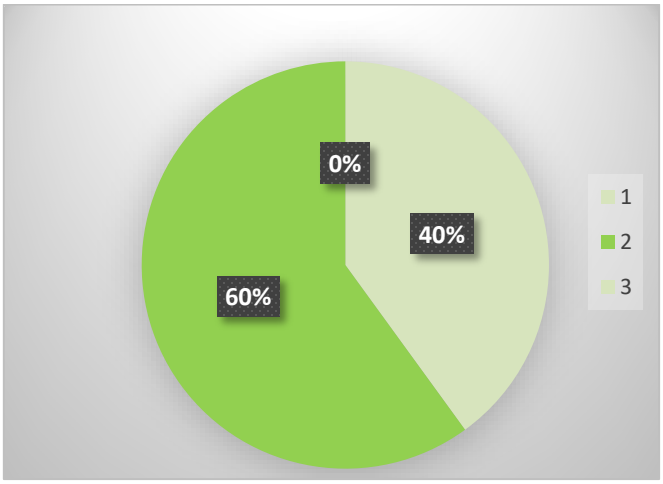
HACIENDO UN ANALISIS A LA INFORMACIÓN APORTADA POR LOS CIUDADANOS SE ENCONTRÓ QUE EL 80% CALIFICA COMO EXCELENTE EL CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS, POR PARTE DL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ Y EL 20%, COMO BUENO. NINGUN CIUDADANO CALIFICO COMO REGULAR NI MALO LOS SERVICIOS RECIBIDOS

3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?



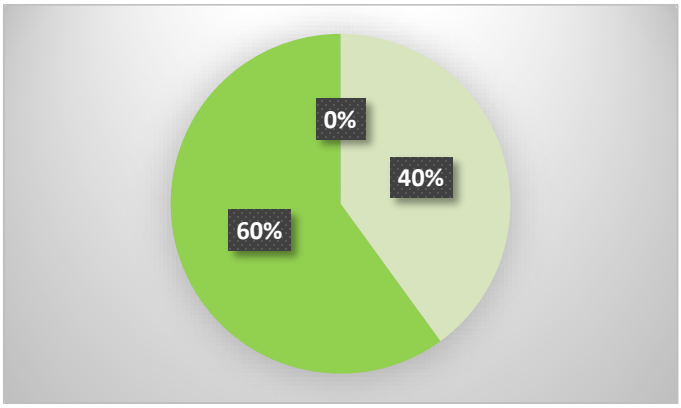
CON RESPECTO A ESTA PREGUNTA, SE CALIFICÓ, EL 60% COMO EXCELENTE Y EL 40% COMO BUENO. AUNQUE ESTAMOS SUPERANDO EL 50% DE EXCELENCIA, SE HACE NECESARIO UTILIZAR LENGUAJE MAS CLARO Y ACCESIBLE A LOS CIUDADANOS. SE TIENE UNA GRAN OPORTUNIDAD DE MEJORA

4. El tiempo de espera, ¿para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?



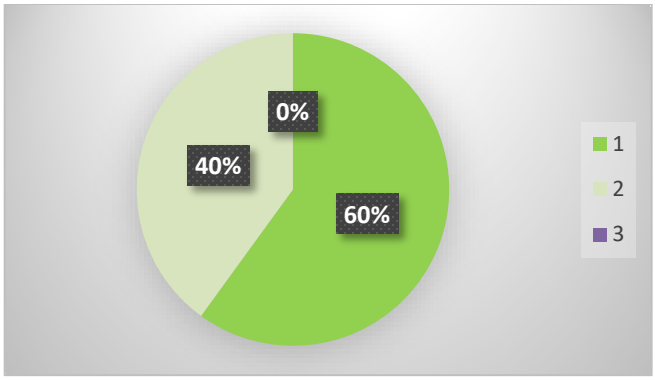
LA VALORACIÓN DADA AL TIEMPO DE ESPERA POR PARTE DE LOS USUARIOS FUE DEL 40% COMO "EXCELENTE" Y EL 60% COMO BUENO; SE OBSERVA PARA LA DEPENDENCIA UNA GRAN OPORTUNIDAD DE MEJORA.

5. ¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?



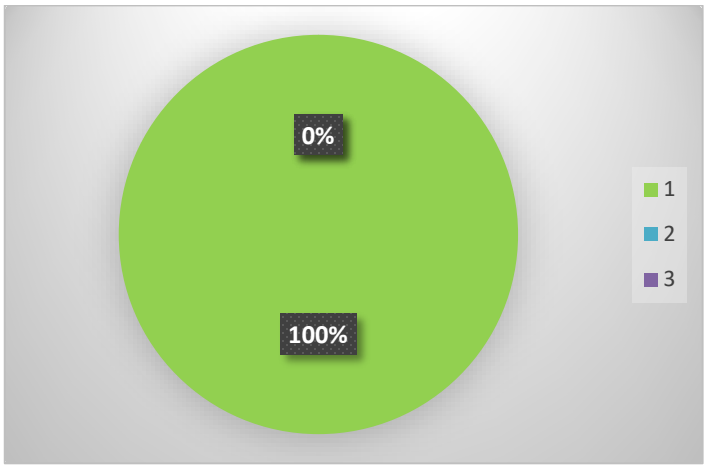
LA PREGUNTA N° 5, TIENE POR OBJETO MEDIR SI LA RESPUESTA A LA INQUIETUD DEL CIUDADANO, FUE ACORDE CON PREGUNTA, LO QUE SE DEMUESTRA EN EL PORCENTAJE OBTENIDO EN LA CALIFICACIÓN CON 40% EXCELENTE, Y EL 60% BUENO, LO QUE PERMITE ESTABLECER EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS DEL PROCEDIMIENTO.

6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:



EN CUENTO AL ESPACIO FÍSICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGÚN LA CALIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS, APARCE ASÍ: 60% COMO EXCELENTE Y EL 40%, BUENO. ESTA CALIFICACIÓN MUESTRA EL RESULTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES DE LOS ENTES DE CONTROL-VEEDURIA DISTRITAL

7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,



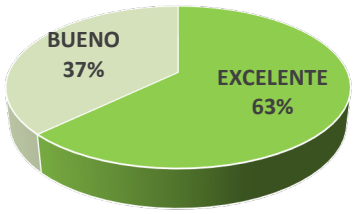
LA CALIFICACIÓN A LA PREGUNTA 7. Y EL PORCENTAJE OBTNIDO DEMUESTRA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS CON UN 100%, EN LA CALIFICACION DE LA ATENCIÓN OFRECIDA POR EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

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 63% en “Excelente”, un 37% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y Malo” para el mes de Diciembre 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.

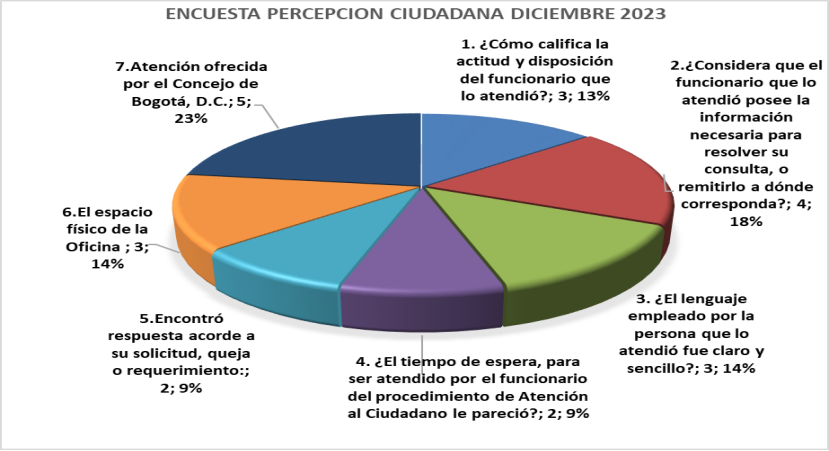
NIVEL DE SATISFACCION DICIEMBRE 2023



Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	**63%**
Bueno	**37%**
Regular	**0%**
Malo	**1%**
TOTAL	**100%**

En cuanto a los resultados globales y pese a que estos son positivos, la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá observa que hay factores de mejora que se deben implementar de manera urgente con el propósito de evitar calificaciones deficientes como “Regular” o “Malo” y como es costumbre mantiene junto con su equipo de colaboradores un alto compromiso de mejora constante, para lo cual se continuará diseñando y capacitando a su equipo para mantener una percepción positiva del servicio para con los usuarios ciudadanos.

A continuación, observamos los porcentajes de participación, en cuanto al nivel de satisfacción como excelente en los siete ítems.



ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2023

14 diciembre
Participación en la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas

INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2023

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Sesión presencial inicio con una invitación de los concejales y las concejalas, a la ciudadanía para que participen activamente con sus preguntas y opiniones frente a la presentación de las cuentas correspondientes al año 2023, que de manera presencial, por medios audiovisuales tales como: Canal Capital, las redes sociales como Facebook y el sitio web, YouTube, del Concejo de Bogotá, se efectúo.

1. INVITACIÓN SESION DE RENDICIÓN DE CUENTAS

2. FECHA, HORA Y LUGAR :

La rendición de cuentas se realizó el 14 de diciembre de 2023 en el Concejo de Bogotá – Salón Comuneros. Hora 9:00 a.m., Informe completo hace parte integral del presente informe.

1. NÚMERO DE ASISTENTES (PRESENCIALES Y REDES SOCIALES)

El número de ciudadanos participantes en la rendición de cuentas se evidencia en la planilla de Registro de Asistencia Dirección Jurídica CODIGO: ATC-FO-008, Versión 2, en donde cada planilla cuenta con 27 espacios predeterminados. De derecha a izquierda el primer registro fue de 27 y el segundo de 19, para un total de 46 ciudadanos.

TIPO:	CANTIDAD:
CONCEJALES (LAS)	45
CIUDADANOS	46
OTROS-REDES SOCIALES	18
TOTAL	109

Asi mismo, contamos con la presencia de 45 Concejales y 18 personas por redes sociales, para un total de 109 asistentes al evento. El informe de Audiencia Pública, hace parte integral del presente.

14 Diciembre 2023

Participación en la Reunión Final Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2023 VEEDURIA DISTRITAL

VEEDURÍA DISTRITAL	**RELATORÍA PLENARIA FINAL 2023** **RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS**

DEPENDENCIA: Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.		
PROCESO: Control Preventivo de Servicio a la Ciudadanía		
RESPONSABLE DE LA RELATORIA: Nancy Beatriz Montañez Gómez		
LUGAR DE LA ACTIVIDAD:	Reunión Virtual – MEET	**FECHA:** 14 de diciembre de 2023
TEMA: Reunión Final Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2023		
ASISTENTES: Se anexa lista de asistencia en PDF.		

Agenda:

De acuerdo con el reglamento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, la Veeduría Distrital convocó a la reunión final de Plenaria 2023, con el fin de socializar los resultados ejecutados de acuerdo con el plan de trabajo de la vigencia 2023.

Desarrollo:

Orden del día:

- ✓ Apertura y presentación de la agenda
- ✓ Instalación y presentación Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
- ✓ Presentación resultados ejecución plan de trabajo vigencia 2023
- ✓ Varios.

1. Apertura:

Desde la Veeduría Distrital, se da la bienvenida a la reunión final de la plenaria de la Red Distrital

Diciembre 15 2023

Terminación del CURSO VIRTUAL EN SERVICIO AL CIUDADANO

Registro de asistencia del curso virtual en Servicio al Ciudadano de 20 horas, capacitaciones de la UNIVERSIDAD DISTRITAL

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

PLAN DE CAPACITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL AL CONCEJO DE BOGOTÁ

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL CURSO VIRTUAL EN SERVICIO AL CIUDADANO DE 20 HORAS DE DURACIÓN

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	DEPENDENCIA Y/0 ENTIDAD	Asistencial / Técnico, Profesional / Ases	CARGO	TIPO DE VINCULACION: CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMBRAMIENT	CONTRATO	TELÉFONO	E-MAIL	1-Nov	2-Nov	7-Nov	8-Nov	9-Sep	14-Nov
JULIA ESTHER GOMEZ MORALES	41,773,681	General							3133086272	JEGOMEZ@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	X	X		X	X	X
OSCAR CARDENAS CARDENAS	79,539,877	Comisión Primera Plan							3138315103	ocardenas@concejobogota.gov.co	X	X	X	X	X	X
YOLANDA ROMERO CRUZ	35,466,582	Dirección Jurídica							3108162595	yromero@concejobogota.gov.co	X	X	X		X	X
Carlos Ernesto Segura Hortía	79,504,912	Dirección Jurídica							3153617675	cesegura@concejobogota.gov.co	X	X	X	X	X	X
RUBEN ALFONSO RIAÑO COCKNUB	19,269,311	Dirección Jurídica							3108586793	rriano@concejobogota.gov.co	X	X	X	X		
ALEXANDRA PEREA MENA	52818934	Dirección Jurídica							3114462540	aperea@concejobogota.gov.co	X	X	X	X	X	X
Marleny Cubillos	65732426	Dirección Jurídica							3164604750	marlecub64@hotmail.com	X	X	X		X	
HAMMER LEANDRO ZORRO JAIMES	80828737	Dirección Administrativa							3115333752	hlzorro@concejobogota.gov.co						
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181	Dirección Jurídica							3102697269	cmunoz@concejobogota.gov.co	X	X	X	X	X	X
DORA NANCY GUANUMEN RAMIREZ	52728615	Dirección Administrativa							3144323228	DNGUANUMEN@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO				X		
Zulay Almanza	1073382079	Dirección Jurídica							3186114933	Hzalmanza@concejobogota.gov.co	X	X	X	X	X	
DORA ELVIRA GROSS MELO	41655707	Dirección Jurídica							3144688626	grossmelo@concejobogota.gov.co	X	X	X	X	X	X
Fanny Lucia Rugeles de Hernández	51557249	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente							3187117401	Participacionyservicio@subredcentroorien	X	X	X		X	X
Laura Nohelia Murcia Rueda	1071165905	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente							3046253608	participacionsanblas@subredcentroorient	X	X	X	X	X	X
Blanca Teresa Henao Cortez	51741057	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente							3005689888	participacionlavictoria@subredcentroorie	X	X	X	X	X	X
Angela Edith Reyes	52532721	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente							3123639280	participacionrafaeluribe@subredcentroor	X	X	X	X	X	X
Carmen Alicia Forero Forero	51882380	Secretaría Jurídica Distrital							3112035548	caforero@secretariajuridica.gov.co	X	X	X	X	X	X
Azula Uribe Caballero	51961579	Secretaria Jurídica Distrital							3114580514	auribec@secretariajuridica.gov.co	X	X	X	X	X	X
VÍCTOR HERNANDO MURILLO HURTADO	79361343	Secretaria Jurídica Distrital							3105742901	vhmurillo@secretariajuridica.gov.co			X		X	

GABRIEL ANDRÉS ALZATE AQUIÑA

Diciembre 19 de 2023, en horario de 10:00 am 12:00

Participación en la charla INNOVACIÓN VISUAL BOARD DIGITAL "PROYECTANDO EL 2024"

Charla - INNOVACIÓN VISUAL BOARD DIGITAL "PROYECTANDO EL 2024"
1 mensaje

DEMOLAB LABORATORIO DE INNOVACIÓN <demolab@concejobogota.gov.co> 15 de diciembre de 2023, 4:13 p.m.
Para: CONCEJO <concejo@concejobogota.gov.co>

El Laboratorio de Innovación y Gestión del Conocimiento del Concejo de Bogotá, invita a los Concejales y colaboradores del Concejo a participar de nuestra charla institucional, el próximo 19 de Diciembre de 2023, en horario de 10:00 am 12:00 pm vía Zoom.

Recomendaciones y Conclusiones

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

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

3. 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 Yolanda Romero Cruz
Revisó Carlos Ernesto Segura