ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE 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 30 de noviembre 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 noviembre de 2023, los cuales ascienden a **119** 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 noviembre.

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 noviembre 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 noviembre, se recibieron **27** peticiones equivalente al 23% 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 noviembre, se recibieron **5** peticiones equivalente al 4%.

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 noviembre 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 noviembre se recibieron **79** peticiones, que equivalen al 66%.

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 noviembre se recibieron 7 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 noviembre 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 noviembre no se recibieron peticiones.

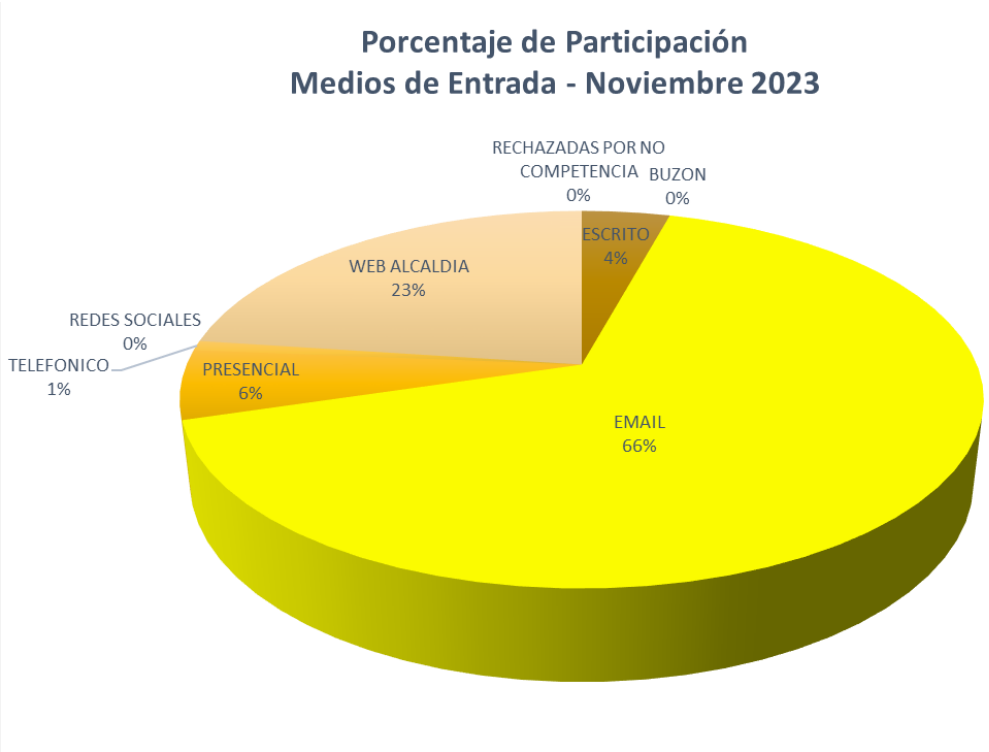
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes noviembre 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	5	4%
BUZON	0	0%
EMAIL	79	66%
PRESENCIAL	7	6%
TELEFONICO	1	1%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	27	23%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	119	100%

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 79 peticiones que corresponden al 66%; en el segundo lugar con 27 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 noviembre, equivalen a ciento diecinueve (119) 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

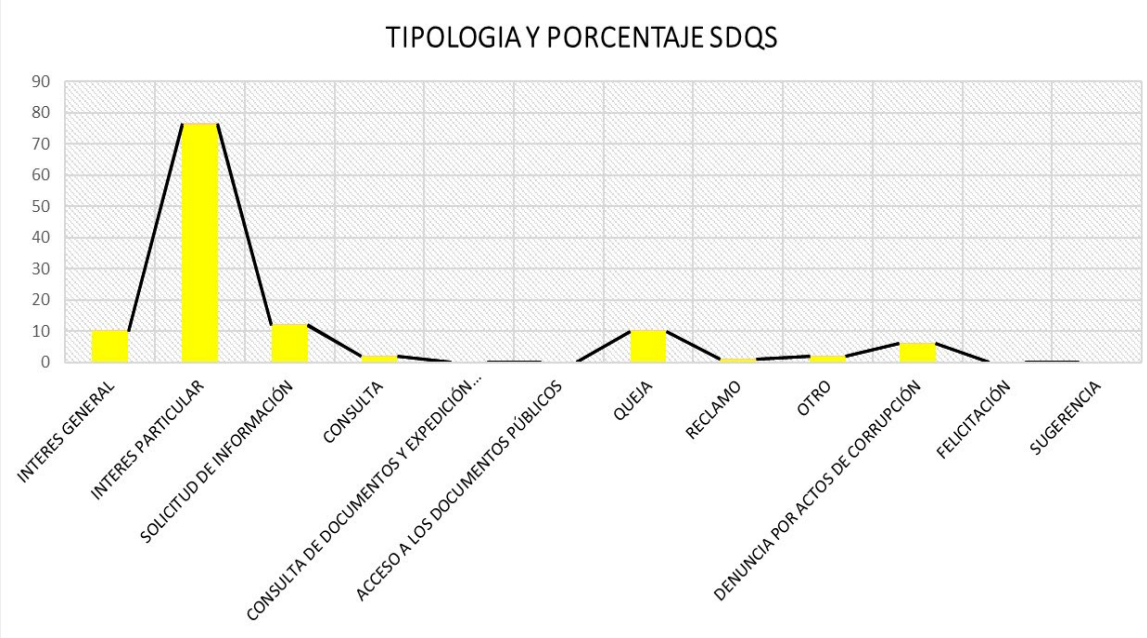
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de noviembre.

CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS NOVIEMBRE 2023	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	10	8%
INTERES PARTICULAR	76	64%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12	10%
CONSULTA	2	2%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	10	8%
RECLAMO	1	1%
OTRO	2	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	5%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	119	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de noviembre de 2023, son los derechos de petición de interés particular con 76 peticiones y un 64% de participación, las solicitudes de información con 12 peticiones y un 10% de participación y los derechos de interés general y queja con 10 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 noviembre 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 noviembre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, interés general y solicitud de información y queja, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

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

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

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

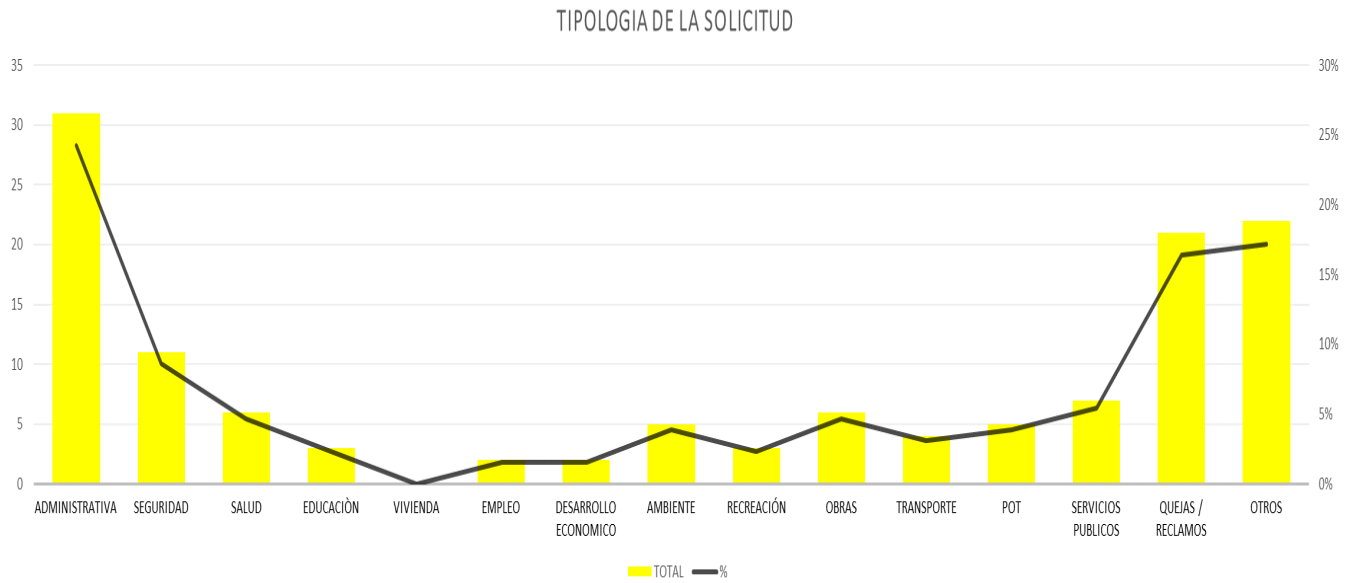
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	32	25%
SEGURIDAD	11	9%
SALUD	6	5%
EDUCACIÒN	3	2%
VIVIENDA	0	0%
EMPLEO	2	2%
DESARROLLO ECONOMICO	2	2%
AMBIENTE	5	4%
RECREACIÓN	3	2%
OBRAS	6	5%
TRANSPORTE	4	3%
POT	5	4%
SERVICIOS PUBLICOS	7	5%
QUEJAS / RECLAMOS	21	16%
OTROS	22	17%
TOTAL	**129**	**100%**

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	31	24%
SEGURIDAD	11	9%
SALUD	6	5%
EDUCACIÒN	3	2%
VIVIENDA	0	0%
EMPLEO	2	2%
DESARROLLO ECONOMICO	2	2%
AMBIENTE	5	4%
RECREACIÓN	3	2%
OBRAS	6	5%
TRANSPORTE	4	3%
POT	5	4%
SERVICIOS PUBLICOS	7	5%
QUEJAS / RECLAMOS	21	16%
OTROS	22	17%
TOTAL	**128**	**100%**

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 y otros con 31 peticiones y un porcentaje de 24% se ubican en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos otros con 22 peticiones y porcentaje de 17% y en tercer lugar, quejas / reclamos con 21 peticiones y 16% de participación, se destacan como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **129** ítems es determinado por encima de las **119** solitudes del mes de noviembre, 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 otros y seguridad y ambiente 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.

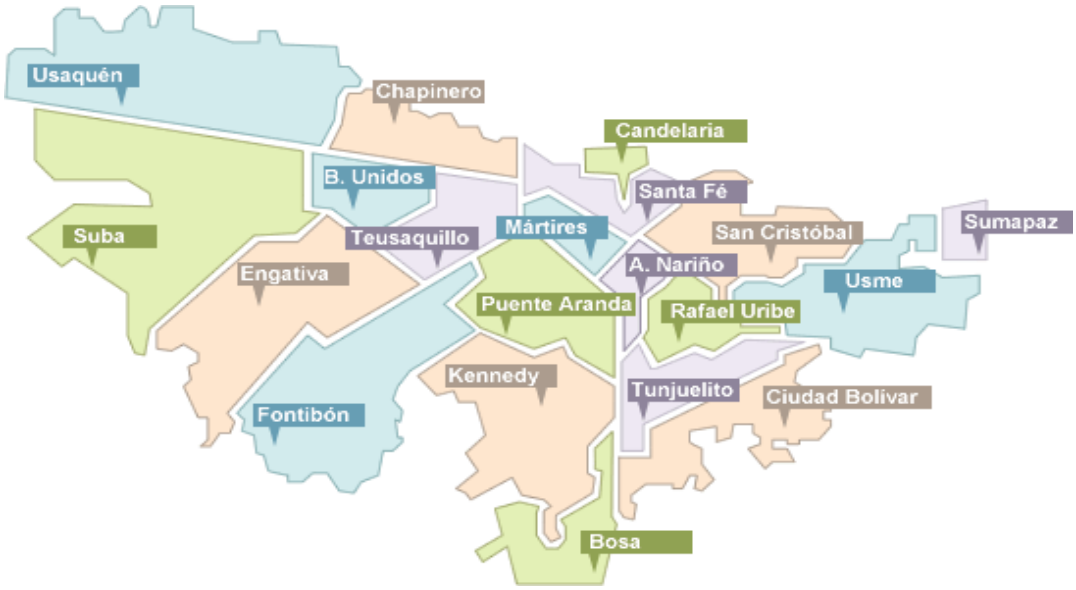
Se relacionan grandes diferencias entre los ítems relacionados, Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías relacionadas.

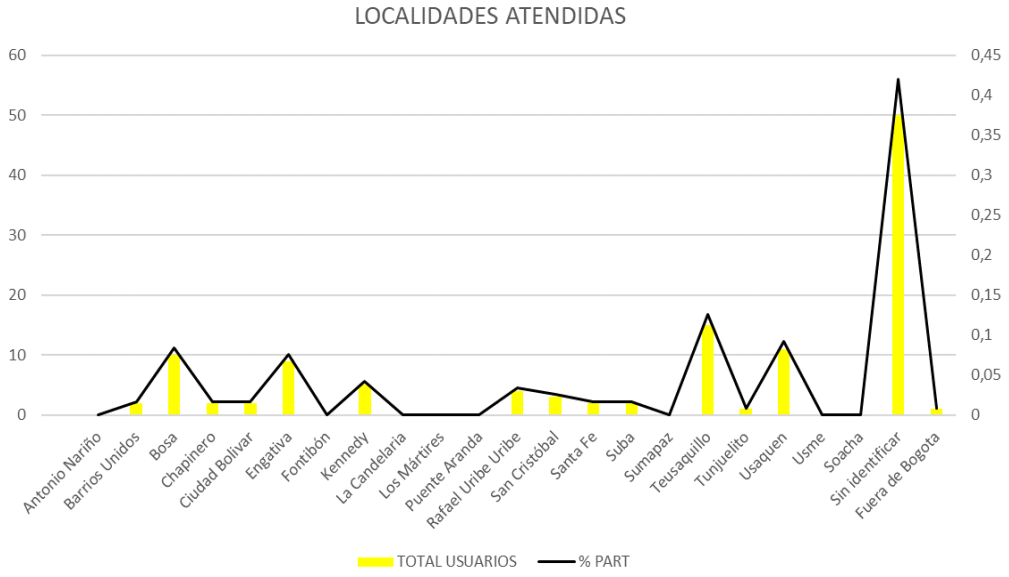
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	2	2%
Bosa	10	8%
Chapinero	2	2%
Ciudad Bolivar	2	2%
Engativa	9	8%
Fontibón	0	0%
Kennedy	5	4%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	4	3%
San Cristóbal	3	3%
Santa Fe	2	2%
Suba	2	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	15	13%
Tunjuelito	1	1%
Usaquen	11	9%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	50	42%
Fuera de Bogota	1	1%
Total general	**119**	**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 50 solicitudes y 42% de participación, Teusaquillo con 15 solicitudes, esto corresponde al 13% de participación y Usaquén con 11 peticiones y un 9% 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.





Grafica No. 4

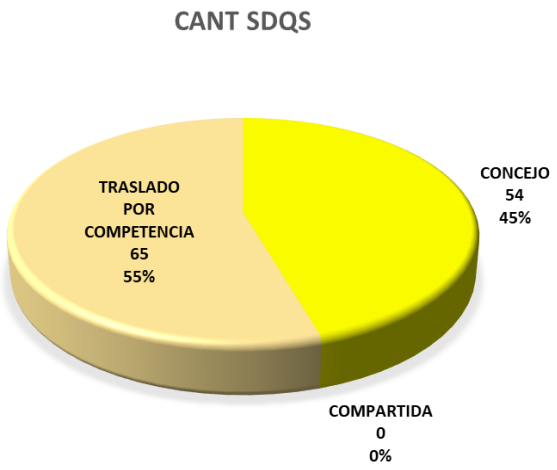
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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 NOVIEMBRE 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	54	45%
COMPARTIDA	0	0%
TRASLADO POR COMPETENCIA	65	55%
TOTAL SDQS	119	100%

Cuadro 5



Grafica 5

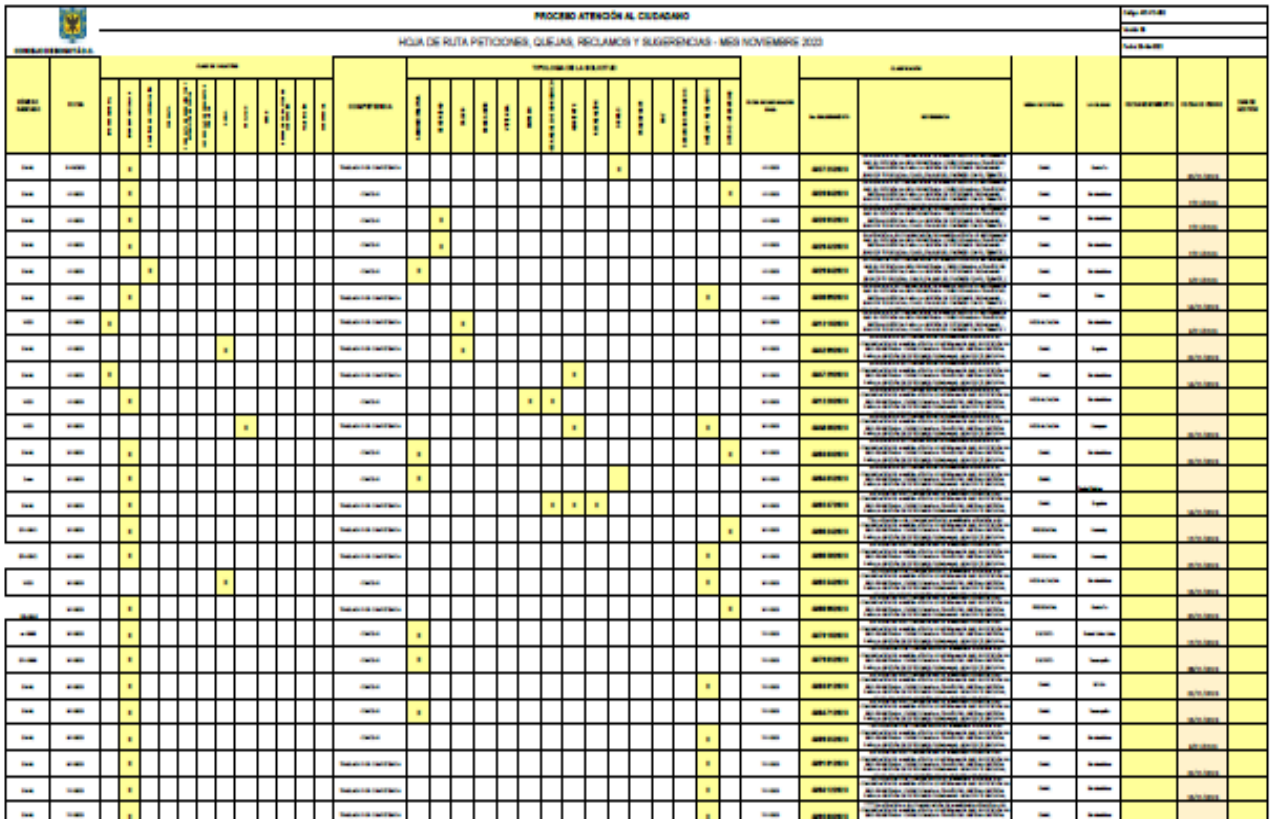
Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuentas tuvieron que ser trasladas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias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

De las 119 peticiones registradas para el mes de noviembre, 54 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 45%, 65 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 55%, y de manera compartida no se generaron.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre de 2023, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de noviembre 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. 34

LUGAR: Centro Administrativo Distrital y Concejo de Bogotá, DC.

FECHA: 1º Noviembre 2023

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

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Eduardo Gross Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8am, 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 NOVIEMBRE DE 2023

Para el mes de noviembre 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, se reporta que la Secretaría General registró 23 requerimientos en los meses de octubre y noviembre de 2023.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN LOS MESES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE 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		1						1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		10						10
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		1						1
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		1						1
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		10						10
TOTAL	**0**	**23**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**23**

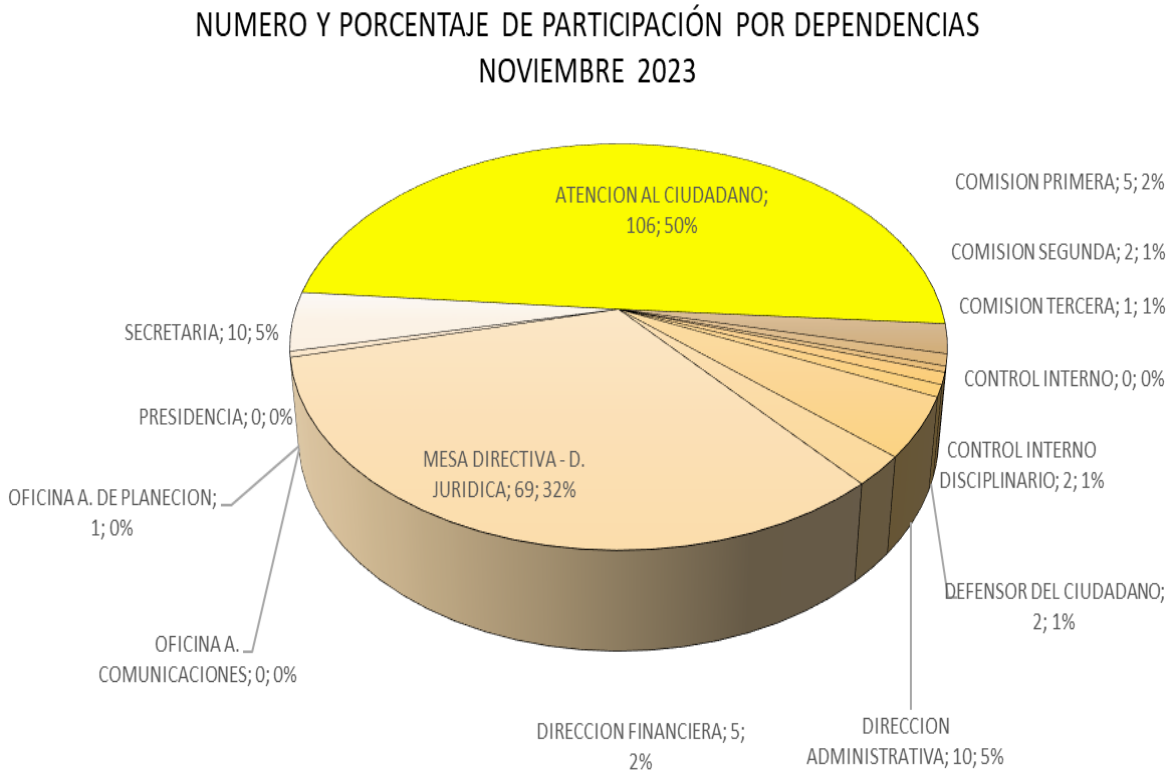
PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE NOVIEMBRE 2023

Durante el presente mes de noviembre, ingresaron **119** 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 NOVIEMBRE 2023		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	106	50%
COMISION PRIMERA	5	2%
COMISION SEGUNDA	2	1%
COMISION TERCERA	1	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	10	5%
DIRECCION FINANCIERA	5	2%
MESA DIRECTIVA - D. JURIDICA	69	32%
OFICINA A. COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA A. DE PLANECION	1	0%
PRESIDENCIA	0	0%
SECRETARIA	10	5%
TOTAL	**213**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 69 requerimientos gestionados y 32% 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, cuenta con 106 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.



En Segundo lugar, la Secretaria General con 10 requerimientos y 5% de participación. Seguida de la Dirección Administrativa con 10 requerimientos correspondiente al 5% de participación, 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 119 solicitudes recibidas durante el presente mes.

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

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:

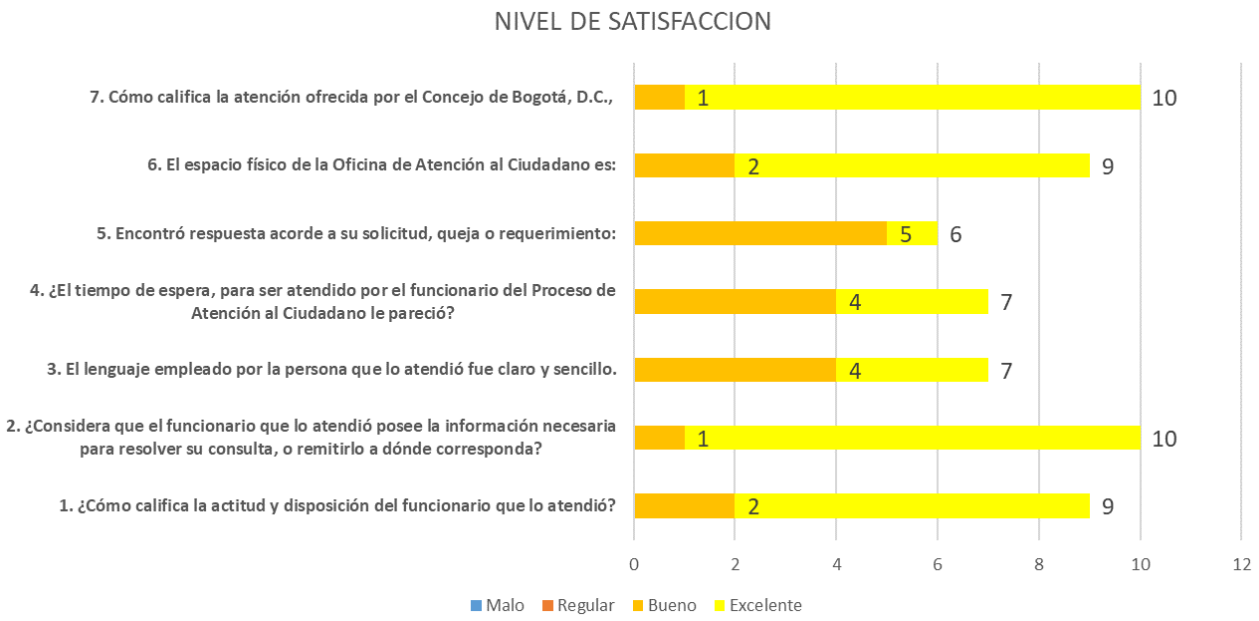
1. Excelente 2.Bueno
3. Regular 4. Malo.

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		TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	9	2	0	0		11
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	10	1	0	0		11
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	7	4	0	0		11
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	7	4	0	0		11
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	6	5	0	0		11
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	9	2	0	0		11
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	10	1	0	0		11

tabla 2

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



Grafica 1

RESULTADOS

1. **¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?**
   A ésta pregunta, el 82% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 18% 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 91% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 9% calificó con “Bueno”.

3. **¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?**
   Para esta pregunta, el 64% de los usuarios consideraron que la actitud y disposición del funcionario que los atendió fue “Excelente” y el 36% 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 64% con “Excelente” y el 36% 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 55% con “Excelente”, el 45% con “Bueno.

6. **El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:**
   Para esta pregunta, el 82% con “Excelente”, el 18% con “Bueno,

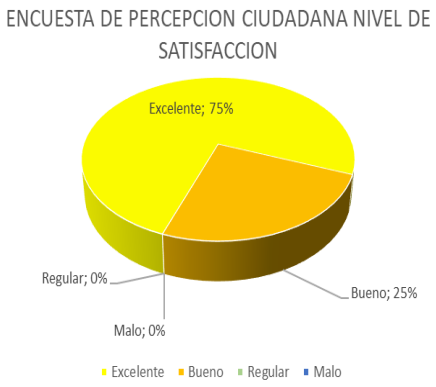
7. **Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,**
   Por último, a la pregunta de como califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá y el 91% de los usuarios consideraron que fue “Excelente” y el 9% con “Bueno.

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 75% en “Excelente” y un 25% en “Bueno”, para el mes de noviembre de 2023. Lo anterior se puede observar en la gráfica 3 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	75%
Bueno	25%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%



Como datos relevantes podemos extraer:

1. Para las 11 personas encuestadas en el mes de noviembre el 64% consideraron que el lenguaje empleado por el funcionario que los atendió fue claro y sencillo, así como la atención en general ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C. fue “Excelente”.
2. De igual forma el 82% de las personas encuestadas consideraron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue excelente, así como también encontraron una respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento y que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es “Excelente”.

3. Así mismo, el 64% de los encuestados considera que el tiempo de espera fue “Excelente” y el 36% restante lo califico con “Bueno”.

4. Por último, el 91% de los encuestados opina que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda calificándolo con “Excelente” y el 9% restante con “Bueno”.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo		TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	82%	18%	0%	0%		100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	91%	9%	0%	0%		100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	64%	36%	0%	0%		100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	64%	36%	0%	0%		100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	55%	45%	0%	0%		100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	82%	18%	0%	0%		100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	91%	9%	0%	0%		100%
	75%	**25%**	**0%**	**0%**		

Tabla 3

En cuanto a los resultados globales, es muy satisfactorio para la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá ver cómo los usuarios reconocen el esfuerzo que realiza su

equipo por atender sus requerimientos y direccionar en forma clara sus solicitudes, aplicando siempre la misionalidad y las competencias institucionales del Concejo de Bogotá establecidas en el Acuerdo 257 de 2006, 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 NOVIEMBRE DE 2023
REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

El 1 de noviembre inicia parte de la Universidad Distrital el curso de Servicio al Ciudadano, el cual se desarrollará hasta el día 14 de noviembre de manera virtual en el horario de 10:00 a.m. a las 12:30 p.m. en la plataforma ZOOM,

Bienvenida al curso SERVICIO AL CIUDADANO Usuarios externos _Bandeja de entrada/CAPACITACIONES

CI 0153-2023 CAPACITACIONES CONCEJO - IDEXUD <ci0153concejo2023idexud@udistrital.edu.co> 31 oct 2023, 16:45
para JEGOMEZ@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO, ocardenas@concejobogota.gov.co, auribec@secretariajuridica.gov.co, uribeazula@gmail.com, mí, cesegura@concejobogota.gov.co

Estimad@s estudiantes del curso SERVICIO AL CIUDADANO.

Reciban un caluroso saludo de parte de la Universidad Distrital. Es para nosotros un gusto darles la bienvenida al presente curso, el cual se desarrollará desde mañana, 1 de noviembre, hasta el día 14 de noviembre de manera virtual en el horario de 10:00 a.m. a las 12:30 p.m.

El curso se realizará en la plataforma ZOOM, por lo que se les recomienda tener esta plataforma instalada tanto en su computador como en su celular para no tener inconveniente con las sesiones.

Los listados de asistencia se llevarán de manera diaria y estos se diligenciarán por el profesor llamando asistencia, al terminar se remiten a la Universidad Distrital.

Cualquier inquietud que puedan tener no duden en contactar su profesor.

Los datos de ingreso son (el mismo enlace se usará toda la semana):

- **Socialización competencias Sector Gestión Pública –** VIRTUAL, miércoles, 1 noviembre·8:00 – 9:30am

- **Socialización de la Guía Metodológica de Inducción y Reinducción** Manejo PQRS, jueves, 2 noviembre·8:00 – 10:00am.

- **Socialización competencias Veeduría Distrital**, viernes, 3 noviembre·9:00 – 11:00am.

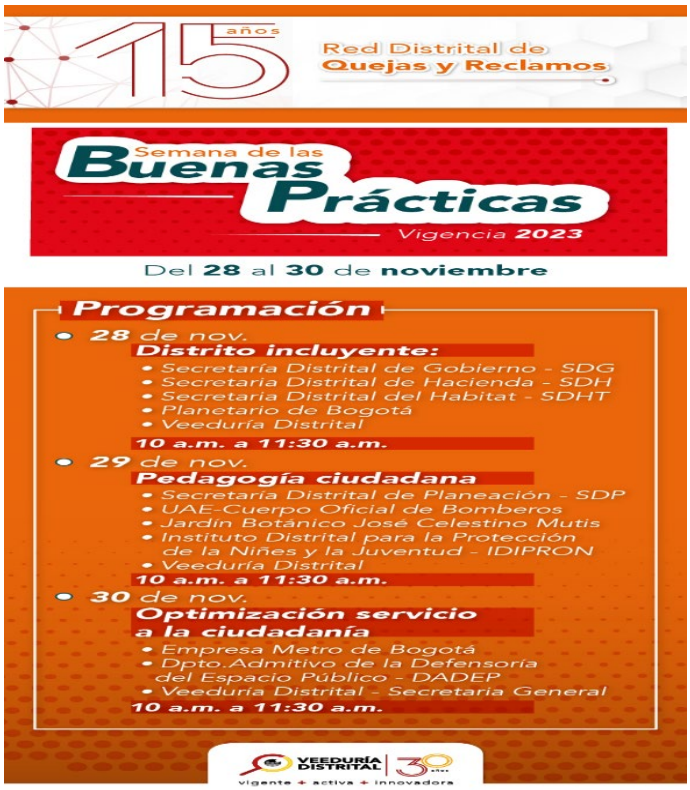
- **Socialización de Competencias Sector Mujeres**, martes, 14 noviembre·9:00 – 10:30am.

- **Socialización Competencias Sector Seguridad, Convivencia y Justicia-** VIRTUAL, jueves, 16 noviembre·3:30 – 4:30pm.

.

SEMANA DE LAS BUENAS PRACTICAS – VEEDURI DISTRITAL

- **Primera Sesión Virtual Semana de las Buenas Prácticas,** martes, 28 noviembre · 10:00 – 11:30am.
- **Segunda Sesión Virtual Semana de las Buenas Prácticas,** miércoles, 29 noviembre · 10:00 – 11:30am.
- **Tercera Sesión Virtual Semana de las Buenas Prácticas,** jueves, 30 noviembre·10:00 – 11:30am.



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 Carlos Alberto Muñoz Torres – Yolanda Romero Cruz
Revisó Carlos Ernesto Segura