INFORME DE GESTIÓN JULIO 1º A DICIEMBRE 31 DE 2023

SEGUNDO SEMESTRE 2023

Los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informede Gestión, correspondiente al segundo semestre de 2023, relacionado con la recepción y clasificación de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias recibidas enla Corporación, a través de cualquier medio de comunicación dispuesto por la entidad para la ciudadanía, así como las reportadas por la oficina de Correspondencia, todas ellas incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). *"Bogotá Te Escucha*".

A sí mismo, se reportan las actividades adelantadas al interior del Proceso.

En este informe, se reportara la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la entidad por diferentes canales, los cuales del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, ascienden a **Setecientos noventa y cuatro (794)** solicitudes de trámites ciudadanos .

A continuación, detallamos la información de manera consolidada y discriminada teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el segundo semestre de 2023.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el segundo semestre se recibieron **480** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente a **23**% del total recibida en el periodo.

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 ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **99** peticiones escritas, equivalentes al **12** % del total de requerimientos recibidos.

TELEFÓNICO: Se recibió 3 solicitudes telefónicas.

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. Podemos evidenciar que se recibieron **468** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **59**% del 100% de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **44** solicitudes en forma presencial, correspondiente al **6%** del total de las peticiones recibidas.

BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para el segundo semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes quehayan ingresado por estos canales.

ANALASIS DE LA GESTION CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

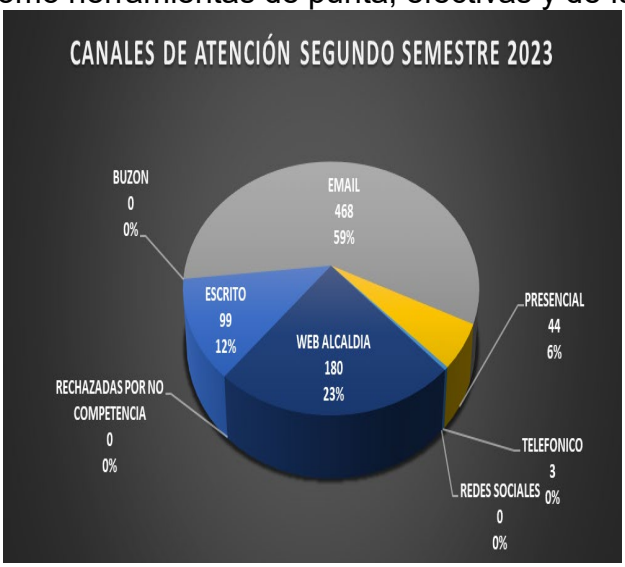
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre 2023, a continuación, se relacionan los requerimientos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos-peticionarios.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **794** requerimientos en el sistema SDQS, siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, LaComisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera dePresupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANALES DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
JULIO	13	0	83	15	0	0	35	0	**146**	**18%**
AGOSTO	41	0	94	4	0	0	29	0	**168**	**21%**
SEPTIEMBRE	27	0	65	6	0	0	30	0	**128**	**16%**
OCTUBRE	6	0	82	6	1	0	31	0	**126**	**16%**
NOVIEMBRE	5	0	78	7	1	0	27	0	**118**	**15%**
DICIEMBRE	7	0	66	6	1	0	28	0	**108**	**14%**
TOTAL	**99**	**0**	**468**	**44**	**3**	**0**	**180**	**0**	**794**	**100%**
% POR CANAL	**12%**	**0%**	**59%**	**6%**	**0%**	**0%**	**23%**	**0%**	**100%**	**100%**

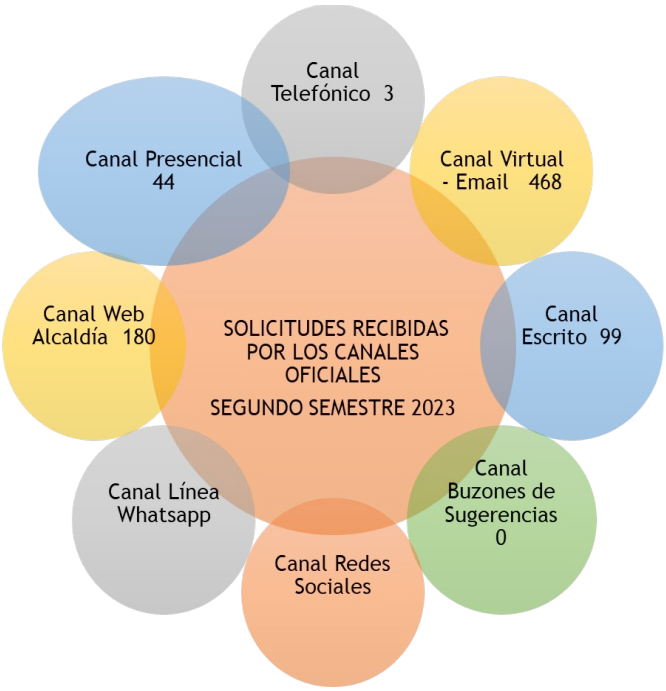
Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el segundo semestre de 2023 es el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **468** peticiones que corresponden al **59**%, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **180** peticiones que corresponden al **23**%; el medio escrito con **99** solicitudes que corresponde al **12%** de las solicitudes de los ciudadanos, y por último el modo presencial con **44** requerimientos y **6**% de participación dentro del gran total, lo que indica que la facilidad, rapidez y variedad de los recursos tecnológicos, son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.



CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ESCRITO	99	12%
BUZON	0	0%
EMAIL	468	59%
PRESENCIAL	44	6%
TELEFONICO	3	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	180	23%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	794	100%

Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



Por lo que podemos analizar que el mes que más se recepcionaron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue agosto; ubicándose en un **21**%, equivalente a **168** requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C.

Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

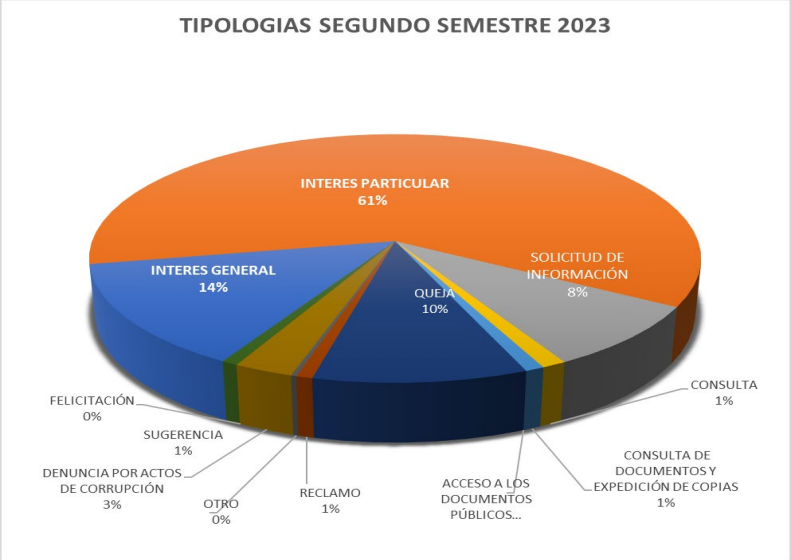
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el 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. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGIA DE PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2023

MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE	ACCESO A LOS DOCUMENTOS	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
JULIO	4	107	9	3	0	0	17	2	0	4	0	0	**146**	18
AGOSTO	44	92	10	3	4	0	10	0	0	4	0	1	**168**	21
SEPTIEMBRE	25	74	15	0	1	0	9	1	0	2	0	1	**128**	16
OCTUBRE	17	77	14	0	1	0	12	1	0	1	0	3	**126**	16
NOVIEMBRE	10	75	12	2	0	0	10	1	2	6	0	0	**118**	15
DICIEMBRE	9	62	7	1	1	0	21	1	0	5	0	1	**108**	14
TOTAL	**109**	**487**	**67**	**9**	**7**	**0**	**79**	**6**	**2**	**22**	**0**	**6**	**794**	100
% PARTICIPACION	14%	61%	8%	1%	1%	0%	10%	1%	0%	3%	0%	1%	100%	100%

Cuadro No. 2



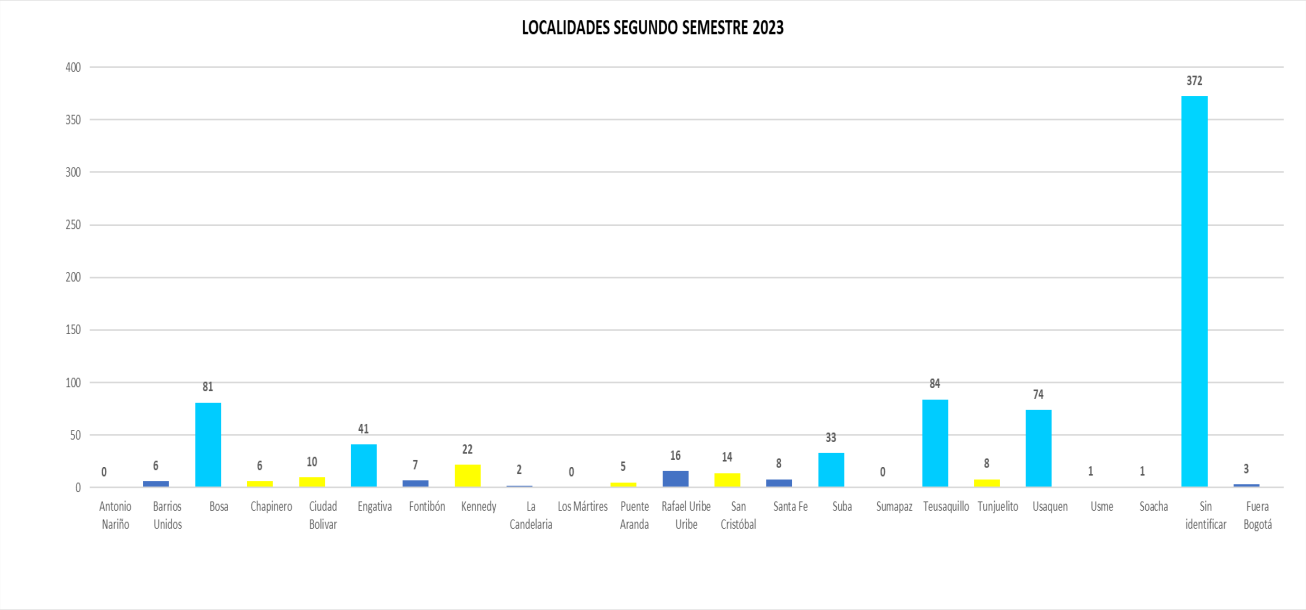
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el segundo semestre 2023, son los derechos de petición de Interés Particular con **440** requerimientos y un **52**% de participación; derechos de petición de Interés general con **109** peticiones y **13**% de participación, Quejas con **103** requerimientos y un porcentaje de participación del **12**%, de participación; Solicitudes de información con **66** solicitudes y **8**% de participación; estas dentro de las más representativas, los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2023								
LOCALIDADES	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**	**% PART**
Antonio Nariño	0	0	0	0	0	0	0	0%
Barrios Unidos	2	2	0	0	2	0	6	1%
Bosa	26	18	9	13	10	5	81	10%
Chapinero	1	1	1	0	2	1	6	1%
Ciudad Bolivar	0	1	0	3	1	5	10	1%
Engativa	6	2	6	6	9	12	41	5%
Fontibón	4	0	1	1	0	1	7	1%
Kennedy	4	3	4	2	5	4	22	3%
La Candelaria	1	0	0	1	0	0	2	0%
Los Mártires	0	0	0	0	0	0	0	0%
Puente Aranda	1	1	1	2	0	0	5	1%
Rafael Uribe Uribe	3	1	2	1	4	5	16	2%
San Cristóbal	7	3	1	0	3	0	14	2%
Santa Fe	1	2	1	1	2	1	8	1%
Suba	11	10	2	4	2	4	33	4%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teusaquillo	18	14	15	7	15	15	84	11%
Tunjuelito	1	0	3	3	1	0	8	1%
Usaquen	3	47	6	4	11	3	74	9%
Usme	0	0	1	0	0	0	1	0%
Soacha	0	0	0	1	0	0	1	0%
Sin identificar	57	63	75	76	50	51	372	47%
Fuera de Bogotá	0	0	0	1	1	1	3	0%
TOTAL	**146**	**168**	**128**	**126**	**118**	**108**	**794**	**100%**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **794** solicitudes, **372** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **47**% de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **11**% y un numero de **84** solicitudes, fue

la localidad quese pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Bosa con **81** solicitudes y un porcentaje de participación del **10**%; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.



La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades.

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el segundo semestre del 2023.

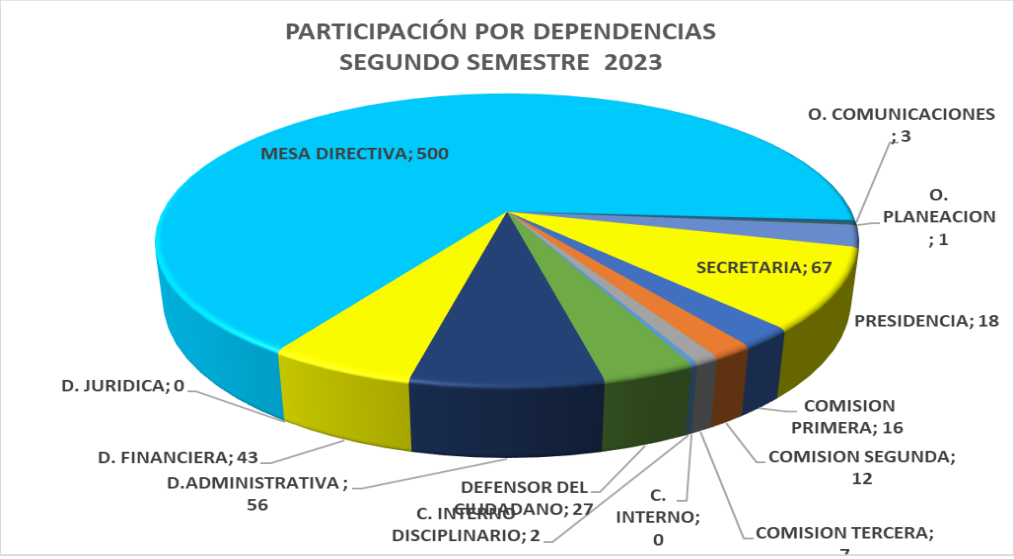
PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

Durante el segundo semestre de 2023 ingresaron **794** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las entidades que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro; no obstante lo anterior, es preciso indicar que en el Proceso de Atención al ciudadano, encontramos 761 requerimientos tramitados, toda vez que, es por esta dependencia por donde ingresan y se tramitan todas las solicitudes ciudadanas

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	761	100%
COMISION PRIMERA	16	2%
COMISION SEGUNDA	12	2%
COMISION TERCERA	7	1%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	2	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	27	4%
D.ADMINISTRATIVA	56	7%
D. FINANCIERA	43	6%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	500	66%
O. COMUNICACIONES	3	0%
O. PLANEACION	1	0%
PRESIDENCIA	18	2%
SECRETARIA	67	9%
TOTAL	**752**	**100%**

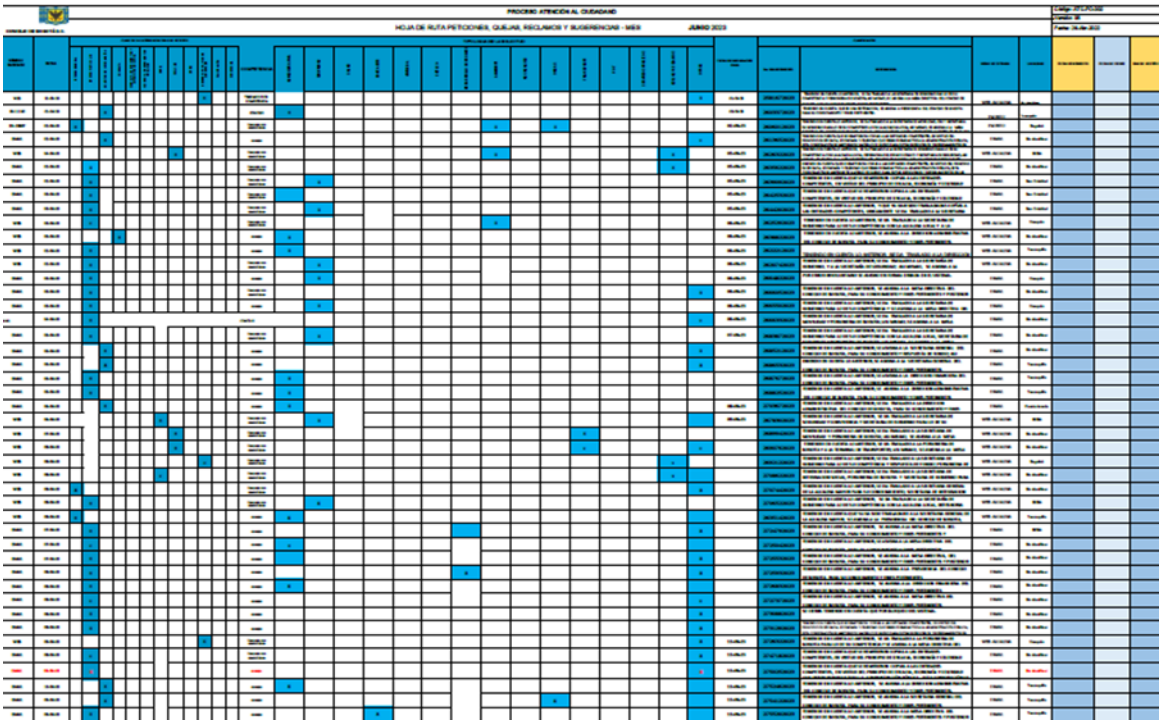
Para el segundo semestre de 2023, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con **500** requerimientos y un porcentaje de participación del **66**% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la secretaria general con **67** solicitudes y un porcentaje de participación del **9**%; seguida de la Dirección Administrativa con **56** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **7**%, y la Dirección Financiera con **43** solicitudes y un porcentaje de participación del 6%. Esto dentro de las más representativas.



En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las **794** solicitudes recibidas durante el presente semestre.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023. ANEXO PDF



ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO DE 2023 –

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- **Capacitación Funcional - Bogotá te escucha** Reunión competencias Sector Cultura, jueves, 13 julio·2:00 – 5:00pm
- **Capacitación Funcional - Bogotá te escucha** Reunión competencias Sector Salud, viernes, 28 julio·10:00am – 12:00pm
- **APOYO A LA RENDICION DE CUENTAS - Sesión Plenaria Extraordinaria** Jueves 27 de julio de 2023 a las 9:00 a.m. en el Recinto los Comuneros

INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS PRIMER SEMESTRE 2023 CONCEJO DE BOGOTÁ

1. Convocatoria

La Mesa Directiva de la Corporación, presidida por el Concejal Samir José Abisambra, pretende acercar los espacios de transparencia a la ciudadanía e incentivarla a participar y ejercer su derecho de control sobre las instituciones del Estado. Se incentivó la participación, mediante la siguiente invitación.

Actividades desarrolladas

El Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes debidamente identificados, acudieron para apoyar la logística del evento.

El Concejo de Bogotá decidió implementar una estrategia de rendición de cuentas integrando diferentes metodologías y canales de comunicación que ampliaran el alcance de este ejercicio de transparencia y vincularan a la ciudadanía a lo largo de la audiencia.

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO

Finalmente, el doctor Carlos Ernesto Segura Hortua, rindió informe sobre la gestión realizada por parte de la oficina del Defensor del Ciudadano, - Atención al Ciudadano en el primer semestre del año 2023 e informo que se han respondido con eficiencia y eficacia todas las solicitudes de los ciudadanos, respondiendo de forma oportuna, calidad y clara al ciudadano sus peticiones y, sobre todo, buscar dar una solución de fondo a las mismas.

Durante el primer semestre del año 2023, ha gestionado 876 peticiones recibidas en la Corporación, las cuales han sido asignadas a las diferentes áreas de la Entidad; siendo la mesa directiva la que mayor numero atiende. Dichas peticiones, han sido trasladas a distintas entidades distritales, nacionales e incluso privadas, a fin de buscar respuesta definitiva para el ciudadano.

El Proceso Defensor del Ciudadano, ha realizado 188 requerimientos de seguimientos, a fin de que los términos de respuesta se cumplan cabalmente.

El informe de Rendición de Cuentas hace parte integral del presente informe.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2023
REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- **Capacitación Funcional - Bogotá te escucha** Socialización Competencias Sector Movilidad - VIRTUAL, lunes, 14 agosto· 9:00 – 11:00 am

- **Capacitación Funcional - Bogotá te escucha** Socialización de Competencias Sector Gobierno, miércoles, 23 agosto·8:00am – 1:00pm

- **Seminario Web LECTURA FÁCIL**

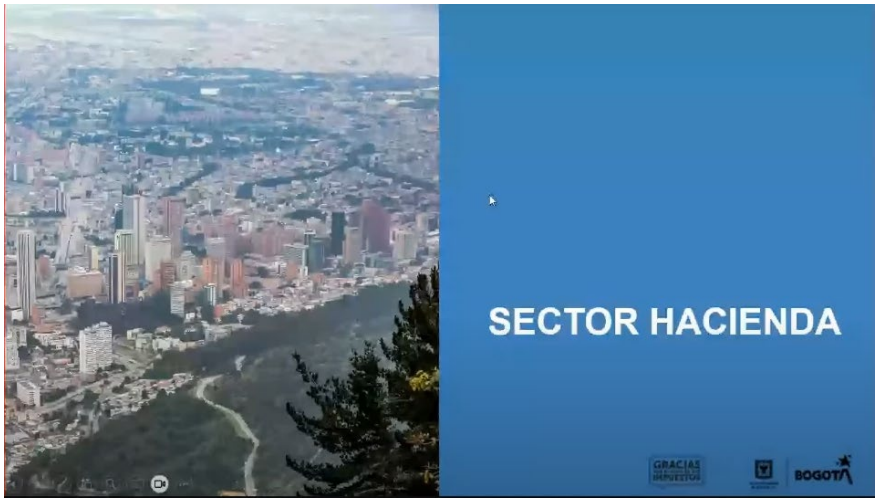
.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- **Capacitación Funcional - Bogotá te escucha** Socialización Competencias Sector Hábitat -VIRTUAL, jueves, 14 septiembre· 9:00 – 11:00 am

- **Capacitación Funcional - Bogotá te escucha** Socialización Competencias Sector Hacienda- VIRTUAL, viernes, 22 septiembre 10:30 am – 1:00pm

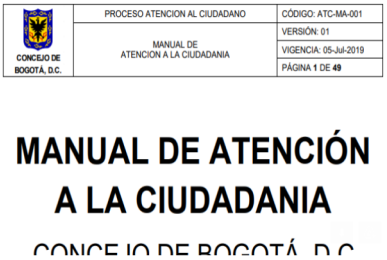


ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2023

- **Capacitación Funcional - Bogotá te escucha** Socialización de Competencias Sector Integración Social - martes, 3 octubre· 8:00 – 11:30 am.

- **Martes 3 de octubre**. Socialización de Competencias Sector Integración Social- PRESENCIAL

- **El 5 de octubre** se solicita la actualización de la página del Concejo de Bogotá, teniendo en cuenta que el menú de Transparencia, en el literal b. Manuales, el Manual de Atención al ciudadano se encuentra desactualizado, toda vez que está el aprobado del año 2019 y en este momento tenemos aprobado uno del año 2023.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-MA-001
	MANUAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 05-Jul-2019
		PÁGINA 1 DE 49

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

en el literal **b. Manuales,** el Manual de Atención al ciudadano se encuentra desactualizado, toda vez que está el aprobado del año **2019** y en este momento tenemos aprobado uno del año **2023 , de acuerdo con el menu desplegable de ATENCION AL CIUDADANO**

https://concejodebogota.gov.co/manual-de-atencion-a-la-ciudadania-del-concejo-de-bogota-d-c/concejo/2015-09-28/155957.php

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA DEL CONCEJO DE BOGOTA, D.C.

- **Jueves 19 de octubre,** se participa en la Mesa de trabajo experiencia sistema braille junto al Instituto Nacional para Ciegos - INCI

de Bogotá

MEMORANDO

PARA: **DAGOBERTO GARCIA VAQUERO**
Secretario General de Organismo de Control

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Atención al Ciudadano

SHIRLEI PIMIENTO ORTEGA
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

DE: Dirección Administrativa

ASUNTO: Mesa de trabajo experiencia sistema braille junto al Instituto Nacional para Ciegos - INCI

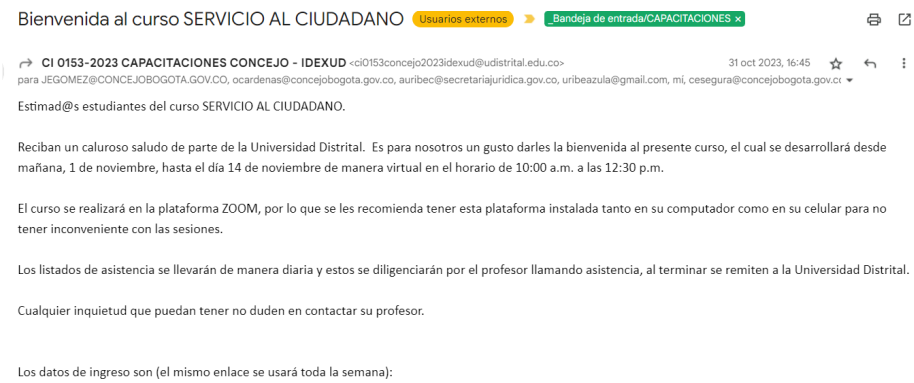
Cordial Saludo,

De manera atenta y por medio del presente documento, nos permitimos citar a mesa de trabajo, el próximo 19 de octubre a las 10 a.m., en Sala de Juntas del CAD, en la que se abordará el tema de la implementación del Sistema de Comunicación Braille en la Corporación, para tal fin, está invitado el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, quien compartirá con nosotros su experticia técnica sobre el asunto.

Cordialmente,

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, mi, cesegura@concejobogota.gov.cc

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):

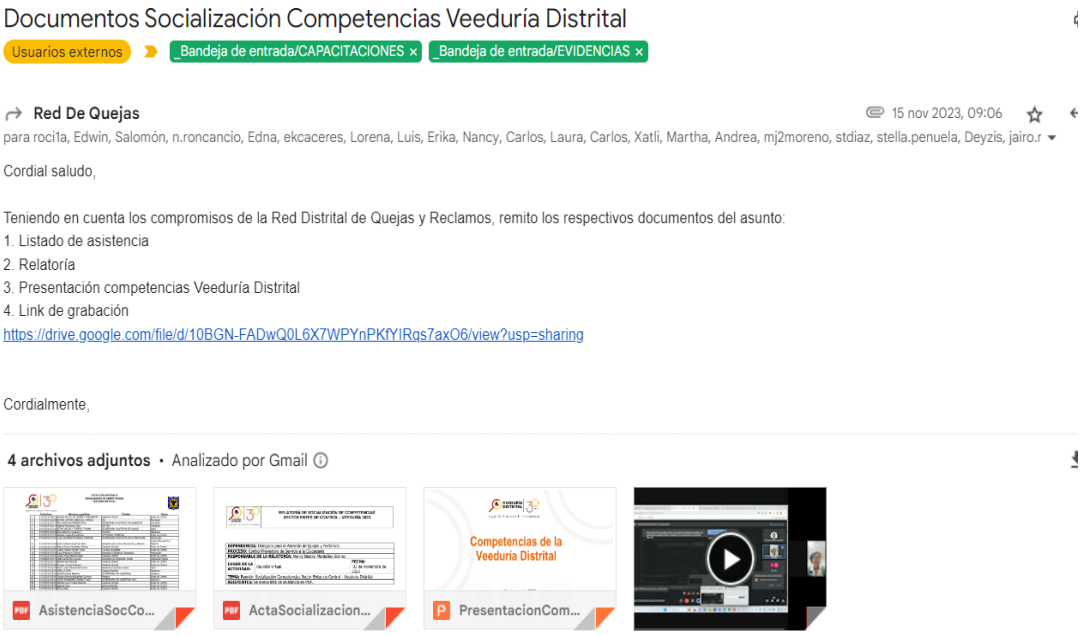
- **Socialización competencias Sector Gestión Pública –** VIRTUAL, miércoles, 1 noviembre·8:00 – 9:30am

- **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.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2023

<u>14 diciembre</u>
<u>Participación en la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas</u>

INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUNDO SEMESTRE 2023

<u>AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</u>

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	Asistencia / Técnico, Profesional / Ases	CARGO	TIPO DE VINCULACION: CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMBRAMIENTO	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@subredcentroorier	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 AGUÑA

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 calidad y 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 podríaconllevar 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)
Elaboro Yolanda Romero Cruz