INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA JULIO 1 A 30 DE DICIEMBRE DE 2021

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Elaborado por: OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA- Defensor del Ciudadano
Revisado por: ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ- Director Jurídico

BOGOTÁ, FEBRERO 14 DE 2022

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Obrando dentro del marco de las competencias que como Defensora del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., me concede el artículo 13 del Decreto 847 de 2019**,** presento informe sucinto de las actividades más relevantes adelantadas por la Corporación para garantizar una atención a la Ciudadanía.

En primer lugar decir que el Concejo de Bogotá, D.C., como Corporación político-administrativa de elección popular; y máxima autoridad política de la capital, segunda autoridad administrativa más importante de la ciudad después de la Alcaldía Mayor. Ejecuta principalmente dos funciones: Gestión normativa y control político integrada por 45 Concejales elegidos democráticamente por un período de cuatro años con posibilidad de reelección.

Nuestra corporación trabaja armónicamente para hacer un eficaz control político a la administración distrital y de esta forma proteger los derechos de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población bogotana. Nuestros cabildantes adelantan un trabajo de gestión normativa y control político de manera oportuna guiados bajo los principios de transparencia honestidad y respeto a la dignidad humana.

Nuestra entidad, conocedora que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad y que es obligatorio facilitar la participación de todos los ciudadanos sin distingo de raza, condición o grupo representativo de interés, en las decisiones que los afectan, ha puesto a disposición de la ciudadanía diferentes canales de comunicación a través de los cuales se busca brindar la posibilidad de formular peticiones, quejas y/o reclamos, garantizando de esta forma el derecho a participar en los asuntos de ciudad que los afectan.

El Concejo de Bogotá, D.C., se ha comprometido con la ciudadanía en brindar espacios de participación presencial y virtual, cumpliendo con los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en los artículos 2, 23 y t 74 de nuestra Constitución Política.

En cumplimiento a las citadas normas constitucionales la Corporación puso a disposición de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad.

Se ha venido trabajando en la generación de espacios de participación ciudadana, con el propósito de conocer las necesidades e inquietudes de las comunidades, todo ello, con el ánimo de satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos y dar aplicación a los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.

El Concejo de Bogotá, D.C., acogió la Política de Atención al Ciudadano, adoptada a través del Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019.

La entidad consiente de la enorme responsabilidad que tiene frente a la ciudadanía, ha venido trabajando en la sensibilización de sus funcionarios entorno al respeto al derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración el cual se

materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Aunado a lo anterior, La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., ha venido dirigiendo la ampliación de los diferentes canales de participación ciudadana y es así como el Proceso de Atención al ciudadano, junto con el Laboratorio DEMOLAB

.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Acciones:

Consiente de la enorme responsabilidad frente al cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía así como de las metas de internas de la entidad, establecidas en el Plan de Acción, se ha venido trabajando en velar porque las peticiones, quejas, reclamos /o solicitudes de las comunidades sean atendidas en la oportunidad legal que corresponde, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Es importante resaltar que la entidad ha venido brindando a sus funcionarios capacitaciones relacionadas los derechos de la ciudadanía y la obligatoriedad de dar oportuna respuesta a las peticiones. Así mismo, se ha hecho especial énfasis en la utilización de un lenguaje claro, sencillo e incluyente de fácil entendimiento para todos los grupos de interés.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se han venido impartiendo una serie de recomendaciones, tendientes a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía.

Resultados:

Con enorme satisfacción se puede decir que se ha logrado que los funcionarios de la entidad den respuesta a las peticiones de la ciudadanía dentro de la oportunidad legal vigente, además, se ha logrado mejorar la calidad de las respuestas dadas a los diferentes grupos de ciudadanos.

2. **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Acciones

Continuamos en la labor de obtener la designación de un presupuesto propio para satisfacer las necesidades del proceso Atención al Ciudadano. Sin embargo, a través de la Dirección Administrativa se han entregados los recursos y elementos requeridos para cada una de las actividades programadas por la entidad.

Se adelantó la solicitud respectiva a la Dirección Financiera de la Corporación para que sea incluida la correspondiente línea presupuestal.

Resultados:

Se ha logrado un gran índice de participación ciudadana en cada una de las actividades programadas por la entidad con el acompañamiento del Proceso de Atención al Ciudadano y el laboratorio DEMOLAB.

3. **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Acciones:

Comprometidos con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital, a través de esta defensoría se surtieron comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina Asesora de Comunicaciones, a la Dirección Administrativa de la Corporación, solicitando la elaboración de piezas comunicativas para invitar a la ciudadanía a participar en las actividades programadas por la entidad, Así mismo, se solicitó a Planeación incluir en el Plan de Acción actividades que tiendan a fortalecer la atención a la Ciudadanía , además se requirió a la Dirección Administrativa para incluir en el Plan de Capacitación de la entidad temas relacionados con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

Resultados:

Se ha logrado la articulación de los procesos en torno a garantizar los derechos de los ciudadanos estableciendo diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones quejas y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés.

4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

Hemos estado atentos a promover y garantizar la implementación de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía así como a la implementación de las diversidad estrategias impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en temas de servicio al Ciudadano.

Resultados:

Gracias al trabajo adelantado por el Concejo de Bogotá, D.C., implementando diferentes canales de comunicación para interactuar con la ciudadanía se ha logrado una mayor participación de los diferentes grupos de interés en las distintas actividades programadas por la entidad.

Hemos observado como la ciudadanía ha venido haciendo uso de los diferentes canales dispuestos por la entidad para seguir las transmisiones de las sesiones adelantadas por la Corporación, dando a conocer sus inquietudes logrando un reconocimiento a la labor de misional y de control político adelantada por el Concejo de Bogotá, D,C.

5. **Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

Acciones:

A partir de las recomendaciones impartidas por la Veeduría Distrital en visita hecha a la entidad, la Corporación a aunado esfuerzos para poner a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos necesarios para brindar una oportuna atención.

Es así como ya contamos con una Oficina dotada con los elementos necesarios para atender a los ciudadanos de los diferentes grupos de interés.

En este momento se cuenta con diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés y se han generados amplios espacios de participación ciudadana, con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía.

Resultados: Se logrado incrementar la participación de la ciudadanía en los diferentes debates de control político adelantados por la entidad, así como la participación activa de la ciudadanía en cada una de las actividades programadas por la entidad.

6. **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

Acciones:

Con ocasión a la implementación de las diferentes medidas impartidas por los gobiernos nacional y distrital con ocasión de la pandemia del Covid-19, fue creado un correo institucional para la recepción de la correspondencia en la entidad.

Así mismo, fueron fortalecidos los diferentes canales comunicación dispuestos por la entidad con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía a interponer sus peticiones, radicar documentación y/ obtener información relacionada con el que hacer de la Corporación.

Resultados:

A pesar de las dificultades de tener que trabajar desde la virtualidad, se ha logrado cumplir con las labores propias de la entidad, logrando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Desde la Mesa Directiva se han impartido instrucciones para fortalecer los diferentes canales de comunicación existentes en la entidad y de esta manera brindar a nuestros ciudadanos una atención oportuna., seria, amable y oportuna.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Existe una comunicación constante con la Mesa Directiva de la Corporación, situación que permite que las recomendaciones impartidas desde esta defensoría cuenten con el respaldo y apoyo requerido para su implementación.

1. **Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

Acciones:

Se han fortalecido las relaciones con cada una de las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que ha permitido que conjuntamente se venga adelantando un trabajo seria, armónico y oportuno en la atención de la ciudadanía.

Las recomendaciones impartidas desde esta defensoría han sido acatadas tanto por los directivos como por los funcionarios de la entidad.

Así mismo, se ha contado con el acompañamiento y apoyo de la Mesa Directiva y de cada uno de los Honorables Concejales de la ciudad, quienes conocedores de las necesidades de los diferentes grupos de interés a han redoblado sus esfuerzos para trabajar por las diferentes necesidades de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

A continuación, se plasman las recomendaciones hechas a la Mesa Directiva de la Corporación:

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

1. Se recomienda usar el aplicativo, *"Bogotá Te Escucha*" Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando tramite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

2. En virtud de 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.

3. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pudiera tener acceso a la información de la Corporación, se adelantaron estrategias comunicativas tales como, habilitar la página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de la página web, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés.

4. Se hace necesario dirigir comunicación a cada uno de los procesos responsables de resolver las peticiones ciudadanas solicitando atender de forma oportuna, tal y como lo establece la Ley 1755 de 2015, todas y cada una de las peticiones recibidas en la entidad. Se debe propender por mejorar la calidad de las respuestas proferidas por la entidad.

5. Urge la necesidad de capacitar a los funcionarios de la Corporación en temas relacionados con atención a la ciudadanía, en lenguaje, claro y amable.

6. Se requiere generar espacios de participación ciudadana con el propósito de interactuar con la ciudadanía.

7. Ante la avalancha de peticiones recibidas con ocasión del estudio de temas relevantes para la ciudad (POT- presupuesto de la ciudad), atención presencial de ciudadanos y salidas a sesiones fuera de la Corporación, se hace necesario contratar personal de apoyo para responder las peticiones y /o cubrir las sesiones.

8. Concientizar a quienes tienen la responsabilidad de responder los requerimientos ciudadanos para que lo hagan dentro de la oportunidad legal y de forma cálida, amable mediante la utilización de lenguaje claro.
9. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – *"Bogotá Te Escucha*".
10- Se requiere la dotación del teléfono celular para el proceso y la habilitación de un chat interactivo.

Resultados:

Logramos el fortalecimiento de la imagen y la credibilidad de los ciudadanos hacia el trabajo desempeñado por el Concejo de Bogotá, D.C.

2. **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

Acciones:

A través de la participación en las capacitaciones de los diferentes Nodos Intersectoriales adelantados por la Veeduría Distrital de Bogotá, D.C., conjuntamente se ha logrado fortalecer el servicio a la ciudadanía logrando un reconocimiento de la gestión pública capitalina por los diferentes sectores que integran la ciudadanía capitalina.

Resultados:

Existe un reconocimiento de las comunidades a la labor desempeñada por las diferentes entidades del orden distrital. Así miso. Se ha evidenciado el fortalecimiento de la comunicación con los diferentes sectores de la administración distrital.

3. **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

Acciones:

Esta defensoría contando con el apoyo incondicional de la Mesa Directiva de la Corporación, ha venido trabajando en el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano, así como en la capacitación constante de cada uno de los funcionarios de la entidad, responsables de dar oportuna respuesta a las peticiones y/o requerimientos de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

Resultados: Se ha evidenciado la disminución de en los requerimientos hechos a cada uno de los procesos para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

Así mismo, igualmente se han adelantado varias capacitaciones al interior de la entidad, tendientes a implementar buenas prácticas para responder las peticiones recibidas en la entidad, promoviendo el uso de un lenguaje claro, sencillo e incluyente.

4. **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

El Concejo de Bogotá, D.C., ya cuenta con la dependencia de Atención a la Ciudadanía, fuimos dotados de un espacio digno con todas las herramientas necesarias para brindar una adecuada Atención a la Ciudadanía así a como a los diferentes grupos de interés.

Resultados: Contamos con unas instalaciones adecuadas para la atención a la ciudadanía.

Así mismo se vienen enviando piezas comunicativas por medio de comunicaciones internas promoviendo el Servicio al Ciudadano

5. **<u>Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.</u>**

Acciones:

Teniendo en cuenta el trabajo realizado por el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, se ha venido haciendo un juicioso seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones radicadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, esta labor ha permitido que en forma oportuna se hayan expedido los requerimientos del caso y se hayan impartido las directrices necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía.

Resultados:

Se ha evidenciado el mejoramiento en la atención oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones presentadas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta las observaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se han incrementado los seguimientos a las Dependencias, con el fin de que los tiempos promedios de respuesta, que se presentaron en forma superior a los establecidos en la norma, se aseguren dentro de los parámetros señalados.

3. <u>Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.</u>

-

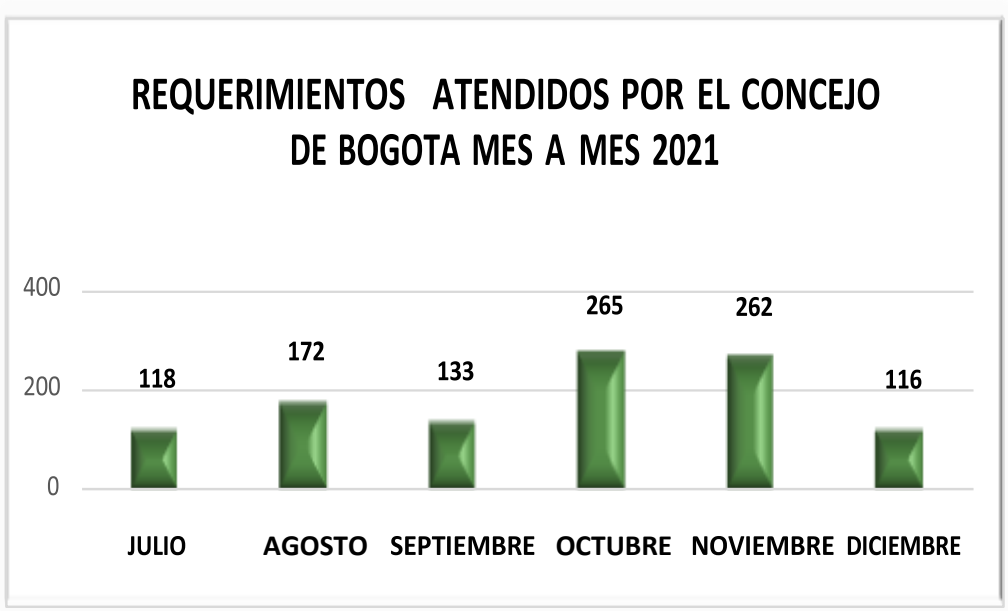
a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

A continuación reportaremos la información que contiene la relación de los **1066** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de julio al 31 de diciembre del año 2021, correspondientes a solicitudes de ciudadanos, lo cual, demuestra el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción de Atención al ciudadano, así como al PAAC, además del cumplimiento de los preceptos dela Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de la cultura de brindar respuesta oportuna a la ciudadanía. A continuación, se discrimina mes a mes el total recibido:

MES	TOTAL MES
JULIO	118
AGOSTO	172
SEPTIEMBRE	133
OCTUBRE	265
NOVIEMBRE	262
DICIEMBRE	116
TOTAL	**1066**

Cuadro No. 1

En el cuadro No. 1 podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recepcionó y clasificó **1066** requerimientos en el sistema SDQS los cuales se trasladaron en su totalidad a cada una de las entidades del distrito, el sector privado y a cada una de las dependencias de la Corporación, como son la Mesa Directiva, la Secretaria General de Organismo de Control, la Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, la Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público la Dirección Administrativa, la Dirección Financiera, las Oficinas Asesoras de Planeación y de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno , según su competencia.



Grafica No. 1

En la gráfica anterior podemos evidenciar que los meses en los que más se radicaron peticiones, fueron en octubre y noviembre de 2021, con 265 y 262 peticiones respectivamente. Lo anterior, debido a la radicación de solicitudes, observaciones y sugerencias hechas por los ciudadanos con ocasión del estudio del Plan de Ordenamiento Territorial (POT), por parte del Concejo de Bogotá, D.C.

ANALASIS DE LA GESTION

INGRESO DE PETICIONES DISCRIMINADAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN RECIBIDAS, DURANTE EL AÑO 2021

Teniendo en cuenta la hoja de ruta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales deingreso de peticiones con el respectivo análisis de su utilización por parte de los ciudadanos:

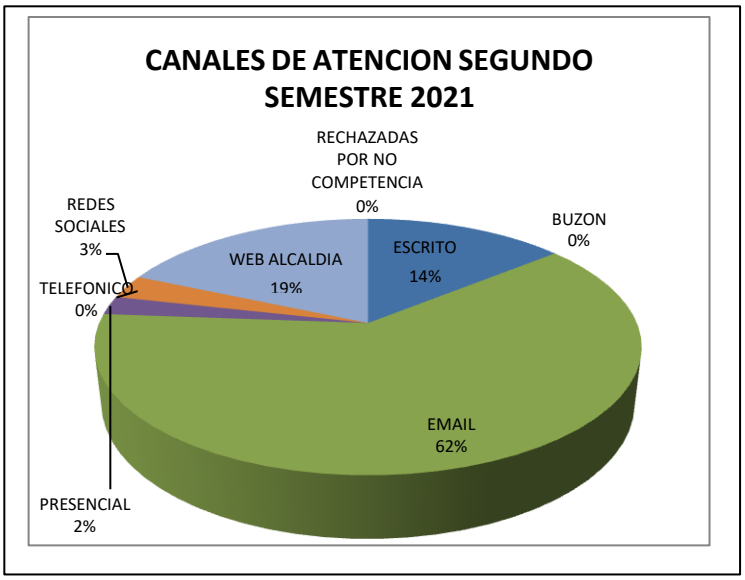
Podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía, recibió y clasificó en el sistema SDQS, 1066 requerimientos, en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre 2021, peticiones que fueron trasladadas en su totalidad a cada una de las entidades del distrito capital, a empresas privadas o a cada una de las dependencias de la Corporación, según el caso, de acuerdo a la órbita de las competencias.

CANALES DE ATENCION AÑO 2021

MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
JULIO	9	0	81	0	0	4	24	0	**118**	**11%**
AGOSTO	11	0	107	0	0	28	26	0	**172**	**16%**
SEPTIEMBRE	0	0	96	1	0	0	36	0	**133**	**12%**
OCTUBRE	0	0	196	23	0	0	46	0	**265**	**25%**
NOVIEMBRE	101	0	117	1	0	0	43	0	**262**	**25%**
DICIEMBRE	30	0	64	0	0	0	22	0	**116**	**11%**
TOTAL	**151**	**0**	**661**	**25**	**0**	**32**	**197**	**0**	**1066**	**100%**
%	**14%**		**62%**	**2%**		**3%**	**18%**		**100%**	

Cuadro No. 2

En el Cuadro No. 2, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos durante el año 2021 fue el E-MAIL, - correo: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con 661 peticiones que corresponden al 62%, seguido de el aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de *"Bogotá Te Escucha*" con 197 peticiones que corresponden al 18% y el medio escrito con 151 solicitudes que corresponde al 14% de las solicitudes de los ciudadanos, lo que indica que la facilidad, rapidez y la variedad de los recursos son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas depunta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano. Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



CANALES DE ATENCION SEGUNDO SEMESTRE 2021	TOTAL PETICIONES	% DE PARTICIPACION
ESCRITO	151	14%
BUZON	0	0%
EMAIL	661	62%
PRESENCIAL	25	2%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	32	3%
WEB ALCALDIA	197	18%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1066	100%

Cuadro No. 3

Es de resaltar que el correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, fue la puerta de entrada para el recibo de gran parte de las comunicaciones ingresadas durante el segundo semestre del año 2021, con 661 peticiones y un porcentaje de participación dentro del gran total del 62%.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el cuadro No. 4, 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 durante el segundo semestre de 2021.

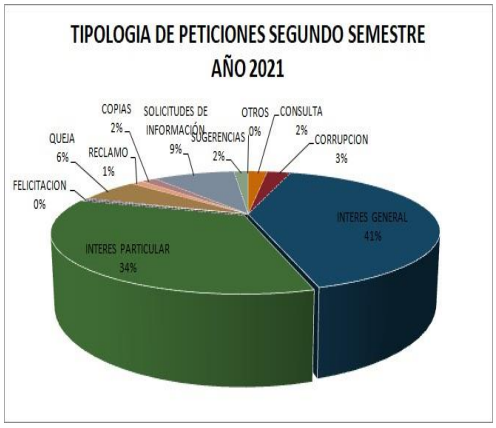
TIPOLOGIA DE PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2021

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL MES	% PART
JULIO	3	3	39	40	1	9	5	0	15	3	0	118	11
AGOSTO	9	7	36	47	1	12	4	4	48	4	0	172	16
SEPTIEMBRE	3	5	40	49	0	10	4	8	10	4	0	133	12

Cuadro No. 4

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS SEGUNDO SEMESTRE 2021	CANT SDQS	%
CONSULTA	23	2%
CORRUPCION	28	3%
INTERES GENERAL	434	41%
INTERES PARTICUL	363	34%
FELICITACION	4	0%
QUEJA	69	6%
RECLAMO	14	1%
COPIAS	17	2%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	97	9%
SUGERENCIAS	17	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	1066	100%

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos, durante el segundo semestre de 2021, son los derechos de petición de Interés General con **434** requerimientos, y un porcentaje de participación del **41**%, seguido de los derechos de petición de Interés Particular con **363** solicitudes para un **34**% de participación; Solicitudes de información con **97** solicitudes y **9**% de participación; Quejas **69** y un porcentaje de participación del 6%, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología



En la Gráfica, podemos notar que los problemas que surgen en nuestra ciudadanía durante el segundo semestre de 2021, los derechos de interés particular y derechos de petición de interés general, sobresalen, teniendo en cuenta la situación de pandemia mundial; y, a nivel local, el estudio del Plan de Ordenamiento Territorial POT, los ciudadanos generan solicitudes de este tipo, tales como requerimientos de ayudas personales; observaciones y sugerencias hacia el POT.

Las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena, han debilitado a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las que podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Gráfica, se entiende como la intervención de los ciudadanos enla esfera pública en función de intereses sociales de carácter general y particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar y la modificación del POT para el periodo 2022 - 2035.

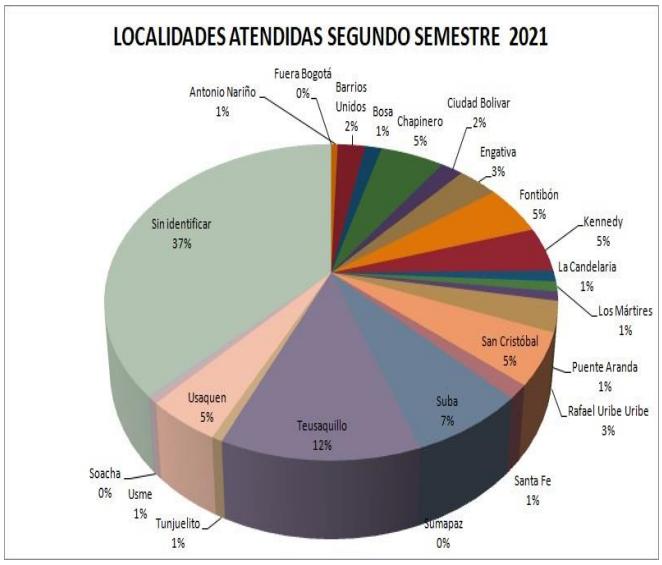
PORCENTAJE DE LOCALIDAD ATENDIDAS 2021

En el cuadro podemos observar lo relacionado con la información de participación de la ciudadanía discriminada por localidades, así:

LOCALIDADES ATENDIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2021								
1	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	1	2	0	1	1	1	6	1%
Barrios Unidos	0	6	4	10	3	2	25	2%
Bosa	3	4	2	3	0	3	15	1%
Chapinero	2	8	7	5	33	3	58	5%
Ciudad Bolivar	1	1	3	6	9	0	20	2%
Engativa	6	9	0	9	6	6	36	3%
Fontibón	3	4	1	5	40	2	55	5%
Kennedy	6	8	8	13	4	10	49	5%
La Candelaria	1	2	5	2	1	1	12	1%
Los Mártires	1	2	0	4	3	1	11	1%
Puente Aranda	3	3	1	1	1	1	10	1%
Rafael Uribe Uribe	3	18	1	5	3	3	33	3%
San Cristóbal	4	4	2	9	35	2	56	5%
Santa Fe	4	1	0	4	3	3	15	1%
Suba	9	7	7	39	6	7	75	7%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teusaquillo	9	23	15	13	31	37	128	12%
Tunjuelito	1	3	0	2	1	0	7	1%
Usaquen	3	5	14	11	10	5	48	5%
Usme	3	2	0	1	0	0	6	1%
Soacha	0	2	0	0	0	0	2	0%
Sin identificar	55	58	63	122	72	29	399	37%
Fuera de Bogotá	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**118**	**172**	**133**	**265**	**262**	**116**	**1066**	**100%**

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 la localidad de Teusaquillo, Kennedy, Bosa, Suba, con los mayores porcentajes de participación.

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y todas generaron solicitud durante el año 2021.



LOCALIDADES	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	6	1%
Barrios Unidos	25	2%
Bosa	15	1%
Chapinero	58	5%
Ciudad Bolivar	20	2%
Engativa	36	3%
Fontibón	55	5%
Kennedy	49	5%
La Candelaria	12	1%
Los Mártires	11	1%
Puente Aranda	10	1%
Rafael Uribe Uribe	33	3%
San Cristóbal	56	5%
Santa Fe	15	1%
Suba	75	7%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	128	12%
Tunjuelito	7	1%
Usaquen	48	5%
Usme	6	1%
Soacha	2	0%
Sin identificar	399	37%
Fuera Bogotá	0	0%
TOTAL	**1066**	100%

En relación a la información departicipación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1066** solicitudes, **399** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **37**% de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **12**% y un numero de **128** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Suba con 75 solicitudes y un porcentaje de participación del 7%, Chapinero con 58 y un 5% de participación; San Cristóbal con 48 y 5% de participación, Kennedy con **49** solicitudes y un porcentaje de participación del 5%; Las demás localidades presentan porcentajesbajos de participación.

En la Hoja de Ruta adjunta, se podrá encontrar toda la información correspondiente a los requerimientos recibidos, durante el segundo semestre del año 2021.

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTA D.C

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES DICIEMBRE 2020

Código: AC-PR001-FO2 | Version: 04 | Fecha: 20 NOV. 2018

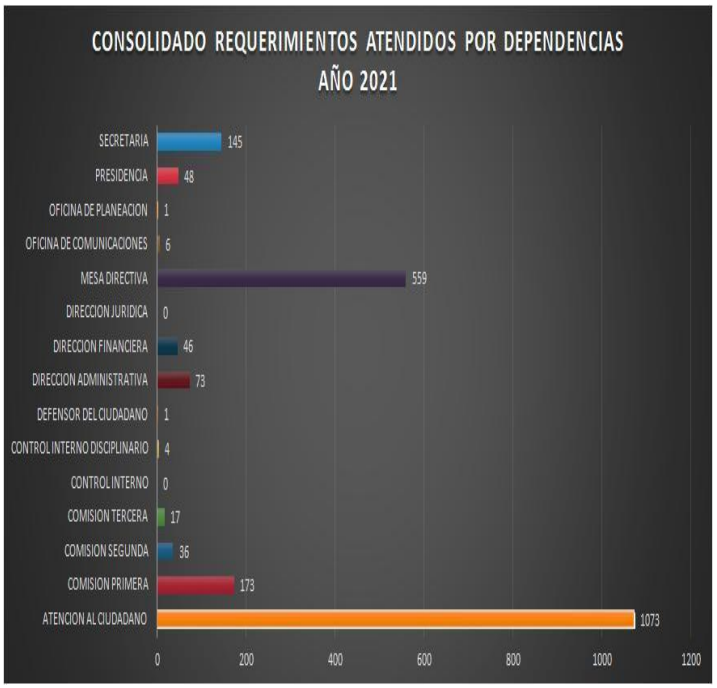
NUMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD											FECHA INCORPORACION SDQS.	CLASIFICACION		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR RESPETO DE ELLA	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	OTRO		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA						
EMAIL	23-12-20				X								23-12-20	2827882020	SE RECIBE EN EL CONCEJO DE BOGOTA EL 23 DE	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Sector Gobierno	8/02/2020	23/12/2020	0
WEB	09-12-20		X										09-12-20	2968672020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Sector Gobierno	25/01/2020	22/12/2020	13
WEB	01-12-20	X											02-12-20	3332372020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	2/01/2021	31
WEB	02-12-20								X				02-12-20	3358982020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	19/01/2021	15/12/2020	13
WEB	01-12-20	X											02-12-20	3406312020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	7/12/2020	6
WEB	01-12-20	X											02-12-20	3406322020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	7/12/2020	6
WEB	02-12-20							X					02-12-20	3408612020	RESPETUOSAMENTE S	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Sector Hábitat.	19/01/2021	2/01/2021	31
EMAIL	02-12-20				X								02-12-20	3413612020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Chapinero	Sector Gobierno	19/01/2021	7/12/2020	5
EMAIL	01-12-20								X				02-12-20	3414032020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	19/01/2021	6/01/2021	35
EMAIL	01-12-20			X									02-12-20	3415942020	SE CIERRA TENIENDO	EMAIL	Sin Identificar	Sector Gobierno	19/01/2021	2/12/2020	1
EMAIL	01-12-20			X									02-12-20	3416012020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Kennedy	Sector Gobierno	19/01/2021	22/12/2020	21
EMAIL	01-12-20								X				02-12-20	3416832020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Sin Identificar	Sector Movilidad	19/01/2021	22/12/2020	21
EMAIL	05-12-20				X								05-12-20	3425572020	SE CIERRA EL PRESENT	EMAIL	Tunjuelito	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	7/12/2020	2
EMAIL	04-12-20									X			04-12-20	3435992020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Teusaquillo	Sector Gestión Pública	6/01/2021	4/12/2020	1
EMAIL	04-12-20									X			04-12-20	3438052020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	6/01/2021	15/12/2020	11
EMAIL	03-12-20				X								04-12-20	3438472020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Teusaquillo	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	22/12/2020	19
EMAIL	03-12-20									X			04-12-20	3438652020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	6/01/2021	7/12/2020	3
EMAIL	04-12-20				X								04-12-20	3443392020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	13/12/2020	9
EMAIL	05-12-20						X						07-12-20	3453642020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Usaquen	Corporación Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4
EMAIL	05-12-20										X		07-12-20	3453992020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Fontibón	Corporación Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA, D.C., A DICIEMBRE 31 DE 2021

Durante este periodo ingresaron 1066 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados alas instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo; cómo se puedeobservar en el siguiente cuadro.

Durante este periodo, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con **559** requerimiento, lo anterior 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., D.C.

DEPENDENCIA	TOTAL
ATENCION AL CIUDADANO	1073
COMISION PRIMERA	173
COMISION SEGUNDA	36
COMISION TERCERA	17
CONTROL INTERNO	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA	73
DIRECCION FINANCIERA	46
DIRECCION JURIDICA	0
MESA DIRECTIVA	559
OFICINA DE COMUNICACIONES	6
OFICINA DE PLANEACION	1
PRESIDENCIA	48
SECRETARIA	145
TOTAL MES X MES	**2.182**



En segundo lugar, tenemos la Comisión Primera con **173** requerimientos y la Secretaria General con **145** requerimiento; esto dentro de las más representativas.

Es de aclarar que el número de solicitudes varía, teniendo en cuenta que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano. Al finalizar el presente año y teniendo en cuenta el Debate del Plan de Ordenamiento Territorial 2022 – 2035, las peticiones recibidas se inclinaron hacia este tema, por lo que la Comisión Primera Permanente del Plan de Ordenamiento Territorial, sevio abocada por una gran cantidad de solicitudes.

A la vez, el Proceso de Atención al Ciudadano tiene la mayoría de tramites, como se puede observar en los consolidados, teniendo en cuenta que este Proceso maneja y administra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Desde la defensoría del ciudadano y por instrucciones de la Mesa directiva de la Corporación, se ha venido trabajando en el mejoramiento de la calidad de las respuestas dadas a la ciudadanía, reiterando la necesidad de utilizar un lenguaje sencillo, claro, asequible a todos los grupos de interés.

e. Conclusiones y recomendaciones.

El Defensor del Ciudadano 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, D.C., 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, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.

En cumplimiento de las funciones como defensor, se plantearon a la Mesa Directiva de la entidad, las siguientes recomendaciones:

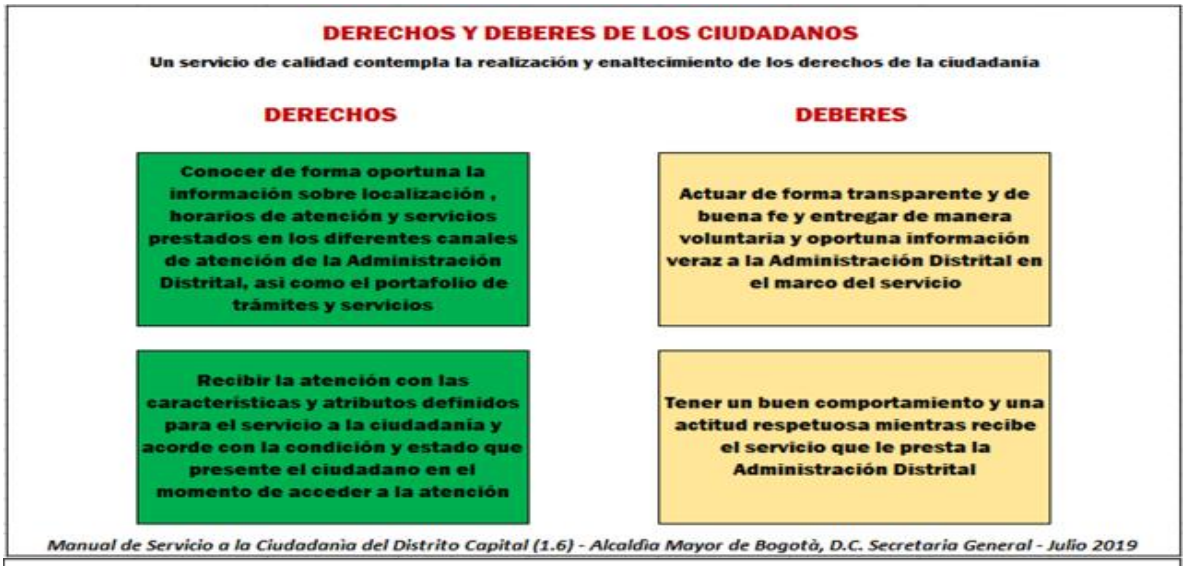
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

1. **<u>Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.</u>**

Acciones:

Se ha solicitamos a la Oficina de comunicaciones y al Web Master, la publicación de los informes, los canales de atención, así como de los derechos y deberes de los Ciudadanos.

A continuación, presentamos algunas piezas comunicativas con respecto a este tema, las cuales han sido divulgadas.



Resultados:

Se promueve y garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes tanto a la población en general, así como al interior del Concejo de Bogotá, D.C.

2. **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

Acciones:

Dentro de los procesos de inducción y re inducción de la entidad se encuentran establecidos temas relacionados con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Resultados: Se garantiza la capacitación en Política Pública de Atención al Ciudadano. Así mismo se ha socializado la política de atención al ciudadano, la carta de trato digno.

Estamos a la espera de iniciar capacitación del protocolo de atención de peticiones a través de redes telefónicas.

3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., a través del Proceso de Atención al Ciudadano ha venido adelantando capacitación de los funcionarios en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía. Así mismo, hemos participado en los nódulos de capacitación impartidos por la Veeduría Distrital.

Resultados:

Se avanza en la sensibilización de los funcionarios de la Corporación en temas relacionados con la adecuada atención y el servicio a la ciudadanía.

4. **Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Acciones:

El Concejo Bogotá, D.C., cuenta con los diferentes canales de comunicación en la página web, dispuestos para que la ciudadanía conozca el que hacer institucional y tenga la oportunidad de interactuar con la entidad o radicar quejas, peticiones y/o sugerencias.

Así mismo y con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés

Resultados:

Los ciudadanos pueden obtener información confiable e interactuar con la Corporación a través del siguiente link:

-https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/edic/base/port/inicio.php
-defensordelciudadano@concejobogota.gov.co
-atencionalciudadano@concejobogota.gov.co.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. **Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

Se vienen adelantando formatos para ser presentados a los ciudadanos tanto externos como internos de los canales de comunicación, así mismo, ya se adelantó el Protocolo a Redes Sociales, el cual se encuentra para ser aprobado por la Oficina de Planeación en conjunto con la Oficina de Comunicaciones.

Resultados:

Activación de todos los protocolos para la atención de Redes Sociales, wasap, etc.

2. **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Acciones y resultados:

La virtualización de trámites por medio del uso de herramientas tecnológicas se viene incrementando, está actividad y la utilización de las existentes se ha promulgado al interior de la entidad, en estos momentos se adelanta una campaña para visualizar el uso del Wasap, lo que nos aporta modernidad y transparencia, así como una eficiente gestión de las peticiones.

Resultados.

Visualización del número del WASAP con todos los ciudadanos y funcionarios del concejo de Bogotá, D.C., así mismo, de forma virtual mediante formulario en la plataforma Google Forms se vienen recibiendo solicitudes.

3. **Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

Acciones:

Se han adelantado acciones por medio de la Página del concejo de Bogotá, con el fin de promover el uso de la infraestructura que ha desplegado para facilitar la presentación de SDQS, así como la realización de trámites y servicios en línea.

Resultados:

Se ha creado el Programa DEMOLAB al interior del Concejo, así mismo, la creación de un formulario virtual de la plataforma Google Forms, por medio de la cual venimos recibiendo solicitudes ciudadanas

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones:

Mediante la Circular 2019IE4382, la cual se está actualizando teniendo en cuenta la virtualidad, al interior de la Corporación se crea la obligatoriedad de que todos los requerimientos que sean Derechos de Petición ciudadana, sean ingresados al aplicativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha

Resultados:

Gran parte de los requerimientos que ingresaban por otros medios, están siendo radicados en el aplicativos por el Proceso de Atención al ciudadano.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

Durante el primer semestre de 2021, fueron remitidos en forma oportuna cada uno de los informes de gestión.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

1. **Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

Acciones:

La Mesa Directiva de la Corporación, en aras de garantizar una adecuada atención a las necesidades de la ciudadanía y los diferentes grupos de interés ha venido trabajando en la implementación de diferentes estrategias para facilitar la participación de la ciudadanía en los diferentes grupos de interés.

Resultados:

Se ha evidenciado un incremento en la participación de la ciudadanía en los diferentes temas de estudio por la Corporación.

2. **Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

Acciones:

El Concejo de Bogotá, D.C., a través del proceso de Atención al ciudadano y el defensor del ciudadano, participó activamente en cada una de las jornadas de capacitación citadas por la veeduría Distrital, siempre en procura de brindar herramientas a los servidores de la Corporación para una adecuada atención de la ciudadanía, garantizando su derecho a obtener una respuesta oportuna, clara a cada una de sus inquietudes, garantizando los principios de transparencia, eficiencia, eficacia , igualdad y oportunidad, respetando la dignidad humana de nuestros queridos ciudadanos .

Resultados:

Se ha obtenido el reconocimiento de la ciudadanía al arduo trabajo de la corporación de la solución de las necesidades de la sociedad en Bogotá, D.C.

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Asesor 105-02
Defensor del ciudadano.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. Tenemos la obligación legal de dar respuesta oportuna, a cada una de las peticiones recibidas en la Corporación, dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2. Es importante, tener en cuenta la reglamentación interna para el trámite de las peticiones.
3. La respuesta a las peticiones, sugerencias y/ o reclamos, deberá ser dada en un lenguaje claro ,sencillo, de fácil comprensión para el ciudadano, de igual manera, la respuesta debe atender directamente lo pedido sin incurrir en formulas evasivas o elusivas.
4. En caso de no ser competente para emitir respuesta de fondo, se deberá indicar esta situación al ciudadano y remitir la petición dentro de la oportunidad legal a la autoridad competente.
5. Si se trata de una petición anónima ésta deberá ser resuelta dentro de los términos legales establecidos en la ley 1755 de 2015, descargarse en la plataforma y remitir vía correo electrónico copia al Proceso de Atención al Ciudadano para la publicación del correspondiente aviso.
6. Reiterar que **TODOS** somos responsables de dar oportuna respuesta a las peticiones. En el caso de Secretaría General de Organismo de Control y Subsecretarias de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Gobierno y Hacienda y Crédito Público, estas dependencias deberán resolver las peticiones que por competencia les correspondan, así mismo es importante tener en cuenta que por solicitud de la ciudadanía algunas peticiones a pesar de no ser de su competencia les son enviadas debiendo ser respondidas dentro de la oportunidad legal.
7. Se recomienda revisar constantemente las bandejas de entrada de las peticiones asignadas con el propósito de dar respuesta oportuna o trasladar a otro proceso la petición.
8. Cabe señalar que estamos siendo calificados mensualmente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría respecto de la oportunidad y calidad de las respuestas, siendo entonces, una obligación de todos velar porque ésta calificación se mantenga en un puntaje alto.