



## ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE FEBRERO DE 2024

Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019<sup>1</sup>, los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014<sup>2</sup> y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el sistema distrital de servicio a la ciudadanía “es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios”.

El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C. en cumplimiento de esta importante tarea, encomendada por la Mesa Directiva, realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos, mediante alertas efectuadas a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta y, posteriormente, se informa al Director Jurídico para que adopte las acciones que considere pertinentes.

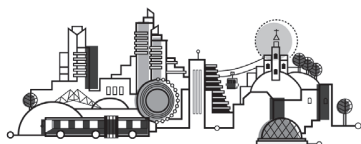
El Defensor del Ciudadano también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha**, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales.

Conforme a lo anterior, a continuación, presentamos lo relacionado con las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, D.C. durante el mes de febrero de 2024.

---

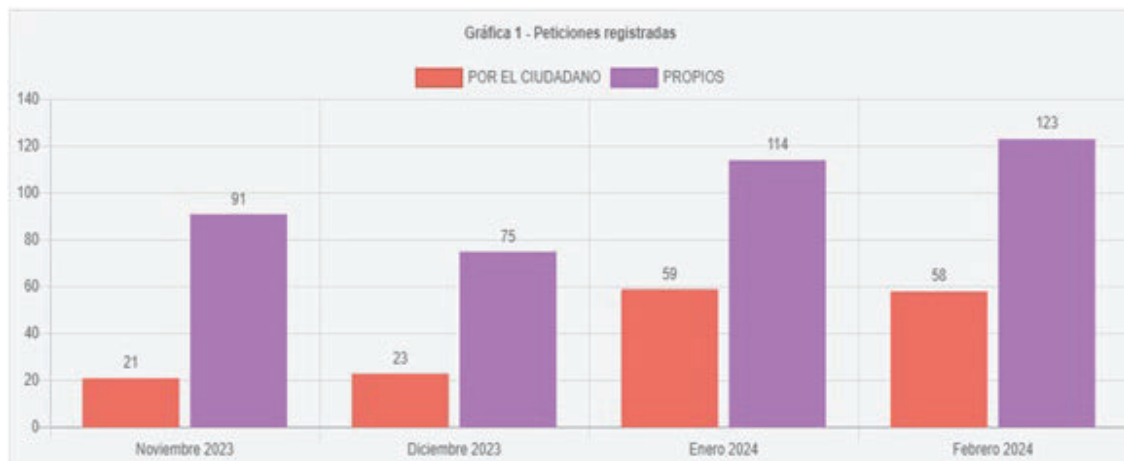
<sup>1</sup> Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

<sup>2</sup> Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.



## PETICIONES REGISTRADAS

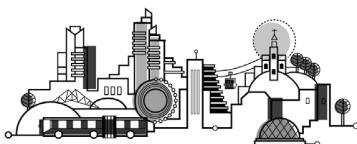
PETICIONES REGISTRADAS	FEBRERO	%
POR EL CIUDADANO	58	32%
PROPIA	123	68%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>



El reporte evidencia que durante el mes de febrero de 2024 se registraron **181** peticiones, quedando todas incluidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, “**Bogotá Te Escucha**”, en virtud a lo estipulado en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010; de estas, **58** fueron radicadas por parte de los ciudadanos y **123** de manera propia, que fueron allegadas a la Corporación a través de sus canales de comunicación.

Se evidencia mediante análisis elemental, que la utilización del S.D.G.P., “**Bogotá Te Escucha**”, se mantuvo respecto del mes anterior; pero frente a los dos últimos meses del año 2023, tuvo un **incremento mayor al 100%**.

Ahora bien, sigue siendo superior a la radicación del medio indicado en el párrafo anterior, la usabilidad del correo electrónico [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), de donde precisamente se descargan la PQRS y se introducen (PROPIOS) al S.D.G.P., **Bogotá Te Escucha**. Se aprecia en la gráfica pertinente, que hubo aumento mayor al 40% y 26%, con relación a diciembre y noviembre de la vigencia anterior, respectivamente.

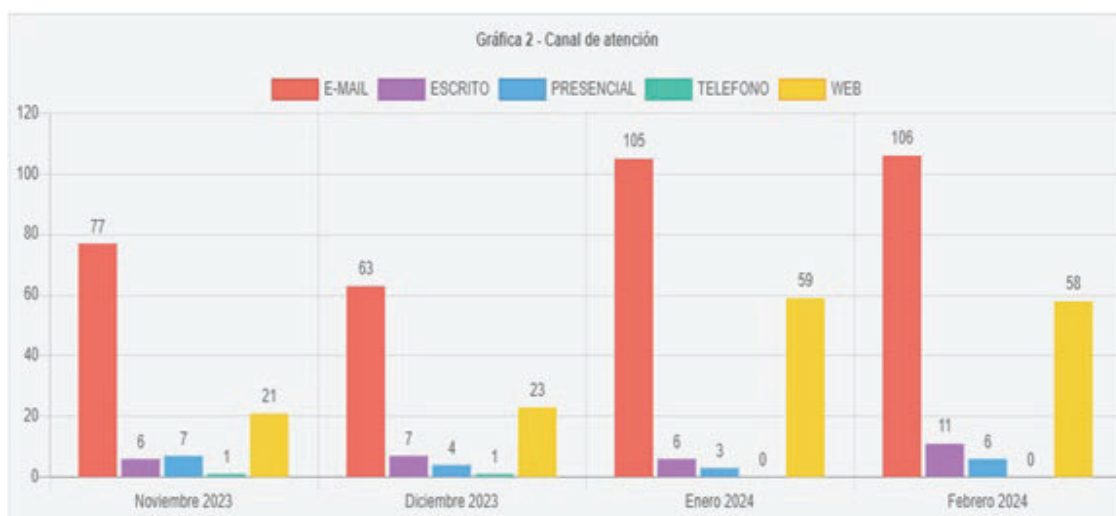




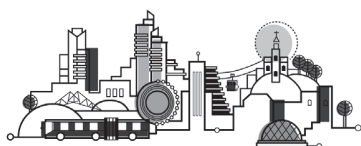
## Concejo de Bogotá

### CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICION	FEBRERO	%
CORREO ELECTRONICO	106	59%
ESCRITO	11	6%
TELEFONICO	0	0%
PRESENCIAL	6	3%
WEB	58	32%
BUZON	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>



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 y la Política Interna de la Corporación, durante el mes de febrero de 2024 se brindó a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, los cuales se exponen en la gráfica anterior, confirmándose que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico de la oficina de Atención al ciudadano Concejo de Bogotá, D.C.





Se evidencia en la gráfica que antecede, en consonancia con la anterior, detalla que durante el mes de febrero 2024 se presentaron **181** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

**CORREO ELECTRÓNICO:** Se recibieron **106** peticiones, lo que equivale al **59%** del total las peticiones recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

**WEB** (S.D.G.P., “**Bogotá Te Escucha**”): Ocupa el segundo lugar el canal correspondiente a la, mediante la que se recibieron **58** peticiones, que equivale al **32%** del total.

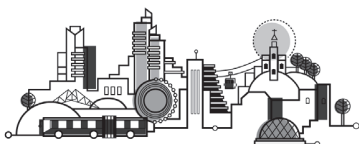
**ESCRITO:** Se recibieron **11** peticiones, lo que equivale al **6%** del total.

**PRESENCIAL:** Se recibieron **6** peticiones, que equivalen al **3%** del total.

Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes febrero fue el correo electrónico (e-mail), seguido por la WEB (S.D.G.P., “**Bogotá Te Escucha**”), luego el canal escrito, seguido por la forma presencial, ratificando la importancia de los medios digitales, los cuales siguen demostrando ser los de mayor acogida dentro de la oferta realizada por el Concejo de Bogotá, D.C. a los ciudadanos, brindando inmediatez, economía y trazabilidad.

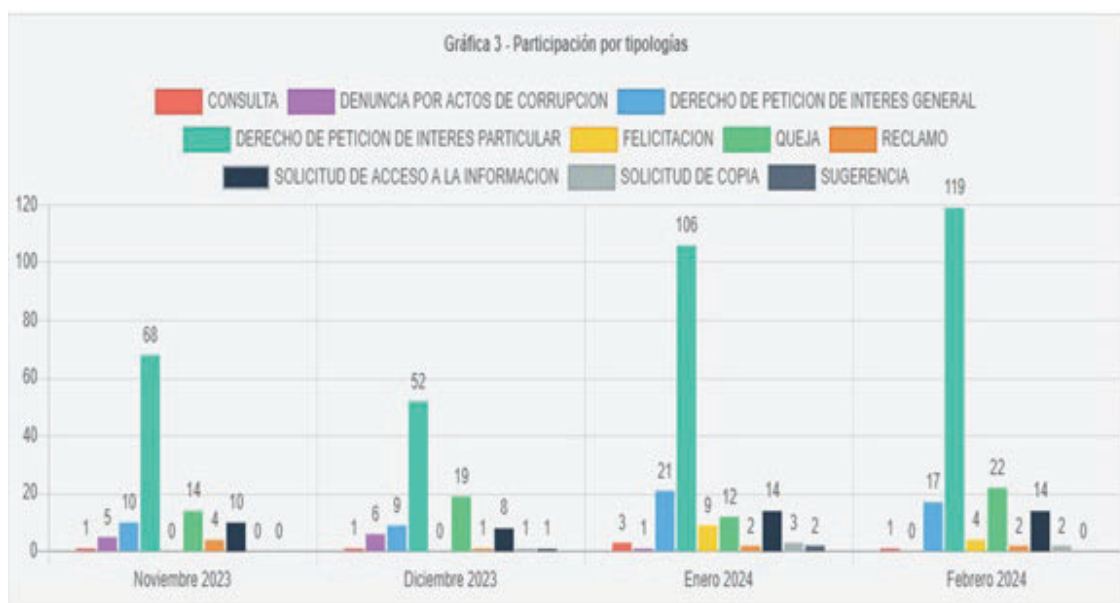
### PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANTIDAD SDQS	%
CONSULTA	1	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	17	9%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	119	66%
QUEJA	22	12%
RECLAMO	2	1%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	14	8%
SOLICITUD DE COPIA	2	1%
SUGERENCIA	0	0%
FELICITACIÓN	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>





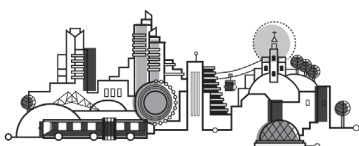
## Concejo de Bogotá



Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de febrero son los derechos de petición de interés particular en una cantidad de **119** que equivalen al **66%**, **22** quejas con un porcentaje del **12%**, **17** derechos de petición de interés general que equivalen a un **9%**, **14** solicitudes de acceso de información con un porcentaje del **8%**, **4** felicitaciones con un porcentaje del **2%**, **1** consulta que equivale a un **1%**, **2** solicitudes de copia con un porcentaje del **1%**, **2** reclamos equivalente al **1%**, **0** sugerencias con un porcentaje del **0%** y **0** denuncia por actos de corrupción equivalente al **0%**.

### PARTICIPACIÓN DE LOCALIDADES ATENDIDAS

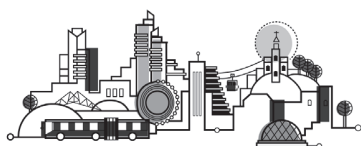
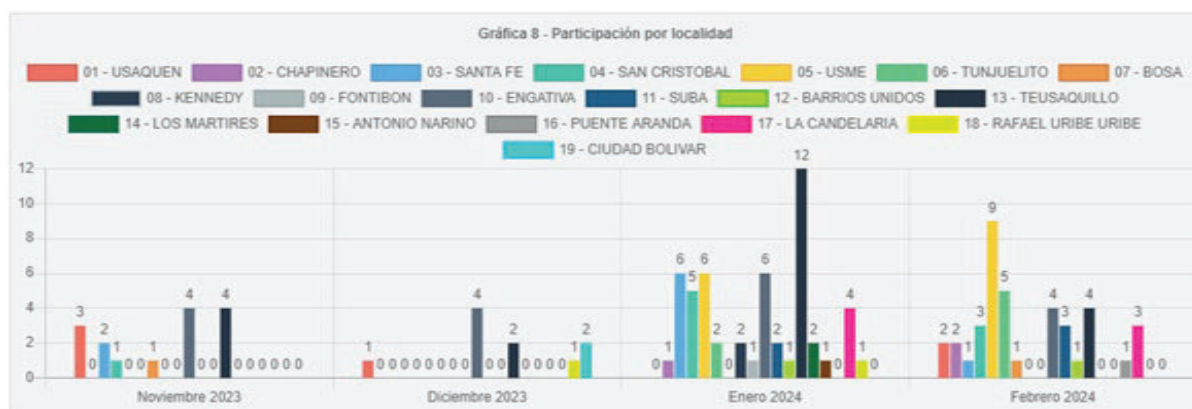
En relación con la información de participación por localidades, durante febrero de 2024 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, que solo **39** solicitudes, es decir, el **22%** del total de requerimientos de este mes permiten extraer este dato. Veamos la siguiente tabla:





## Concejo de Bogotá

SOLICITUD ATENDIDA POR LOCALIDAD	CANTIDAD SDQS	%
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	3%
Bosa	1	3%
Chapinero	2	5%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	4	10%
Fontibón	0	0%
Kennedy	0	0%
La Candelaria	3	8%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	1	3%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	3	8%
Santa Fe	1	3%
Suba	3	8%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	4	10%
Tunjuelito	5	13%
Usaquén	2	5%
Usme	9	23%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



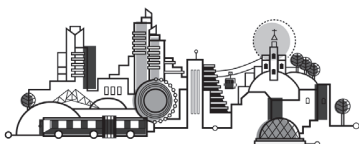
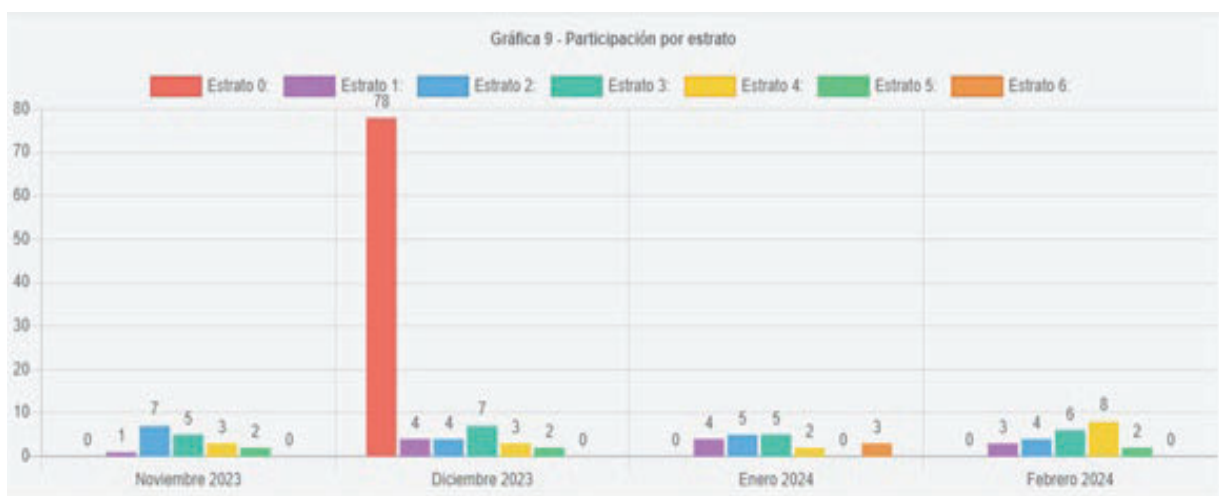


De tal georreferenciación se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidades según su participación de mayor a menor, así: **9** Localidad de Usme; **5** Localidad de Tunjuelito; **4** Localidad de Teusaquillo; **4** Localidad de Engativá; **3** Localidad de San Cristóbal, **3** Localidad de Suba; **3** La Candelaria. Otras localidades reportan 2, 1 o ninguna solicitud.

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar su ubicación o dirección física; en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación disponibles.

### PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

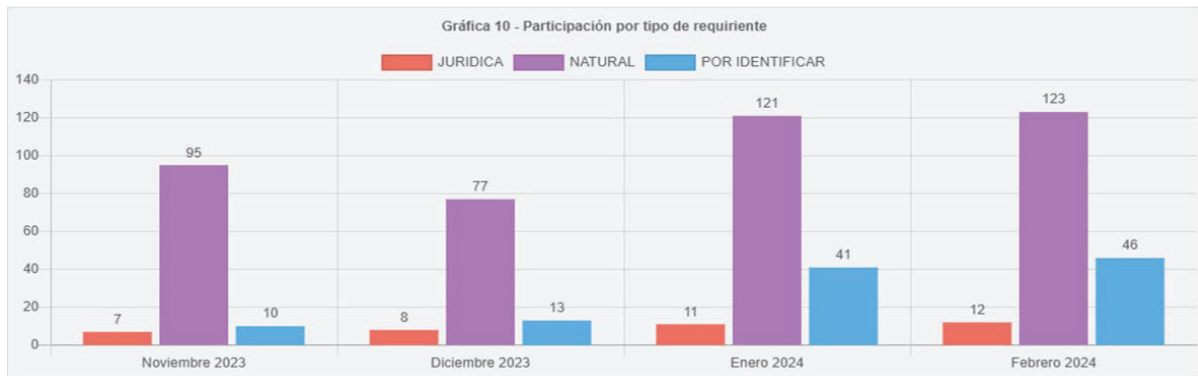
PARTICIPACION POR ESTRATO	CANTIDAD SDQS	%
ESTRATO 0	0	0%
ESTRATO 1	3	13%
ESTRATO 2	4	17%
ESTRATO 3	6	26%
ESTRATO 4	8	35%
ESTRATO 5	2	9%
ESTRATO 6	0	0%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>



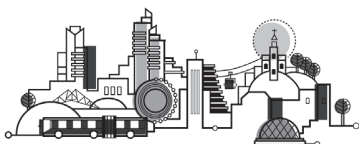
En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **23** solicitudes, es decir, solo el 13% de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 0, ninguna, Estrato 1 registra **3** solicitudes; Estrato 2 registra **4** solicitudes; Estrato 3 registra **6** solicitudes; Estrato 4 registra **8** solicitudes; Estrato 5 registra **2** solicitudes y por último Estrato 6 no registra solicitudes; los Estratos 0 y 5 no registraron ninguna solicitud.

### PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANTIDAD SDQS	%
JURIDICA	12	7%
NATURAL	123	68%
POR IDENTIFICAR	46	25%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>



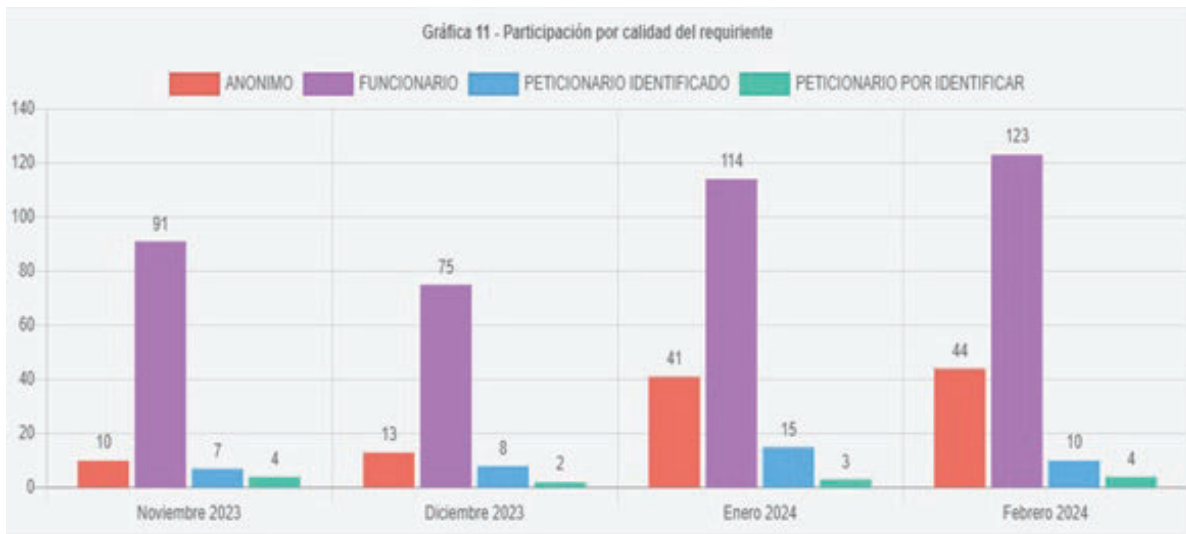
De esta gráfica se extrae que, de las **181** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **123** (68%) de ellas, las personas jurídicas **12** (7%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” no se recibieron peticiones, y en **46** (25%) de peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.





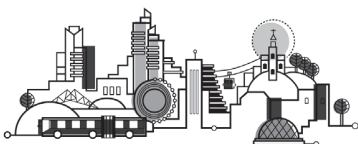
### PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRENTE

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANTIDAD SDQS	%
ANONIMO	44	24%
FUNCIONARIO	123	68%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	10	6%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>



### PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRENTE FEBRERO 2024

De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de febrero de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **123** (68%) solicitudes, personas anónimas registraron **44** (24%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **10** (6%) solicitudes y, por último, se registraron **4** peticionarios por identificar que corresponden al 2%.





## SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

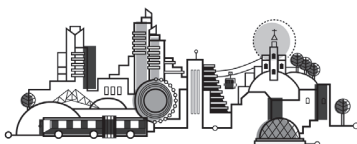
DEPENDENCIAS	SEGUIMIENTOS	%
PRESIDENCIA DEL CONCEJO	2	9%
MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO	2	9%
SECRETARÍA GENERAL	9	39%
COMISIÓN PRIMERA	2	9%
COMISIÓN SEGUNDA	4	17%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	4%
DIRECCIÓN FINANCIERA	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

De conformidad con las funciones del Defensor del Ciudadano, así como las recomendaciones de la Veeduría Distrital, en el sentido de realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a los derechos de petición, en el mes de febrero de 2024 se realizaron emitieron alertas mediante correos electrónicos dirigidos a los jefes de las dependencias de la Corporación y a los servidores que figuran como responsables, con el propósito de advertirles que el término para dar respuesta a las respectivas solicitudes a ellos asignadas estaban próximo a vencer.

En tal sentido, se generaron 23 (100%) alertas así: Dirigidas a la Secretaría General 9 (39%), 4 (17%) alertas dirigidas a la Comisión Segunda de Gobierno, 3 (13%) a la Dirección Financiera, 2 (9%) a la Mesa Directiva del Concejo; así como, a la Presidencia y a la Comisión Primera del Plan y; una (4%) a la Dirección Administrativa.

Dentro de las acciones de mejora que se han adelantado para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se han llevado a cabo reinducciones para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, y en general para todos los funcionarios, con el fin que se tengan claros estos tiempos, lo cual es promovido y/o solicitado por la oficina del Defensor del Ciudadano, así como también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y





## Concejo de Bogotá

sugerencias, siguiendo los lineamientos descritos. Asimismo, como se mencionó anteriormente, mensualmente se realizan requerimientos a las dependencias, cuyas peticiones se encuentran próximas a vencer para que se profiera la respuesta dentro de los términos legales; también se realizan requerimientos a las dependencias que no brindan respuestas oportunas y/o las profieren incompletas, solicitándoles que se informe las razones por las cuales se vencieron los términos de respuesta sin que se otorgara respuesta alguna al ciudadano o no se hiciera de manera completa.

Por parte del Defensor del Ciudadano, constantemente se realizará seguimiento al proceso de atención al ciudadano y de respuesta a sus peticiones, y, a su vez, continuamente se promoverán acciones de mejora.

Con el propósito de facilitar el seguimiento a los términos de respuesta a las peticiones, fue expedida la Resolución No. 0232 del 2 de junio de 2022, denominada REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.", a través de la cual se pretende regular el trámite de las peticiones en la Corporación.

El grupo de Atención al Ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS  
**Defensor del Ciudadano**

