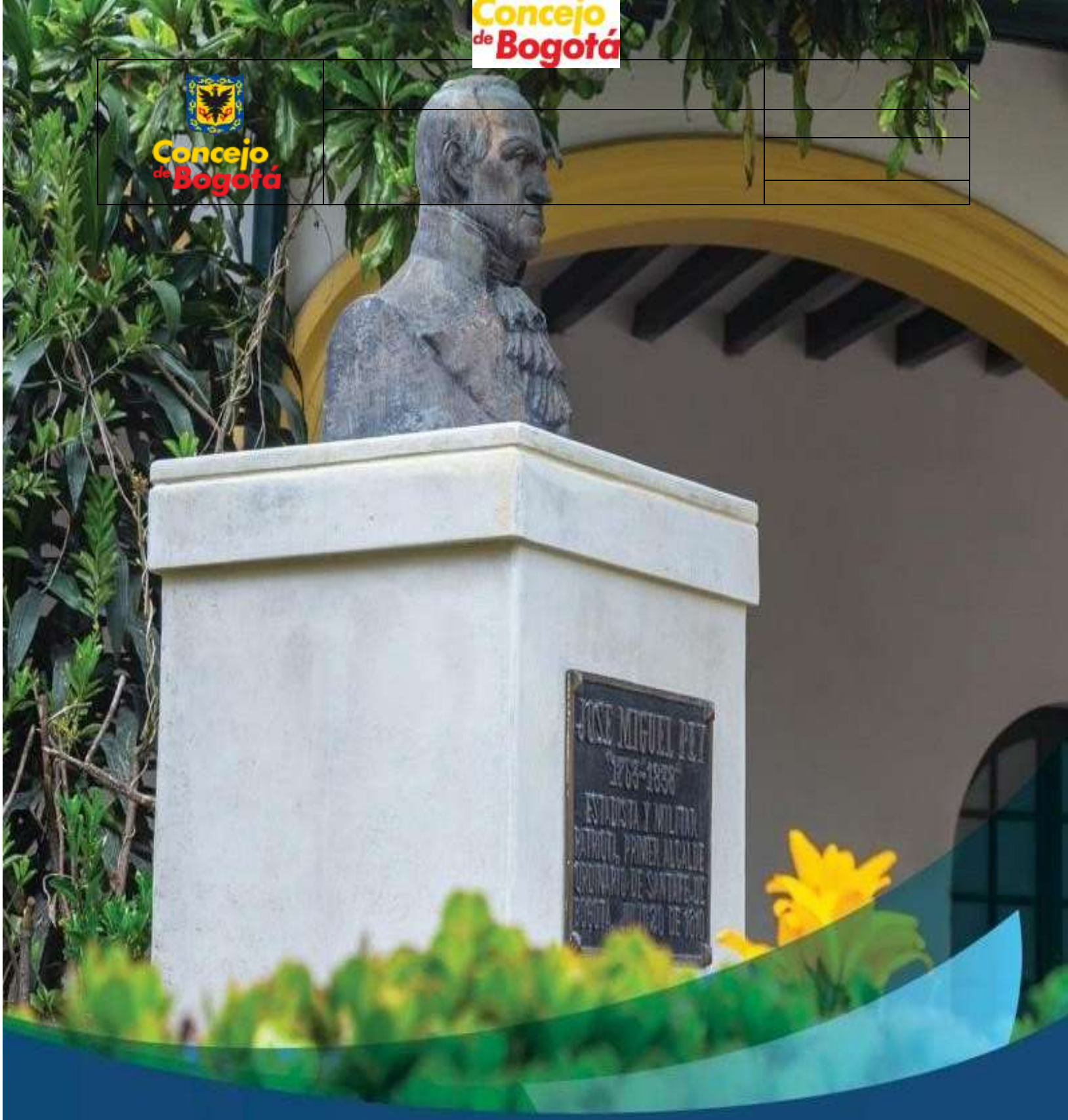

DEFENSOR DEL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2023
DEFENSOR DEL CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Elaborado por: JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS - Defensor del Ciudadano

Revisado por: RAUL ANTONIO PABA IGLESIAS - Director Jurídico

INTRODUCCIÓN

Actuando de conformidad con el marco de las competencias que, como Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., me concede el Decreto 847 de 2019, Capitulo III y la Resolución 0147 de 2024, se presenta este informe de gestión que contiene una sinopsis de la labor ejecutada en virtud de la atención al ciudadano que ofrece el Honorable Concejo de Bogotá, D.C. dentro de la corporación como hacia las demás entidades de cualquier orden territorial acorde a sus competencias institucionales legalmente establecidas.

Este compendio se tendrá como fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de esta labor, siendo insumo para funcionarios que trabajen en la Atención al Ciudadano, para quienes diseñan las políticas públicas pertinentes, quienes ejercen el autocontrol, la evaluación independiente y la auditoría externa; y para el público en general.

Se considera imprescindible exponer que el Concejo de Bogotá, D.C., es una Corporación político – administrativa, que ejecuta principalmente dos funciones: Gestión normativa administrativa y control político, integrada por 45 Concejales elegidos democráticamente por un período constitucional de cuatro años, con posibilidad de reelección y por los demás servidores públicos que conforman su planta de personal; cuenta con Reglamente Interno, Acuerdo 741 de 2019, modificado por el Acuerdo 865 de 2022. En esta Corporación se organiza el trabajo en tres comisiones permanentes a saber: Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Comisión Segunda de Gobierno, y Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público y; la Comisión Legal para la Equidad de la Mujer.

La Corporación trabaja armónicamente para hacer un eficaz control político a la Administración Distrital y de esta forma proteger los intereses, recursos y derechos de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población. Los cabildantes adelantan un trabajo de gestión normativa administrativa y control político de manera oportuna, guiados bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, economía, 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 deber garantizar y 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., ofrece 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 74 de nuestra Constitución Política.

Se ha trabajado 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.

La Entidad consciente de la enorme responsabilidad que tiene frente a la ciudadanía, ha enfatizado 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. Se ha resaltado en la importancia de acercar e interpretar al ciudadano por medio de un lenguaje claro, respetuoso y cálido; por lo que acogió las recomendaciones de la Alcaldía Mayor, la Veeduría Distrital y todas las directrices emanadas relacionadas con el lenguaje incluyente.

Finalmente, consecuente con los avances de la comunicación en materia digital, el Concejo de Bogotá, D.D., ha activado una línea de WhatsApp, cuentas en redes sociales y correos electrónicos, que ofrecen inmediatez y utilidad 24/7, permitiéndose a los ciudadanos acceder y conocer de forma permanente las actividades de la Corporación y formular sus peticiones.

.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

1.1 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 internas de la entidad, establecidas en el Plan de Acción, se ha venido trabajando en velar porque las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones 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, acercando al ciudadano y mejorando la comunicación, máxime cuando el Concejo de Bogotá es una Corporación fruto de la elección popular y que los Concejales y Concejalas de la Ciudad, tienen un encargo de representatividad por parte de los ciudadanos.

Resultados:

Podemos afirmar 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.

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

Acciones

Evidenciamos la necesidad de obtener asignación 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 el servicio, en concordancia con las obligaciones y metas de la entidad.
Consecuentemente se presentó la solicitud respectiva a la Dirección Financiera de la Corporación para que sea incluida la correspondiente línea presupuestal y se ha presentado a la Dirección Administrativa, cada uno de los requerimientos a fin de que sean satisfechos o incluidos en los temas a ejecutar.

Resultados:

Se ha logrado contar con los elementos necesarios para el funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano, para brindar la atención que requieren los ciudadanos en la Capital.

1.3 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.

1.4 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:

Estamos atentos a informarnos de nuevas disposiciones, a promover y garantizar la implementación de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, así como a la implementación de las diversas 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.

1.5 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 ha aunado esfuerzos para poner a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos necesarios para brindar una oportuna atención.
Es así, como hoy contamos con una Oficina dotada con los elementos necesarios para atender a los ciudadanos de los diferentes grupos de interés.

El Concejo de Bogotá, ha realizado las adecuaciones en su infraestructura para brindar la atención óptima a las personas con movilidad reducida y está permanentemente haciendo los esfuerzos y actualizaciones de conformidad con la norma y con las recomendaciones recibidas por la Veeduría Distrital y otras Entidades de carácter técnico.

Resultados: Se ha logrado incrementar la participación de la ciudadanía, acoger y atender los diferentes grupos de interés en la comunidad, facilitando el acceso a minorías y personas vulnerables, así es como la participación activa de la ciudadanía en cada una de las actividades programadas por la entidad se ha favorecido e incrementado.

1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su tecnificación y simplificación.

Acciones:

Luego de la Pandemia por COVID19, se implementaron los mecanismos que facilitan el uso de la virtualidad, que facilitan el acceso ciudadano y disminuye congestiones y costos a los requirentes.

En consecuencia, 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:

Se ha logrado cumplir con las labores propias de la entidad, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, sin afectar la oportunidad en las respuestas y el control de las mismas, siendo el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha**, una excelente herramienta para el seguimiento y logro de los objetivos propuestos.
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 cercana. Dentro de esta línea la Mesa Directiva aprobó y dotó de los elementos para habilitar un canal de WhatsApp que funciona con el número **301 2796506.**

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 labor en hallar la comunicación fluida entre los ciudadanos y el concejo de Bogotá.

2.1. 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 mantiene comunicación permanente y buenas relaciones con cada una de las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que ha permitido que conjuntamente se venga adelantando un trabajo profesional, 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.

Igualmente, 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 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 planificar y ejecutar procedimientos de inducción y reinducción, dirigidos tanto a los servidores de la Corporación como a las Unidades de Apoyo Normativo de los **Honorables Concejales** y **Concejalas** en el manejo del aplicativo, "***Bogotá Te Escucha***" Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que acogiendo las bondades del sistema dar trámite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

2. Además de los términos legales 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 perteneciente a 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 y; en lengua de señas.

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

7. 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.

8. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – *"Bogotá Te Escucha*".

9. Contar con el apoyo de un profesional comunity manager a fin de atender de la mejor manera las comunicaciones allegadas a través de las nuevas tecnologías, habida cuenta que la virtualidad es una realidad que se acentuó desde la pandemia por Covid 19.

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. 3 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 mismo, se ha evidenciado el fortalecimiento de la comunicación con los diferentes sectores de la administración distrital. El Concejo de Bogotá, como tal es una marca posicionada en la ciudad y el ciudadano satisfecho ayudará a la cualificación y precepción de la misma.

2.4 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.

Implementamos un sistema de Alerta, que avisa a los funcionarios sobre las fechas de vencimiento de las comunicaciones a fin de que se emitan oportunamente las respuestas.

2.5 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.

3. 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.

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.

3.1 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.

RECEPCIÓN DE PETICONES MES A MES VIGENCIA 2023

A continuación reportaremos la información que contiene la relación de los **1533** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de enero al 31 de diciembre del año 2023, 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 de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, que 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	PORCENTAJE
ENERO	**112**	**7%**
FEBRERO	**153**	**10%**
MARZO	**149**	**10%**
ABRIL	**88**	**6%**
MAYO	**182**	**12%**
JUNIO	**112**	**7%**
JULIO	**140**	**9%**
AGOSTO	**161**	**11%**
SEPTIEMBRE	**108**	**7%**
OCTUBRE	**118**	**8%**
NOVIEMBRE	**112**	**7%**
DICIEMBRE	**98**	**6%**
TOTAL	**1533**	**100%**

En el cuadro superior podemos observar que el procedimiento de Atención al Ciudadano recepcionó y clasificó **1533** requerimientos en el sistema SDQS, que 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.

Se puede observar que el mes de mayo fue el más alto, con **182** solicitudes que corresponden a un **12%** de las recibidas, seguidos por las recepcionadas en el mes de agosto con un total de **161** que equivale al **11%**. En contraste el mes de menor número de solicitudes es el mes de abril con **88** peticiones y que corresponden al **6%.**

PETICIONES REGISTRADAS

PETICIONES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
POR EL CIUDADANO	35	43	44	19	34	32	31	25	14	26	21	23	347	23%
PROPIA	77	110	105	69	148	80	109	136	94	92	91	75	1186	77%
TOTAL	**112**	**153**	**149**	**88**	**182**	**112**	**140**	**161**	**108**	**118**	**112**	**98**	**1533**	**100%**

Consecuentemente en el año 2023 de las **1533** peticiones registradas, **1186** ingresaron por canales propios y **347** por el ciudadano.

Estos porcentajes son relativamente estables comparativamente con el año anterior, su aumento o disminución en determinados meses pueden equivaler en algunas ocasiones a sucesos de la ciudad que promueven las quejas o la participación y no corresponden por lo general a un cronograma o agenda.

ANALASIS DE LA GESTION CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

CANALES DE INGRESO DE LAS PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del año 2023, a continuación, se relacionan los casos 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.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **1533** requerimientos en el sistema SDQS y 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, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICION	ENE - DIC	%
CORREO ELECTRONICO	928	61%
ESCRITO	183	12%
TELEFONICO	71	5%
PRESENCIAL	3	0%
WEB	347	23%
BUZON	1	0%
TOTAL	**1533**	**100%**

En el cuadro que antecede, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el año 2023 fue el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **928** peticiones que corresponden al **61**%, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **347** peticiones que corresponden al **23**% y el medio escrito con **183** solicitudes que corresponde al **12%** de las solicitudes de los ciudadanos, lo que indica que la facilidad, rapidez y la economía de los medios digitales se establecen como herramientas de mayor utilización por el ciudadano, su accesibilidad, hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresarse, informar y comunicar sus inquietudes. Esta tendencia digital que se fortaleció en la época de la pandemia, se mantiene e incremento, gracias a las virtudes de inmediatez, economía y trazabilidad.

Así mismo, se evidencian la casi nula utilización de los medios presencial y buzón, precisamente por el auge y consolidación del uso de las TICs. Esto permite al Defensor realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los canales y realizar las respectivas recomendaciones a la Mesa Directiva de la Corporación, visualizando el servicio de Atención al Ciudadano, como una actividad integral, que permita atender por cualquier medio a los ciudadanos que se dirigen a la Corporación.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el siguiente cuadro 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 anual.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANTIDAD SDQS	%
CONSULTA	17	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	58	4%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	219	14%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	861	56%
QUEJA	186	12%
RECLAMO	24	2%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	120	8%
SOLICITUD DE COPIA	22	1%
SUGERENCIA	25	2%
FELICITACIÓN	1	0%
TOTAL	**1533**	**100%**

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el año 2023, son los derechos de petición de Interés Particular con **861** requerimientos, con un **56**% de participación; Solicitudes de Interés general con **219** solicitudes y **14**% de participación; quejas con **186** radicados para un **12%** de participación; Solicitudes de Acceso a la información **120** y un porcentaje de participación del **8%** y; se tiene como la de inferior participación, la Felicitación con **1** registro correspondiente al **0%** y la Consulta con **17** registros que equivale al **1%**.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la tabla siguiente, que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1533** solicitudes, **1374** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **90** % de referencia por ubicación, entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado, la Localidad de Engativá con **45** peticiones que corresponde al **28%**, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Teusaquillo con **34** solicitudes, que corresponde al **21%**; las demás localidades presentan porcentajes relativamente bajos de participación.

SOLICITUD ATENDIDA POR LOCALIDAD	CANTIDAD SDQS	%
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	3	2%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	7	4%
Engativá	45	28%
Fontibón	3	2%
Kennedy	8	5%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	7	4%
Puente Aranda	4	3%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	6	4%
Santa Fe	10	6%
Suba	6	4%
Sumapaz	3	2%
Teusaquillo	34	21%
Tunjuelito	3	2%
Usaquén	6	4%
Usme	5	3%
TOTAL	**159**	**100%**

Se considera importante resaltar que el análisis que se extrae de este cuadro, no refleja en realidad la participación activa de los peticionarios por localidad; puesto que se reitera que el 90% de las peticiones no reportan la localidad de residencia de los signatarios; en consecuencia, no nos sirve como indicador efectivo, sino como un simple análisis estadístico con un porcentaje mínimo de requerimientos georreferenciados.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

PARTICIPACION POR ESTRATO	CANTIDAD SDQS	%
ESTRATO 0	78	24%
ESTRATO 1	20	6%
ESTRATO 2	57	17%
ESTRATO 3	90	27%
ESTRATO 4	30	9%
ESTRATO 5	13	4%
ESTRATO 6	40	12%
TOTAL SDQS	**328**	**100%**

Al analizar el perfil del ciudadano que acude al Concejo de Bogotá, encontramos que la mayoría se centra en los estratos cero y tres que durante el año 2023 sumando el **51%** de los solicitantes, con **78** y **90** peticiones respectivamente. Posteriormente el estrato dos y el seis con **57** y **40** peticiones correspondientes al **29%**.

Determinar la participación por estrato socioeconómico es análogo al caso de la participación por localidad, puesto que solo se pudo establecer este ítem en *328* peticiones que equivalen al **21%** del total. Entonces tampoco es un indicador efectivo.

REQUERIMIENTOS POR TIPO Y CALIDAD

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANTIDAD SDQS	%
JURIDICA	189	12%
NATURAL	1119	73%
POR IDENTIFICAR	225	15%
TOTAL	**1533**	**100%**

El **73** por ciento de las solicitudes se presentan por personas naturales y el **12** por ciento corresponden apersonas jurídicas. Se denota también en el cuadro que antecede, que no fue posible determinar el tipo y calidad del requirente de 225 peticiones correspondientes al 15%.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Al perfilar los peticionarios por calidad encontramos que, durante el año 2023**, 217** corresponden a peticiones anónimas, **1.186** a personas con el rango de servidores públicos, **99** identificados y **31** por identificar.

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANTIDAD SDQS	%
ANONIMO	217	14%
FUNCIONARIO	1186	77%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	99	6%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	31	2%
TOTAL	**1533**	**100%**

Se denota un fuerte incremento en los requerimientos presentados por ANONIMOS, respecto del año inmediatamente anterior en el que se registraron 151 peticiones, **aumentando en 66** en 2023. Los demás ítem, representaron en el mismo análisis una disminución leve.

Se tiene como conclusión frente a la actuación como peticionarios anónimos, el hecho de querer reservar su identidad, por presuntos motivos de su seguridad y la de sus seres cercanos por posibles retaliaciones de los afectados con sus denuncias o quejas.

SEGUIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Defensor del ciudadano, realizar una permanente labor de seguimiento a las peticiones presentadas a la Corporación, es así como se evidencian requerimientos a las diferentes áreas emitiendo alertas de respuesta (primera, segunda, tercera) según se amerite a fin de cumplir cabalmente los tiempos que fija la ley y para tener en cuenta las recomendaciones en cuanto a claridad y calidez de las respuestas. El Defensor del Ciudadano durante la vigencia 2023 realizó **222** requerimientos a las áreas, alcanzando un porcentaje del **14.5%** del total de las solicitudes recibidas, a fin que se cumpla en forma cabal los términos y lo conceptuado en calidad y calidez al ciudadano.

DEPENDENCIAS	SEGUIMIENTOS	%
PRESIDENCIA DEL CONCEJO	22	10%
MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO	30	14%
SECRETARÍA GENERAL	26	12%
COMISIÓN PRIMERA	17	8%
COMISIÓN SEGUNDA	11	5%
PLANEACIÓN	3	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	61	27%
DEFENSORÍA	2	1%
CONTRIL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1%
DIRECCIÓN FINANCIERA	48	22%
TOTAL	**222**	**100%**

Haciendo un comparativo con el reporte correspondiente a la vigencia 2022 **(Total 413)**, se colige que los requerimientos por concepto de seguimiento, **se disminuyeron notablemente, con un resultado del 50%**, hecho que evidencia que las acciones de mejora han sido supremamente efectivas, favoreciendo la protección de los derechos fundamentales de los peticionarios.

Así mismo, se presenta un informe quincenal al Director Técnico Jurídico, a fin de poner en conocimiento las omisiones, bajo la claridad que el defensor protege un derecho fundamental, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. El proceso de Atención al 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., lo que implicará adicionalmente una cultura organizacional armónica con la eficiencia y protección del medio ambiente, en aplicación de la **política de cero papel**.

2. Continuar con 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.

3. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda conocer el uso y 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.

4. 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.

5. 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 delas 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.

6. Realizar en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, campañas masivas a la ciudadanía a través de redes sociales que permitan a los ciudadanos hacer uso del servicio de Atención al Ciudadano y los canales para acceder a él.

7. Capacitar permanentemente a los servidores públicos en el uso de las TICs, como medio fundamental para recepcionar y resolver de manera oportuna y efectiva, las PQRS.

8. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, se debe seguir aplicando estrategias comunicativas tales como, mantener habilitada y actualizada la página web institucional, para que el público y en especial, las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información.

9. Garantizar la vinculación permanente de un experto en lengua de señas, que nos permita recibir y transmitir la información a este grupo de interés requiera. Adicionalmente, adelantarse la planificación e implementación de capacitaciones en lengua de señas, dirigidas a los servidores públicos de la Corporación.

Con la importante labor que se realiza desde la Oficina de Atención al Ciudadano, de esta magna Corporación, procuraremos sistemáticamente ofrecer un mejor servicio al ciudadano, garantizando que los competentes para resolver de fondo sus peticiones, actúen de manera oportuna, con respeto y garantizando los derechos de los peticionarios y el acatamiento del orden jurídico.

JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS
Asesor 105 02
Defensor del ciudadano