ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 (Julio – Diciembre)

Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019 y los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.",* y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el 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, en cumplimiento tan importante tarea encomienda por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, posteriormente se informa al Director Jurídico para que desde allí se realicen las acciones que considere oportunas.

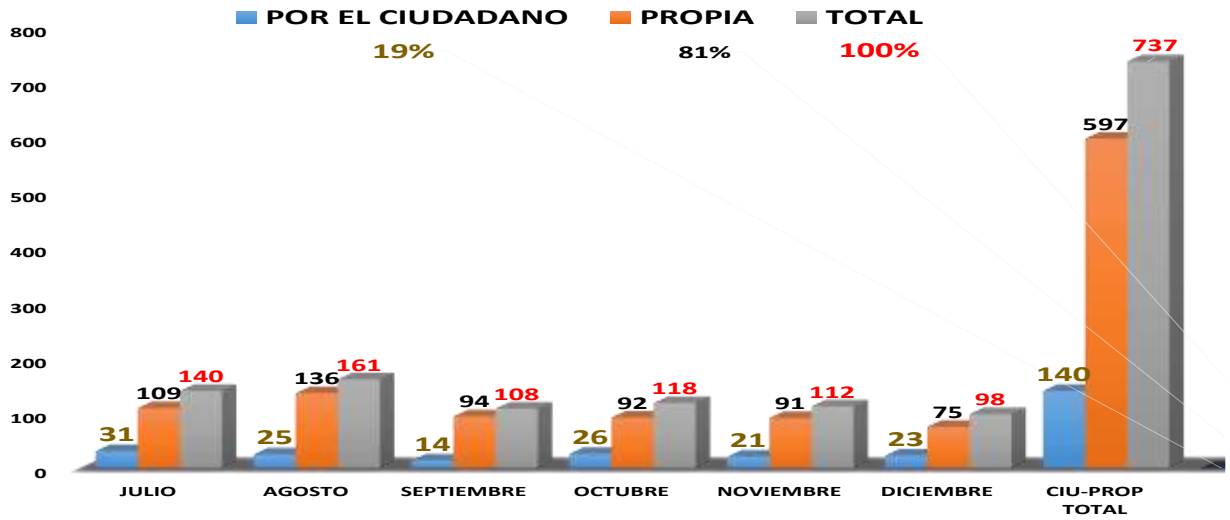
Es importante anotar que el Defensor también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidos en el Concejo de Bogotá, durante el segundo semestre de 2023.

PETICIONES REGISTRADAS

Se tiene que durante el segundo semestre de 2023 se registraron **737** peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos **140** peticiones y de manera propia (recibidas en la Corporación directamente a sus canales de comunicación e incluidas al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha) **597**.

PETICIONES REGISTRADAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CIU-PROP TOTAL	%
POR EL CIUDADANO	31	25	14	26	21	23	140	19%
PROPIA	109	136	94	92	91	75	597	81%
TOTAL	**140**	**161**	**108**	**118**	**112**	**98**	**737**	**100%**



Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

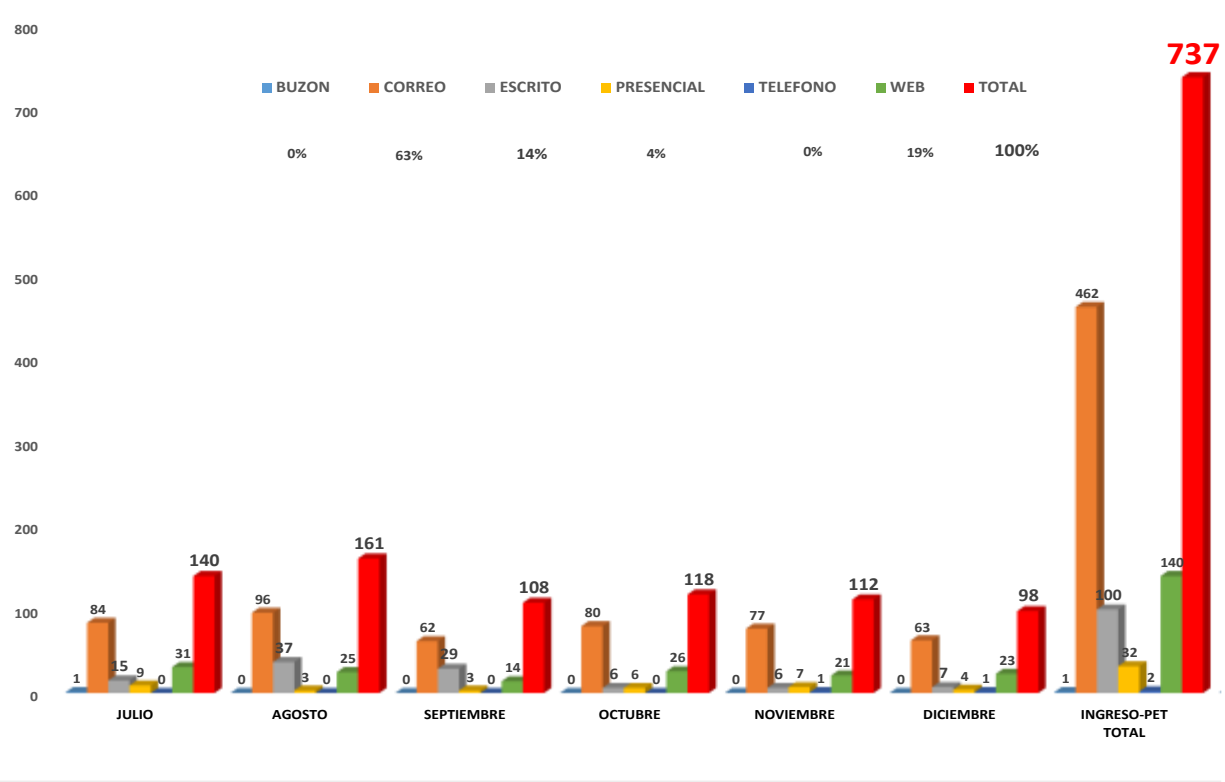
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política

Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el segundo semestre de 2023 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 gráfica, concluyéndose que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico o e-mail del Concejo de Bogotá D.C.

ANÁLASIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

PETICIONES REGISTRADAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	INGRESO-PET TOTAL	%
BUZON	1	0	0	0	0	0	1	0%
CORREO	84	96	62	80	77	63	462	63%
ESCRITO	15	37	29	6	6	7	100	14%
PRESENCIAL	9	3	3	6	7	4	32	4%
TELEFONO	0	0	0	0	1	1	2	0%
WEB	31	25	14	26	21	23	140	19%
TOTAL	**140**	**161**	**108**	**118**	**112**	**98**	**737**	**100%**



Esta grafica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el segundo semestre de 2023 se presentaron **737** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

BUZON: Se recibieron **1** peticiones equivalente al 0% de total de peticiones recibidas.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **462** peticiones equivalente al 63% del total las peticiones que recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

ESCRITO: Se recibieron **100** peticiones equivalente al 14% de total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **32** peticiones equivalente al 4% de total de peticiones recibidas.

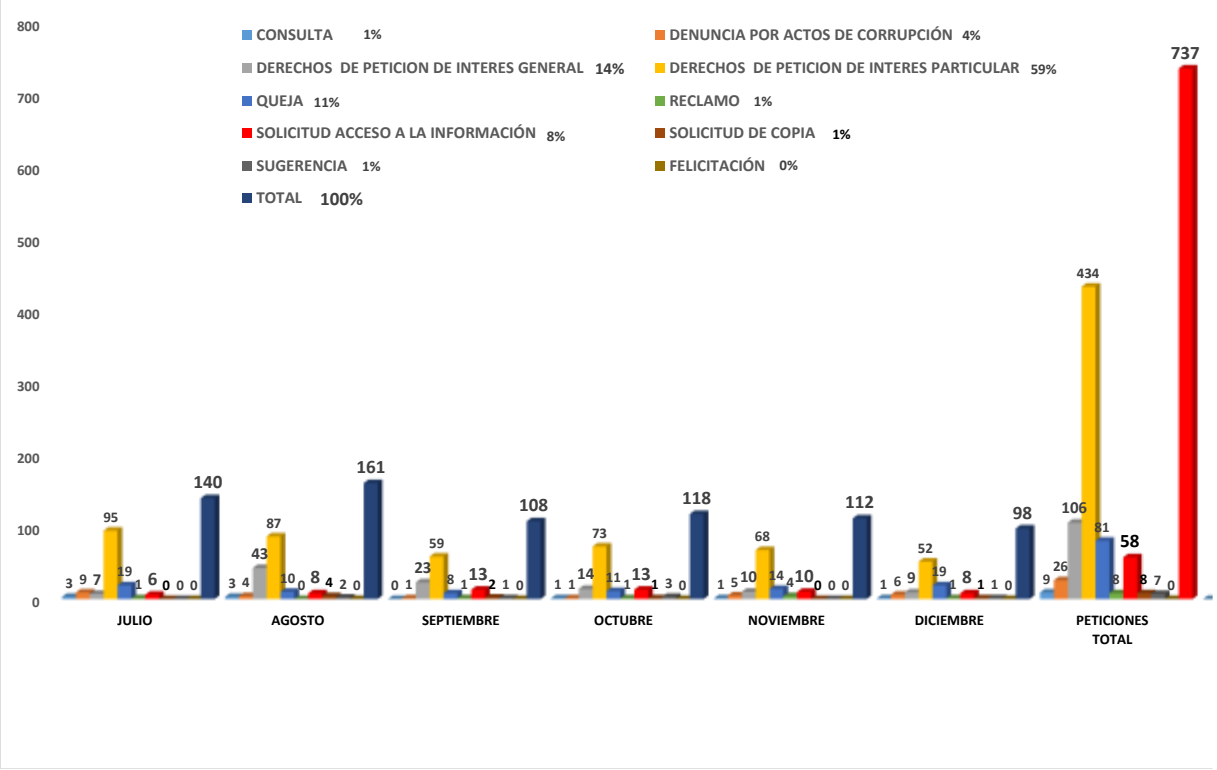
TELEFÓNICO: Se recibieron **2** peticiones que equivalen al 0% del total las peticiones que recibidas.

WEB: Se recibieron **140** peticiones que equivalen al 19% del total las peticiones que recibidas.

Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el segundo semestre de 2023 fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron **462** peticiones que corresponden al 63%; seguido por la WEB de la Alcaldía “Bogotá Te Escucha” equivalentes al 19% de participación con **140** peticiones, luego de forma o medio ESCRITO con **100** peticiones que corresponden a un 14% del total; seguido por el canal PRESENCIAL con un 4% de participación y **32** peticiones, seguido por el medio TELEFÓNICO con **2** peticiones, y por ultimo Buzón con **1** una petición, ratificando la importancia de los medios digitales, los cuales siguen demostrando ser los de mayor acogida dentro de los canales ofrecidos por el Concejo de Bogotá a los ciudadanos, brindando accesibilidad, inmediatez, economía y trazabilidad.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PETICIONES TOTAL	%
CONSULTA	3	3	0	1	1	1	9	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9	4	1	1	5	6	26	4%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	43	23	14	10	9	106	14%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	95	87	59	73	68	52	434	59%
QUEJA	19	10	8	11	14	19	81	11%
RECLAMO	1	0	1	1	4	1	8	1%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	8	13	13	10	8	58	8%
SOLICITUD DE COPIA	0	4	2	1	0	1	8	1%
SUGERENCIA	0	2	1	3	0	1	7	1%
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**140**	**161**	**108**	**118**	**112**	**98**	**737**	**100%**



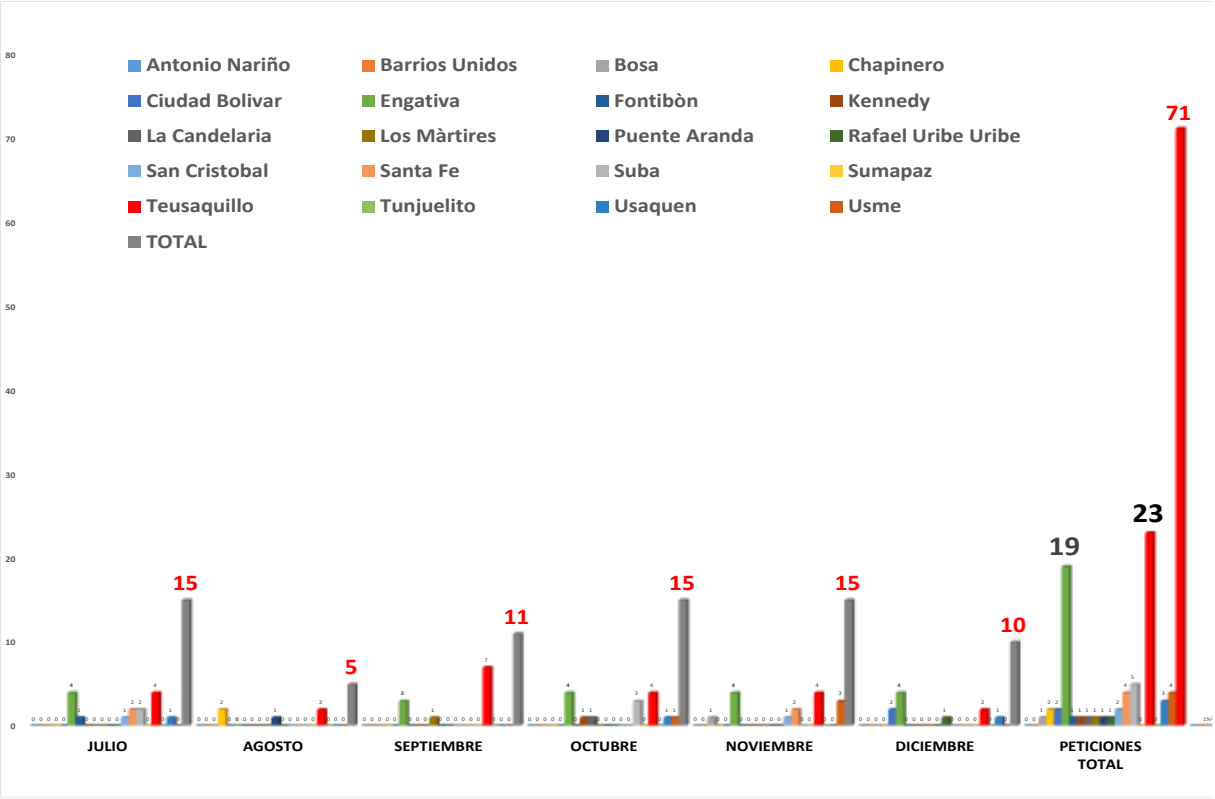
Durante el segundo semestre de 2023 se puede visualizar que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “derechos de petición de interés general” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos en el periodo informado, son los derechos de petición de interés particular con **434** peticiones equivalentes al **59%,** seguido de los derechos de petición de interés general con **106** registros que equivalen a un **14%** y **81** quejas con un **11%** de participación ciudadana.

Igualmente, se contabilizaron **58** solicitudes de acceso de información equivalentes al **8%, 26** Denuncias por Actos de Corrupción que equivalen al **4%, 8** reclamos, **8** solicitudes de copias, **7** sugerencias y **9** Consultas, equivalente al **1%** de participación ciudadana, para cada una de estas últimas categorías**.** No se presentó ninguna Felicitación.

PORCENTAJE POR LOCALIDADES ATENDIDAS

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PETICIONES TOTAL	%
Antonio Nariño	0	0	0	0	0	0	0	0%
Barrios Unidos	0	0	0	0	0	0	0	0%
Bosa	0	0	0	0	1	0	1	1%
Chapinero	0	2	0	0	0	0	2	3%
Ciudad Bolivar	0	0	0	0	0	2	2	3%
Engativa	4	0	3	4	4	4	19	27%
Fontibòn	1	0	0	0	0	0	1	1%
Kennedy	0	0	0	1	0	0	1	1%
La Candelaria	0	0	0	1	0	0	1	1%
Los Màrtires	0	0	1	0	0	0	1	1%
Puente Aranda	0	1	0	0	0	0	1	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0	0	0	0	1	1	1%
San Cristobal	1	0	0	0	1	0	2	3%
Santa Fe	2	0	0	0	2	0	4	6%
Suba	2	0	0	3	0	0	5	7%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teusaquillo	4	2	7	4	4	2	23	32%
Tunjuelito	0	0	0	0	0	0	0	0%
Usaquen	1	0	0	1	0	1	3	4%
Usme	0	0	0	1	3	0	4	6%
TOTAL	**15**	**5**	**11**	**15**	**15**	**10**	**71**	**100%**



En relación con la información de participación por localidades, durante el segundo semestre de 2023 se evidencia en la información interna, que de las 71 peticiones que incluyen o posibilitan la georreferencian, las localidades que reportan mayor número de requerimientos son: Teusaquillo con **23** y Engativá con **19**.

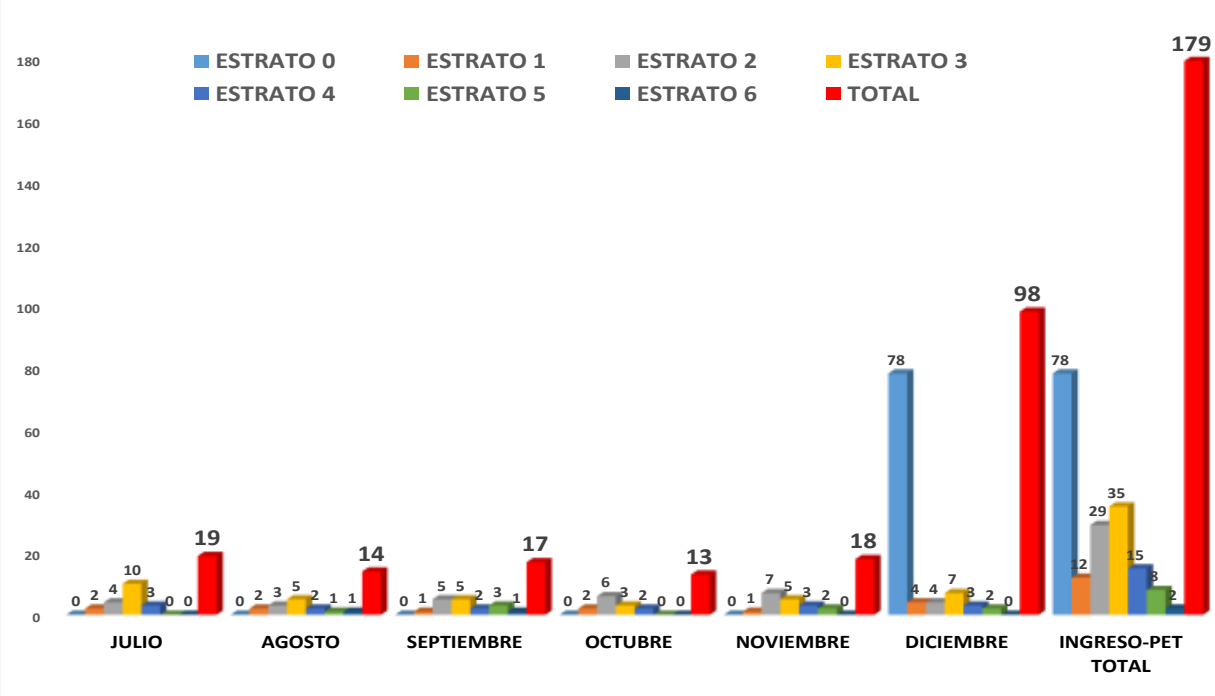
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, medio en el que los peticionarios (as) en mínima proporción reportan la dirección física; así mismo, generalmente no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin.

Los ciudadanos de Bogotá, en un porcentaje alto tienen mayor referencia de su barrio que de su localidad, desconociendo sus límites y tamaño.

Concejo de Bogotá

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

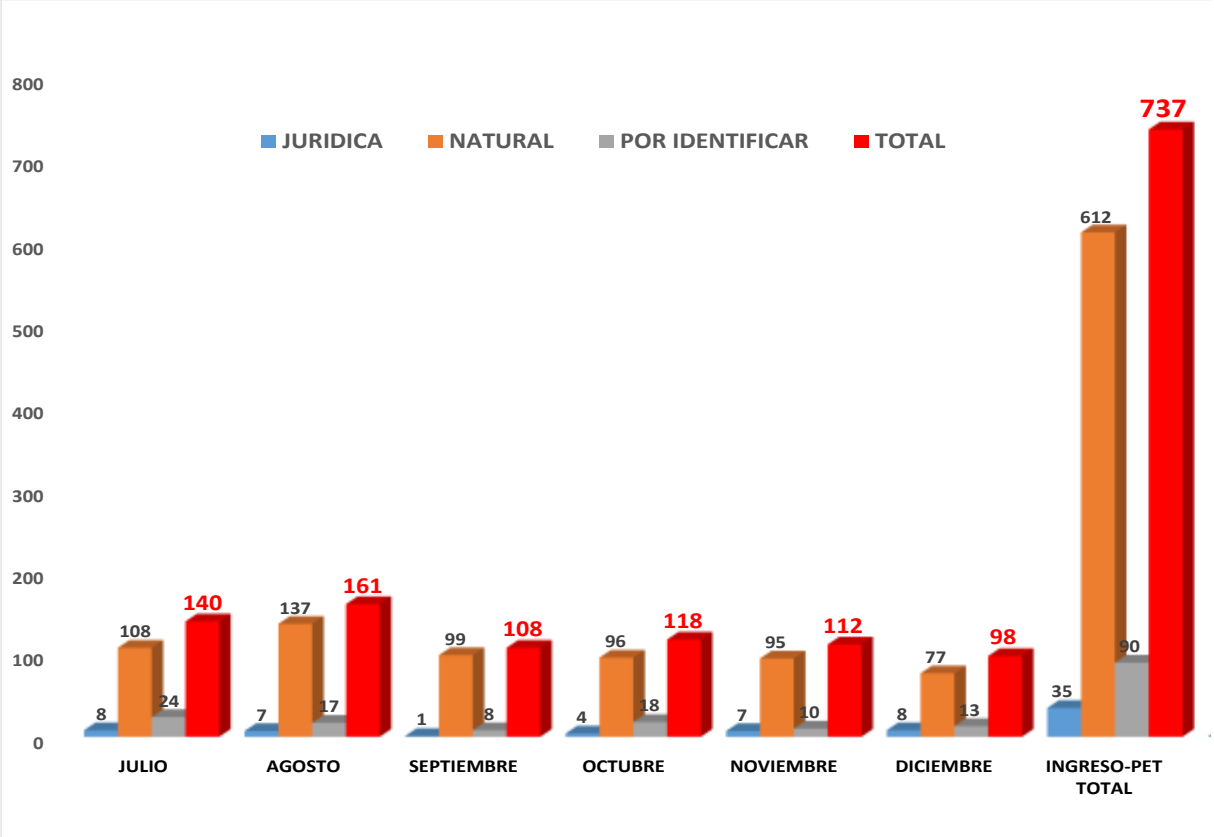
PARTICIPACIÓN REGISTRADAS POR ESTRATO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	INGRESO-PET TOTAL	%
ESTRATO 0	0	0	0	0	0	78	78	44%
ESTRATO 1	2	2	1	2	1	4	12	7%
ESTRATO 2	4	3	5	6	7	4	29	16%
ESTRATO 3	10	5	5	3	5	7	35	20%
ESTRATO 4	3	2	2	2	3	3	15	8%
ESTRATO 5	0	1	3	0	2	2	8	4%
ESTRATO 6	0	1	1	0	0	0	2	1%
TOTAL	19	14	17	13	18	98	179	100%



La participación por estrato socioeconómico como se concluye de esta gráfica, durante el segundo semestre de 2023 el total de registros por estratos fue de **179** así: por el estrato **0** se allegaron la mayor cantidad de peticiones con **78**, del estrato **3** se registraron **35** peticiones, **29** para el estrato **2**, **15** para el estrato **4, 12** para el estrato **1**, **8** para el estrato **5** y para el estrato **6**, **2** peticiones.

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE

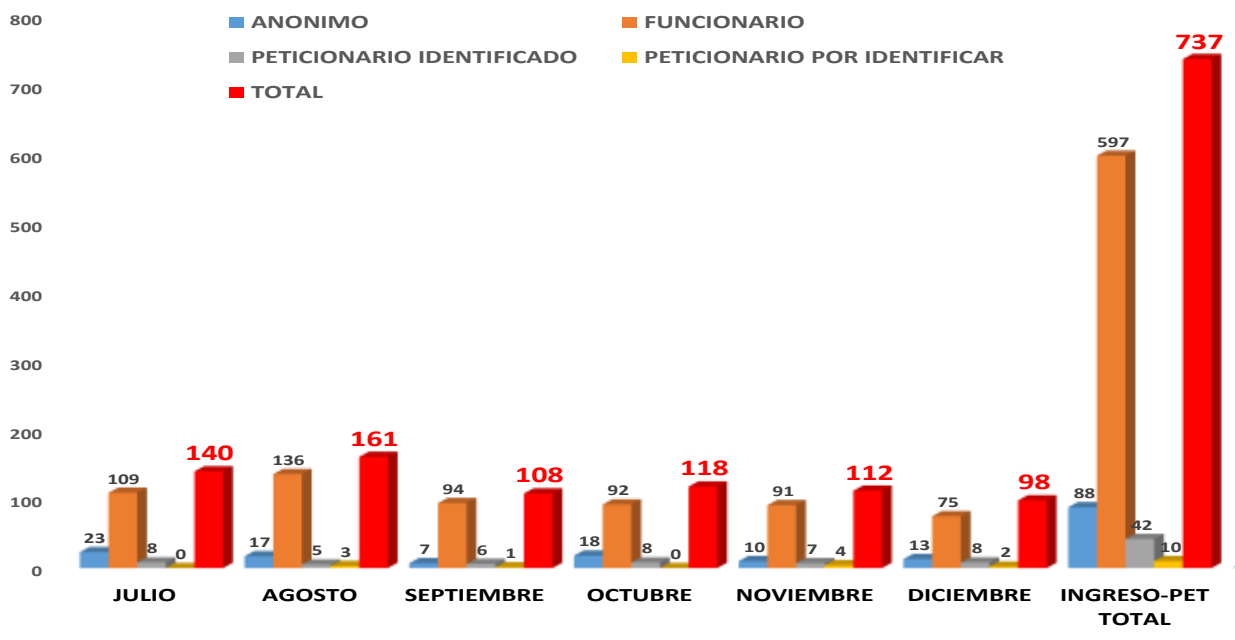
PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	INGRESO-PET TOTAL	%
JURIDICA	8	7	1	4	7	8	35	5%
NATURAL	108	137	99	96	95	77	612	83%
POR IDENTIFICAR	24	17	8	18	10	13	90	12%
TOTAL	**140**	**161**	**108**	**118**	**112**	**98**	**737**	**100%**



De esta gráfica se extrae que, de las **737** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **612** (83%) de ellas, las personas jurídicas **35** (5%) peticiones y en la categoría “POR IDENTIFICAR” **90** peticiones que equivalen al 12%.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	INGRESO-PET TOTAL	%
ANONIMO	23	17	7	18	10	13	88	12%
FUNCIONARIO	109	136	94	92	91	75	597	81%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	8	5	6	8	7	8	42	6%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	0	3	1	0	4	2	10	1%
TOTAL	**140**	**161**	**108**	**118**	**112**	**98**	**737**	**100%**



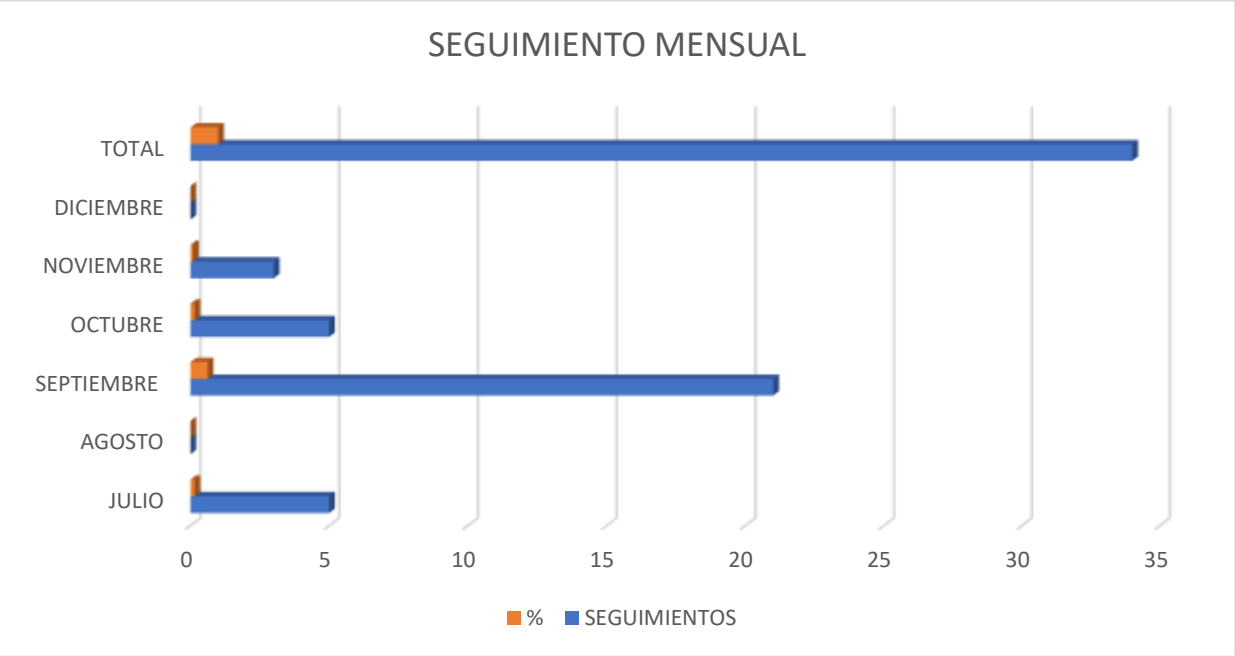
De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el plazo reportado, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó **597** (81%), registros Anónimos **88** (12%), peticionarios identificados presentaron **42** (6%), y por último como personas por identificar se registraron **10** (1%) peticiones.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

Desde la Defensoría del Ciudadano de manera constante, permanente y en forma escrita (medio electrónico), se efectúan requerimientos a las respectivas dependencias y responsables, cuando se tiene alerta de próximo a vencerse, acorde a la planilla de control manual; esto con el propósito de garantizar que se ejecute la debida resolución dentro de los términos establecidos. Consecuente con ello se realizaron **34** requerimientos.

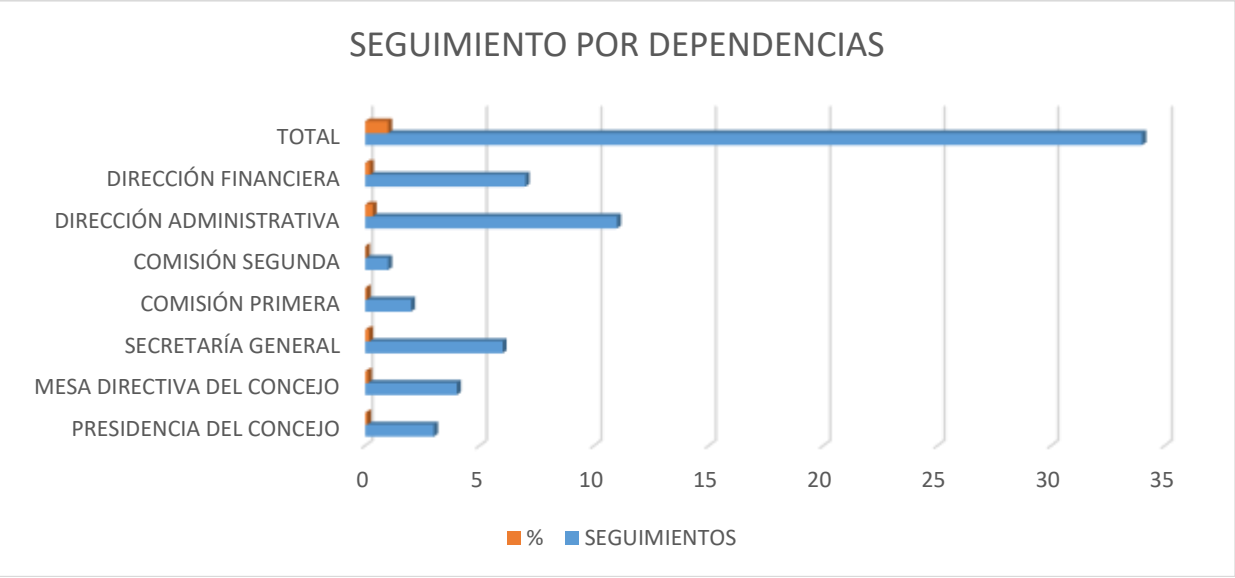
Seguimientos segundo semestre, por mes:

MES	SEGUIMIENTOS	%
JULIO	5	15%
AGOSTO	0	0%
SEPTIEMBRE	21	62%
OCTUBRE	5	15%
NOVIEMBRE	3	9%
DICIEMBRE	0	0%
TOTAL	**34**	**100%**



Seguimientos segundo semestre, por dependencias en el Honorable Concejo Distrital:

DEPENDENCIAS	SEGUIMIENTOS	%
PRESIDENCIA DEL CONCEJO	3	9%
MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO	4	12%
SECRETARÍA GENERAL	6	18%
COMISIÓN PRIMERA	2	6%
COMISIÓN SEGUNDA	1	3%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	11	32%
DIRECCIÓN FINANCIERA	7	21%
TOTAL	**34**	**100%**

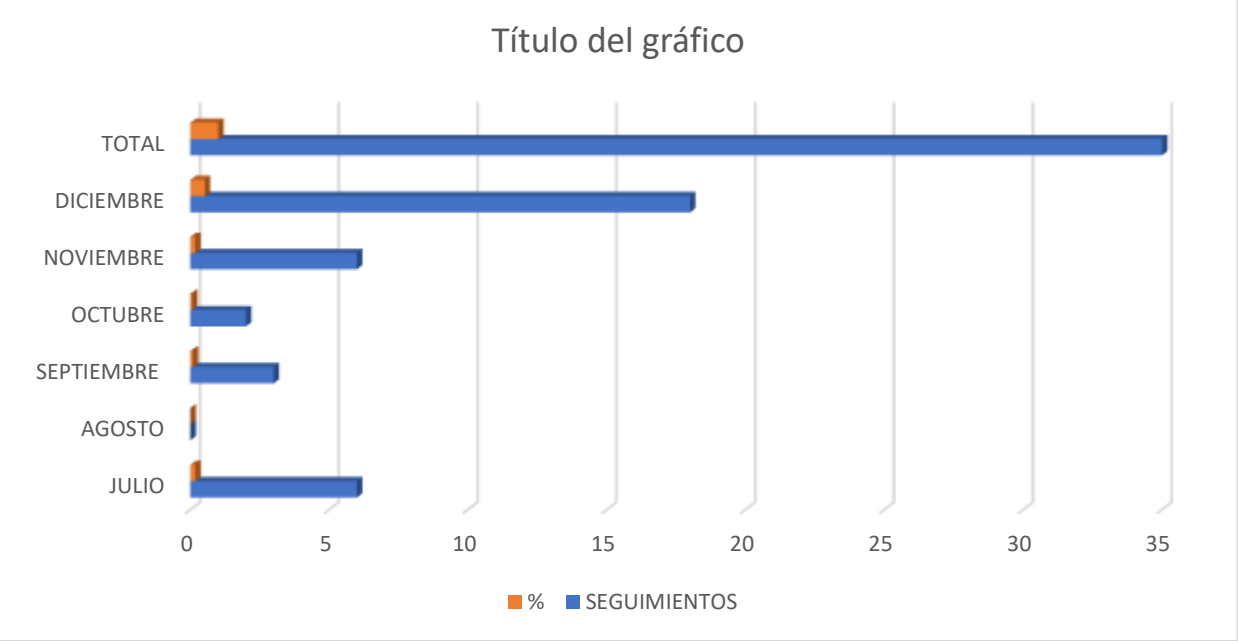


Dentro de las acciones de mejora que se han adelantado para afianzar la resolución de las peticiones de manera efectiva y oportuna, en toda la Corporación, se han llevado a cabo reinducciones para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha**, y en general para todos los servidores públicos, con el fin que se tengan claros los términos acorde a la clasificación de las peticiones, la regulación normativa y el manejo del sistema; promoviéndose estas acciones, por la oficina del Defensor del Ciudadano, en aplicación al Proceso de Atención al Ciudadano.

De otra parte, se evidencian algunas situaciones en las que a pesar que se da respuesta de fondo a las peticiones, estas se registran y remiten de manera extemporánea a los peticionarios, identificándose **35.** Frente a estas se realizan requerimientos a las dependencias y servidores (as) responsables, solicitándole que informen las razones por las que se generó la respuesta de fondo con extemporaneidad.

Extemporáneas segundo semestre, por mes:

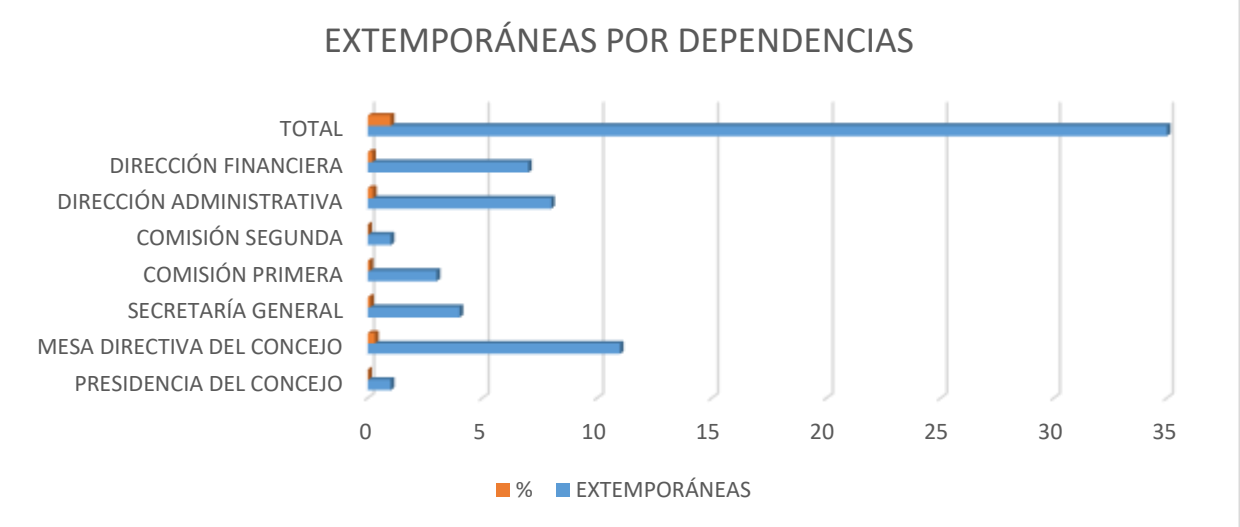
MES	SEGUIMIENTOS	%
JULIO	6	17%
AGOSTO	0	0%
SEPTIEMBRE	3	9%
OCTUBRE	2	6%
NOVIEMBRE	6	17%
DICIEMBRE	18	51%
TOTAL	**35**	**100%**



Extemporáneas segundo semestre, por dependencias:

DEPENDENCIAS	EXTEMPORÁNEAS	%

PRESIDENCIA DEL CONCEJO	1	3%
MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO	11	31%
SECRETARÍA GENERAL	4	11%
COMISIÓN PRIMERA	3	9%
COMISIÓN SEGUNDA	1	3%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	8	23%
DIRECCIÓN FINANCIERA	7	20%
TOTAL	**35**	**100%**



Lo anterior evidencia que, por parte del Defensor del Ciudadano, constantemente se realiza seguimiento al proceso de atención al ciudadano y de resolución de fondo a las peticiones, promoviéndose sistemáticamente acciones de mejora.

JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS
Defensor del Ciudadano