



Doctor
JAYN PATRICH PARDO GARCÍA
Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Veeduría Distrital

Asunto: Respuesta requerimiento informe radicado No. Radicado No.:
20205000059151 *20205000059151*. Fecha: 7/13/2020

Respetado señor Veedor Delegado:

En atención a su comunicación relacionada en el asunto, doy respuesta a lo solicitado en los siguientes términos:

En primer lugar, presentaré un informé mes a mes de la gestión adelantada por mi antecesor Dr. Ruben Riaño Cocknub en calidad de Defensor del Ciudadano y por mí a partir del mes de enero de 2020, así:

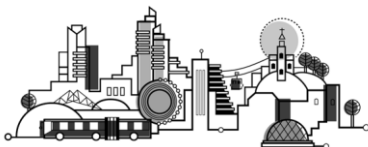
1

1. INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

1.1. JULIO DE 2019

En el período en estudio se constató una cifra análoga de relación entre el número de peticiones asignadas al Concejo de Bogotá, D.C., las ingresadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en contraste con la recibidas en esta Defensoría.

Para el análisis de este periodo, es decir julio, es importante el aumento en el ingreso de requerimientos con respecto a los meses inmediatamente anteriores. Con este contexto, el índice de participación más alto que se obtuvo en este periodo en nuestra Corporación fue en la tipología de Derecho de Petición de Interés General con 32 de las 149 peticiones recepcionadas en este mes para la





Concejo de Bogotá

Corporación y el medio escrito fue el mayor con 104 requerimientos. La localidad de Fontibón la que presentó el mayor número de requerimientos (23), llamando la atención el número de usuarios que no desean identificarla (29). En lo que respecta a los sectores de la administración que más tuvieron relevancia fueron: el de Gestión Jurídica (57), seguido de Planeación (26 registros) y el ambiental con 17 ingresos, lo que denota de alguna manera la tendencia de mayor credibilidad frente a la institucionalidad.

Desde otra perspectiva es impostergable sopesar la **Circular 007 del 17-07-2019** emitida por la **Veeduría Distrital**, orientada en la recomendación de carácter preventivo de la integración del *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental de cada una de las Entidades Distritales*, en coherencia con el mandato del Decreto 371 de 2010 el cual señala en su artículo 3º la exigencia para que todas las PQRS que ingresen a cualquier entidad Distrital deben ingresar al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, so pena de estar incumpliendo con la normativa cifrada para la Atención de la Ciudadanía usuaria de los servicios prestados por las Entidades Distritales.

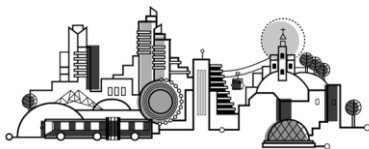
2

Por consiguiente esta Defensoría considera que es un deber de la alta dirección de los diferentes organismos del Distrito, promover las acciones de planificación, ejecución y control de la puesta en marcha de la armonización de los dos Sistemas, integración que de acuerdo a la Plenaria de la Red de Quejas y Soluciones que se realizó el pasado 26 de julio, nos dejó el sinsabor de los escasos 13% de organismos y entidades Distritales que han alcanzado dicha meta.

- **AGOSTO DE 2019**

Continuando con la labor de seguimiento del periodo de agosto del presente año, y al realizarse el comparativo de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Corporación, con esta Defensoría del Ciudadano, coinciden las solicitudes en el número, esto es, 142 en el mes.

Es preciso anotar una vez más la importancia que reviste realizar el seguimiento de cada periodo mensual al contar con el Reporte de Peticiones oportuno para trabajar a la par con el correr del periodo que se analiza, es decir, que se pueda descargar de la plataforma Distrital del SDQS permanentemente y de esta manera





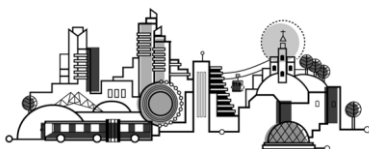
tener un seguimiento actualizado para la elaboración de los informes y envié oportuno del mismo a los entes de control.

Ahora bien, en cuanto al análisis del periodo de agosto, es muy importante subrayar la oscilación que se ha presentado en los tres últimos meses, pues no ha habido un incremento constante de la participación ciudadana a través de sus peticiones marcando una curva de 109 peticiones en junio, 149 en julio y para este mes descendió con 142 requerimientos ciudadanos, periodo que nos ocupa en el presente análisis.

Llama la atención asimismo en materia de participación el canal escrito que mantiene su mayor participación en este aspecto, seguido del web; en cuanto a la tipología de las solicitudes los Derechos de Petición de Interés General y Particular, marcan su preferencia a la hora del ciudadano interponerlos. En cuanto a los sectores, Planeación lo lideró en solicitudes de los ciudadanos, y tiene su razón de ser, pues se llevó a cabo en este mes el Cabildo Abierto POT, esto los motiva a acudir por los canales de la Plataforma del SDQS, en espera de alcanzar algún tipo de receptividad a sus inquietudes, sugerencias y planteamientos. En lo que respecta a las localidades, como se señaló en el ítem correspondiente, Teusaquillo y Bosa fueron en las que los requirentes dieron a conocer que vivían.

Temas de gran valía son los que sin duda aglutinan las inquietudes ciudadanas, estructurando colectivos en defensa de prioridades como las ambientales, las de movilidad y tantas otras que. Es sin duda la construcción de una cultura ciudadana que como servidores públicos estamos llamados a enfrentar el reto ciudadano de un mejor servicio.

Frente al ámbito de reorganización y ajuste del Proceso de Atención al Ciudadano en el Concejo de Bogotá, D.C., a través de la Mesa Directiva en cabeza de su Presidenta y la Dirección Jurídica de la Corporación se ha venido coordinando este mes la actualización de las condiciones requeridas por la norma en materia de Atención al Ciudadano, iniciando con la adecuación física a fin de proporcionar espacios propicios libres de barreras físicas para que el acceso de la Ciudadanía que visita la Corporación cumpla con los estándares y los funcionarios asignados a esta Oficina sigan los procedimientos y brinden la atención en condiciones adecuadas.



- **SEPTIEMBRE DE 2019**

De acuerdo con el seguimiento realizado durante el periodo del mes de septiembre de 2019 y al efectuarse un comparativo de la oficina del *Procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá*, con el *Procedimiento del Defensor del Ciudadano*, se identificó que coinciden los números de requerimientos con los de esta Defensoría, teniendo en cuenta el *Reporte* enviado por parte del Administrador del Soporte del SDQS, que contiene un total de 250 requerimientos en el periodo en análisis.

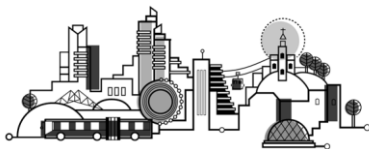
Sobre el análisis del periodo de septiembre, también podemos deducir que el proyecto del “Plan de Ordenamiento Territorial”, denominado por las siglas POT, influyó positivamente en el ingreso de requerimientos encaminados a la planificación y el ordenamiento equilibrado del territorio de Bogotá, D.C., este aspecto de alguna manera incrementa las peticiones sobre dicho sector, con inquietudes de la comunidad en torno a este plan y la tendencia que se ha presentado en los últimos periodos en el aumento de la participación ciudadana a través de requerimientos que interponen los ciudadanos en temas puntuales; de la misma manera llama la atención que estratos que no tenían el comportamiento de interactuar con las instituciones a través de la Plataforma del SDQS, ahora lo hacen y se empieza a evidenciar que los índices de participación para el caso concreto de nuestra Corporación superan a la que se venía presentando en lo referente a peticiones ciudadanas.

4

En tal contexto el índice de participación más alto que se obtuvo en este periodo en nuestra Corporación fue el del estrato 4 y la localidad de Teusaquillo la que presentó el mayor número de requerimientos, lo que denota de alguna manera la tendencia de mayor credibilidad frente a la institucionalidad generando aún más la confianza en la capacidad de respuesta y servicio de las entidades.

- **OCTUBRE DE 2019**

Al realizar un análisis en lo que respecta al seguimiento de los requerimientos que los ciudadanos presentan por los diferentes canales dispuestos en el distrito, se observa que para el mes de octubre la Oficina de Atención al Ciudadano de la Corporación y esta Defensoría coinciden en el número de ingresos que adelantaron con 226 solicitudes.



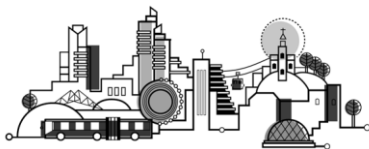
De igual forma se encuentra un aspecto que llama la atención y es que los ciudadanos continúan confiando en los mecanismos tradicionales al momento de interponer una queja, reclamo o solución: el canal escrito, que triplica en número a los otros, esto, pese a que se les brinda información amplia y suficiente sobre otros mecanismos como son los canales web – e-mail – telefónico. Lo anterior conlleva a pensar que quizás se desconfía de la efectividad en la respuesta por los otros medios, sobretodo con los adultos mayores, que adicionalmente encuentran en el dirigirse hasta las instalaciones una manera de tener un contacto más directo con los funcionarios y tener “su radicado” físico, pues su copia con el sello es para ellos una manera de exigir más enfáticamente, si la Corporación o la entidad ante la que presentan la solicitud no le contesta en términos.

En cuanto a la organización sectorial, Planeación continúa liderando este importante sector, lo que demuestra que la participación ciudadana en un tema tan importante como el Plan de Ordenamiento Territorial – POT, sigue siendo de interés y discusión entre el Distrito y la ciudadanía. En lo que respecta a las localidades, como se señaló en el ítem correspondiente, Teusaquillo y Suba, fueron en las que los señalaron que vivían.

Para finalizar, otro aspecto que se puede denotar en esta parte del informe es el recurso que tiene mayor incidencia cuando los ciudadanos quieren manifestar su inconformismo con alguna información o labor que realice la Corporación y es el derecho de petición de interés general y particular que al igual que el anterior ítem, se mantiene entre los que más recurren los ciudadanos en el periodo que nos ocupa para este análisis.

- **NOVIEMBRE DE 2019**

En este informe y después de efectuar un análisis sobre los aspectos más relevantes en lo que tiene que ver con el seguimiento a los requerimientos que presentan los ciudadanos en los diferentes canales dispuestos para ello por el Distrito y la Corporación, se observa que para el mes de noviembre la Oficina de Atención al Ciudadano de la Corporación y esta Defensoría, después de corroborar las bases de datos remitidas a través del Sistema Distrital, coinciden en el número de ingresos para ambos con 109 solicitudes.



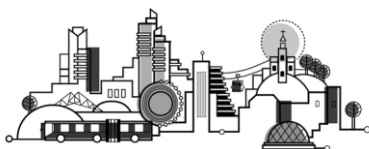


Sobre los canales de interacción que el ciudadano escoge para presentar sus solicitudes, esta Defensoría observa que este mes, aunque continúa siendo el escrito el que lo lidera, los canales virtuales en igual proporción fueron escogidos para manifestar inquietudes, pero el presencial sigue siendo el mas bajo. Caso contrario se registró en las tipologías, pues pasó a ser la solicitud de información la mayor seguida del derecho de petición de interés particular y la queja, dejando entrever que, al parecer una vez finalizada la discusión del Plan de Ordenamiento Territorial por medio de los Cabildos Abiertos, los ciudadanos quizás recurren a este tipo de medios para analizar a fondo lo aprobado o manifestar inconformidad con el mismo. Con este mismo tema (POT) se deduce que por sectores cambiaron los intereses de los ciudadanos en los requerimientos, pasando el sector de planeación a un tercer lugar, despues que en los dos meses anteriores prevalecía esta consulta y en noviembre fue la gestión jurídica quién la encabeza.

Cabe resaltar que a inicios de este mes se puso a disposición de la comunidad, la renovada Oficina de Atención a la Ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido por el Acuerdo Distrital 731 de 2018, “por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del Defensor de la Ciudadanía en los organismos del Distrito”, en esta oficina que se encuentra ubicada en el primer piso de la Corporación, los ciudadanos podrán tener acceso a computadores para la consulta previa de trámites administrativos, además de una sala de espera y un espacio para el acceso de personas con discapacidad. Los servidores dedicados a la atención de los visitantes portan chaquetas distintivas y ya han sido capacitados para la gestión de quejas y reclamos, adicionalmente ofrecerá el servicio del MinTIC para la atención de personas con discapacidad auditiva.

A manera de conclusión, encontramos por parte de esta Defensoría que los profesionales en Derecho contratados por la Corporación y asignados a la Oficina de Atención al Ciudadano han contribuido a realizar un seguimiento puntual a las solicitudes de los ciudadanos y de esta forma brindar respuesta en términos, razón por la cual se ha presentado un mínimo de reiteraciones.

- **DICIEMBRE DE 2019**



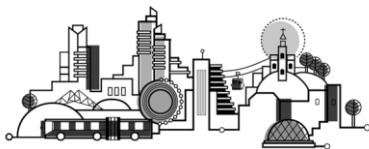


Para el seguimiento a las peticiones durante este mes, se llevó a cabo un comparativo entre el *Procedimiento de Atención a la Ciudadano del Concejo de Bogotá* y el *Procedimiento del Defensor del Ciudadano*, esto para corroborar si los requerimientos coinciden entre ambas, como efectivamente ocurrió con un total de 69 solicitudes.

Durante el segundo semestre de este año que termina, el mes de diciembre fue el que reportó el menor número de registros (69) y el mayor pico estuvo en el mes de septiembres (250); una de las explicaciones es la llegada tanto de la nueva Administración Distrital como de los Concejales elegidos en esta anualidad se generó en los ciudadanos una expectativa que seguramente se verá reflejada en los próximos meses y adicionalmente la dinámica propia de fin de año con festividades y demás refleja esta llamativa disminución.

Lo concerniente al análisis para el mes, además de lo expuesto en el punto anterior, es importante destacar que el medio escrito fue el más utilizado por los ciudadanos, contrario al canal presencial que se mantuvo en últimos tres meses en solo un visitante. Cabe resaltar que para este mes en lo referente a la tipología la queja vuelve a ser la que mas utilizan los ciudadanos para demostrar su inconformidad con la Administración en algún aspecto, sobre los sectores el de Gestión Jurídica y en cuanto a las localidades Teusaquillo es la que mas solicitudes presentó. En cuanto a la calidad de los requirentes la mayoría se identifica y un mínimo no lo hace.

Para concluir esta Defensoria, en lo que concierne a los insumos allegados a través del SDQS para poder consolidar una información coherente con respecto al tratamiento y la trazabilidad de las peticiones ciudadanas, sugiere que sería importante sensibilizar a los funcionarios que son asignados a la Oficina de Atención al Ciudadano - tan pronto son incorporados a la Corporación o trasladados a dicha área - con un curso sobre el manejo de la plataforma; de igual manera continuar con la divulgación de la Guía para la Orientación de la Atención al Ciudadano, los procesos de Atención a la Ciudadanía y Defensor del Ciudadano, así como en la actividad misma de registro, tipificación, clasificación y direccionamiento de las peticiones de los requerimientos ciudadanos.





**Concejo
de Bogotá**

a) INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2020

- ENERO DE 2020

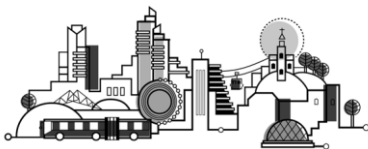
En un seguimiento realizado durante el periodo del mes de enero de 2020 y al efectuarse un comparativo entre la oficina del *Procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá*, y el *Procedimiento del Defensor del Ciudadano*, se identificó que coinciden los números de requerimientos con los de esta Defensoría, teniendo en cuenta el *Reporte* enviado por parte del Administrador del Soporte del SDQS, contiene un total de 88 requerimientos en el periodo en análisis.

Sobre el análisis del periodo de enero, es importante la disminución de requerimientos con respecto a los meses inmediatamente anteriores, esto debido quizás por ser el primer mes del año, por ende vacaciones y el nuevo cabildo que hasta ahora inicia labores y visibilidad pública, adicionalmente en este mes se empezó a presentar una coyuntura con la Plataforma del Sistema Bogotá Te Escucha lo cual se visibiliza en el menor número de peticiones. En tal contexto el índice de participación más alto que se obtuvo en este periodo en nuestra Corporación en la tipología de Queja con 70 de las 88 peticiones recepcionadas este mes para la Corporación y el medio escrito fue el mayor con 53 requerimientos. La localidad de Los Mártires la que presentó el mayor número de requerimientos (15), lo que denota de alguna manera la tendencia de mayor credibilidad frente a la institucionalidad generando mayor confianza en la capacidad de respuesta y servicio de las entidades.

8

- FEBRERO DE 2020

En el ejercicio de seguimiento de la vigencia del mes de febrero de 2020, y al realizarse un comparativo entre el *Procedimiento de Atención a la Ciudadano del Concejo de Bogotá* y el *Procedimiento del Defensor del Ciudadano*, se evidenció que los requerimientos coinciden entre ambos con un total de 352 solicitudes y comparado con el mes de febrero del año inmediatamente anterior (62 peticiones), se evidencia una diferencia de 290 casos, sobre este aspecto se podría deducir que a raíz del ingreso a la Corporación de los nuevos Concejales elegidos y el cambio de





administración distrital se generó en los ciudadanos una expectativa mayor y por ende los requerimientos aumentaron.

En lo que concierne al análisis del periodo de febrero, es importante destacar que el medio escrito es el más utilizado por los ciudadanos, contrario al Canal Presencial que bajo notablemente. Con relación al tipo de interés con el que los ciudadanos motivan sus requerimientos este mes es el Interés Particular el que más registros obtuvo seguido de la Solicitud de Información, como se indica en el numeral 3. Al observar el comportamiento por sectores del Distrito es el Administrativo el que lleva el mayor número de requerimientos.

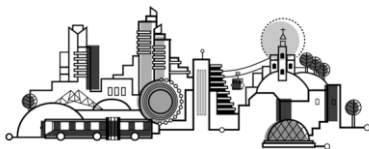
Para finalizar es importante manifestar los inconvenientes que se vienen presentando desde el mes anterior con el registro y acceso a la plataforma del Sistema Bogotá Te Escucha, esto ha conllevado a que el seguimiento por parte de esta Defensoría en franjas tan cortas asignadas a la Corporación e intermitentes, no se alcance a depurar la información necesaria para cumplir cabalmente con el seguimiento que se debe hacer en las áreas a las que se direccionan al interior de la Corporación de los PQRS del mes, aun así se realizaron 46 reiteraciones de SDQS.

9

- **MARZO DE 2020**

Frente al Procedimiento del Defensor del Ciudadano realizado durante el mes de marzo de 2020 y llevando a cabo un comparativo con la Oficina de Atención al Ciudadano en lo que respecta a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se constató que al efectuar la respectiva depuración y el cruce de información de las bases de datos de ambas oficinas, estas coinciden en el número de las PQRS asignadas a la Corporación con un total de 247 registros.

Si bien es cierto que los ciudadanos han ido modificando la forma de realizar sus peticiones ante las diferentes entidades u organismos de control, para el caso particular de la Corporación, se ha evidenciando cada vez más que las solicitudes ya no en su gran mayoría presenciales, ahora los ciudadanos recurriendo con mayor frecuencia a las solicitudes por el medio *escrito* como se observa este mes con 194 (78,54%) de peticiones realizadas de esta forma y 37 (14,98%) por la *web*.





Con respecto a la tipología registrada este mes, es importante resaltar que la *Queja* tuvo un papel preponderante con 70 requerimientos cuando por lo general habían primado los *Derechos de Petición de Interés General* y el *Particular*. Sobre los Sectores analizados, el Jurídico tuvo un número alto de participación y la localidad que obtuvo más número de solicitudes fue la de Teusaquillo.

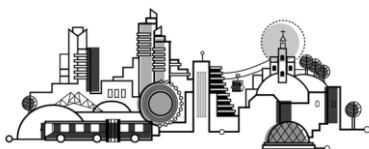
Cabe señalar que al parecer los procesos de elección de Contralor y Personero para la ciudad que adelanta el Concejo de Bogotá D.C., ha generado que las Veedurías Ciudadanas presenten requerimientos con el fin de denunciar ante los Cabildantes presuntas irregularidades en el mismo, para lo cual esta Defensoría está atenta a cualquier reiteración que deba hacerse al respecto.

Para finalizar se hace necesario tener en cuenta tres aspectos que durante este mes han influido en el desarrollo normal de las funciones de esta Defensoría como son: i) la intermitencia en el acceso a la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, lo cual ha perjudicado enormemente a la hora de realizar tanto el seguimiento como los requerimientos a los funcionarios que se les ha asignado los SDQS; ii) la emergencia declarada por la pandemia del COVID 19, que inició este mes y que obligó al personal que labora en la entidad a ejercer sus funciones por medio del trabajo en casa, lo cual ha dificultado el seguimiento y la respuesta oportuna de SDQS y iii) teniendo en cuenta los aspectos anteriores y con las limitaciones que ello conlleva, se llevaron a cabo ocho reiteraciones durante el presente mes.

10

- **ABRIL DE 2020**

Durante el seguimiento que se realizó en el mes de abril de 2020 y al hacer un comparativo entre los *Procedimientos de Atención a la Ciudadano del Concejo de Bogotá* y del *Defensor del Ciudadano*, se evidenció que los requerimientos coinciden entre ambos en un total de 126 solicitudes y no se presentaron reiteraciones por parte de la Defensoría. Llama la atención la disminución considerable de registros para este mes con prácticamente la mitad contrastado con el inmediatamente anterior (marzo) que fue de 247 y más aún con febrero de 352, cuando el histórico ha sido que, en la medida que van avanzando los meses las peticiones aumentan o en caso de haber diferencias no son tan marcadas. En relación con lo señalado anteriormente, se analiza que esto se debe a la situación de confinamiento declarada por el COVID19, a nivel nacional y distrital



pero que este mes se vivió en su totalidad en la ciudad, trayendo como consecuencia que el cierre físico de las instalaciones y la interrupción en las actividades normales de visitas y atención que se registraban ya no se dieran de manera presencial sino virtual, tal vez por esto los únicos canales que tuvieron peticiones fueron el web y el de e-mail.

Continuando con la tendencia registrada y atípica en lo que respecta a la tipología de las solicitudes, fueron los derechos de petición tanto el general como el particular los que presentaron el mayor número de requerimientos como se puede observar en el desarrollo del presente informe y las gráficas que lo demuestran. En lo que concierne al análisis del comportamiento por localidad, aquellas que por lo general tenían mayor registro fueron en este mes las que lo hicieron en menor número, prevaleciendo por parte del peticionario el no identificar la localidad donde vive, fenómeno similar y que se mantiene es el relacionado con el tipo de persona que se registra siendo el natural con un registro más alto frente al jurídico que tiene un número más bajo; otro aspecto analizado es el tipo de usuario donde la mayoría se identificaron, pero pese a ello el registro anónimo es alto con respecto al total de este mes y comparado con los anteriores, lo cual puede darse por la misma virtualidad que se ha presentado particularmente en abril.

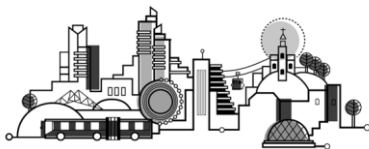
11

A manera de conclusión, se podría decir que la virtualidad que se ha presentado es un factor que lleva a que el mes de abril tenga un comportamiento especial pues muchos ciudadanos no tienen acceso a medios digitales, no tienen el manejo de los mismos o perciben equivocadamente que las solicitudes presentadas de manera escrita o presencial son las que tienen respuesta directa o inmediata para ellos.

- **MAYO DE 2020**

Se ha realizado el seguimiento en el mes de mayo de 2020, evidenciándose que el total de requerimientos es de 172 solicitudes. Así mismo no se presentaron reiteraciones por parte de la Defensoría, esto teniendo en cuenta la ampliación de plazos para la respuesta del mismo, de acuerdo al artículo 5 “Ampliación de términos. Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020.

Es importante destacar que a pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de





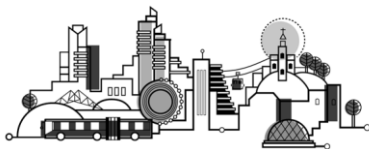
requerimientos recibidos durante el mes de mayo, ascendió a ciento setenta y dos (172), con respecto al mes de abril que fue de 126; los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, con un incremento del 36% de registros para este mes.

Así mismo podemos analizar los diferentes canales de interacción de las peticiones registradas en la Plataforma del SDQS, donde se ha observado que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de mayo es el E-MAIL correo electrónico, con 114 peticiones que corresponden al 66% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 58 peticiones que corresponden al 34%, de las solicitudes de los ciudadanos, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19, lo que impide que los ciudadanos presenten sus peticiones mediante otras modalidades.

En este análisis observamos una diferencia entre lo que es el informe físico de la entidad con el informe emitido por la Alcaldía, en el sentido que el análisis de las gráficas se hace sobre un total de 155 peticiones, contra 172 que fueron las que en realidad se tramitaron. Esto podría suceder por los traslados que hacen las entidades, o los que se hacen en nombre propio, que aunque en algunos casos son respondidos por el Concejo, se efectúa el traslado por ser también de competencia de otra entidad.

En cuanto a la tipología de solicitudes, podemos observar que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de mayo de 2020, son los Derechos de Petición de Interés Particular con 61 solicitudes y un porcentaje del 35%, seguido de los Derechos de Petición de Interés General con 46 solicitudes y un porcentaje de participación del 27% y complementando los más altos porcentajes se encuentran las solicitudes de información con 31 solicitudes y un 18% el resto de tipologías suman el 20% restante, todas tuvieron un descenso considerable en comparación con el mes anterior.

Continuando con la tendencia registrada y atípica en lo que respecta a la tipología de las solicitudes, fueron los derechos de petición tanto el general como el particular los que presentaron el mayor número de requerimientos como se puede observar en el desarrollo del presente informe y las gráficas que lo demuestran.





En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que los ciudadanos que envían sus peticiones, un porcentaje muy alto ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 53% de participación; El 43% restante correspondiente a 59 solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación completan el restante de peticiones.

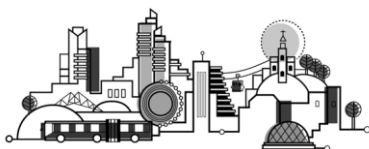
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las diferentes Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes, para el mes de mayo se resalta en la barra roja que determina 59 solicitudes y un 34% de participación, pero no se identificación de la localidad desde donde se hace la solicitud, para este mes se ve un aumento significativo en la Localidad de Teusaquillo con 36 solicitudes y un 21% de participación las otras localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes. Así mismo prevalece por parte del peticionario el no identificar la localidad donde vive, fenómeno similar y que se mantiene es el relacionado con el tipo de persona que se registra siendo el natural con un registro más alto frente al jurídico que tiene un número más bajo; otro aspecto analizado es el tipo de usuario donde la mayoría se identificaron, pero pese a ello el registro anónimo es alto con respecto al total de este mes y comparado con los anteriores, lo cual puede darse por la misma virtualidad que se ha presentado, afectando particularmente la geo-referenciación de los peticionarios, su estrato, etc.

13

- **JUNIO DE 2020**

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio fue el E-MAIL correo electrónico con 139 peticiones que corresponden al 84% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 26 peticiones que corresponden al 16%, de las solicitudes de los ciudadanos.

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de junio, descendió levemente a ciento sesenta y cinco (165), con respecto al mes de mayo los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la





racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”

La situación de pandemia, ha traído consigo el cierre físico de las instalaciones y la interrupción en las actividades normales de visitas y atención que se registraban. Así mismo, la tendencia registrada y atípica en lo que respecta a la tipología de las solicitudes, fueron los derechos de petición de interés particular y solicitudes de información; así como las sugerencias presentadas, datos estos que representan el mayor número de requerimientos como se puede observar en el desarrollo del presente informe y las gráficas que lo demuestran.

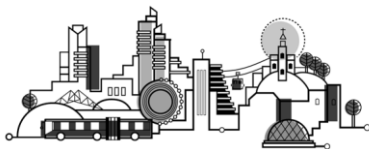
Es de anotar que los problemas que surgen en nuestra ciudadanía generan solicitudes de este tipo, preguntas tales ¿cómo pueden combatir los problemas en la comunidad? Sobresalen las solicitudes y los Derechos de interés particulares que abarcan en este mes las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

14

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 165 solicitudes, 68 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 41% de participación; las Localidades de Teusaquillo y Fontibón incrementan su participación con 12% y Chapinero con un 8% son las Localidades que sobresalen, 27% restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuesta a los correos de donde salió el requerimiento.

En lo que concierne al análisis del comportamiento por localidad, aquellas que por lo general tenían mayor registro fueron en este mes las que lo hicieron en menor número, prevaleciendo por parte del peticionario el no identificar la localidad donde vive, fenómeno similar y que se mantiene es el relacionado con el tipo de persona que se registra siendo el natural con un registro más alto frente al jurídico que tiene un número más bajo; otro aspecto analizado es el tipo de usuario donde la





mayoría se identificaron, pero pese a ello el registro anónimo es alto con respecto al total de este mes y comparado con los anteriores, lo cual puede darse por la misma virtualidad que se ha presentado particularmente en abril.

A manera de conclusión, se podría decir que la virtualidad que se ha presentado es un factor que lleva a un comportamiento especial pues muchos ciudadanos no tienen acceso a medios digitales, no tienen el manejo de los mismos o perciben equivocadamente que las solicitudes presentadas de manera escrita o presencial son las que tienen respuesta directa o inmediata para ellos., así mismo en razón al análisis mencionado, se hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

ANÁLISIS DEL INFORME FRENTE A LAS OBLIGACIONES DEL DEFENSOR ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 847 DE 2019.

15

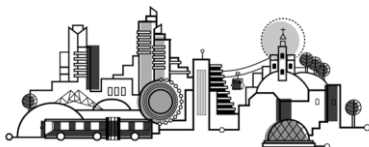
En cumplimiento de las obligaciones establecidas en la citada norma se desempeñaron las siguientes funciones:

- a) *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*

Con el propósito de garantizar una adecuada atención a la ciudadanía, se vigiló que cada uno de los profesionales responsables de responder las peticiones de la ciudadanía lo hicieran dentro de la oportunidad legal debida, siempre en procura de salvaguardar los derechos de los ciudadanos, reiterando el cumplimiento de la constitución y las leyes existentes.

b)-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.

En cumplimiento de esta obligación se adelantaron varias reuniones con los Honorables Concejales integrantes de las Mesas Directivas vigencias 2019 y 2020, así como los Directivos, donde se plantearon las necesidades del Proceso de Atención a la Ciudadanía, así:

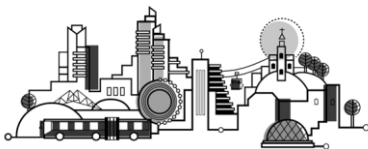




Concejo de Bogotá

- ✓ Fueron adelantadas las gestiones necesarias para garantizar un espacio adecuado para el funcionamiento de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, siendo dotada con un grupo humano especializado y con las condiciones tecnológicas requeridas para una óptima atención de los ciudadanos.
- ✓ En atención a los requerimientos hechos por la Veeduría Distrital y la empresa CIDCA, fue acondicionada la rampa de acceso a la entidad, lo que permitirá que las personas con limitaciones puedan acceder a la entidad.
- ✓ Se adelantaron reuniones con FENASCOL y con el INCI, con el propósito de conocer las necesidades de estos grupos de interés y así poder brindar una adecuada atención, respetuosa, amable, cálida, pero sobre todo digna.
- ✓ Como resultado de las anteriores reuniones, se gestionó con la dirección Administrativa la señalización de las áreas comunes de la entidad para facilitar el desplazamiento de las personas con capacidades diferentes. Así mismo, nos encontramos adecuando nuestra página web para facilitar la consulta de la información institucional.
- ✓ Se adelantaron las gestiones pertinentes ante el Fondo Cuenta de la Secretaría Distrital de Hacienda, para la contratación de un experto en lengua de señas.
- ✓ Fue gestionada la compra del digiturno para la entidad así como la adquisición de una línea de whatsapp para el proceso de Atención al Ciudadano y de esta manera poder continuar con la atención de los diferentes grupos de interés.
- ✓ -Se elaboró el protocolo de Atención Telefónica de la Corporación, herramienta guía dirigida a todos los funcionarios y contratistas, que permitirá atender las llamadas de la ciudadanía de forma idónea.
- ✓ Adelantamos una reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de vincular a la Corporación en la Línea 195.

16



c- 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.

Del análisis de los informes consolidados de las peticiones radicadas por la ciudadanía a través del Sistema de Quejas y Soluciones, hemos podido evidenciar cuáles son las problemáticas que más afectan a la ciudadanía y de esta manera a través dar a conocer a los Honorables de la ciudad sus inquietudes para ser tenidas en cuenta dentro de sus debates de control político fotos, mesas de trabajo o iniciativas.

Dentro de los temas relevantes podemos destacar, para la vigencia 2019, la realización de varios foros donde se analizó el Plan de Desarrollo Territorial, foros de seguridad, movilidad y ambiente, entre otros.

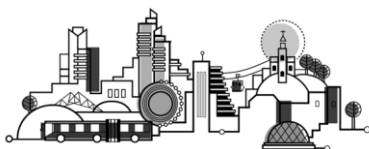
Para la vigencia 2020, fueron ampliamente debatidos temas relacionados con la aprobación del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y las situación que actualmente nos afecta debido a la propagación de la pandemia COVID19 y las consecuencias en todos los campos.

d. 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.

En cumplimiento de esta obligación y a pesar de las dificultades de tener que trabajar en casa, la Corporación ha generado espacios de participación con el propósito atender las necesidades de los diferentes grupos de interés, quienes se han visto afectados en su vida y bienes. Se puso a disposición de la ciudadanía en la página web la información necesaria para que de esta manera pudieran radicar sus solicitudes de información.

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.

Con el apoyo de la Oficina Asesora de comunicaciones de la entidad, se socializó por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, como twitter, Instagram, Facebook, página web, correos institucionales de atención al





ciudadano, correspondencia, defensor del ciudadano facilitando a los ciudadanos interactuar con la entidad.

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.

Mensualmente fueron elaborados y remitidos tanto a la Veeduría como a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., los informes de Gestión del Defensor del Ciudadano.

Cordial saludo,

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

18

