



Doctora  
**NELLY PATRICIA MOSQUERA MURCIA**  
Presidenta  
Concejo de Bogotá, D.C.

Asunto: Informe segundo semestre de 2019

Respetada Doctora Nelly Patricia:

En cumplimiento a mis obligaciones como Defensora del Concejo de Bogotá, D.C. rindo informe de Gestión correspondiente al segundo semestre de 2019.

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 diciembre de 2019.

1

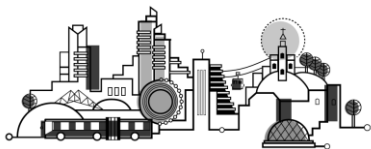
## INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

- **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 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.

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.

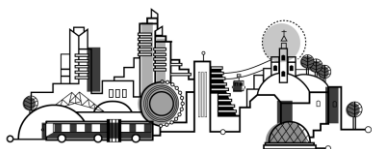
- **AGOSTO DE 2019**

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 envió 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.

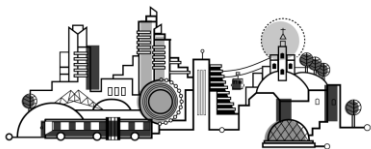
Frente al ámbito de reorganización y ajuste del Proceso de Atención al Ciudadano en el Concejo de Bogotá, D.C., a través de la Mesa Directiva en cabeza de su Presidenta y la Dirección Jurídica de la Corporación se ha venido coordinando este mes la actualización de las condiciones requeridas por la norma 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.

3

- **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.

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**

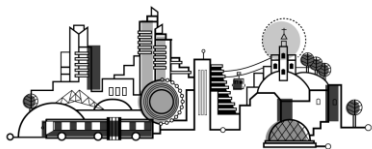
Al realizar un análisis en lo que respecta al seguimiento de los requerimientos que los ciudadanos presentan por los diferentes canales dispuestos en el distrito, se observa que para el mes de octubre la Oficina de Atención al Ciudadano de la Corporación y esta Defensoría coinciden en el número de ingresos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

4



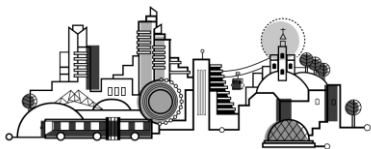
- **NOVIEMBRE DE 2019**

En este informe y después de efectuar un análisis sobre los aspectos mas 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, después 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**

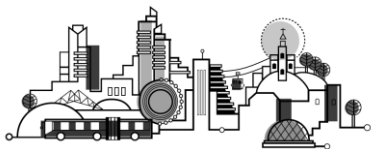
Para el seguimiento a las peticiones durante este mes, se llevó a cabo un comparativo entre el *Procedimiento de Atención a la Ciudadano del Concejo de Bogotá* y el *Procedimiento del Defensor del Ciudadano*, esto para corroborar si los requerimientos coinciden entre ambas, como efectivamente ocurrió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

### **ASPECTOS POR RESALTAR:**





## Concejo de Bogotá

- ✓ El Compromiso de la Mesa Directiva y de los directivos en la asignación de un espacio adecuado para la oficina de atención a la ciudadanía.
- ✓ Se adelantaron todos los trámites necesarios para la adecuación de la oficina de Atención a la Ciudadanía.
- ✓ Apoyo total a las actividades adelantadas por el Proceso de Atención a la Ciudadanía en procura de fortalecer la participación de la ciudadanía y demás grupos de interés.
- ✓ Se llevaron a cabo reuniones con el INCI, la Veeduría Distrital, Fenascal MINTIC, con el propósito de fortalecer los canales de comunicación y lograr una adecuada atención a los diferentes grupos de interés.
- ✓ Se gestionaron la adquisición de los muebles de la oficina de atención al ciudadano, la señalización de las diversas áreas de la Corporación de acuerdo con los requerimientos del INCI y la Veeduría Distrital.
- ✓ Se adelantaron las obras correspondientes para habilitar la rampa de acceso para personas con discapacidad motora.

De esta manera respetada presidenta dejo rendido mi informe como Defensora del Ciudadano

7

Cordial saludo,

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

