



Doctor
CARLOS FERNANDO GALÁN PACHÓN
Presidente
Concejo de Bogotá, D.C.

Asunto: Informe de Gestión Primer Semestre de 2020

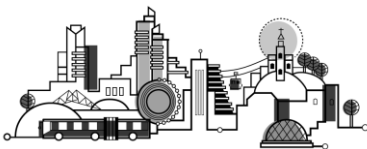
Respetado Doctor Galán:

En cumplimiento de las funciones como Defensor del ciudadano, establecidas en el Decreto 847 de 2019, rindo informe de Gestión correspondiente al primer semestre de 2020, discriminado por meses, en los siguientes términos:

- **ENERO DE 2020**

En 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.

- **FEBRERO DE 2020**

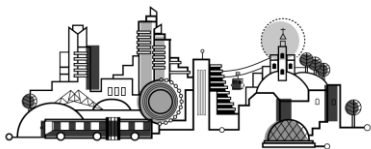
En el **ejercicio** de seguimiento de la vigencia del mes de febrero de 2020, y al realizarse un comparativo entre el *Procedimiento de Atención a la Ciudadano del Concejo de Bogotá* y el *Procedimiento del Defensor del Ciudadano*, se evidenció que los requerimientos coinciden entre ambos con un total 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.

- **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





Concejo de Bogotá

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*.

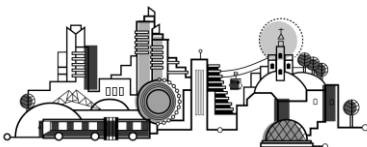
Con respecto a la tipología registrada este mes, es importante resaltar que la *Queja* tuvo un papel preponderante con 70 requerimientos cuando por lo general habían primado los *Derechos de Petición de Interés General* y el *Particular*. Sobre los Sectores analizados, el Jurídico tuvo un número alto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

3

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.

- **ABRIL DE 2020**



Página 3 de 12

Calle 36 No. 28A - 41 PBX: 2088210
www.concejodebogota.gov.co



GDO-PT-001 / V.03

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.

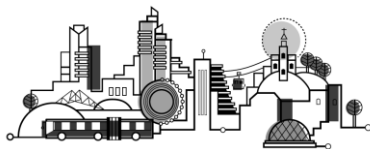
En relación con lo señalado anteriormente, se analiza que esto se debe a la situación de confinamiento declarada por el COVID19, a nivel nacional y distrital pero que este mes se vivió en su totalidad en la ciudad, trayendo como consecuencia que el cierre físico de las instalaciones y la interrupción 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.

4

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.

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**

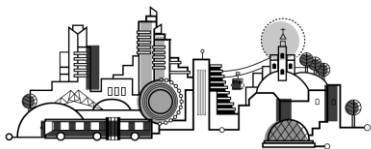
Se ha realizado el seguimiento en el mes de mayo de 2020, evidenciándose que el total de requerimientos es de 172 solicitudes. Así mismo no se presentaron reiteraciones por parte de la Defensoría, esto teniendo en cuenta la ampliación de plazos para la respuesta del mismo, de acuerdo al artículo 5 “Ampliación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



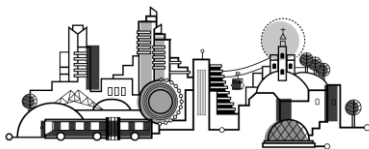
31 de mayo de 2020, son los Derechos de Petición de Interés Particular con 61 solicitudes y un porcentaje del 35%, seguido de los Derechos de Petición de Interés General con 46 solicitudes y un porcentaje de participación del 27% y complementando los más altos porcentajes se encuentran las solicitudes 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.

6

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 identificó 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 georeferenciación de los peticionarios, su estrato, etc.

- **JUNIO DE 2020**





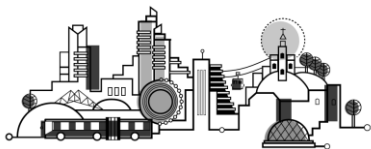
Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio fue el E-MAIL correo electrónico con 139 peticiones que corresponden al 84% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 26 peticiones que corresponden al 16%, de las solicitudes de los ciudadanos.

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.

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.

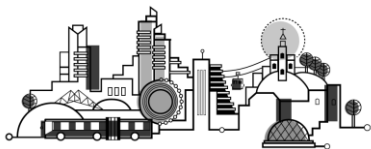
8

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

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,





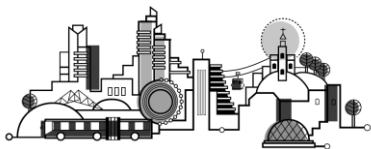
siempre en procura de salvaguardar los derechos de los ciudadanos, reiterando el cumplimiento de la constitución y las leyes existentes.

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:

- ✓ 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.

9



- ✓ 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.

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.

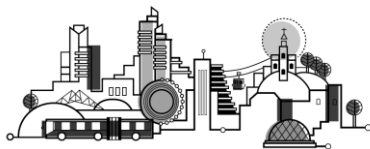
10

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.

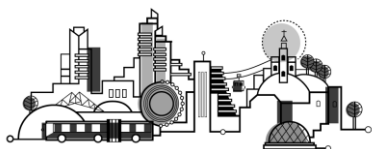
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

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.

Durante el primer semestre de 2020, y a pesar de las dificultades presentadas con ocasión de las medidas impartidas por el gobierno nacional y distrital, debido a la llegada de la pandemia del COVID-19, se ha adelantado un trabajo coordinado con cada uno de los procesos de la corporación logrando que en un 90% de los casos, las peticiones de la ciudadanía hayan sido respondidas de forma oportuna, utilizando un lenguaje claro y sencillo.

Adicionalmente, es importante resaltar el compromiso de los funcionarios de la Oficina de atención a la Ciudadanía, quienes han continuado desarrollando su trabajo en forma oportuna desde sus casas.

El resultado positivo que ha tenido la Corporación en materia de atención a las peticiones de la ciudadanía obedece en gran parte al apoyo recibido de cada uno de los directivos quienes han trabajado de la mano con el proceso.





**Concejo
de Bogotá**

De esta manera respetado presidente, rindo informe de las funciones que cómo Defensor del Ciudadano he desempeñado durante el primer semestre de 2020.

Cordial saludo,

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

12

