



ANALISIS VEEDURIA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE OCTUBRE DE 2021

PETICIONES REGISTRADAS

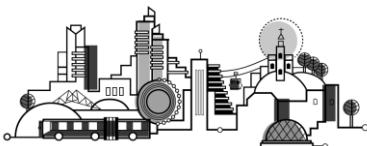
Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado los diferentes canales para radicar las SDQS, El correo electrónico del Concejo de Bogotá, así mismo el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de octubre, equivalen a doscientos sesenta y cinco (265) peticiones, así mismo, todos los requerimientos 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”*

Podemos identificar el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 83% y registradas directamente por los ciudadanos con el 17% de la participación total.

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 mes de octubre de 2021, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:





WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de octubre se recibieron 46 peticiones equivalente al 17% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de octubre se recibieron 196 peticiones, que equivalen al 74%, este canal es el más utilizado, debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el mes de octubre, se recibieron 23 peticiones de forma presencial, que equivalen al 9% de las peticiones tramitadas. Debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

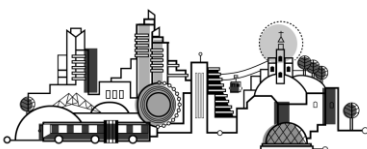
ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de octubre no se recibieron peticiones por este canal.

BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad. En el mes de octubre, no se recibieron peticiones por este canal.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes no se recibieron peticiones por este canal.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	46	17%



EMAIL	196	74%
PRESENCIAL	23	9%
BUZON	0	0%
ESCRITO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
TOTAL SDQS	265	100%

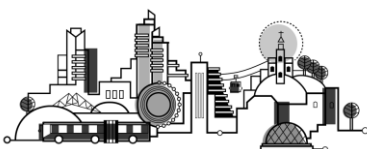
En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de octubre sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 196 peticiones que corresponden al 74%; seguido por la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 46 peticiones que corresponden al 17%. Así mismo, por el medio Presencial se recibieron 23 peticiones equivalentes al 9%, las cuales se registran en el formato correspondiente de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En la Corporación, actualmente no contamos con buzones.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	115	43%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	111	42%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	14	5%
<i>Quejas</i>	10	4%
<i>Sugerencias</i>	5	2%
<i>Solicitud de Copia</i>	3	1%
<i>Consulta</i>	3	1%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	3	1%
<i>Felicitaciones</i>	1	0%
TOTAL	265	100%

Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes octubre, se puede visualizar como los ítems de las solicitudes de información derechos de petición de interés general, derechos de petición





de interés particular, se encuentran como las tipologías con mayor número de requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual, responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte al 31 de octubre de 2021, son los derechos de petición de interés general con 115 peticiones y un porcentaje del 43%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 111 peticiones y un porcentaje de participación del 42%, solicitudes de acceso a la información 14 que equivalen a un 5%, quejas con 10 solicitudes que equivalen al 4%, sugerencias 5 que equivalen al 2%, solicitud de copias 3 que corresponde al 1%, consultas 3 que corresponde al 1%, denuncias por actos de corrupción 3 que representa un 1% y felicitaciones 1 que equivale al 0%. Siendo las tipologías más solicitadas según su clasificación.

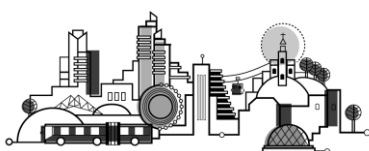
La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por las situaciones que genera la pandemia de Covid 19.

En el Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de octubre de 2021.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Suba	39	15%
Kennedy	13	5%
Teusaquillo	13	5%
Usaquén	11	4%
Barrios Unidos	10	4%
Engativá	9	3%





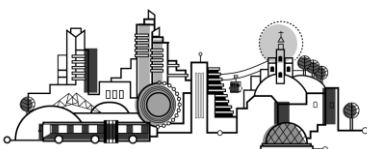
San Cristóbal	9	3%
Ciudad Bolívar	6	2%
Chapinero	5	2%
Fontibón	5	2%
Rafael Uribe Uribe	5	2%
Los Mártires	4	2%
Santa Fe	4	2%
Bosa	3	1%
La Candelaria	2	1%
Tunjuelito	2	1%
Antonio Nariño	1	0%
Puente Aranda	1	0%
Usme	1	0%
Sumapaz	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	122	46%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	265	100%

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna, que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 249 solicitudes, 122 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 46% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Suba 39 y 15%, Kennedy 13 con el 5%, Teusaquillo 13 y 5%, Usaquén 11 con el 5%, entre otras.

Así mismo, podemos deducir que el 54% de los requerimientos vienen identificadas las procedencias, dentro de las 20 localidades que conforman la ciudad de Bogotá.

PARTICIPACION POR ESTRATO

Esta participación se ve afectada, teniendo en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía email, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud. En el actual mes de octubre, la participación ciudadana abarcó todos los estratos.





SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES: Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se lleve a cabo las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

Dentro de las acciones de mejora que se adelantan para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se ha llevado a cabo una reinducción para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y en general para todos los funcionarios, con el fin de que se tengan claros estos tiempos, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

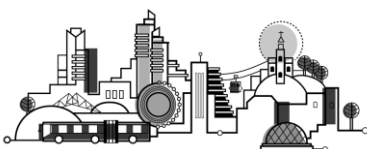
Como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siguiendo los lineamientos descritos.

Así mismo, se elaboró una circular denominada PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION IE9927 del 31 de agosto de 2021, por medio de la cual se imparten las directrices a todos los funcionarios para llevar a cabo esta labor. Esta circula ya se encuentra socializada al interior de la Corporación.

Por último, se remitió proyecto de Resolución a la Mesa Directiva, denominada REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.", a través de la cual se pretende regular el trámite de las peticiones en la Corporación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano





**Concejo
de Bogotá**

ANALISIS VEEDURIA

**INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
MES DE OCTUBRE DE 2021**

PETICIONES REGISTRADAS

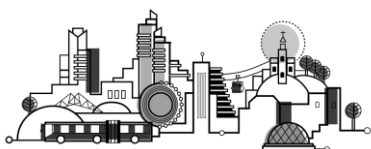
Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado los diferentes canales para radicar las SDQS, El correo electrónico del Concejo de Bogotá, así mismo el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de octubre, equivalen a doscientos sesenta y cinco (265) peticiones, así mismo, todos los requerimientos 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”*

Podemos identificar el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 83% y registradas directamente por los ciudadanos con el 17% de la participación total.

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 mes de octubre de 2021, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:





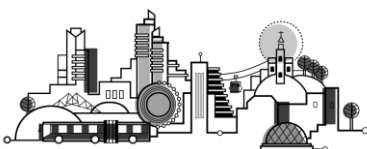
WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de octubre se recibieron 46 peticiones equivalente al 17% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía. **CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de octubre se recibieron 196 peticiones, que equivalen al 74%, este canal es el más utilizado, debido la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones. **PRESENCIAL:** Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el mes de octubre, se recibieron 23 peticiones de forma presencial, que equivalen al 9% de las peticiones tramitadas. Debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de octubre sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 196 peticiones que corresponden al 74%; seguido por la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 46 peticiones que corresponden al 17%. Así mismo, por el medio Presencial se recibieron 23 peticiones equivalentes al 9%, las cuales se registran en el formato correspondiente, de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En la Corporación, actualmente no contamos con buzones.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Para el mes octubre, se puede visualizar como los ítems de las solicitudes de información derechos de petición de interés general, derechos de petición de interés particular, se encuentran como las tipologías con mayor número de requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual, responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital





Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte al 31 de octubre de 2021, son los derechos de petición de interés general con 115 peticiones y un porcentaje del 43%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 111 peticiones y un porcentaje de participación del 42%, solicitudes de acceso a la información 14 que equivalen a un 5%, quejas con 10 solicitudes que equivalen al 4%, sugerencias 5 que equivalen al 2%, solicitud de copias 3 que corresponde al 1%, consultas 3 que corresponde al 1%, denuncias por actos de corrupción 3 que representa un 1% y felicitaciones 1 que equivale al 0%. Siendo las tipologías más solicitadas según su clasificación.

La participación ciudadana se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por las situaciones que genera la pandemia de Covid 19.

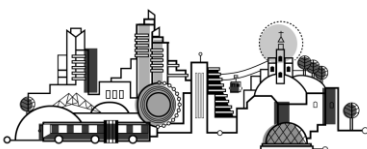
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna, que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 249 solicitudes, 122 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 46% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Suba 39 y 15%, Kennedy 13 con el 5%, Teusaquillo 13 y 5%, Usaquén 11 con el 5%, entre otras.

Así mismo, podemos deducir que el 54% de los requerimientos vienen identificadas las procedencias, dentro de las 20 localidades que conforman la ciudad de Bogotá.

PARTICIPACION POR ESTRATO

Esta participación se ve afectada, teniendo en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía email, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud. En el actual mes de octubre, la participación ciudadana abarcó todos los estratos.





SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES: Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se lleve a cabo las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

Dentro de las acciones de mejora que se adelantan para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se ha llevado a cabo una reinducción para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y en general para todos los funcionarios, con el fin de que se tengan claros estos tiempos, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siguiendo los lineamientos descritos.

Así mismo, se elaboró una circular denominada PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION IE9927 del 31 de agosto de 2021, por medio de la cual se imparten las directrices a todos los funcionarios para llevar a cabo esta labor. Esta circular ya se encuentra socializada al interior de la Corporación.

Por último, se remitió proyecto de Resolución a la Mesa Directiva, denominada REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.", a través de la cual se pretende regular el trámite de las peticiones en la Corporación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

