

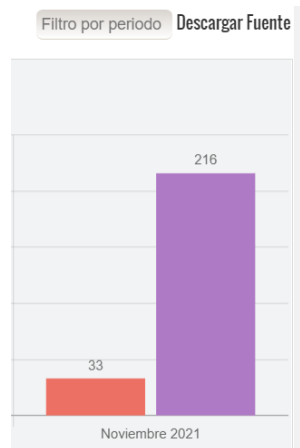


ANALISIS VEEDURIA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE NOVIEMBRE DE 2021

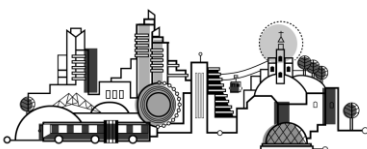
PETICIONES REGISTRADAS

Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 216 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 33 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.



Grafica No. 1

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 noviembre, equivalen a doscientos cuarenta y nueve (249) peticiones. Así mismo, todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3,



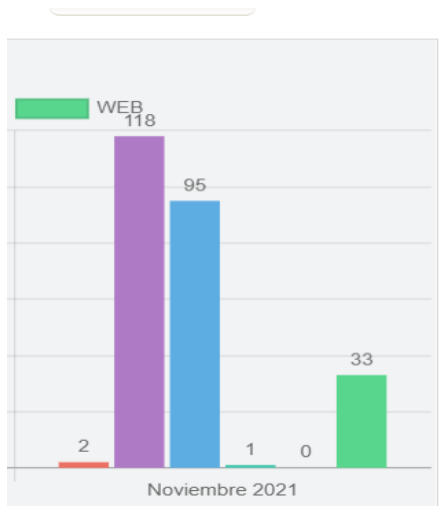


artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 87% y registradas directamente por los ciudadanos con el 13% de la participación total.

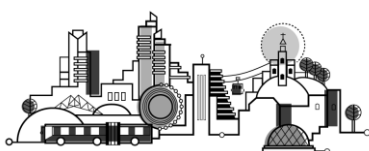
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 noviembre 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: En el mes de noviembre se recibieron 33 peticiones equivalente al 13% del total las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.

ESCRITO: En el mes de noviembre se recibieron 95 peticiones equivalente al 38% recibidas. Hay una pequeña diferencia entre lo reportado por la veeduría y el informe de la Corporación de más seis (6), PQRSD, teniendo en cuenta que en ocasiones las





Peticiones viene direccionada de otras Entidades, las cuales también la tramitan y/o las dependencias la re direccionan entre sí para el trámite.

CORREO ELECTRÓNICO: En este mes de noviembre se recibieron 118 peticiones, que equivalen al 47%, 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.

BUZÓN: En el mes de noviembre fueron depositadas en el buzón 2 peticiones, que equivalen al 1%. De la Veeduría nos reportan estas PQRSD, pero en la Corporación en el momento no hay Buzón.

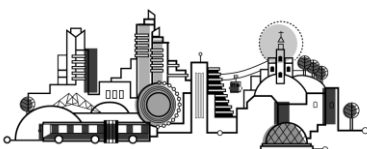
PRESENCIAL: En el mes de noviembre, se recibió (1) una petición de forma presencial, que equivale al 1% de las peticiones tramitas. Debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

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

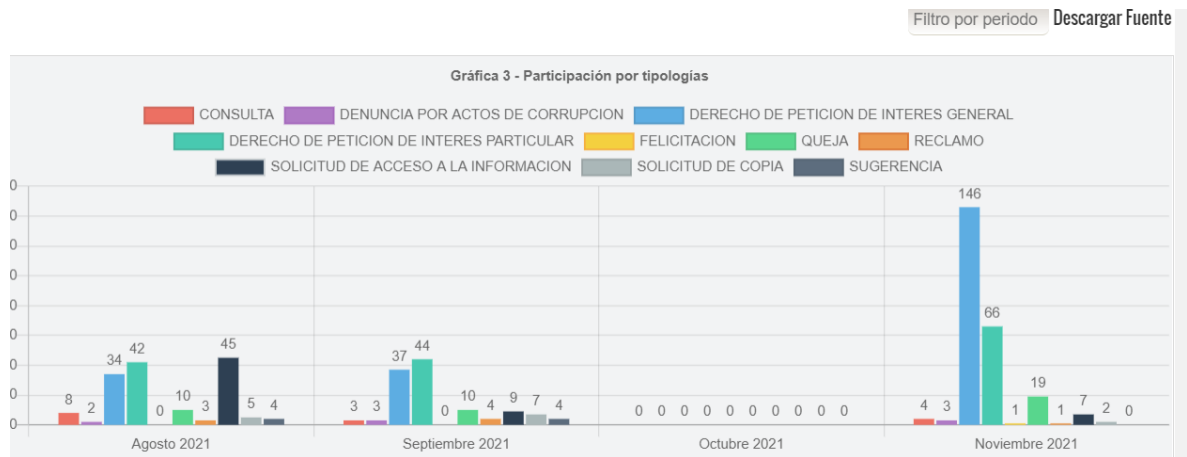
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	33	13%
ESCRITO	95	38%
EMAIL	118	47%
BUZON	2	1%
PRESENCIAL	1	1%
REDES SOCIALES	0	0%
TOTAL SDQS	249	100%

En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 118 peticiones



que corresponden al 47%; seguido por el medio escrito que registraron 95 peticiones equivalentes al 38%. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 33 peticiones que corresponden al 13%, de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En cuanto al buzón se recibieron 2 peticiones que equivalen al 1% y presencial 1 petición que representa un 1%, la cual se registra en el formato correspondiente.

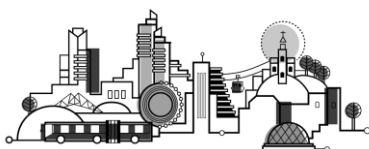
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes noviembre, 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, por los efectos de 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 30 de noviembre de 2021, son los derechos de petición de interés general con 146 peticiones y un porcentaje del 59%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 66 peticiones y un porcentaje de participación del 26%, quejas con 19 solicitudes que equivalen al 8%, solicitudes de acceso a la información 7 que equivalen a un 3%; son 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.

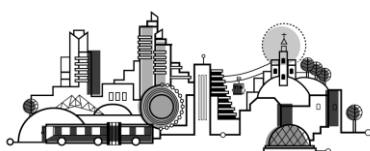
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	146	59%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	66	26%
<i>Quejas</i>	19	8%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	7	3%
<i>Consulta</i>	4	2%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	3	1%
<i>Solicitud de Copia</i>	2	1%
<i>Felicitaciones</i>	1	0%
<i>Reclamo</i>	1	0%
TOTAL	249	100%

Cuadro No. 2

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 noviembre de 2021.

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, casi todas no presentan la georreferencia de sus peticiones. 59 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 24% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de

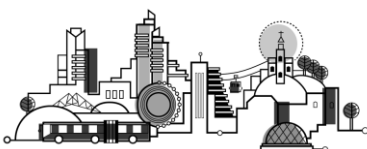


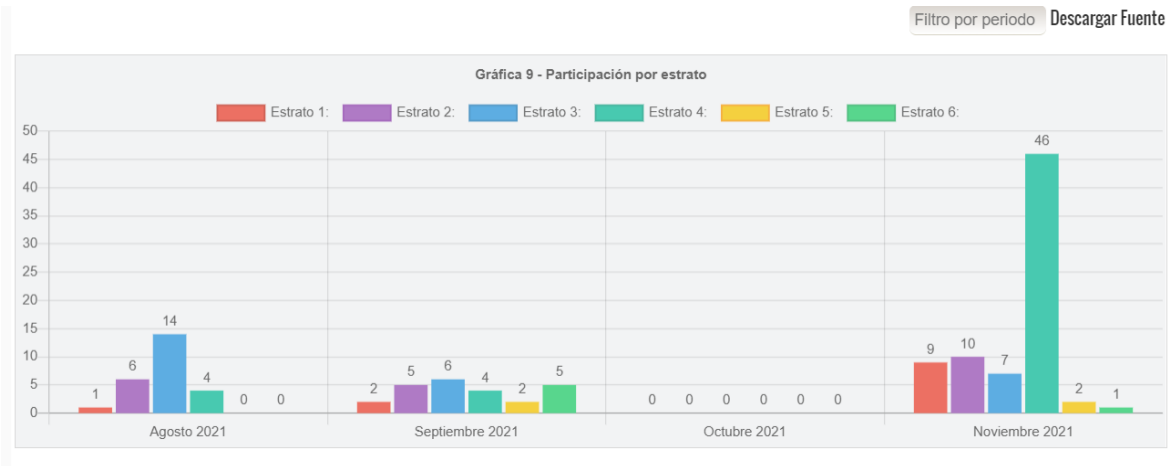
participación, sobresaliendo Fontibón, San Cristóbal, Chapinero y Teusaquillo entre otras.

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Fontibón	40	16%
San Cristóbal	35	14%
Chapinero	33	13%
Teusaquillo	31	12%
Usaquén	10	5%
Ciudad Bolívar	9	4%
Engativá	6	3%
Suba	6	3%
Kennedy	4	2%
Barrios Unidos	3	1%
Rafael Uribe Uribe	3	1%
Los Mártires	3	1%
Santa Fe	3	1%
Antonio Nariño	1	0%
La Candelaria	1	0%
Puente Aranda	1	0%
Tunjuelito	1	0%
Bosa	0	0%
Usme	0	0%
Sumapaz	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	59	24%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	249	100%

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 249 solicitudes, 59 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 24% de participación; Fontibón con 40 solicitudes y 16% y San Cristóbal con 35 y 14%, Chapinero 33 con el 13%, Teusaquillo con 31 y 12%, Usaquén con 10 y 5% de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Así mismo, podemos deducir que el 76% de los requerimientos vienen identificadas las procedencias, dentro de las 20 localidades que conforman la ciudad de Bogotá.

PARTICIPACION POR ESTRATO

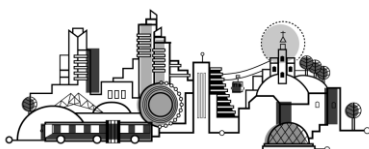
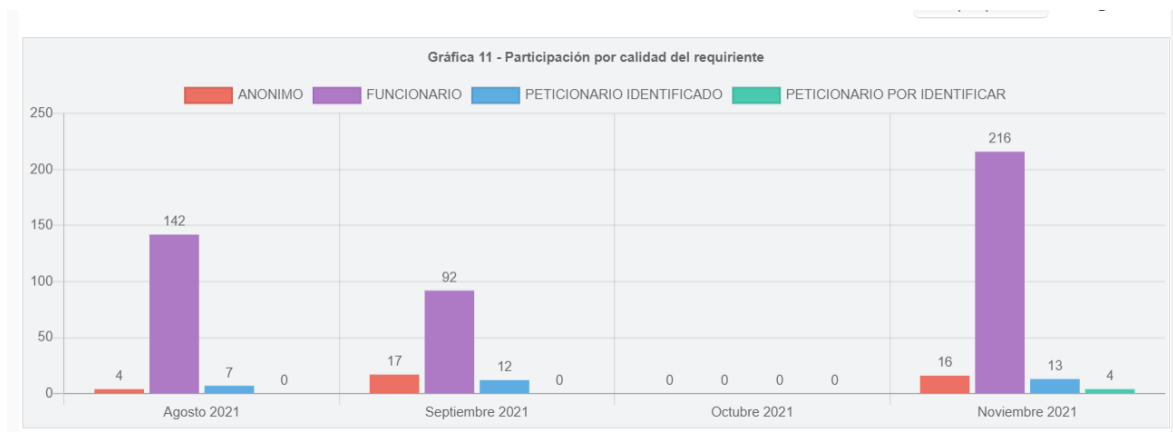




Grafica No. 9

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 noviembre, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 4.

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE





Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requirentes, el ciudadano como funcionario presenta 216 solicitudes y un porcentaje de participación del 87%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Anónimas con 16 solicitudes y 6% de participación, seguido de peticionarios identificados con 13 solicitudes que equivalen al 5% y terminando con las personas por identificar con 4 solicitudes y 2% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo Bogotá te Escucha.

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.

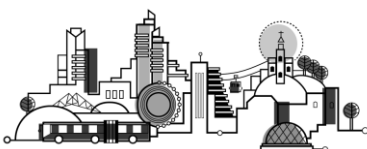
Dentro de las acciones de mejora que se adelantan para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se ha llevado a cabo una reinducción para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y en general para todos 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.

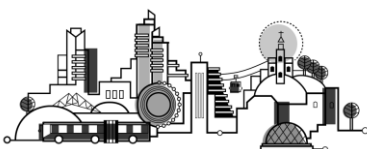




En el mes de noviembre, de la Oficina del Defensor del Ciudadano, se enviaron 15 requerimientos de PQRSD, vencidos uno (1), de la Comisión Primera del Plan y los otros 14 que estaban próximos a vencer. De la Secretaria General seis (6), comisión Primera del Plan seis (6); entre otros.

No.	Fecha Reporte	PQRS	Fecha Vencimiento	Oficina Responsable	
1	05/11/2021	3236212021	05/11/2021	Secretaria Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 05-11-2021
2	08/11/2021	3118382021	10/11/2021	Secretaria Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 10-11-2021
3		3273982021	10/11/2021	Secretaria Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 10-11-2021
4		3310182021	11/11/2021	Secretaria Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 11-11-2021
5		3312192021	11/11/2021	Comisión Primera del Plan - Andra Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vence 11-11-2021
6		3315662021	11/11/2021	Secretaria Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 11-11-2021
7	29/11/2021	3203232021	18/11/2021	Dirección Administrativa - Gina Castañeda	No ha sido respondida. Vence 11-11-2021
8	30/11/2021	3328642021	29/11/2021	Comisión Primera del Plan - Andra Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vencio el 29-11-2021
9		3352242021	30/11/2021	Secretaria Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 30-11-2021
10		3352472021	30/11/2021	Dirección Administrativa - Gina Castañeda	No ha sido respondida. Vence 30-11-2021
11		3342502021	30/11/2021	Comisión Primera del Plan - Andra Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vence 30-11-2021
12		3343092021	30/11/2021	Comisión Primera del Plan - Andra Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vence 30-11-2021
13		3351162021	30/11/2021	Comisión Primera del Plan - Andra Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vence 30-11-2021
14		3351612021	30/11/2021	Comisión Primera del Plan - Andra Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vence 30-11-2021
15		3385482021	02/12/2021	Comisión Primera del Plan - Andra Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vence 02-12-2021

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano





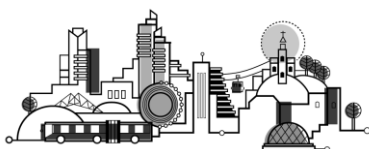
ANALISIS VEEDURIA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE NOVIEMBRE DE 2021.

PETICIONES REGISTRADAS: Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 216 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 33 por 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 noviembre, equivalen a doscientos cuarenta y nueve (249) 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”*. Se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 87% y registradas directamente por los ciudadanos con el 13% 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 noviembre 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: En el mes de noviembre se recibieron 33 peticiones equivalente al 13% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía. **ESCRITO:** En el mes de noviembre se recibieron 95 peticiones equivalente al 38% recibida. Hay una pequeña diferencia entre lo reportado por la veeduría y el informe del Defensor del Ciudadano de más seis (6), PQRSD, teniendo en cuenta que en ocasiones la Petición se reenvía a otra Dependencia para el trámite. **CORREO ELECTRÓNICO:** En este mes de noviembre se recibieron 118 peticiones, que equivalen al 47%, 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. **BUZÓN:**





En el mes de noviembre fueron depositadas en el buzón 2 peticiones, que equivalen al 1%. De la Veeduría nos reportan estas PQRSD, pero la Corporación no ha tramitado esta clase de requerimientos. **PRESENCIAL:** En el mes de noviembre, se recibió (1) una petición de forma presencial, que equivale al 1% 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 noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 118 peticiones que corresponden al 47%; seguido por el medio escrito que registraron 95 peticiones equivalentes al 38%. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 33 peticiones que corresponden al 13%, de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En cuanto al buzón se recibieron 2 peticiones que equivalen al 1% y presencial 1 petición que representa un 1%, la cual se registra en el formato correspondiente.

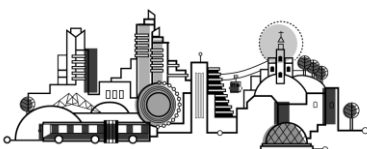
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Para el mes noviembre, 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 ante los efectos de 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 30 de noviembre de 2021, son los derechos de petición de interés general con 146 peticiones y un porcentaje del 59%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 66 peticiones y un porcentaje de participación del 26%, quejas con 19 solicitudes que equivalen al 8%, solicitudes de acceso a la información 7 que equivalen a un 3%; son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna, de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 249 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia de sus peticiones. 59 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 24% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Chapinero, Fontibón San Cristóbal y Teusaquillo.





En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 249 solicitudes, 59 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 24% de participación; Fontibón con 40 solicitudes y 15% y San Cristóbal, Santa Fe y Teusaquillo con 13 y 12% de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.

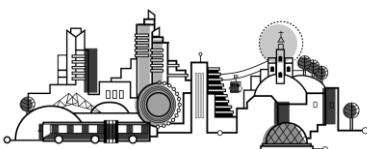
PARTICIPACION POR ESTRATO: Esta participación se ve afectada, teniendo en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía email, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud. En el actual mes de noviembre, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 4.

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE: Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerientes, el ciudadano como funcionario presenta 216 solicitudes y un porcentaje de participación del 87%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Anónimas con 16 solicitudes y 6% de participación, seguido de peticionarios identificados con 13 solicitudes que equivalen al 5% y terminando con las personas por identificar con 4 solicitudes y 2% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS

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. Es de anotar que está vigente la circular de tramites de PQRS, por medio de la cual, se reglamenta al interior de la Corporación el trámite para el diligenciamiento de los requerimientos y que se ha tenido muy presente por parte de las dependencias.

En el mes de noviembre, de la Oficina del Defensor del Ciudadano, se enviaron 15 requerimientos de PQRS, vencidos uno (1), de la Comisión Primera del Plan y los otros 14 que estaban próximos a vencer. De la Secretaria General seis (6), comisión Primera del Plan seis (6); entre otros.

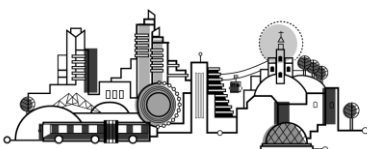
OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano





PETICIONES REGISTRADAS: Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 216 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 33 por 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 noviembre, equivalen a doscientos cuarenta y nueve (249) 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”. Se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 87% y registradas directamente por los ciudadanos con el 13% 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 noviembre 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:** En el mes de noviembre se recibieron 33 peticiones equivalente al 13% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía. **ESCRITO:** En el mes de noviembre se recibieron 95 peticiones equivalente al 38% recibida. Hay una pequeña diferencia entre lo reportado por la veeduría y el informe del Defensor del Ciudadano de más seis (6), PQRSD, teniendo en cuenta que en ocasiones la Petición se reenvía a otra Dependencia para el trámite. **CORREO ELECTRÓNICO:** En este mes de noviembre se recibieron 118 peticiones, que equivalen al 47%, 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





Concejo de Bogotá

peticiones. **BUZÓN:** En el mes de noviembre fueron depositadas en el buzón 2 peticiones, que equivalen al 1%. De la Veeduría nos reportan estas PQRSD, pero la Corporación no ha tramitado esta clase de requerimientos. **PRESENCIAL:** se recibió (1) una petición de forma presencial, que equivale al 1% de las peticiones tramitadas. Debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES. Podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 118 peticiones que corresponden al 47%; seguido por el medio escrito que registraron 95 peticiones equivalentes al 38%. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 33 peticiones que corresponden al 13%, de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En cuanto al buzón se recibieron 2 peticiones que equivalen al 1% y presencial 1 petición que representa un 1%, la cual se registra en el formato correspondiente.

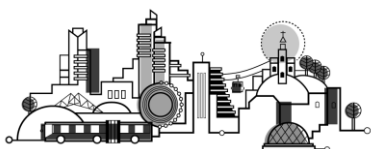
TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Para el mes noviembre, 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.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de noviembre de 2021, son los derechos de petición de interés general con 146 peticiones y un porcentaje del 59%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 66 peticiones y un porcentaje de participación del 26%, quejas con 19 solicitudes que equivalen al 8%, solicitudes de acceso a la información 7 que equivalen a un 3%; son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna, de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 249 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia de sus peticiones. 59 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 24% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de





**Concejo
de Bogotá**

participación, sobresaliendo Chapinero, Fontibón San Cristóbal y Teusaquillo.

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 249 solicitudes, 59 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 24% de participación; Fontibón con 40 solicitudes y 15% y San Cristóbal, Santa Fe y Teusaquillo con 13 y 12% de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.

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 noviembre, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 4.

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE: Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerientes, el ciudadano como funcionario presenta 216 solicitudes y un porcentaje de participación del 87%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Anónimas con 16 solicitudes y 6% de participación, seguido de peticionarios identificados con 13 solicitudes que equivalen al 5% y terminando con las personas por identificar con 4 solicitudes y 2% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS

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. Es de anotar que está vigente la circular de tramites de PQRS, por medio de la cual, se reglamenta al interior de la Corporación el trámite para el diligenciamiento de los requerimientos y qu

