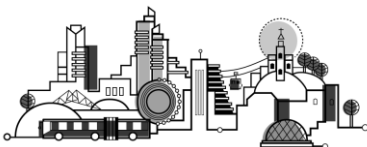




**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS ENERO 2020
DEFENSOR DEL CIUDADANO**



Página 1 de 8

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

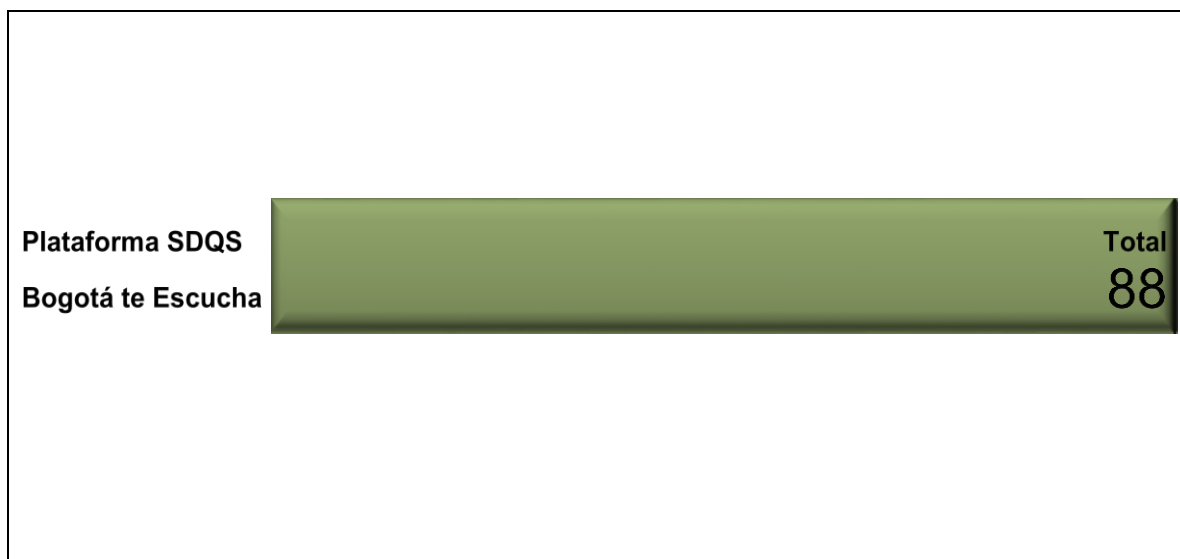


GDO-PT-001 / V.03

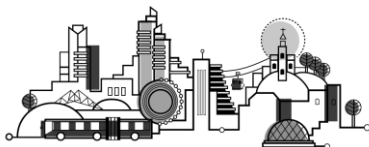


SEGUIMIENTO A PETICIONES

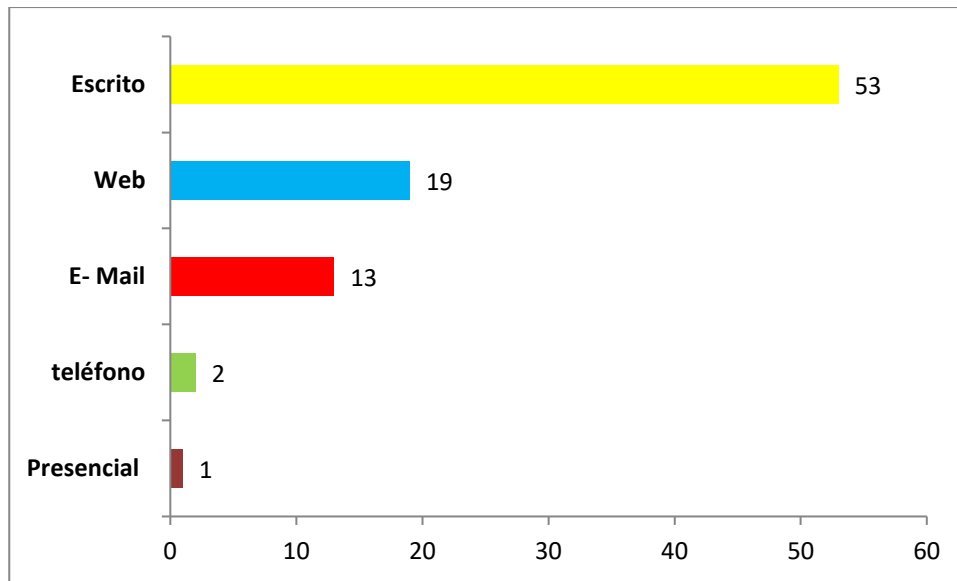
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN ENERO DE 2020



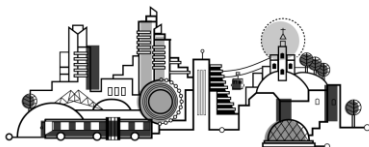
En la vigencia del mes de enero de 2020, ingresaron a la Corporación a través de la Plataforma del SDQS “Bogotá Te Escucha” 88 requerimientos.



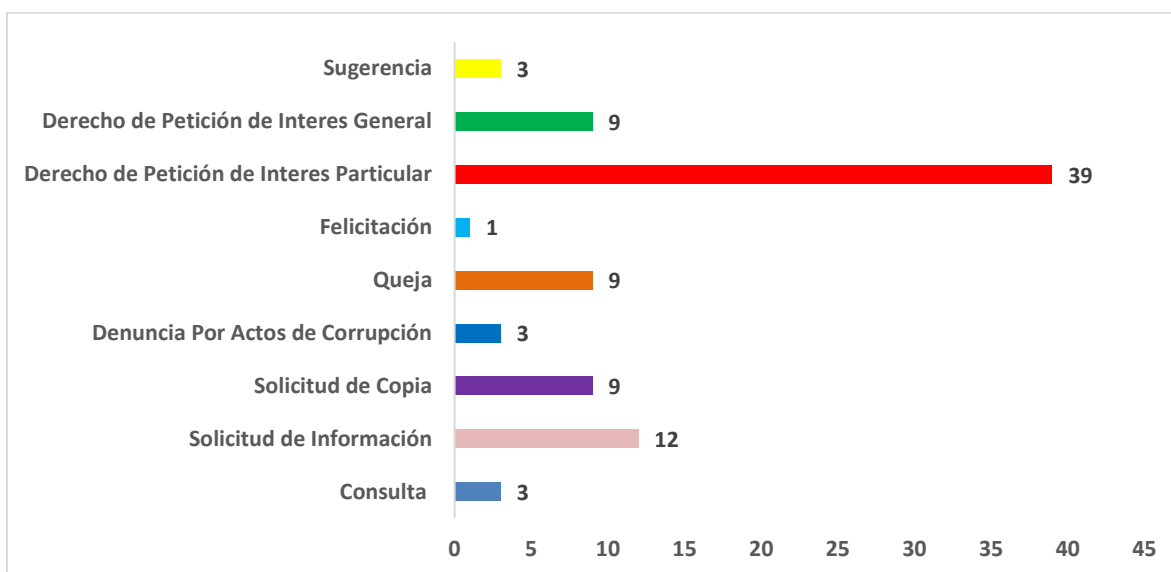
2. CANALES DE INTERACCIÓN



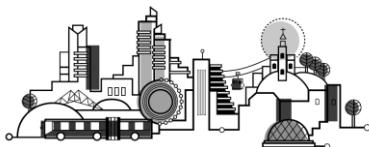
Sobre el canal de ingreso de las peticiones registradas en la Plataforma del SDQS, en el mes de enero de 2020, se constató que el mayor índice de requerimientos fueron los que ingresaron por el canal *Escrito*, alcanzando un 60.23% de participación porcentual con 53 peticiones, seguida del canal *Web* con un índice de participación del 21,59% con 19 requerimientos, mientras que en el canal *E-mail* con el 14.77% le corresponde a 13 requerimientos, por el canal *Telefónico* se registraron 2 peticiones con el 2,27% de participación porcentual y para terminar el canal *Presencial* obtuvo tan solo una (1.14%).



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



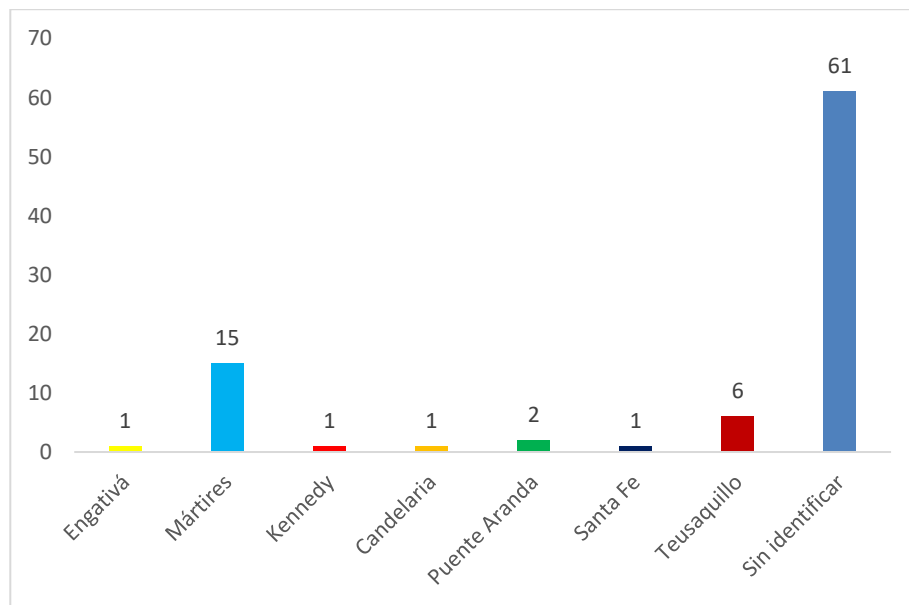
Una vez verificada la totalidad de las peticiones que ingresaron al Concejo de Bogotá D.C., a través de la Plataforma Distrital del SDQS, Bogotá te Escucha en el mes de enero, se estableció en relación con su clasificación y la participación porcentual del 44,32% de los *Derechos de Petición de Interés Particular* con 39 requerimientos; seguido de las *Solicitudes de Acceso a la Información* con 12 (13,64%). En cuanto a los *Derechos de Petición de Interés General*, las *Quejas* y las *Solicitudes de Copia* todas tuvieron un registro de 9 solicitudes por cada una alcanzando un porcentaje de 10,23%. Caso similar ocurrió con las *Sugerencias*, *Consultas* y *Denuncias por Actos de Corrupción* que obtuvieron 3 requerimientos en cada una de estas tipologías, con 3,42%, todas estas disminuyeron considerablemente con respecto al mes anterior, siendo un total de 88 peticiones que ingresaron en el mes de enero.



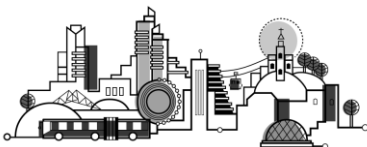
4. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En el periodo de enero de 2020, no se recibieron requerimientos de parte de Veedurías Ciudadanas, teniendo en cuenta que en los registros no se identificaron como una de ellas.

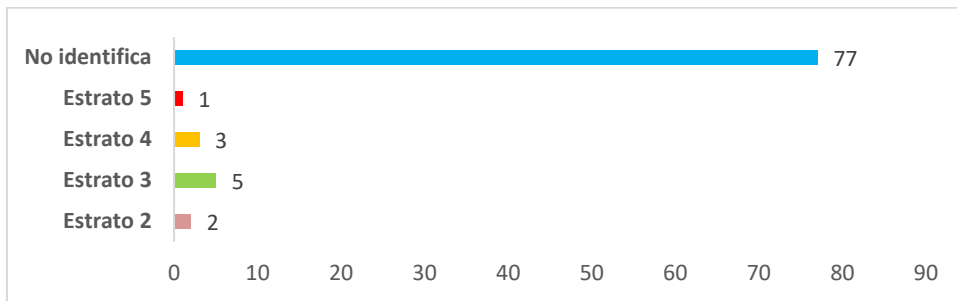
5. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



En lo referente a la información de la participación por Localidad en la que residen los 88 peticionarios, 15 se reportaron la Localidad de Los Mártires como el lugar donde se concentra el mayor número de requerimientos en un porcentaje de **17,5%**, seguido por las localidades de Teusaquillo con 6 y Puente Aranda con 2 requerimientos. Es importante resaltar que la mayoría de los ciudadanos no reportan la localidad donde residen o realizan el requerimiento siendo 61 de estos registros con un porcentaje de 69,32%.



6. PARTICIPACION POR ESTRATO.

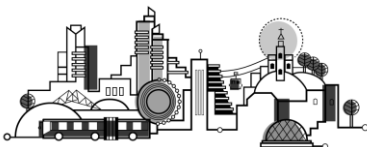


De los ciudadanos que reportaron información del estrato donde residen, 5 viven en estrato 3, mientras que en el estrato 4 fueron 3 los ciudadanos que indicaron que viven en él; para el estrato 2 solo 2 solicitantes y en el estrato 5 fue 1 el que lo reportó; pero el mayor número de ciudadanos (77) no registran identificar a que estrato pertenecía.

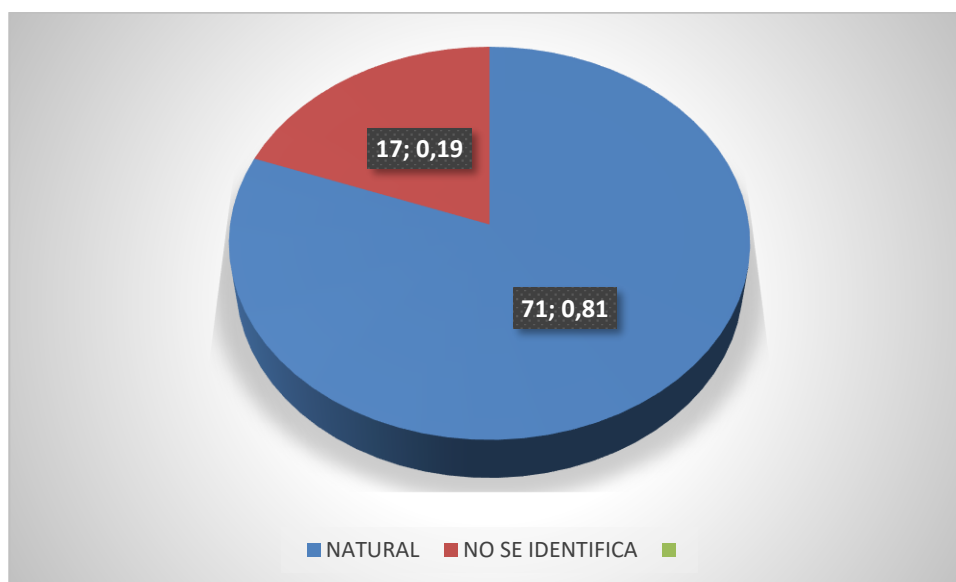
7. CALIDAD Y TIPO DEL REQUIRENTE

Los ciudadanos identificados del total de peticiones (88) interpuestas equivale al 81,82% con 72 personas que se identificaron frente a el 18,18% (16) de Ciudadanos que lo hicieron en calidad de Anónimos.

CALIDAD DELPETICIONARIO	No.	%
IDENTIFICADO	72	81,82 %
ANÓNIMO	16	18,18%
Total	88	100.00%

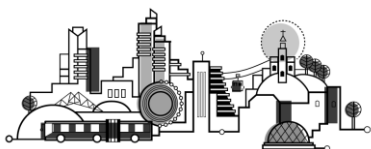


El Tipo Natural con 71 peticionarios que equivale al 80,68% continua con el mayor índice de participación en este tema, de acuerdo al tipo de requerientes y 17 peticionarios que no suministraron específicamente el tipo que era con un 19,39%.



8. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

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

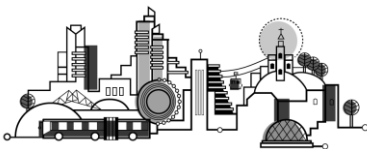




Concejo de Bogotá

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.

Defensor del Ciudadano



Página 8 de 8

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



GDO-PT-001 / V.03