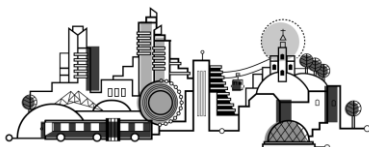


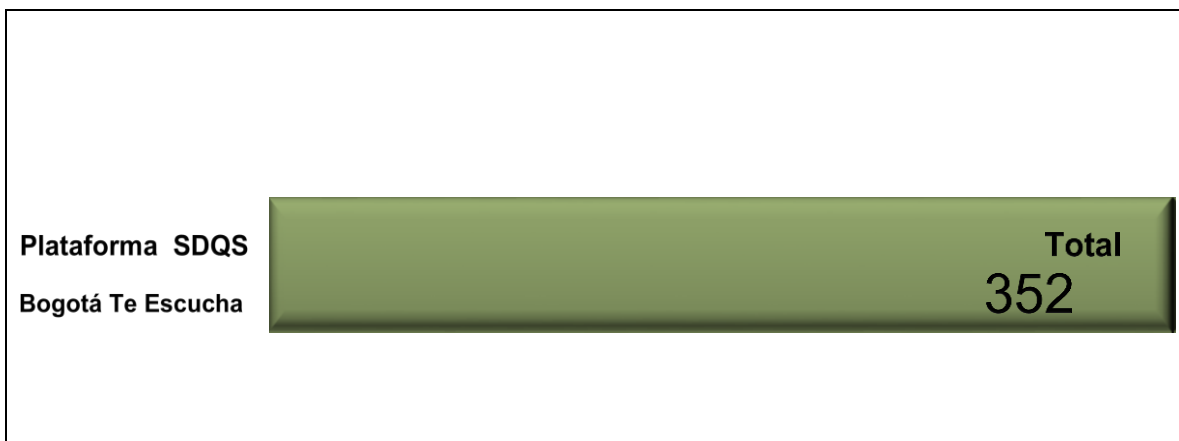


**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS FEBRERO 2020
DEFENSOR DEL CIUDADANO**

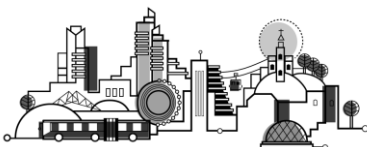


SEGUIMIENTO A PETICIONES

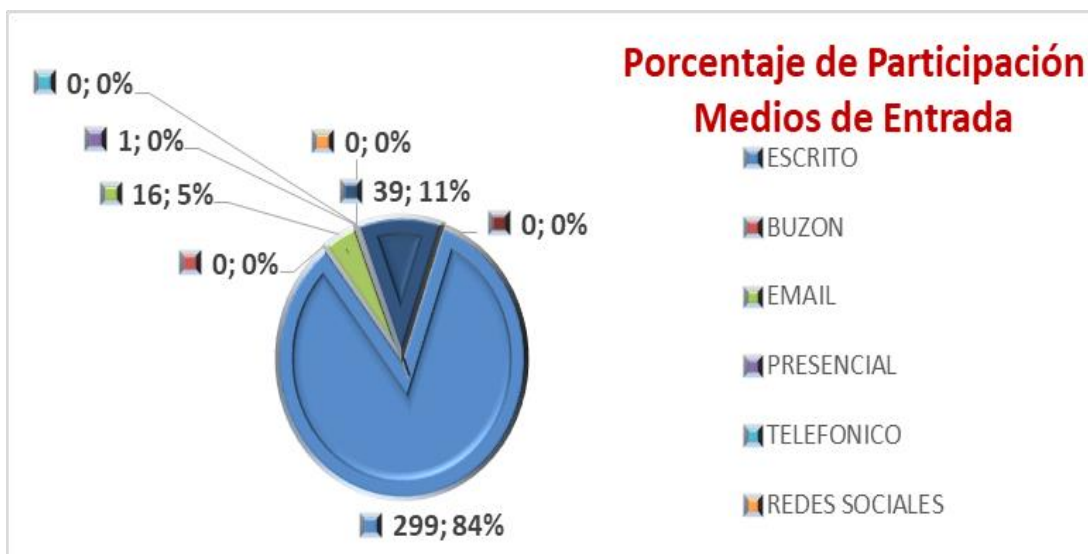
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2020



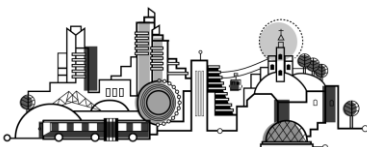
En la vigencia del mes de febrero de 2020, ingresaron a la Corporación a través de la Plataforma del SDQS “Bogotá Te Escucha” 352 requerimientos, con un incremento de 266 peticiones en relación con el mes de enero que fue de tan solo 86 peticiones.



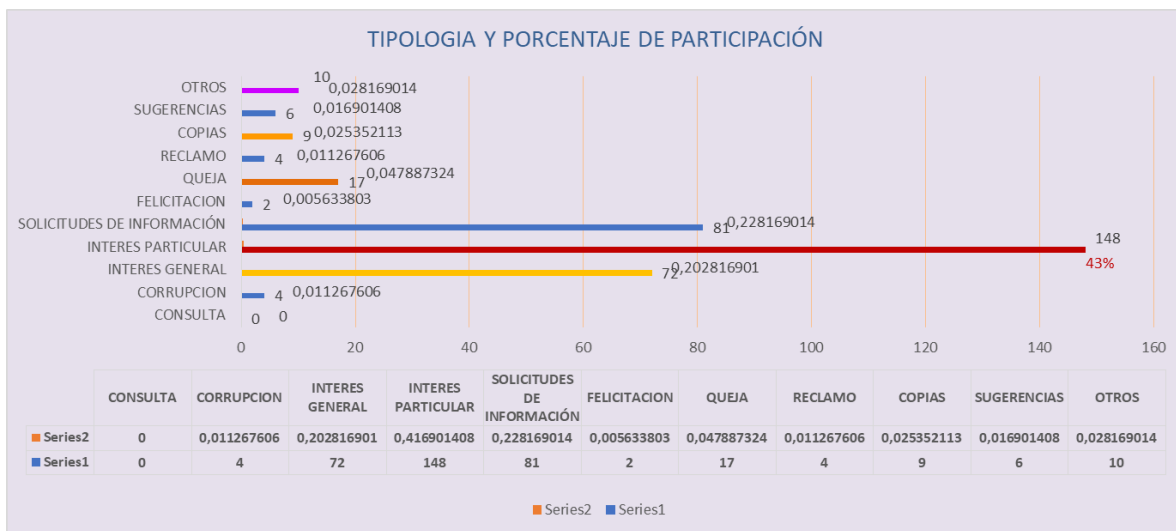
2. CANALES DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN



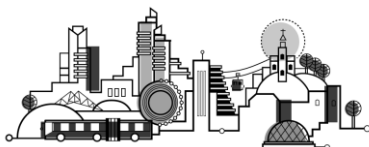
En relación con el canal de ingreso de las peticiones registradas en la Plataforma del SDQS, en el mes de febrero de 2020, se constató que el mayor índice de participación en los requerimientos fueron los que ingresaron por el canal *Escrito* alcanzando un 84% de participación porcentual con 299 peticiones, seguida del canal *web* con un índice de participación del 11% y 39 requerimientos; a través del canal *e-mail* ingresaron 16 peticiones para un 5% y el canal *presencial* con 0% que correspondió a un 1 requerimiento. Los demás canales de interacción no tuvieron ningún registro en este mes.



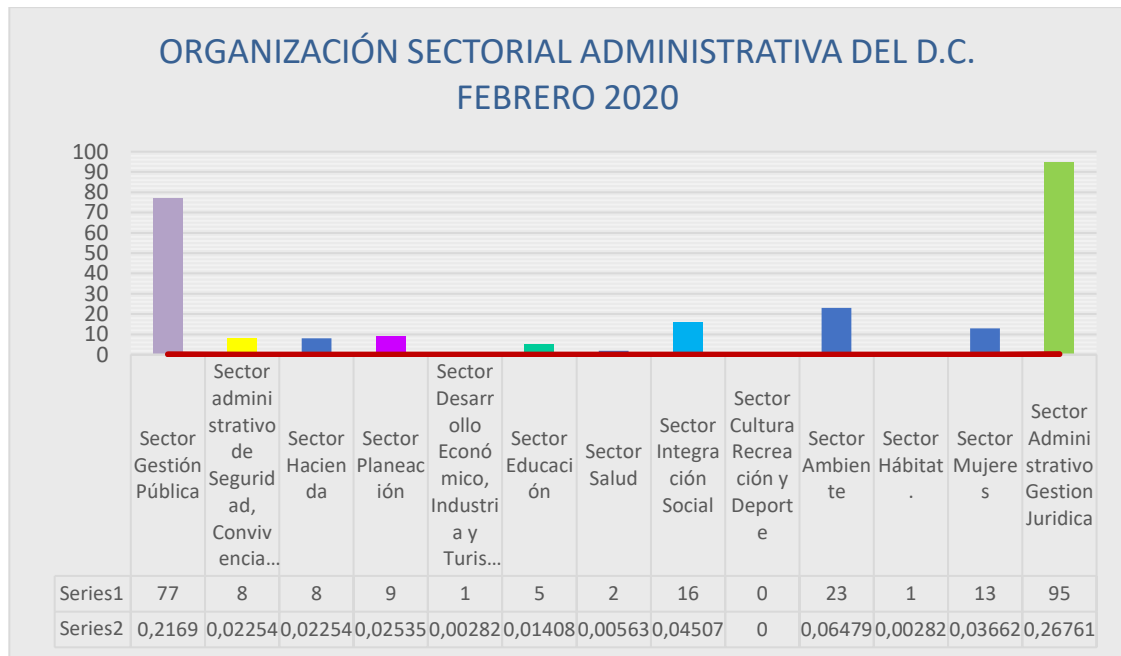
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



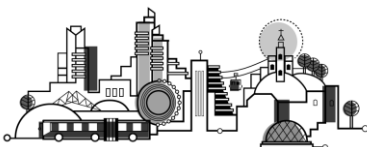
Observando la totalidad de las peticiones que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C., a través de la Plataforma Distrital del SDQS, Bogotá Te Escucha en el mes de febrero del presente año, se estableció que en relación con su clasificación la participación porcentual mayor fue del 43% de los Derechos de Petición de Interés Particular con 148 requerimientos, seguido de Solicitudes de Acceso a la Información que obtuvieron el 0.22% con 81 solicitudes y en tercer lugar los Derechos de Petición de Interés General alcanzaron el 0.20% con 72 peticiones. Sobre los ítems relacionados con: Queja se obtuvo una participación del 0.047% con 17 peticiones; Otros con 10 (0.028%); Solicitud de copias con 9 peticiones; Sugerencias tuvo una participación porcentual del 0.016% con 6 sugerencias; las Denuncias por Actos de Corrupción con 4, en igual número que los requerimientos por Reclamo obteniendo ambas un 0.011% y para finalizar Felicitación con 2 registros, esto para la vigencia del mes de febrero.



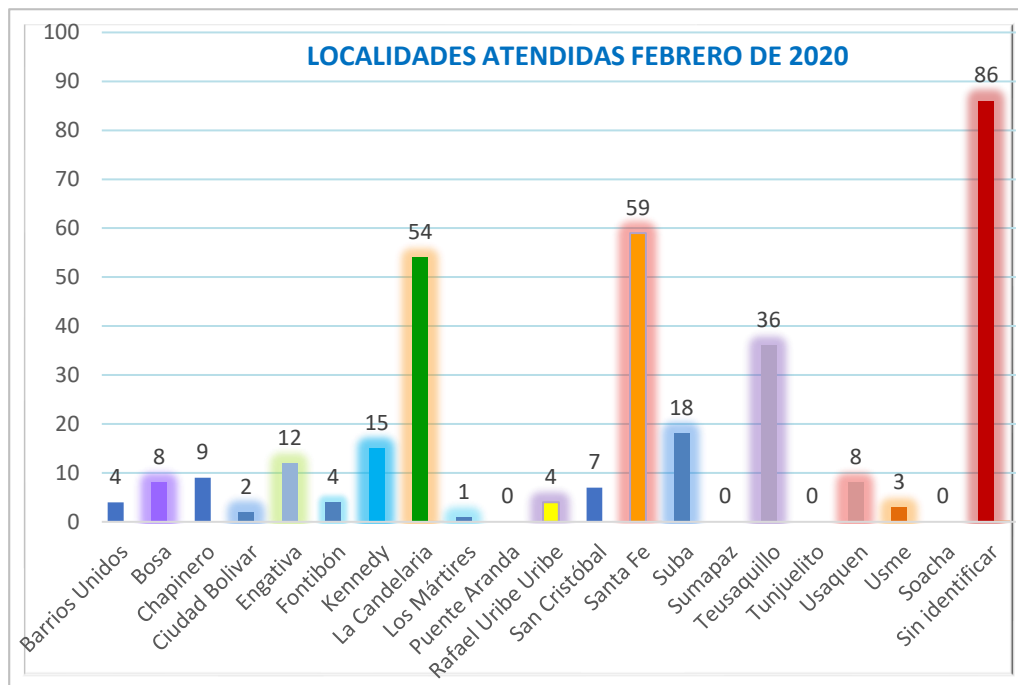
4. POR ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL D.C.



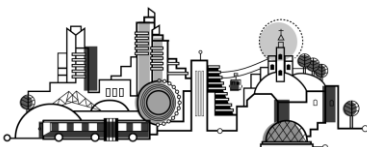
Los sectores para los que se presentaron mayor número de requerimientos fueron: el Sector Administrativo con 95 y un porcentaje de 0.26% seguido por el Sector Gestión Pública con 77 (0.21%) el Sector de Ambiente con 23 requerimientos, Sector Integración presentó 16 requerimientos y el Sector Mujeres registró 13 solicitudes para un porcentaje de 0.03%



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



En relación con la información de la Localidad en la que residen los 352 peticionarios para este mes, 244 reportaron la Localidad, entre ellas sobresalen las localidades como Santa Fe con 59 registros, Candelaria con 54, Teusaquillo con 36 y Suba con 18; finalmente 86 ciudadanos no identificaron la Localidad.



6. VEEDURIAS CIUDADANAS

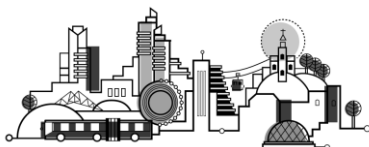
En el mes de febrero se recibieron 25 requerimientos de la Veeduría Ciudadana Metro, éstas tienen la misma solicitud que consiste en hacer su presentación ante diferentes Concejales como una veeduría debidamente formalizada.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
258	ER-5281	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5281, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
259	ER-5282	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5282, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
260	ER-5284	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5284, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
261	ER-5285	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5285, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
262	ER-5286	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5286, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
263	ER-5288	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5288, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
264	ER-5283	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5283, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
265	ER-5290	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5290, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
266	ER-5282	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5282, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
267	ER-5283	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5283, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020
268	ER-5284	19/02/2020		VEEDURIA CIUDADANA METRO				x								CORDIS ER-5284, COMUNICADO ENVIADO A LOS HONORABLES CONCEJALES CON EL FIN DE HACER LA PRESENTACION DE LA VEEDURIA CIUDADANA METRO QUE ENES SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INSCRITOS ANTE LA PERSONERIA. TENIENDO EN CUENTA LO ANTERIOR ESPERAN QUE LAS INSTANCIAS COMPETENTES LOS ESCUCHEN PARA BIEN DEL PROYECTO METRO	20/02/2020

7. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Los ciudadanos en su mayoría se identificaron al momento de realizar la petición, siendo un total de 336 y solo 16 peticionarios lo hicieron de manera anónima.

CALIDAD DEL PETICIONARIO	No.	%
IDENTIFICADO	336	95 %
ANÓNIMO	16	5%
Total	352	100.00%



8. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

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, aún así se realizaron 46 reiteraciones de SDQS.

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

