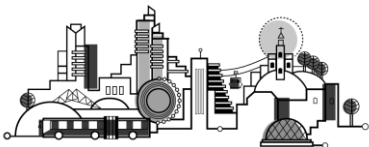




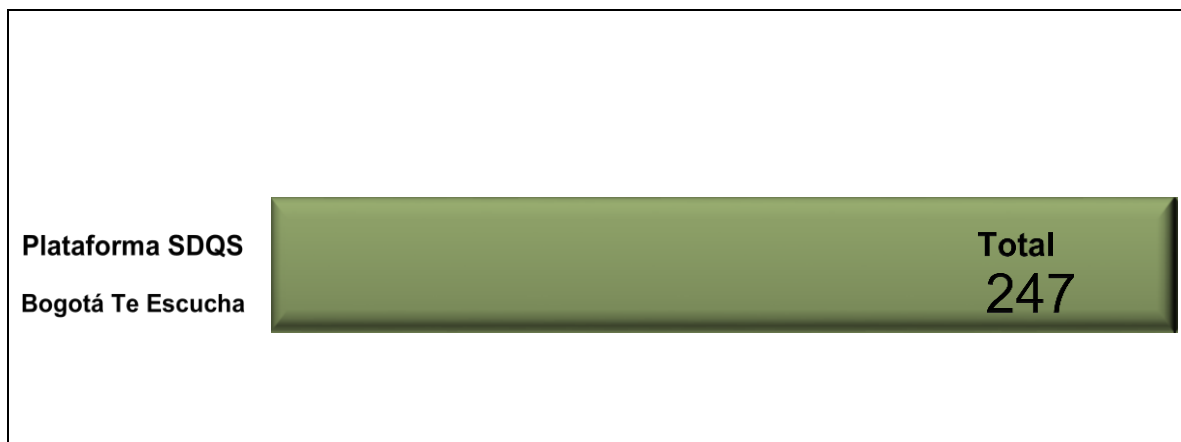
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS MARZO 2020

DEFENSOR DEL CIUDADANO

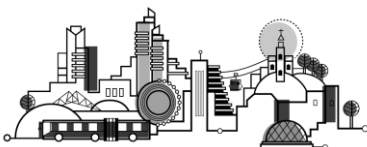


SEGUIMIENTO A PETICIONES

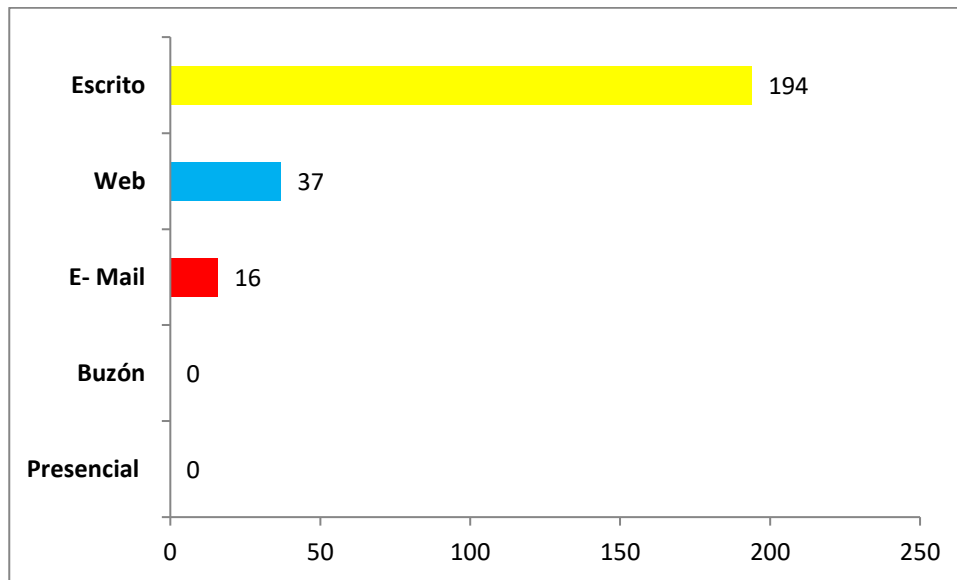
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN MARZO DE 2020



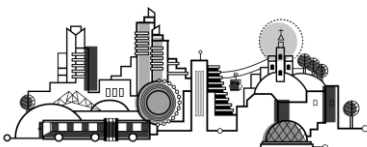
Para el mes de marzo de 2020, se registraron para la Corporación a través de la Plataforma del SDQS “Bogotá Te Escucha” 247 requerimientos, con una disminución en 105 peticiones con respecto al mes inmediatamente anterior que fue de 352 peticiones.



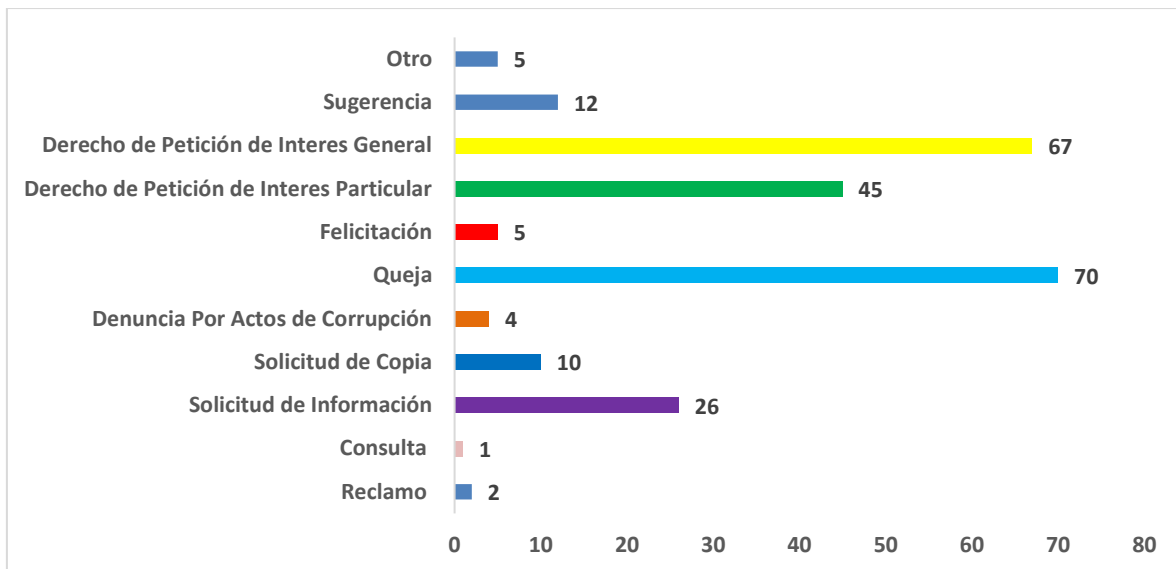
2. CANALES DE INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN



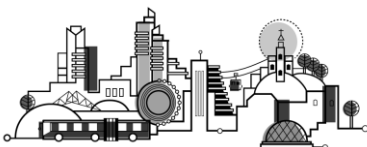
En el gráfico observamos los diferentes canales de interacción de las peticiones registradas en la Plataforma del SDQS, para el mes de marzo de 2020, donde se puede detallar que el número mas alto de participación de los ciudadanos en sus requerimientos continúa siendo el canal *Escrito* alcanzando un 78,54% porcentual con 194 peticiones, seguido del canal *web* con un índice del 14,98% y 37 requerimientos; a través del canal *e-mail* ingresaron 16 peticiones para un 6,48%, pero en los demas canales como el canal *presencial*, *telefónico* y *buzón* no tuvieron ningún registro en este mes.



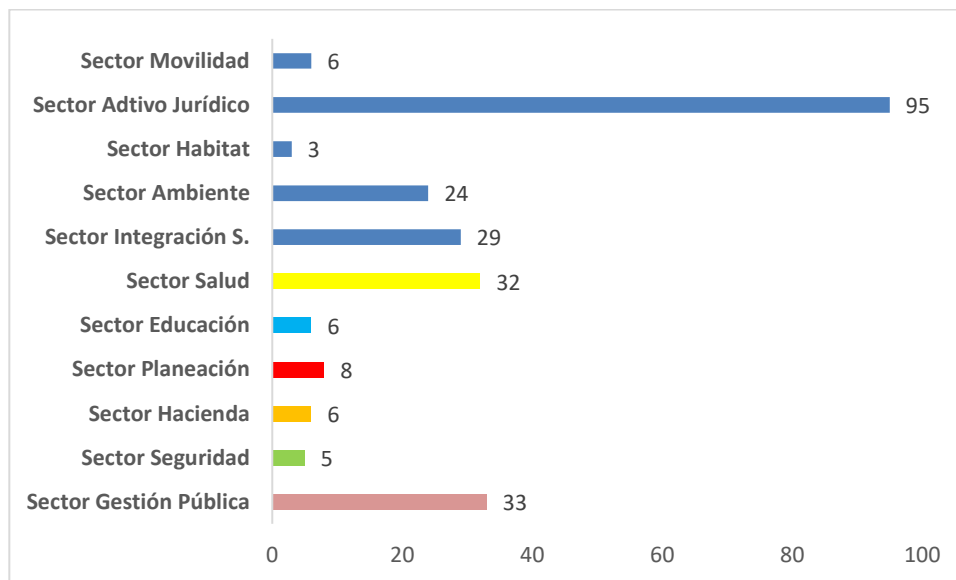
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



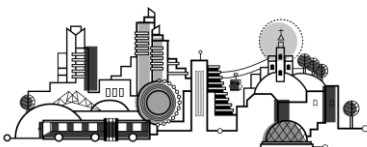
En cuanto a la tipología de las peticiones que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C., a través de la Plataforma Distrital del SDQS, Bogotá Te Escucha en el mes de marzo del presente año, se estableció una mayor participación porcentual en la *Queja* con 28.34% (70 requerimientos) seguido de los *Derechos de Petición de Interés General* con 67 solicitudes (27,13%), posteriormente los *Derechos de Petición de Interés Particular* alcanzaron el 18,22% con 45 peticiones, *Solicitudes de Información* que obtuvieron el 10,53% con 26 solicitudes, la *Sugerencia* con 12 registros y la *Solicitud de Copia* con 10; en otro lugar la Felicitación con 5 (2,02%) ingresos. Los demás ítems tuvieron una baja participación para el mes de marzo.



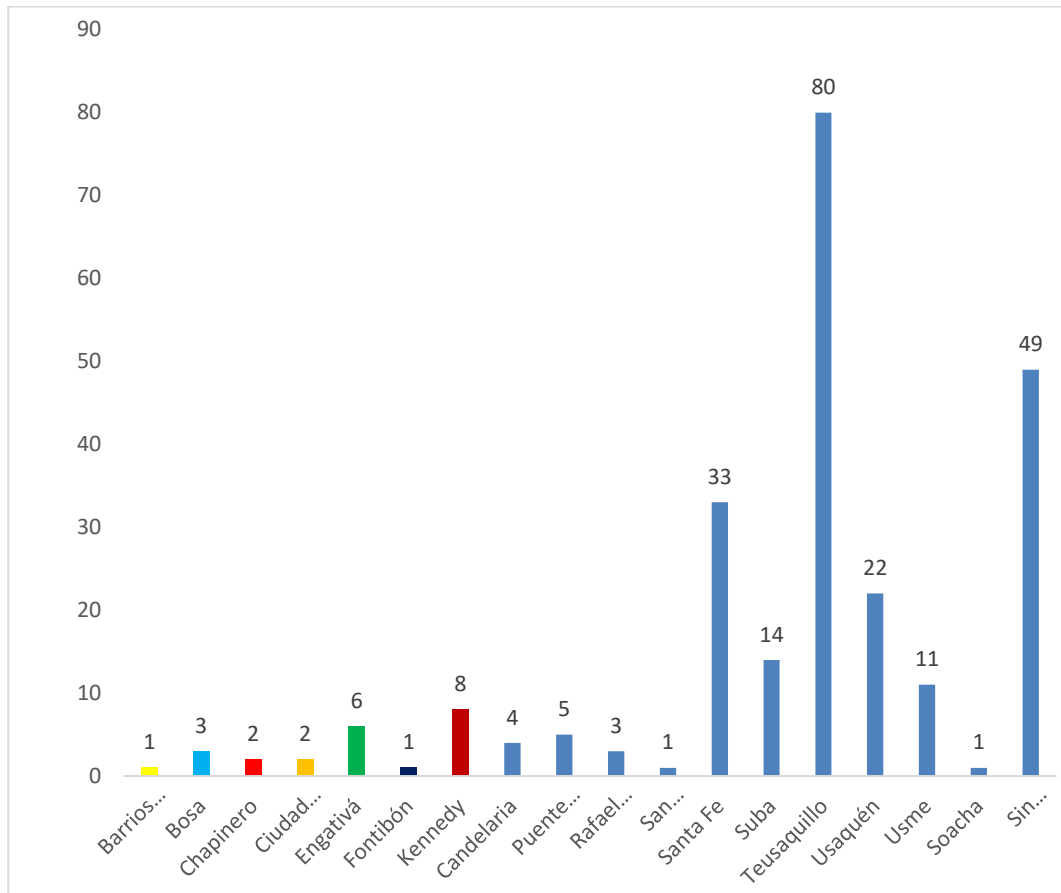
4. POR ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL D.C.



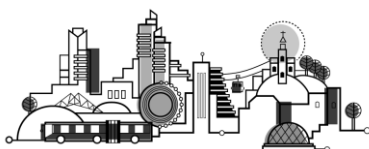
Entre los sectores que los ciudadanos presentaron mayor número de requerimientos fue el Sector Administrativo – *Jurídico* con 95 requerimientos y un porcentaje de 38,46%, Sector *Gestión Pública* con 33 (13.36%), el Sector *Salud* con 32 porcentaje de 12.96% seguido del Sector *Integración* con 29 peticiones (11,74%) y el Sector *Ambiente* con 24 registros (9,72%).



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



Una vez registrada la información para este mes por Localidad en la que residen los 247 peticionarios, 198 reportaron la localidad donde residen, entre las cuales encontramos que a diferencia con el mes anterior la localidad de Teusaquillo registró el mayor número de peticiones con 80 (32,39%) seguida de Santa Fe con 33 (13,36%) requerimientos después Usaquén con 22 peticiones, Suba con 14 y para concluir Usme con 11. Finalmente 49 ciudadanos no identificaron la Localidad frente a 198 (80,16%) que sí lo hacen.



6. VEEDURIAS CIUDADANAS

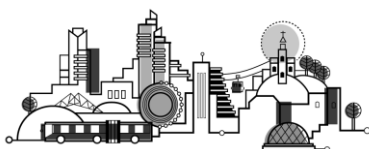
En el mes de marzo se recibieron 50 requerimientos de la Veeduría Ciudadana Bogotá Transparente, en la cual denuncian posible irregularidad en el concurso de la Contraloría Distrital, todas los requerimientos tienen el mismo contenido y dirigido a cada uno de los Concejales.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
184	EP-7875	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7875; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA DEL CONCURSO CONTRALORIA		539662020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
185	EP-7876	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7876; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		539762020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
186	EP-7877	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7877; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		539822020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
187	EP-7878	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7878; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		540002020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
188	EP-7879	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7879; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		540112020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
189	EP-7880	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7880; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		540242020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
190	EP-7881	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7881; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		540422020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
191	EP-7882	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7882; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		540612020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
192	EP-7883	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA BOGOTA						X						CORDIS ER-7883; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		540672020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
193	EP-7884	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA BOGOTA TRANSPARENTE						X						CORDIS ER-7884; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA		540772020	TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL
	EP-7885	12/03/2020	VEEDURIA A CIUDADANA						X						CORDIS ER-7885; DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDAD DEL CONCURSO CONTRALORIA			TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO ANUNCIA EL ENVIO A LA PERSONERIA DISTRICTAL Y	CARPL

7. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Los ciudadanos en su mayoría se identificaron al momento de realizar la petición, siendo un total de 231 y solo 16 peticionarios lo hicieron de manera anónima.

CALIDAD DEL PETICIONARIO	No.	%
IDENTIFICADO	231	93,52 %
ANÓNIMO	16	6,48%
Total	247	100.00%



8. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

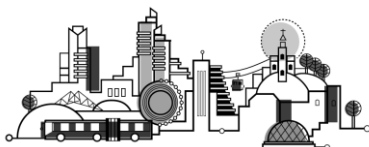
Frente al Procedimiento del Defensor del Ciudadano realizado durante el mes de marzo de 2020 y llevando a cabo un comparativo con la Oficina de Atención al Ciudadano en lo que respecta a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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 evidenciado 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.

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.

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

