



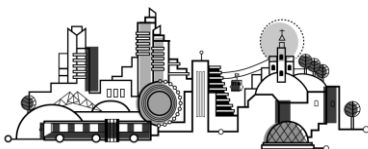
## INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE ABRIL DE 2020

Durante el seguimiento que se realizó en el mes de abril de 2020 y al hacer un comparativo entre los *Procedimientos de Atención a la Ciudadano del Concejo de Bogotá* y del *Defensor del Ciudadano*, se evidenció que los requerimientos coinciden entre ambos en un total de 126 solicitudes y no se presentaron reiteraciones por parte de la Defensoría. Llama la atención la disminución considerable de registros para este mes con prácticamente la mitad contrastado con el inmediatamente anterior (marzo) que fue de 247 y más aún con febrero de 352, cuando el histórico ha sido que, en la medida que van avanzando los meses las peticiones aumentan o en caso de haber diferencias no son tan marcadas.

En relación con lo señalado anteriormente, se analiza que esto se debe a la situación de confinamiento declarada por el COVID19, a nivel nacional y distrital pero que este mes se vivió en su totalidad en la ciudad, trayendo como consecuencia que el cierre físico de las instalaciones y la interrupción en las actividades normales de visitas y atención que se registraban ya no se dieran de manera presencial sino virtual, tal vez por esto los únicos canales que tuvieron peticiones fueron el web y el de e-mail.

Continuando con la tendencia registrada y atípica en lo que respecta a la tipología de las solicitudes, fueron los derechos de petición tanto el general como el particular los que presentaron el mayor número de requerimientos como se puede observar en el desarrollo del presente informe y las gráficas que lo demuestran.

En lo que concierne al análisis del comportamiento por localidad, aquellas que por lo general tenían mayor registro fueron en este mes las que lo hicieron en menor número, prevaleciendo por parte del peticionario el no identificar la localidad donde vive, fenómeno similar y que se mantiene es el relacionado con el tipo de persona que se registra siendo el natural con un registro más alto frente al jurídico que tiene un número más bajo; otro aspecto analizado es el tipo de usuario donde la mayoría se identificaron, pero pese a ello el registro anónimo es alto con respecto al total de este mes y comparado con los anteriores, lo cual puede darse por la misma virtualidad que se ha presentado particularmente en abril.





A manera de conclusión, se podría decir que la virtualidad que se ha presentado es un factor que lleva a que el mes de abril tenga un comportamiento especial pues muchos ciudadanos no tienen acceso a medios digitales, no tienen el manejo de los mismos o perciben equivocadamente que las solicitudes presentadas de manera escrita o presencial son las que tienen respuesta directa o inmediata para ellos.

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**  
**Defensor del Ciudadano**

