



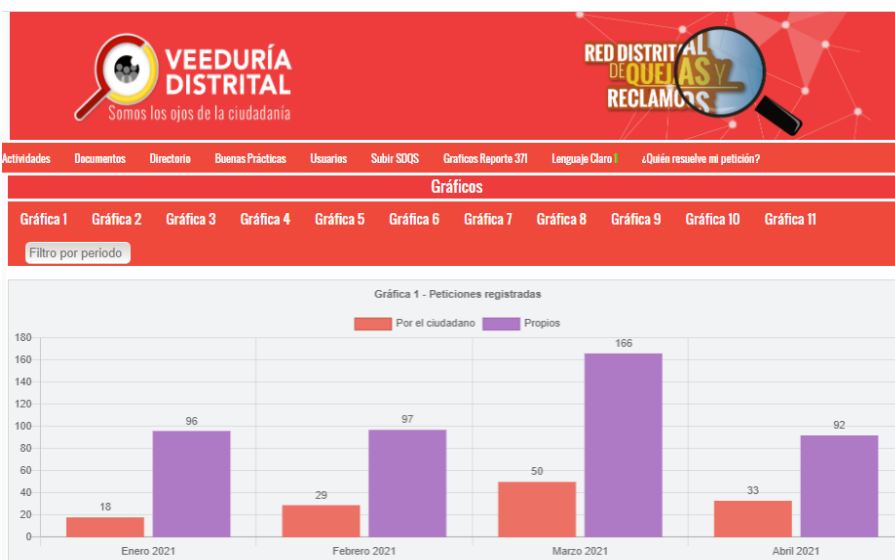
Concejo de Bogotá

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE ABRIL DE 2021

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; y que han sido clasificados y tramitados con corte a 31 de abril de 2021, a través del SDQS.

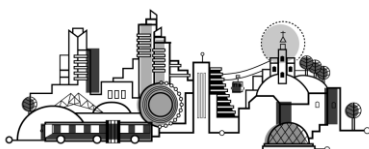
PETICIONES REGISTRADAS

Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 92 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.



Gráfica 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 abril, equivalen a ciento veinticinco (125) peticiones, desciende con respecto al mes de marzo en 91 peticiones; no obstante 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”*

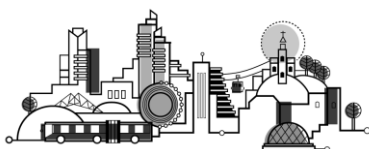
Podemos deducir que uno de los factores que pueden haber incidido en la disminución del registro de peticiones fue la apertura por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la movilidad de las personas; situación que hizo que la ciudadanía se relajara, así mismo las continuas marchas que se presentaron.

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de diciembre 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: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de abril y de acuerdo con la Red Distrital de Quejas y soluciones, se recibieron 33 peticiones equivalente al 26% de las peticiones que ingresaron a la Corporación.





VEedurÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

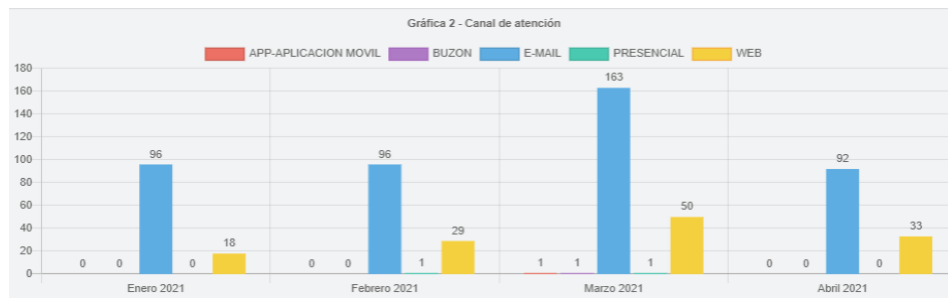
RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Actividades Documentos Directorio Buenas Prácticas Usuarios Subir SDQS Gráficos Reporte 371 Lenguaje Claro ¿Quién resuelve mi petición?

Gráficos

Gráfica 1 Gráfica 2 Gráfica 3 Gráfica 4 Gráfica 5 Gráfica 6 Gráfica 7 Gráfica 8 Gráfica 9 Gráfica 10 Gráfica 11

Filtro por periodo



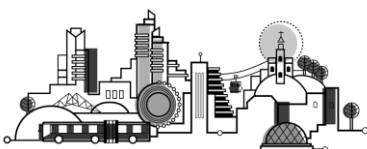
Gráfica No. 2

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de abril se recibieron 92 peticiones, que equivalen al 74% del total de requerimientos recibidos. El ítem se disminuye. 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.

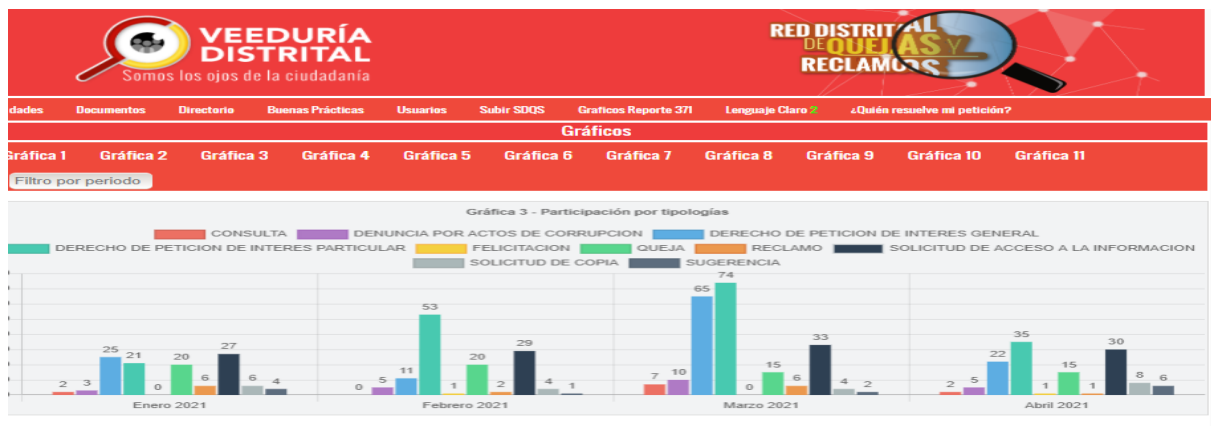
De acuerdo con el gráfico No. 2, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de abril, sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico, para los requerimientos de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

A continuación, 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 abril.



Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de abril de 2021, son los Derechos de petición de Interés particular con 35 requerimientos, los Derechos de petición de interés general 22 solicitudes; los Derechos de petición de acceso a la información con 30 requerimientos; y los derechos de petición denominados quejas con 15 requerimientos, esto entre las más sobresalientes.

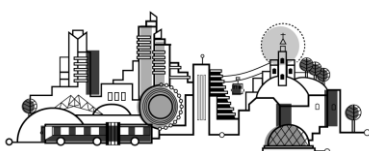


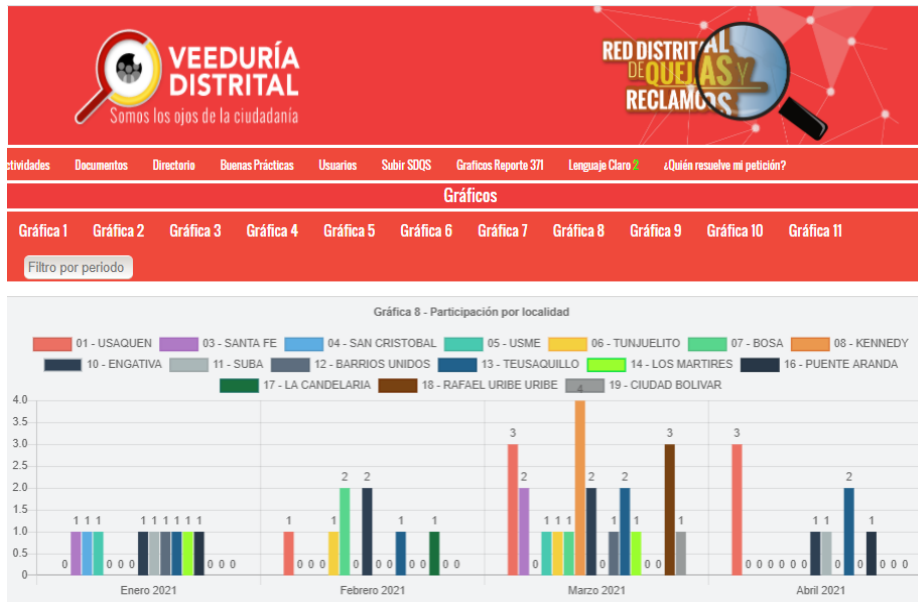
Grafica No. 3

En la Grafica No. 3, para el mes abril, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular y las solicitudes de información, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



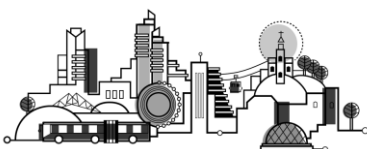


Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación

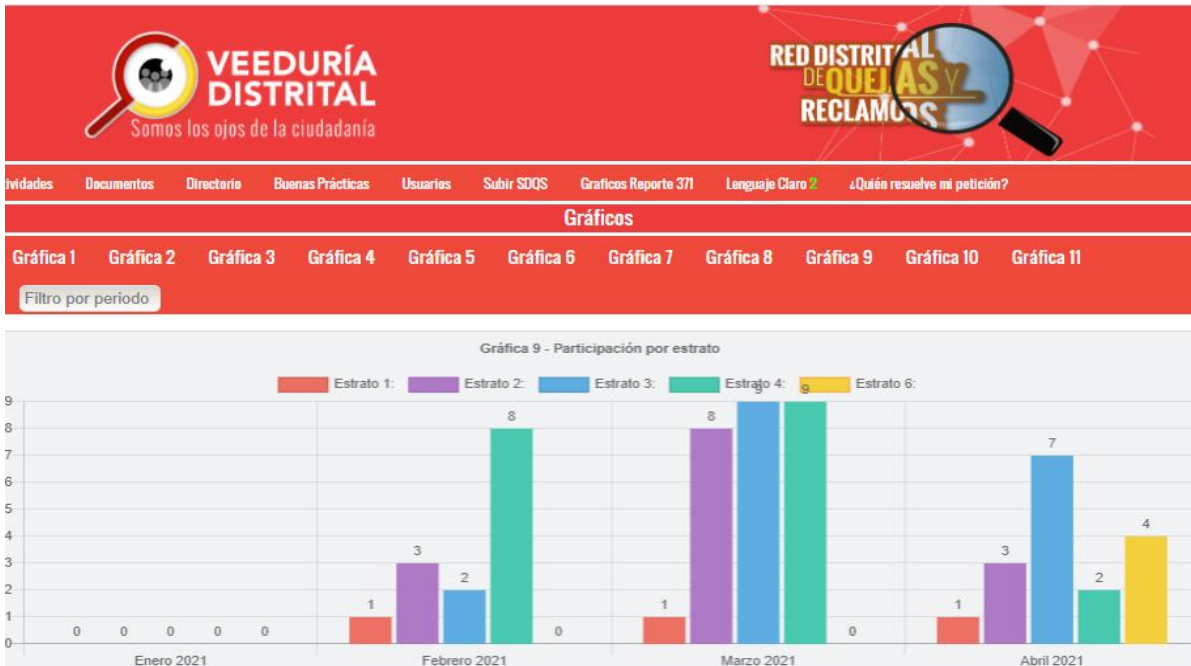
La gráfica No. 4, muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para abril se resalta el porcentaje del 49% de participación, para las solicitudes que no identifican la localidad desde donde se realizan la petición; por otro lado, no se representa esta variable. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes a excepción de la localidad de Usaquen, Teusaquillo y Puente Aranda que sobresale levemente sobre la demás.

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la georreferenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.



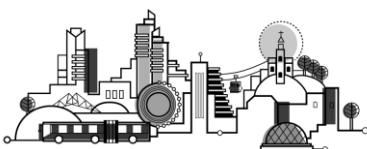
PARTICIPACION POR ESTRATO

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, la participación se centra en los estratos 1, 2, 3 y 6.

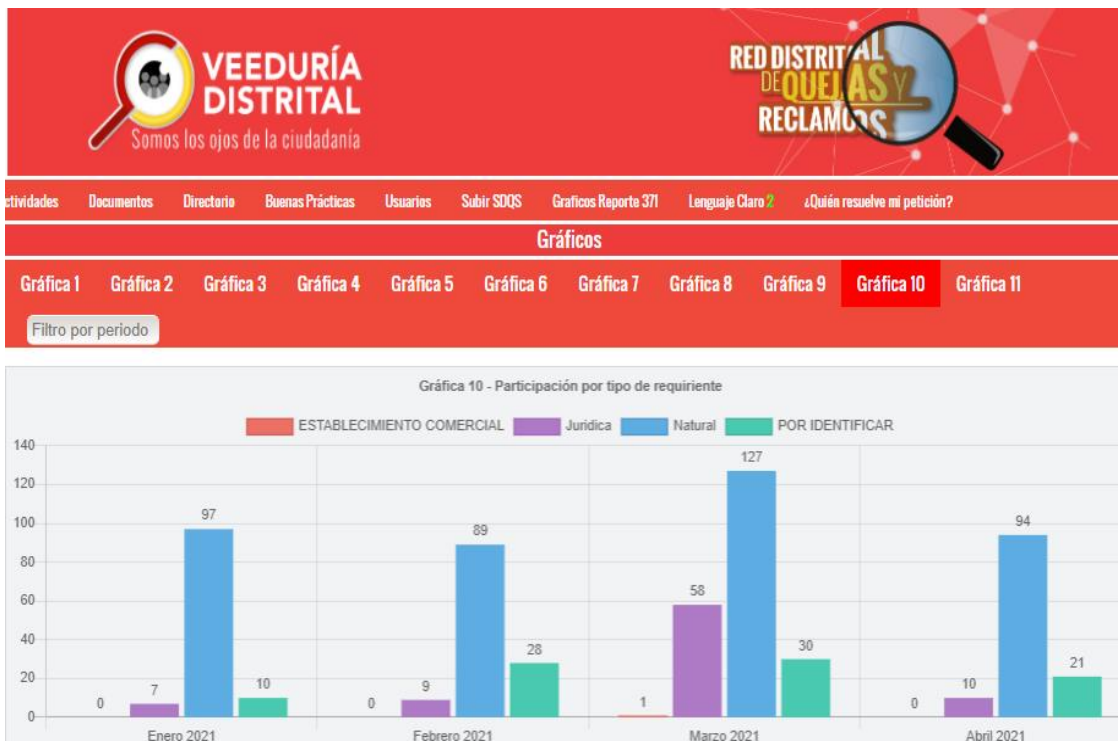


Grafica No. 9

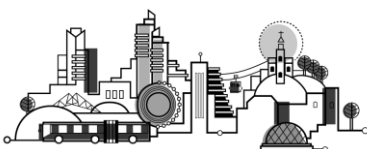
PARTICIPACION POR TIPO DE REQUERIMIENTO



Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerimientos, el ciudadano como persona natural interviene más en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas por identificar.



Por último es de aclarar que se han venido haciendo requerimientos escritos a las diferentes dependencias de la Corporación, con el fin de que se lleve a cabo las respuestas dentro de los términos establecidos, como se puede observar en las imágenes que se anexan y archivo a su disposición





OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA

Responder a todos|

mar 06/04/2021 18:12

Para:

SECRETARIA GENERAL CONCEJO DE BOGOTA;
NEIL JAVIER VANEGAS PALACIO

Respetado Doctor Neil

En el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, SDQS - Bogotá Te Escucha, fue registrado en la Corporación el requerimiento No.

450912021

y este fue re-direccionado inmediatamente por competencia a esta entidad. Una vez efectuado el seguimiento a través de esta Defensoría, aún no se evidencia respuesta de fondo; por este motivo, respetuosamente me permito reiterarle la urgencia de brindarla y subirla al sistema para darle cierre definitivo.

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

REQUERIMIENTO DE SECRETARIA GENERAL.

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA

Responder a todos|

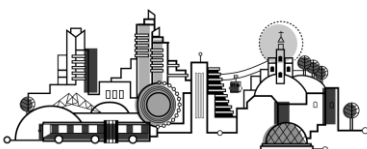
mar 06/04/2021 18:12

Para:

SECRETARIA GENERAL CONCEJO DE BOGOTA;
NEIL JAVIER VANEGAS PALACIO

Respetado Doctor Neil

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano





Concejo
de Bogotá

