



ANALISIS VEEDURIA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MAYO DE 2021

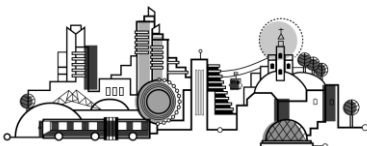
El procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; y que han sido clasificados y tramitados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

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de mayo.

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 119 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 24 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.



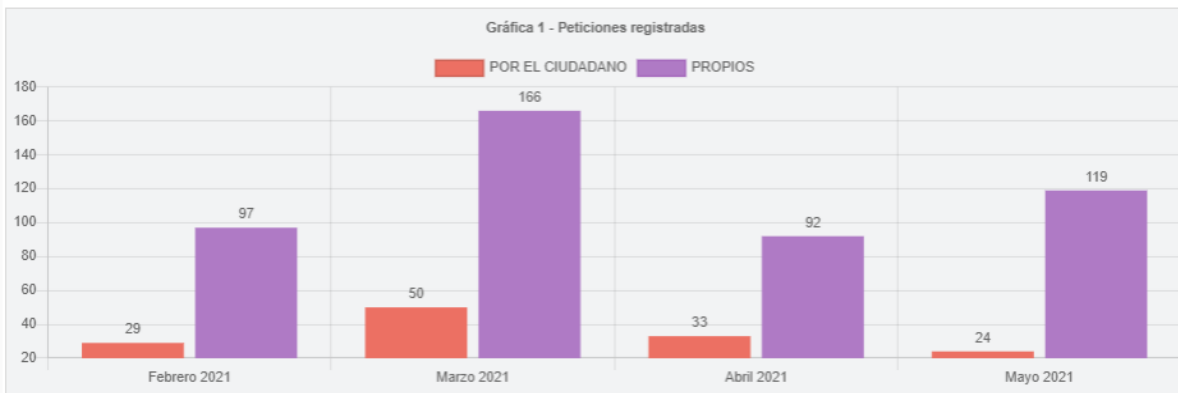


[Actividades](#)
[Documentos](#)
[Directorio](#)
[Buenas Prácticas](#)
[Usuarios](#)
[Subir SDQS](#)
[Gráficos Reporte 371](#)
[Lenguaje Claro](#)
[¿Quién resuelve mi petición?](#)

Gráficos

[Gráfica 1](#)
[Gráfica 2](#)
[Gráfica 3](#)
[Gráfica 4](#)
[Gráfica 5](#)
[Gráfica 6](#)
[Gráfica 7](#)
[Gráfica 8](#)
[Gráfica 9](#)
[Gráfica 10](#)
[Gráfica 11](#)

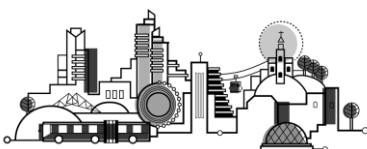
Filtro por período



Grafica 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 cuarenta y tres (143) peticiones, incrementándose con respecto al mes de marzo; así mismo, 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 inciden en el 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 las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que si fueron propias o registradas directamente por los ciudadanos.

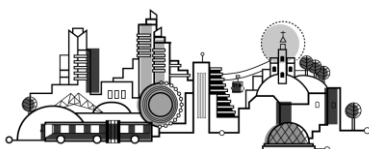
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de mayo de 2021, 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:

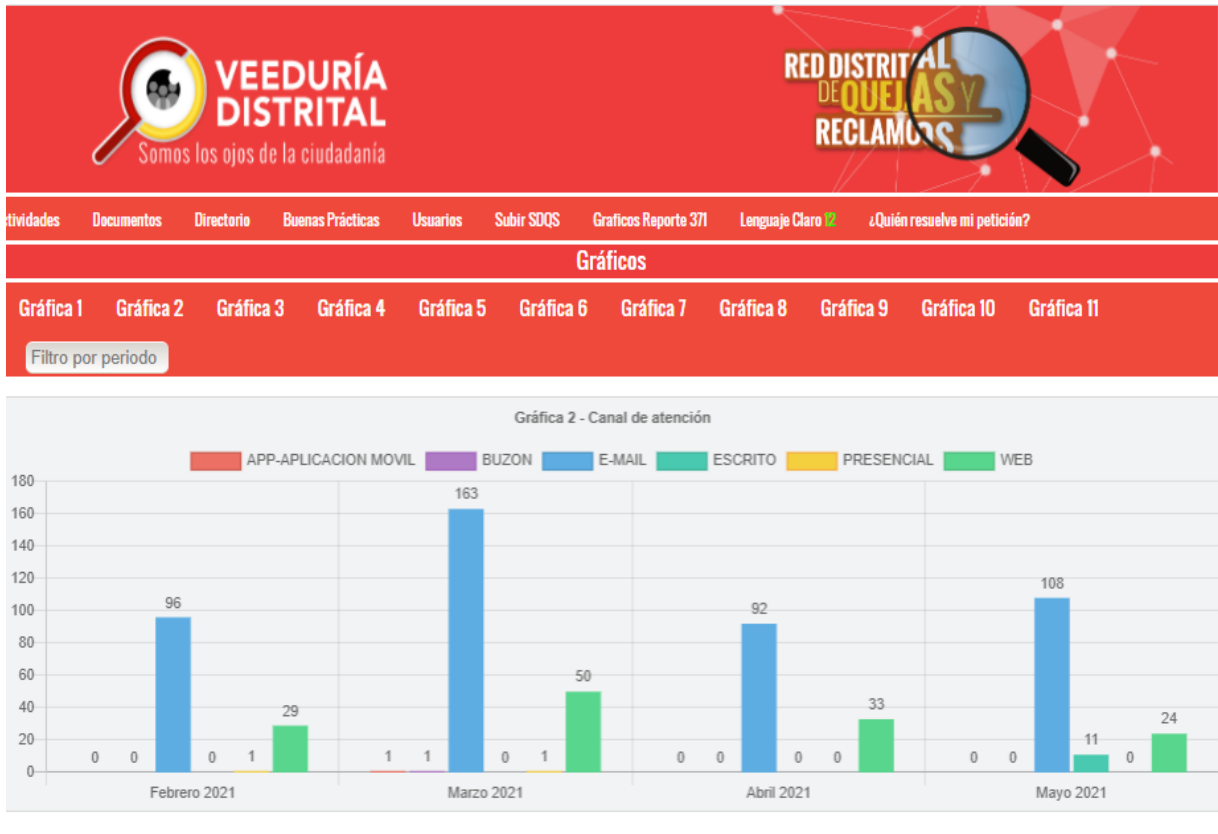
WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de mayo se recibieron 24 peticiones equivalente al 17% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 23 recibidas el mes anterior.

ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de mayo se recibieron 11 peticiones equivalente al 8% recibidas en audiencia.

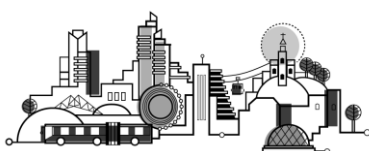
CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de mayo se recibieron 108 peticiones, que equivalen al 77%, El ítem se aumenta. debido 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.



ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES



En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de mayo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 108 peticiones que corresponden al 77% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 24 peticiones que corresponden al 17%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes 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. Así mismo, el ítem de escrito reaparece debido a las audiencias realizadas por los Concejales en Plaza de Bolívar y Portal Américas donde se recibieron solicitudes de la ciudadanía en el formato correspondiente.





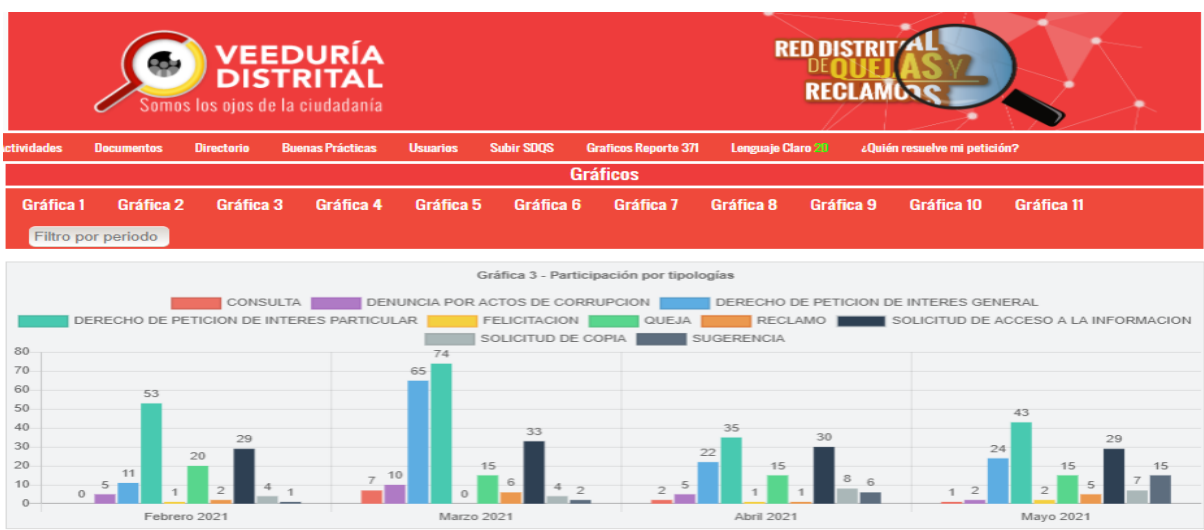
Concejo de Bogotá

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	11	8%
BUZON	0	0%
EMAIL	108	77%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	24	17%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	143	100%

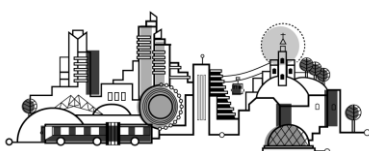
Cuadro No. 1

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 mayo, equivalen a ciento cincuenta (143) peticiones, aumenta con respecto al mes de abril, encontrándose todas registradas 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”*

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 2



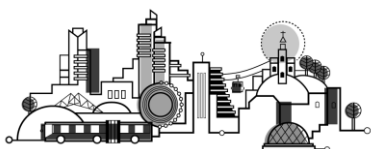
En la Grafica No. 2, para el mes mayo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular y general, las solicitudes de información, la queja y las sugerencias, se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante 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.

Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No. 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por las situaciones que genera la pandemia de Covid 19.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	1	1%
CORRUPCION	3	2%
INTERES GENERAL	24	16%
INTERES PARTICULAR	43	29%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29	20%
FELICITACION	1	1%
QUEJA	15	13%
RECLAMO	5	3%
COPIAS	7	5%
SUGERENCIAS	15	10%
OTROS	0	0%
TOTAL	143	100%

Cuadro No. 2

En el Cuadro No. 2, 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 mayo.



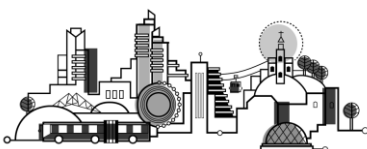


Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de mayo de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 43 solicitudes y un 29% de participación, las Solicitudes de información con 29 peticiones y un porcentaje de participación del 20%, las solicitudes de interés general con 24 peticiones y 16% de participación, queja sugerencia con 15 peticiones cada una y 13% de participación son las tipologías más solicitadas según su clasificación. .

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

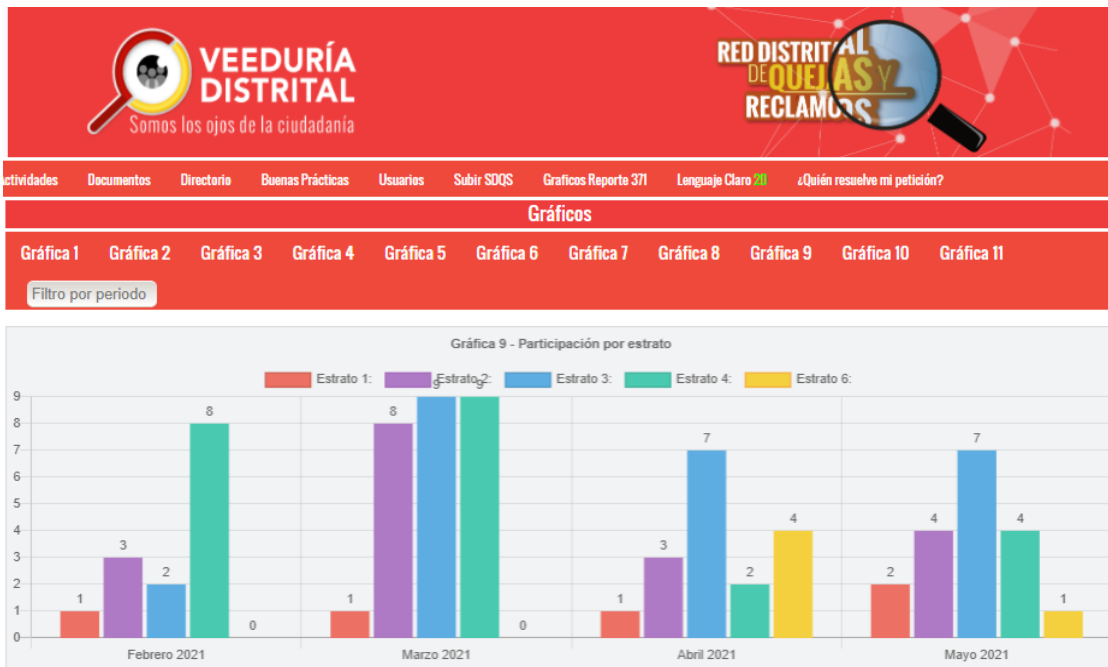
LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	1	1%
Chapinero	4	3%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	4	3%
Fontibón	2	1%
Kennedy	13	9%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	10	7%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	6	4%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	12	8%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	3	2%
Usme	0	0%
Soacha	1	1%
Sin identificar	78	57%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	143	100%



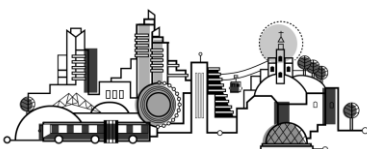
En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 143 solicitudes, 77 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 57% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Teusaquillo, Kennedy y Los Mártires.

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 de mayo, la participación se centra en los estratos 1, 2, 3, 4 y 6.

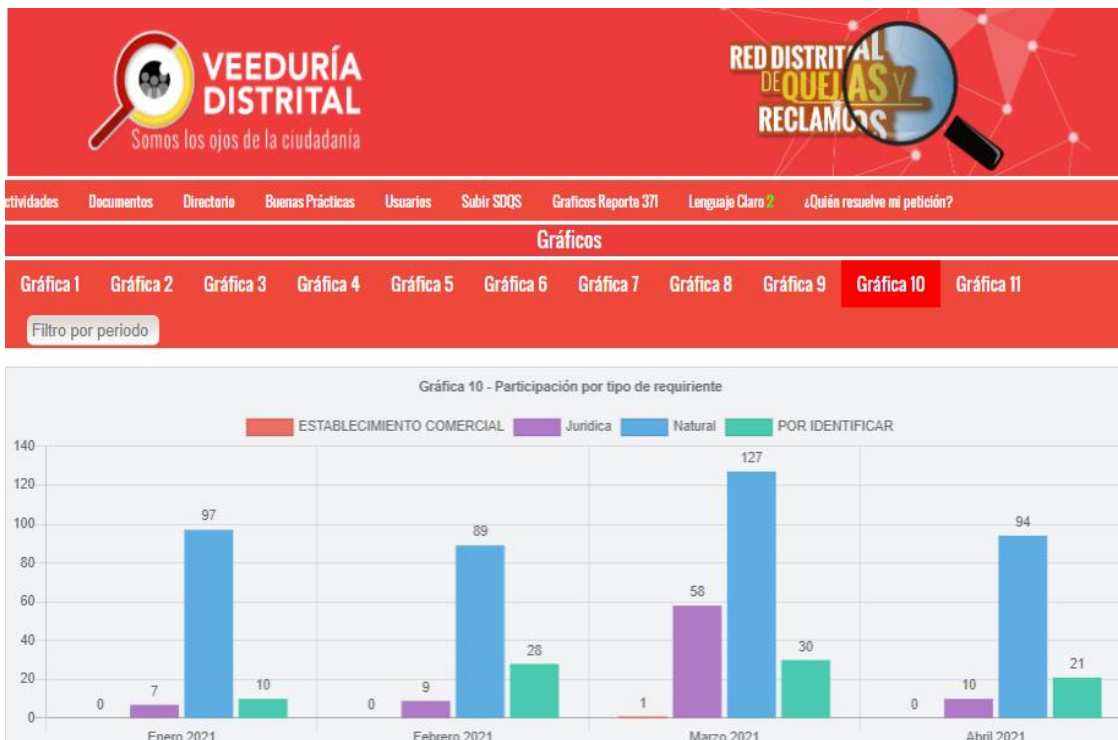


Gráfica No. 9

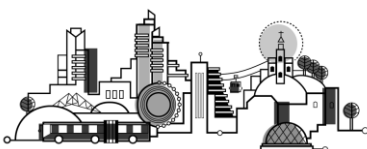


PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE

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|

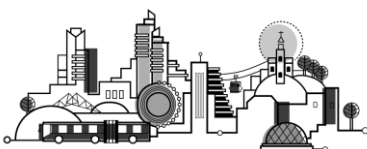
mar 06/04/2021 18:12

Para:

SECRETARIA GENERAL CONCEJO DE BOGOTA;
NEIL JAVIER VANEGAS PALACIO

Respetado Doctor Neil

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano





ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MAYO DE 2021

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 119 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 24 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.

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 cuarenta y tres (143) peticiones, incrementándose con respecto al mes de abril; así mismo, 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.

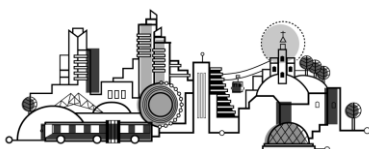
Podemos deducir que uno de los factores que inciden en el registro de peticiones fue la apertura por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la movilidad de las personas; situación que hizo que la ciudadanía se relajara, así mismo las continuas marchas que se presentaron. Se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que si fueron propias o registradas directamente por los ciudadanos.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES: De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de mayo de 2021, 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 mayo se recibieron 24 peticiones equivalente al 17% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 23 recibidas el mes anterior.

ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de mayo se recibieron 11 peticiones equivalente al 8% recibidas en audiencia.

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 mayo se recibieron 108 peticiones, que equivalen al 77%, El ítem se aumenta 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.





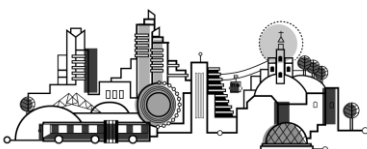
ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES: Podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de mayo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 108 peticiones que corresponden al 77% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 24 peticiones que corresponden al 17%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes 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. Así mismo, el ítem de escrito reaparece debido a las audiencias realizadas por los Concejales en Plaza de Bolívar y Portal Américas donde se recibieron solicitudes de la ciudadanía en el formato correspondiente. 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 mayo, equivalen a ciento cincuenta (143) peticiones, aumenta con respecto al mes de abril, encontrándose todas registradas en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES: Para el mes de mayo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular y general, las solicitudes de información, la queja y las sugerencias, se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. 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.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de mayo de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 43 solicitudes y un 29% de participación, las Solicitudes de información con 29 peticiones y un porcentaje de participación del 20%, las solicitudes de interés general con 24 peticiones y 16% de participación, queja sugerencia con 15 peticiones cada una y 13% de participación son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS: En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 143 solicitudes, 77 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 57% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Teusaquillo, Kennedy y Los Mártires.

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 de mayo, la participación se centra en los estratos 1, 2, 3, 4 y 6.





**Concejo
de Bogotá**

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE: 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. Así mismo, se puede evidenciar, teniendo en cuenta las peticiones cerradas dentro de los términos establecidos, así como, la actualización de las dependencias en cuento a este aspecto. **OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA, Defensor del Ciudadano**

