

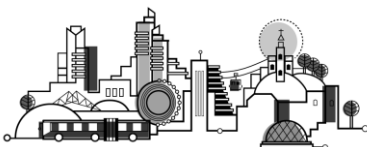
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE JUNIO DE 2020

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio fue el E-MAIL correo electrónico con 139 peticiones que corresponden al 84% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 26 peticiones que corresponden al 16%, de las solicitudes de los ciudadanos. En la Grafica, 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 solo se utilizaron dos medios se divide el porcentaje entre el Correo electrónico EMAIL y el Aplicativo WEB, por las medidas de confinamiento Decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital que limita otros medios de comunicación.

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de junio, descendió levemente a ciento sesenta y cinco (165), con respecto al mes de mayo los cuales 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”

La situación de pandemia, ha traído consigo el cierre físico de las instalaciones y la interrupción en las actividades normales de visitas y atención que se registraban. Así mismo, la tendencia registrada y atípica en lo que respecta a la tipología de las solicitudes, fueron los derechos de petición de interés particular y solicitudes de información; así como las sugerencias presentadas, datos estos que representan el mayor número de requerimientos como se puede observar en el desarrollo del presente informe y las gráficas que lo demuestran.

Es de anotar que los problemas que surgen en nuestra ciudadanía generan solicitudes de este tipo, preguntas tales ¿cómo pueden combatir los problemas en la comunidad? Sobresalen las solicitudes y los Derechos de interés particulares que abarcan en este mes las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena 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.

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 165 solicitudes, 68 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 41% de participación; las Localidades de Teusaquillo y Fontibón incrementan su participación con 12% y Chapinero con un 8% son las Localidades que sobresalen, 27% restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.

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 geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuesta a los correos de donde salió el requerimiento.

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 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., así mismo en razón al análisis mencionado, se hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

