



## ANALISIS VEEDURIA

### INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE JUNIO DE 2021

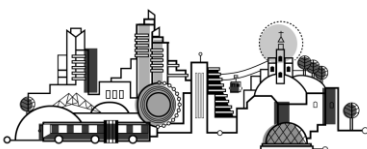
El procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; y que han sido clasificados y tramitados con corte a 30 de Junio de 2021, a través del SDQS.

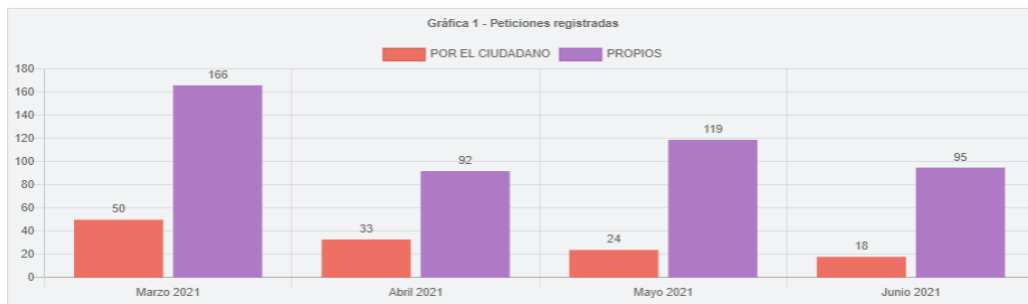
El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales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

## 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 95 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 18 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.





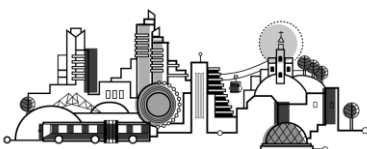
Grafica No. 1

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, disminuyendo con respecto al mes de mayo en 30 requerimientos; 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”

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 junio de 2021, se





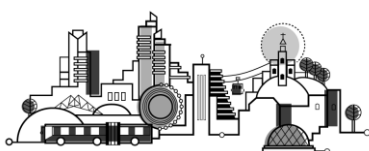
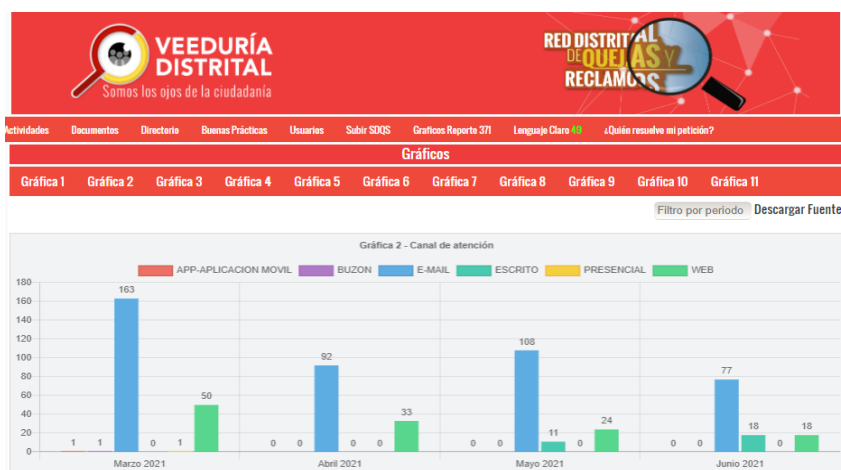
brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:

**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 junio se recibieron 18 peticiones equivalente al 16% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 24 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 junio se recibieron 18 peticiones equivalente al 16% 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](mailto: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 junio se recibieron 77 peticiones, que equivalen al 68%, El ítem se disminuye con respecto al mes, inmediatamente anterior.

## ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES



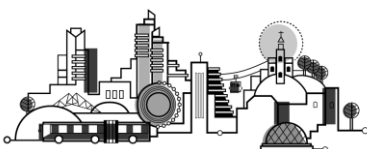
En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 77 peticiones que corresponden al 68% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 18 peticiones que corresponden al 16%, de las solicitudes de los 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.

## TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes junio, 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.

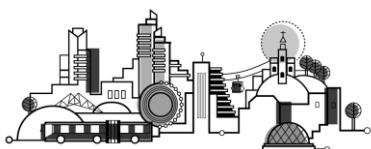
Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No. 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos 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	2	2%
CORRUPCION	4	4%
INTERES GENERAL	21	19%
INTERES PARTICULAR	40	35%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	16%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	18	16%
RECLAMO	2	2%
COPIAS		0%
SUGERENCIAS	8	7%
OTROS		0%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**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 junio.

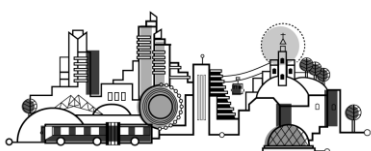
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de junio de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 40 solicitudes y un 35% de participación, las solicitudes de interés general con 21 peticiones y 19% de participación, las Solicitudes de información con 18 peticiones y un porcentaje de participación del 19%, al igual que las quejas; estas entre 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	1	1%
Barrios Unidos	2	2%
Bosa	5	4%
Chapinero	2	2%
Ciudad Bolívar	2	2%
Engativá	5	4%
Fontibón	1	1%
Kennedy	20	18%
La Candelaria	2	2%
Los Mártires	3	2%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	4	3%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	2	2%
Suba	2	2%
Sumapaz	1	1%
Teusaquillo	8	6%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	4	3%
Usme	3	2%
Soacha	0	0%
Sin identificar	45	40%
Fuera de Bogotá	0	0%
<b>Total general</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>





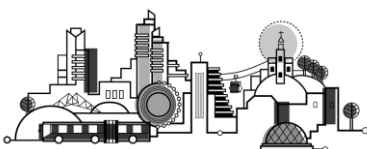
En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 113 solicitudes, 45 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 40% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Kennedy y Teusaquillo.

## 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 junio, la participación se centra en los estratos 1, 2, 3 y 4.



Gráfica No. 9

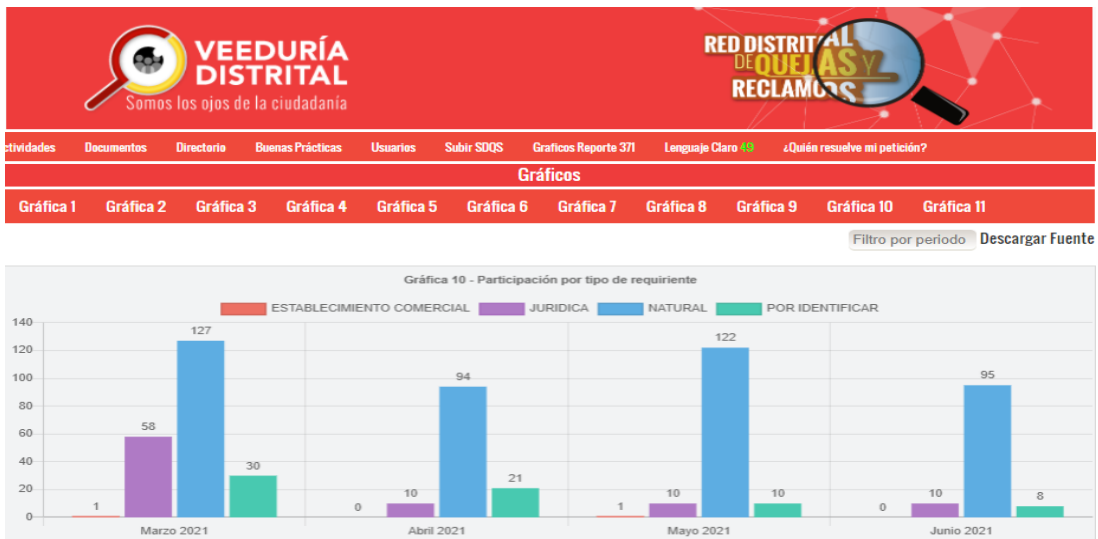




**Concejo  
de Bogotá**

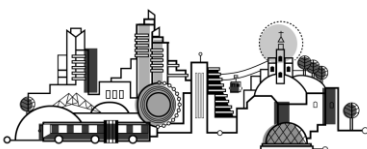
## PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIEIENTE

Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerimientos, el ciudadano como persona natural interviene más con 95 solicitudes y un porcentaje de participación del 84%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas jurídicas con 10 solicitudes y 9% de participación; y las personas por identificar con 8 solicitudes y 7% de participación.



## SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

Se viene haciendo seguimiento a las solicitudes ciudadana y se lleva una planilla de control, de la cual se adjunta archivo. Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, 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







# Concejo de Bogotá

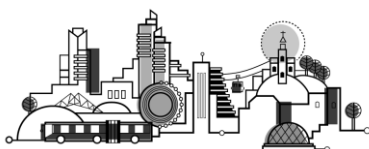
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO				CODIGO: AC-PR002-F01	
		PLANILLA CONTROL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.				VERSIÓN No. 01	
						FECHA: 29 MARZO 2016	
No.	No. SDGS	Nombre	Medio de contacto	Fecha de Ingreso	Tipo de Requerimiento	Fecha Límite	Seguimiento - Observaciones
1	1726392021	JUAN RAMON GIMENEZ OSORIO	CORREO ELECTRONICO	1/06/2021	REF. DERECHO DE PETICION, SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL CON TIEMPO DE SERVICIO, CARGOS Y FUNCIONES DE ACUERDO CON LO DESCRITO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	9/06/2021	CERRADO DENTRO DE TERMINOS
2	1732782021	SECRETARÍA OPERATIVA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS	CORREO ELECTRONICO	1/06/2021	REF. COORDINACIÓN SOLICITUD DE ACCIÓN URGENTE POR USO EXCESIVO DE LA FUERZA POR PARTE DE AGENTES ESTATALES, EN CONTRA DE LOS MINGUEROS PERTENECIENTES A LOS PUEBLOS INDIGENAS, AFROCOLOMBIANOS Y COMUNIDADES CAMPESINAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA ZONA PETROLERA COSTAYACO DE LA EMPRESA GRAN TIERRA ENERGY	9/06/2021	CERRADO DENTRO DE TERMINOS
3	1736582021	JOSE HUMBERTO MONROY LEON	CORREO ELECTRONICO	1/06/2021	BUENAS NOCHES, POR DERECHOS A LOS HONORABLES CONCEJALES QUE SE HAN INTERESADO EN EL TEMA, HEMOS RECIBIDO ATENCIÓN INMEDIATA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA EN LA CUAL SE ACLARARON VARIAS INCONSISTENCIAS QUE SE VENIAN PRESENTANDO... Y DEMAS DE ACUERDO CON LO	4/06/2021	CERRADO DENTRO DE TERMINOS
4	1734792021	JOSE EVERALDO SOLEDAD	CORREO ELECTRONICO	1/06/2021	DERECHO DE PETICION DE ACUERDO CON LO DESCRITO EN LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS.	4/06/2021	CERRADO DENTRO DE TERMINOS
5	1736952021	MONICA CELIA SIACHICA	CORREO ELECTRONICO	1/06/2021	DE MANERA ATENTA SOLICITO UNA CERTIFICACION LABORAL DONDE CONSTE FECHA DE INICIO Y RETIRO, SALARIO DEVENGADO Y FUNCIONES EJERCIDAS DE ACUERDO CON LO DESCRITO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	9/06/2021	CERRADO DENTRO DE TERMINOS
6	1737082021	NIDIA ESPERANZA MARQUEZ	CORREO ELECTRONICO	1/06/2021	CORDIS ER 08458 RESPUESTA DERECHO DE PETICION RADICADO EL 19 DE MARZO DEL 2021. SIC INTERNO 00388 DEL 26 DE MARZO DE 2021.—A TODOS LOS DESTINATARIOS, LES ENVIÓ ESTO PARA SU INFORMACION	8/06/2021	CERRADO DENTRO DE TERMINOS

## OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA Defensor del Ciudadano

### ANALISIS VEEDURIA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE JUNIO 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 95 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 18 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 junio, equivalen a ciento trece (113) peticiones, disminuyendo con respecto al mes de mayo en 30 requerimientos; 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. 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.

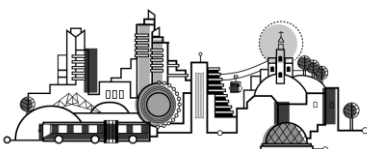
**CANAL DE INGRESO DE PETICIONES:** De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de junio de 2021, se brinda a la ciudadanía 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 junio se recibieron 18 peticiones equivalente al 16% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 24 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 junio se recibieron 18 peticiones equivalente al 16% 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](mailto: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 junio se recibieron 77 peticiones, que equivalen al 68%, El ítem se disminuye con respecto al mes, inmediatamente anterior.

Podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 77 peticiones que corresponden al 68% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 18 peticiones que corresponden al 16%, 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 nuevamente aparece 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.

**TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES:** En la Grafica No. 2, para el mes junio, 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.

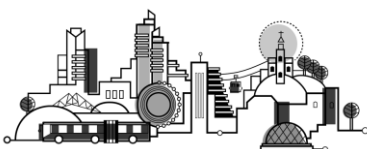
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de junio de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 40 solicitudes y un 35% de participación, las solicitudes de interés general con 21 peticiones y 19% de participación, las Solicitudes de información con 18 peticiones y un porcentaje de participación del 19%, al igual que las quejas; estas entre 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 113 solicitudes, 45 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 40% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Kennedy y Teusaquillo.

**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 junio, la participación se centra en los estratos 1, 2, 3 y 4.

**PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE:** Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requeriente, el ciudadano como persona natural interviene más con 95 solicitudes y un porcentaje de participación del 84%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas jurídicas con 10 solicitudes y





**Concejo  
de Bogotá**

9% de participación; y las personas por identificar con 8 solicitudes y 7% de participación.

**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES:** Se viene haciendo seguimiento a las solicitudes ciudadana y se lleva una planilla de control, de la cual se adjunta archivo. Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, 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

