



ANALISIS VEEDURIA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE JULIO DE 2021

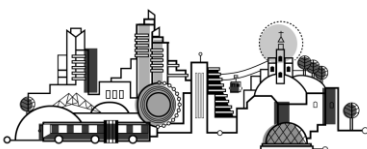
El procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; y que han sido clasificados y tramitados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

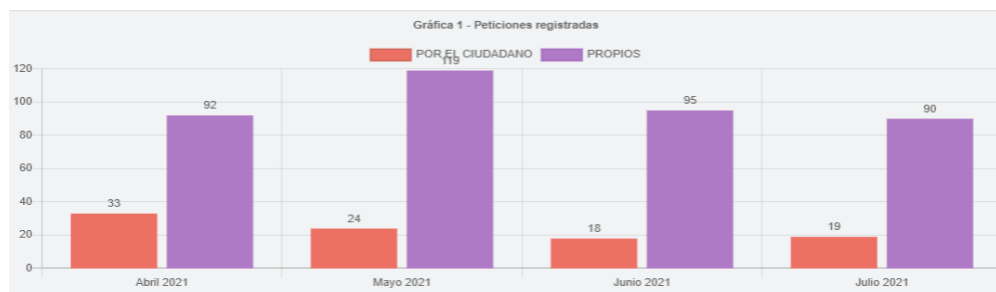
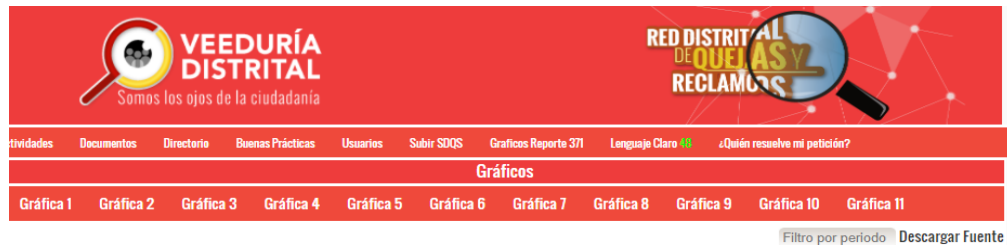
El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales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

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 90 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 19 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.





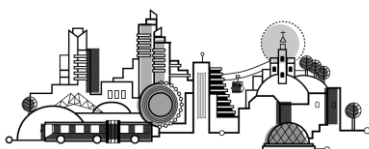
Grafica No. 1

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 julio, equivalen a ciento nueve (109) peticiones, disminuyendo con respecto al mes de junio; 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 las propias con el 83% y registradas directamente por los ciudadanos con el 17% de la participación total.

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 julio de 2021, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para





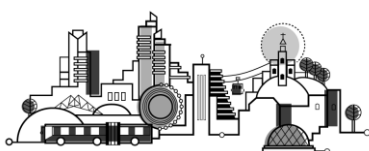
poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:

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 julio se recibieron 19 peticiones equivalente al 17% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 31 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 julio se recibieron 8 peticiones equivalente al 7% recibidas.

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 julio se recibieron 78 peticiones, que equivalen al 72%, 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.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes se recibieron 4 peticiones que equivalen al 4%.



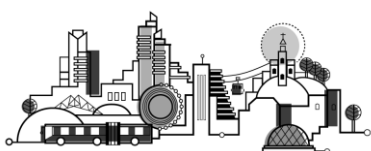


Concejo de Bogotá

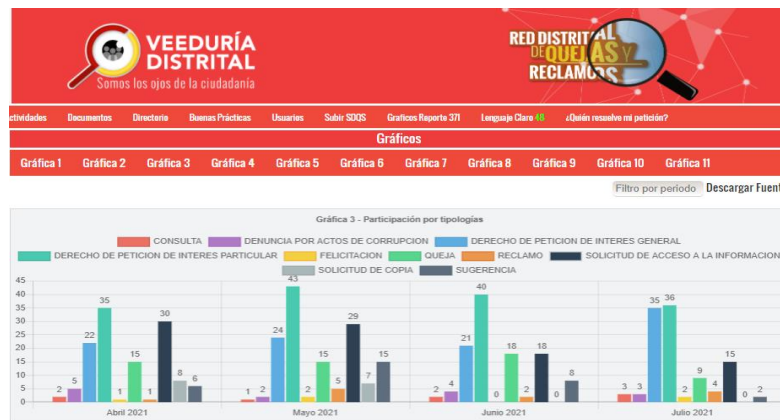
ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	8	7%
BUZON	0	0%
EMAIL	78	72%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	4	4%
WEB ALCALDIA	19	17%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	109	100%

En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de julio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 78 peticiones que corresponden al 72% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 19 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, así como las peticiones por redes sociales, debido a la rendición de cuentas del pasado 28 de julio de 2021.



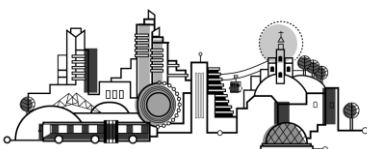
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 2

En la Gráfica No. 2, para el mes julio, 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.

La participación ciudadana referenciada en la Gráfica 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.



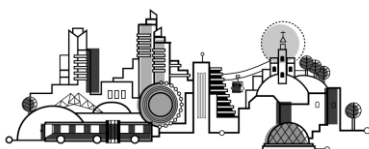
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	3	3%
CORRUPCION	3	3%
INTERES GENERAL	35	32%
INTERES PARTICULAR	36	33%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	14%
FELICITACION	2	2%
QUEJA	9	8%
RECLAMO	4	4%
COPIAS	0	0%
SUGERENCIAS	2	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	109	100%

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 julio.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de julio de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 36 solicitudes y un 33% de participación, las solicitudes de interés general con 35 peticiones y 32% de participación, las Solicitudes de información con 15 peticiones y un porcentaje de participación del 14%; 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.





Concejo
de Bogotá

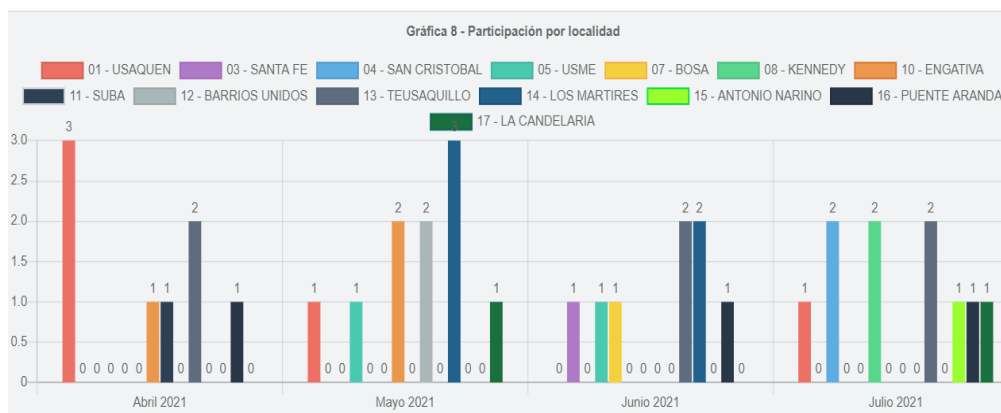
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

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

Gráficos

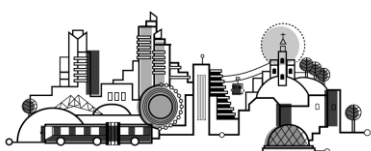
Gráfica 1 Gráfica 2 Gráfica 3 Gráfica 4 Gráfica 5 Gráfica 6 Gráfica 7 Gráfica 8 Gráfica 9 Gráfica 10 Gráfica 11

Filtro por periodo Descargar Fuente



En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 109 solicitudes, 46 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 42% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Suba, Kennedy y Teusaquillo.

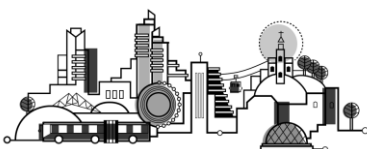
Así mismo, podemos deducir que el 58% de los requerimientos vienen identificadas las procedencias, dentro de las 20 localidades que conforman la ciudad de Bogotá.




LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	3	3%
Chapinero	2	2%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	6	5%
Fontibón	3	3%
Kennedy	6	5%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	3	3%
Rafael Uribe Uribe	3	3%
San Cristóbal	4	3%
Santa Fe	4	3%
Suba	9	8%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	9	8%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	3	3%
Usme	3	3%
Soacha	0	0%
Sin identificar	46	42%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	109	99%

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 julio, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 3.



**VEEDURÍA
DISTRITAL**
Somos los ojos de la ciudadanía

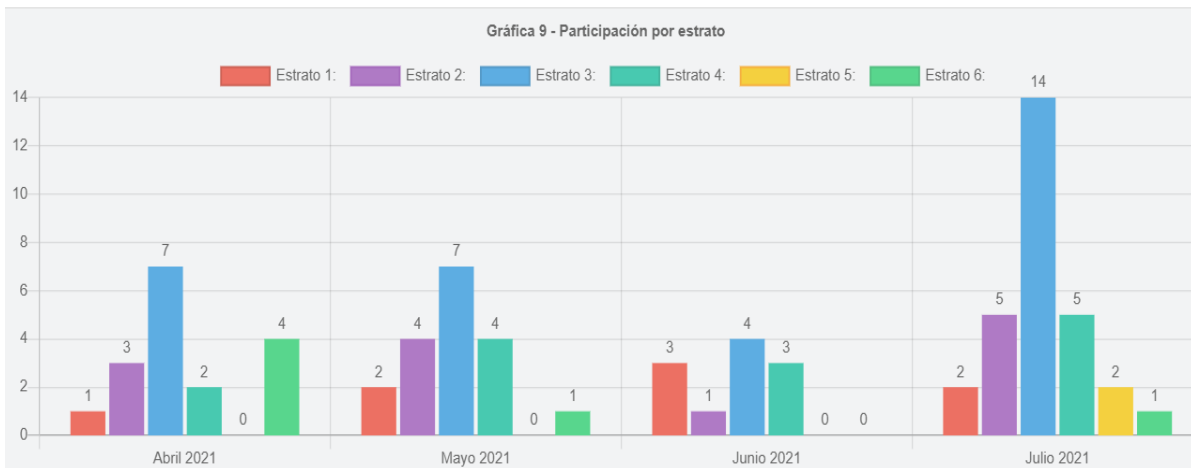
**RED DISTRITAL
DE QUEJAS Y
RECLAMOS**

Actividades Documentos Directorio Buenas Prácticas Usuarios Subir SDQS Gráficos Reporte 371 Lenguaje Claro 49 ¿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

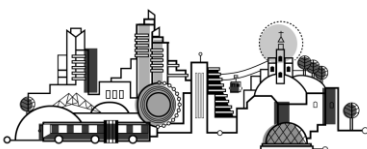
Filtro por periodo Descargar Fuente



Gráfica No. 9

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIEIENTE

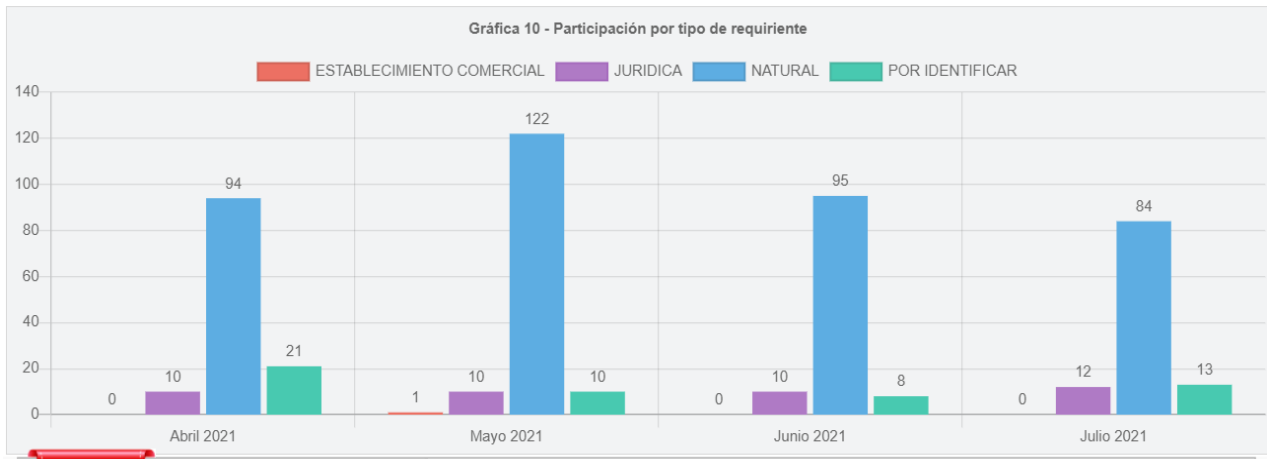
Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerimientos, el ciudadano como persona natural interviene más con 84 solicitudes y un porcentaje de participación del 77%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Jurídicas con 13 solicitudes y 12% de participación y terminando con las personas por identificar con 12 solicitudes y 11% de participación.



Gráficos

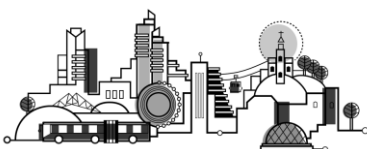
[Gráfica 1](#)
[Gráfica 2](#)
[Gráfica 3](#)
[Gráfica 4](#)
[Gráfica 5](#)
[Gráfica 6](#)
[Gráfica 7](#)
[Gráfica 8](#)
[Gráfica 9](#)
[Gráfica 10](#)
[Gráfica 11](#)

[Filtro por período](#)
[Descargar Fuente](#)



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

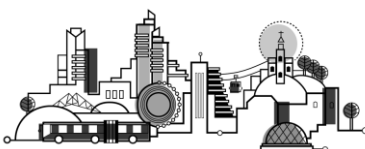
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO				PLANILLA CONTROL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSIÓN No. 01
						FECHA: 29 MARZO 2016	
No.	No. SDGS	Nombre	Medio de contacto	Fecha de Ingreso	Tipo de Requerimiento	Fecha Límite	Seguimiento - Observaciones
1	1726392021	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 INDÍGENAS, 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 20 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

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

Se modifica la Resolución No. 014 de 2019 que establece el REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”

Y como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, siguiendo los lineamientos descritos.



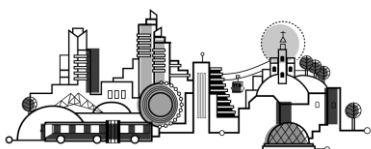


**Concejo
de Bogotá**

Se actualiza la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, que en este momento está en proceso de aprobación.

Así mismo en razón al análisis mencionado, el grupo de Atención al Ciudadano, 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





ANÁLISIS VEEDURIA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE JULIO DE 2021

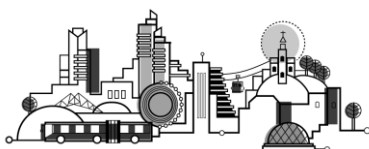
PETICIONES REGISTRADAS: Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 90 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 19 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.

El total de requerimientos recibidos durante el mes de julio, equivalen a ciento nueve (109) peticiones, disminuyendo con respecto al mes de junio; 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 las propias con el 83% y registradas directamente por los ciudadanos con el 17% de la participación total.

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 julio 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 julio se recibieron 19 peticiones equivalente al 17% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 31 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 julio se recibieron 8 peticiones equivalente al 7% recibidas. **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 julio se recibieron 78 peticiones, que equivalen al 72%, El ítem se aumenta. debido la medida de aislamiento selectivo, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones. **REDES SOCIALES:** Algunos usuarios interponen sus





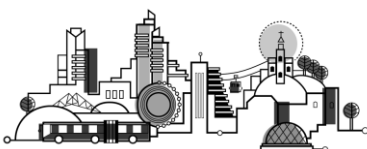
quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes se recibieron 4 peticiones que equivalen al 4%.

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 julio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 78 peticiones que corresponden al 72% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 19 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, así como las peticiones por redes sociales, debido a la rendición de cuentas del pasado 28 de julio de 2021.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES: En la Grafica No. 2, para el mes julio, 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, Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de julio de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 36 solicitudes y un 33% de participación, las solicitudes de interés general con 35 peticiones y 32% de participación, las Solicitudes de información con 15 peticiones y un porcentaje de participación del 14%; 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 109 solicitudes, 46 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 42% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Suba, Kennedy y Teusaquillo. Así mismo, podemos deducir que el 58% de los requerimientos vienen identificadas las procedencias, dentro de las 20 localidades que conforman la ciudad de Bogotá.





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 julio, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 3.

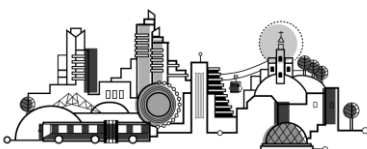
PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE: Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerimientos, el ciudadano como persona natural interviene más con 84 solicitudes y un porcentaje de participación del 77%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Jurídicas con 13 solicitudes y 12% de participación y terminando con las personas por identificar con 12 solicitudes y 11% 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.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS: Se modifica la Resolución No. 014 de 2019 que establece el REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.” Y como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, siguiendo los lineamientos descritos.

Se actualiza la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, que en este momento está en proceso de aprobación. Así mismo en razón al análisis mencionado, el grupo de Atención al Ciudadano, 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





Concejo
de Bogotá

