

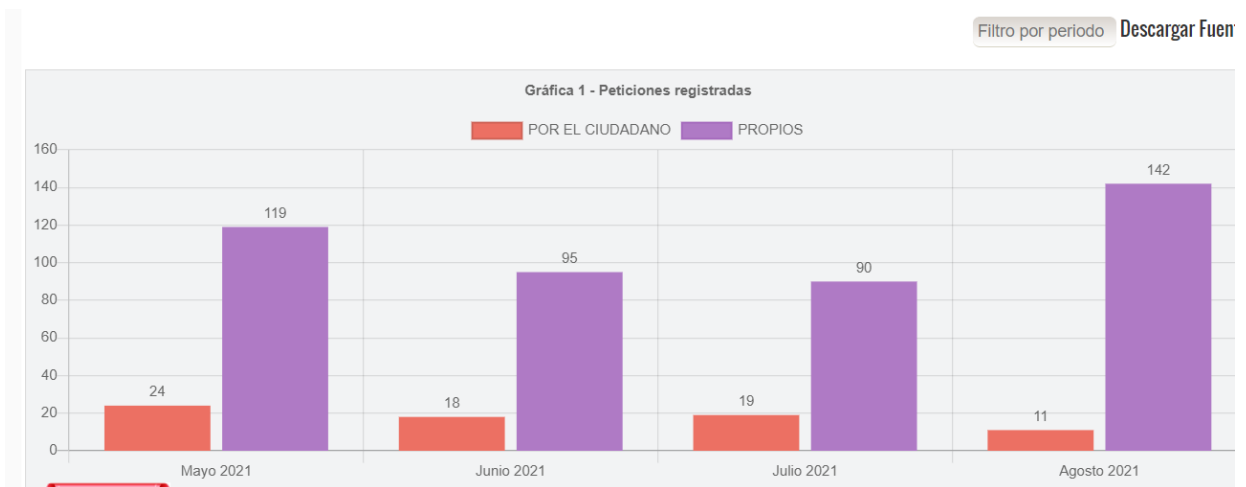


ANALISIS VEEDURIA

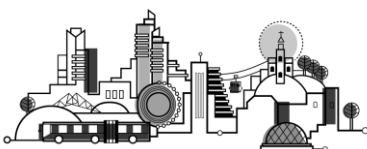
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE AGOSTO DE 2021

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 142 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 11 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.



Gráfica No. 1

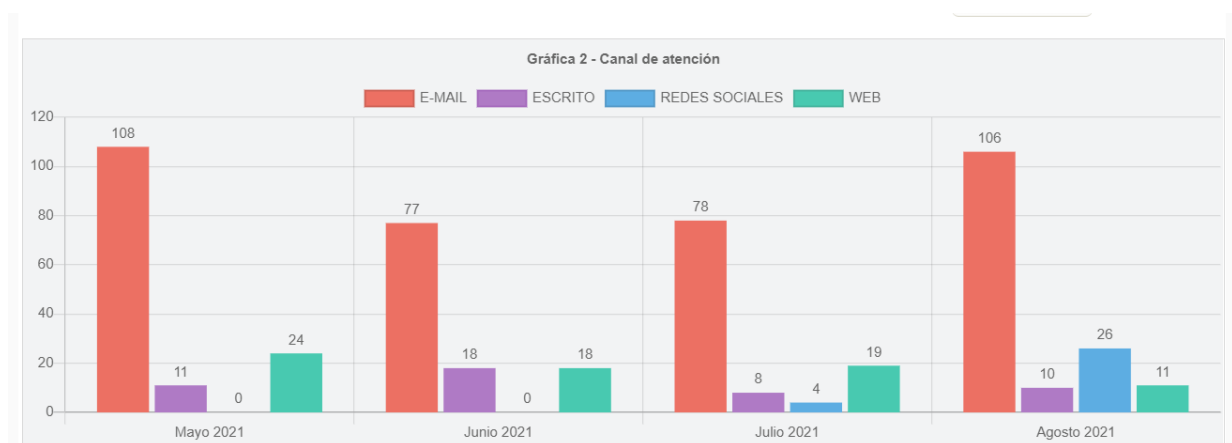


A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes, equivalen a ciento nueve (153) peticiones, aumentando con respecto al mes de julio; 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”*

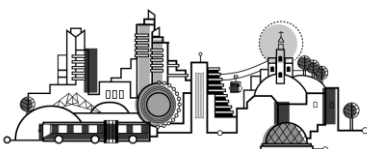
En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 93% y registradas directamente por los ciudadanos con el 7% de la participación total.

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 agosto 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 agosto se





recibieron 11 peticiones equivalente al 7% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.

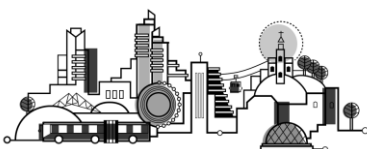
ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de agosto se recibieron 10 peticiones equivalente al 7% recibidas.

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 agosto se recibieron 106 peticiones, que equivalen al 69%, 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 26 peticiones que equivalen al 17%.

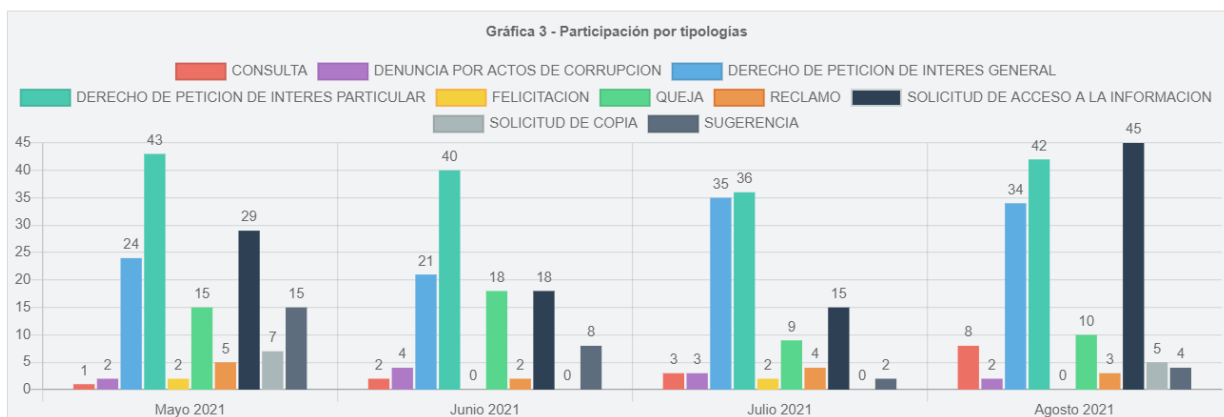
ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	10	7%
BUZON	0	0%
EMAIL	106	69%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	26	17%
WEB ALCALDIA	11	7%
TOTAL SDQS	153	100%



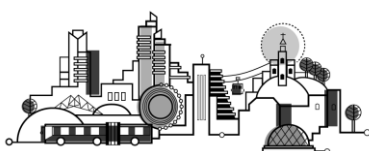
En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de agosto sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 106 peticiones que corresponden al 69%; la redes sociales reaparecen, debido al evento de Rendición de Cuentas que llevó adelante el Concejo de Bogotá, por este canal se recibieron 26 peticiones, que corresponden al 17% del total de peticiones recibidas. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 11 peticiones que corresponden al 7%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior, por otro lado el item de escrito hace presencia debido al evento antes descrito, donde se recibieron 10 solicitudes de la ciudadanía en el formato correspondiente, con el 7% de participación en el total.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes agosto, se puede visualizar como los ítems de las solicitudes de información derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general, se encuentran como las tipologías de 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 agosto de 2021, son las solicitudes de información con 45 peticiones y un porcentaje de participación del 29%, las solicitudes de Interés particular con 42 solicitudes y un 27% de participación, seguida por las solicitudes de interés general con 34 peticiones y 22% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

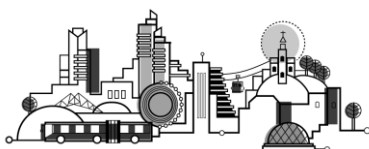
La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por las situaciones que genera la pandemia de Covid 19.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	8	5%
CORRUPCION	2	1%
INTERES GENERAL	34	22%
INTERES PARTICULAR	42	27%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	45	29%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	10	7%
RECLAMO	3	2%
COPIAS	5	3%
SUGERENCIAS	4	3%
OTROS	0	0%
TOTAL	153	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 agosto.

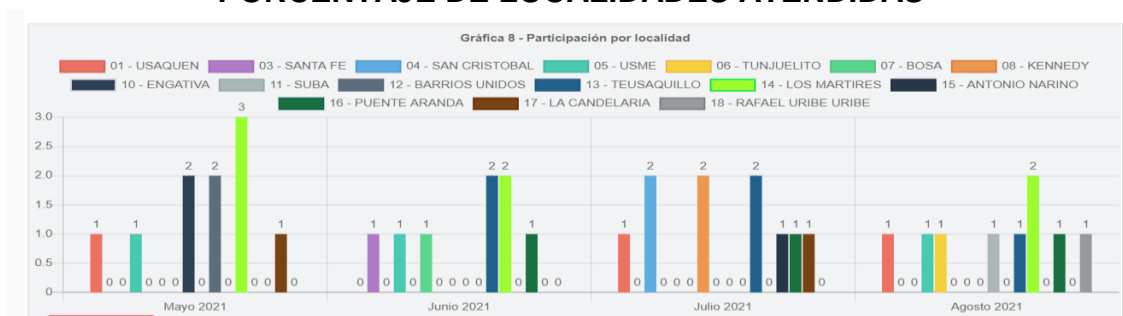
Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes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





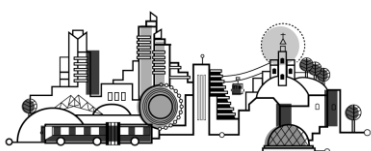
Concejo de Bogotá

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna, que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 153 solicitudes, 55 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 33% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Rafael Uribe Uribe y Teusaquillo.

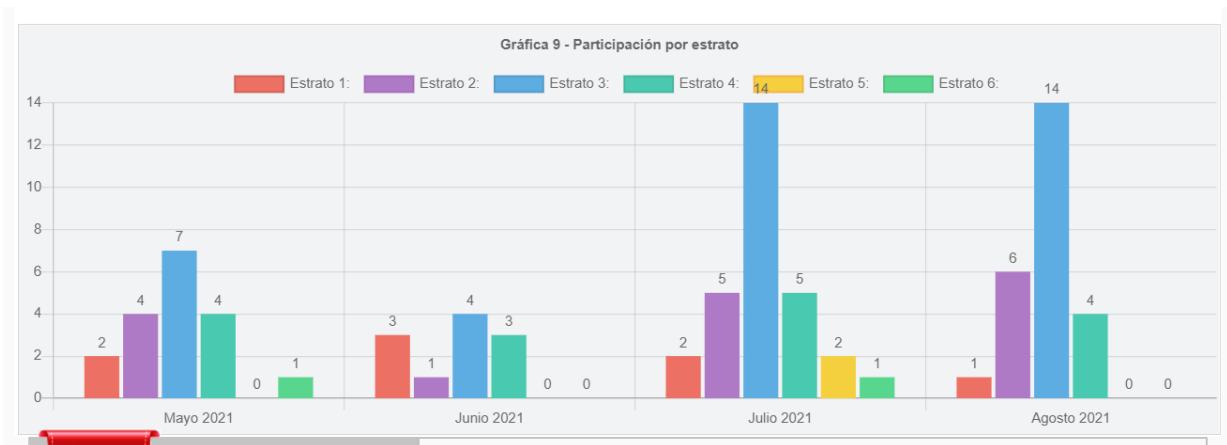
LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	2	1%
Barríos Unidos	6	4%
Bosa	4	3%
Chapinero	8	5%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	7	5%
Fontibón	4	3%
Kennedy	8	5%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	2	1%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	15	10%
San Cristóbal	4	3%
Santa Fe	1	1%
Suba	7	5%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	12	8%
Tunjuelito	3	2%
Usaquén	5	3%
Usme	2	1%
Soacha	2	1%
Sin identificar	55	36%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	153	100%



Así mismo, podemos deducir que el 45% de los requerimientos vienen identificadas las procedencias, dentro de las 20 localidades que conforman la ciudad de Bogotá.

PARTICIPACION POR ESTRATO

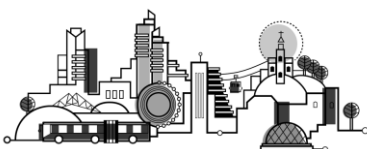
Esta participación se ve afectada, teniendo en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía email, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud. En el actual mes de agosto, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 3.

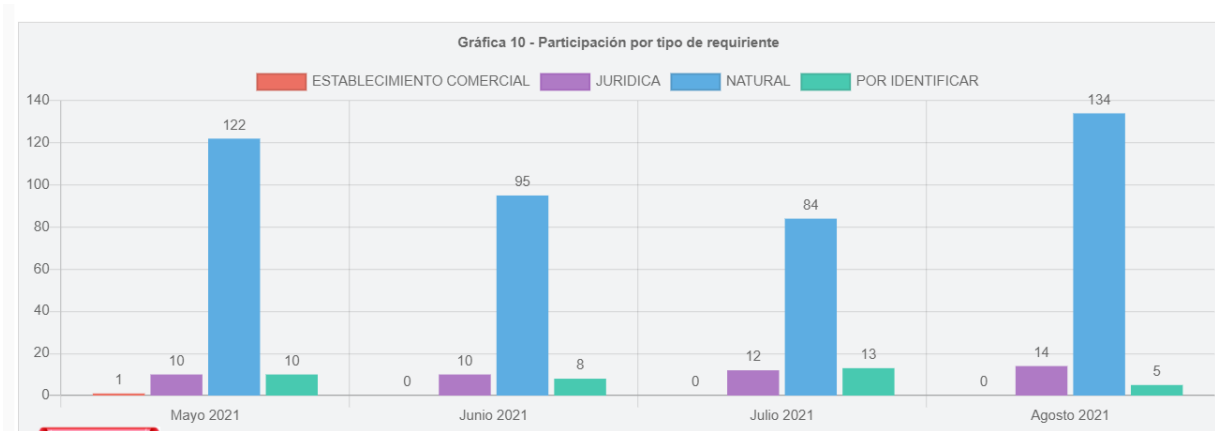


Grafica No. 9

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIEIENTE

Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerimientos, el ciudadano como persona natural interviene más con 134 solicitudes y un porcentaje de participación del 88%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Jurídicas con 14 solicitudes y 9% de participación y terminando con las personas por identificar con 5 solicitudes y 3% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS



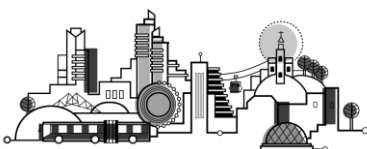


SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES: Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se lleve a cabo las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

Dentro de las acciones de mejora que se adelantan para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, no solo para la Dirección Administrativa sino para toda la Corporación, se ha llevado a cabo una reinducción para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y en general para todos los funcionarios, con el fin de que se tengan claros estos tiempos, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Así mismo, se elaboró una circular denominada CIRCULAR PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION, por medio de la cual se imparten las directrices a todos los funcionarios para llevar a cabo esta labor. Esta circular ya se encuentra socializada al interior de la Corporación

Por último, se remitió proyecto de Resolución a la Mesa Directiva, denominada REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.", a través de la cual se pretende regular el trámite de las peticiones en la Corporación.



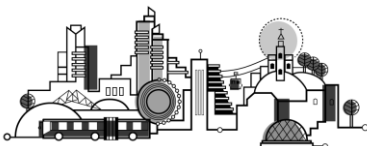


**Concejo
de Bogotá**

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

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





ANALISIS VEEDURIA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE AGOSTO DE 2021

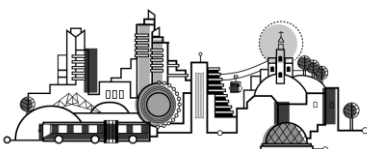
PETICIONES REGISTRADAS: Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 142 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 11 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.

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 93% y registradas directamente por los ciudadanos con el 7% 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 agosto 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:

1. WEB: En el mes de agosto se recibieron 11 peticiones equivalente al 7% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía. **2. ESCRITO:** En el mes de agosto se recibieron 10 peticiones equivalente al 7% recibidas. **3. CORREO ELECTRÓNICO:** En este mes de agosto se recibieron 106 peticiones, que equivalen al 69%, 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. **4. 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 26 peticiones que equivalen al 17%.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES: En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de agosto sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 106 peticiones que corresponden al 69%; la redes sociales reaparecen, debido al evento de Rendición de





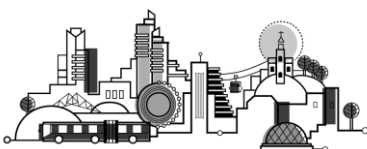
Cuentas que llevó adelante el Concejo de Bogotá, por este canal se recibieron 26 peticiones, que corresponden al 17% del total de peticiones recibidas. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 11 peticiones que corresponden al 7%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior, por otro lado el item de escrito hace presencia debido al evento antes descrito, donde se recibieron 10 solicitudes de la ciudadanía en el formato correspondiente, con el 7% de participación en el total.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES: En la Grafica No. 2, para el mes agosto, se puede visualizar como los ítems de las solicitudes de información derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general, 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 agosto de 2021, son las solicitudes de información con 45 peticiones y un porcentaje de participación del 29%, las solicitudes de Interés particular con 42 solicitudes y un 27% de participación, seguida por las solicitudes de interés general con 34 peticiones y 22% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

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.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS: En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna, que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 153 solicitudes, 55 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 33% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Rafael Uribe Uribe y Teusaquillo. Así mismo, podemos deducir que el 45% 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 agosto, 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 134 solicitudes y un porcentaje de participación del 88%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Jurídicas con 14 solicitudes y 9% de participación y terminando con las personas por identificar con 5 solicitudes y 3% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS

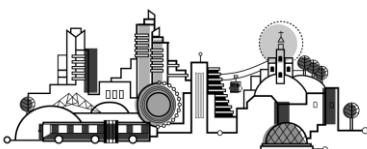
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES: Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se lleve a cabo las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

Dentro de las acciones de mejora que se adelantan para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, no solo para la Dirección Administrativa sino para toda la Corporación, se ha llevado a cabo una reinducción para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y en general para todos los funcionarios, con el fin de que se tengan claros estos tiempos, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Así mismo, se elaboró una circular denominada CIRCULAR PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION, por medio de la cual se imparten las directrices a todos los funcionarios para llevar a cabo esta labor. Esta circular ya se encuentra socializada al interior de la Corporación

Por último, se remitió proyecto de Resolución a la Mesa Directiva, denominada REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.", a través de la cual se pretende regular el trámite de las peticiones en la Corporación.

Y como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y





**Concejo
de Bogotá**

sugerencias contempladas en la circular, siguiendo los lineamientos descritos. Se actualiza la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019.

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

