



## ANALISIS VEEDURIA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE SEPTIEMBRE 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 92 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 29 como propias de los ciudadanos.

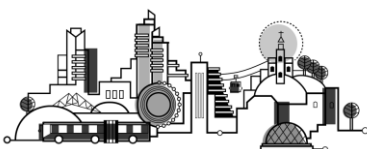
A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes, equivalen a ciento veintiuna (121) peticiones, disminuyendo con respecto al mes de agosto; 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 76% y registradas directamente por los ciudadanos con el 24% 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 septiembre se recibieron 29 peticiones equivalente al 7% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.





**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 septiembre se recibieron 91 peticiones, que equivalen al 75%, 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.

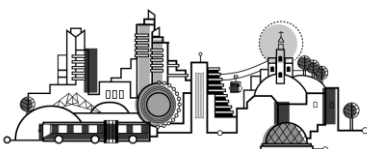
**PRESENCIAL:** Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el mes de septiembre, se recibió (1) una petición de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

## **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 septiembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 91 peticiones que corresponden al 75. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 29 peticiones que corresponden al 24%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior, por otro lado el ítem de presencial hace presencia debido al evento antes descrito, donde se recibió 1 solicitud de la ciudadanía en el formato correspondiente, con el 1% de participación en el total.

## **TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES**

En la Grafica No. 2, para el mes septiembre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés general y de interés particular, 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 30 de septiembre de 2021, son los derechos de petición de interés particular con 44 peticiones y un porcentaje de participación del 29%, las solicitudes de Interés general con 37 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.

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 septiembre.

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.

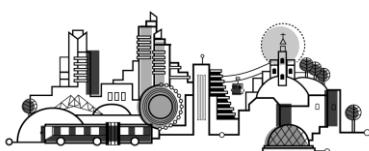
### **PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS**

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 121 solicitudes, 63 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 47% de participación; Teusaquillo con 15 solicitudes y 11% y Usaquén con 14 y 11% de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.

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 septiembre, 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 69%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Jurídicas con 19 solicitudes y 16% de participación y terminando con las personas por identificar con 18 solicitudes y 15% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS

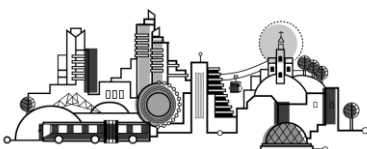
**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES:** Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se lleve a cabo las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

Se está llevando el control con base en la 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 circula ya se encuentra socializada al interior de la Corporación, por lo que todos los usuarios tienen conocimiento de los tiempos y formas de respuesta.

Teniendo en cuenta que en este mes se llevó a cabo todo lo concerniente a la Revisión del POT, la Resolución 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, se encuentra en este momento para firma de Presidencia.

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.





**Concejo  
de Bogotá**

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**  
Defensor del Ciudadano

