

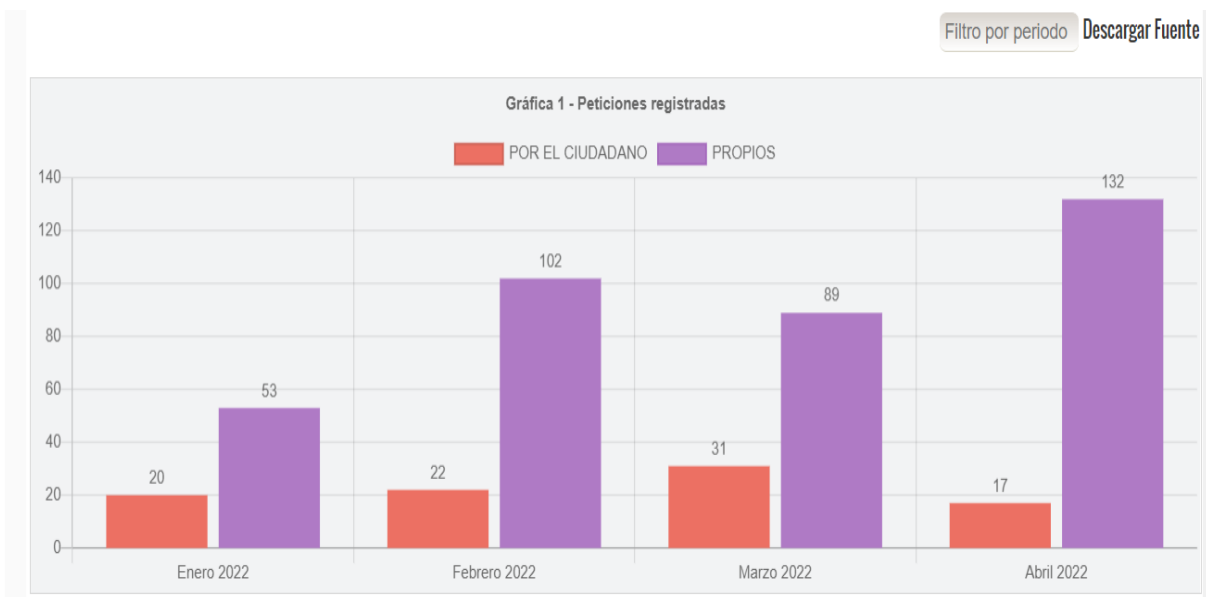


ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE ABRIL DE 2022

PETICIONES REGISTRADAS

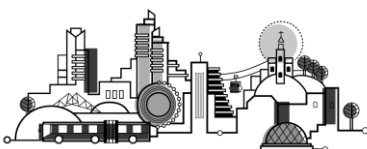
Se tiene que durante el mes de abril de 2022 se registraron por parte de los ciudadanos 17 peticiones y de manera propia 132, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.



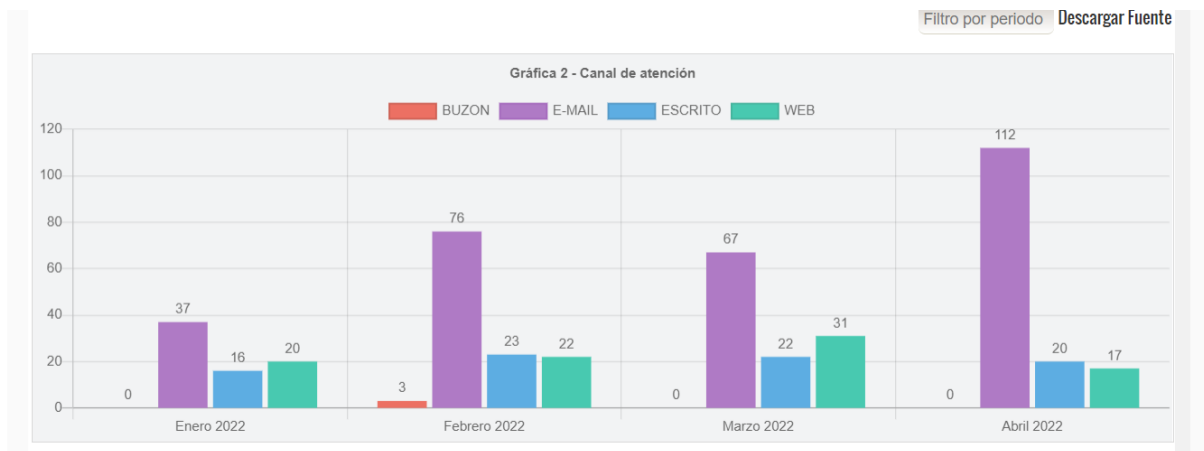
Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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 abril de 2022, 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”, los cuales se exponen en la gráfica No. 2, concluyéndose que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico o e-mail del Concejo de Bogotá D.C.



Esta grafica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el mes de abril 2022 se presentaron 149 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, con excepción del canal “buzón” a través del cual no se allegaron peticiones.

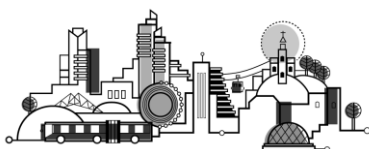
WEB: Se recibieron 17 peticiones equivalente al 11.4% del total las peticiones que ingresaron por la web.

ESCRITO: Se recibieron 20 peticiones equivalente al 13.4% de total de peticiones recibidas.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 112 peticiones que equivalen al 75.16% con lo cual se tiene que es el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

BUZÓN: Para el mes de abril de 2022 no se recibieron peticiones a través de este canal.

PRESENCIAL: Durante el periodo sobre el cual se realiza el presente informe no se recibieron peticiones de manera presencial.





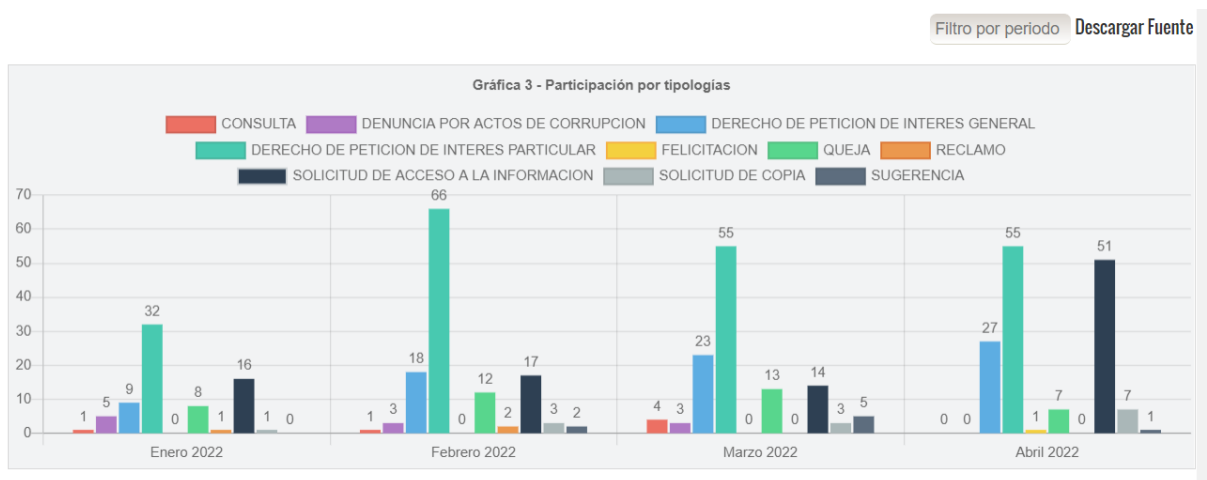
Concejo de Bogotá

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

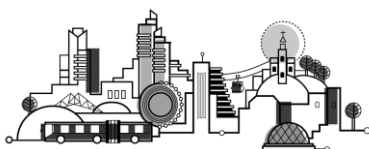
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	17	11.4%
ESCRITO	20	13.4%
EMAIL	112	75.16%
BUZON	0	0%
PRESENCIAL	0	0%
TOTAL SDQS	120	100%

Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 112 peticiones que corresponden al 75.16%; seguido por el medio escrito que registraron 20 peticiones equivalentes al 13.4%. Así mismo, a través de la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha se allegaron 17 peticiones que corresponden al 11.4% del total de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En cuanto al buzón se recibieron 0 peticiones, no registrándose ninguna petición de manera presencial.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante abril se puede visualizar como los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “solicitud de acceso a información” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.



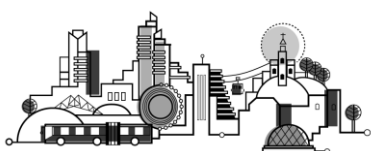
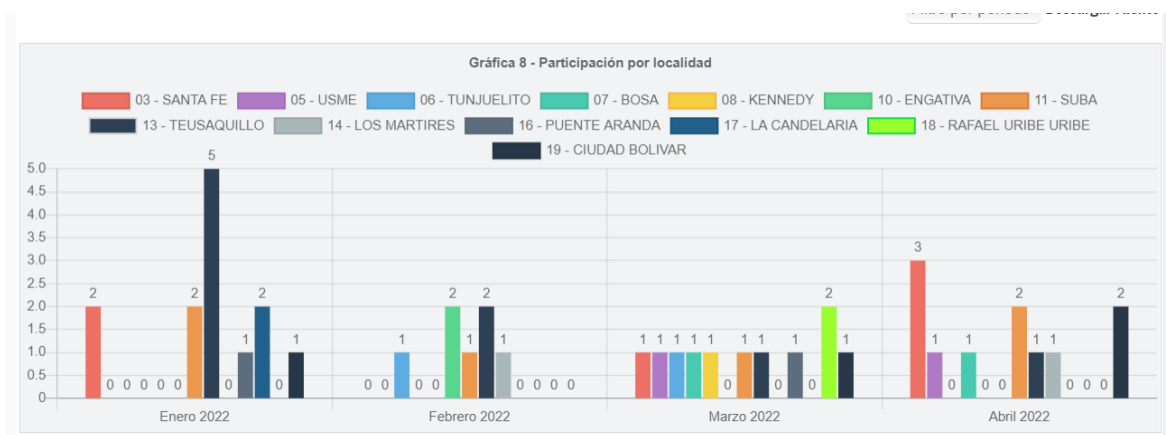


Concejo de Bogotá

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de abril son los derechos de petición de interés particular con 55 de ellos y un porcentaje del 36.91%, seguido de las solicitudes de acceso de información con 51 peticiones y un porcentaje de participación del 34.22%, y de los derechos de petición de interés general 27 que equivalen a un 18.12%. Por su parte se contabilizaron quejas y solicitudes de copias cada una con 7 requerimientos que equivalen al 4.69%, respectivamente, 1 sugerencia y 1 felicitación que equivale cada una de ellas al 0.67% de participación.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Derechos de Petición de Interés General	27	18.12%
Derechos de Petición de Interés Particular	55	36.91%
Quejas	7	4.69%
Solicitud de Acceso a la Información	51	34.22%
Consulta	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Solicitud de Copia	7	4.69%
Sugerencia	1	0.67%
Reclamo	0	0%
Felicitación	1	0.67%
TOTAL	149	100%

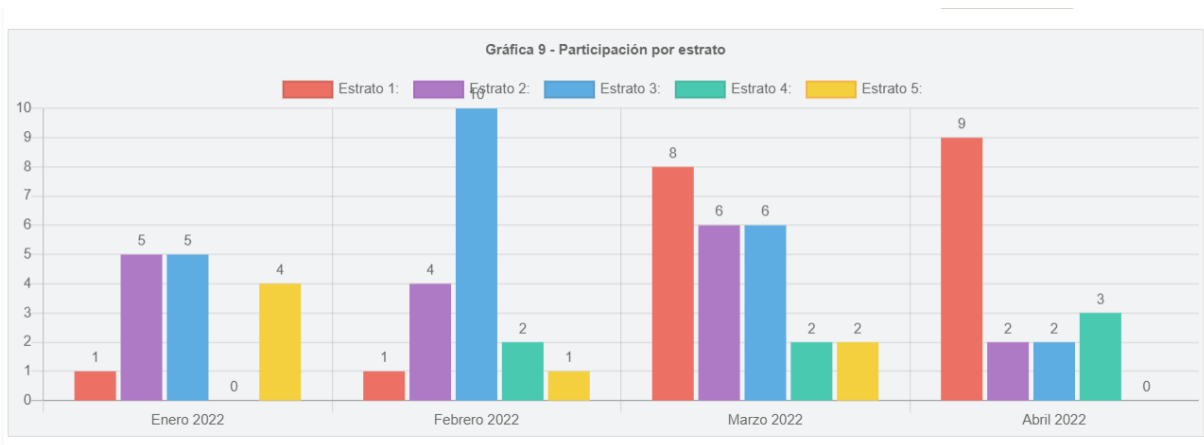
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación de Localidades, durante abril de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 149 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia respectiva. Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 3 Santa Fe, 2, Suba, 2 Ciudad Bolívar, 1 Usme, 1 Bosa, 1 Teusaquillo, 1 Los Mártires.

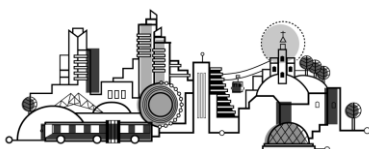
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía email, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

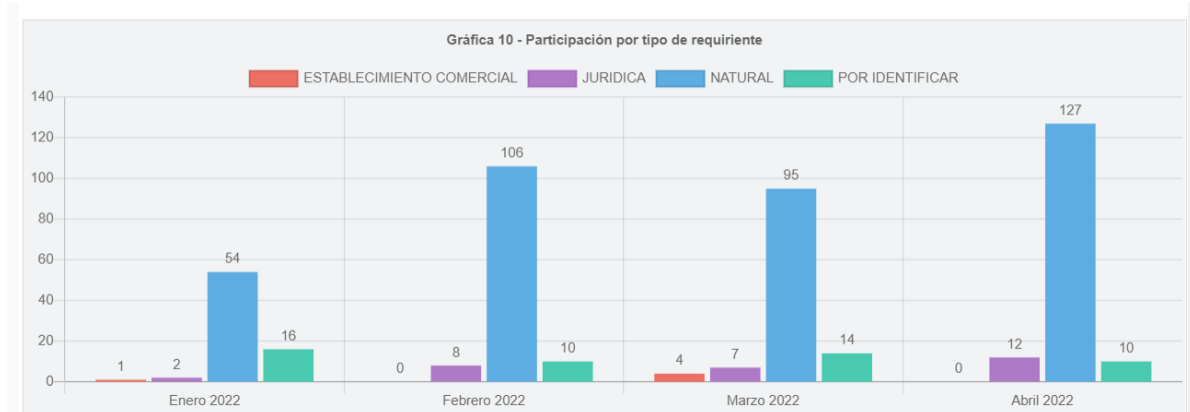


De esta gráfica se puede visualizar, durante el mes de abril, que del estrato 1 se allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando el primero lugar con 9 de ellas, el estrato 4 ocupa el segundo lugar con 3 peticiones y el estrato 2 y 3 ocupan la tercera posición con 2 peticiones cada uno, no presentando ninguna petición los estratos 4 y 5.

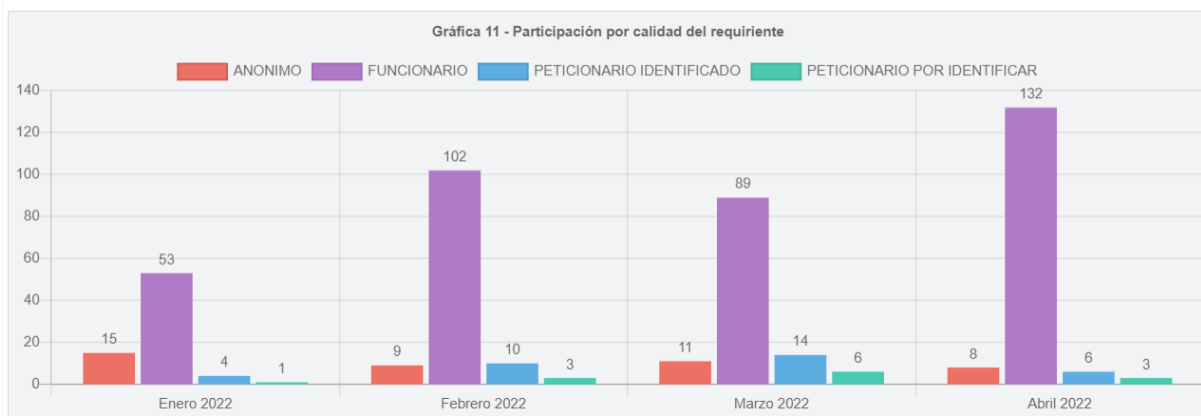
En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 16 peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 56.25% estrato 1, 18.75% estrato 4, 12.5% estratos 2 y 3 respectivamente.



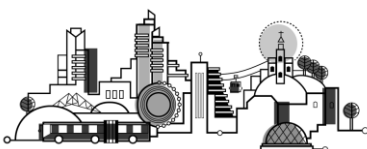
PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE



De esta gráfica (No. 10) se extrae que, de 149 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 127 (85.23%) de ellas, las personas jurídicas 12 (8.05%) peticiones y en relación con 10 (6.71%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente. No se recibieron peticiones por parte de establecimientos comerciales.



De acuerdo con la gráfica No. 11 se tiene que, para el mes de abril 2022, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 132 (88.59) solicitudes, como personas anónimas se registraron 8 (5.36%) solicitudes, seguido de los peticionarios identificados que presentaron 6 (4.026%) de ellas y terminando con las personas por identificar con 3 (2.01%) solicitudes recibidas.





SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

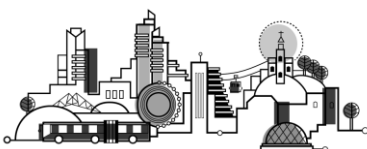
Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se profieran las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

Dentro de las acciones de mejora que se vienen adelantando para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se continúa llevando a cabo reinducciones 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, lo cual es promovido y/o solicitado por la oficina del Defensor del Ciudadano, así como también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

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, siguiendo los lineamientos descritos.

Asimismo, mensualmente se realizan requerimientos a las dependencias cuyas peticiones se encuentran próximas a vencer para que se profiera la respuesta dentro de los términos legales. De igual manera, también se realizan requerimientos a las dependencias que no brindan respuestas oportunas y/o incompletas, solicitándoles que se informe las razones por las cuales se vencieron los términos de respuesta sin que se otorgara respuesta alguna al ciudadano. Lo anterior evidencia que, por parte del defensor del ciudadano, de manera constante se realiza seguimiento al proceso de atención al ciudadano y de respuesta a sus peticiones, y, a su vez, se promueven acciones de mejora continuamente.

Con el propósito de facilitar el seguimiento a los términos de respuesta a las peticiones, fue expedida la Resolución número 0232 del 2 de mayo de 2022, 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**

Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Por lo tanto, igualmente realizan constantemente los requerimientos respectivos a las dependencias que corresponda con el fin de que se cumplan dichos criterios cuando, producto del seguimiento constante al cumplimiento de los términos de respuesta, se encuentran respuestas que no cumplen con ellos.

OLGA MARLENE RODRÍGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

