



**Concejo
de Bogotá**

ANÁLISIS VEEDURÍA

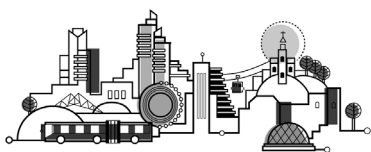
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE ABRIL DE 2023

Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019 y los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.”, y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el Servicio a la Ciudadanía, es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios”.

El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en cumplimiento tan importante tarea encomendada por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, posteriormente se informa al Director Jurídico para que desde allí se realicen las acciones que considere oportunas.

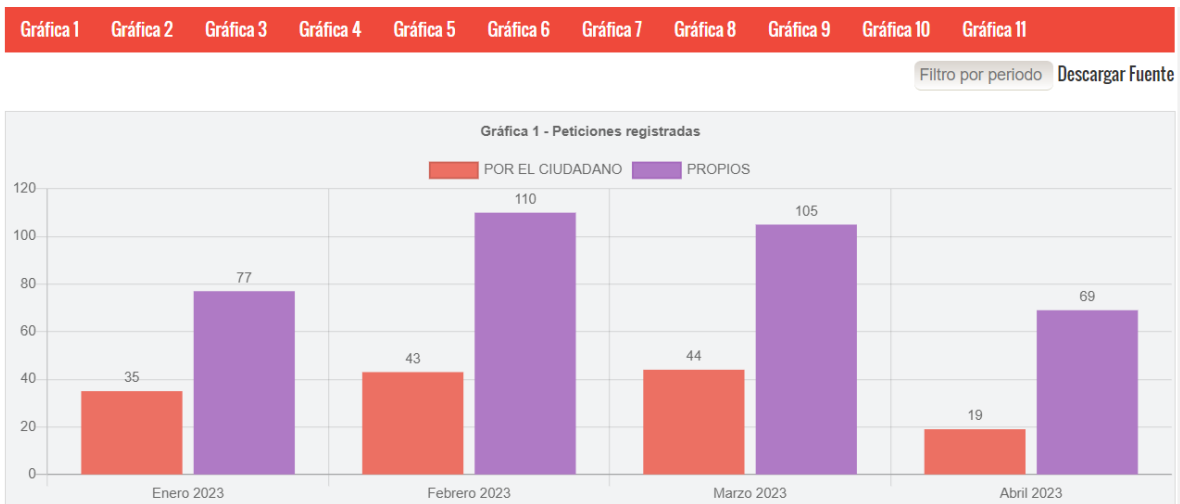
Es importante anotar que el Defensor también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidos en el Concejo de Bogotá, hasta el mes de abril de 2023.



PETICIONES REGISTRADAS

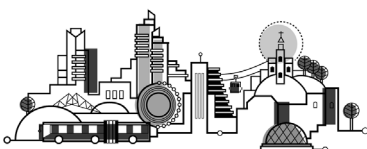
Se tiene que durante el mes de abril de 2023 se registraron **88** peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos **19** peticiones y de manera propia **69**, que fueron llegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.



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.

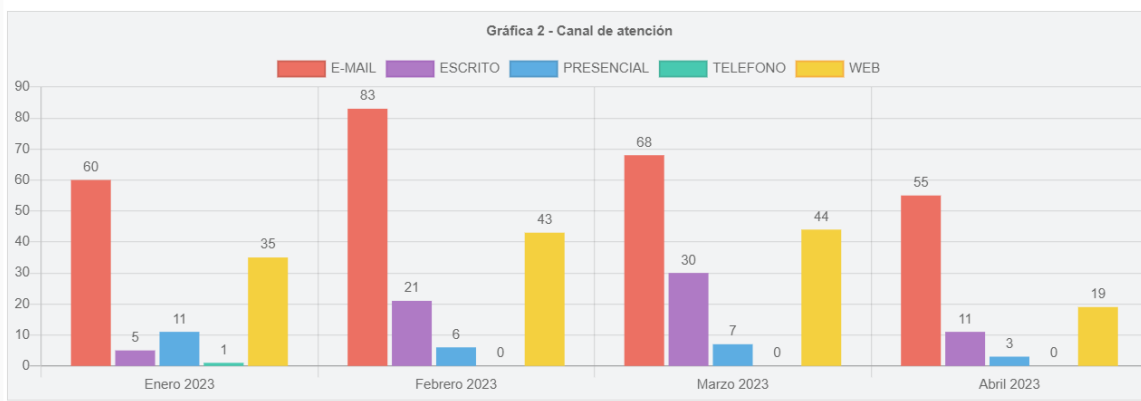
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 2023 se brindó 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.





Concejo de Bogotá



Esta grafica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el mes de abril 2023 se presentaron **88** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **55** peticiones equivalente al 63% del total las peticiones que recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

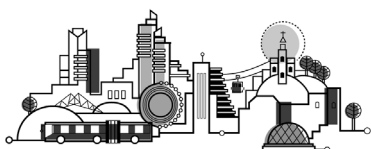
ESCRITO: Se recibieron **11** peticiones equivalente al 13% de total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **3** peticiones equivalente al 3% de total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **19** peticiones que equivalen al 22% del total las peticiones que recibidas.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

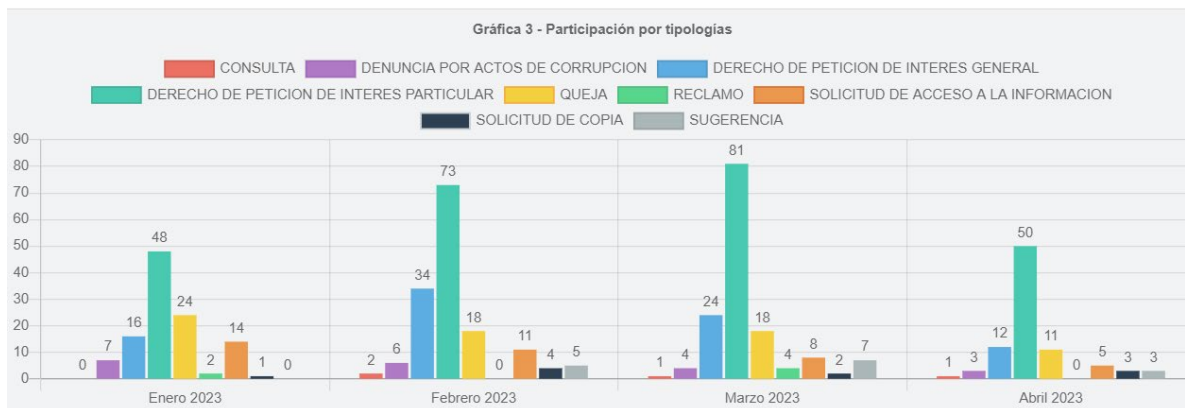
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
<i>CORREO ELECTRÓNICO:</i>	55	63%
<i>ESCRITO:</i>	11	13%
<i>PRESENCIAL:</i>	3	3%
<i>TELEFONO:</i>	0	0%
<i>WEB:</i>	19	22%
TOTAL	88	100%



Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes de abril fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 55 peticiones que corresponden al 63% siendo el canal de mayor uso en lo corrido del año; seguido por el medio ESCRITO con 11 peticiones que corresponden a un 13% del total; 3 peticiones realizadas de forma presencial con un 3% de participación y 19 peticiones por medio de la WEB de la Alcaldía “Bogotá Te Escucha” equivalentes al 22% de participación, siendo el segundo canal sobre el que se realizan más peticiones.

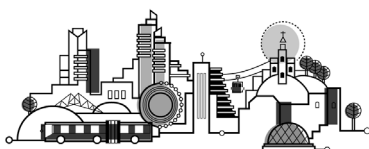
De lo anterior se reitera la importancia de los medios digitales, los cuales siguen demostrando ser los de mayor acogida dentro de los canales ofrecidos por el Concejo de Bogotá a los ciudadanos, ofreciendo inmediatez, economía, trazabilidad.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante el mes de abril se puede visualizar que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “derechos de petición de interés general” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos, así como en lo corrido del año.

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 **50** de ellos y un porcentaje del 57%, seguido de los derechos de petición de interés general con **12** peticiones y un porcentaje de participación del 14%, y quejas con **11** registros que equivalen a un 13%.





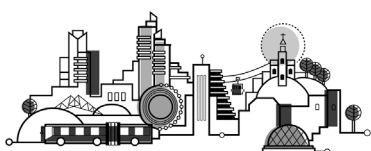
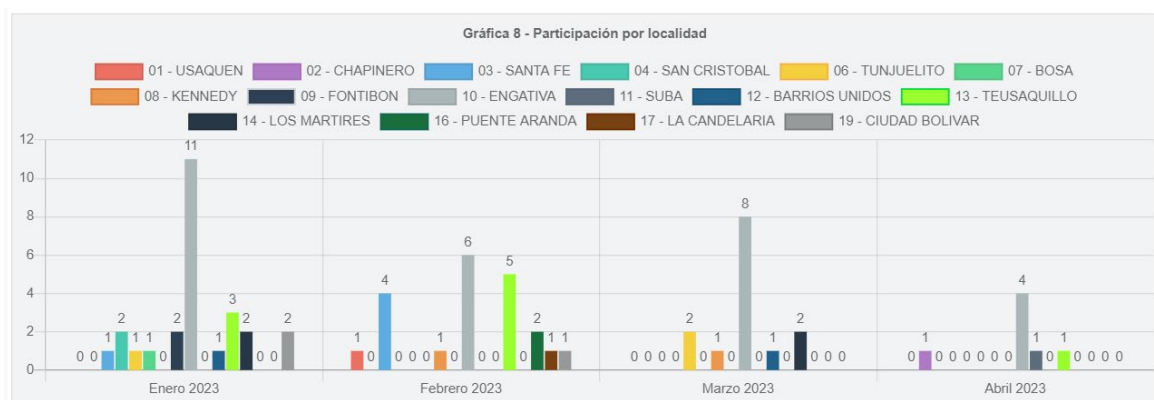
Concejo de Bogotá

Igualmente, se contabilizaron **5** solicitudes de acceso de información equivalentes al 6% de participación ciudadana. A su vez, se recibió 1 Consulta, 3 denuncias por corrupción, **3** solicitudes de copia y **3** sugerencias, equivalentes cada una al 3% de participación ciudadana.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	50	57%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	12	14%
<i>Quejas</i>	11	13%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	5	6%
<i>Consulta</i>	1	1%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	3	3%
<i>Solicitud de Copia</i>	3	3%
<i>Sugerencia</i>	3	3%
<i>Reclamo</i>	0	0%
TOTAL	88	100%

Podemos observar que los derechos de petición de interés particular, se mantiene como en los meses anteriores en el primer lugar como la tipología más caracterizada, la queja y los derechos de petición, aunque se alternan, son los que siguen.

PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

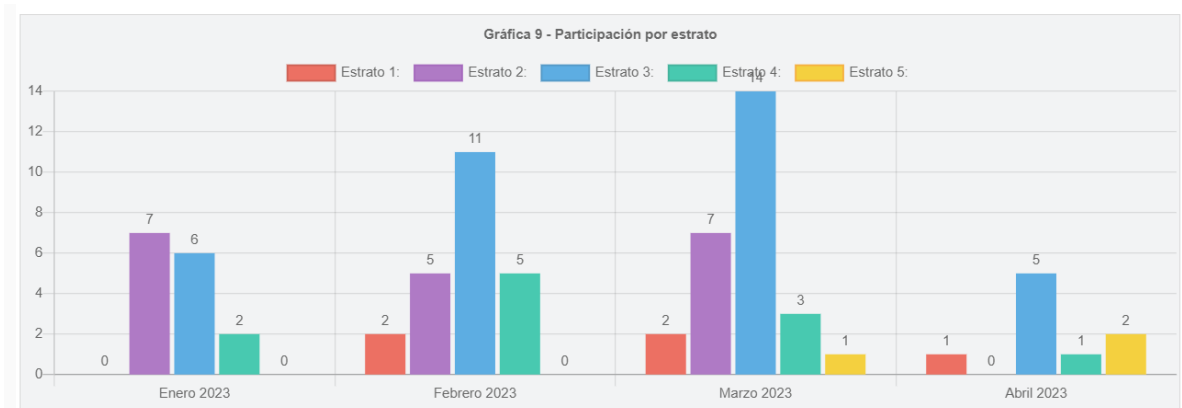


En relación con la información de participación por localidades, durante abril de 2023 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **88** solicitudes, la mayoría no reportan la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: **4** Engativá, **1** Ciudad Bolívar, **1** Chapinero y **1** para Suba.

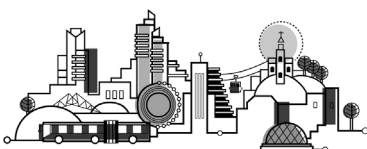
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal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

Los ciudadanos de Bogotá, en un porcentaje alto tienen mayor referencia de su barrio que de su localidad, desconociendo sus límites y tamaño.

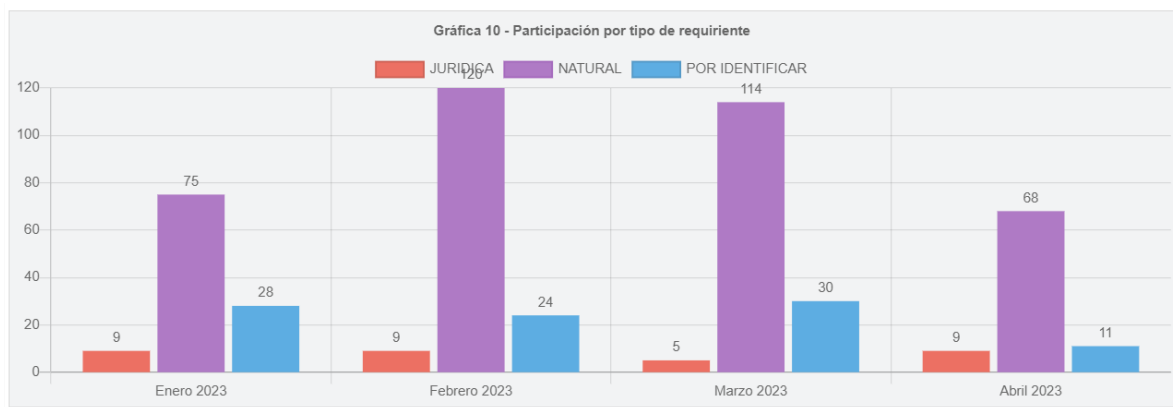
PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



La participación por estrato socioeconómico como se observa en esta gráfica puede concluir que durante el mes de abril del estrato 3 se allegaron la mayor cantidad de peticiones con 5 peticiones, del estrato 6 se registraron 2 peticiones. Por su parte, del estrato 1 y del estrato 4, se registraron de a una petición, en cuanto al estrato 2 no se registraron peticiones.

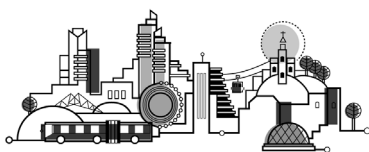
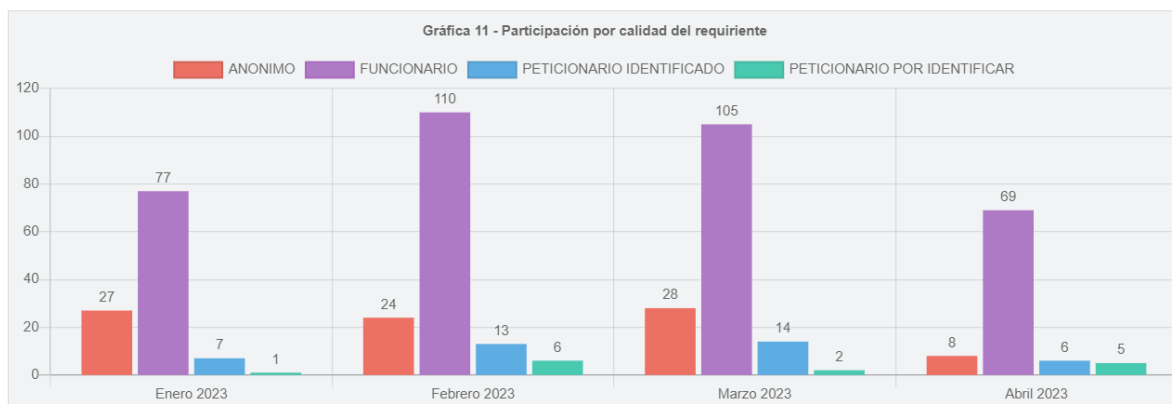


PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRIENTE



De esta gráfica se extrae que, de las **88** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **68** (77%) de ellas, las personas jurídicas **9** (10%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” no se recibieron peticiones, y en el (13 %) con **11** de peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE





De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de abril de 2023, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó **69** (78%), los peticionarios identificados presentaron **6** (7%), personas anónimas registraron **8** (9%) solicitudes y por último como personas por identificar se registraron **5** peticiones (6%).

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

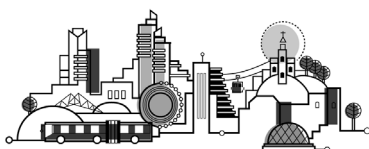
Desde la Defensoría del Ciudadano, de manera constante, permanente y en forma escrita, se realizan requerimientos a las respectivas dependencias con el fin de que se profieran las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control

En este periodo se presentaron ocho (8) PQRS con respuesta extemporánea, todas de la Dirección Administrativa. En cuanto a los requerimientos, se realizaron veintitrés (23) solicitudes a las diferentes dependencias de la Corporación, de las cuales doce (12) se dirigieron a la Dirección Administrativa, dos a la Dirección Financiera, tres a la Presidencia, tres a la Mesa Directiva, una a la Comisión Primera, una a Planeación y una a la Secretaria General.

Dentro de las acciones de mejora que se han adelantado para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se han llevado 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, como se mencionó anteriormente, 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; también se realizan requerimientos a las dependencias que no brindan respuestas oportunas y/o las profieren incompletas, solicitándoles que se informe las razones por las cuales se vencieron los términos de respuesta sin que se otorgara respuesta alguna al ciudadano o no se hiciera de manera completa.





Lo anterior evidencia que, por parte del Defensor del Ciudadano, constantemente se realiza seguimiento al proceso de atención al ciudadano y de respuesta a sus peticiones, y, a su vez, continuamente se promueven acciones de mejora.

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 se realizan constantemente los requerimientos respectivos a las dependencias que correspondan 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.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano

