



**Concejo
de Bogotá**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
PARA EL MES DE AGOSTO DE 2020**

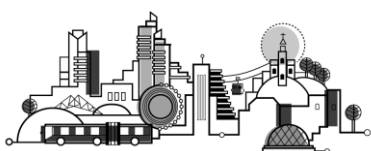
ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

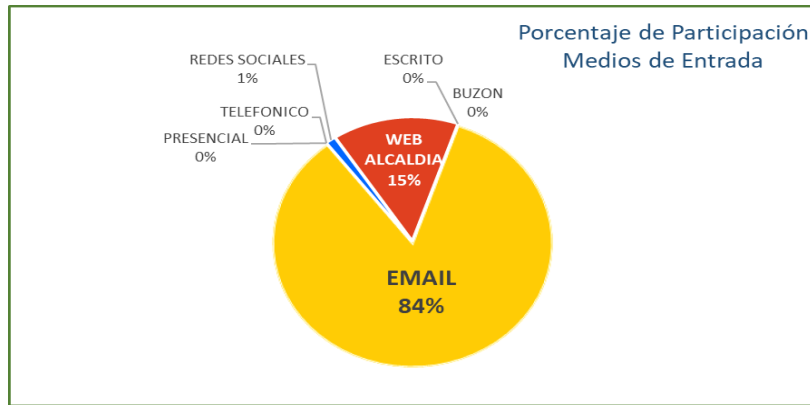
A continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios: En total para el mes de agosto la Corporación dio ingreso a 172 requerimientos, ya sea por traslado de otras entidades, como recibidas directamente por parte del peticionario y/o por nuestro canal e-mail.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	145	84%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	2	1%
WEB ALCALDIA	25	15%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	172	100%

CANAL DE ATENCION

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de agosto sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico, con 145 peticiones que corresponden al 84% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 25 peticiones que corresponden al 15%, de las solicitudes de los ciudadanos, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19. Así mismo, se presentaron dos solicitudes por las redes sociales.



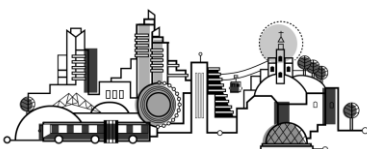


A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto, se mantiene, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con 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”...

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES:

En el siguiente Cuadro 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.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS AGOSTO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	1	1%
CORRUPCION	7	4%
INTERES GENERAL	27	16%
INTERES PARTICULAR	57	33%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	49	28%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	15	9%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	6	3%
SUGERENCIAS	9	5%
OTROS	0	0%
TOTAL	172	100%

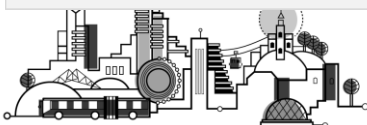
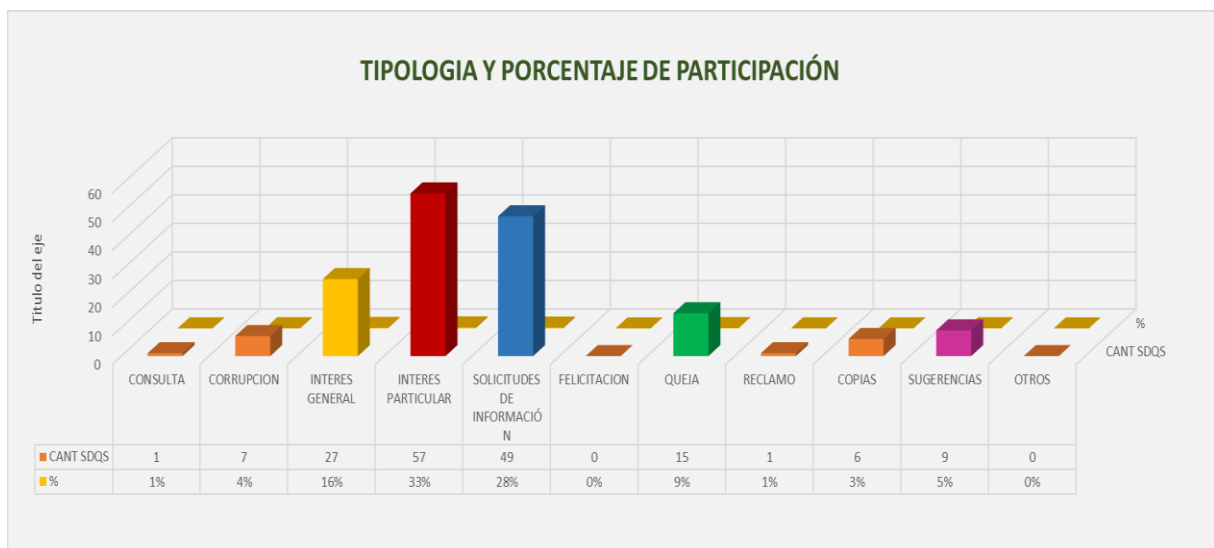


Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de agosto de 2020, son los Derechos de Petición de Interés Particular con 57 peticiones y un 33%, las Solicitudes de Información con 49 solicitudes y un porcentaje del 28%, seguido de los Derechos de Interés General 27 solicitudes con un porcentaje de participación del 16%.

El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena, 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.

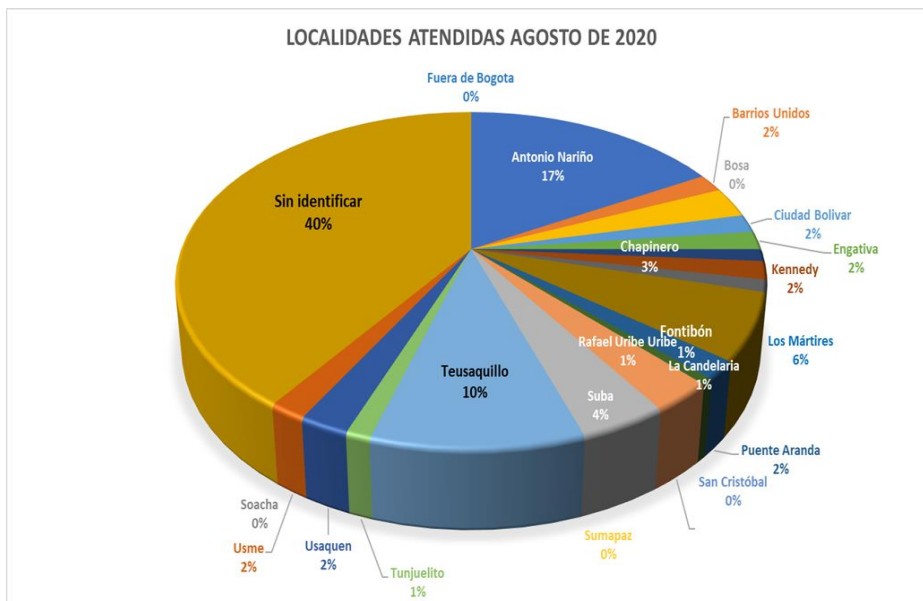
Los efectos de la cuarentena Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.

Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica, 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 la cuarentena que se debe guardar.

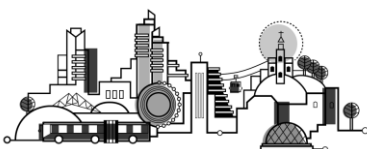


La gráfica se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar; por eso sobre salen los derechos de petición de interés particular..

PARTICIPACION DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 172 solicitudes, 69 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 40% de participación; las Localidades de Antonio Nariño con 29 solicitudes y un 17% de participación y Teusaquillo con 17 peticiones y porcentaje del 10% son las localidades más participación, el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.





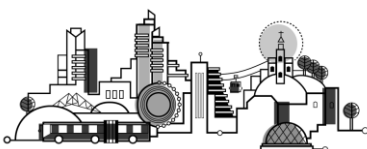
Antonio Nariño	29	Rafael Uribe Uribe	1
Barríos Unidos	3	San Cristóbal	0
Bosa	0	Santa Fe	5
Chapinero	5	Suba	7
Ciudad Bolívar	3	Sumapaz	0
Engativa	3	Teusaquillo	17
Fontibón	2	Tunjuelito	2
Kennedy	3	Usaquén	4
La Candelaria	2	Usme	3
Los Mártires	11	Soacha	0
Puente Aranda	3	Sin identificar	69

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para agosto se resalta el porcentaje del 40% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, la Localidad de Antonio Nariño y Teusaquillo con 17 y 10% de participación. Las otras localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

Es importante anotar que se encuentra una diferencia con respecto a la base de datos del aplicativo, toda vez que haciendo el análisis, no se contemplaron 5 solicitudes radicada y asignadas el último día del mes de agosto.

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano





EN LA PAGINA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE AGOSTO DE 2020

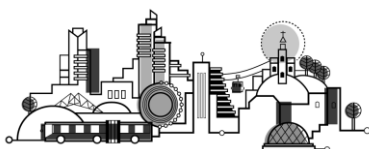
ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

A continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios: En total para el mes de agosto la Corporación dio ingreso a 172 requerimientos, ya sea por traslado de otras entidades, como recibidas directamente por parte del peticionario y/o por nuestro canal e-mail.

CANAL DE ATENCION: Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de agosto sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico, con 145 peticiones que corresponden al 84% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 25 peticiones que corresponden al 15%, de las solicitudes de los ciudadanos, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19. Así mismo, se presentaron dos solicitudes por las redes sociales.

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto, se mantiene, 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”...*

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES: En el siguiente Cuadro 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.





Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de agosto de 2020, son los Derechos de Petición de Interés Particular con 57 peticiones y un 33%, las Solicitudes de Información con 49 solicitudes y un porcentaje del 28%, seguido de los Derechos de Interés General 27 solicitudes con un porcentaje de participación del 16%.

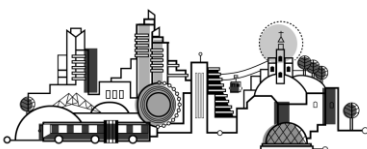
El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena, que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

Los efectos de la cuarentena 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.

Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica, 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 la cuarentena que se debe guardar.

La gráfica 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 la cuarentena que se debe guardar; por eso sobre salen los derechos de petición de interés particular..

PARTICIPACION DE LOCALIDADES ATENDIDAS. En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 172 solicitudes, 69 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 40% de participación; las Localidades de Antonio Nariño con 29 solicitudes y un 17% de participación y Teusaquillo con 17 peticiones y porcentaje del 10% son las localidades más participación, el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.





La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para agosto se resalta el porcentaje del 40% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, la Localidad de Antonio Nariño y Teusaquillo con 17 y 10% de participación. Las otras localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

Es importante anotar que se encuentra una diferencia con respecto a la base de datos del aplicativo, toda vez que haciendo el análisis, no se contemplaron 5 solicitudes radicada y asignadas el último día del mes de agosto.

