

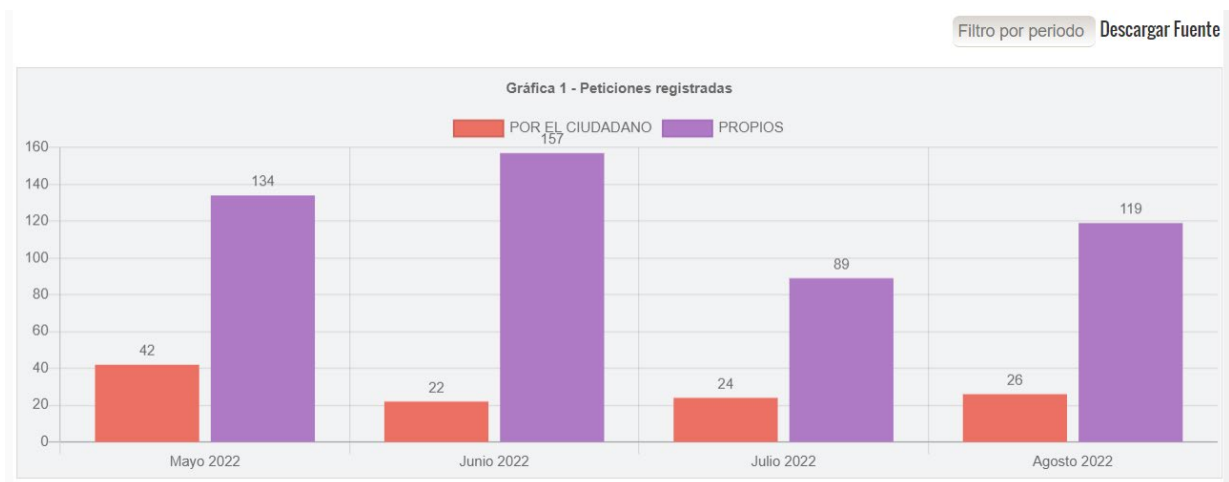


ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE AGOSTO DE 2022

PETICIONES REGISTRADAS

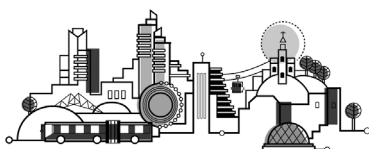
Se tiene que durante el mes de agosto de 2022 se registraron 145 peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 26 peticiones y de manera propia 119, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.



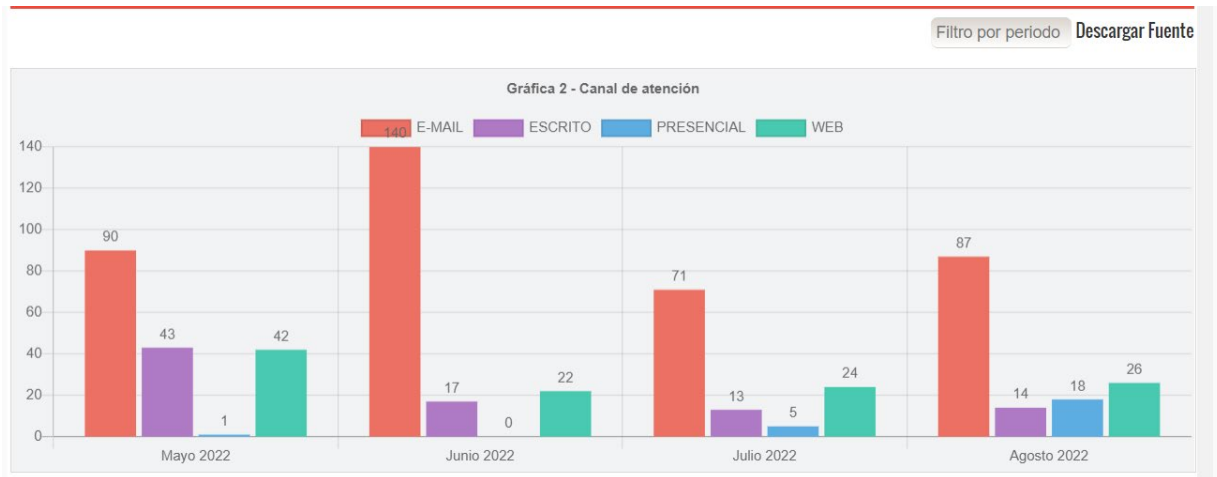
Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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 agosto de 2022 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.



Esta grafica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el mes de agosto 2022 se presentaron 145 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

WEB: Se recibieron 26 peticiones equivalente al 17.93% del total las peticiones que recibidas.

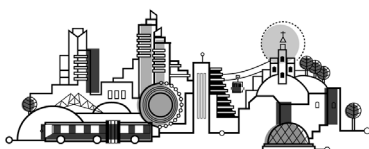
ESCRITO: Se recibieron 14 peticiones equivalente al 9.65% de total de peticiones recibidas.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 87 peticiones que equivalen al 60% con lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante el mes de agosto 2022.

PRESENCIAL: Se recibieron 18 peticiones equivalente al 12.41% de total de peticiones recibidas.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	26	17.93%
ESCRITO	14	9.65%



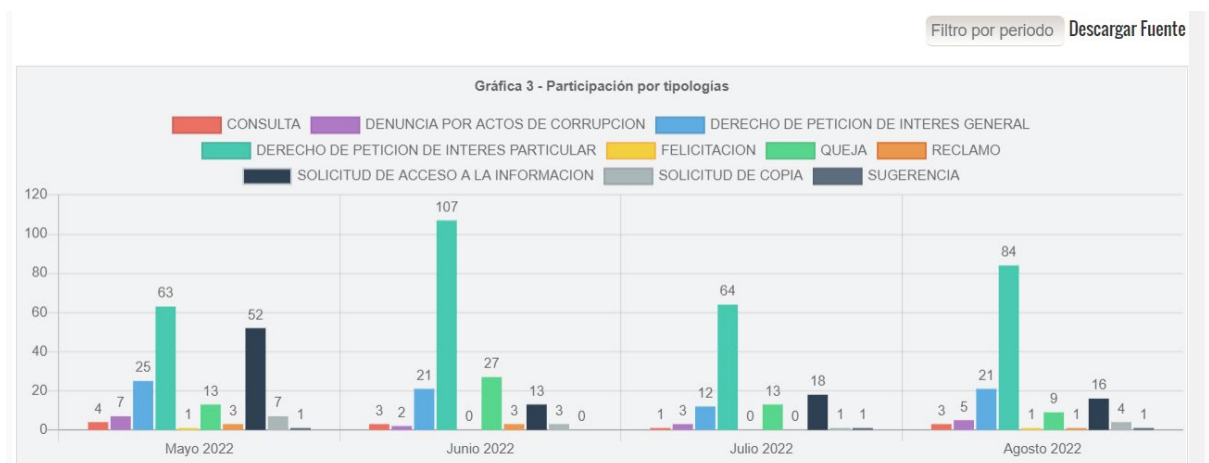


Concejo de Bogotá

EMAIL	87	60%
PRESENCIAL	18	12.41%
TOTAL SDQS	145	100%

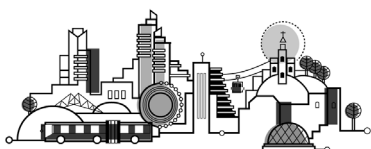
Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 87 peticiones que corresponden al 60%; seguido por el medio web de la Alcaldía “Bogotá te Escucha” se registraron 26 peticiones equivalentes al 17.93%. Así mismo, a través de la escrito se allegaron 14 peticiones que corresponden al 9.65% del total de las solicitudes recibidas. Y, mediante el medio “presencial” se registraron 18 peticiones equivalentes al 12.41% de participación.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante agosto 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.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de agosto son los derechos de petición de interés particular con 84 de ellos y un porcentaje del 57.93%, seguido de los derechos de petición de interés general con 21 peticiones y un porcentaje de participación del 14.48%, y de las solicitudes de información con 16 que equivalen a un 11.03%.



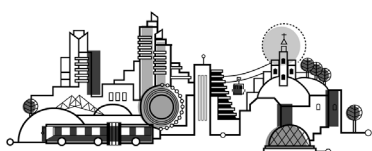
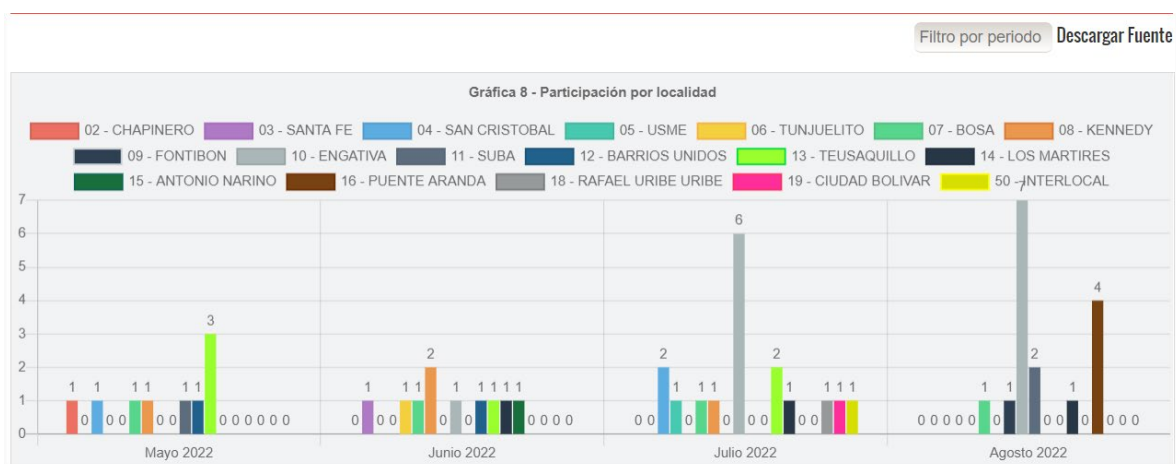


Concejo de Bogotá

Por su parte se contabilizaron 9 quejas equivalentes al 6.20% de participación ciudadana. A su vez, se recibieron 5 denuncias por actos de corrupción equivalentes al 3.44% de participación ciudadana, 4 solicitudes de copias para un 2.75%, 3 consultas equivalentes al 2.06%, y 1 felicitación, 1 reclamo y 1 sugerencia para un 0.68% de participación ciudadana de cada una de estas respectivamente.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Derechos de Petición de Interés General	21	14.48%
Derechos de Petición de Interés Particular	84	57.93%
Quejas	9	6.20%
Solicitud de Acceso a la Información	16	11.03%
Consulta	3	2.06%
Denuncia por Actos de Corrupción	5	3.44%
Solicitud de Copia	4	2.75%
Sugerencia	1	0.68%
Reclamo	1	0.68%
Felicitación	1	0.68%
TOTAL	145	100%

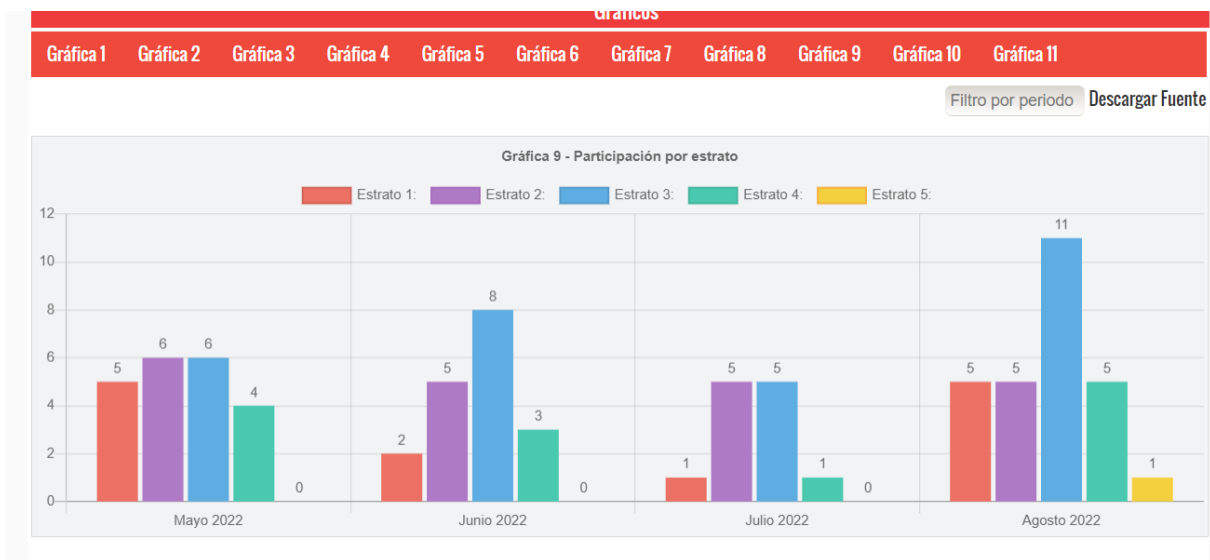
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación de localidades, durante agosto de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 145 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia respectiva. Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 7 Engativá, 4 Puente Aranda, 2 Suba, 1 Teusaquillo, 1 Fontibón y 1 Los Mártires.

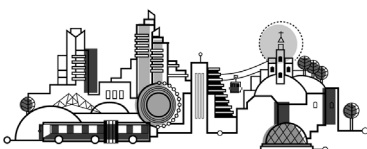
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal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

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



De esta gráfica se puede visualizar que, durante el mes de agosto del estrato 3 se allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando de esta manera el primero lugar con 11 peticiones; los estratos 1, 2 y 4 ocuparon el segundo lugar con 5 peticiones cada uno. Por su parte, del estrado 5 se contabilizó 1 petición ubicándose así en la última posición.

En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 27 peticiones, a partir de lo

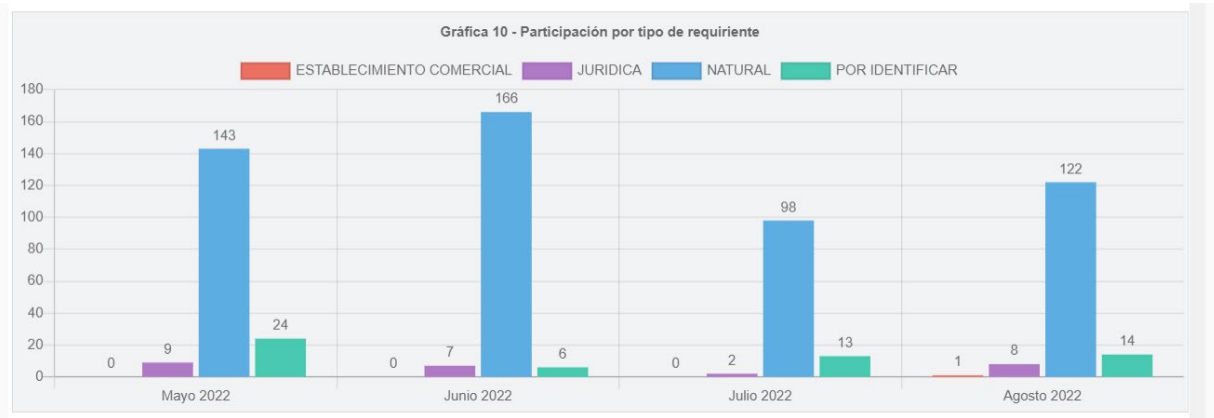




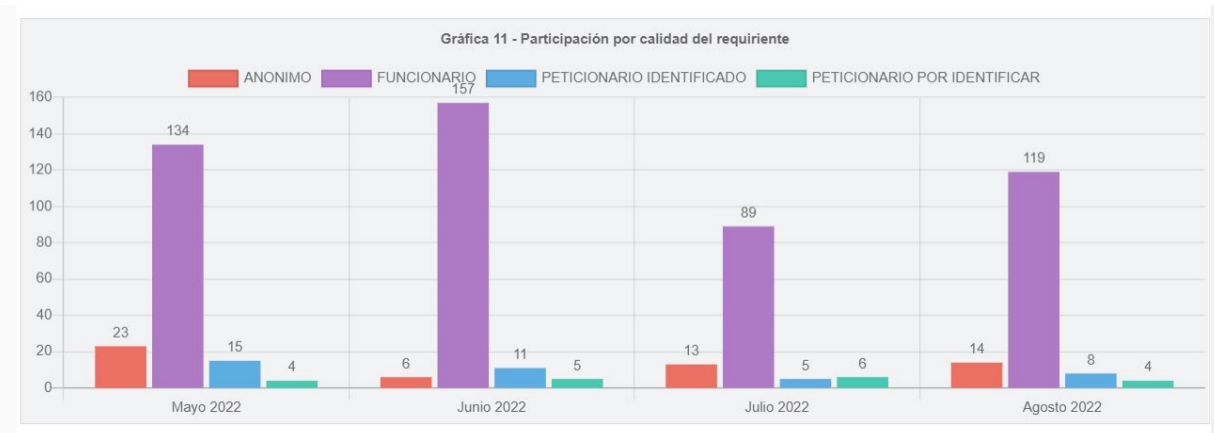
Concejo de Bogotá

cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 40.74% estrato 3, 18.51% estratos 1, 2 y 4 cada uno y 3.70% estrato 5.

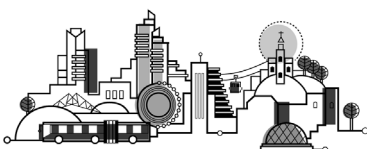
PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRIENTE



De esta gráfica (No. 10) se extrae que, de 145 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 122 (84.13%) de ellas, las personas jurídicas 8 (5.51%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” se recibió 1 petición, y en relación con 14 (9.65%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requiriente.



De acuerdo con la gráfica No. 11 se tiene que, para el mes de agosto 2022, respecto a la participación por calidad de los requirientes, el ciudadano en calidad de funcionario





presentó 119 (82.06%), los peticionarios identificados presentaron (5.51%), personas anónimas registraron 14 (9.65%) solicitudes, y por último como personas por identificar se registraron 4 (2.75%).

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.

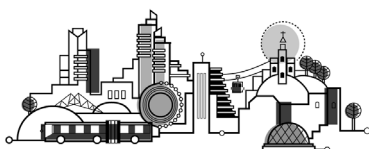
Mensualmente se realizan requerimientos a las dependencias cuyas peticiones se encuentran próximas a vencer para que se profiera la respuesta dentro de los términos legales, así como, las que no brindan respuestas oportunas y/o las profieren incompletas, solicitándoles que se informe las razones por las cuales se vencieron los términos de respuesta sin que se otorgara respuesta alguna al ciudadano o no se hiciera de manera completa.

Para el presente periodo, las SDQS que presentaron vencimiento fueron nueve (9), de las cuales una (1) es de la Comisión Primera, una (1) es de la Comisión Segunda, cinco (5) de la Dirección Administrativa y dos (2) de la Mesa Directiva. A la fecha del día de hoy han cerrado cinco (5) de estas.

SDQS	Vencimiento	Fecha Cierre	Proceso - Respuesta	Nº Días Extemporáneos
2540542022	02-08-2022	04-08-2022	Dirección Administrativa	2
2589142022	04-08-2022	17-08-2022	Atención a la Ciudadanía	8
2601012022	05-08-2022	16-08-2022	Dirección Administrativa	6
2669652022	04-08-2022	05-08-2022	Secretaria General	1
2692362022	05-08-2022	17-08-2022	Dirección Administrativa	7

Las SDQS que presentaron respuesta extemporánea fueron cinco (5). De las cuales, tres (3) pertenecen a la Dirección Administrativa, una (1) a Atención a la Ciudadanía y una (1) a la Secretaria General.

En el mes de agosto se realizaron sesenta y seis (66) solicitudes a las dependencias por los SDQS, de los cuales veintiuno (21) se hicieron a la Dirección Administrativa, diecisiete (17) a la Mesa Directiva, trece (13) a la Secretaria General, nueve (9) a la





Concejo de Bogotá

Dirección Financiera, tres (3) a la Comisión Primera, dos (2) a la Comisión Segunda y una (1) a la Presidencia.

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.

Así mismo, se generó memorando con destino a todos los Directores y Jefe de áreas de la Corporación, con el fin de recordar la responsabilidad con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá te Escucha”, en lo que se refiere al reporte de novedades que tengan que ver con retiros, vacaciones, incapacidades y en general los cambios a que haya lugar, teniendo cuenta que los términos contemplados en la ley 1755 de 2015 delimita tiempo específico para emitir respuestas.

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

