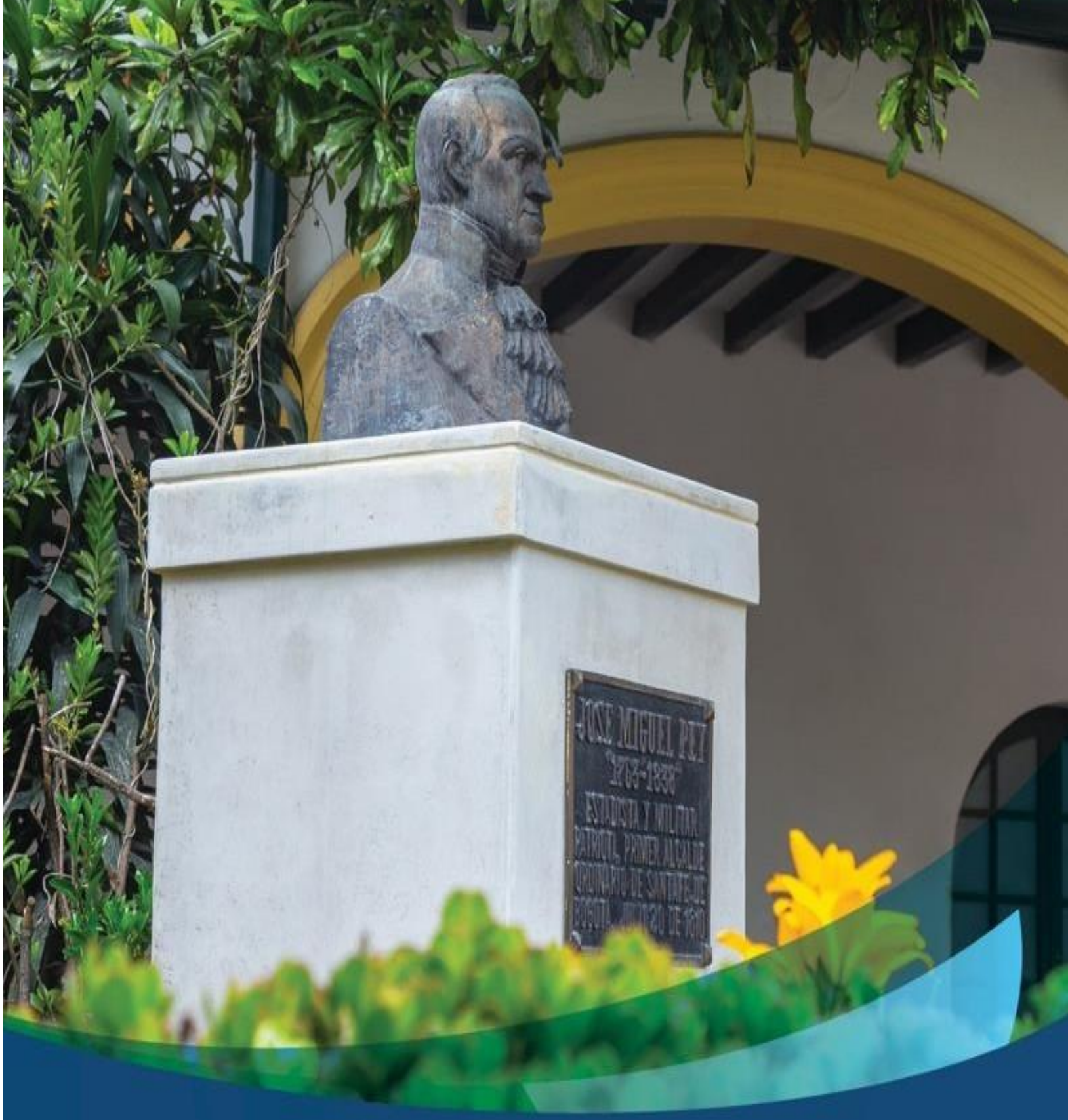

DEFENSOR DEL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2022
DEFENSOR DEL CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Elaborado por: CARLOS ERNESTO SEGURA HOTÚA- Defensor del Ciudadano
Revisado por: ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ- Director Jurídico

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor, además de servir de información de las actividades realizadas, será útil como fuente para funcionarios que trabajen en la Atención al Ciudadano y a quienes diseñen las políticas relacionadas con este importante tarea, en el Concejo de Bogotá y en cualquier otra empresa del Estado.

Actuando de conformidad con el marco de las competencias que como Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., me concede el artículo 13 del Decreto 847 de 2019**,** presento informe resumido de las actividades más relevantes adelantadas por la Corporación para garantizar una atención óptima a la Ciudadanía.

Oportuno, en primer lugar definir al el Concejo de Bogotá, D.C., como Corporación político-administrativa de elección popular; y máxima autoridad política de la capital. El Concejo de Bogotá, ejecuta principalmente dos funciones: Gestión normativa y control político. La Corporación la integran 45 Concejales elegidos democráticamente por un período constitucional de cuatro años, con posibilidad de reelección. Cuenta con Reglamente Interno, Acuerdo 741 de 2019, modificado por el Acuerdo 865 de 2022. El Concejo de Bogotá se organiza el trabajo en tres comisiones: Comisión Primera del Plan y Ordenamiento Territorial, Comisión Segunda Permanente de Gobierno, y Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público.

La Corporación trabaja armónicamente para hacer un eficaz control político a la Administración Distrital y de esta forma proteger los intereses, recursos y derechos de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población bogotana. Los cabildantes adelantan un trabajo de gestión normativa y control político de manera oportuna guiados bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, economía, honestidad y respeto a la dignidad humana.
Nuestra entidad, conocedora que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad y que es obligatorio garantizar y facilitar la participación de todos los ciudadanos sin distingo de raza, condición o grupo representativo de interés, en las decisiones que los afectan, ha puesto a disposición de la ciudadanía diferentes canales de comunicación a través de los cuales se busca brindar la posibilidad de formular peticiones, quejas y/o reclamos, garantizando de esta forma el derecho a participar en los asuntos de ciudad que los afectan.

El Concejo de Bogotá, D.C., ofrece espacios de participación presencial y virtual, cumpliendo con los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en los artículos 2, 23 y t 74 de nuestra Constitución Política.

En cumplimiento a las citadas normas constitucionales la Corporación puso a disposición de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad.

Se ha venido trabajando en la generación de espacios de participación ciudadana, con el propósito de conocer las necesidades e inquietudes de las comunidades, todo ello, con el ánimo de satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos y dar aplicación a los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.

El Concejo de Bogotá, D.C., acogió la Política de Atención al Ciudadano, adoptada a través del Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019.
La Entidad consiente de la enorme responsabilidad que tiene frente a la ciudadanía, ha venido trabajando en la sensibilización de sus funcionarios entorno al respeto al derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración el cual se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Además, la Corporación tiene en cuenta la importancia de acercar e interpretar al ciudadano por medio de un lenguaje claro, respetuoso y cálido. Por lo que acogió las recomendaciones de la Alcaldía Mayor, la Veeduría Distrital y todas las directrices emanadas relacionadas con el lenguaje incluyente.

Igualmente, es consciente el Concejo de Bogotá de los avances de la comunicación en materia digital, por los que ha activado una línea de whatsapp y cuenta redes sociales que gozan de inmediatez y presencialidad 24/7, donde los ciudadanos pueden conocer de forma permanente las actividades del Concejo y formular sus peticiones.

.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones:

Consiente de la enorme responsabilidad frente al cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como de las metas internas de la entidad, establecidas en el Plan de Acción, se ha venido trabajando en velar porque las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o solicitudes de las comunidades sean atendidas en la oportunidad legal que corresponde, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Es importante resaltar que la entidad ha venido brindando a sus funcionarios capacitaciones relacionadas los derechos de la ciudadanía y la obligatoriedad de dar oportuna respuesta a las peticiones. Así mismo, se ha hecho especial énfasis en la utilización de un lenguaje claro, sencillo e incluyente de fácil entendimiento para todos los grupos de interés.
Desde la Defensoría del Ciudadano, se han venido impartiendo una serie de recomendaciones, tendientes a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía, acercando al ciudadano y mejorando la comunicación, máxime cuando el Concejo de Bogotá es una Corporación fruto de la elección popular y que los Concejales y Concejalas de la Ciudad, tienen un encargo de representatividad por parte de los ciudadanos.

Resultados:

Podemos afirmar que se ha logrado que los funcionarios de la entidad den respuesta a las peticiones de la ciudadanía dentro de la oportunidad legal vigente, además, se ha logrado mejorar la calidad de las respuestas dadas a los diferentes grupos de ciudadanos.

1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones

Evidenciamos la necesidad de obtener asignación de un presupuesto propio para satisfacer las necesidades del proceso Atención al Ciudadano. Sin embargo, a través de la Dirección Administrativa se han entregados los recursos y elementos requeridos para cada una de las actividades programadas por el servicio, en concordancia con las obligaciones y metas de la entidad.
Consecuentemente se presentó la solicitud respectiva a la Dirección Financiera de la Corporación para que sea incluida la correspondiente línea presupuestal y se ha presentado a la Dirección Administrativa, cada uno de los requerimientos a fin de que sean satisfechos o incluidos en los temas a ejecutar.

Resultados:

Se ha logrado contar con los elementos necesarios para el funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano, para brindar la atención que requieren los ciudadanos en la Capital.

1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones:

Comprometidos con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital, a través de esta Defensoría se surtieron comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina Asesora de Comunicaciones, a la Dirección Administrativa de la Corporación, solicitando la elaboración de piezas comunicativas para invitar a la ciudadanía a participar en las actividades programadas por la entidad, Así mismo, se solicitó a Planeación incluir en el Plan de Acción actividades que tiendan a fortalecer la atención a la Ciudadanía , además se requirió a la Dirección Administrativa para incluir en el Plan de Capacitación de la entidad temas relacionados con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

Resultados:

Se ha logrado la articulación de los procesos en torno a garantizar los derechos de los ciudadanos estableciendo diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones quejas y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés.

1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones:

Estamos atentos a informarnos de nuevas disposiciones, a promover y garantizar la implementación de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, así como a la implementación de las diversas estrategias impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en temas de servicio al Ciudadano.

Resultados:

Gracias al trabajo adelantado por el Concejo de Bogotá, D.C., implementando diferentes canales de comunicación para interactuar con la ciudadanía se ha logrado una mayor participación de los diferentes grupos de interés en las distintas actividades programadas por la entidad.
Hemos observado como la ciudadanía ha venido haciendo uso de los diferentes canales dispuestos por la entidad para seguir las transmisiones de las sesiones adelantadas por la Corporación, dando a conocer sus inquietudes, logrando un reconocimiento a la labor de misional y de control político adelantada por el Concejo de Bogotá, D.C.

1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones:

A partir de las recomendaciones impartidas por la Veeduría Distrital en visita hecha a la entidad, la Corporación ha aunado esfuerzos para poner a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos necesarios para brindar una oportuna atención.
Es así, como hoy contamos con una Oficina dotada con los elementos necesarios para atender a los ciudadanos de los diferentes grupos de interés.

El Concejo de Bogotá, ha realizado las adecuaciones en su infraestructura para brindar la atención óptima a las personas con movilidad reducida y está permanentemente haciendo los esfuerzos y actualizaciones de conformidad con la norma y con las recomendaciones recibidas por la Veeduría Distrital y otras Entidades de carácter técnico.

Resultados: Se ha logrado incrementar la participación de la ciudadanía, acoger y atender los diferentes grupos de interés en la comunidad, facilitando el acceso a minorías y personas vulnerables , así es como la participación activa de la ciudadanía en cada una de las actividades programadas por la entidad se ha favorecido e incrementado.

1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su tecnificación y simplificación.

Acciones:

Luego de la Pandemia por COVID19, se implementaron los mecanismos que facilitan el uso de la virtualidad, que facilitan el acceso ciudadano y disminuye congestiones y costos a los requirentes.

En consecuencia, fueron fortalecidos los diferentes canales comunicación dispuestos por la entidad con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía a interponer sus peticiones, radicar documentación y obtener información relacionada con el que hacer de la Corporación.

Resultados:

Se ha logrado cumplir con las labores propias de la entidad, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, sin afectar la oportunidad en las respuestas y el control de las mismas, siendo el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha**, una excelente herramienta para el seguimiento y logro de los objetivos propuestos.
Desde la Mesa Directiva se han impartido instrucciones para fortalecer los diferentes canales de comunicación existentes en la entidad y de esta manera brindar a nuestros ciudadanos una atención oportuna., seria, amable y cercana. Dentro de esta línea la Mesa Directiva aprobó y dotó de los elementos para habilitar un canal de whatsapp que funciona con el número **301 2796506.**

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Existe una comunicación constante con la Mesa Directiva de la Corporación, situación que permite que las recomendaciones impartidas desde esta Defensoría cuenten con el respaldo y apoyo requerido para su labor en hallar la comunicación fluida entre los ciudadanos y el concejo de Bogotá.

2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones:

Se mantiene comunicación permanente y buenas relaciones con cada una de las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que ha permitido que conjuntamente se venga adelantando un trabajo profesional, armónico y oportuno en la atención de la ciudadanía.

Las recomendaciones impartidas desde esta Defensoría han sido acatadas tanto por los directivos como por los funcionarios de la entidad.

Igualmente, se ha contado con el acompañamiento y apoyo de la Mesa Directiva y de cada uno de los **Honorables Concejales** de la ciudad, quienes conocedores de las necesidades de los diferentes grupos de interés han redoblado sus esfuerzos para trabajar por las diferentes necesidades de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

A continuación, se plasman las recomendaciones hechas a la Mesa Directiva de la Corporación:

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

1. Se recomienda capacitar a los funcionarios tanto de la Corporación como los de las Unidades de Apoyo Normativo de los **Honorables Concejales** y **Concejalas** en el manejo el aplicativo, *"**Bogotá Te Escucha***" Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que acogiendo las bondades del sistema dar trámite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

2. Además de los términos legales es importante para el Concejo de Bogotá D.C., seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

3. Con el propósito que la ciudadanía perteneciente a los diferentes grupos de interés pudiera tener acceso a la información de la Corporación, se adelantaron estrategias comunicativas tales como, habilitar la página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de la página web, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés.

4. Se hace necesario dirigir comunicación a cada uno de los procesos responsables de resolver las peticiones ciudadanas solicitando atender de forma oportuna, tal y como lo establece la Ley 1755 de 2015, todas y cada una de las peticiones recibidas en la entidad. Se debe propender por mejorar la calidad de las respuestas proferidas por la entidad.

5. Urge la necesidad de capacitar a los funcionarios de la Corporación en temas relacionados con atención a la ciudadanía, en lenguaje, claro y amable.

6. Se requiere generar espacios de participación ciudadana con el propósito de interactuar con la ciudadanía.

7. Concientizar a quienes tienen la responsabilidad de responder los requerimientos ciudadanos para que lo hagan dentro de la oportunidad legal y de forma cálida, amable mediante la utilización de lenguaje claro.
8. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – *"Bogotá Te Escucha*".
9. Contar con el apoyo de un profesional comunity manager a fin de atender de la mejor manera las comunicaciones allegadas a través de las nuevas tecnologías, habida cuenta que la virtualidad es una realidad que se acentuó desde la pandemia por Covid 19.

Resultados:

Logramos el fortalecimiento de la imagen y la credibilidad de los ciudadanos hacia el trabajo desempeñado por el Concejo de Bogotá, D.C.

2. 3 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones:

A través de la participación en las capacitaciones de los diferentes Nodos Intersectoriales adelantados por la Veeduría Distrital de Bogotá, D.C., conjuntamente se ha logrado fortalecer el servicio a la ciudadanía logrando un reconocimiento de la gestión pública capitalina por los diferentes sectores que integran la ciudadanía capitalina.

Resultados:

Existe un reconocimiento de las comunidades a la labor desempeñada por las diferentes entidades del orden distrital. Así mismo, se ha evidenciado el fortalecimiento de la comunicación con los diferentes sectores de la administración distrital. El Concejo de Bogotá, como tal es una marca posicionada en la ciudad y el ciudadano satisfecho ayudará a la cualificación y precepción de la misma.

2.4 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones:

Esta Defensoría contando con el apoyo incondicional de la Mesa Directiva de la Corporación, ha venido trabajando en el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano, así como en la capacitación constante de cada uno de los funcionarios de la entidad, responsables de dar oportuna respuesta a las peticiones y/o requerimientos de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

Resultados: Se ha evidenciado la disminución de en los requerimientos hechos a cada uno de los procesos para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.
Implementamos un sistema de Alerta, que avisa a los funcionarios sobre las fechas de vencimiento de las comunicaciones a fin de que se emitan oportunamente las respuestas.

2.5 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones:

El Concejo de Bogotá, D.C., ya cuenta con la dependencia de Atención a la Ciudadanía, fuimos dotados de un espacio digno con todas las herramientas necesarias para brindar una adecuada Atención a la Ciudadanía así a como a los diferentes grupos de interés.

Resultados: Contamos con unas instalaciones adecuadas para la atención a la ciudadanía.

Así mismo se vienen enviando piezas comunicativas por medio de comunicaciones internas promoviendo el Servicio al Ciudadano.

3. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones:

Teniendo en cuenta el trabajo realizado por el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, se ha venido haciendo un juicioso seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones radicadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, esta labor ha permitido que en forma oportuna se hayan expedido los requerimientos del caso y se hayan impartido las directrices necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía.

Resultados:

Se ha evidenciado el mejoramiento en la atención oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones presentadas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta las observaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se han incrementado los seguimientos a las Dependencias, con el fin de que los tiempos promedios de respuesta, que se presentaron en forma superior a los establecidos en la norma, se aseguren dentro de los parámetros señalados.

3.1 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

RECEPCIÓN DE PETICONES MES A MES 2022

A continuación reportaremos la información que contiene la relación de los **1561** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de enero al 31 de diciembre del año 2022, correspondientes a solicitudes de ciudadanos, lo cual, demuestra el compromiso de la Entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción de Atención al ciudadano, así como al PAAC, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de la cultura de brindar respuesta oportuna a la ciudadanía. A continuación, se discrimina mes a mes el total recibido:

MES	TOTAL MES	PORCENTAJE
ENERO	**73**	**5%**
FEBRERO	**124**	**8%**
MARZO	**120**	**8%**
ABRIL	**149**	**10%**
MAYO	**176**	**11%**
JUNIO	**179**	**11%**
JULIO	**113**	**7%**
AGOSTO	**145**	**9%**
SEPTIEMBRE	**125**	**8%**
OCTUBRE	**120**	**8%**
NOVIEMBRE	**151**	**10%**
DICIEMBRE	**86**	**6%**
TOTAL	**1561**	**100%**

En el cuadro superior podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recepcionó y clasificó **1561** requerimientos en el sistema SDQS los cuales se trasladaron en su totalidad a cada una de las entidades del Distrito, el sector privado y a cada una de las dependencias de la Corporación, como son la Mesa Directiva, la Secretaria General de Organismo de Control, la Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, la Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público la Dirección Administrativa, la Dirección Financiera, las Oficinas Asesoras de Planeación y de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno , según su competencia.

Se puede observar que el mes de junio fue el más alto, con **179** solicitudes que corresponden a un **12%** de las solicitudes recibidas, seguidos por las recepcionadas en el mes de mayo con un total de **176** que equivale al **11%**. En contraste el mes de menor número de solicitudes es el mes de enero con **73** peticiones y que corresponden al **5%.**

PETICIONES REGISTRADAS

PETICIONES REGISTRADAS													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
POR EL CIUDADANO	53	22	31	17	42	22	24	26	23	21	28	23	332
PROPIOS	20	102	89	132	134	157	89	119	102	99	123	63	1229
TOTAL	73	124	120	149	176	179	113	145	125	120	151	86	1561

Cuadro 1

Consecuentemente en el año 2022 de las **1561** peticiones registradas, **1129** ingresaron por canales propios y **332** por el ciudadano.

Estos porcentajes son relativamente estables comparativamente con el año anterior, su aumento en determinados meses pueden equivaler en algunas ocasiones a sucesos de la ciudad que promueven las quejas o la participación y no corresponden por lo general a un cronograma o agenda.

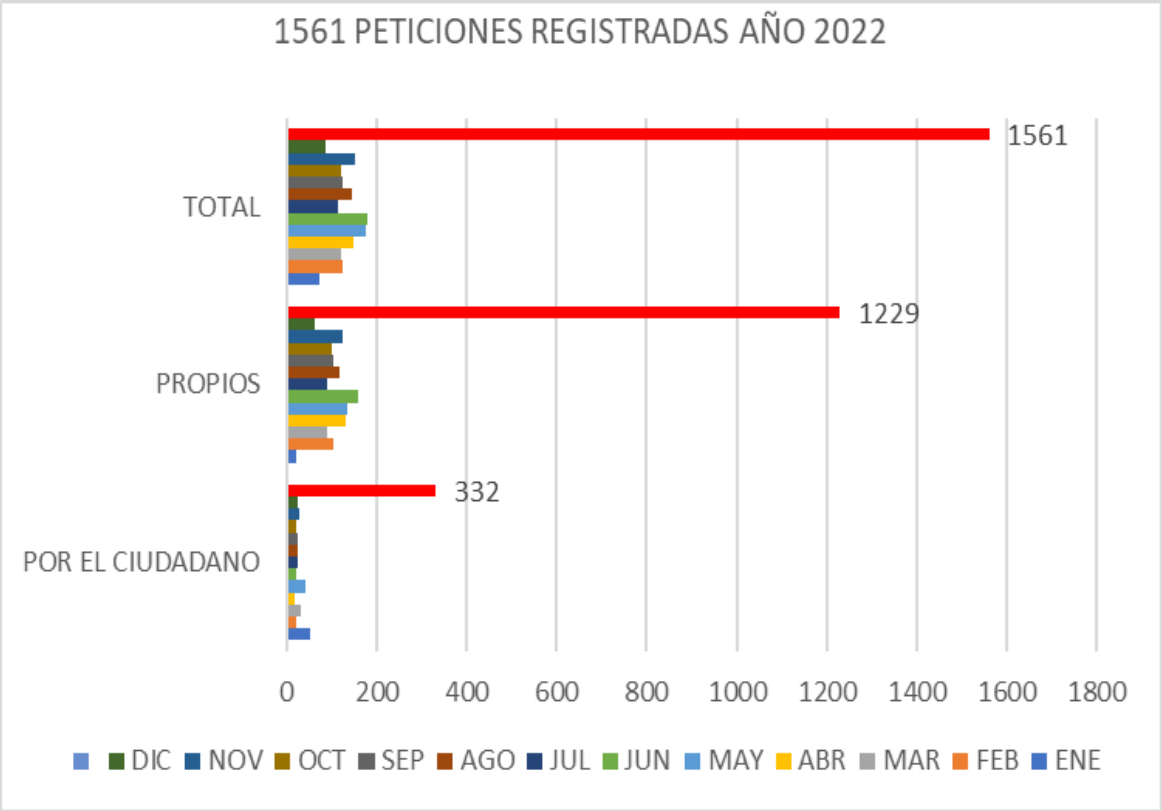

Gráfico 1

ANALASIS DE LA GESTION ANALES DE INGRESO DE PETICIONES

CANALES DE INGRESO DE LAS PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del año 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **1561** requerimientos en el sistema SDQS y siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada ó a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, LaComisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera dePresupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANAL DE ATENCION													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BUZON	0	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	6
EMAIL	37	76	67	112	90	140	71	87	65	70	98	41	954
ESCRITO	16	23	22	20	43	17	13	14	24	17	21	20	250
PRESENCIAL	0	0	0	0	1	0	5	18	11	11	4	2	52
WEB	20	22	31	17	42	22	24	26	23	21	28	23	299
TOTAL	73	124	120	149	176	179	113	145	125	120	151	86	1561

Cuadro No. 2

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer año 2022 fue el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **954** peticiones que corresponden al **61**%, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **299** peticiones que corresponden al **19**% y el medio escrito con **250** solicitudes que corresponde al **16%** de las solicitudes de los ciudadanos, lo que indica que la facilidad, rapidez y la economía de los medios digitales se establecen como herramientas de mayor utilización por el ciudadano.

Su accesibilidad, hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar informar y comunicar sus inquietudes. Esta tendencia digital que se fortaleció en la época de la pandemia, se mantiene e incrementa, gracias a las virtudes de inmediatez, economía y trazabilidad.

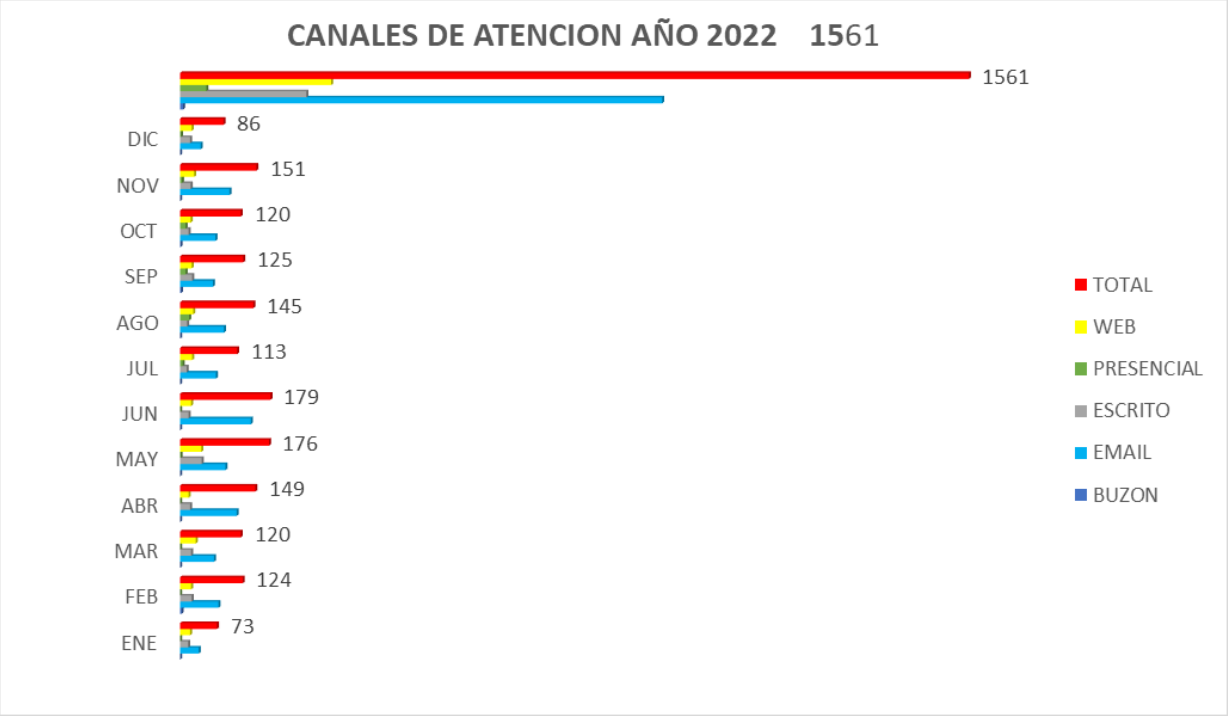

Gráfico 2

En la Gráfica 2, se visualiza el comportamiento mes a mes y se evidencia que los porcentajes del uso de canales, se mantiene y el consolidado semestral es el reflejo de lo sucedido mes a mes, durante el año 2022.

Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, teléfono. Esto permite al Defensor realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los canales y realizar las respectivas recomendaciones a la Mesa Directiva de la Corporación, visualizando el servicio de Atención al Ciudadano, como una actividad integral, que permita atender por cualquier medio a los ciudadanos que se dirigen a la Corporación.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el Cuadro No. 3 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. mes a mes y el total anual.

PARTICIPACION POR TIPOLOGIAS													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CONSULTA	0	1	4	0	4	3	1	3	0	1	2	0	19
ACTOS CORRUPCION	5	3	3	0	7	2	3	5	4	1	0	3	36
I. GENERAL	9	18	23	27	25	21	12	21	25	19	16	15	231
I. PARTICULAR	32	66	55	55	63	107	64	84	58	70	103	43	800
FELICITACION	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4
QUEJA	8	12	13	7	13	27	13	9	18	17	16	16	169
RECLAMO	1	2	0	0	3	3	0	1	2	0	5	0	17
ACCESO INFORMACION	16	17	14	51	52	13	18	16	7	9	5	4	222
SOLICITUD COPIA	1	3	2	7	7	3	1	4	6	2	1	3	40
SUGERENCIA	0	2	6	1	1	0	1	1	5	1	3	2	23
TOTAL	73	124	120	149	176	179	113	145	125	120	151	86	1561

Cuadro 3

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el año 2022, son los derechos de petición de Interés Particular con **800** requerimientos, con un **51**% de participación; Solicitudes de Interés general con **231** solicitudes y **15**% de participación; Solicitudes de Acceso a la información **222** y un porcentaje de participación del 14% y las quejas con **169** radicados para un 11% de participación; de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

Gráfico 3

En el gráfico tres, tratamos el comportamiento del tipo de la petición mes a mes y se evidencia que la tendencia en cuanto a peticiones de interés particular es la más recurrente, seguida por las peticiones de interés general, solicitudes de acceso a la información y las quejas que se alternan, entre ellas, sin marcar grandes diferencias.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1561** solicitudes, **1402** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **90** % de referencia por ubicación, entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Engativá con **47** peticiones que corresponde al **30%**, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Teusaquillo con **16** solicitudes, que corresponde al 10%; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación. Es de anotar que estos porcentajes no son permanentes y varían de mes a mes y en el consolidado de cada semestre.

PARTIPACION POR LOCALIDADES													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
USAQUEN	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	5
CHAPINERO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
SANTA FE	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	7
SAN CRISTOBAL	0	0	1	0	1	0	2	0	0	3	2	1	10
USME	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4
TUNJUELITO	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	6
BOSA	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	6
FONTIBON	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	4
KENNEDY	0	0	1	0	1	2	1	0	0	1	0	1	7
ENGATIVA	0	2	0	0	0	1	6	7	4	5	9	13	47
SUBA	2	1	1	2	1	0	0	2	1	1	2	0	13
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	4
TEUSAQUILLO	5	2	1	1	3	1	2	0	0	0	0	1	16
LOS MARTIREZ	0	1	0	1	0	1	1	1	0	2	0	0	7
ANTONIO NARIÑO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
PUENTE ARANDA	1	0	1	0	0	0	1	4	1	0	0	0	8
LA CANDELARIA	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5
RAFAEL URIBE U.	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
CIUDAD BOLIVAR	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	13	7	12	10	10	10	18	16	14	15	16	18	159

Cuadro 4

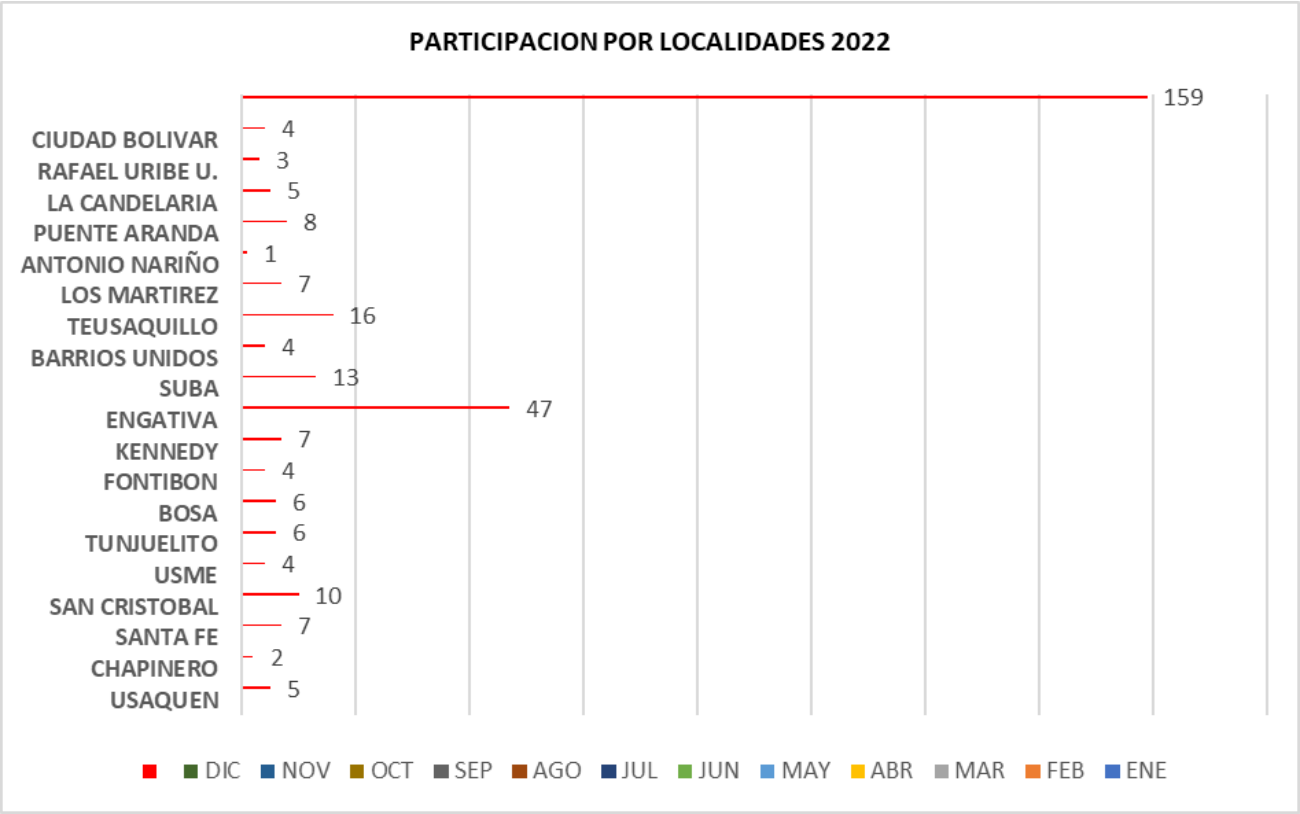

Gráfico 4

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes, reportando cifras bajas. Para el ciudadano, aún no representa mucha importancia su localidad, incluso hay quienes las desconocen y tienen dudas sobre sus límites y tamaño. Los bogotanos están mas familiarizados con el nombre del barrio o dirección. Esto lo refleja la georreferenciación que usa las localidades como insumo.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIO ECONÓMICO

PARTICIPACION POR ESTRATO													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ESTRATO 1	1	1	8	9	5	2	0	5	3	2	2	1	39
ESTRATO 2	5	4	0	2	6	5	1	5	6	5	1	8	48
ESTRATO 3	5	10	6	2	6	8	5	11	10	4	4	4	75
ESTRATO 4	0	2	4	3	4	3	5	5	3	1	3	2	35
ESTRATO 5	4	1	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	10
ESTRATO 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	18	20	16	21	18	12	27	22	12	11	15	207

Cuadro 5

Al analizar el perfil del ciudadano que acude al Concejo de Bogotá, encontramos que la mayoría se centra en los estratos dos y tres que durante el año 2022 suman el **59 %** de los solicitantes, con **48** y **75** peticiones respectivamente. Posteriormente el estrato uno y el cuatro. Le siguen los estratos cinco con 10 peticiones y seis con cero requerimientos.

También es oportuno señalar que este dato no es muy tenido en cuenta por los peticionarios al momento de presentar sus solicitudes, por lo que hace algo difícil perfilar las peticiones. Además, existen peticiones relacionadas con temas de interés general que podríamos definir como multi estrato porque tocan de manera trasversal a varios estratos.

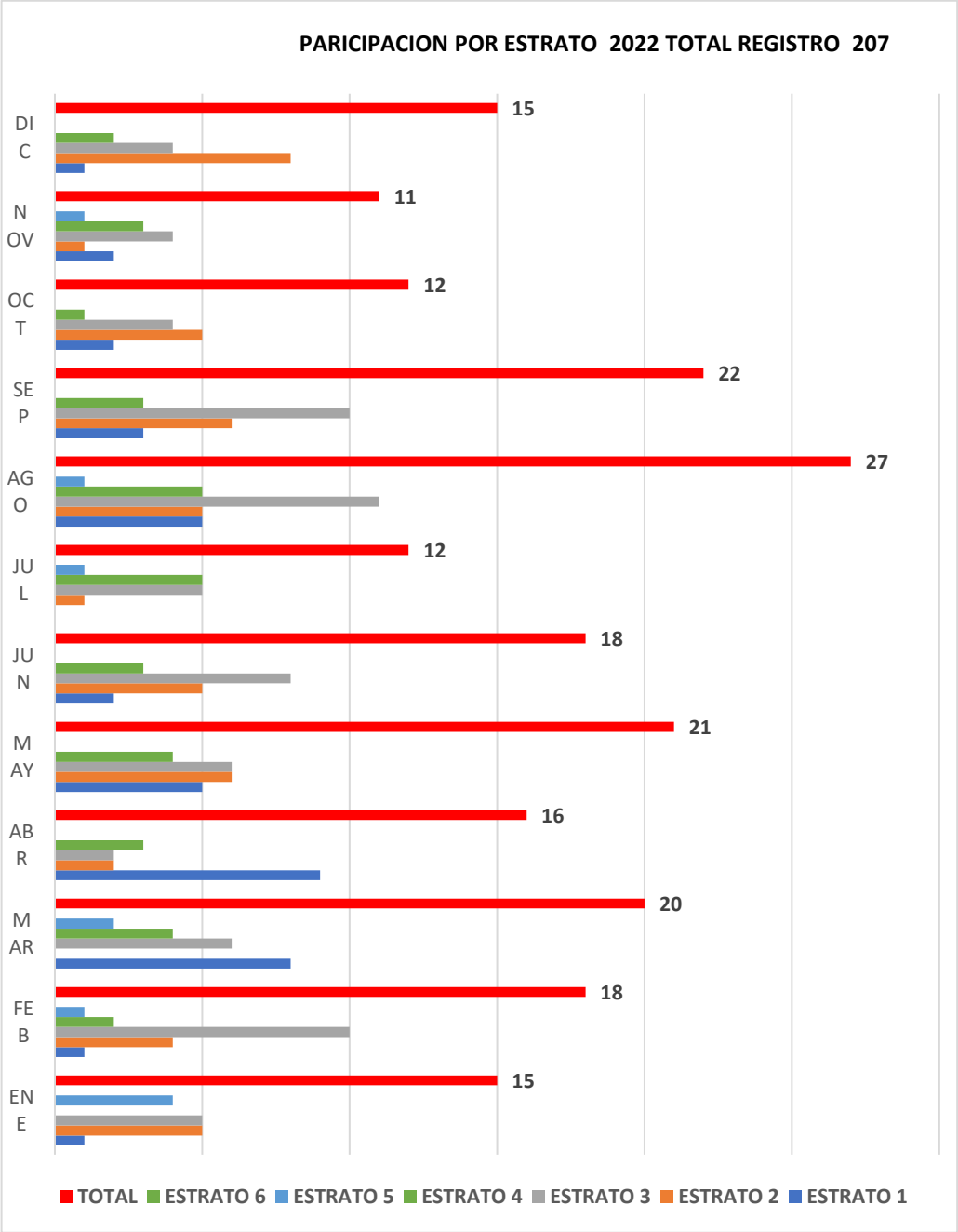

Gráfico 5

En la gráfica 5 se observa mes a mes durante el año las referencias por estrato, para tener al final el consolidado del semestre.

REQUERIMIENTOS POR TIPO Y CALIDAD

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE														
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
BLECIMIENTO COMEI	1	0	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	7	0%
JURIDICA	2	8	7	12	9	7	2	8	17	6	58	4	140	9%
NATURAL	54	106	95	127	143	166	98	122	96	97	79	64	1247	80%
POR IDENTIFICAR	16	10	14	10	24	6	13	14	11	17	14	18	167	11%
	73	124	120	149	176	179	113	145	125	120	151	86	1561	100%

Cuadro 6

El **80** por ciento de las solicitudes se presentan a través de personas naturales y el **9** por ciento corresponden apersonas jurídicas. Por identificar y caracterizar en este ítem está el 11 por ciento.
Esto se correlaciona con las solicitudes de interés particular. El porcentaje acá no es tan bajo y encontramos mayor información para perfilar al solicitante.

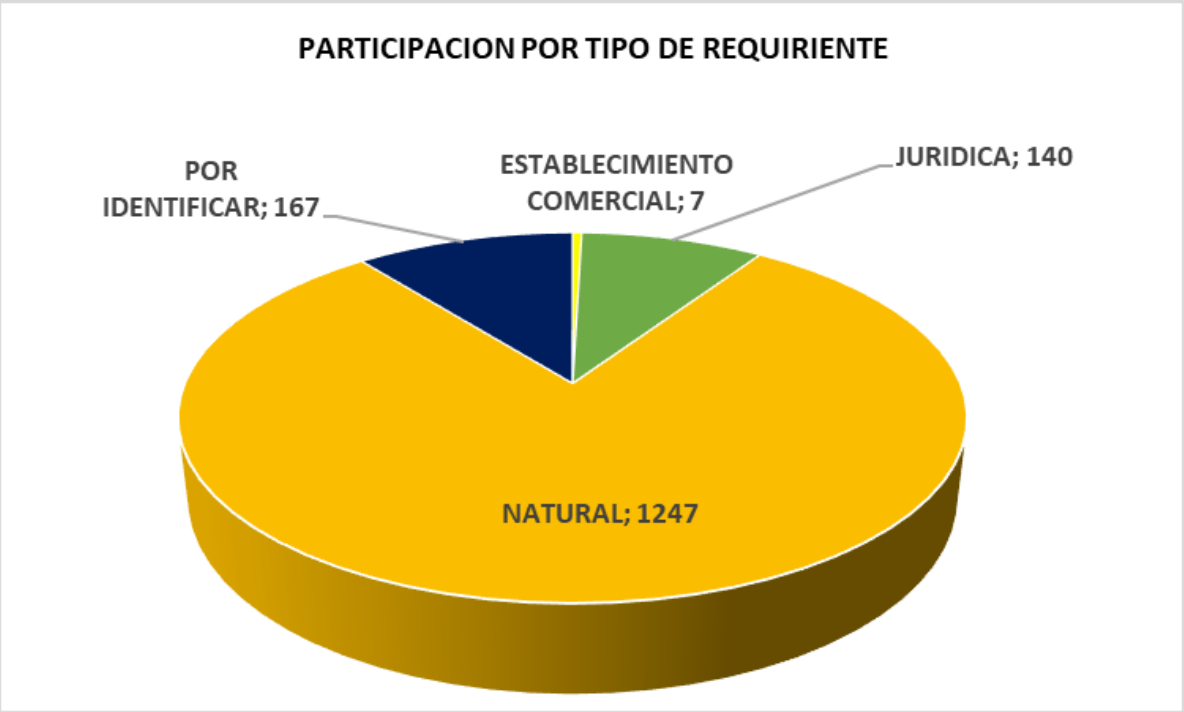

Gráfico 6

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Al perfilar los peticionarios por calidad encontramos que durante el año 2022**,** **151** corresponden a peticiones anónimas, **1.262** a personas con el rango de funcionarios, **105** identificados y **43** por identificar.

Los ciudadanos recurren al anonimato, usualmente lo hacen para hacer denuncias anticorrupción o algunos temas donde quieren que su seguridad e identidad sean conservadas.

PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ANÓNIMO	15	9	11	8	23	6	13	14	9	13	14	16	151
FUNCIONARIO	53	102	89	132	134	157	89	119	102	99	123	63	1262
PETICIONARIO IDENTIFICADO	4	10	14	6	15	11	5	8	12	5	10	5	105
PETICIONARIO POR DEFINIR	1	3	6	3	4	5	6	4	2	3	4	2	43
	73	124	120	149	176	179	113	145	125	120	151	86	1561

Cuadro 7

PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE
PETICIONARIO POR DEFINIR; 43
ANONIMO; 151
PETICIONARIO IDENTIFICADO; 105
FUNCIONARIO; 1262

Gráfico 7

REQUERIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Defensor del ciudadano, realizar una permanente labor de seguimiento a las peticiones presentadas a la Corporación. Es así como envía requerimientos semanales a las diferentes áreas emitiendo alertas de respuesta (primera, segunda, tercera) según se amerite a fin de cumplir cabalmente los tiempos que fija la ley y para tener en cuenta las recomendaciones en cuanto a claridad y calidez de las respuestas. El Defensor del Ciudadano realizó **413** requerimientos a las áreas, alcanzando un porcentaje del 26% del total de las solicitudes recibidas, a fin de que se cumpla en forma cabal los términos y lo conceptuado en calidad y calidez al ciudadano.

Igualmente se presenta un informe quincenal al Director Jurídico, a fin de poner en conocimiento presentas omisiones, bajo la claridad que el defensor protege un derecho fundamental, consagrado en el artículo 23 de la CN. En el Semestre de realizaron 218 requerimientos por parte del Defensor.

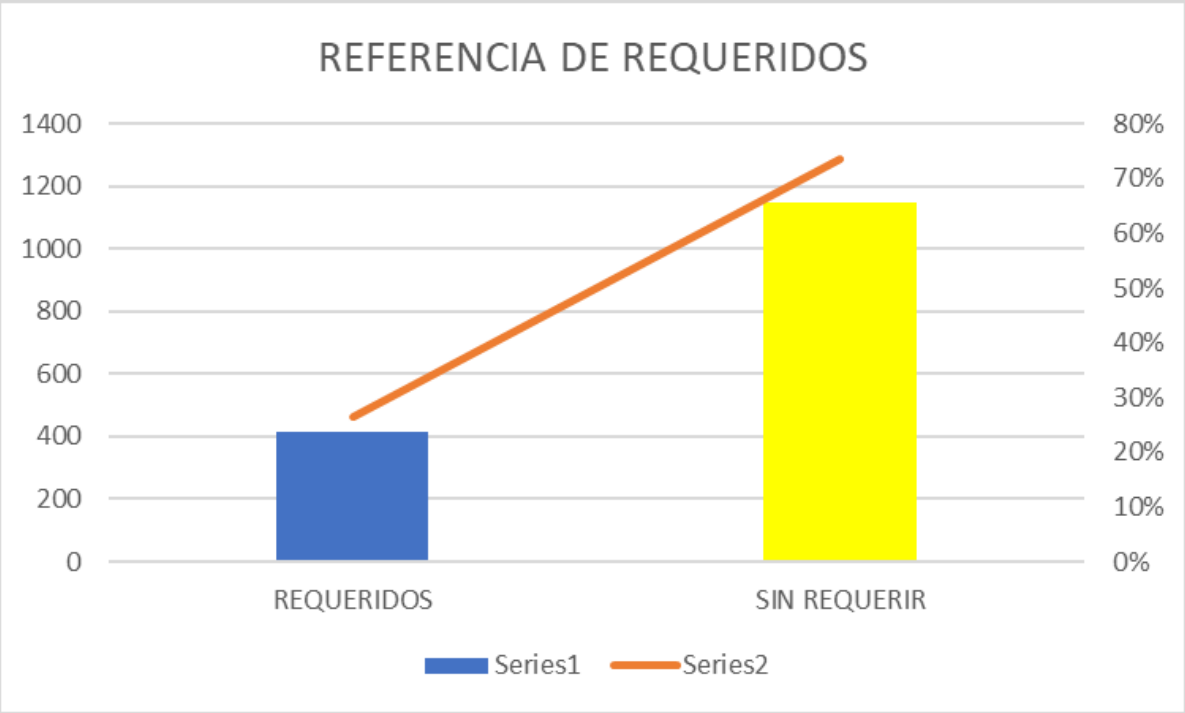

Gráfico 8

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. El proceso de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la "***cultura de autocontrol*** "para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que implica una cultura organizacional armónica con la eficiencia y protección del medio ambiente. Cero papel.

2. Continuar con la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.

3. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda conocer el uso y el aplicativo, ***"Bogotá TeEscucha***" Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima,dando tramite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

4. En razón al análisis mencionado, el proceso 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.

5. En virtud de lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C., seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

6. Realizar en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, campañas masivas a la ciudadanía a través de redes sociales que permitan a los ciudadanos hacer uso del servicio de Atención al Ciudadano y los canales para acceder a él.

7. Una vez decretada a partir del 28 de junio de 2022 por el Gobierno Nacional el fin de la emergencia por Covid 19, debemos capitalizar las lecciones aprendidas tanto en lo operacional como en lo tecnológico para ponerlos al servicio del ciudadano y hacer que las solicitudes sean cada vez más expeditas y accesibles.

8. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentraen proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quienes nos permitirán

transmitir la información a este grupo de interés.

Esperamos que el ciudadano se sienta cada vez más interpretado por la Administración y mejor atendido por todos los servidores públicos.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Asesor 105-02
Defensor del ciudadano