

ANÁLISIS VEEDURIA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

MES DE DICIEMBRE DE 2021

PETICIONES REGISTRADAS

INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

El Defensor del Ciudadano se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación, que han sido clasificados y tramitados con corte a 31 de diciembre de 2021, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 de diciembre de 2021, los cuales ascienden a 116 solicitudes de trámites ciudadanos .

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES. De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de diciembre de 2021, 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”, tales como: **WEB:** En el mes de diciembre se recibieron 22 peticiones equivalente al 19% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 46 recibidas el mes anterior. **ESCRITO:** En el mes de diciembre, se recibieron 30 peticiones equivalente al 26%. **TELEFÓNICO:** No hubo requerimientos por este canal. **CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, los cuales son registradas en el sistema SDQS. En este mes de diciembre se recibieron 64 peticiones, que equivalen al 55%, El ítem se mantiene estable. **PRESENCIAL:** No se recibieron en forma presencial. **BUZÓN:** No se recibieron en forma presencial. **REDES SOCIALES:** No se recibieron en forma presencial. Así mismo, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de diciembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 64 peticiones que corresponden al 55%; en el segundo lugar con 30 peticiones y un 26% de participación, el medio escrito y en tercer lugar se encuentra las peticiones por la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha con 22 solicitudes correspondiente al 19% de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de diciembre de 2021, son las solicitudes de Interés general con 50 solicitudes y un 43% de participación, seguida por las solicitudes de interés particular con 44 peticiones y 38% de participación; y en tercer lugar los DP de quejas con 11 peticiones y un porcentaje de participación del 9%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación, para el mes diciembre, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés general, derechos de petición de particular y las quejas se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS: En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que Teusaquillo con 37 solicitudes y 32% de participación en el total, sin identificar la procedencia ascienden a 29 solicitudes, esto corresponde al 25% de participación; Kennedy con 10 y 9% de participación en el total, de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes. Kennedy con 10 solicitudes y 9% de participación; Suba con 7, Engativa con 6 y Usaquén con 5, son de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, el resto mantienen porcentajes similares; esto dentro de las localidades identificadas .

CLASIFICACION POR ESTRATO: Esta participación se ve afectada, teniendo 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. En el actual mes de noviembre, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 4.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES: Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se lleve a cabo las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control. Dentro de las acciones de mejora que se adelantan para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se ha llevado a cabo una reinducción 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, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano. Se proyecta para el mes de febrero una nueva reinducción

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. Así mismo, se elaboró una circular denominada PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION IE9927 del 31 de agosto de 2021, por medio de la cual se imparten las directrices a todos los funcionarios para llevar a cabo esta labor. Esta circula ya se encuentra socializada al interior de la Corporación.

Por último, se remitió proyecto de Resolución a la Mesa Directiva, 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. Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.