



INFORME PARA EL MES DE ENERO DE 2021 VEEDURIA DISTRITAL

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, 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; el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: AC-PR001-FO2 y que han sido clasificados y tramitados con corte a 31 de enero de 2021, a través del SDQS.

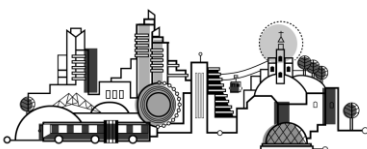
Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 de enero, los cuales ascienden a 123 solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

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.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de enero.

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 enero 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: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de enero se recibieron 25 peticiones equivalente al 20% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 38 recibidas el mes anterior

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de enero se recibieron 98 peticiones, que equivalen al 80%, El ítem se desciende levemente. debido la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretada por la pandemia, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

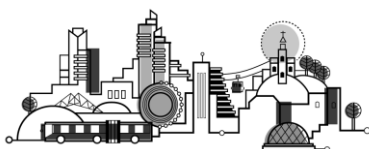
En la Grafica se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

A continuación, 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 enero.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de enero de 2021, son las Solicitudes de Información con 29 solicitudes y un 24% de participación, las Solicitudes interés particular y particular con 26 peticiones y un porcentaje de participación del 21%, las Quejas con 21 peticiones y 17% son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo y sostenible, 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.





En la Grafica para el mes enero, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés general, los derechos de interés particular y las solicitudes de Información, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo y sostenible, 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.

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 123 solicitudes, 67 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 54% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación y 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 enero se resalta el porcentaje del 54% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

Puente Aranda y Teusaquillo, con 10 y 8 %, son las localidades que presentan dentro de las identificadas el mayor número de peticiones con 12 y 10 solicitudes.

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 georreferenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

