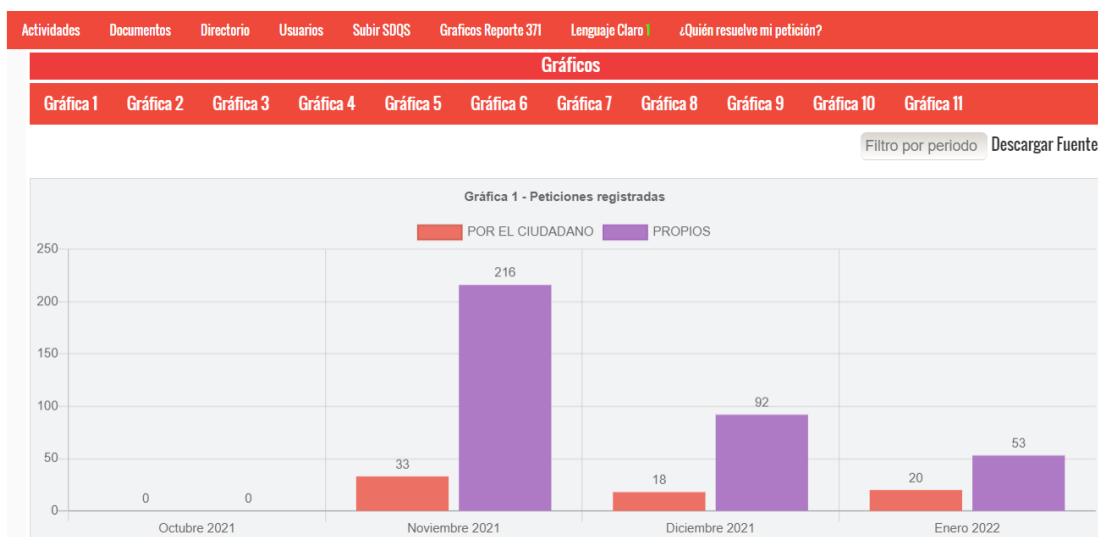


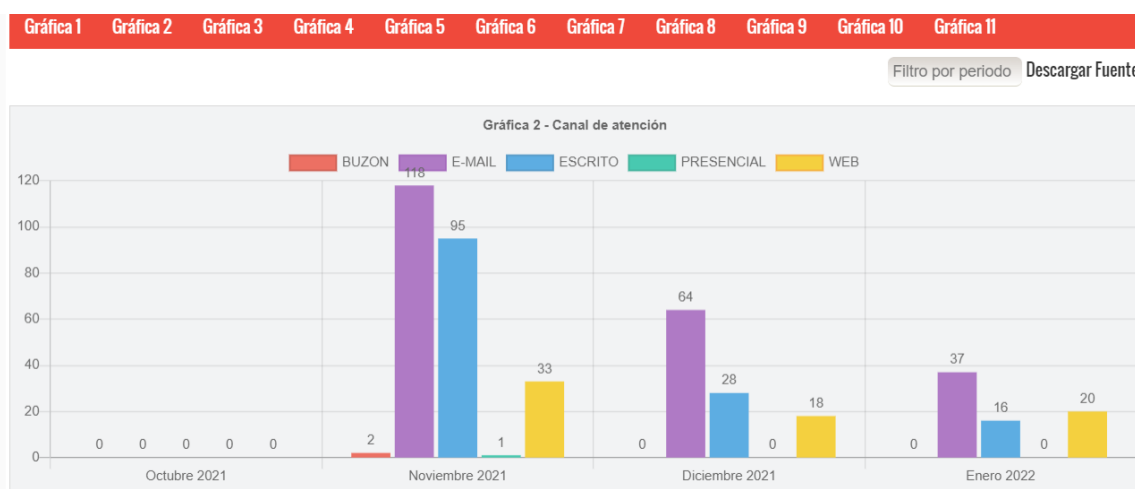
## INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE ENERO DE 2022

### PETICIONES REGISTRADAS

Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 53 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 20 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior. Podemos observar que con respecto a lo relacionado por la Corporación hay una diferencia de 9 peticiones. Se puede analizar que estos requerimientos son solicitudes ingresadas al finalizar el mes y que no alcanzaron a ser contempladas dentro del sistema, pero que ya se encuentran radicadas.



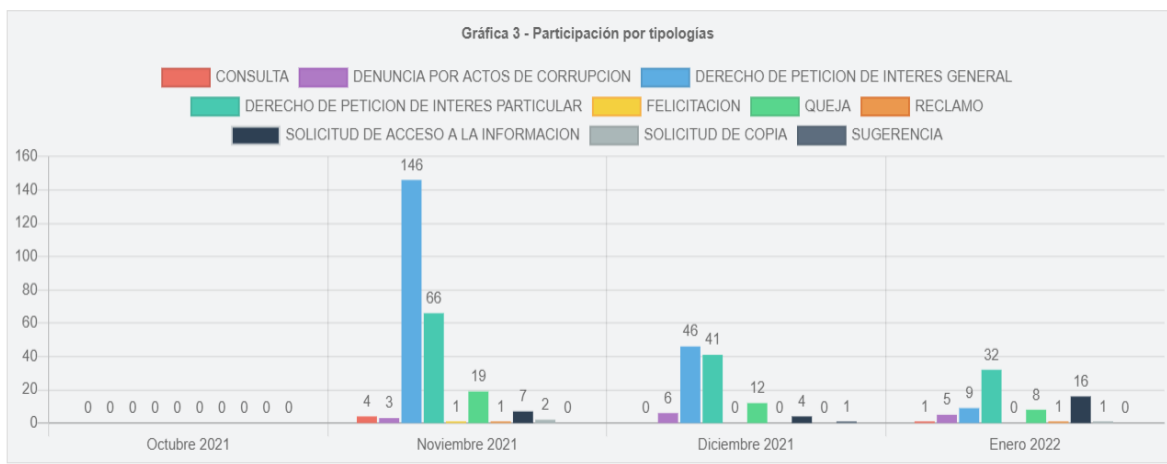
### CANAL DE ATENCION



En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de enero sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 37 peticiones que corresponden al 51%; seguido por la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 20 peticiones que corresponden al 27%, Así mismo las solicitudes realizadas por los ciudadanos en forma escrito que registraron 16 peticiones equivalentes al 22%.

CANAL DE ATENCION		
EMAIL	37	51%
WEB	20	27%
ESCRITO	16	22%
TOTAL	73	100%

### PARTICIPACION POR TIPOLOGIA

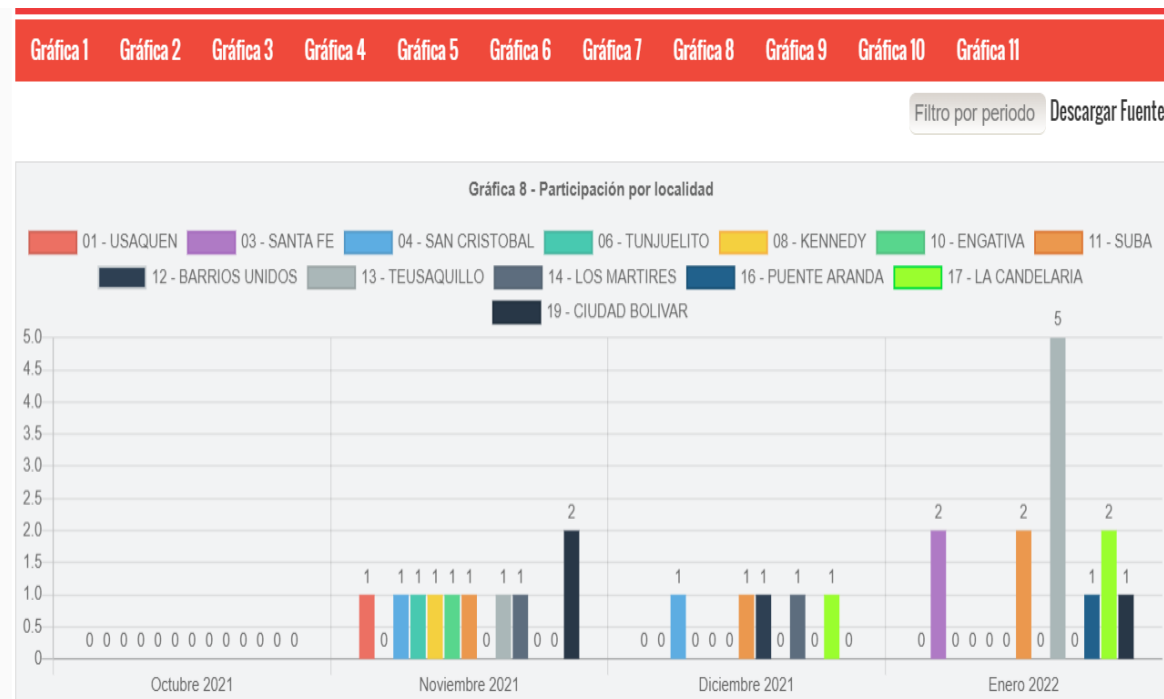


Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de enero de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 32 solicitudes y un 44% de participación, seguida por las solicitudes de información con 16 peticiones 22% de participación; y en tercer lugar los DP de quejas con 8 peticiones y un porcentaje de participación del 11%, las solicitudes de interés general 9 solicitudes (12%) y corrupción con 5 solicitudes (7%), son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

DERECHOS DE PETICION		
I. PARTICULAR	32	44%
ACCESO A LA INFORMACION	16	22%
I. GENERAL	9	12%
QUEJA	8	11%
ACTOS CORRUPCION	5	7%
FELICITACION	1	1%
RECLAMO	1	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
TOTAL	73	100%

Para el mes enero, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, Solicitudes de información y las quejas se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura, 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.

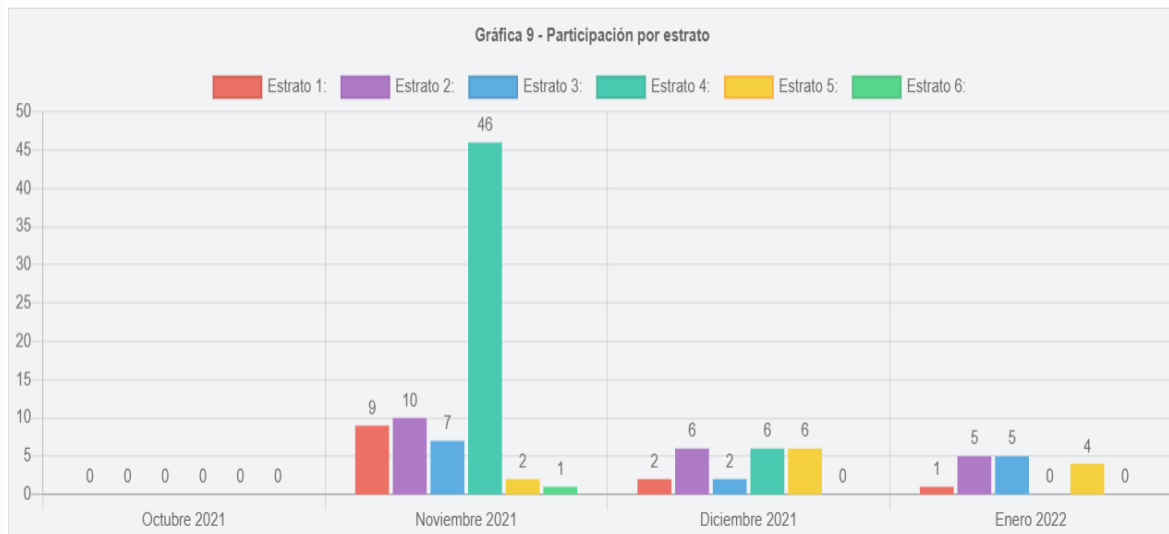
### PARTICIPACION POR LOCALIDAD



### PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

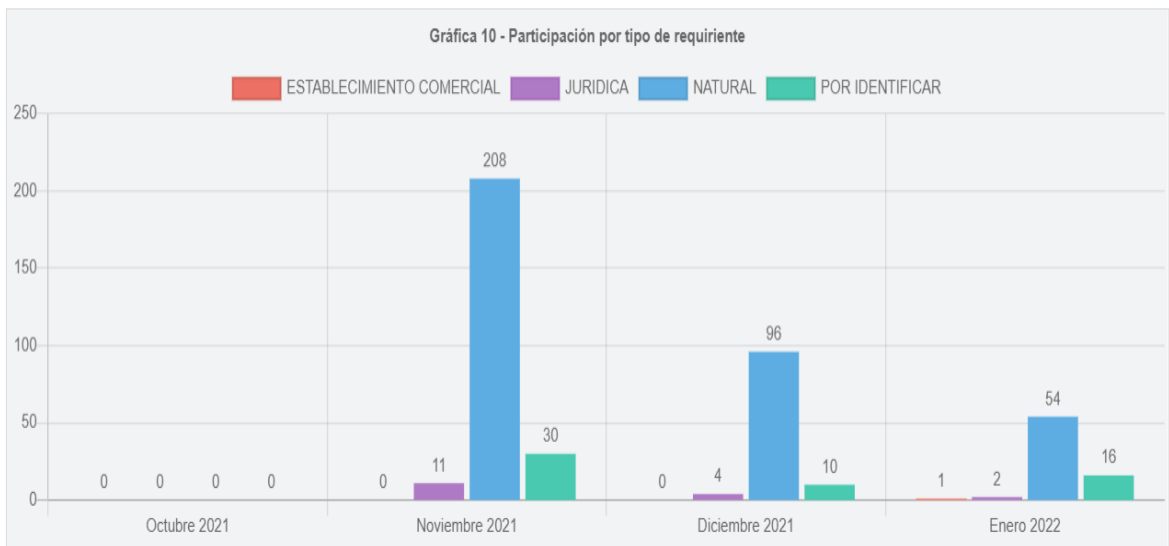
En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que los ciudadanos no se acostumbran a dar la localización que georreferencian sus peticiones, de las 73 solicitudes, 5 corresponde a la localidad de Teusaquillo, pero es muy incierto estos datos, no obstante, teniendo en cuenta la información interna de la Corporación, se evidencia, que peticiones sin identificar son 52 solicitudes y 63% de participación en el total, Teusaquillo con 10 solicitudes, esto corresponde al 12% de participación; Kennedy y suba con 4 solicitudes y 4% 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.

## 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 enero 2022, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo los estratos 2, 3 y 5.

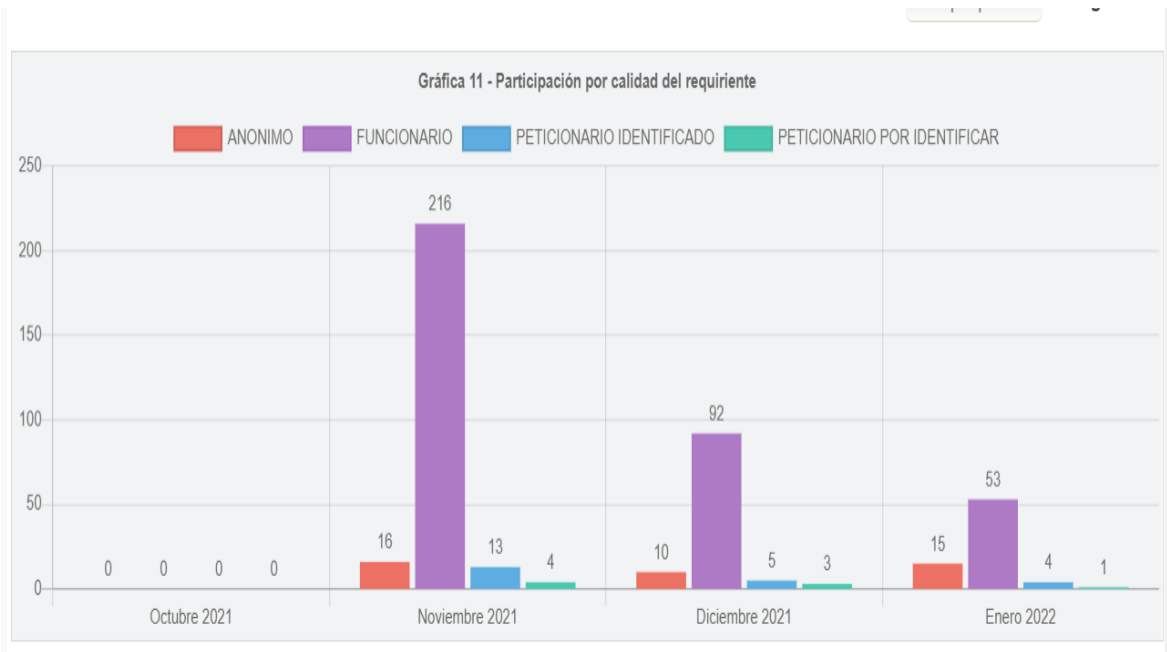
## PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE



Teniendo en cuenta el tipo de requiriente, es de anotar que las solicitudes ingresan a nivel personal, aunque sea una solicitud que beneficie a un establecimiento o persona jurídica, 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 identificar este ítem. En el

actual mes de enero 2022, sobresalen las personas naturales con 54 requerimientos, seguidos de las personas por definir.

### PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE



Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requirentes, el ciudadano como funcionario presenta 53 solicitudes y un porcentaje de participación del 73%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Anónimas con 15 solicitudes y 21% de participación, seguido de peticionarios identificados con 4 solicitudes que equivalen al 5% y terminando con las personas por identificar con 1 solicitudes y 1% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo Bogotá te Escucha.

PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
FUNCIONARIO	53	73%
ANONIMO	15	21%
IDENTIFICADO	4	5%
SIN IDENTIFICAR	1	1%
	73	100%

**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.

Con base en la información suministrada, los informes mensuales publicados en la página web y al seguimiento efectuado a los requerimientos, los cuales se pueden observar en el documento adjunto al presente informe, se pudo determinar que está al día el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Del total de 82 requerimientos registrados durante el período 1 enero a 31 de enero de 2022, se verificaron el total de registros

En el 100% de los casos se evidenció el cumplimiento de los términos de respuesta a las diferentes modalidades de peticiones de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

## Conclusiones

Se revisaron los informes PQRSD publicados por el proceso de Servicio a la Ciudadanía encontrando 82 requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, validando que las respuestas se dieran dentro de los términos de Ley establecidos, haciendo seguimiento a los requerimientos próximos a vencerse con uno o dos días de anticipación, dando aviso a las dependencias correspondientes para su respectivo cierre.

El Concejo de Bogotá atiende adecuada y oportunamente las peticiones -quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes, consultas y denuncias que demanden los ciudadanos de competencia de la Corporación, mediante la implementación de diferentes canales de atención y estrategias de servicio que contribuyan al mejoramiento de los servicios, de conformidad con la normativa vigente"

Para evaluar los tiempos de respuesta presentados en la Entidad, se tomó como referencia lo ordenado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual define "Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" y la Resolución 189 de 2015 "Por medio de la cual se establece el trámite interno de los Derechos de Petición .

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 la 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 circular 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.

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**

**Defensor del Ciudadano**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2022**

**PETICIONES REGISTRADAS**

Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 53 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 20 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior. Podemos observar que con respecto a lo relacionado por la Corporación hay una diferencia de 9 peticiones. Se puede analizar que estos requerimientos son solicitudes ingresadas al finalizar el mes y que no alcanzaron a ser contempladas dentro del sistema, pero que ya se encuentran radicadas.

**CANAL DE ATENCION:** En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de enero sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 37 peticiones que corresponden al 51%; seguido por la WEB de la Alcaldía Bogotá te

Escucha, con 20 peticiones que corresponden al 27%, Así mismo las solicitudes realizadas por los ciudadanos en forma escrito que registraron 16 peticiones equivalentes al 22%.

**PARTICIPACION POR TIPOLOGIA:** Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de enero de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 32 solicitudes y un 44% de participación, seguida por las solicitudes de información con 16 peticiones 22% de participación; y en tercer lugar los DP de quejas con 8 peticiones y un porcentaje de participación del 11%, las solicitudes de interés general 9 solicitudes (12%) y corrupción con 5 solicitudes (7%), son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Para el mes enero, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, Solicitudes de información y las quejas se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura, 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.

**PARTICIPACION POR LOCALIDAD:** En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que los ciudadanos no se acostumbran a dar la localización que georreferencian sus peticiones, de las 73 solicitudes, 5 corresponde a la localidad de Teusaquillo, pero es muy incierto estos datos, no obstante, teniendo en cuenta la información interna de la Corporación, se evidencia, que peticiones sin identificar son 52 solicitudes y 63% de participación en el total, Teusaquillo con 10 solicitudes, esto corresponde al 12% de participación; Kennedy y suba con 4 solicitudes y 4% 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.

**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 enero 2022, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo los estratos 2, 3 y 5.

**PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE:** Teniendo en cuenta el tipo de requiriente, es de anotar que las solicitudes ingresan a nivel personal, aunque sea una solicitud que beneficie a un establecimiento o persona jurídica, 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 identificar este ítem. En el actual mes de enero 2022, sobresalen las personas naturales con 54 requerimientos, seguidos de las personas por definir.



**PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE:** Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requirentes, el ciudadano como funcionario presenta 53 solicitudes y un porcentaje de participación del 73%, en los requerimientos registrados en la plataforma, seguidos de las personas Anónimas con 15 solicitudes y 21% de participación, seguido de peticionarios identificados con 4 solicitudes que equivalen al 5% y terminando con las personas por identificar con 1 solicitudes y 1% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo Bogotá te Escucha.

**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.

Con base en la información suministrada, los informes mensuales publicados en la página web y al seguimiento efectuado a los requerimientos, los cuales se pueden observar en el documento, se pudo determinar que está al día el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas.

**RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:** Del total de 82 requerimientos registrados durante el período 1 enero a 31 de enero de 2022, se verificaron el total de registros. En el 100% de los casos se evidenció el cumplimiento de los términos de respuesta a las diferentes modalidades de peticiones de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

**CONCLUSIONES:** Se revisaron los informes PQRSD publicados por el proceso de Servicio a la Ciudadanía encontrando 82 requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, validando que las respuestas se dieran dentro de los términos de Ley establecidos, haciendo seguimiento a los requerimientos próximos a vencerse con uno o dos días de anticipación, dando aviso a las dependencias correspondientes para su respectivo cierre. El Concejo de Bogotá atiende adecuada y oportunamente las peticiones -quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes, consultas y denuncias que demanden los ciudadanos de competencia de la Corporación, mediante la implementación de diferentes canales de atención y estrategias de servicio que contribuyan al mejoramiento de los servicios, de conformidad con la normativa vigente"

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 la 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 circular 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.

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA  
Defensor del Ciudadano