

ANÁLISIS VEEDURÍA

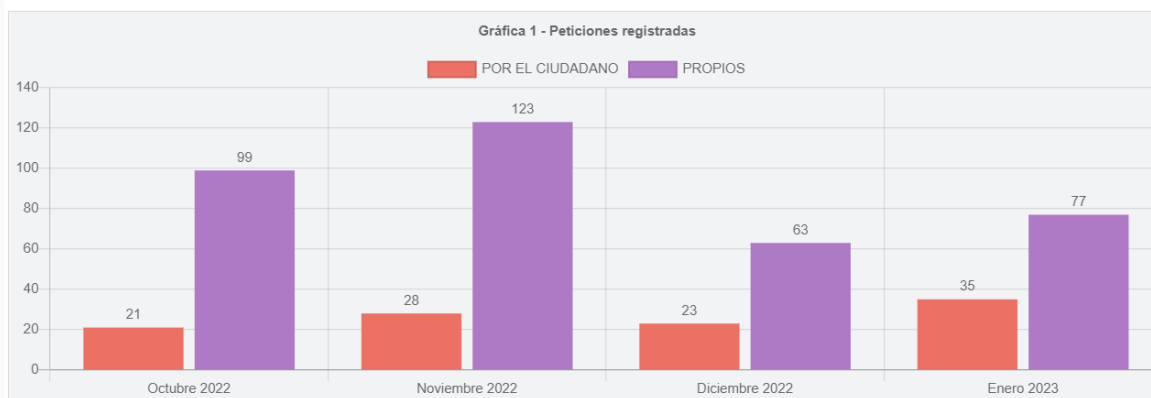
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

MES DE ENERO DE 2023

PETICIONES REGISTRADAS

De conformidad con la normatividad vigente y desde la responsabilidad que le asiste a esta Defensoría, presentamos la información correspondiente al mes de enero del año 2023, en aras de que esta información y su análisis nos ayude a mejorar los indicadores de la gestión pública y sobre todo servir de la mejor y más eficiente forma a los ciudadanos.

Durante el mes de enero de 2023 se registraron **112** peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 35 peticiones y de manera propia 77, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.



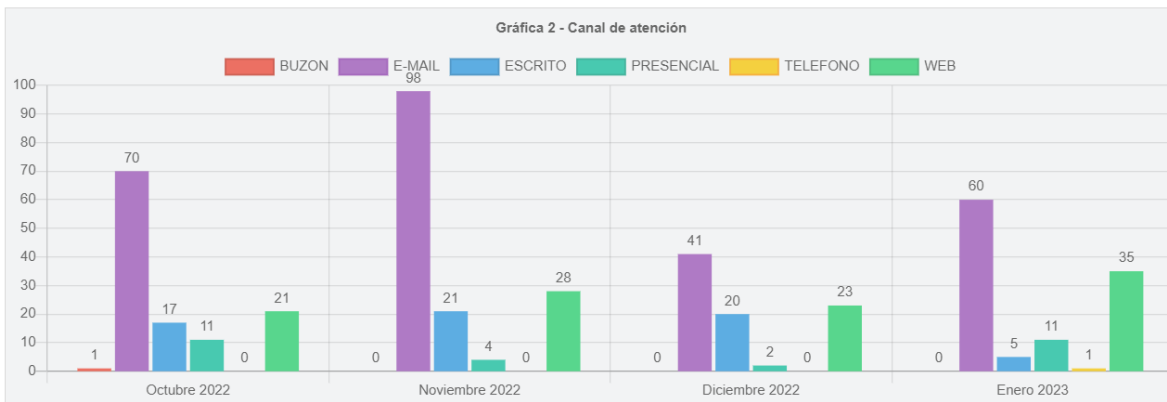
Grafica 1

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. Este canal es cada vez más reconocido y apropiado por los ciudadanos de la capital del país.

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 julio 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.



Grafica 2

Esta grafica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el mes de enero 2023 se presentaron 112 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, de la siguiente manera:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS
WEB ALCALDIA	35
ESCRITO	5
EMAIL	60
PRESENCIAL	11
TELÉFONO	1
TOTAL SDQS	112

Conforme a lo anterior, se puede evidenciar que el canal o medio de entrada de peticiones que más se utilizó fue el email con 60 peticiones de las 112 registradas y el canal menos usado por parte de la ciudadanía es el teléfono con solo 1 peticiones de la 112 radicadas en el mes de enero de 2023. Vale la pena anotar que los buzones físicos, ni en este mes, ni en los últimos registros presentan peticiones. Los peticionarios han trasladado sus solicitudes físicas a los medios virtuales.

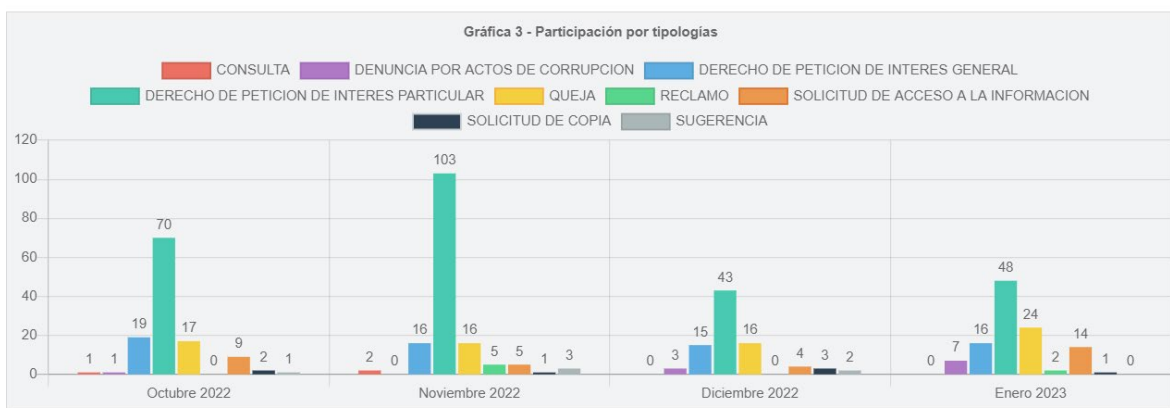
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	35	32%
ESCRITO	5	4%
EMAIL	60	53%
PRESENCIAL	11	10%
TELÉFONO	1	1%
TOTAL SDQS	112	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 60 solicitudes que corresponden al 53% de las peticiones radicadas; seguido por el medio web de la Alcaldía “**Bogotá te Escucha**”, en el cual se registraron 35 peticiones equivalentes al 32% del total de las solicitudes radicadas. Así mismo, a través del medio escrito se allegaron 5 peticiones que corresponden al 4% del total de las solicitudes recibidas. Mediante el medio “presencial” se registraron 11 solicitudes que corresponden al 10% de las peticiones radicadas, finalmente vía telefónica se presentó una (1) solicitud correspondiente al 1%. Los buzones presentan 0 solicitudes.

De lo anterior evidenciamos como el uso de los canales virtuales, representan más del 80% de registro, teniendo una gran preferencia por parte de los solicitantes sobre los demás canales.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Gráfica 3

Durante enero 2023 puede visualizar que los ítems de “Derechos de Petición de Interés Particular” y “Queja” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

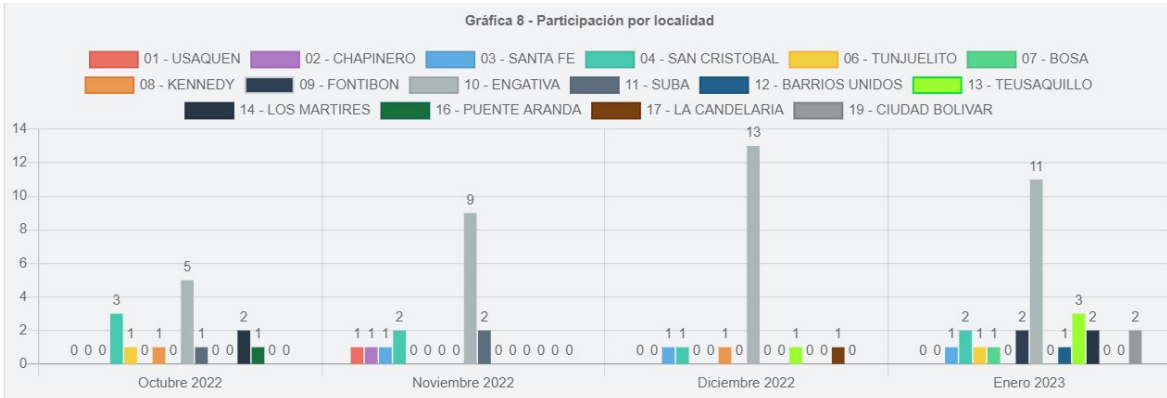
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de enero, con el 44% de las peticiones registradas son los “Derechos de Petición de interés Particular “. Los segundos mayores requerimientos corresponde a “Quejas” con el 22% de las peticiones registradas, los “Derechos de Petición de Interés General” representan durante este mes el 15% y se ubican en el tercer lugar de la escala.

El ítem de “Solicitud de Acceso a la Información” con 14 solicitudes que corresponden al 13%, es la cuarta en orden y 7 solicitudes, es decir el 6% corresponde a denuncias por actos de corrupción.

Con rango menores hubo solicitudes que se enmarcan en reclamos con 2 “Solicitudes” y “Solicitud de Copia” con 1.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Denuncia por Actos de Corrupción	7	6%
Derechos de Petición de Interés General	16	15%
Derechos de Petición de Interés Particular	48	44%
Felicitación	0	0%
Quejas	24	22%
Reclamo	2	0%
Solicitud de Acceso a la Información	14	13%
Solicitud de Copia	1	1%
TOTAL	112	100%

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



Gráfica 4

En relación con la información de participación de Localidades, durante enero de 2023 se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones son muy pocos; de las 112 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia respectiva.

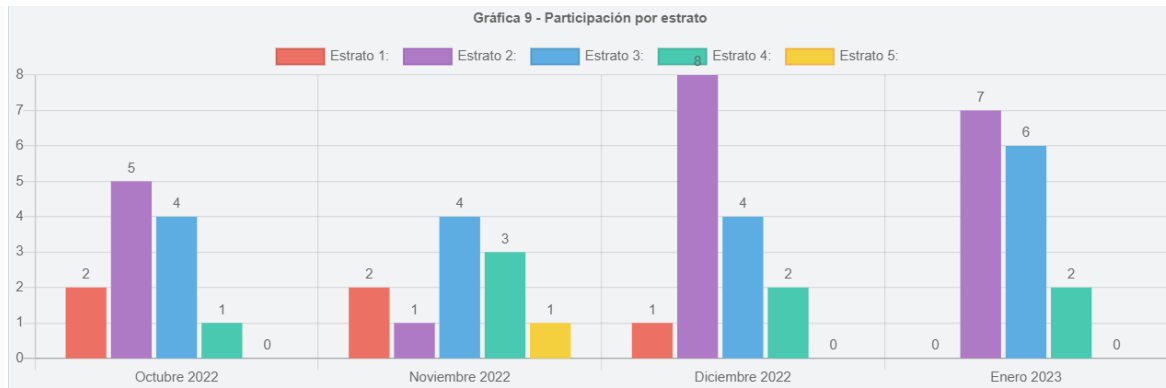
Conforme a lo anterior, solo se tienen reportadas veintiseis (26) peticiones por Localidad, de la siguiente manera:

Localidades	Cantidad de peticiones
Engativá	11
Teusaquillo	3
Ciudad Bolívar	2
Los Mártires	2
Barrios Unidos	1
Fontibón	2
Bosa	1
Tunjuelito	1
San Cristóbal	2
Santa Fé	1
TOTAL	26

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, debido a 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.

Hemos detectado que los ciudadanos referencian más fácil su barrio, que su localidad y en muchas ocasiones desconocen en que Localidad está su barrio y/o los límites de su respectiva Localidad.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



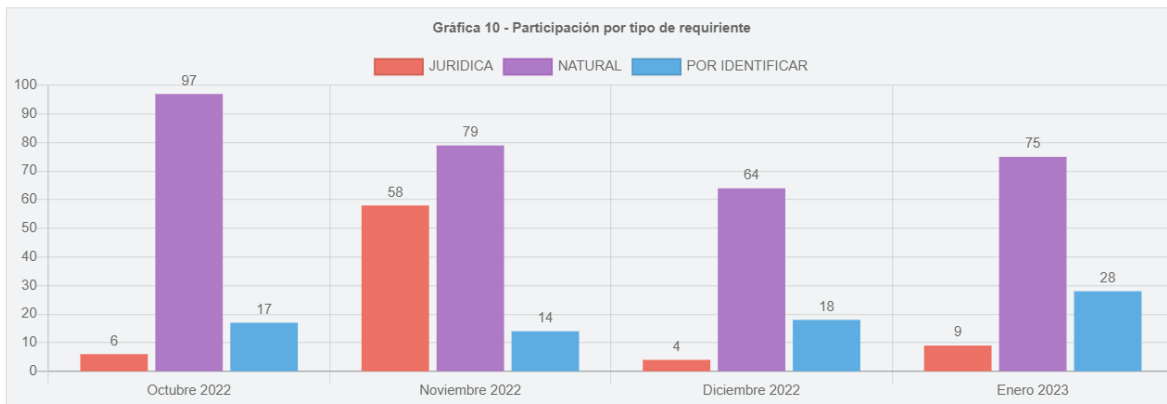
Gráfica 5

De esta gráfica se puede visualizar que, durante el mes de enero del 2023, de las 112 peticiones registradas 15 peticiones identificaron el estrato. De la información suministrada por los peticionarios se evidencia que de los estratos 2 y 3 se allegaron la mayor cantidad de peticiones en igual número. El estrato 4, registró una (01) petición.

Estrato	Cantidad de peticiones	%
1	0	0%
2	7	47%
3	6	40%
4	2	13%
Total	15	100%

Por ello, tanto el estrato 2 y 3 sumados, con el 87%, registraron las 13 peticiones y fueron quienes presentaron el mayor número de requerimientos radicados en el mes de enero de 2023

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE



Gráfica 6

Tipo de personas	Cantidad de peticiones	%
Natural	75	67%
Jurídica	9	8%
Por identificar	28	25%
Total	112	100%

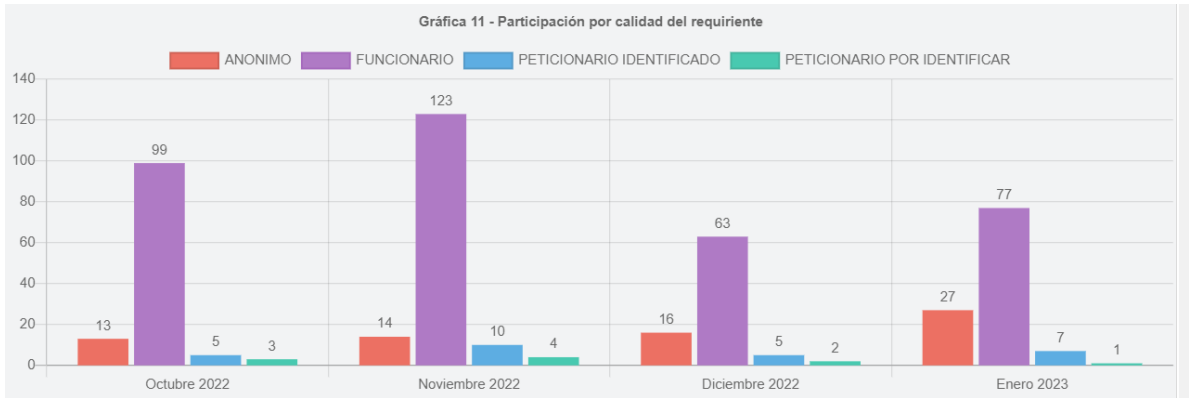
De esta gráfica se extrae que, de 112 peticiones:

- las personas naturales presentaron ante la Corporación 75 (67%) solicitudes;
- las personas jurídicas, radicaron 9 (8%) peticiones;
- las 28 (25%) peticiones restantes, no fue posible identificar el tipo de requirente.

Cabe anotar, que no se recibieron peticiones por parte de establecimientos comerciales.

PARTICIPACION POR CALIDAD DEL REQUERIENTE

Con relación a la segmentación por calidad del requeriente, podemos observar durante el período analizado, la siguiente información:



Gráfica 7

Tipo de personas	Cantidad de peticiones	%
ANÓNIMO	27	24%
FUNCIONARIO	77	69%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	7	6%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	1	1%
Total	112	100%

De acuerdo con la gráfica No. 7 se tiene que, para el mes de enero 2023, respecto a la participación por calidad de los requerientes, el ciudadano en calidad de:

- Funcionario se presentaron 77 (69%) solicitudes,
- Seguido de las peticiones anónimas con 27 (24%) de las solicitudes radicadas,
- Peticionario por identificar se registraron 1 (1%) peticiones y
- por último, como peticionarios identificados se registraron 7 (6%) solicitudes recibidas.

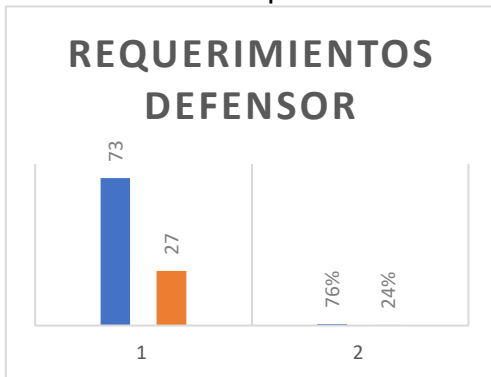
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

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.

Dentro de las acciones de mejora que se vienen adelantando para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos en toda la Corporación, se continúa llevando a cabo reinducciones 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, lo cual es promovido y/o solicitado por la oficina del Defensor del Ciudadano, así como también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

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.

Asimismo, mensualmente se realizan requerimiento con (alerta de respuesta) a las dependencias cuyas peticiones se encuentran próximas a vencer para que se profiera la respuesta dentro de los términos legales. De igual manera, también se realizan requerimientos a las dependencias 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. 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.



Durante el mes de enero desde la Defensoría del Ciudadano se realizaron **27** requerimientos a las diferentes áreas de la Corporación que corresponde al 24% del total, Estas solicitudes se hacen, bien sea anunciándoles la proximidad del vencimiento o los días de vencido de cada SDQS.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano