



INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE FEBRERO DE 2021

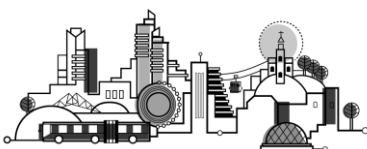
El procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; y que han sido clasificados y tramitados con corte a 28 de febrero de 2020, a través del SDQS.

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 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 febrero se recibieron 42 peticiones equivalente al 30% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 25 recibidas el mes anterior. No obstante, en las gráficas figuran 29, toda vez que no se tuvo en cuenta algunas ingresadas en los últimos días del mes, así como algunos traslados de otras entidades, pero que en realidad fueron tramitadas por la Corporación.

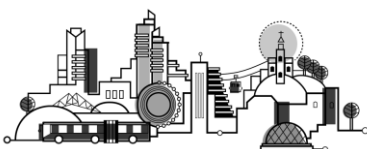
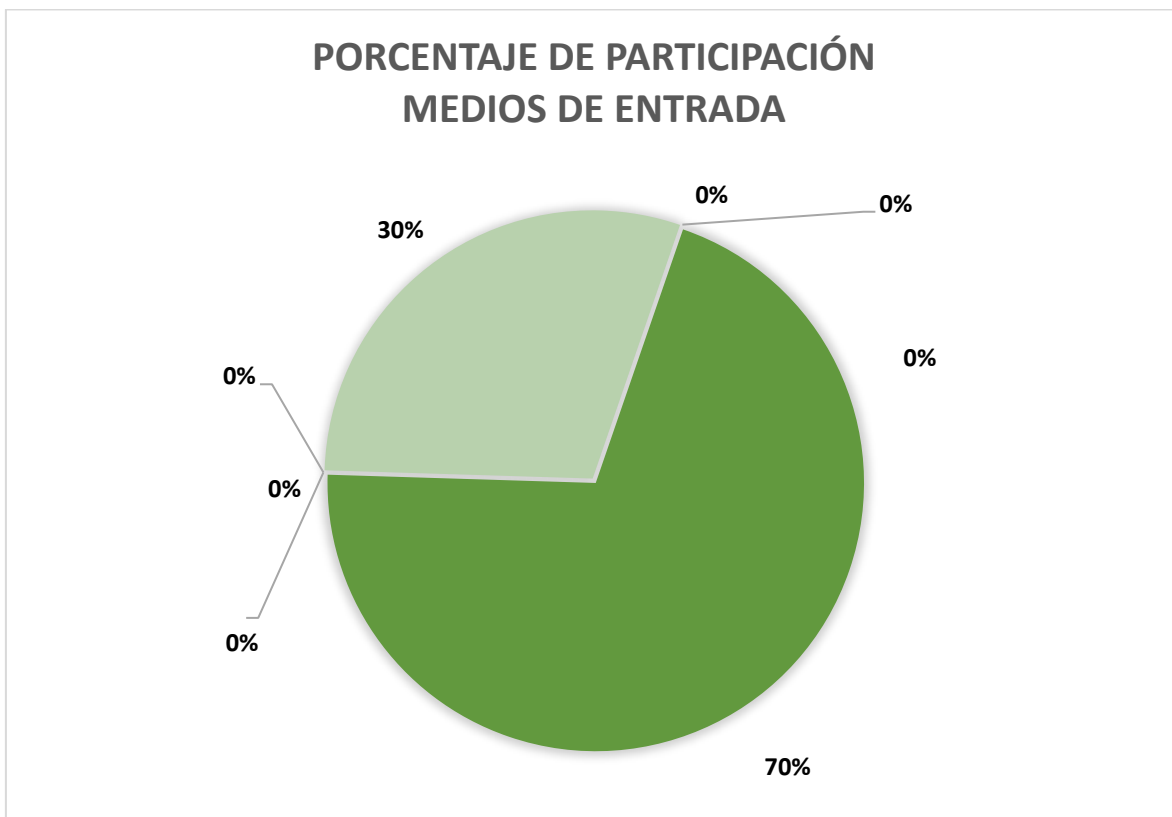
CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de febrero se recibieron 99 peticiones, que equivalen al 70%, El ítem se aumenta levemente. debido la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus





peticiones. En el aplicativo figuran 96, ya que se una petición fue radicada el ultimo día y el sistema no la tuvo en cuenta. Así mismo, figura una presencial, pero el Concejo de Bogotá, no está atendiendo en forma presencial.

Podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 99 peticiones que corresponden al 70% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 42 peticiones que corresponden al 30%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia solicitudes con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.





En la Grafica No. 1, 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.

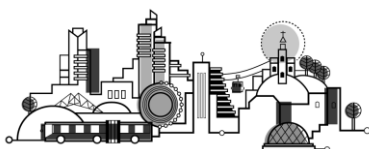
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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 febrero.

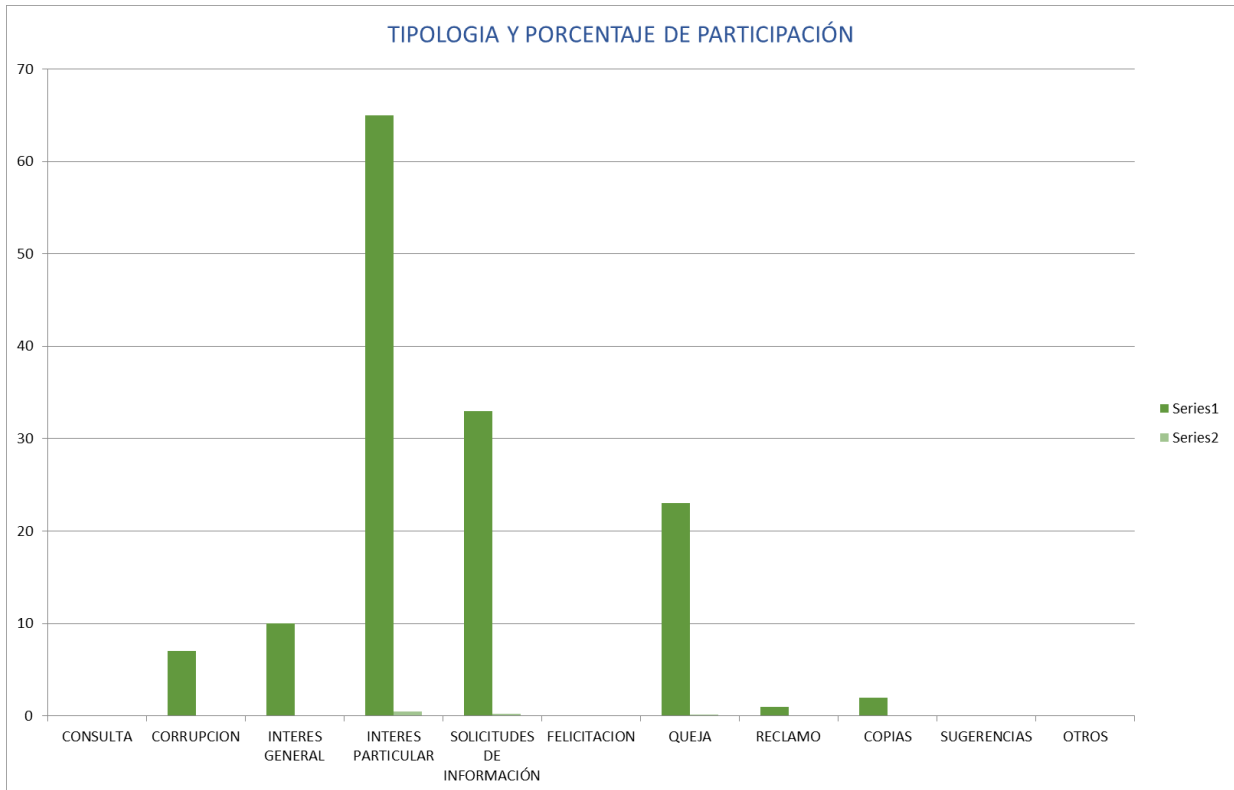
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS FEBRERO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	0	0%
CORRUPCION	7	5%
INTERES GENERAL	10	7%
INTERES PARTICULAR	65	46%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	23%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	23	16%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	2	1%
SUGERENCIAS	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	141	100%

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 28 de febrero de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con un 46% de participación, las Solicitudes de información con un porcentaje de participación del 23%, las Quejas con 16% y las solicitudes de interés general con un porcentaje del 7% son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la

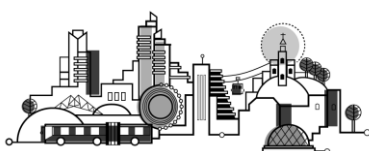


ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes febrero, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las solicitudes de información, las quejas y los derechos de interés general, 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 con distanciamiento individual responsable 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.

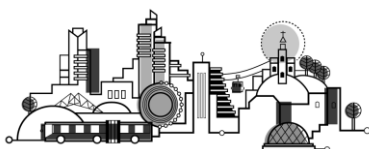


Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada, se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por las situaciones que genera la pandemia de covid 19.

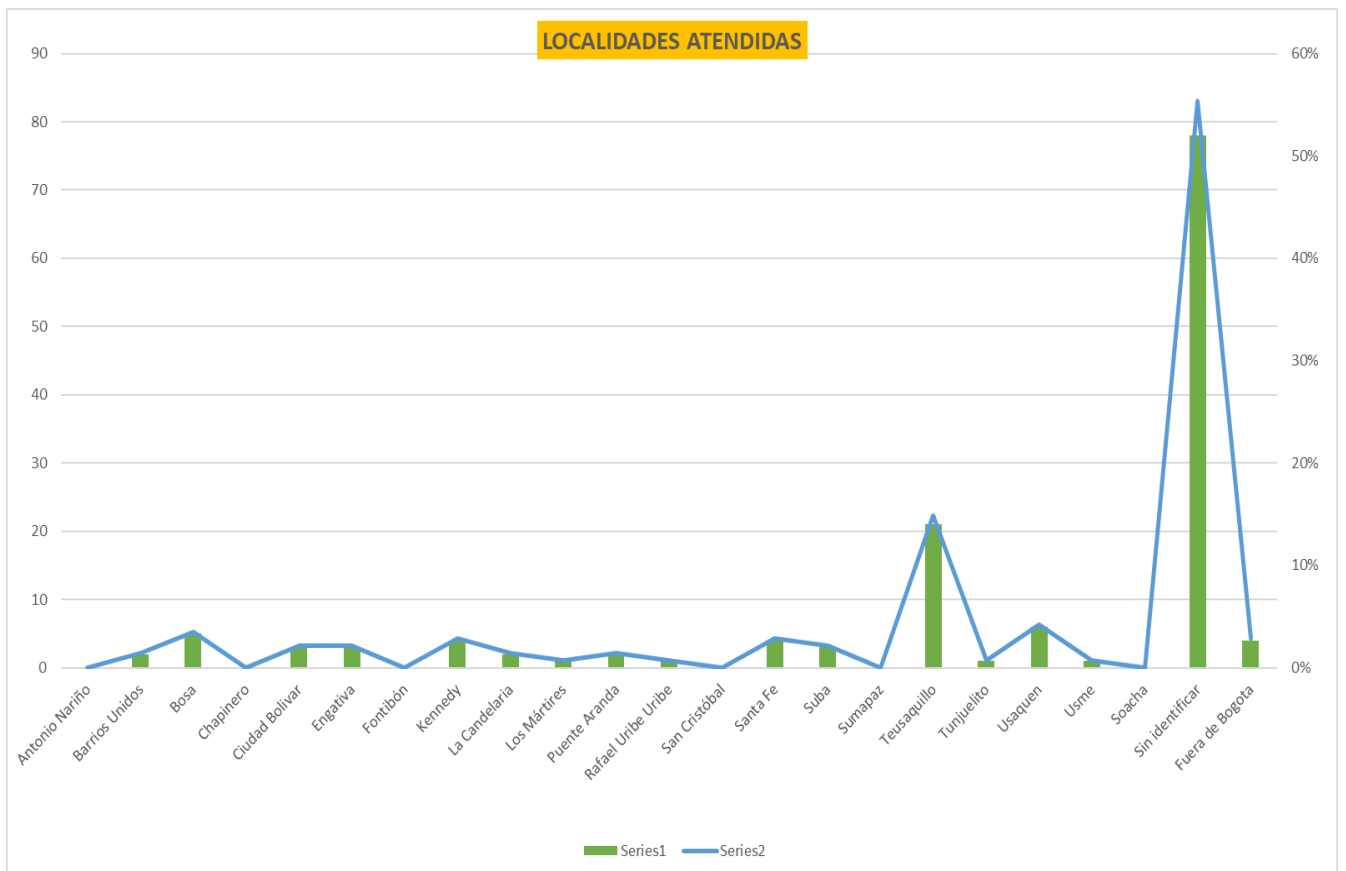
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	2	1%
Bosa	5	4%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	3	2%
Engativá	3	2%
Fontibón	0	0%
Kennedy	4	3%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	4	3%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	21	15%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	6	4%
Usme	1	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	78	55%
Fuera de Bogotá	4	3%
Total general	141	100%

Cuadro No. 5

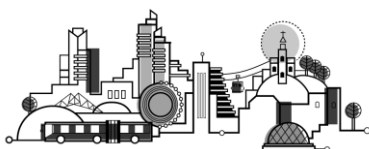


En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 141 solicitudes, 78 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 55% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.



Gráfica 4

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 febrero se resalta el porcentaje del 55% de participación, para las solicitudes que





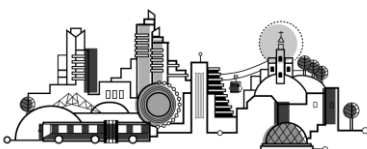
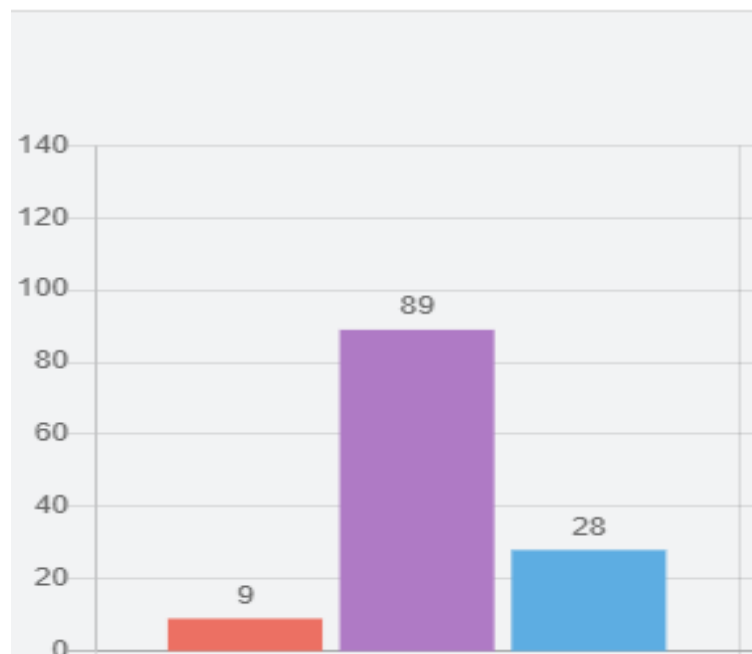
no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

Teusaquillo, con 21 peticiones y 15 %, es una de las localidades que presentan el mayor número de peticiones dentro de las localidades identificadas.

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

PARTICIPACION POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerimientos, el ciudadano como persona natural interviene más en los requerimientos registrados, con 89 peticiones en la plataforma, seguidos de las personas que registran sin definir con 28 y las personas jurídicas con 9 solicitudes.

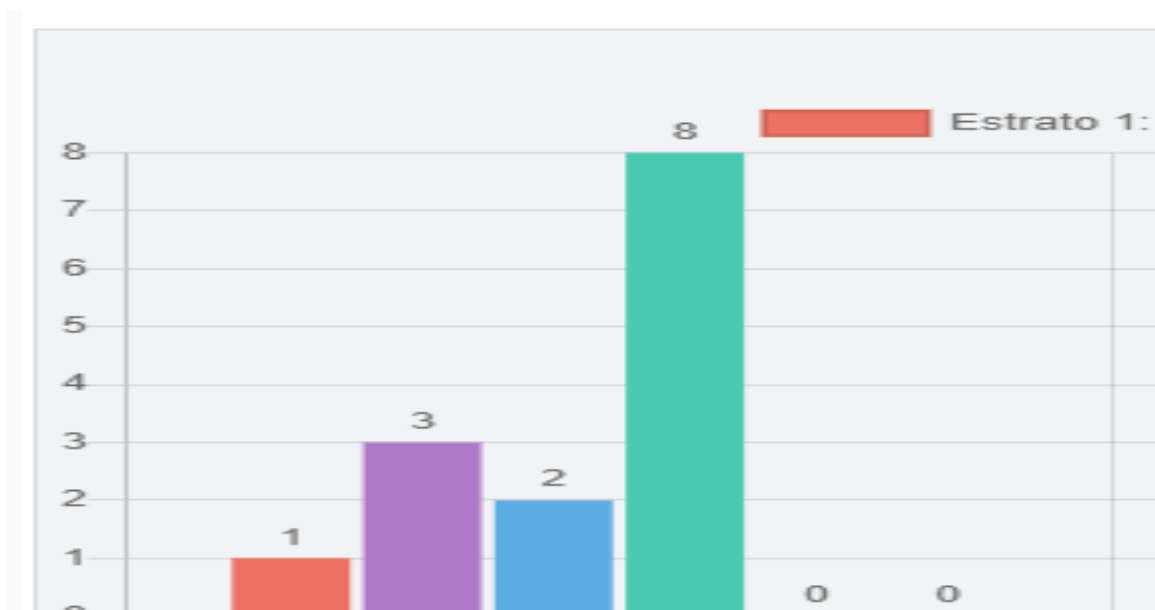




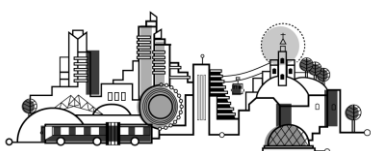
**Concejo
de Bogotá**

PARTICIPACION POR ESTRADO

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, están participando los estratos 1, 2, 3 y 4.

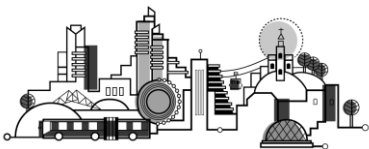


OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano





Concejo
de Bogotá





Concejo
de Bogotá

