

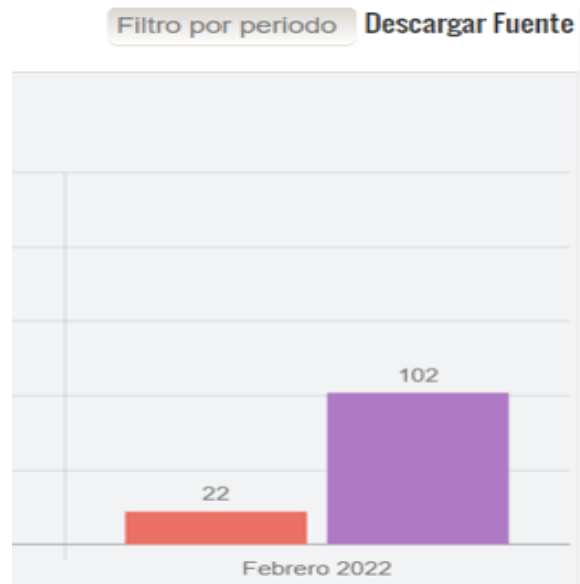


## ANALISIS VEEDURIA

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

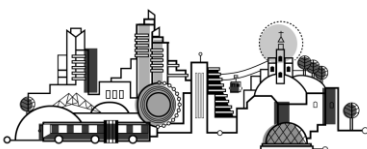
#### PETICIONES REGISTRADAS

Podemos evidenciar que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico del Concejo de Bogotá, por lo tanto como propios tenemos 102 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 22 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de febrero es de 124 peticiones. Así mismo, todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que



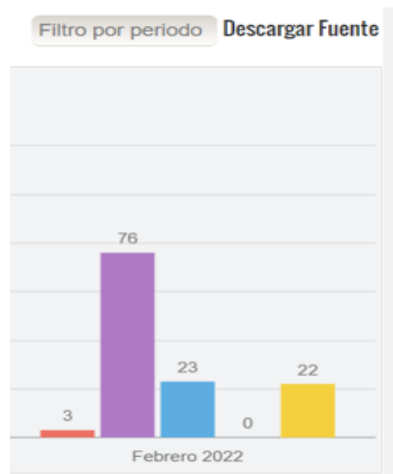


*“con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”*

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 82% y registradas directamente por los ciudadanos con el 18% de la participación total.

### CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

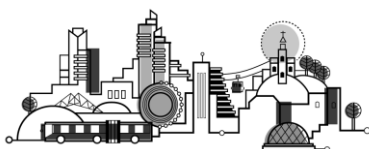
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de febrero de 2021, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



Grafica No. 2

**WEB:** En el mes de febrero se recibieron 22 peticiones equivalente al 18% del total las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.

**ESCRITO:** En el mes de febrero se recibieron 23 peticiones equivalente al 19% recibidas. Hay una pequeña diferencia entre lo reportado por la veeduría y el informe de la Corporación de más seis (6), PQRSD, teniendo en cuenta que en ocasiones las Peticiones viene direccionada de otras Entidades, las cuales también la tramitan y/o las dependencias la re direccionan entre sí para el trámite.



**CORREO ELECTRÓNICO - EMAIL:** En este mes de febrero se recibieron 76 peticiones, que equivalen al 61%, debido a 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.

**BUZÓN:** En el mes de febrero fueron depositadas en el buzón 3 peticiones, que equivalen al 2%. De la Veeduría nos reportan estas PQRSD, pero en la Corporación en el momento no hay Buzón.

**PRESENCIAL:** En el mes de febrero, no se recibió ninguna petición de forma presencial. Debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

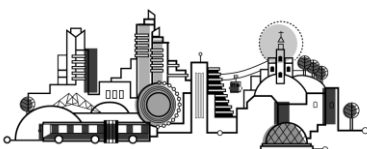
**REDES SOCIALES:** Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes no se recibieron peticiones por este canal.

### ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	22	18%
ESCRITO	23	19%
EMAIL	76	61%
BUZON	3	2%
PRESENCIAL	0	0%
REDES SOCIALES	0	100%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

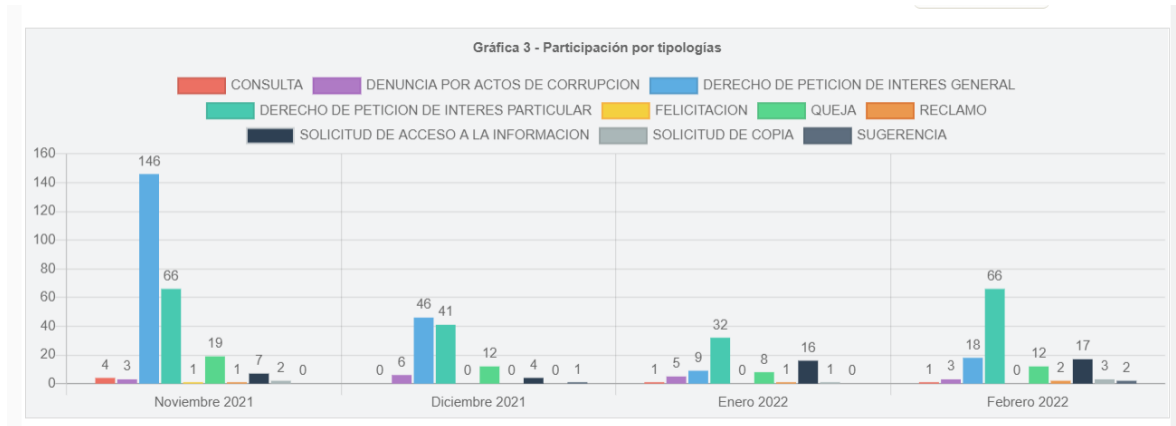
Cuadro No. 1

En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 76 peticiones que corresponden al 61%; seguido por el medio escrito que registraron 23 peticiones equivalentes al 19%. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 22 peticiones que corresponden al 18%, de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.



En cuanto al buzón se recibieron 3 peticiones que equivalen al 2%

### TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

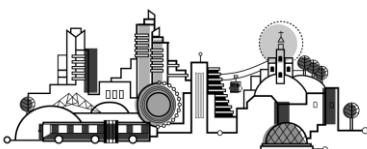


Gráfica No. 3

En la Gráfica No. 3, para el mes febrero, se puede visualizar como los ítems de los derechos de petición de interés Particular, derechos de petición de interés general y Solicitudes de Información, se encuentran como las tipologías con mayor número de requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía, por los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual, responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital

TIPOLOGIA	CANTIDAD	%
DP. INTERESE PARTICULAR	66	53%
DP. INTERESE GENERAL	18	15%
ACESO A LA INFORMACION	17	14%
QUEJA	12	10%
ACTOS CORRUPCION	3	2%
SOLICITUD DE COPIA	3	2%
SUGERENCIA	2	2%
FELICITACION	2	2%
RECLAMO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

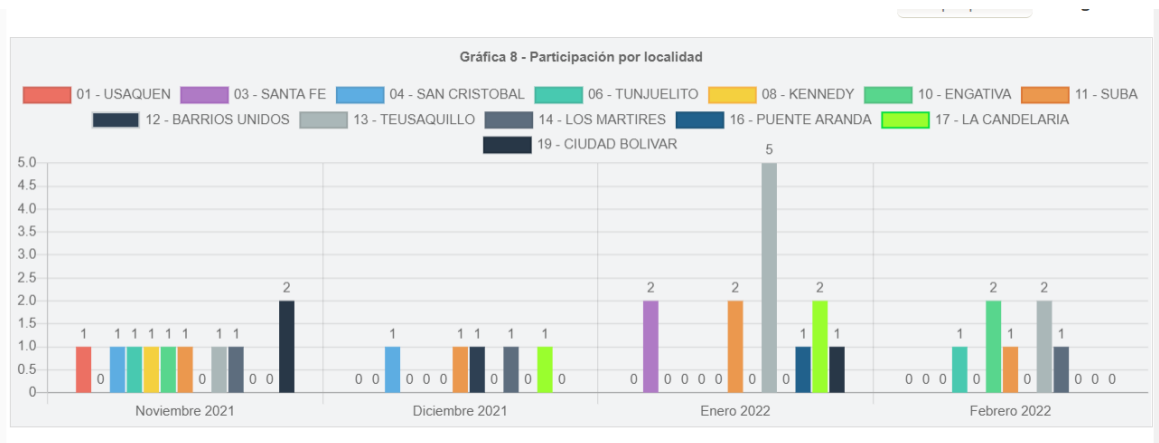
Cuadro No. 2



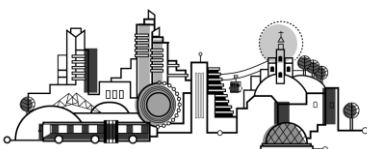
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 28 de febrero de 2021, son los derechos de petición de interés general con 66 peticiones y un porcentaje del 59%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 66 peticiones y un porcentaje de participación del 26%, quejas con 19 solicitudes que equivalen al 8%, solicitudes de acceso a la información 17 que equivalen a un 3%; son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 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



En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 124 solicitudes, todas no presentan la georreferencia de sus peticiones. 64 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 54% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Teusaquillo y suba, entre otras.



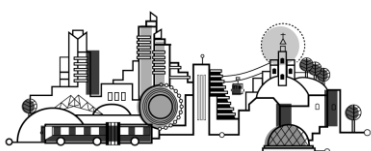
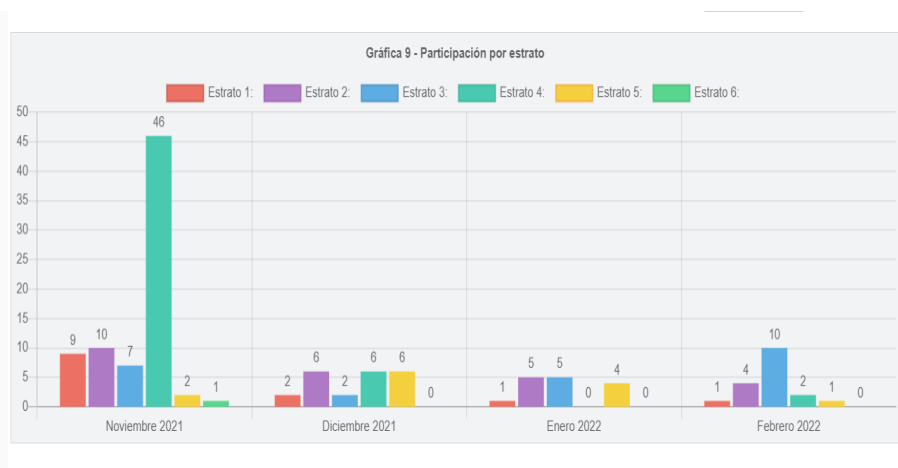


## Concejo de Bogotá

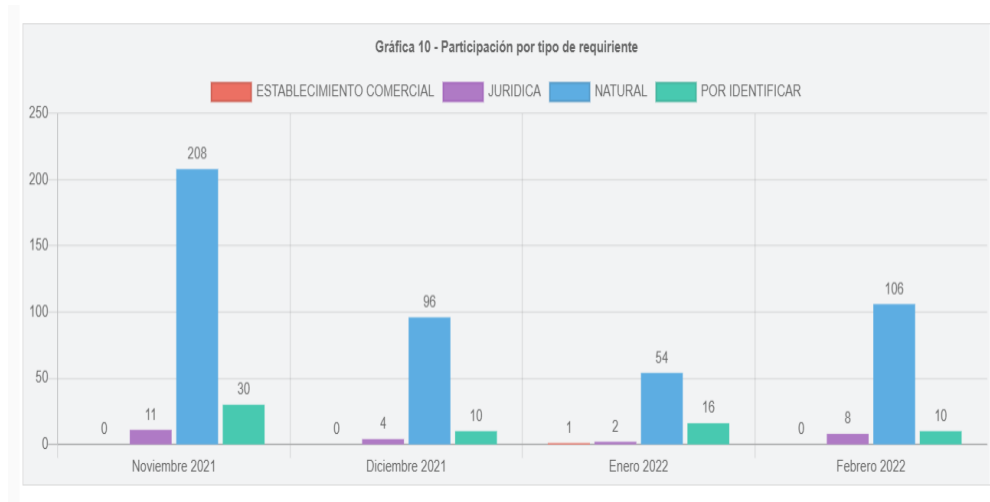
LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	4	3%
Chapinero	1	1%
Ciudad Bolívar	2	2%
Engativá	3	2%
Fontibón	1	1%
Kennedy	7	5%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	2	2%
Rafael Uribe Uribe	2	2%
San Cristóbal	2	2%
Santa Fe	4	3%
Suba	8	6%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	17	13%
Tunjuelito	2	2%
Usaquén	2	2%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	64	54%
Fuera de Bogotá	0	0%
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

### PARTICIPACION 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 febrero, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 3.

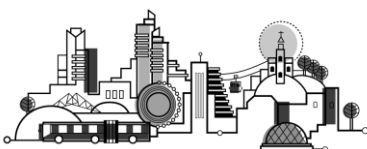


## PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE



Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requirentes, el ciudadano como persona natural presenta 106 solicitudes y un porcentaje de participación del 85%, en los requerimientos registrados en la plataforma, en segundo lugar los peticionarios identificados con 10 solicitudes que equivalen al 8%, seguidos de las personas Jurídicas con 8 solicitudes y 6% de participación y terminando con los establecimientos comerciales con 0 solicitudes y 0% de participación. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo Bogotá te Escucha.

CLASE DE REQUIRIENTE	TOTAL USUARIOS	% PART
PERSONA NATURAL	106	85%
PERSONA JURIDICA	8	6%
POR IDENTIFICAR	10	8%
ESTABL. COMERCIAL	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>





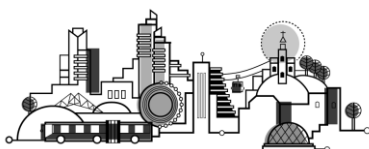
# Concejo de Bogotá

**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 la revisión de cada una de las bandejas de la corporación y a la vez se han enviado comunicaciones a cada proceso que se encuentra en mora o con peticiones próximas a vencerse, con el fin de que se tengan claros los tiempos, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Al corte 28 de febrero se habían elaborado 36 requerimientos a las diferentes Direcciones, como podemos evidenciar en el siguiente cuadro.

SEGUIMIENTO SDQS AL 28 DE FEBRERO 2022					
Cantidad	FECHA	SDQS	VCMTO SDQS	DEPENDENCIA	
1	2/02/2022	3575232021	16/12/2021	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vencio el 16-12-2021
2	3/02/2022	3960502021	3/01/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vencio el 03-01-2022
3		3949842021	17/01/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	Rta fuera de términos y no hay imagen de captura del envío de la respuesta.
4		3954112021	3/01/2022	Comisión Segunda - Ana Yolanda Duran	Segundo reporte, no ha sido respondida. Vencio el 3-01-2022
5	4/02/2022	4184322021	8/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 08-02-2022
6		4188302021	8/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 08-02-2022
7	7/02/2022	41552022	7/02/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence hoy 07-02
8			7/02/2022	Comisión Segunda - Ana Yolanda Duran	No ha sido respondida. Vence hoy 07-02
9	8/02/2022	4184322021	8/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 08-02-2022
10		4188302021	8/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 08-02-2022
11		4203442021	8/02/2022	Presidencia - Leyla Rodríguez	No ha sido respondida. Vence 09-02-2022
12	9/02/2022	120262022	10/02/2022	Comisión Segunda - Ana Yolanda Duran	No ha sido respondida. Vence 10-02-2022
13				Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 10-02-2022
14				Dirección Financiera - Kristel	No ha sido respondida. Vence 10-02-2022
15				Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 10-02-2022
16		121712022	10/02/2022	Comisión Segunda - Ana Yolanda Duran	No ha sido respondida. Vence 10-02-2022
17		149052022	11/02/2022	Dirección Financiera - Kristel	No ha sido respondida. Vence 11-02-2022
18	11/02/2022	12852022	14/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 14-02-2022
19		16562022	15/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 15-02-2022
20	14/02/2022	206052022	16/02/2022	Comisión Primera del Plan - Andria Liliana Cerquera	No ha sido respondida. Vence 16-02-2022
21				Comisión Segunda - Ana Yolanda Duran	No ha sido respondida. Vence 16-02-2022
22				Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	No ha sido respondida. Vence 16-02-2022
23				Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 16-02-2022
24		199662022	2/03/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	Lo cierra x no competencia.
25	15/02/2022	215342022	17/02/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 17-02-2022
26		247152022	18/02/2022	Dirección Financiera - Kristel Zolandy Albarracín	No ha sido respondida. Vence 18-02-2022
27		247782022	18/02/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 18-02-2022
28	17/02/2022	390282022		Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	Envío certificación laboral, sin oficio respuesta al peticionario
29		80952022	21/02/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 21-02-2022
30		81502022	21/02/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 21-02-2022
31	21/02/2022	283062022	22/02/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 22-02-2022
32	22/02/2022	493732022	9/03/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	Respuesta no corresponde. Personería
33	23/02/2022	12662022	14/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	Envío Resolución de nombramiento, pero no oficio respuesta a la peticionaria.
34	24/02/2022	4188302021	8/02/2022	Dirección Administrativa - Gina Ma. Castañeda	Envío Resolución de nombramiento, pero no oficio respuesta al peticionario.
35	25/02/2022	522562022	30/03/2022	Mesa Directiva - Andrea Carolina Pertuz Hernández	Subio respuesta anónima, xo tambien subio la rta de la SDQS 56220-2022
36	28/02/2022	375312022	1/03/2022	Secretaría Gral - Julia Esther Gómez	No ha sido respondida. Vence 01-03-2022
				Dirección Administrativa : 15	
				Dirección Financiera : 3	
				Secretaría Gral: 10	
				Comisión Primera: 1	
				Comisión Segunda: 5	
				Mesa Directiva: 1	
				Presidencia: 1	
				TOTAL: 36	
				Sin Responder al 28 de febrero 2022: 4 Comisión Segunda	







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.

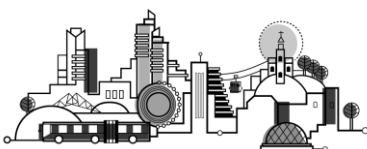
Así mismo, se elaboró una circular denominada PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION IE9927 del 31 de agosto de 2021, por medio de la cual se imparten las directrices a todos los funcionarios para llevar a cabo esta labor. Esta circula ya se encuentra socializada al interior de la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

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.

Se gestionó ante la Dirección Administrativa y Dirección Financiera, el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa del Punto de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, para lograr que se garantice el acceso y disposición a todos los ciudadanos.

Se viene implementando la aplicación de las encuesta de satisfacción y percepción por el canal presencial, teniendo en cuenta que ya se habilito el ingreso normal de ciudadanos a la Entidad.

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**  
**Defensor del Ciudadano**





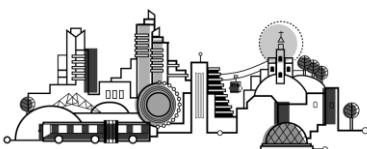
## ANALISIS VEEDURIA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE FEBRERO DE 2022.

**PETICIONES REGISTRADAS:** A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de febrero es de 124 peticiones. Así mismo, todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que *“con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”*

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 82% y registradas directamente por los ciudadanos con el 18% de la participación total.

### CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

**WEB:** En el mes de febrero se recibieron 22 peticiones equivalente al 18% del total las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía. **ESCRITO:** En el mes de febrero se recibieron 23 peticiones equivalente al 19% recibidas. Hay una pequeña diferencia entre lo reportado por la veeduría y el informe de la Corporación de más seis (6), PQRSD, teniendo en cuenta que en ocasiones las Peticiones viene direccionada de otras Entidades, las cuales también la tramitan y/o las dependencias la re direccionan entre sí para el trámite. **CORREO ELECTRÓNICO - EMAIL:** En este mes de febrero se recibieron 76 peticiones, que equivalen al 61%, debido a 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. **BUZÓN:** En el mes de febrero fueron depositadas en el buzón 3 peticiones, que equivalen al 2%. De la Veeduría nos reportan estas PQRSD, pero en la Corporación en el momento no hay Buzón. **PRESENCIAL:** En el mes de febrero, no se recibió ninguna petición de forma presencial. Debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional. **REDES SOCIALES:** Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes no se recibieron peticiones por este canal.





En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 76 peticiones que corresponden al 61%; seguido por el medio escrito que registraron 23 peticiones equivalentes al 19%. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 22 peticiones que corresponden al 18%, de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En cuanto al buzón se recibieron 3 peticiones que equivalen al 2%

### **TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES**

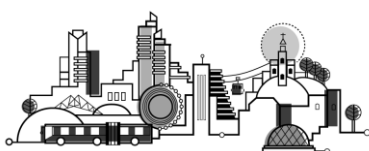
En la Grafica No. 3, para el mes febrero, se puede visualizar como los ítems de los derechos de petición de interés Particular, derechos de petición de interés general y Solicitudes de Información, se encuentran como las tipologías con mayor número de requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía, por los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual, responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 28 de febrero de 2022, son los derechos de petición de interés general con 66 peticiones y un porcentaje del 59%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 66 peticiones y un porcentaje de participación del 26%, quejas con 19 solicitudes que equivalen al 8%, solicitudes de acceso a la información 17 que equivalen a un 3%; son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

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**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 124 solicitudes, todas no presentan la georreferencia de sus peticiones. 64 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 54% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Teusaquillo y suba, entre otras.





**Concejo  
de Bogotá**

## **PARTICIPACION 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 febrero, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 3.

## **PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE**

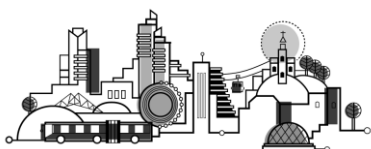
Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerientes, el ciudadano como persona natural presenta 106 solicitudes y un porcentaje de participación del 85%, en los requerimientos registrados en la plataforma, en segundo lugar los peticionarios identificados con 10 solicitudes que equivalen al 8%, seguidos de las personas Jurídicas con 8 solicitudes y 6% de participación y terminando con los establecimientos comerciales con 0 solicitudes y 0% 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.

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 la revisión de cada una de las bandejas de la Corporación y a la vez se han enviado comunicaciones a cada proceso que se encuentra en mora o con peticiones próximas a vencerse, con el fin de que se tengan claros los tiempos, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano. Al corte 28 de febrero se habían elaborado 36 requerimientos a las diferentes Direcciones.

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.





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.

Se gestionó ante la Dirección Administrativa y Dirección Financiera, el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa del Punto de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, para lograr que se garantice el acceso y disposición a todos los ciudadanos.

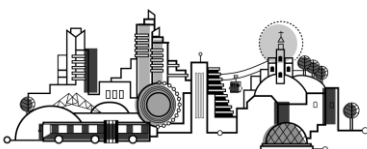
Se viene implementando la aplicación de las encuesta de satisfacción y percepción por el canal presencial, teniendo en cuenta que ya se habilito el ingreso normal de ciudadanos a la Entidad.

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**  
Defensor del Ciudadano

## **ANALISIS VEEDURIA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE FEBRERO DE 2022.**

**PETICIONES REGISTRADAS:** el total de requerimientos recibidos durante el mes de febrero es de 124 peticiones. Así mismo, todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta las propias con el 82% y registradas directamente por los ciudadanos con el 18% de la participación total.





## Concejo de Bogotá

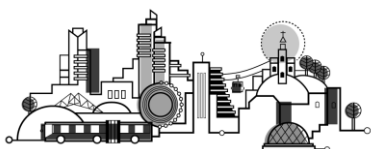
**CANAL DE INGRESO DE PETICIONES. WEB:** En el mes de febrero se recibieron 22 peticiones equivalente al 18% del total las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía. **ESCRITO:** En el mes de febrero se recibieron 23 peticiones equivalente al 19% recibidas. Hay una pequeña diferencia entre lo reportado por la veeduría y el informe de la Corporación de más seis (6), PQRSD, teniendo en cuenta que en ocasiones las Peticiones viene direccionada de otras Entidades, las cuales también la tramitan y/o las dependencias la re direccionan entre sí para el trámite. **CORREO ELECTRÓNICO - EMAIL:** En este mes de febrero se recibieron 76 peticiones, que equivalen al 61%, debido a 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. **BUZÓN:** En el mes de febrero fueron depositadas en el buzón 3 peticiones, que equivalen al 2%. De la Veeduría nos reportan estas PQRSD, pero en la Corporación en el momento no hay Buzón. **PRESENCIAL:** En el mes de febrero, no se recibió ninguna petición de forma presencial. Debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional. **REDES SOCIALES:** Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes no se recibieron peticiones por este canal.

En el Cuadro podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), 76 peticiones que corresponden al 61%; seguido por el medio escrito que registraron 23 peticiones equivalentes al 19%. Así mismo, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 22 peticiones que corresponden al 18%, de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

En cuanto al buzón se recibieron 3 peticiones que equivalen al 2% .

### TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES.

para el mes febrero, se puede visualizar como los ítems de los derechos de petición de interés Particular, derechos de petición de interés general y Solicitudes de Información, se encuentran 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 con corte 28 de febrero de 2022, son los derechos de petición de interés general con 66 peticiones y un porcentaje del 59%, seguido de los



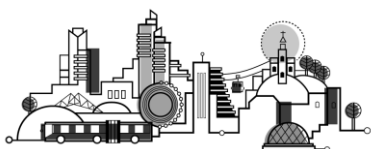


**Concejo  
de Bogotá**

derechos de petición de interés particular con 66 peticiones y un porcentaje de participación del 26%, quejas con 19 solicitudes que equivalen al 8%, solicitudes de acceso a la información 17 que equivalen a un 3%; son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

**PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS.** En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia en la información interna de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 124 solicitudes, todas no presentan la georreferencia de sus peticiones. 64 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 54% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación, sobresaliendo Teusaquillo y suba, entre otras. **PARTICIPACION 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 febrero, la participación ciudadana abarcó todos los estratos, sobresaliendo el estrato 3. **PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE.** Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requirentes, el ciudadano como persona natural presenta 106 solicitudes y un porcentaje de participación del 85%, en los requerimientos registrados en la plataforma, en segundo lugar los peticionarios identificados con 10 solicitudes que equivalen al 8%, seguidos de las personas Jurídicas con 8 solicitudes y 6% de participación y terminando con los establecimientos comerciales con 0 solicitudes y 0% 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. 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 la revisión de cada una de las bandejas de la Corporación y a la vez se han enviado comunicaciones a cada proceso que se encuentra en mora o con peticiones próximas a vencerse, con el fin de que se tengan claros los tiempos, solicitud que se viene adelantando no solo por la oficina del Defensor del Ciudadano, sino también por el Proceso de Atención al Ciudadano. Al corte 28 de febrero se habían elaborado 36 requerimientos a las diferentes Direcciones.





**Concejo  
de Bogotá**

**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.**

**Se gestionó ante la Dirección Administrativa y Dirección Financiera, el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa del Punto de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, para lograr que se garantice el acceso y disposición a todos los ciudadanos.**

**Se viene implementando la aplicación de las encuesta de satisfacción y percepción por el canal presencial, teniendo en cuenta que ya se habilito el ingreso normal de ciudadanos a la Entidad.**

