



**Concejo
de Bogotá**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
PARA EL MES DE JULIO DE 2020**

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

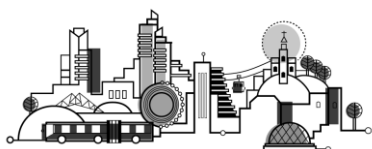
A continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios: En total para el mes de julio la Corporación dio ingreso a 207 requerimientos, ya sea por traslado de otras entidades, como recibidas directamente por parte del peticionario y/o por nuestro canal e-mail.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	177	86%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	30	14%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	207	100%

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes de julio continua siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico, con 177 peticiones que corresponden al 86% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 30 peticiones que corresponden al 14%, de las solicitudes de los ciudadanos, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19, lo que impide que mediante otras modalidades los ciudadanos presenten sus peticiones.

Así mismo, es importante destacar, que de acuerdo con el INFORME PQRS del mes de julio, se recibieron 215 peticiones, contra 207 que damos en nuestro informe; lo anterior se debe a que se contemplan algunos requerimientos recibidos el último día del mes de junio, para el mes de julio. (Observación No. 1)

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el





mes de julio, ascendió a doscientos siete mil (207), 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”...

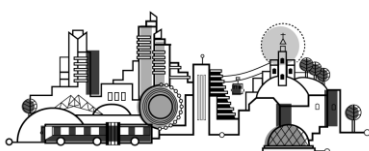
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de julio de 2020, son las Solicitudes de Información con 82 solicitudes y un porcentaje del 40%, seguido de los Derechos de Petición de Interés Particular con 70 solicitudes con un porcentaje de participación del 34% y los Derechos de Interés General con 18 solicitudes y un porcentaje de participación del 9%, Lo anterior teniendo en cuenta la observación No. 1.

Los efectos de la cuarentena 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.

SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Administrativo y Normativo	71	34%
Sector Gestión Pública	5	2%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	1%
Sector Hacienda	6	3%
Sector Planeación	5	2%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	1	0%
Sector Salud	31	15%
Sector Integración Social	30	14%
Sector Cultura Recreación y Deporte	3	1%
Sector Ambiente	7	3%
Sector Hábitat.	5	2%
Sector Mujeres	1	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%
Sector Movilidad	6	3%
Sector Gobierno	34	16%
Total general	207	100%





SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

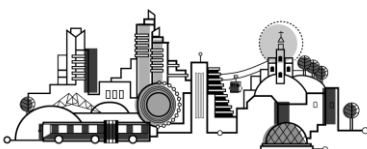
- Administrativo y Normativo, 71 solicitudes y un porcentaje de participación del 34%, aumento considerablemente en comparación con el mes de junio en donde se obtuvo un 8% de participación.
- El Sector Gobierno con 34 peticiones, equivalente disminuye en su porcentaje de participación el cual baja de un 26% a un 16% en el mes de julio y en comparación con el mes de junio.
- El Sector de la Salud, con 31 solicitudes y un porcentaje del 15% de requerimientos, comparado con el mes anterior, se mantiene estable.
- Sector Integración Social, 30 solicitudes y un porcentaje de participación del 14%, sector que aumenta con respecto al mes de junio

PARTICIPACION DE LOCALIDADES ATENDIDAS y ESTRATIFICACION

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 207 solicitudes, 79 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 38% de participación; las Localidades de Rafael Uribe con 28 solicitudes y un 14% de participación es la localidad con más participación, Antonio Nariño y Teusaquillo incrementan su participación con 10% el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones; así mismo y teniendo en cuenta que el sistema hasta este mes viene recuperando su efectividad, la estratificación y localización no han sido las más manifestadas y precisas

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos que se han recibido por medios electrónicos, hacen que los peticionarios, presten menos importancia a la georreferenciación, toda vez que suponen, se deben enviar las respuesta a los correos de donde salió el requerimiento.

A manera de conclusión, se podría decir que la virtualidad que se ha presentado es un factor que lleva a un comportamiento especial pues muchos ciudadanos no tienen acceso a medios digitales, no tienen el manejo de los mismos o perciben equivocadamente que las solicitudes presentadas de manera escrita o presencial son las que tienen respuesta directa o inmediata para ellos., así mismo en razón al análisis mencionado, se hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.





OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

EN LA PAGINA

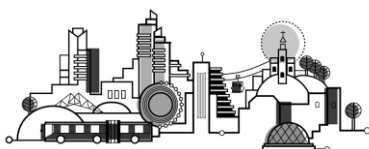
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE JULIO DE 2020

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

A continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios: En total para el mes de julio la Corporación dio ingreso a 207 requerimientos, ya sea por traslado de otras entidades, como recibidas directamente por parte del peticionario y/o por nuestro canal e-mail.

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes de julio continua siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico, con 177 peticiones que corresponden al 86% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 30 peticiones que corresponden al 14%, de las solicitudes de los ciudadanos, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19, lo que impide que mediante otras modalidades los ciudadanos presenten sus peticiones.

Así mismo, es importante destacar, que de acuerdo con el INFORME PQRS del mes de julio, se recibieron 215 peticiones, contra 207 que damos en nuestro informe; lo anterior se debe a que se contemplan algunos requerimientos recibidos el último día del mes de junio, para el mes de julio. (Observación No. 1)





A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de julio, ascendió a doscientos siete mil (207), 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”...*

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

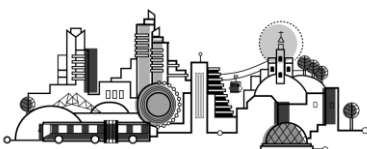
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de julio de 2020, son las Solicitudes de Información con 82 solicitudes y un porcentaje del 40%, seguido de los Derechos de Petición de Interés Particular con 70 solicitudes con un porcentaje de participación del 34% y los Derechos de Interés General con 18 solicitudes y un porcentaje de participación del 9%, Lo anterior teniendo en cuenta la observación No. 1.

Los efectos de la cuarentena 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.

SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

- Administrativo y Normativo, 71 solicitudes y un porcentaje de participación del 34%, aumento considerablemente en comparación con el mes de junio en donde se obtuvo un 8% de participación.
- El Sector Gobierno con 34 peticiones, equivalente disminuye en su porcentaje de participación el cual baja de un 26% a un 16% en el mes de julio y en comparación con el mes de junio.
- El Sector de la Salud, con 31 solicitudes y un porcentaje del 15% de requerimientos, comparado con el mes anterior, se mantiene estable.
- Sector Integración Social, 30 solicitudes y un porcentaje de participación del 14%, sector que aumenta con respecto al mes de junio

PARTICIPACION DE LOCALIDADES ATENDIDAS y ESTRATIFICACION





En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 207 solicitudes, 79 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 38% de participación; las Localidades de Rafael Uribe con 28 solicitudes y un 14% de participación es la localidad con más participación, Antonio Nariño y Teusaquillo incrementan su participación con 10% el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones; así mismo y teniendo en cuenta que el sistema hasta este mes viene recuperando su efectividad, la estratificación y localización no han sido las más manifestadas y precisas

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos que se han recibido por medios electrónicos, hacen que los peticionarios, presten menos importancia a la georreferenciación, toda vez que suponen, se deben enviar las respuesta a los correos de donde salió el requerimiento.

A manera de conclusión, se podría decir que la virtualidad que se ha presentado es un factor que lleva a un comportamiento especial pues muchos ciudadanos no tienen acceso a medios digitales, no tienen el manejo de los mismos o perciben equivocadamente que las solicitudes presentadas de manera escrita o presencial son las que tienen respuesta directa o inmediata para ellos., así mismo en razón al análisis mencionado, se hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

