

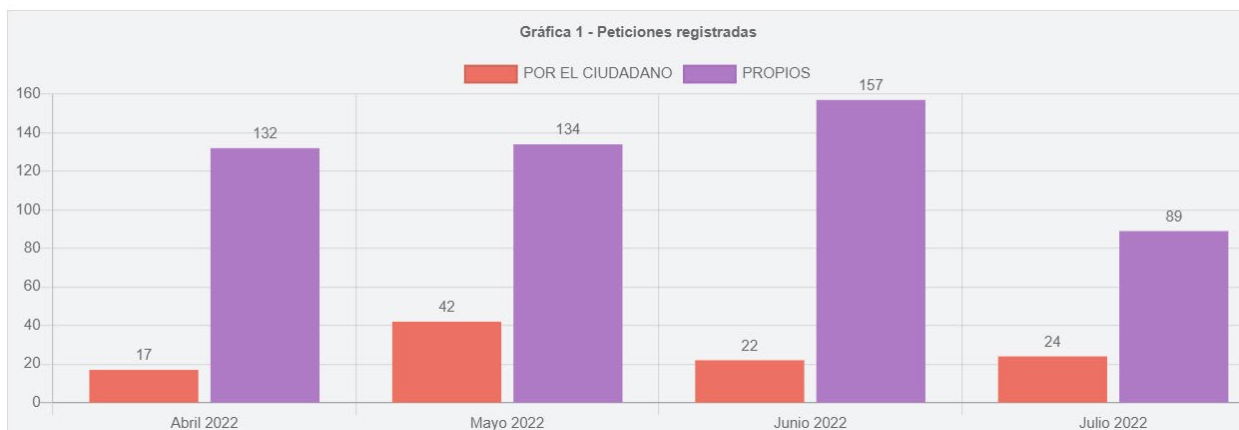


ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE JULIO DE 2022

PETICIONES REGISTRADAS

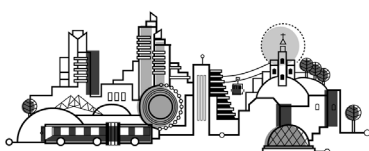
Se tiene que durante el mes de julio de 2022 se registraron 113 peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 24 peticiones y de manera propia 89, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.

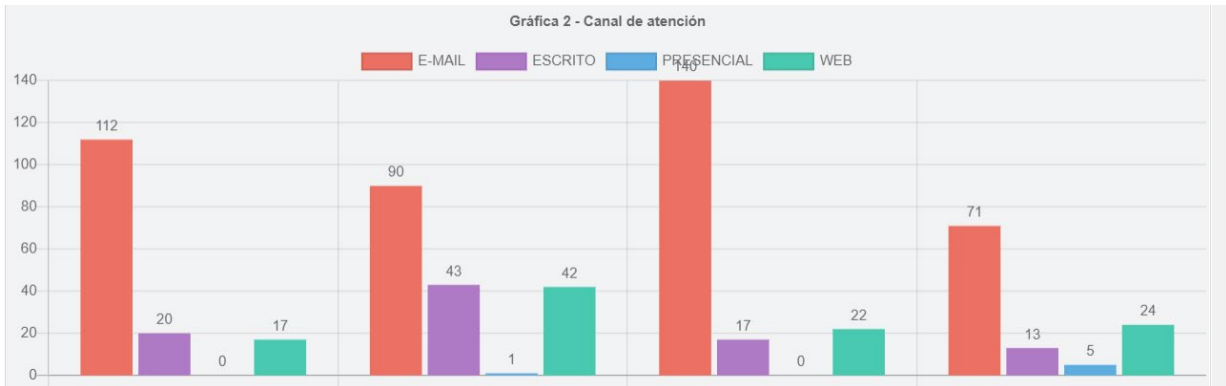


Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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.

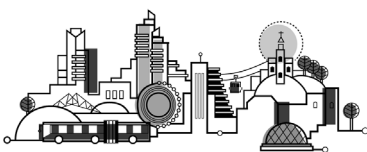




Esta grafica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el mes de julio 2022 se presentaron 113 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, de la siguiente manera:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS
WEB ALCALDIA	24
ESCRITO	13
EMAIL	71
PRESENCIAL	5
TOTAL SDQS	113

Conforme a lo anterior, se puede evidenciar que el canal o medio de entrada de peticiones que más se destacó fue por vía Email con 71 de las 113 peticiones que ingresaron y el canal de recepción de peticiones menos usado por parte de la ciudadanía es el presencial con solo 5 peticiones de la 113 radicadas en el mes de julio 2022





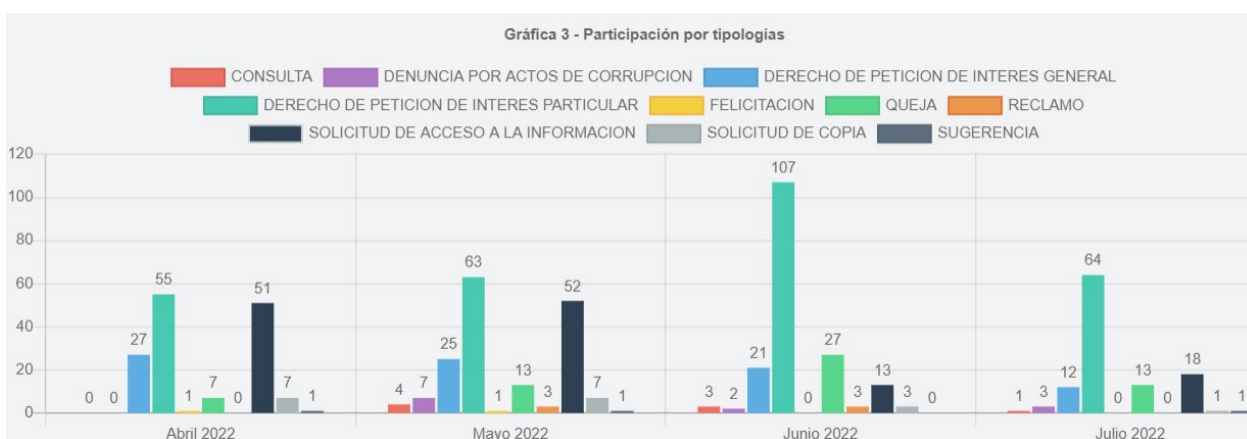
Concejo de Bogotá

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

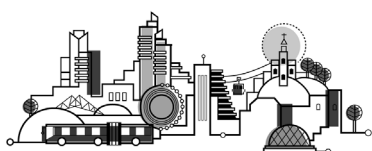
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	24	21%
ESCRITO	13	12%
EMAIL	71	63%
PRESENCIAL	5	4%
TOTAL SDQS	113	100%

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 71 solicitudes que corresponden al 63% de las peticiones radicadas; seguido por el medio web de la Alcaldía “Bogotá te Escucha”, en el cual se registraron 22 peticiones equivalentes al 21% del total de las solicitudes radicadas. Así mismo, a través del medio escrito se allegaron 13 peticiones que corresponden al 12% del total de las solicitudes recibidas. Por último, mediante el medio “presencial” se registraron solo el 4% de las peticiones radicadas, siendo este el medio menos utilizado en el mes julio por parte de la ciudadanía.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante julio se puede visualizar que los ítems de “Derechos de Petición de Interés Particular” y “Solicitud de Acceso a la Información” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.





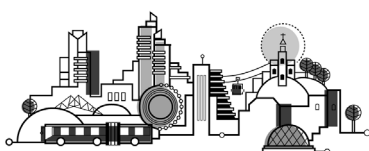
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de julio, con el 57% de las peticiones registradas son los derechos de petición de interés particular. De igual forma, los segundos mayores requerimientos corresponde a el 16% de las peticiones registradas, los cuales son denominado como " Solicitud de Acceso a la Información" y en el tercer puesto, encontramos a las Quejas con el 12% de las peticiones registradas.

Por otro lado se registraron 12 derechos de petición de interés general, equivalente al 11% de las peticiones registradas.

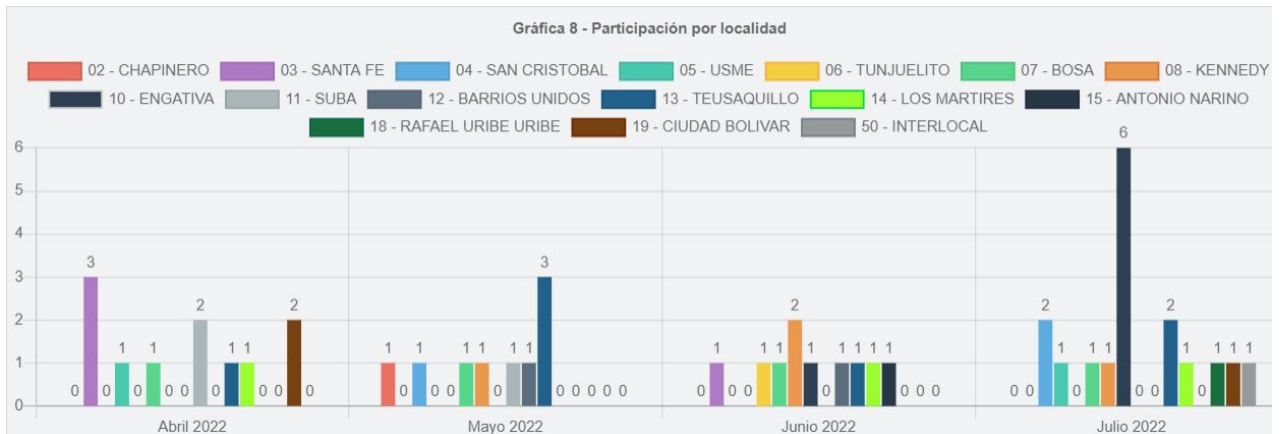
Cabe anotar que la consulta, la solicitud de copia y sugerencias fueron los tipos de solicitudes menos registras; ello, con el 1% de las peticiones radicadas.

De igual manera, no se presentaron felicitaciones ni reclamos en el mes de julio de 2022.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Consulta	1	1%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	3%
Derechos de Petición de Interés General	12	11%
Derechos de Petición de Interés Particular	64	57%
Felicitación	0	0%
Quejas	13	12%
Reclamo	0	0%
Solicitud de Acceso a la Información	18	16%
Solicitud de Copia	1	1%
Sugerencia	1	1%
TOTAL	113	100%



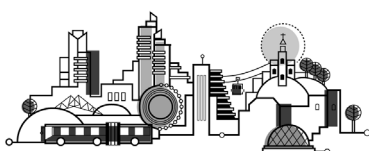
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación de Localidades, durante julio de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 113 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia respectiva.

Conforme a lo anterior, solo se tienen reportadas diecisiete (17) peticiones por localidad, de la siguiente manera:

Localidades	Cantidad de peticiones
San Cristóbal	2
Usme	1
Bosa	1
Kennedy	1
Engativá	6
Teusaquillo	2
Los Mártires	1
Rafael Uribe Uribe	1
Ciudad Bolívar	1
Antonio Nariño	1
TOTAL	17

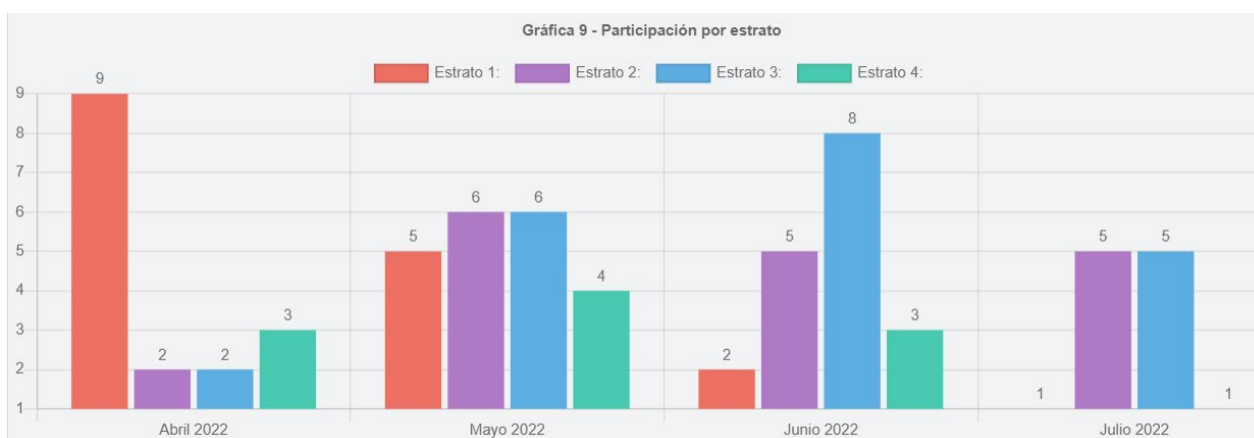




Concejo de Bogotá

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

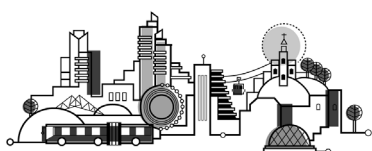
PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



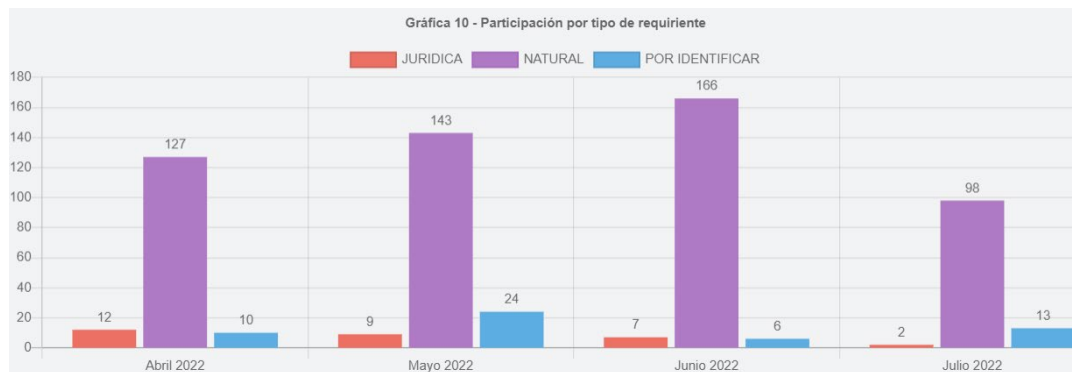
De esta gráfica se puede visualizar que, durante el mes de julio, de las 113 peticiones registradas 12 peticiones, identificaron el estrato de los peticionarios por lo que en la gráfica se visualiza que de los estratos 2 y 3 se allegaron la mayor cantidad de peticiones en igual número. El estrato 1 y 4, registraron una (01) petición cada uno.

Estrato	Cantidad de peticiones	%
1	1	8%
2	5	42%
3	5	42%
4	1	8%
Total	12	100%

Por ello, tanto el estrato 2 y 3, con el 42% de las registraron las 12 peticiones identificadas, fueron los estratos que mayor requerimientos radicaron en el mes de julio de 2022



PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE

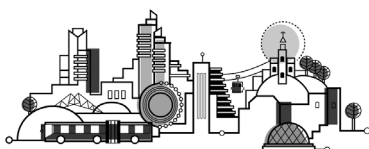


Tipo de personas	Cantidad de peticiones	%
Natural	98	87%
Jurídica	2	2%
Por identificar	13	12%
Total	113	100%

De esta gráfica se extrae que, de 113 peticiones:

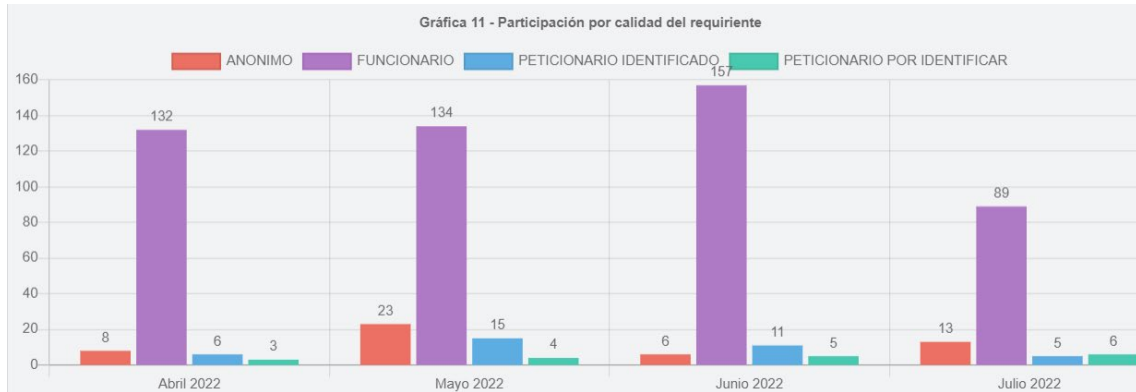
- las personas naturales presentaron ante la Corporación 98 (92.73%) solicitudes;
- las personas jurídicas, radicaron 2 (2%) peticiones;
- las 13 (12%) peticiones restantes, no fue posible identificar el tipo de requirente.

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





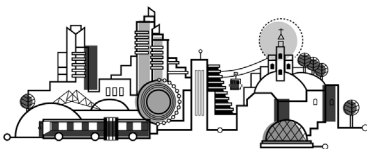
Concejo de Bogotá



Tipo de personas	Cantidad de peticiones	%
ANONIMO	13	12%
FUNCIONARIO	89	79%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	5	4%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	6	5%
Total	113	100%

De acuerdo con la gráfica No. 11 se tiene que, para el mes de julio 2022, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de:

- Funcionario se presentaron 89 (79%) solicitudes,
- Seguido de las peticiones anónimas con 13 de las solicitudes radicadas,
- Peticionario por identificar se registraron 6 (5%) peticiones y
- por último como peticionarios identificados se registraron 5 (4%) solicitudes recibidas.





Concejo de Bogotá

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

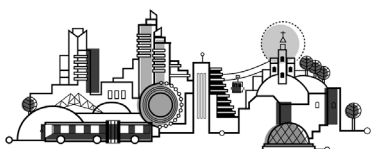
Los debidos requerimientos a las dependencias se hacen en forma escrita, con el fin de que se profieran las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

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 requerimientos 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.

SDQS	Vencimiento	Fecha Cierre	Proceso - Respuesta	Nº Días Extemporáneos
2391452022	14-07-2022	Sin Cerrar	Comisión Segunda	10
1704992022	26-05-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	41
2362262022	05-07-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	17
2429512022	11-07-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	13
2631832022	28-07-2022	Sin Cerrar	Secretaria General	1





**Concejo
de Bogotá**

Las SDQS que están pendientes de cierre son cinco (5), una de la Comisión Segunda, tres (3) de la Dirección Administrativa y una (1) de la Secretaria General.

Al cierre del 29 de julio, se realizaron cuarenta y dos (42) requerimientos; catorce (14) a la Dirección Administrativa, catorce (14) a la Mesa Directiva, seis (6) a la Secretaria General, dos (2) a la Dirección Financiera, cuatro (4) a la Comisión Primera, una (1) a la Comisión Segunda y una (1) a la Oficina de Comunicaciones.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano

