

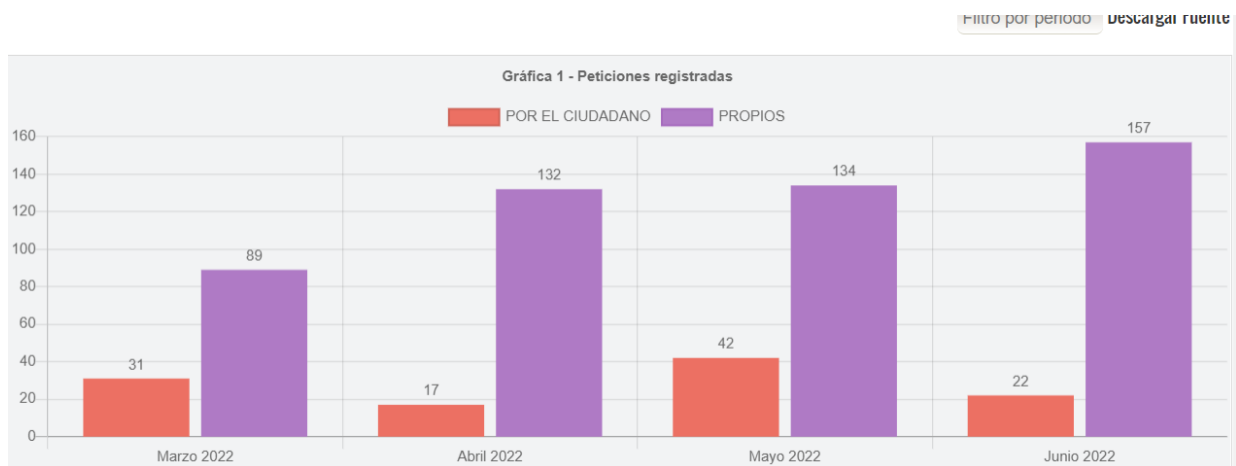


ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE JUNIO DE 2022

PETICIONES REGISTRADAS

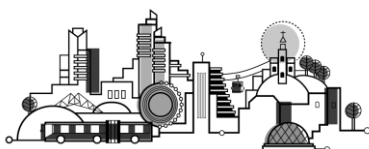
Se tiene que durante el mes de junio de 2022 se registraron 179 peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 22 peticiones y de manera propia 157, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.

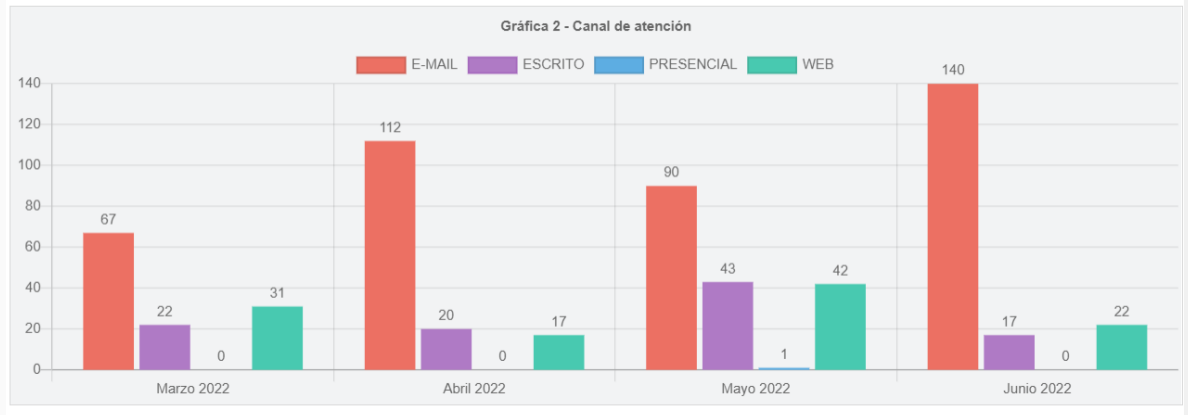


Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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 junio 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 junio 2022 se presentaron 179 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, con excepción del canal presencial a través del cual no se allegaron peticiones.

WEB: Se recibieron 22 peticiones equivalente al 12.29% del total las peticiones que recibidas.

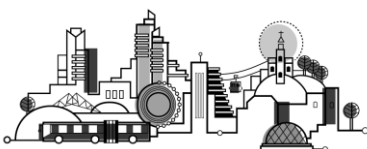
ESCRITO: Se recibieron 17 peticiones equivalente al 9.49% de total de peticiones recibidas.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 140 peticiones que equivalen al 78.21% con lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante el mes de junio 2022.

PRESENCIAL: No se recibieron peticiones durante el mes de junio, lo cual equivale al 0% de total de peticiones recibidas.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	22	12.29%
ESCRITO	17	9.49%
EMAIL	140	78.21%



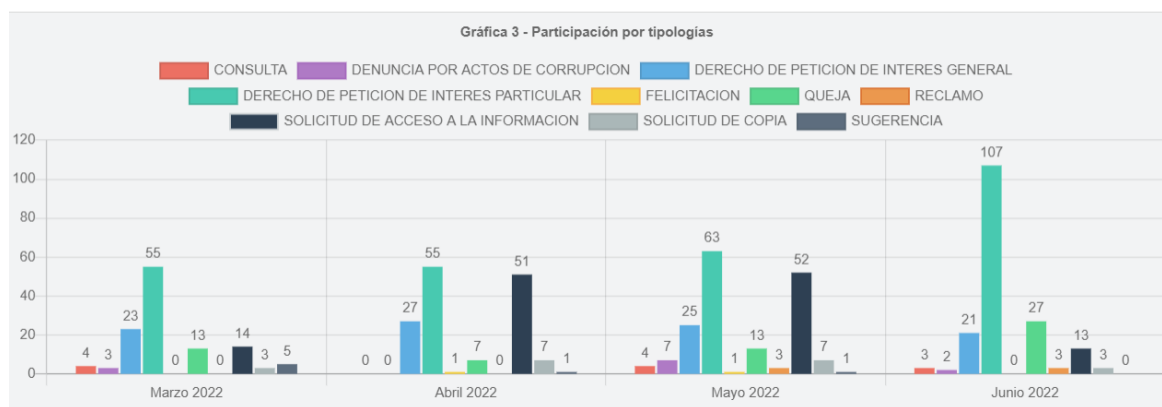


Concejo de Bogotá

PRESENCIAL	0	0%
TOTAL SDQS	179	100%

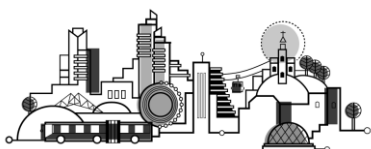
Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 140 peticiones que corresponden al 78.21%; seguido por el medio web de la Alcaldía “Bogotá te Escucha” se registraron 22 peticiones equivalentes al 12.29%. Así mismo, a través de la escrito se allegaron 17 peticiones que corresponden al 9.49% del total de las solicitudes recibidas. Mediante el medio “presencial” se registraron cero (0) peticiones.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante junio se 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 junio son los derechos de petición de interés particular con 107 de ellos y un porcentaje del 59.77%, seguido de las quejas con 27 peticiones y un porcentaje de participación del 15.08%, y de los derechos de petición de interés general 21 que equivalen a un 11.73%. Por su parte se contabilizaron 13 solicitudes de acceso a la información equivalente al 7.26% de participación ciudadana. A su vez, se recibieron 3 consultas, 3 reclamos y 3 solicitudes de copias equivalentes a un porcentaje de participación cada una de ellas de 1,67%. Por su parte, se recibieron



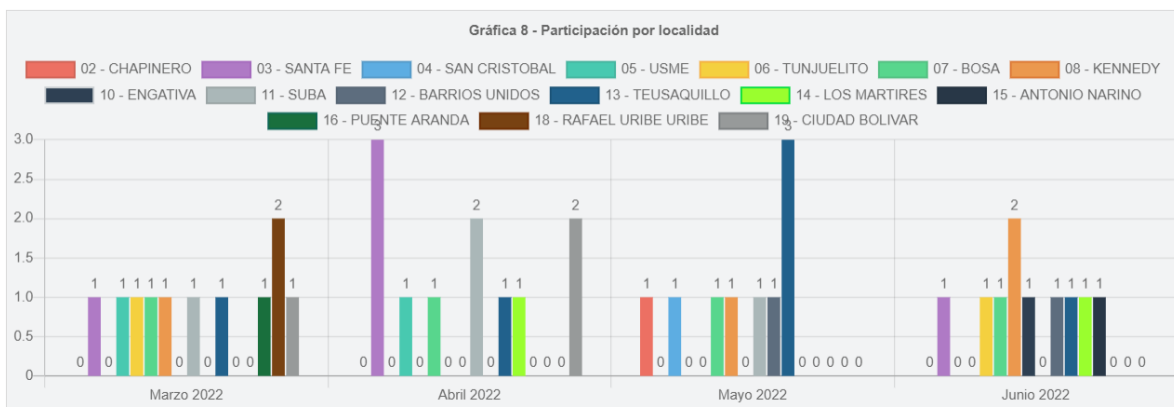


Concejo de Bogotá

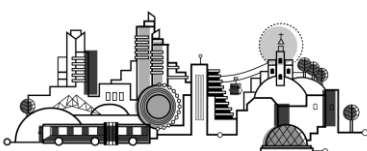
2 denuncias por actos de corrupción equivalentes al 1.11% de participación ciudadana. Por último, respecto a las tipologías “felicitación” y “sugerencias” no se recibieron peticiones.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Derechos de Petición de Interés General	21	11.73%
Derechos de Petición de Interés Particular	107	59.77%
Quejas	27	15.08%
Solicitud de Acceso a la Información	13	7.26%
Consulta	3	1.67%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	1.11%
Solicitud de Copia	3	1.67%
Sugerencia	0	0%
Reclamo	3	1.67%
Felicitación	0	0%
TOTAL	179	100%

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



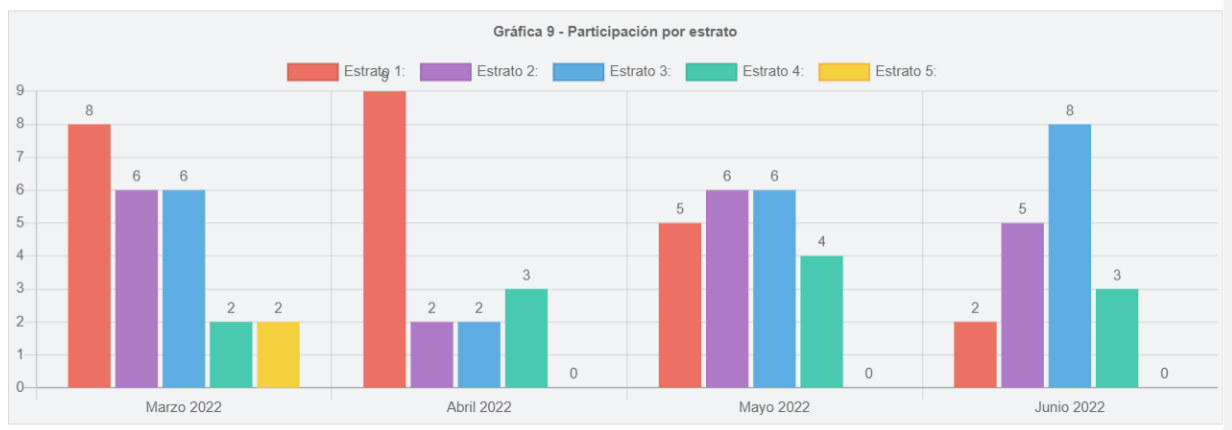
En relación con la información de participación de Localidades, durante junio de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 179 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia respectiva. Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 2 Kennedy, 1



Santa Fe, 1 Tunjuelito, 1 Bosa, 1 Engativá, 1 Barrios Unidos, 1 Teusaquillo, 1 Los Mártires y 1 Antonio Nariño.

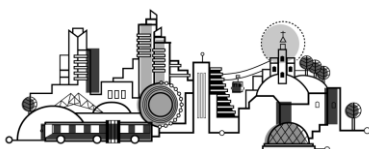
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



De esta gráfica se puede visualizar que, durante el mes de junio, de los estratos 2 y 3 se allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando el primero lugar el estrato 3 con 8 peticiones y el estrato 2 el segundo lugar con 5 peticiones. El estrato 4 ocupa la tercera posición con 3 peticiones y el estrato 1 ocupa la cuarta posición con 2 peticiones. No registraron peticiones por parte de estrato 5.

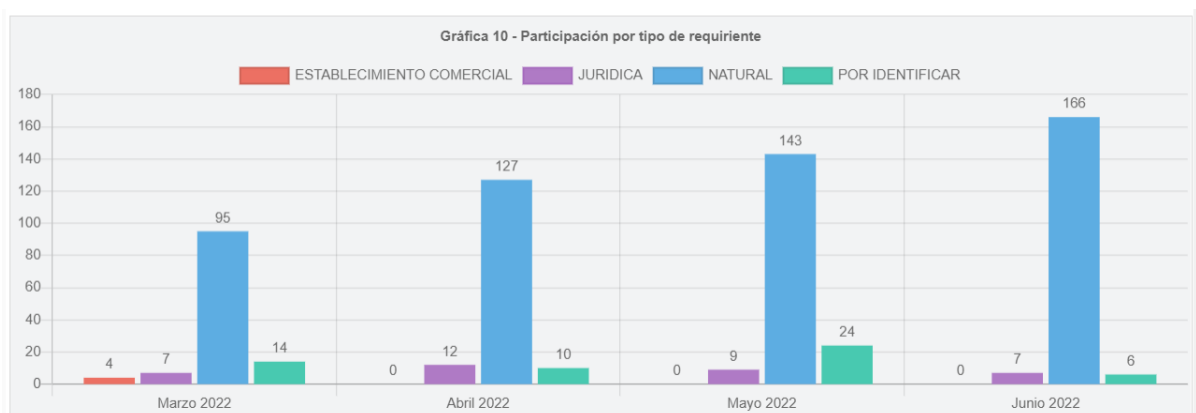
En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 18 peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 44.44% estrato 3, 27.77% estrato 2, 16.66% estrato 4 y 11.11% estrato 5.



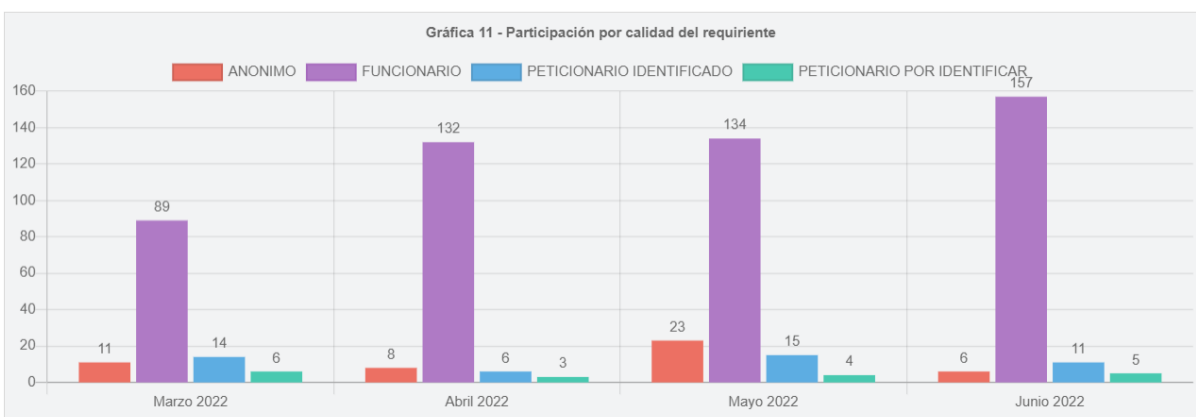


Concejo de Bogotá

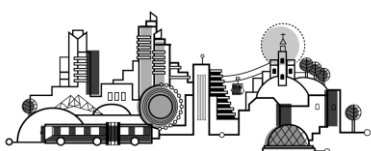
PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE



De esta gráfica (No. 10) se extrae que, de 179 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 166 (92.73%) de ellas, las personas jurídicas 7 (3.91%) peticiones y en relación con 6 (3.35%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente. No se recibieron peticiones por parte de establecimientos comerciales.



De acuerdo con la gráfica No. 11 se tiene que, para el mes de junio 2022, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 157 (87.70%) solicitudes, seguido de los peticionarios identificados que presentaron 11 (6.14%) de ellas, como personas anónimas se registraron 6 (3.35%) solicitudes, y por último como personas por identificar se registraron 5 (2.79%) 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 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.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano

