



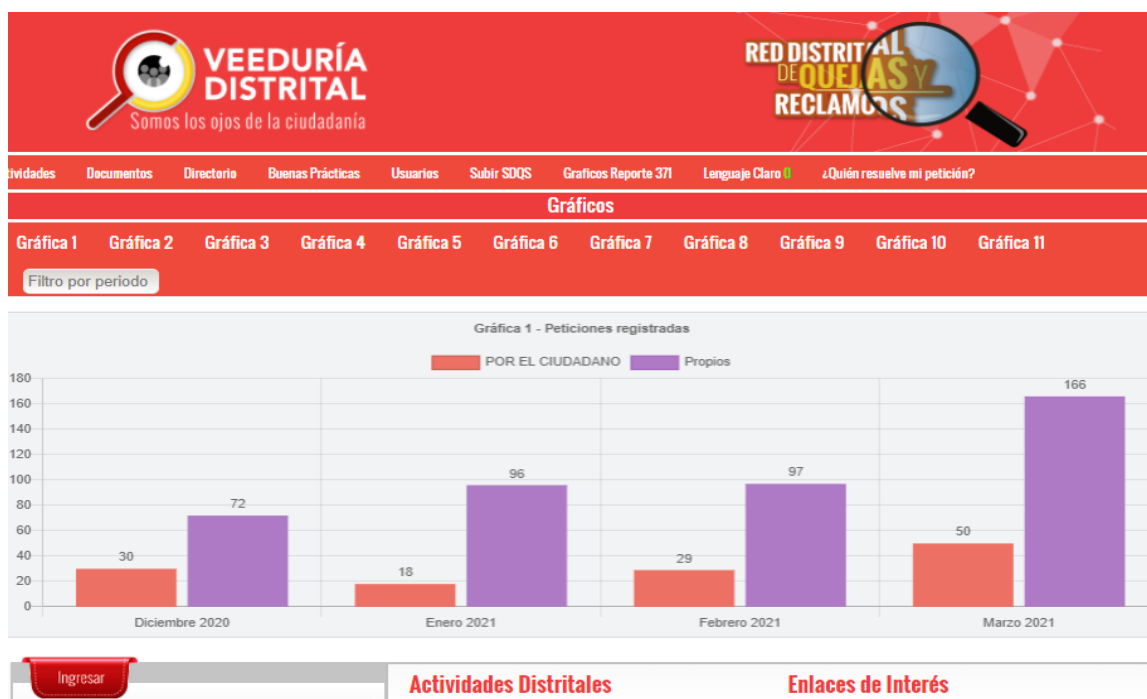
## Concejo de Bogotá

### INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE MARZO DE 2021

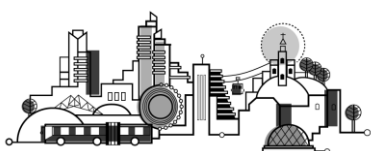
El procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; y que han sido clasificados y tramitados con corte a 31 de marzo de 2021, a través del SDQS.

#### 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 166 peticiones radicadas por la Corporación allegadas directamente a nuestros canales. Así mismo, se reciben 50 por el canal de la Web de la Alcaldía, las cuales fueron tramitadas al interior.



Gráfica No. 1



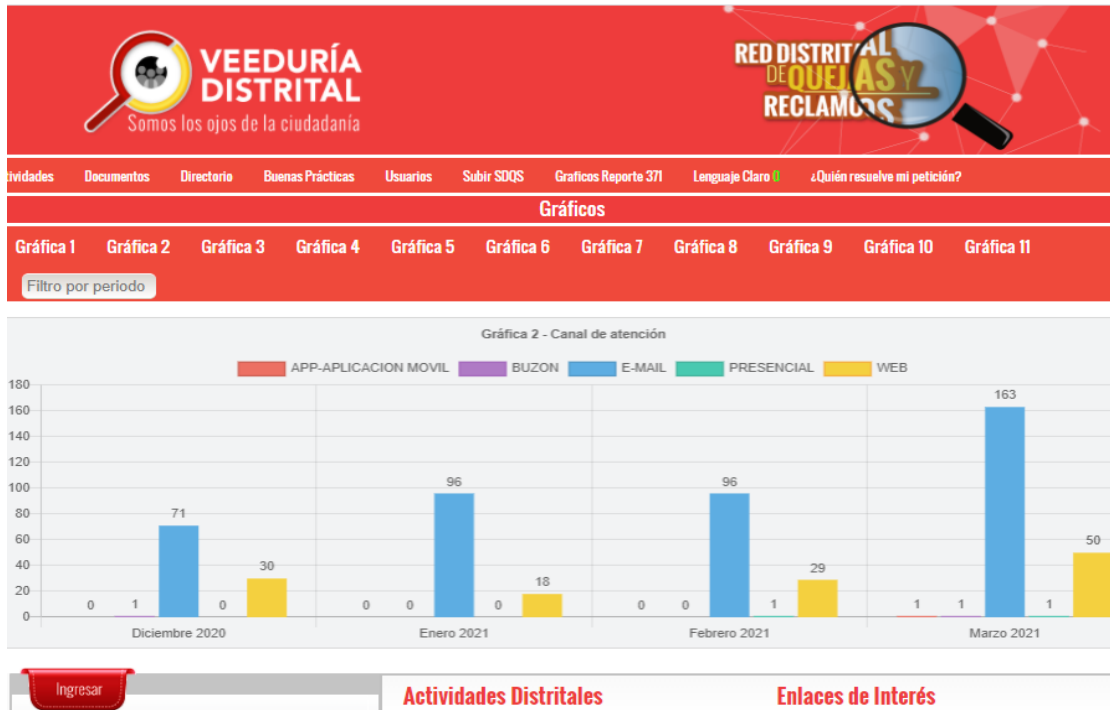


En la Gráfica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.

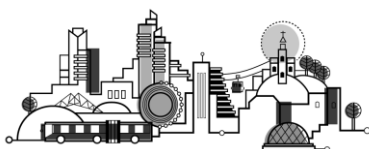
### CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 marzo y de acuerdo con la Red Distrital de Quejas y soluciones, se recibieron 50 peticiones equivalente al 23% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.



Gráfica No. 2





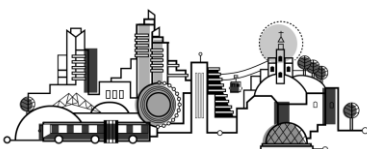
**CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de marzo se recibieron 166 peticiones, que equivalen al 77%, El ítem se aumenta levemente. 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.

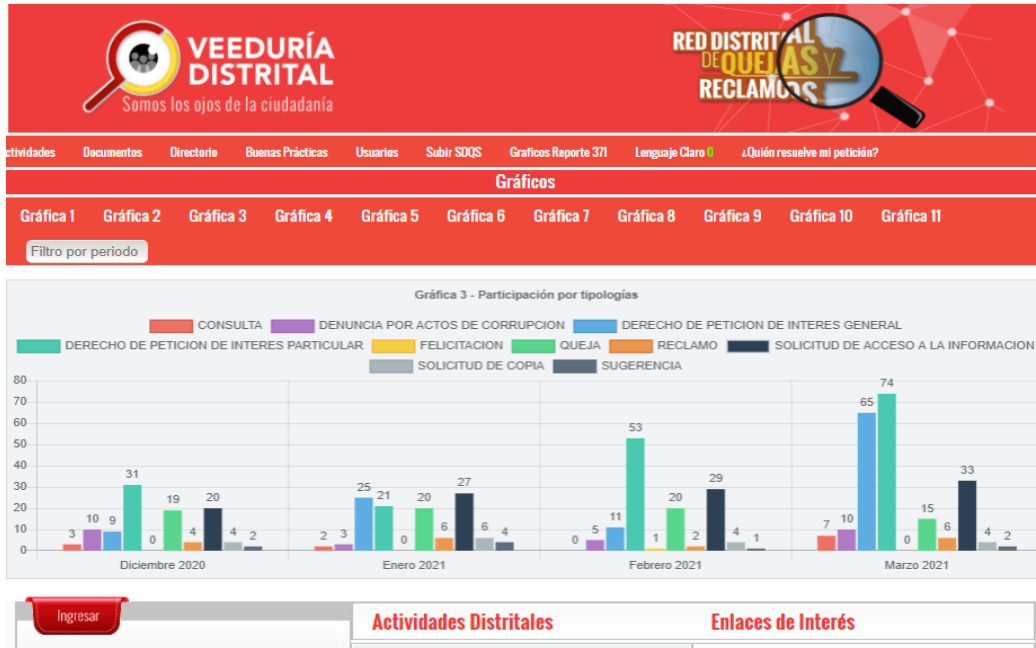
De acuerdo con el gráfico No. 2, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de marzo, sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico, para los requerimientos de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia con respecto al mes anterior, este fenómeno 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.

## 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 marzo.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de marzo de 2021, son los Derechos de petición de Interés particular con un 34% de participación y 74 requerimientos, los Derechos de petición de interés general con un porcentaje del 30% y 65 solicitudes; los Derechos de petición de acceso a la información con un 15% de participación y 33 requerimientos; los derechos de petición denominados quejas con el 7% de participación y 15 requerimientos; Derechos de petición de Consulta, con el 3% de participación y 7 solicitudes, esto entre las más sobresalientes.

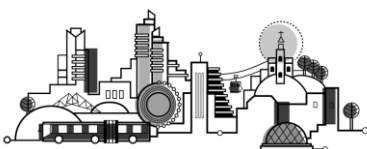




**Gráfica No. 3**

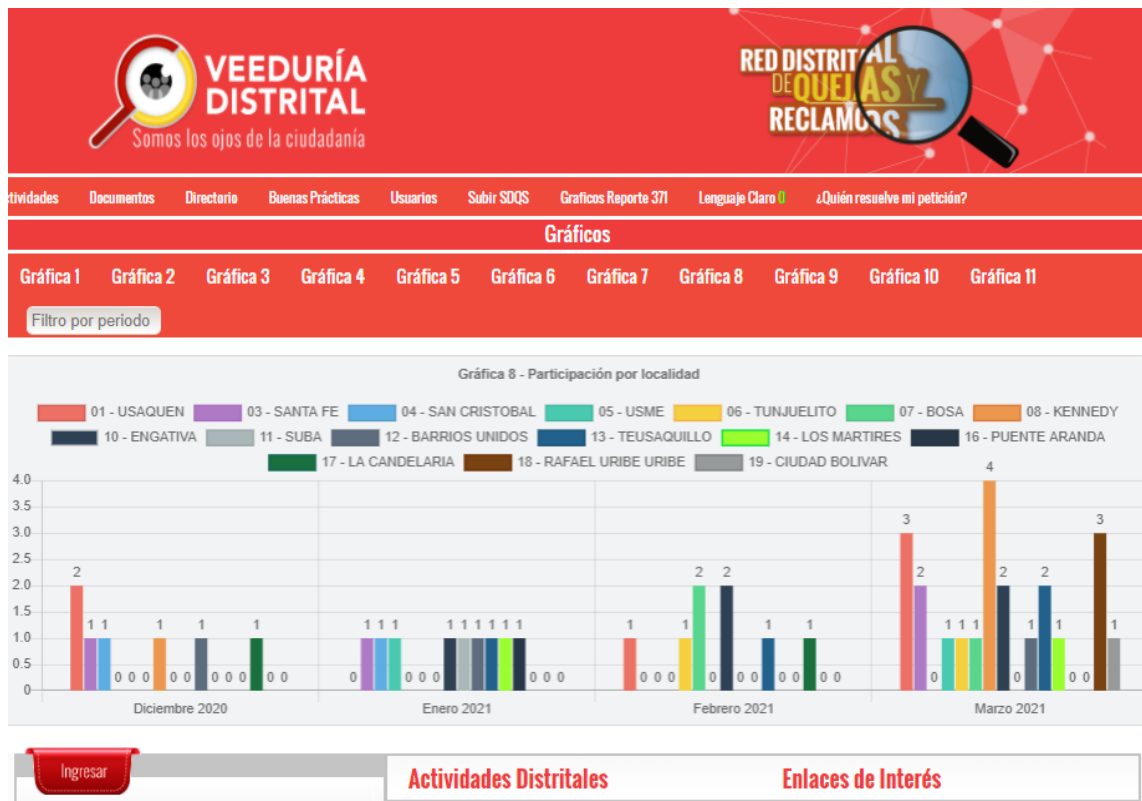
En la Gráfica No. 3, para el mes marzo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, general y las solicitudes de información, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen 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.

TIPOLOGIAS	No.	%
D.P. IN. PARTICULAR	74	34%
D.P. IN. GENERAL	65	30%
DP. ACCESO INFORMACION	33	15%
QUEJAS	15	7%
CORRUPCION	10	5%
CONSULTA	7	3%
RECLAMO	6	3%
SO. COPIAS	4	2%
SUGERENCIA	2	1%
	216	100%



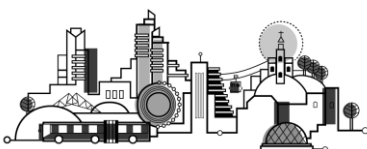
Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.

### PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



**Cuadro No. 8**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 216 solicitudes, 96 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 49% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.





La gráfica No. 8, 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 marzo se resalta el porcentaje del 49% de participación, para las solicitudes que no identifican la localidad desde donde se realizan la petición; por otro lado, no se representa esta variable. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes a excepción de la localidad de Teusaquillo que sobresale levemente sobre la demás.

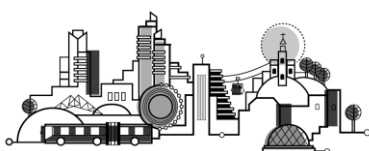
Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la georeferenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

### 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 georeferencian su solicitud. En el actual mes, continúan participando los estratos 1, 2, 3 y 4.

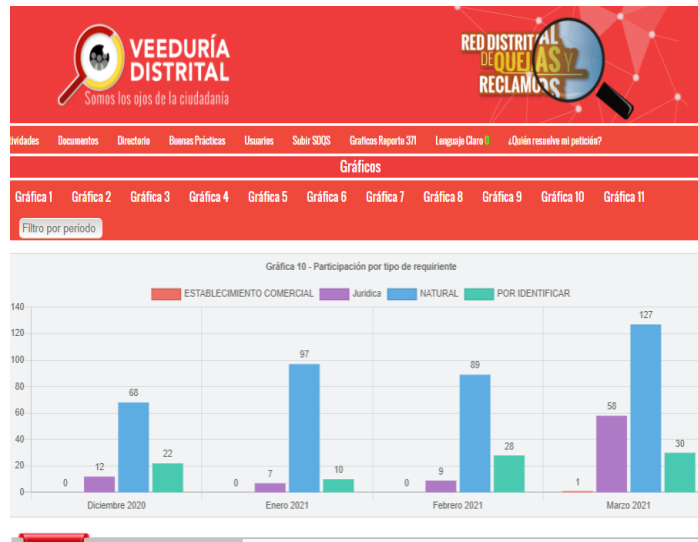


Gráfica No. 9



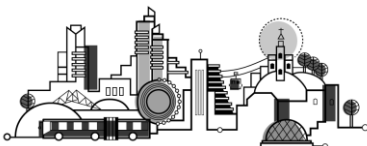
## PARTICIPACION POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Visualizamos en la gráfica, que la participación por tipo de requerimientos, el ciudadano como persona natural interviene más en los requerimientos registrados, con 127 peticiones en la plataforma, seguidos de las personas jurídicas con 58 peticiones y 30 se han registrado sin definir.



Gráfica No. 10

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**  
Defensor del Ciudadano





**Concejo**  
de **Bogotá**

