

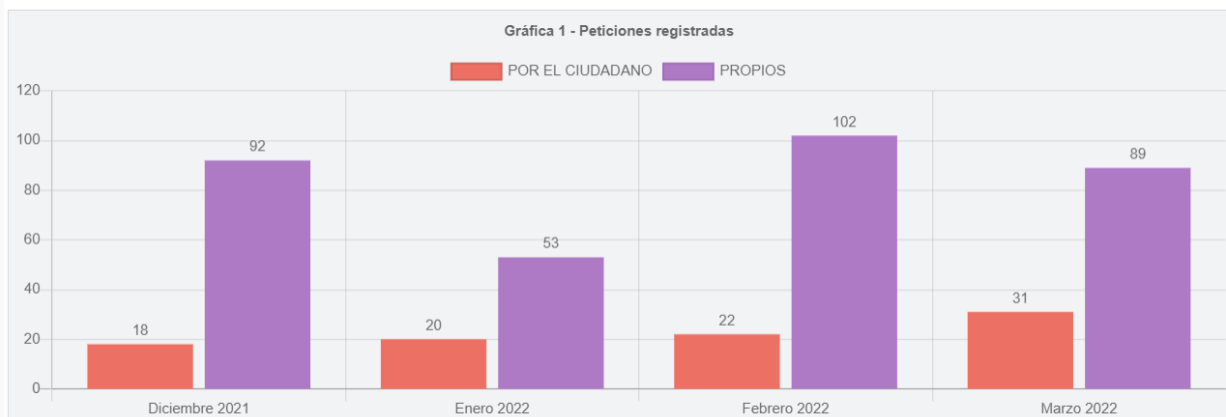


ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MARZO DE 2022

PETICIONES REGISTRADAS

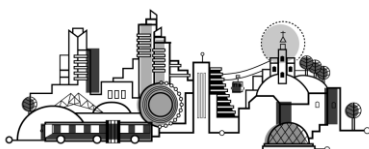
Se tiene que durante el mes de marzo de 2022 se registraron por parte de los ciudadanos 31 peticiones y de manera propia 89 que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.

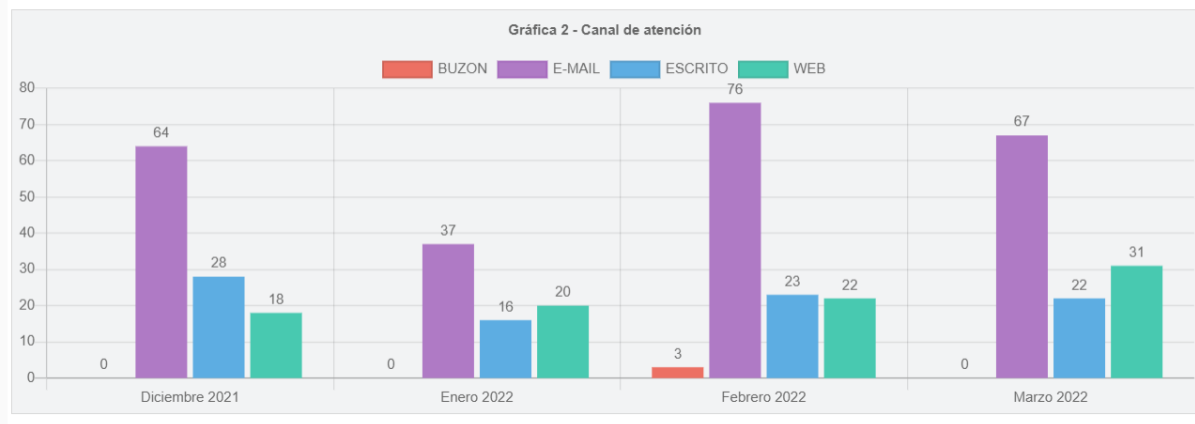


Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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 marzo de 2022, 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”, 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 marzo 2022 se presentaron 120 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, con excepción del canal “buzón” a través del cual no se allegaron peticiones.

WEB: Se recibieron 31 peticiones equivalente al 25.83% del total las peticiones que ingresaron por la web.

ESCRITO: Se recibieron 22 peticiones equivalente al 18.33% de total de peticiones recibidas.

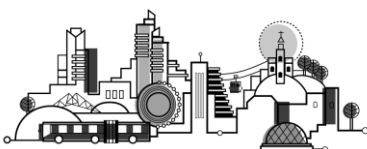
CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 67 peticiones que equivalen al 55.83% con lo cual se tiene que es el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

BUZÓN: Para el mes de marzo de 2022 no se recibieron peticiones a través de este canal.

PRESENCIAL: Durante el periodo sobre el cual se realiza el presente informe no se recibieron peticiones de manera presencial.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	31	25.83%



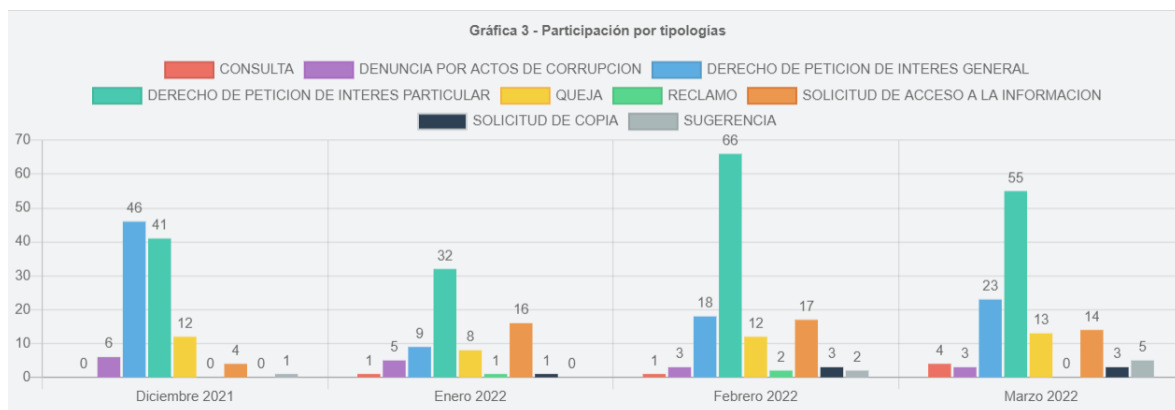


Concejo de Bogotá

ESCRITO	22	18.33%
EMAIL	67	55.83%
BUZON	0	0%
PRESENCIAL	0	0%
TOTAL SDQS	120	100%

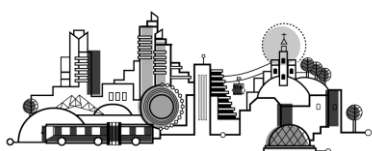
Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 67 peticiones que corresponden al 55.83%; seguido por el medio escrito que registraron 22 peticiones equivalentes al 18.33%. Así mismo, a través de la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha se allegaron 31 peticiones que corresponden al 25.83% del total de las solicitudes realizadas por los ciudadanos. En cuanto al buzón se recibieron 0 peticiones, no registrándose ninguna petición de manera presencial.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante marzo se puede visualizar como los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “derechos de petición de interés general” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

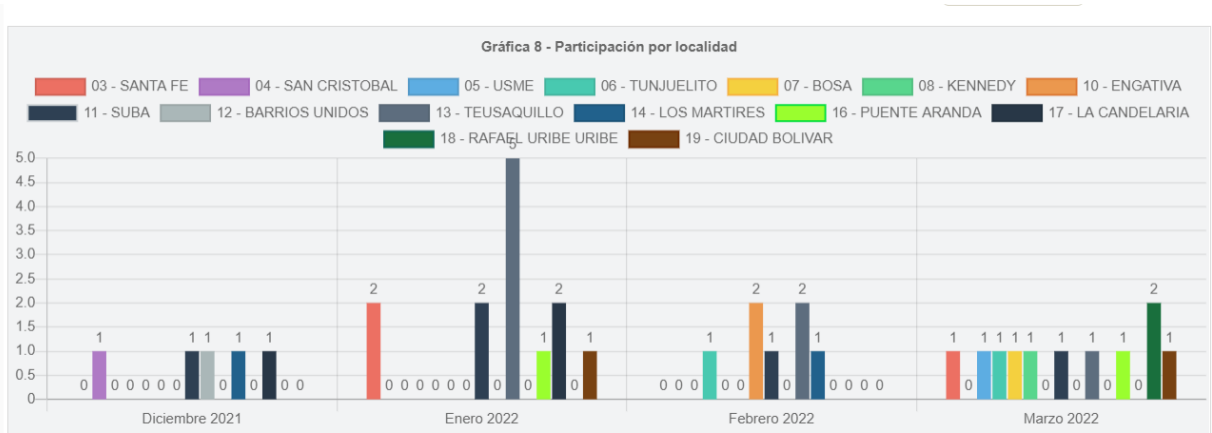
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de marzo son los derechos de petición de interés particular con 55 de ellos y un porcentaje del 45.83%, seguido de los derechos de petición de interés general con 23 peticiones y un porcentaje de participación del



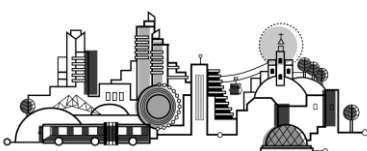
19.16%, solicitudes de acceso a la información 14 que equivalen a un 11.66% y quejas con 13 solicitudes que equivalen al 10.83%; son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Derechos de Petición de Interés General	23	19.16%
Derechos de Petición de Interés Particular	55	45.83%
Quejas	13	10.83%
Solicitud de Acceso a la Información	14	11.66%
Consulta	4	3.33%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	2.5%
Solicitud de Copia	3	2.5%
Sugerencia	5	4.16%
Reclamo	0	0%
TOTAL	120	100%

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación de Localidades, durante marzo de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 120 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia respectiva. Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 2 Rafael Uribe



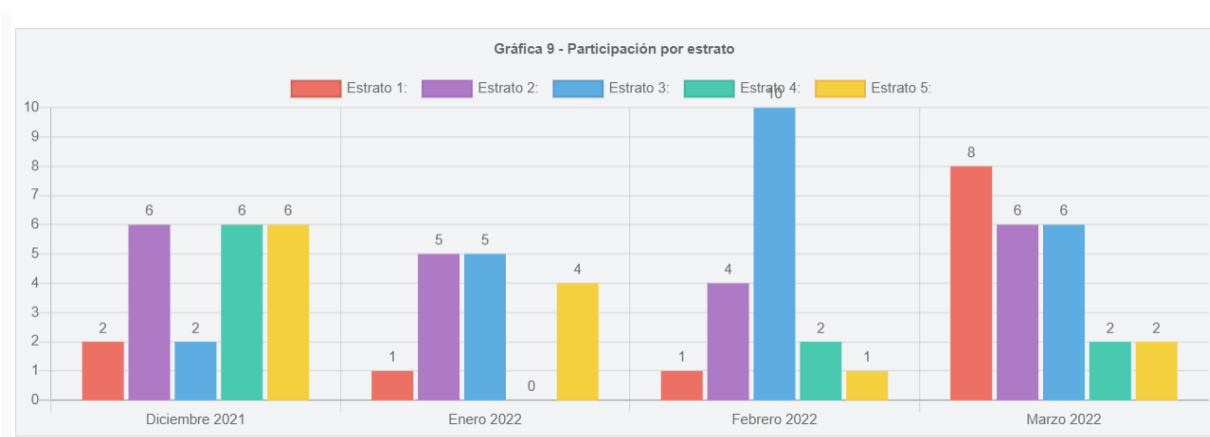


Concejo de Bogotá

Uribe, 1 Santa Fe, 1 Usme, 1 Tunjuelito, 1 Bosa, 1 Kennedy, 1 Los Mártires, 1 Teusaquillo, 1 Puente Aranda y 1 Ciudad Bolívar.

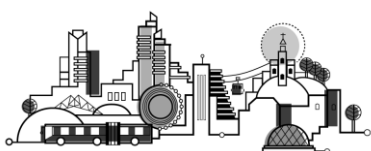
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía email, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



De esta gráfica se puede visualizar, durante el mes de marzo, del estrato 1 se allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando el primero lugar con 8 de ellas, el estrato 2 y 3 ocupan la segunda posición con 6 peticiones cada uno, el estrato 4 y 5 se ubican en la tercera posición con 2 peticiones cada uno.

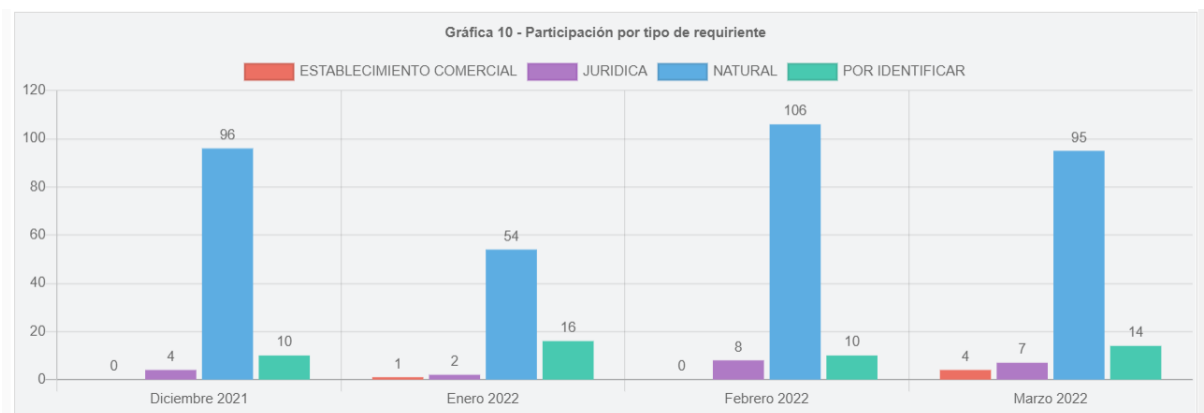
En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 24 peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 33.33% estrato 1, 25% estratos 2 y 3 respectivamente y 8.33% estratos 4 y 5 respectivamente.



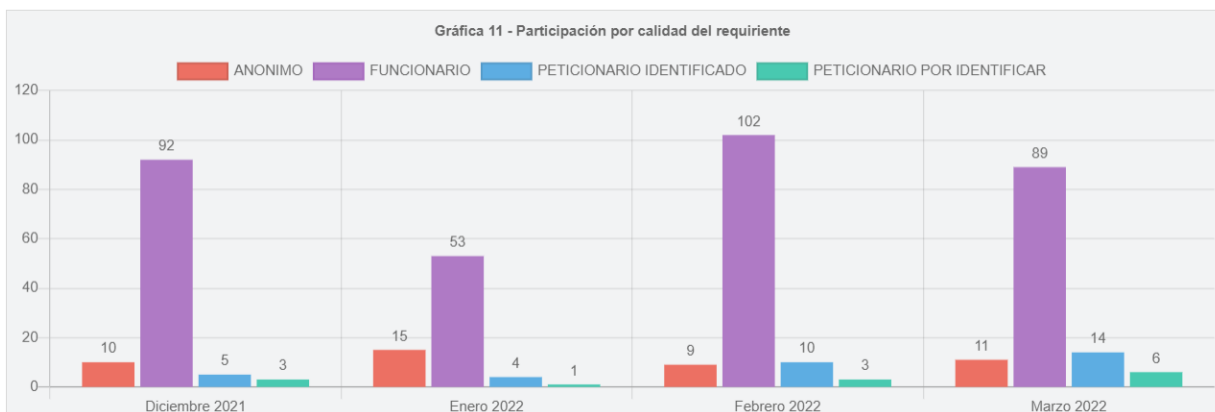


Concejo de Bogotá

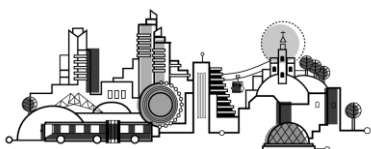
PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE



De esta gráfica (No. 10) se extrae que, de 120 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 95 (79.16%) de ellas, las personas jurídicas 7 (5.83%) peticiones, por parte de establecimientos comerciales se recibieron 4 (3.33%) peticiones y en relación con 14 (11.66%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.



De acuerdo con la gráfica No. 11 se tiene que, para el mes de marzo 2022, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 89 (74.16) solicitudes, como personas anónimas se registraron 11 (9.16%) solicitudes, seguido de los peticionarios identificados que presentaron 14 (11.66%) de ellas y terminando con las personas por identificar con 6 (5%) 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.

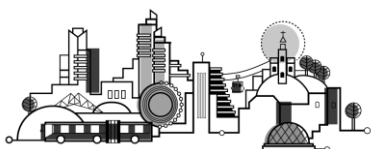
En el mes de marzo se hicieron 36 requerimientos a las diferentes Dependencias de la Corporación, toda vez que al hacer el seguimiento diario, se observan respuestas fuera de términos, pendientes de respuestas y que estarían próximas a vencerse y/o que se encuentran vencidas.

Por ultimo se ha venido haciendo una revisión muy concienzuda para la verificación de la calidad de las respuestas en cuanto a coherencia, claridad, calidez y oportunidad, por lo que se han planteado acciones de mejoramiento 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.

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 circular ya se encuentra socializada al interior de la Corporación.

Por último, se remitió proyecto de Resolución a la Mesa Directiva, denominada REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”, a través de la cual se pretende regular el trámite de las peticiones en la Corporación.

Durante el presente mes de marzo, ingresaron 120 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.





**Concejo
de Bogotá**

aclarar que el número de solicitudes varía en 5, ya que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano.

OLGA MARLENE RODRÍGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

