



## ANÁLISIS VEEDURÍA

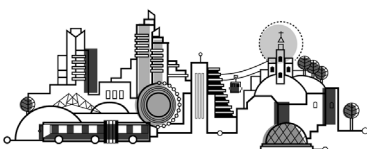
### INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MARZO DE 2023

Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019 y los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.”, y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el Servicio a la Ciudadanía, es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios”.

El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en cumplimiento tan importante tarea encomienda por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, posteriormente se informa al Director Jurídico para que desde allí se realicen las acciones que considere oportunas.

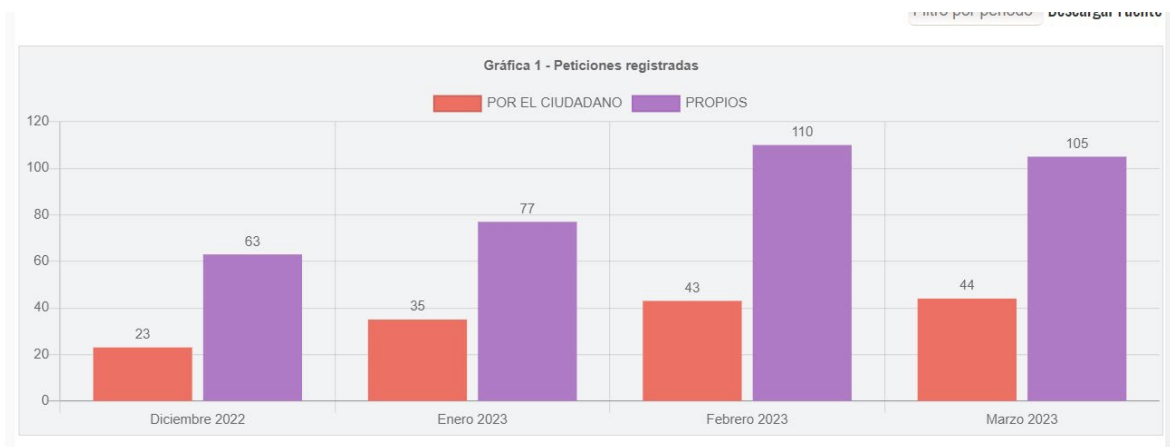
Es importante anotar que el Defensor también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidos en el Concejo de Bogotá, durante el mes de marzo.



## PETICIONES REGISTRADAS

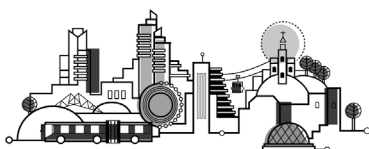
Se tiene que durante el mes de marzo de 2023 se registraron **149** peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 44 peticiones y de manera propia 105, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.

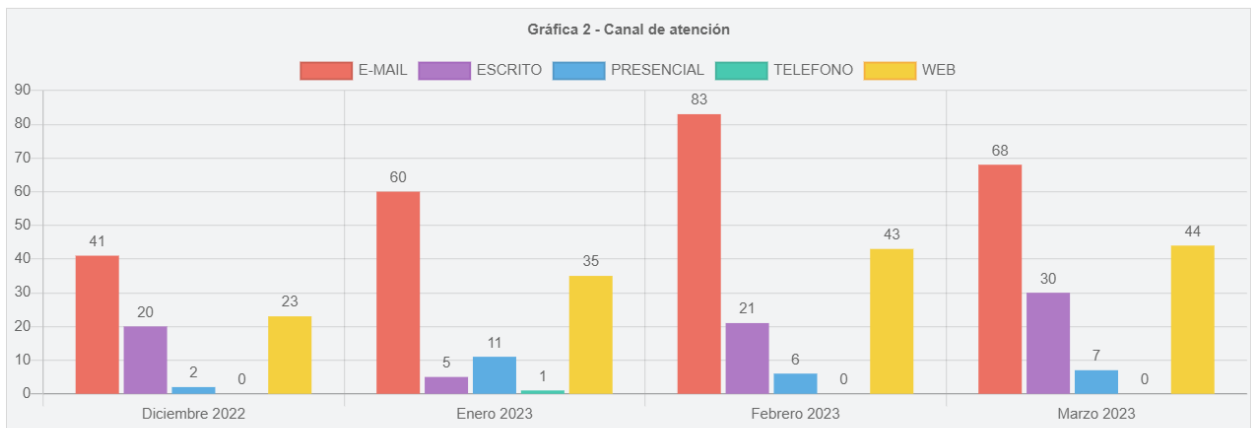


Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

## 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 2023 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.





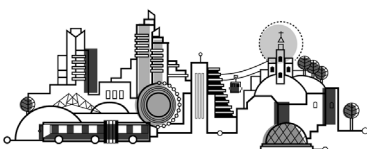
Esta grafica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el mes de marzo 2023 se presentaron **149** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

**WEB:** Se recibieron **44** peticiones equivalente al 29% del total las peticiones que recibidas.

**ESCRITO:** Se recibieron **30** peticiones equivalente al 20% de total de peticiones recibidas.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Se recibieron **68** peticiones que equivalen al 46% con lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante el mes de marzo 2023.

**PRESENCIAL:** Se recibieron **7** peticiones equivalente al 5% de total de peticiones recibidas.

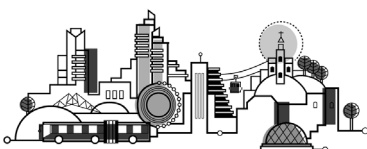


## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

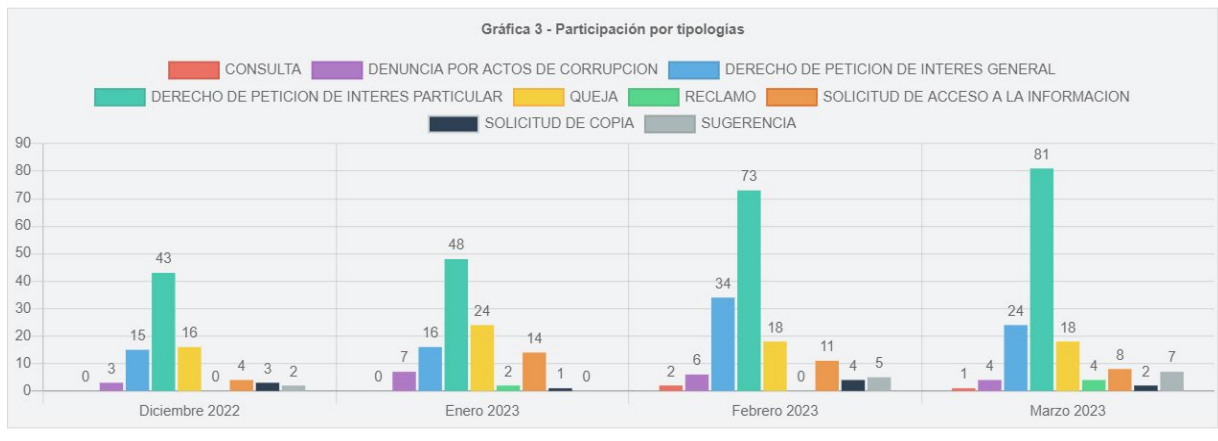
| MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN | CANT SDQS  | %           |
|---------------------------------|------------|-------------|
| WEB ALCALDIA                    | 44         | 29%         |
| ESCRITO                         | 30         | 20%         |
| EMAIL                           | 68         | 46%         |
| PRESENCIAL                      | 7          | 5%          |
| <b>TOTAL SDQS</b>               | <b>149</b> | <b>100%</b> |

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 68 peticiones que corresponden al **46%**; seguido por el medio web de la Alcaldía “Bogotá Te Escucha” se registraron 44 peticiones equivalentes al **29%**. Así mismo, a través de medio escrito se allegaron 30 peticiones que corresponden al **20%** del total de las solicitudes recibidas. Y, mediante el medio “presencial” se registraron 7 peticiones equivalentes al **5%** de participación.

De lo anterior se puede concluir que los medios digitales han ido ganando terreno y los ciudadanos utilizan los canales que en tal sentido ofrece el Concejo de Bogotá. Entre la web de la Alcaldía y el email corporativo suman el **75%**. Estos canales ofrecen inmediatez, economía, trazabilidad y se fortalecieron su uso durante la época pandemia que sufrió la humanidad por Covid 19.



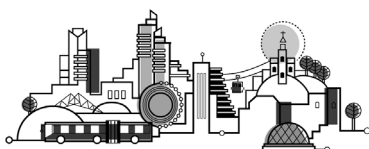
## TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante el mes de marzo se puede visualizar que 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 81 de ellos y un porcentaje del **54%**, seguido de los derechos de petición de interés general con 24 peticiones y un porcentaje de participación del **16%**, y quejas con 18 registros que equivalen a un **12%**.

Igualmente, se contabilizaron 8 solicitudes de acceso de información equivalentes al **5%** de participación ciudadana. A su vez, se recibieron 4 denuncias por corrupción equivalentes al **3%** de participación ciudadana, 7 sugerencias equivalente al **5%** y 2 solicitudes de copia equivalentes al **1%**. Se recibieron 1 consultas que corresponden al **1%**, 4 reclamos que equivalen a un **3%**.



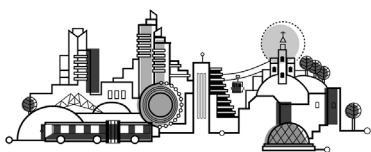
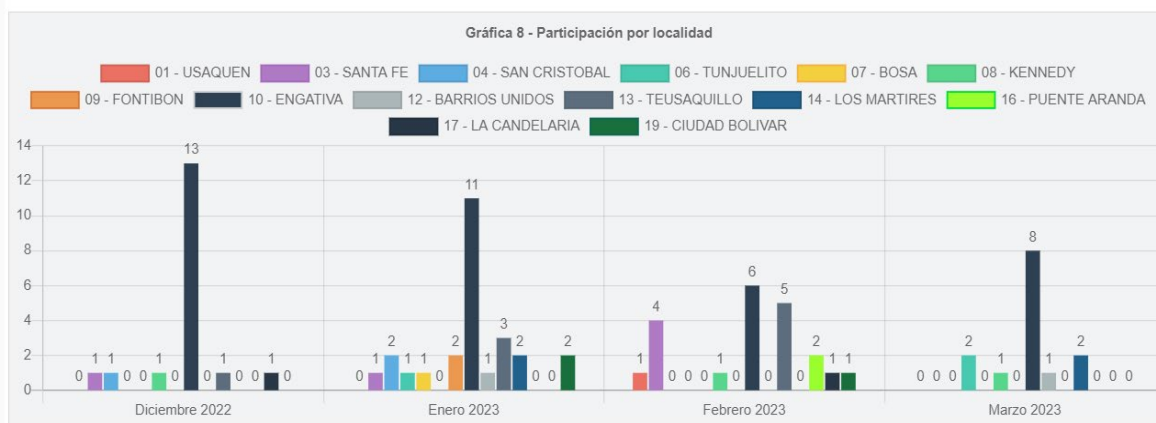


## Concejo de Bogotá

| TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS                | CANT SDQS  | %           |
|--|------------|-------------|
| Derechos de Petición de Interés General    | 24         | 16%         |
| Derechos de Petición de Interés Particular | 81         | 54%         |
| Quejas                                     | 18         | 12%         |
| Solicitud de Acceso a la Información       | 8          | 5%          |
| Consulta                                   | 1          | 1%          |
| Denuncia por Actos de Corrupción           | 4          | 3%          |
| Solicitud de Copia                         | 2          | 1%          |
| Sugerencia                                 | 7          | 5%          |
| Reclamo                                    | 4          | 3%          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>149</b> | <b>100%</b> |

Podemos observar que los derechos de petición de interés particular, se mantiene como en los meses anteriores en el primer lugar como la tipología más caracterizada, la queja y los derechos de petición, aunque se alternan, son los que siguen.

### PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

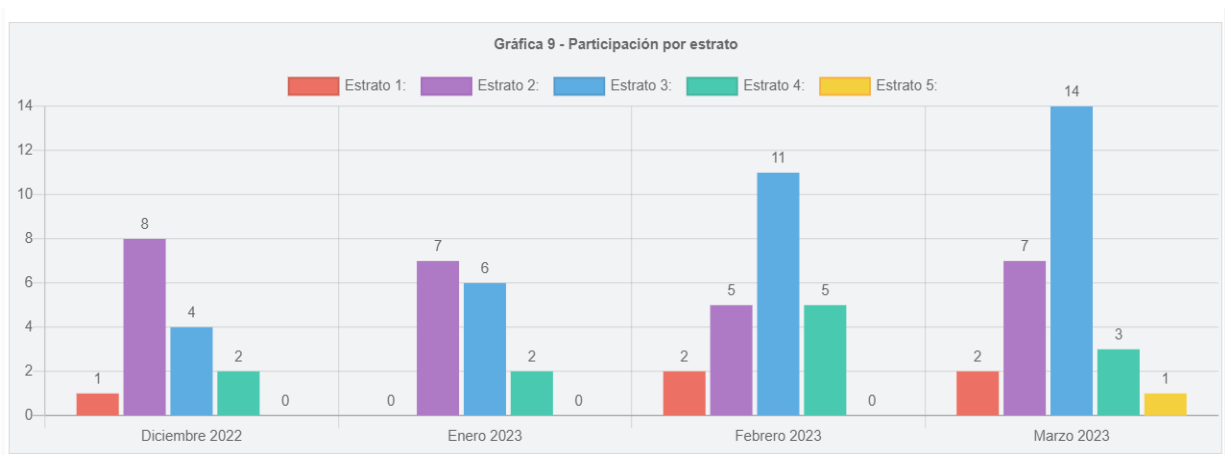


En relación con la información de participación por localidades, durante marzo de 2023 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **149** solicitudes, la mayoría no reportan la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen referidas las siguientes peticiones por localidad: **8** Engativá, **2** Teusaquillo, **2** Tunjuelito, **1** Kennedy y **1** Barrios Unidos.

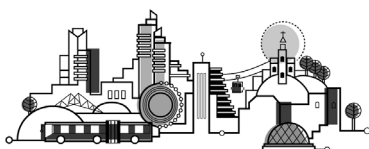
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal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

Los ciudadanos de Bogotá, en un porcentaje alto tienen mayor referencia de su barrio que de su localidad. Se desconocen los límites y su tamaño.

## PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

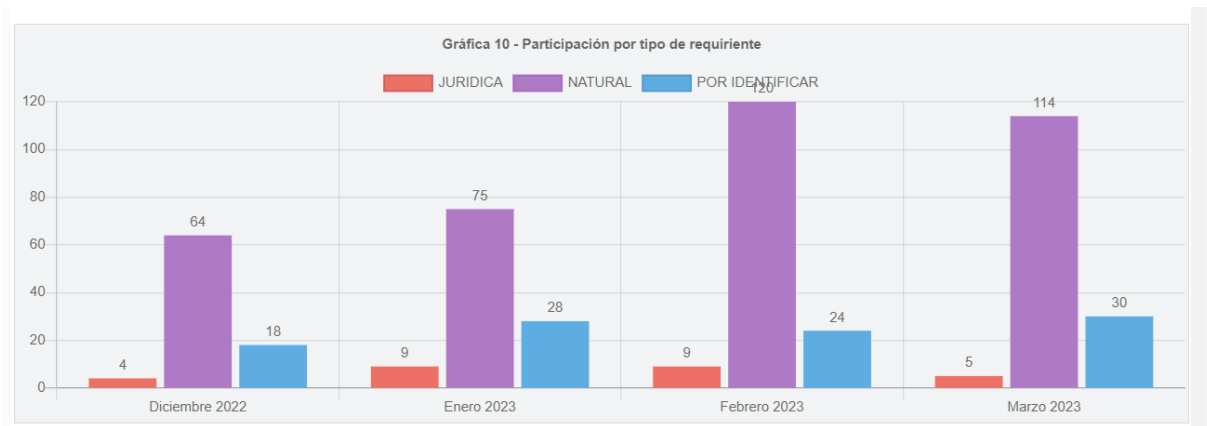


La participación por estrato socioeconómico como se observa en esta gráfica; en la que se puede concluir que durante el mes de marzo del estrato 3 se allegaron la mayor cantidad de peticiones con **14** peticiones, del estrato 2 se registraron **7** peticiones. Por su parte, del estrato 4 se registraron **3** peticiones; del estrato 1, **2** peticiones. Del estrato 5 se registró **1** petición.

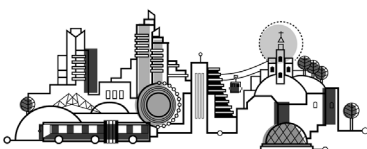


En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de **27** peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: **52%** estrato 3, **26%** estrato 2, **11%** estrato 4, **7%** estrato 1 y **4%** estrato 5.

### PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE

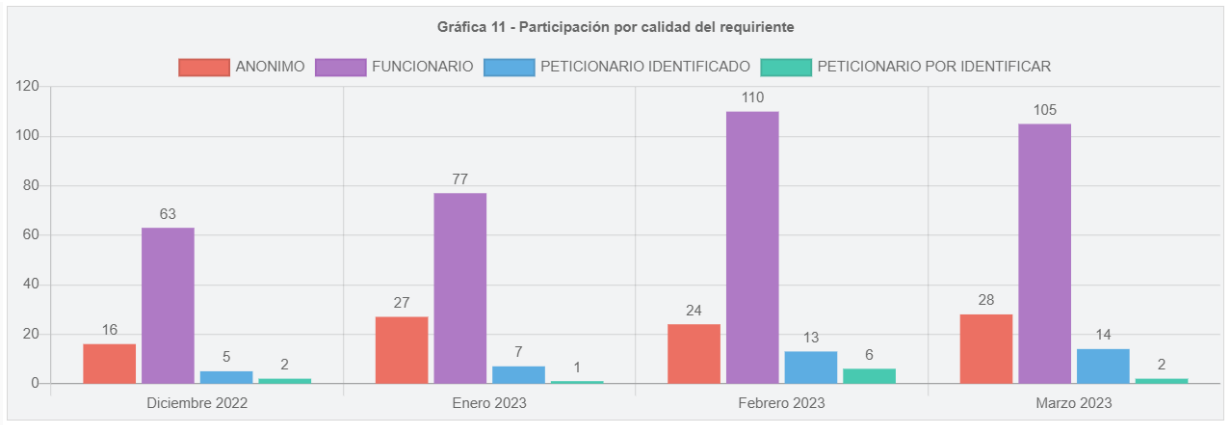


De esta gráfica se extrae que, de **149** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **114 (77%)** ; las personas jurídicas **5 (3%)** peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” no se recibieron peticiones, y en el **(20 %)** con **30** de peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.





## - CALIDAD DEL REQUIRIENTE

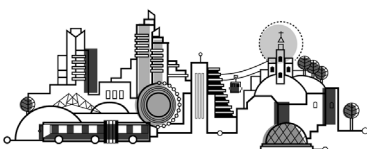


De acuerdo con la gráfica superior se tiene que, para el mes de marzo de 2023, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 105 (71%), los peticionarios identificados presentaron 14 peticiones (9%), personas anónimas registraron 28 (19%) solicitudes y por último como personas por identificar se registraron 2 peticiones (1%).

## SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

Desde la Defensoría del Ciudadano, de manera constante y permanente, y en forma escrita, se realizan requerimientos a las respectivas dependencias con el fin de que se profieran las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control. Consecuente con ello se realizaron **41** requerimientos.

Dentro de las acciones de mejora que se han adelantado para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se han llevado 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, como se mencionó anteriormente, 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; 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.

Con el propósito de facilitar el seguimiento a los términos de respuesta a las peticiones, fue expedida la Resolución No. 0232 del 2 de mayo de 2022, denominada REGLAMENTO 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Por lo tanto, igualmente se realizan constantemente los requerimientos respectivos a las dependencias que correspondan con el fin de que se cumplan dichos criterios cuando, producto del seguimiento constante al cumplimiento de los términos de respuesta, se encuentran respuestas que no cumplen con ellos.

**CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA**  
Defensor del Ciudadano

