

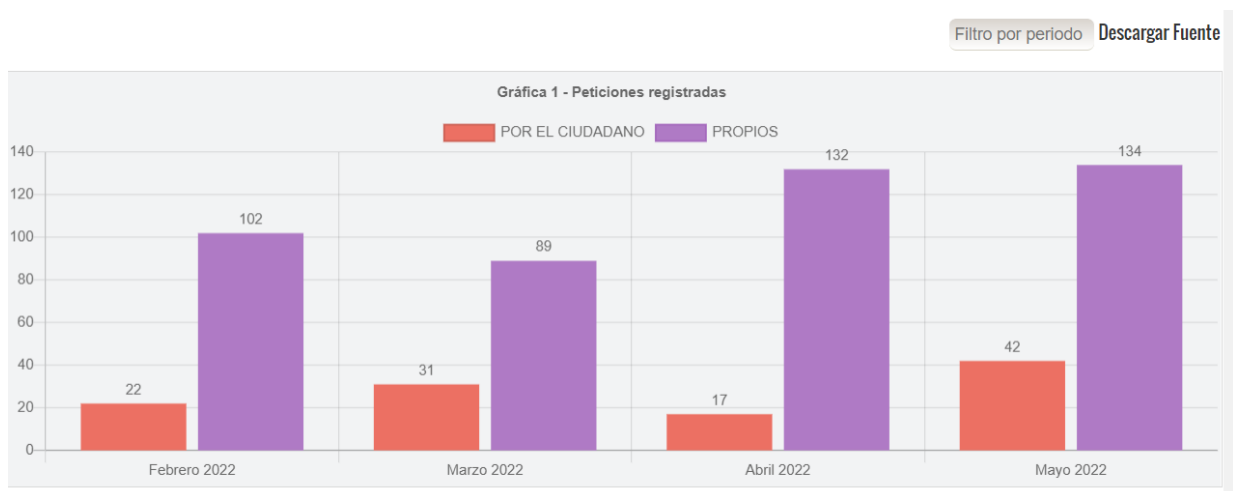


ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MAYO DE 2022

PETICIONES REGISTRADAS

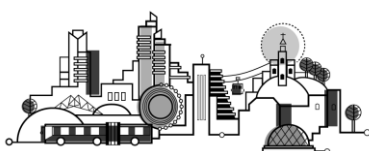
Se tiene que durante el mes de mayo de 2022 se registraron 176 peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 42 peticiones y de manera propia 134, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.



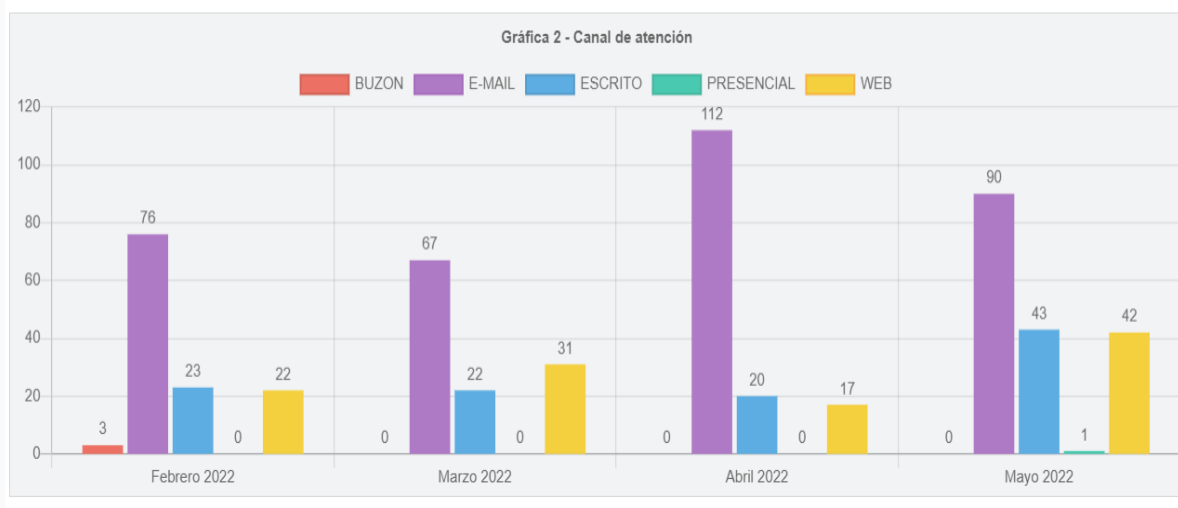
Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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 mayo 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 mayo 2022 se presentaron 176 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.

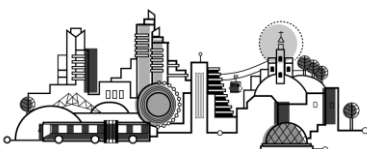
WEB: Se recibieron 42 peticiones equivalente al 23.86% del total las peticiones que recibidas.

ESCRITO: Se recibieron 43 peticiones equivalente al 24.43% de total de peticiones recibidas.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 90 peticiones que equivalen al 51.13% con lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante el mes de mayo 2022.

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

PRESENCIAL: Se recibió una (1) petición equivalente al 0.56% de total de peticiones recibidas.

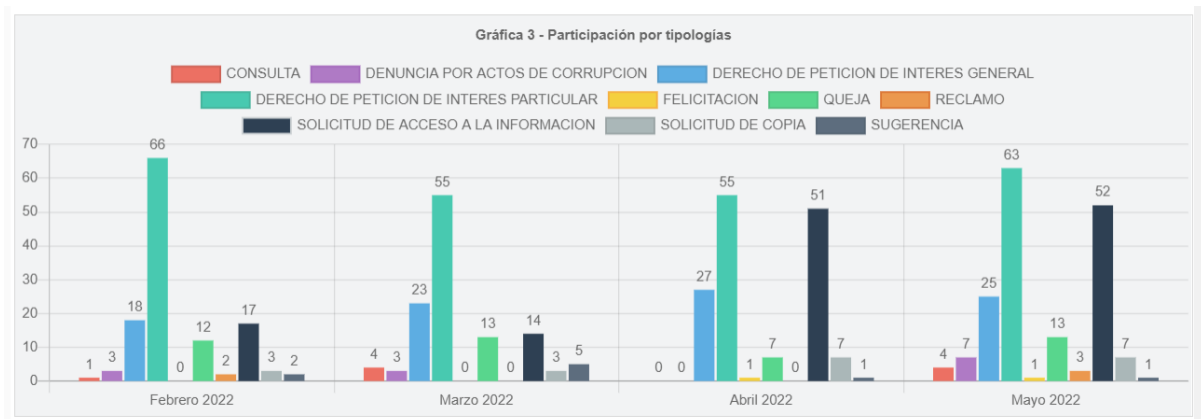


ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

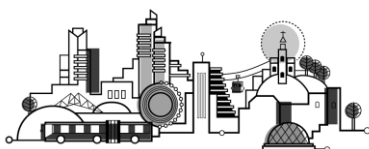
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	42	23.86%
ESCRITO	43	24.43%
EMAIL	90	51.13%
BUZON	0	0%
PRESENCIAL	1	0.56%
TOTAL SDQS	176	100%

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 90 peticiones que corresponden al 51.13%; seguido por el medio escrito que registraron 43 peticiones equivalentes al 24.43%. Así mismo, a través de la WEB de la Alcaldía “Bogotá te Escucha” se allegaron 42 peticiones que corresponden al 23.86% del total de las solicitudes recibidas. Mediante el medio presencial se recibió una petición y en mediante el buzón se registraron cero (0) peticiones.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante mayo se puede visualizar que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “solicitud de acceso a información” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

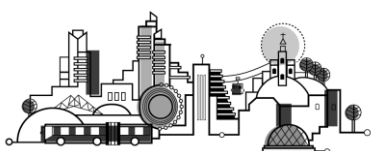




Concejo de Bogotá

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de mayo son los derechos de petición de interés particular con 63 de ellos y un porcentaje del 35.79%, seguido de las solicitudes de acceso de información con 52 peticiones y un porcentaje de participación del 29.54%, y de los derechos de petición de interés general 25 que equivalen a un 14.20%. Por su parte se contabilizaron 13 quejas equivalente al 7.38% de participación ciudadana. A su vez, se recibieron 7 denuncias por actos de corrupción y 7 solicitudes de copias que equivalen cada una de ellas al 3.97%, 4 consultas equivalentes al 2.27%, 3 reclamos equivalentes al 1.70%, 1 sugerencia y 1 felicitación que equivale cada una de ellas al 0.56% de participación.

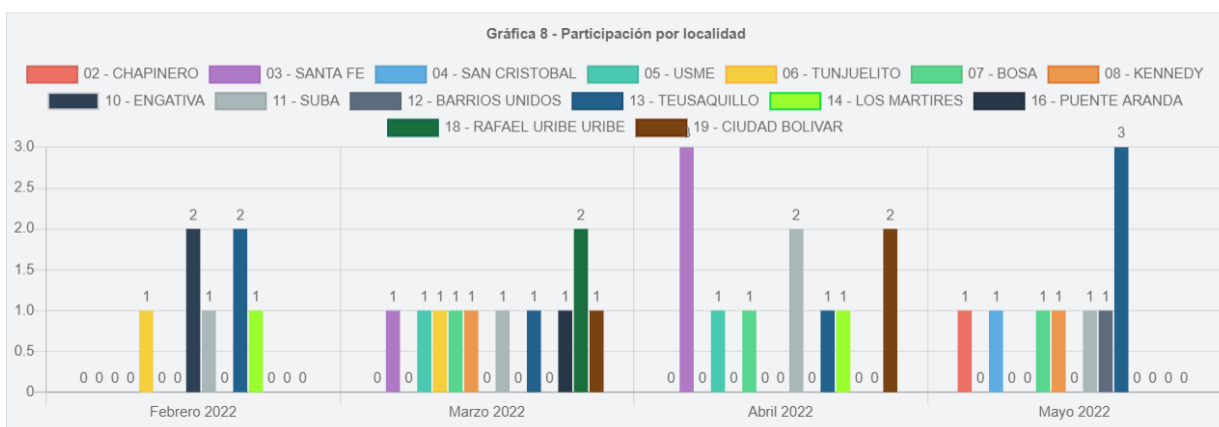
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	25	14.20%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	63	35.79%
<i>Quejas</i>	13	7.38%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	52	29.54%
<i>Consulta</i>	4	2.27%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	7	3.97%
<i>Solicitud de Copia</i>	7	3.97%
<i>Sugerencia</i>	1	0.56%
<i>Reclamo</i>	3	1.70%
<i>Felicitación</i>	1	0.56%
TOTAL	176	100%





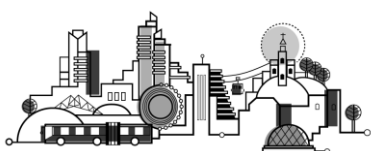
Concejo de Bogotá

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación de Localidades, durante mayo de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 176 solicitudes, la mayoría no presentan la georreferencia respectiva. Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 3 Teusaquillo, 1 Chapinero, 1 San Cristóbal, 1 Bosa, 1 Kennedy, 1 Suba y 1 Barrios Unidos.

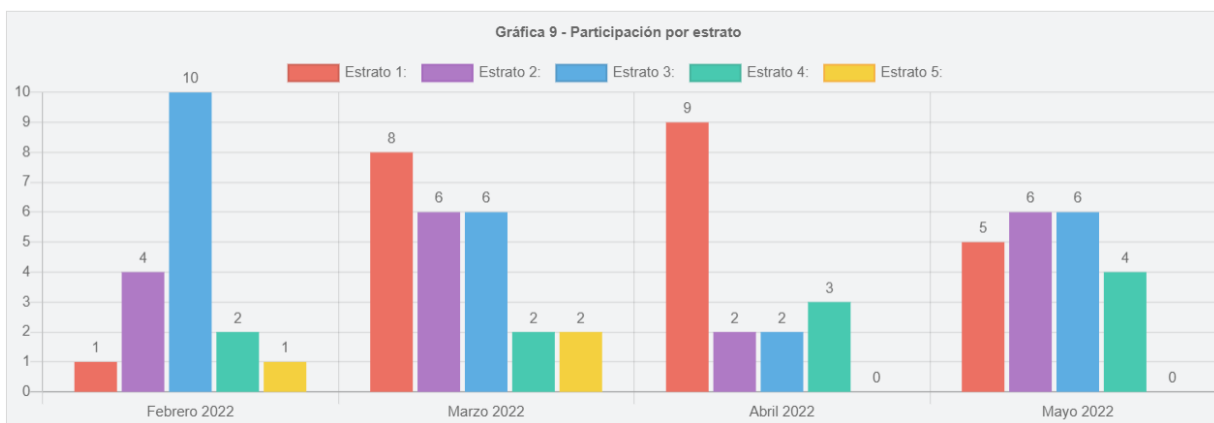
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal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





Concejo de Bogotá

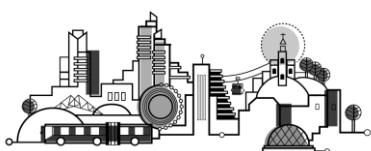
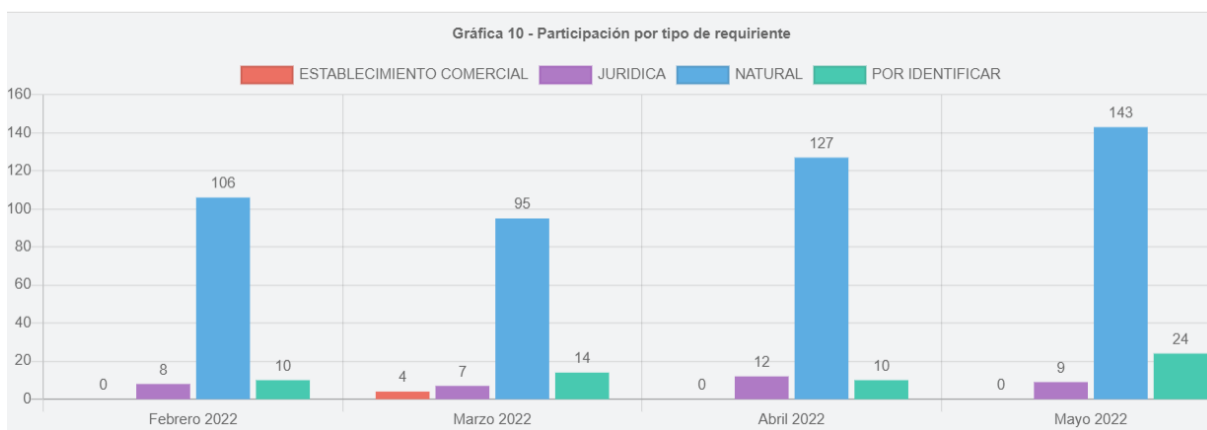
PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



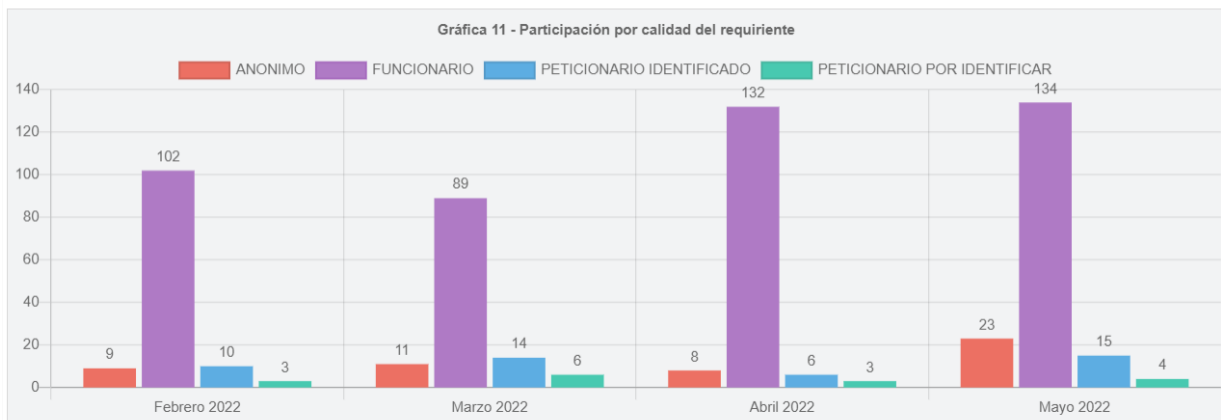
De esta gráfica se puede visualizar que, durante el mes de mayo, de los estratos 2 y 3 se allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando ambos el primero lugar con 6 de ellas cada uno, el estrato 1 ocupa el segundo lugar con 5 peticiones y el estrato 4 la tercera posición con 4 peticiones, no presentando ninguna petición el estrato 5.

En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 21 peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 28.57% estrato 2 y 3 cada uno, 23.80% estrato 1 y 19.04% estrato 4.

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE



De esta gráfica (No. 10) se extrae que, de 176 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 143 (81.25%) de ellas, las personas jurídicas 9 (5.11%) peticiones y en relación con 24 (13.63%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente. No se recibieron peticiones por parte de establecimientos comerciales.

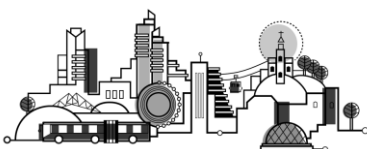


De acuerdo con la gráfica No. 11 se tiene que, para el mes de mayo 2022, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 134 (76.13%) solicitudes, como personas anónimas se registraron 23 (13.06%) solicitudes, seguido de los peticionarios identificados que presentaron 15 (8.52%) de ellas y terminando con las personas por identificar con 4 (2.27%) 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. Al cierre del 31 de mayo de 2022, no se presentan SDQS VENCIDAS.

Las SDQS que presentaron respuesta extemporánea fueron 6 en el mes de mayo. Dos (2) pertenece a la Secretaria General con uno (1) y dos (2) días, tres a la Dirección Administrativa, con siete (7), once (11) y cuarenta y nueve (49) días y la Mesa Directiva una (1) con tres días respectivamente. En el mes de mayo de mayo se realizaron veinte (20) requerimientos. A la Secretaria General se realizaron once (11), a la Dirección Administrativa cuatro (4), a la Dirección Financiera (4) y a la Presidencia una (1).

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 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.

OLGA MARLENE RODRÍGUEZ VEGA
Defensor del Ciudadano

