



ANÁLISIS VEEDURÍA

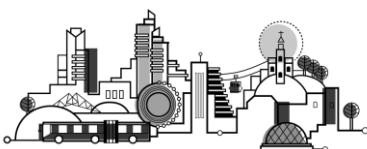
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MAYO DE 2023

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.

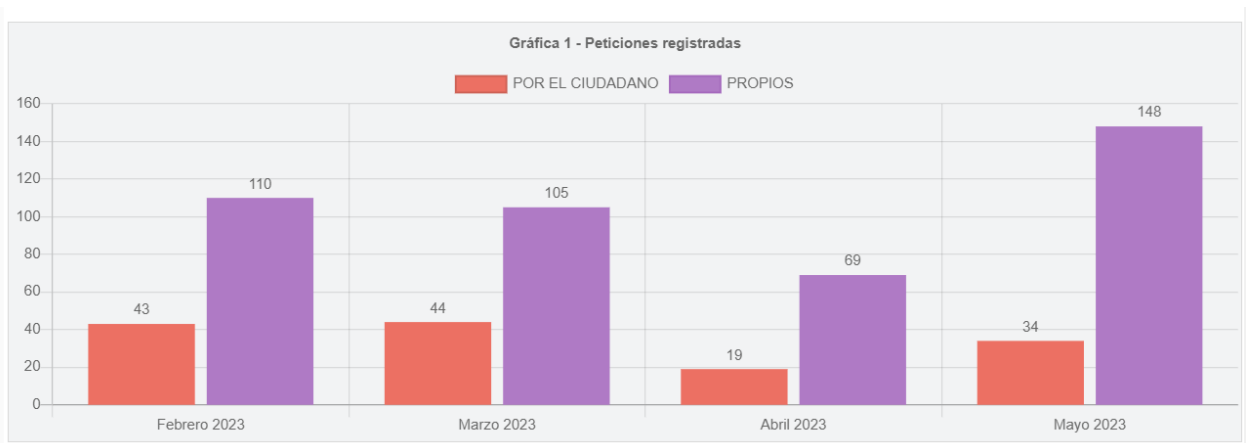
Es importante anotar que el Defensor también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidos en el Concejo de Bogotá, hasta el mes de mayo de 2023.



PETICIONES REGISTRADAS

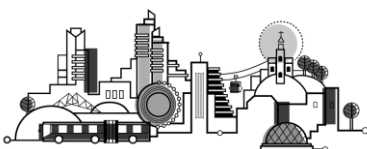
Se tiene que durante el mes de mayo de 2023 se registraron **182** peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos **34** peticiones y de manera propia **148**, que fueron llegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.

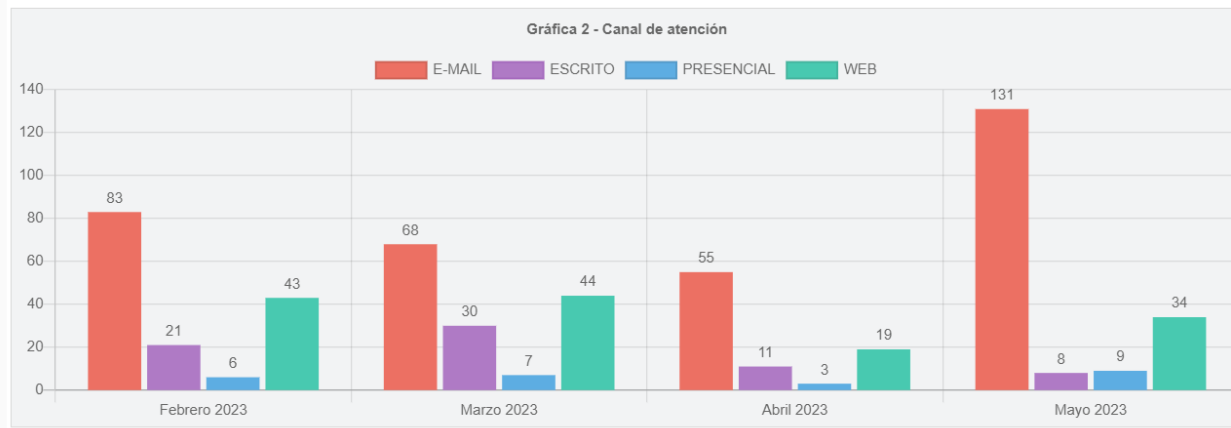


Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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 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 mayo 2023 se presentaron **182** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **131** peticiones equivalente al 72% del total las peticiones que recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

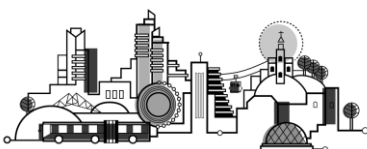
ESCRITO: Se recibieron **8** peticiones equivalente al 4% de total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **9** peticiones equivalente al 5% de total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **34** peticiones que equivalen al 19% del total las peticiones que recibidas.

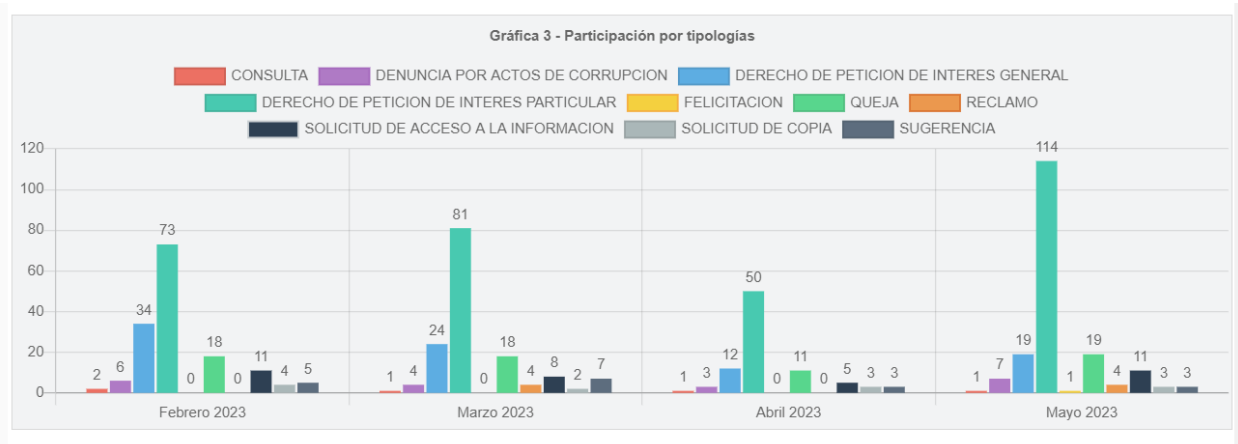
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	131	72%
ESCRITO:	8	4%
PRESENCIAL:	9	5%
TELEFONO:	0	0%
WEB:	34	19%
TOTAL	182	100%



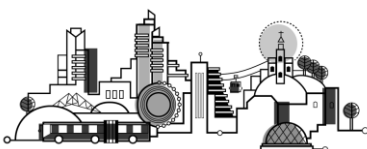
Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes de mayo fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 131 peticiones que corresponden al 72% siendo el canal de mayor uso en lo corrido del año; seguido por la WEB de la Alcaldía “Bogotá Te Escucha” equivalentes al 19% de participación con 34 peticiones, luego el canal presencial con un 5% de participación y 19 peticiones y por último, de forma o medio ESCRITO con 8 peticiones que corresponden a un 4% del total, ratificando la importancia de los medios digitales, los cuales siguen demostrando ser los de mayor acogida dentro de los canales ofrecidos por el Concejo de Bogotá a los ciudadanos, brindando inmediatez, economía, trazabilidad.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante el mes de mayo 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, así como en lo corrido del año.

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 **114** de ellos y un porcentaje del **63%**, seguido de los derechos de petición de interés general y quejas con **19** registros que equivalen a un **10%** para cada una de éstas y **11** solicitudes de acceso de información con un **6%** de participación ciudadana.

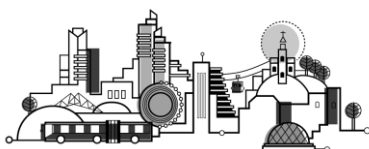
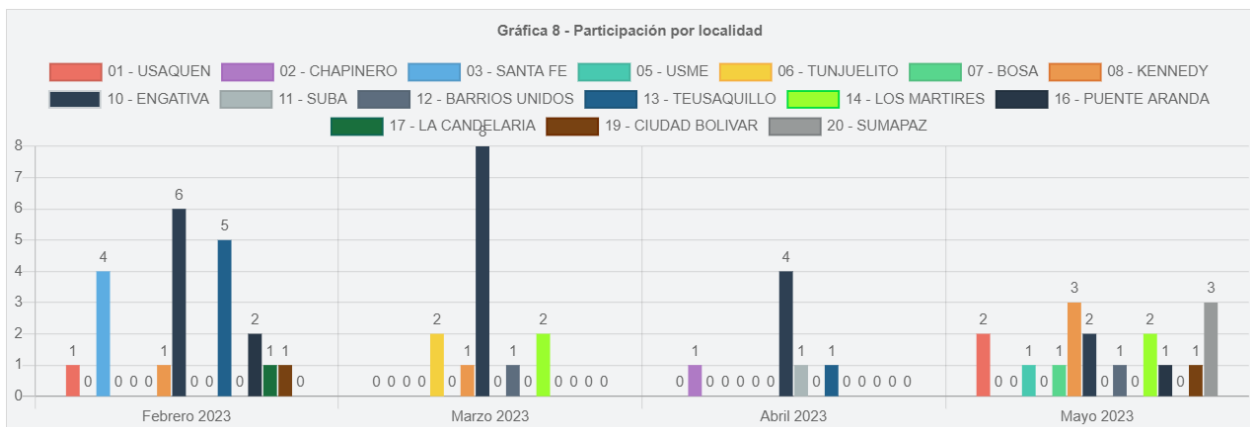


Igualmente, se contabilizaron 7 solicitudes de acceso de información equivalentes al 4%, 4 reclamos, 3 solicitudes de copias y 3 sugerencias, equivalentes al 2% para cada uno de estas categorías. A su vez, se recibió 1 Consulta y una Felicitación a los que les corresponde al 1% de participación ciudadana.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Derechos de Petición de Interés Particular	114	63%
Derechos de Petición de Interés General	19	10%
Quejas	19	10%
Solicitud de Acceso a la Información	11	6%
Denuncia por Actos de Corrupción	7	4%
Reclamo	4	2%
Solicitud de Copia	3	2%
Sugerencia	3	2%
Consulta	1	1%
Felicitación	1	1%
TOTAL	182	100%

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

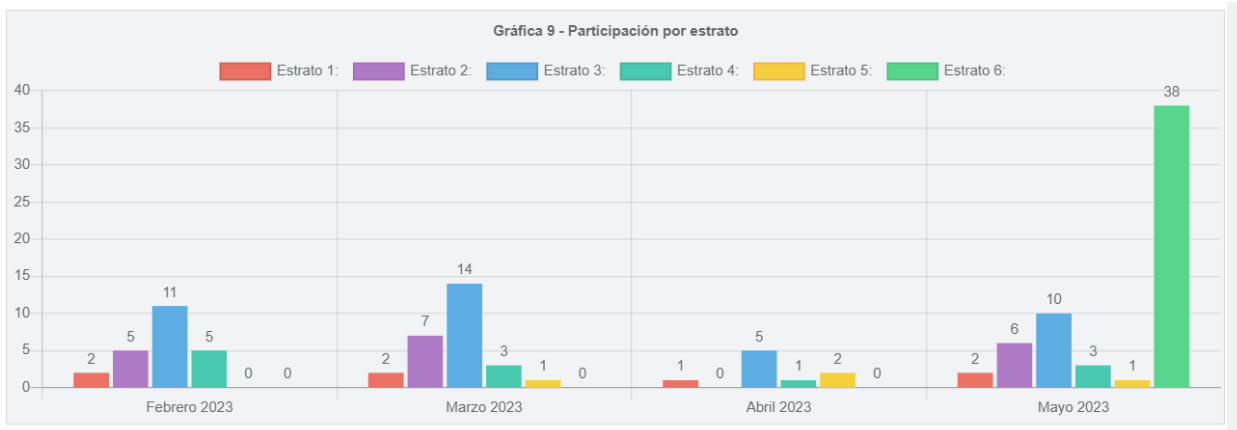


En relación con la información de participación por localidades, durante mayo de 2023 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **182** solicitudes, la mayoría no reportan la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: **3** para cada Localidad de: Suba y Engativá; **2** para cada Localidad de: Usaquén, Engativá y los Mártires; y **1** para cada Localidad de: Usme, Bosa, Sumapaz, Puente Aranda y Ciudad Bolívar.

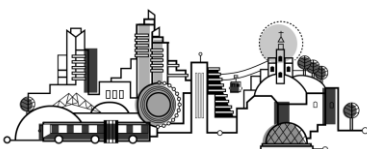
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal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

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

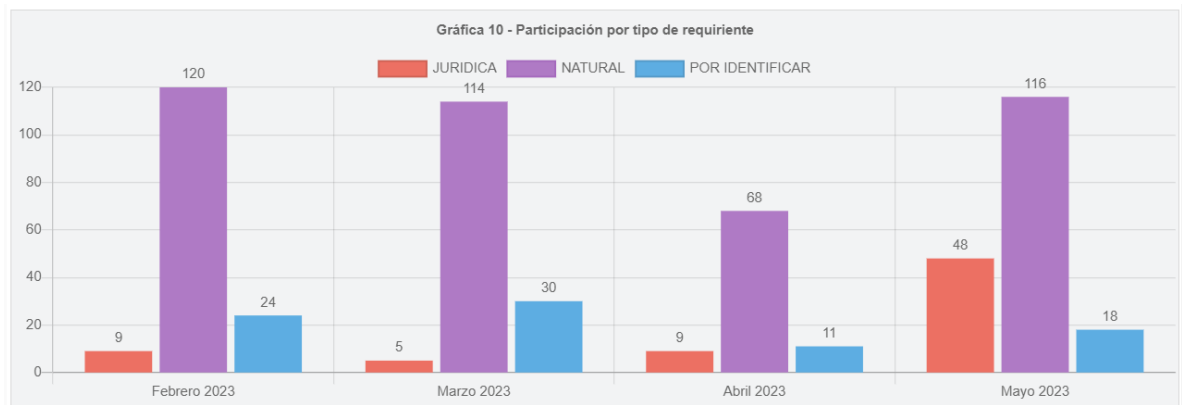
PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



La participación por estrato socioeconómico como se observa en esta gráfica puede concluir que durante el mes de mayo del estrato **6** se allegaron la mayor cantidad de peticiones con 38 peticiones, del estrato **3** se registraron 10 peticiones, en el estrato **2** 6 peticiones, 3 para el estrato **4**, 2 para el estrato **1** y 1 petición para el estrato **5**.

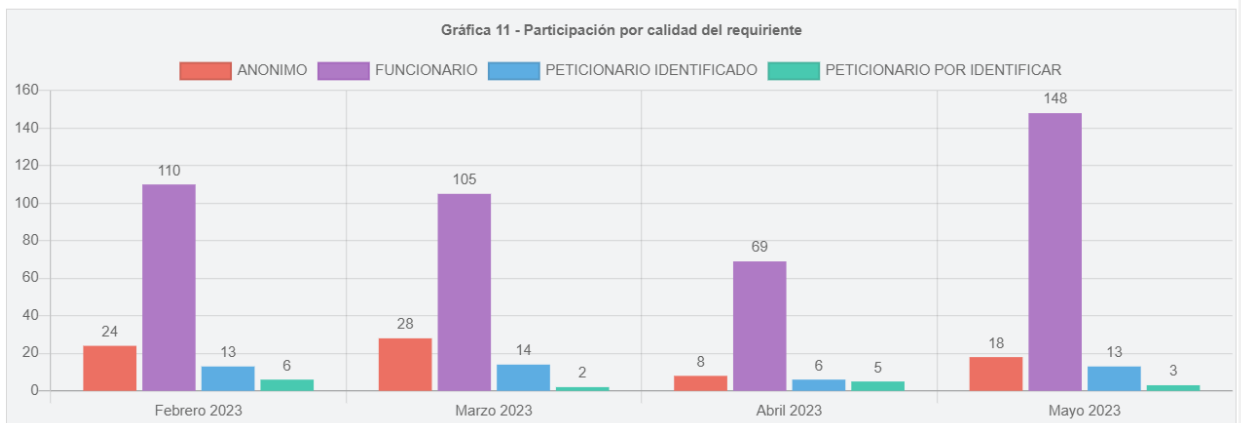


PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIERENTE

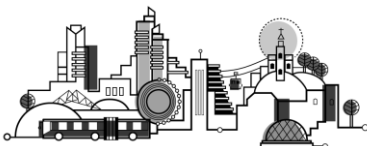


De esta gráfica se extrae que, de las **182** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **116** (64%) de ellas, las personas jurídicas **48** (26%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” no se recibieron peticiones, y en el (10 %) con **18** de peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

CALIDAD DEL REQUIERENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de mayo de 2023, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario





presentó **148** (81%), personas anónimas registraron **18** (10%) los peticionarios identificados presentaron **13** (7%), solicitudes y por último como personas por identificar se registraron **3** peticiones (2%).

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

Desde la Defensoría del Ciudadano, de manera constante, 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 **34** requerimientos.

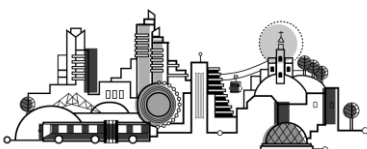
En este periodo se presentaron cinco (5) SDQS, con extemporaneidad.

SDQS	Vencimiento	Fecha Cierre	Proceso - Respuesta	N° Días Extemporáneos
2007302023	17-05-2023	25-05-2023	Dirección Financiera	25
2082792023	23-05-2023	25-05-2023	Dirección Financiera	2
2172162023	19-05-2023	24-05-2023	Dirección Administrativa	2
1748382023	03/05/2023	11/05/2023	Oficina Ases. De Planeac.	7
1908302023	11-05-2023	01-06-2023	Defensor del Ciudadano	14

En cuanto a los requerimientos, se realizaron treinta y cuatro (34), de los cuales ocho se dirigieron a la Dirección Financiera, siete a la Dirección Administrativa, siete a la Mesa Directiva, tres a la Presidencia, tres a la Secretaria General, dos a la Oficina Asesora de Planeación, una a la Comisión Primera, dos a la Comisión Segunda y una a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

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

