



## INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE NOVIEMBRE DE 2020

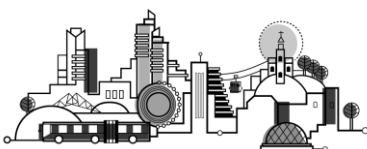
El procedimiento de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; y que han sido clasificados y tramitados con corte a 30 de noviembre de 2020, a través del SDQS.

### 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 septiembre 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 noviembre se recibieron 18 peticiones equivalente al 10% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 37 recibidas el mes anterior. El ítem se descende, en un 50% pero se sostiene como la segunda opción para los usuarios en cuanto a las solicitudes y peticiones.

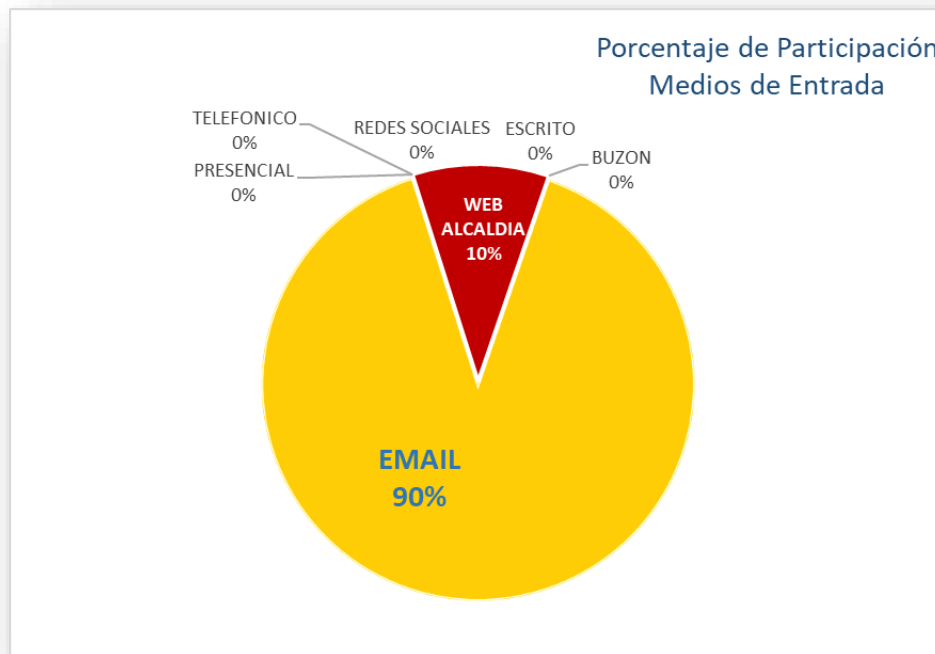
**CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de noviembre se recibieron 159



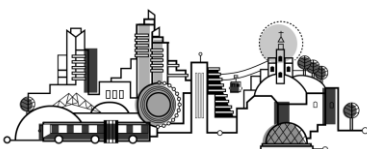


peticiones, que equivalen al 90%, El ítem se sube, debido la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretada por la pandemia, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

El medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 159 peticiones que corresponden al 90% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 18 peticiones que corresponden al 10%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose estable en cantidad de solicitudes con respecto al mes anterior, pero los porcentajes de utilización se mantienen estables, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.



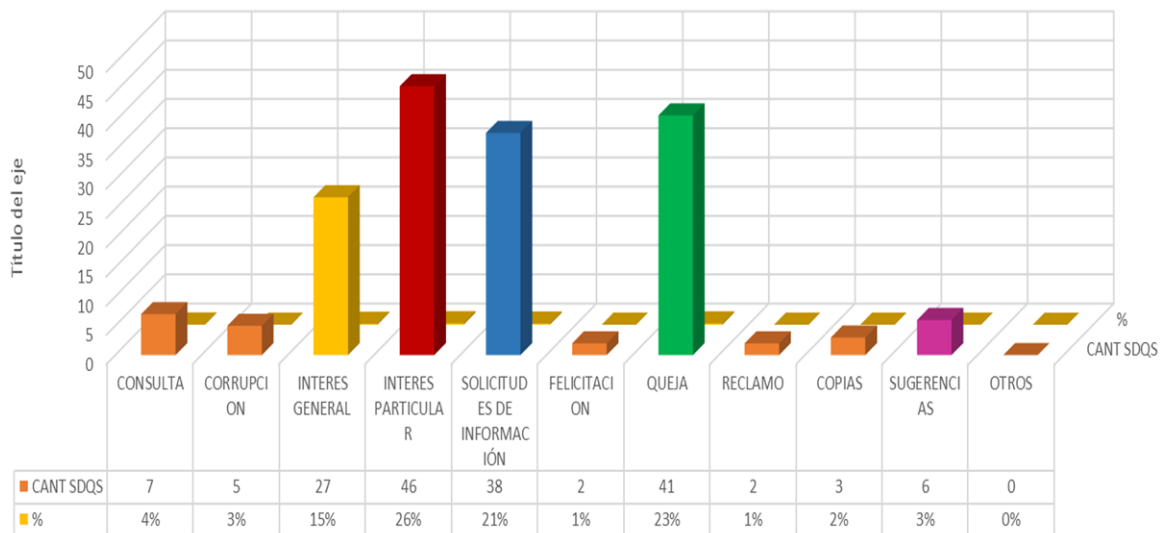
En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.



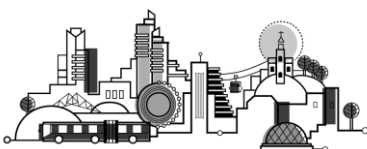
## TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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 noviembre.

### TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de noviembre de 2020, son los Derechos de petición de interés Particular con 46 solicitudes y un 26% de participación, las Quejas para este mes suben de manera considerable con 41 peticiones y un porcentaje de participación del 23%, las solicitudes de Información con 38 solicitudes y 21% de participación y los Derechos de Petición de Interés General con 27 y un 15% de participación.

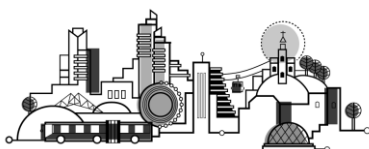


Para el mes noviembre, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés Particular, las quejas, las solicitudes de Información y los Derechos de Petición de Interés General, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo 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.

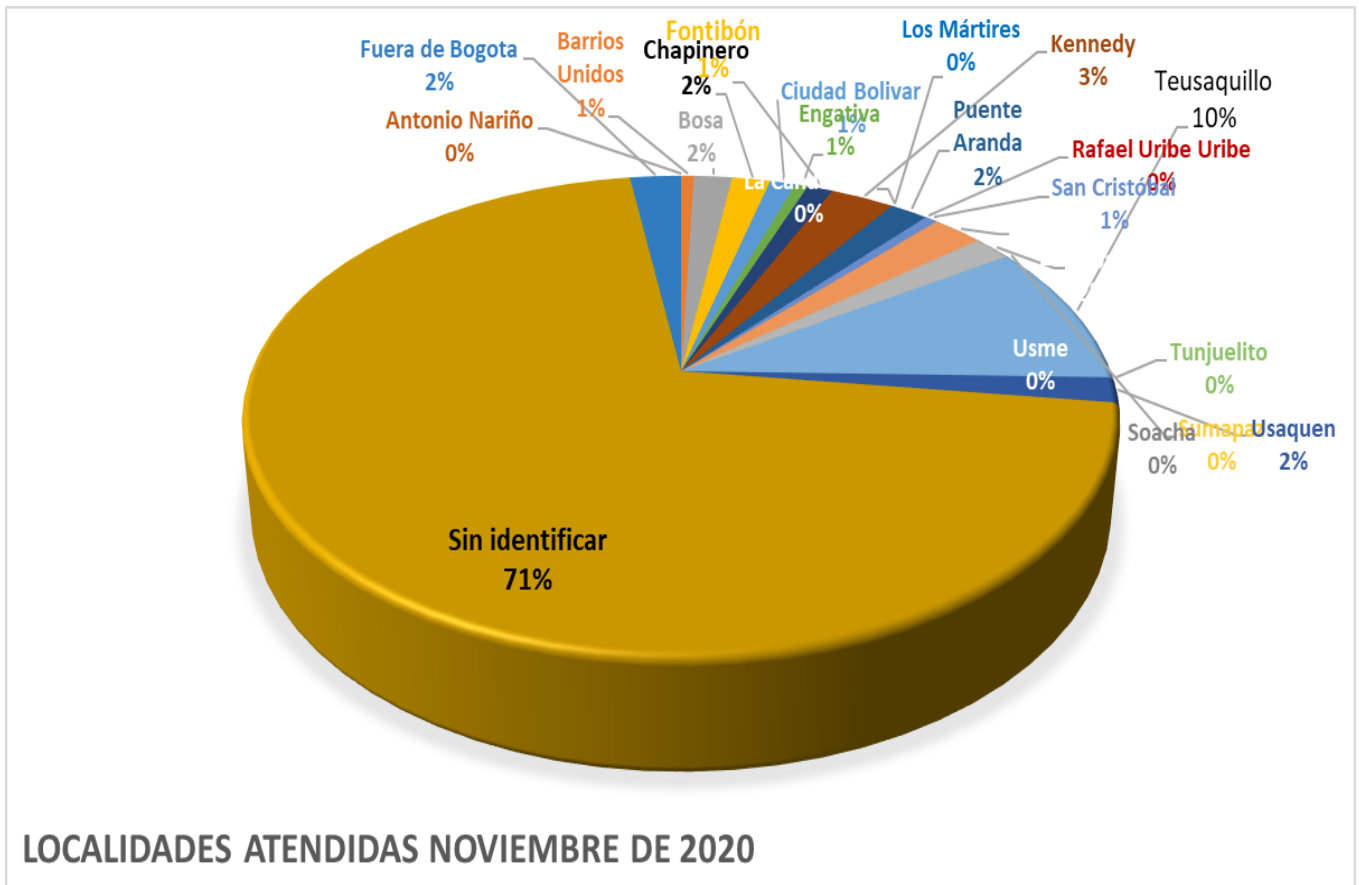
### PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	3	2%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	1	1%
Fontibón	2	1%
Kennedy	5	3%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	4	2%
Suba	3	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	17	10%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	3	2%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	125	71%
Fuera de Bogotá	4	2%
<b>Total general</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 177 solicitudes, 125 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 71% de participación; la Localidad de

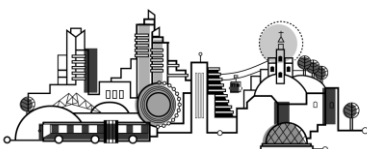


Teusaquillo con 17 solicitudes y un 10% de participación, son las localidades con más participación, los restantes corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.



La gráfica 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 noviembre se resalta el porcentaje del 71% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

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 geo-

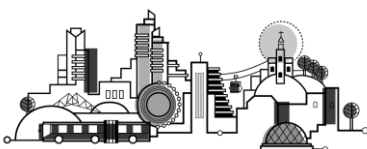




**Concejo  
de Bogotá**

referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**  
**Defensor del Ciudadano**





## EN LA PAGINA

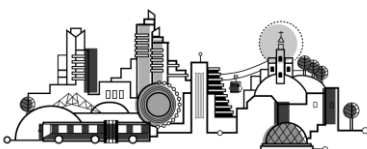
### INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA EL MES DE NOVIEMBRE DE 2020

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 30 de noviembre de 2020, a través del SDQS.

### 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 septiembre 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 noviembre se recibieron 18 peticiones equivalente al 10% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 37 recibidas el mes anterior. El ítem se descende, en un 50% pero se sostiene como la segunda opción para los usuarios en cuanto a las solicitudes y peticiones.





**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 noviembre se recibieron 159 peticiones, que equivalen al 90%, El ítem se sube, debido la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretada por la pandemia, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

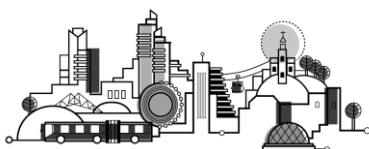
El medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de noviembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 159 peticiones que corresponden al 90% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 18 peticiones que corresponden al 10%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose estable en cantidad de solicitudes con respecto al mes anterior, pero los porcentajes de utilización se mantienen estables, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

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.

## 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 noviembre.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de noviembre de 2020, son los Derechos de petición de interés Particular con 46 solicitudes y un 26% de participación, las Quejas para este mes suben de manera considerable con 41 peticiones y un porcentaje de participación del 23%, las solicitudes de Información con 38 solicitudes y 21% de participación y los Derechos de Petición de Interés General con 27 y un 15% de participación.







Para el mes noviembre, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés Particular, las quejas, las solicitudes de Información y los Derechos de Petición de Interés General, 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 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.

### **PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 177 solicitudes, 125 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 71% de participación; la Localidad de Teusaquillo con 17 solicitudes y un 10% de participación, son las localidades con más participación, los restantes corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.

La gráfica 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 noviembre se resalta el porcentaje del 71% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

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 georreferenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

**OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA**  
Defensor del Ciudadano

