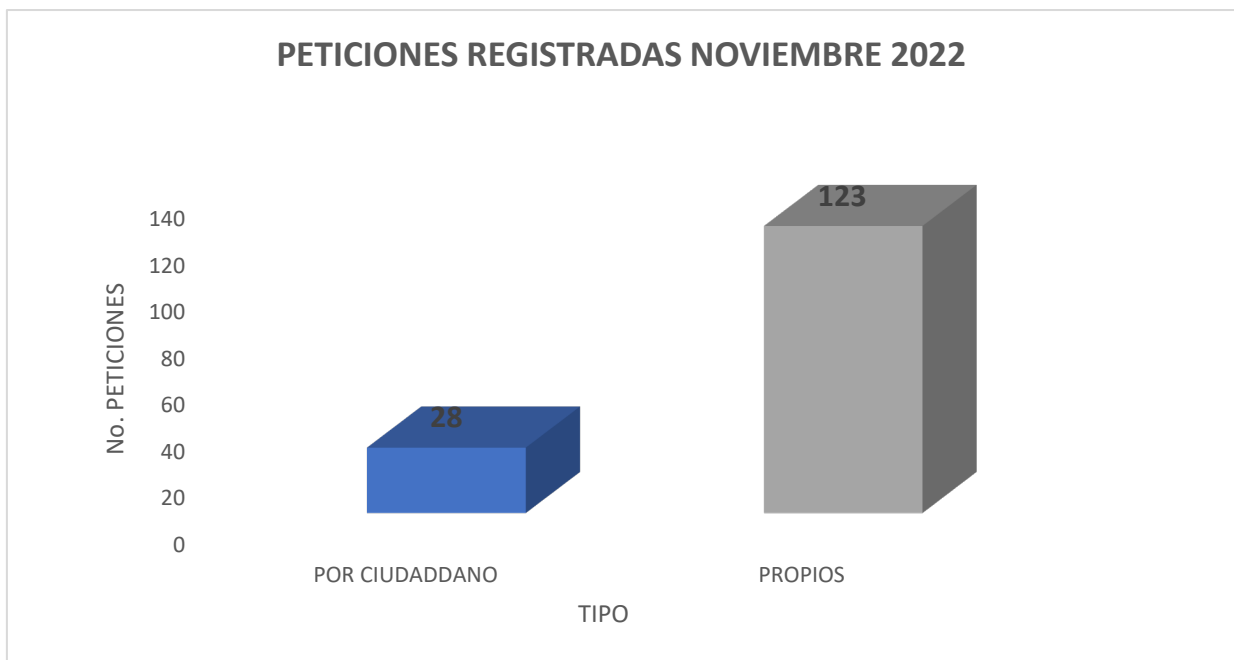




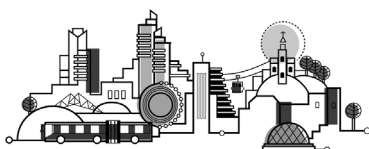
ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE NOVIEMBRE DE 2022

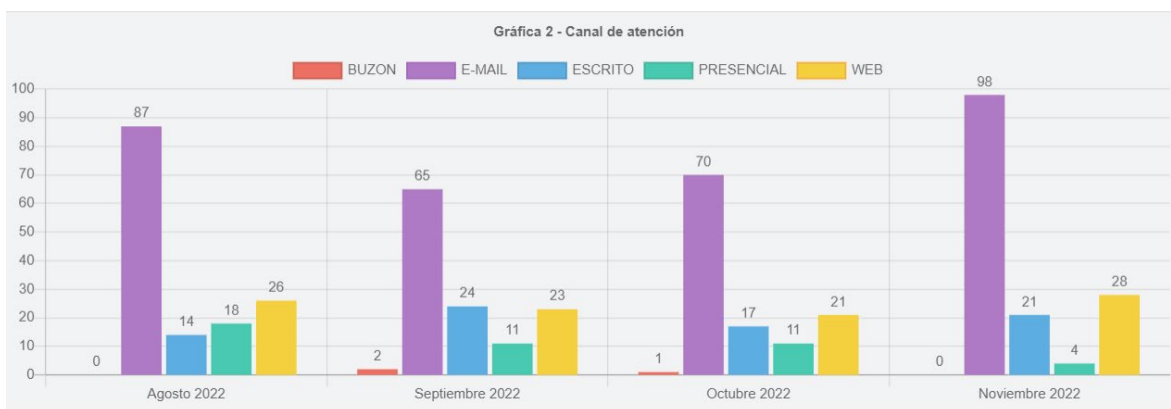
PETICIONES REGISTRADAS: Conforme al seguimiento realizado durante el mes de octubre de 2022 se registraron 151 peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 28 peticiones y de manera presencial y 123, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación. Al respecto es 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 noviembre 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 -



Durante el mes de octubre 2022 se presentaron 151 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.



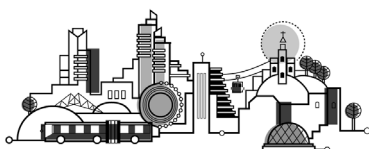
WEB: Se recibieron 28 peticiones equivalente al 18. % del total las peticiones que recibidas.

ESCRITO: Se recibieron 21 peticiones equivalente al 14 % de total de peticiones recibidas.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 98 peticiones que equivalen al 65% con lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante el mes de octubre 2022.

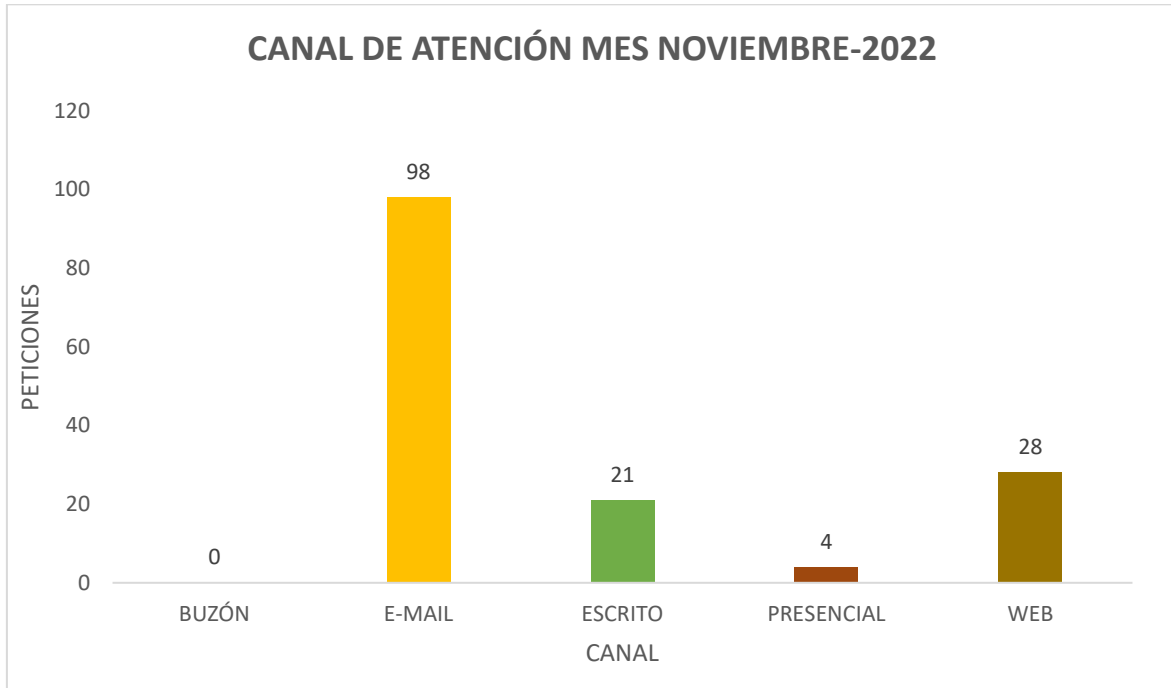
PRESENCIAL: Se recibieron 4 peticiones equivalentes al 3% de total de peticiones recibidas.

BUZÓN: Se recibieron 0 peticiones equivalente al 0% de total de peticiones recibidas.



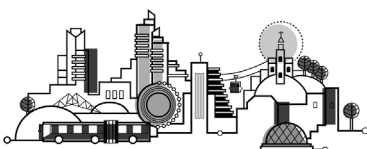


**Concejo
de Bogotá**

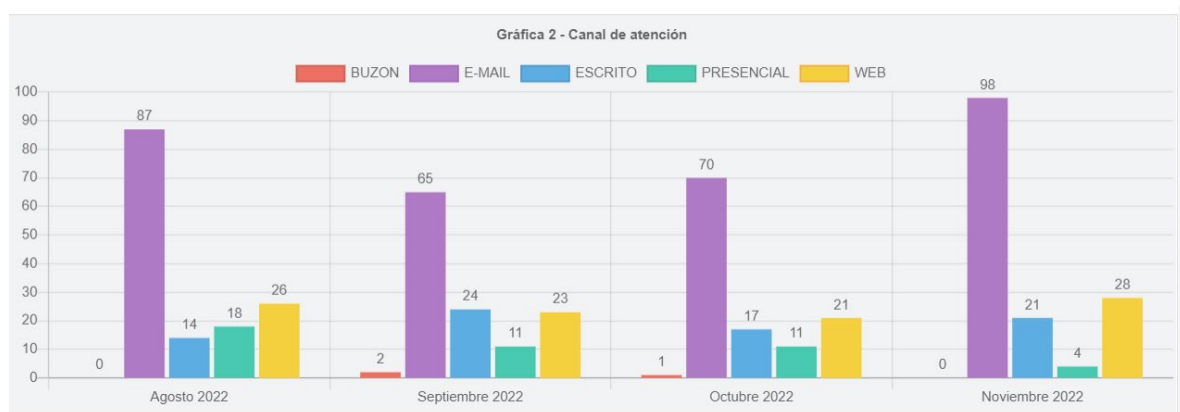


ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

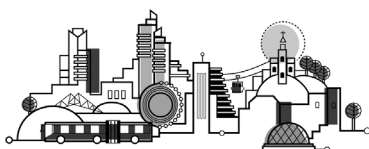
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	28	18%
ESCRITO	21	14%
EMAIL	98	58%
PRESENCIAL	4	3%
BUZÓN	0	0%
TOTAL SDQS	151	100%



CANAL DE ATENCIÓN- NOVIEMBRE 2022

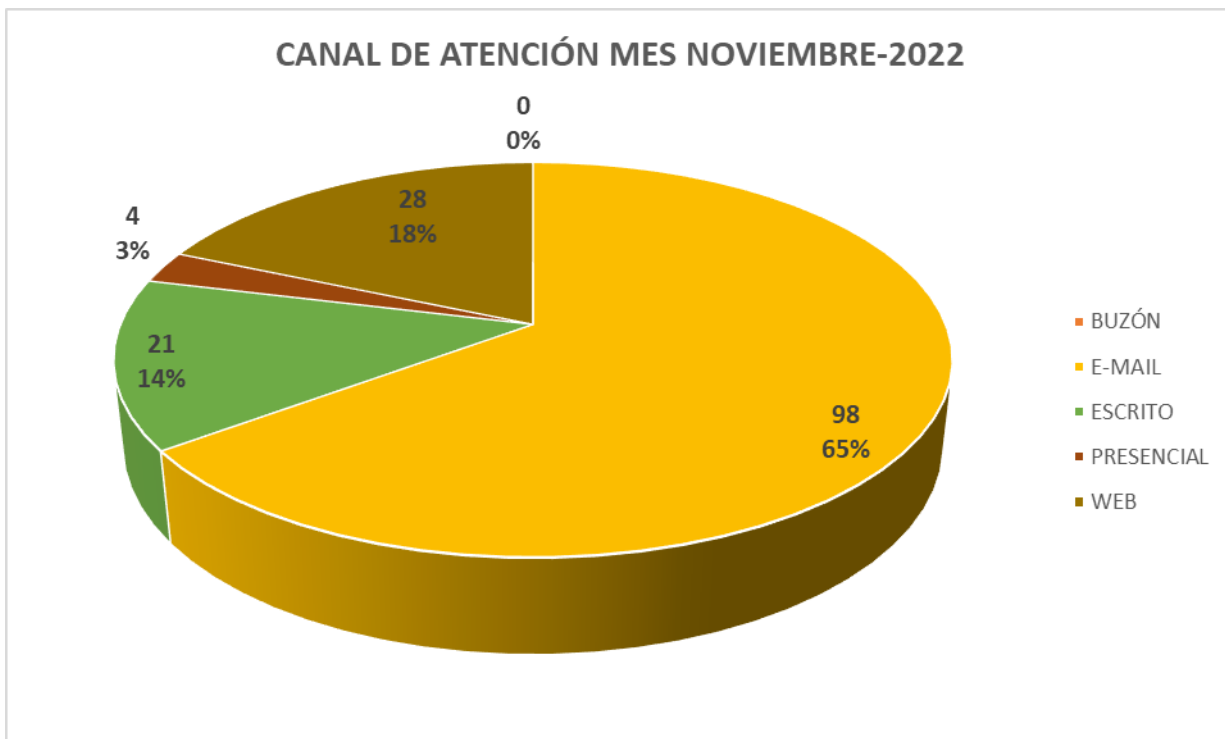


Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos sigue siendo el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 98 peticiones que corresponden al 65%; seguido por las peticiones escritas con un registro de 21 solicitudes que corresponden al 14%. Por la web de la Alcaldía “**Bogotá te Escucha**” se registraron 28 peticiones equivalentes al 18%. Se recibieron 4 peticiones presenciales que corresponden al 3% y como novedad se registraron una petición a través de buzones de la Entidad con 0 solicitudes que corresponden al 0% del total de las solicitudes recibidas.

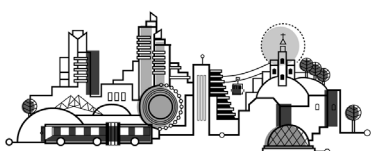


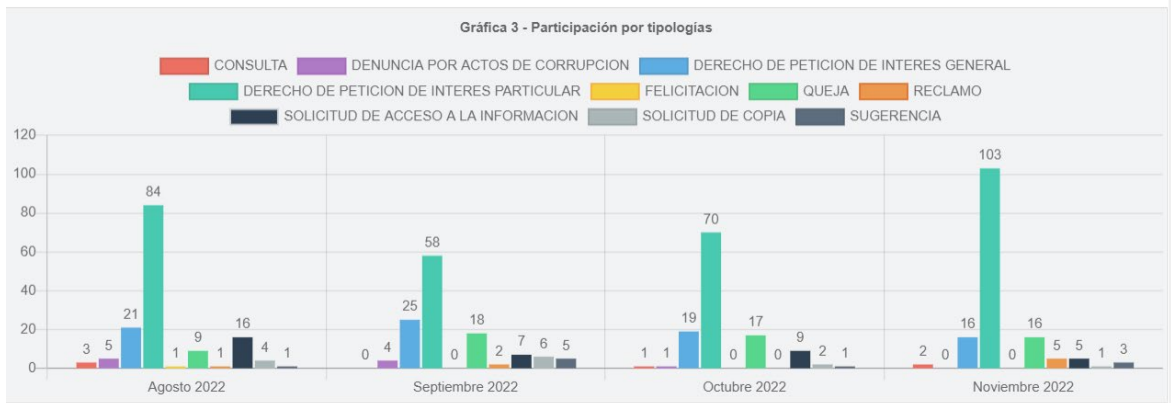


**Concejo
de Bogotá**



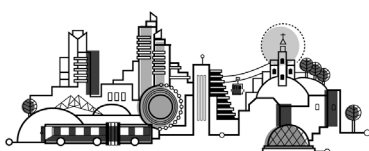
TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES: Durante octubre podemos constatar que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “derechos de petición de interés general” se ubicaron como Los canales utilizados con mayor número de requerimientos.





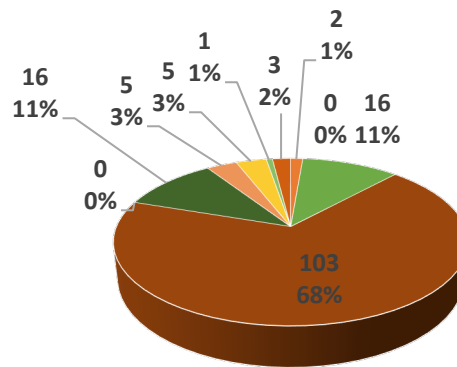
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de noviembre son los derechos de petición de interés particular con 103 de ellos y un porcentaje del 68%, seguido de los derechos de petición de interés general con 16 peticiones y un porcentaje de participación del 11%, y queja con 16 que equivalen a un 11%.

A su vez, se contabilizaron 2 consulta, que corresponden al 2%; 0 felicitaciones que corresponde al 0%, que corresponde al 0%. También se recibieron 5 reclamos que equivalen al 3%. Se registraron 0 denuncias de corrupción, el 0%; 5 solicitudes de acceso de información que equivalen al 3%, durante el undécimo mes.

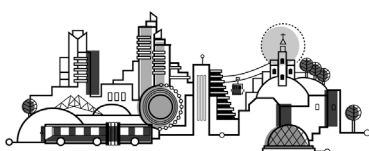
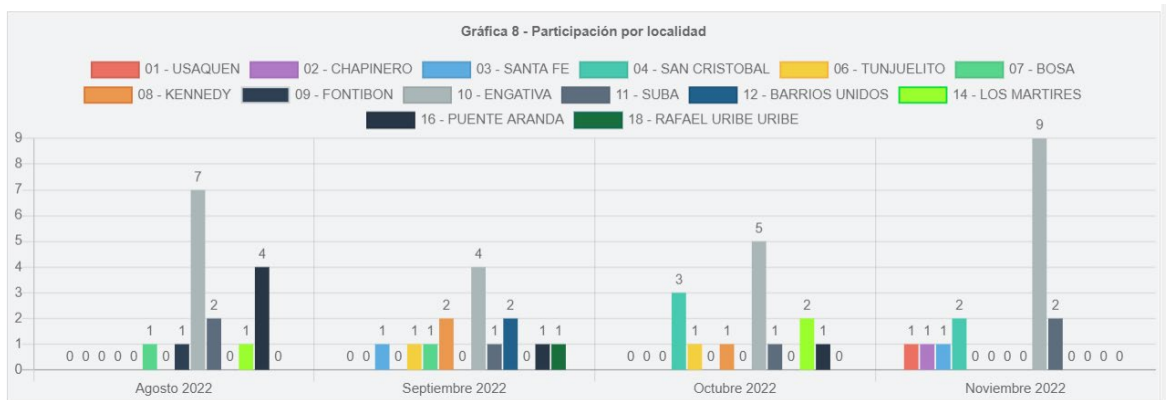


PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍAS NOVIEMBRE - 2022

- CONSULTA
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
- DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
- DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
- FELICITACIÓN
- QUEJA

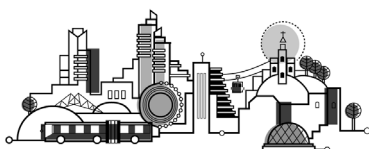
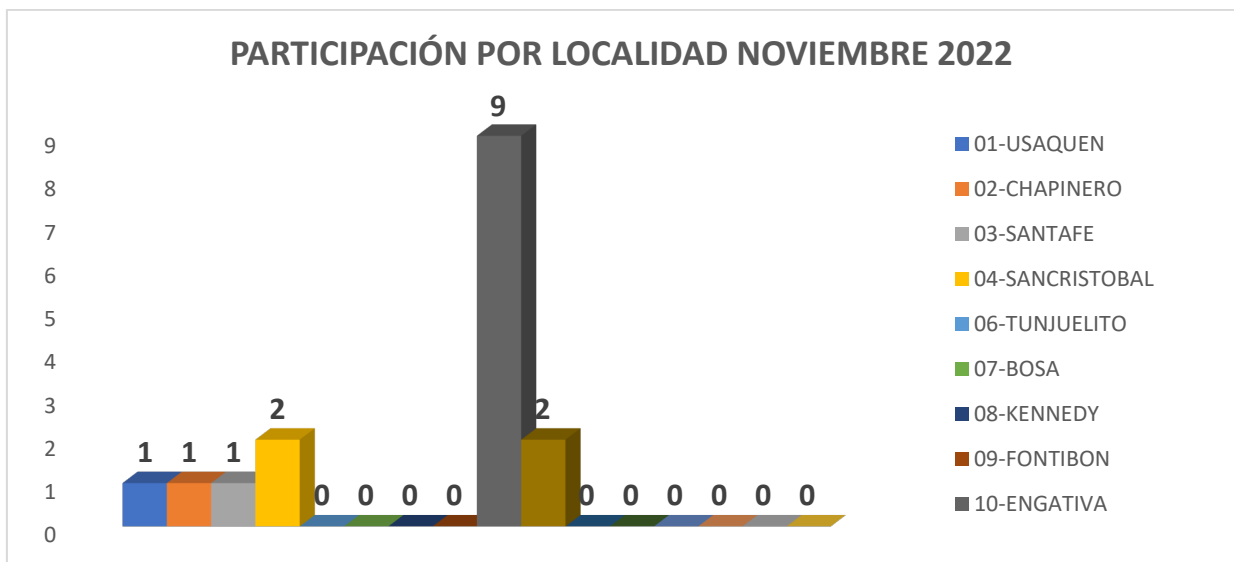


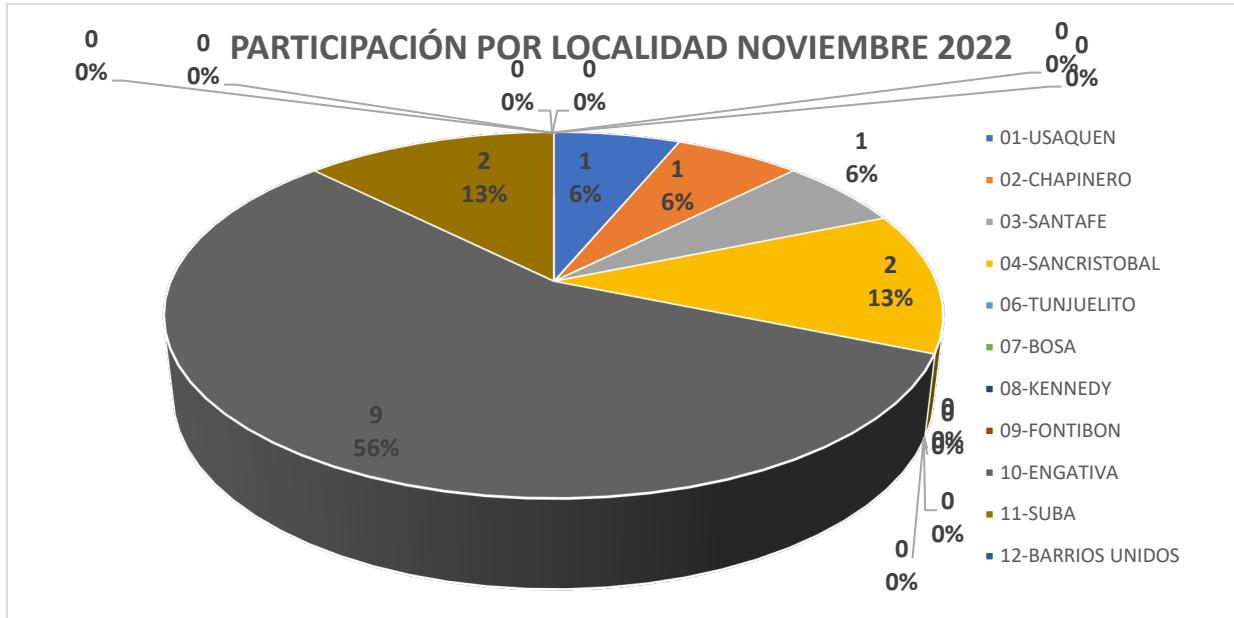
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS En relación con la información de participación de localidades, durante noviembre de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 16 solicitudes, la mayoría no presentan la ubicación geográfica respectiva.



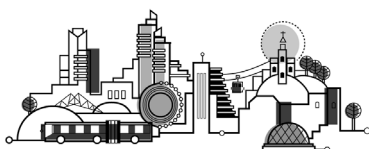
Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 01 Usaquén, su participación fue de 1 que equivale al 6%, 02 Chapinero, su participación fue de 1 que equivale al 6%; 03 Santa fé, su participación 1 que equivale al 6%; 04 San cristobal, fue 2 que equivale al 13%; 06 Tunjuelito, su participación fue de 0 equivale 0%; 07 Bosa, su participación fue 0 equivale al 0%; 08 Kennedy, participación fue 0 equivale al 0%; 09 Fontibon, su participación fue 0 equivale al 0%, 10 Engativá, su participación fue de 9 que equivale al 56%; 11 Suba, su participación fue de 2 equivale 13%; 12 Barrios Unidos, su participación fue de 0 que equivale 0%, 14 Mártires. Su participación fue del 0% que equivale al 0%.

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, especialmente los digitales.



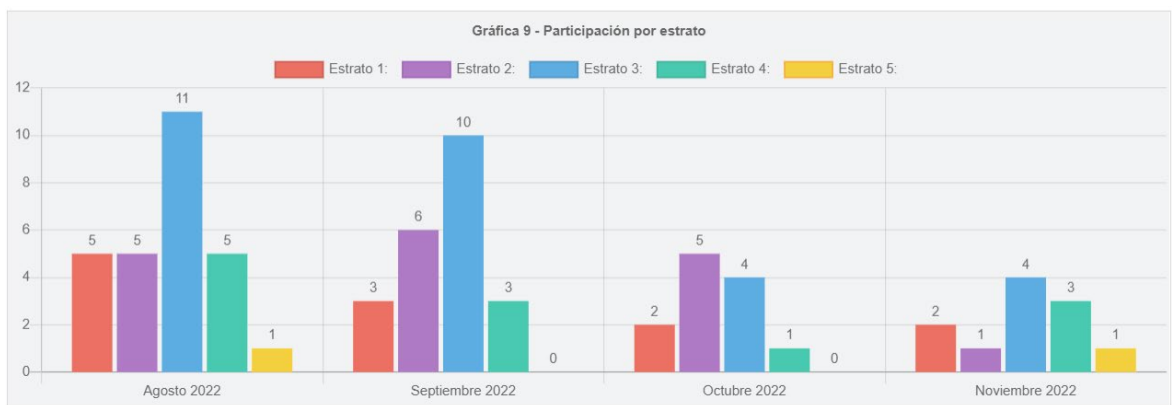


PARTICIPACIÓN POR ESTRATO: La perfilación por estratos socioeconómicos durante el mes de noviembre del estrato 1 fueron 2 peticiones, el estrato 2 se hicieron 1 petición, el estrato 3 fueron 4 peticiones, el estrato 5 fue 1 peticiones se allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando de esta manera el primero lugar con 7 peticiones; los estratos 3 y 4, y en segundo lugar el estrato 1 con 2 peticiones.

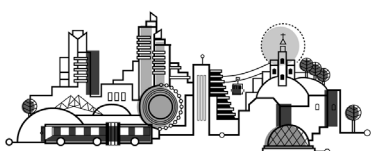




Concejo de Bogotá



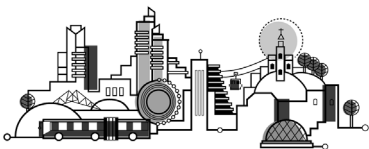
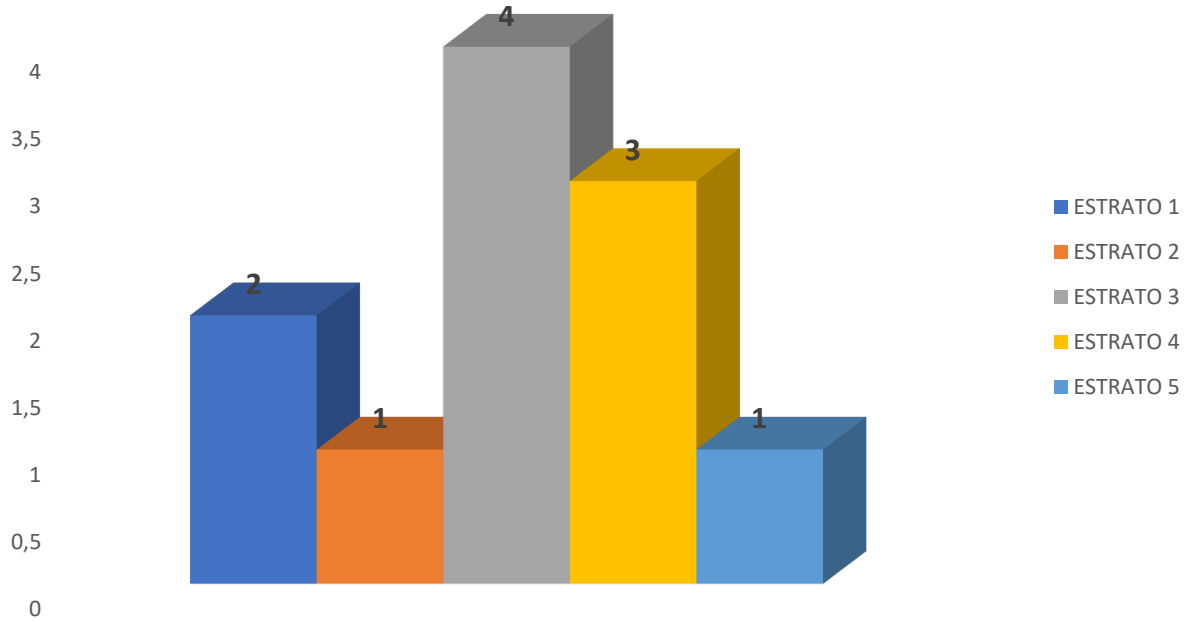
En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 11 peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 64% estrato 3 y 4 y el 36% estratos 1, 2 y 5





**Concejo
de Bogotá**

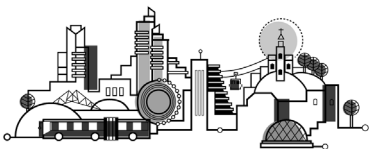
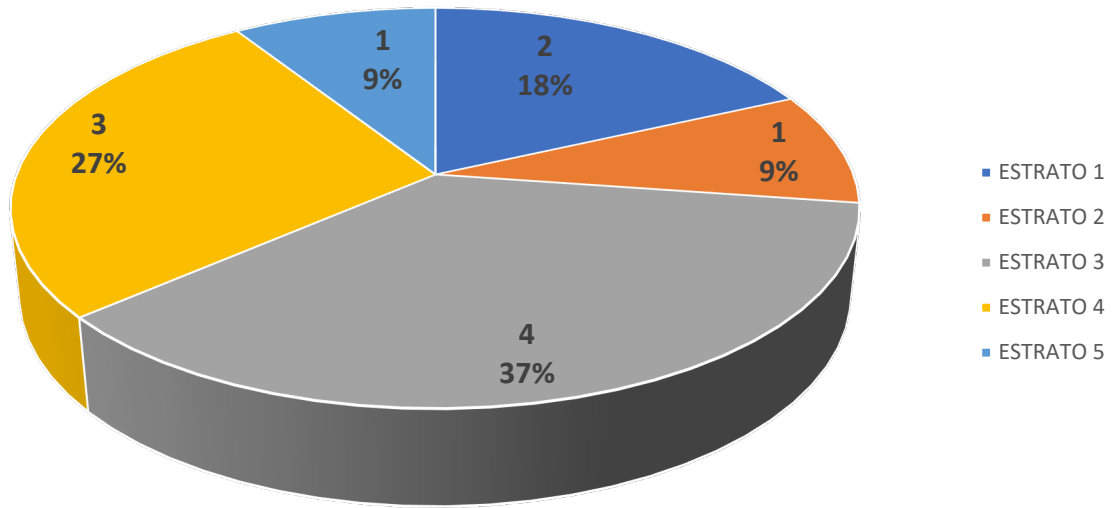
PARTICIPACIÓN POR ESTRATO NOVIEMBRE 2022



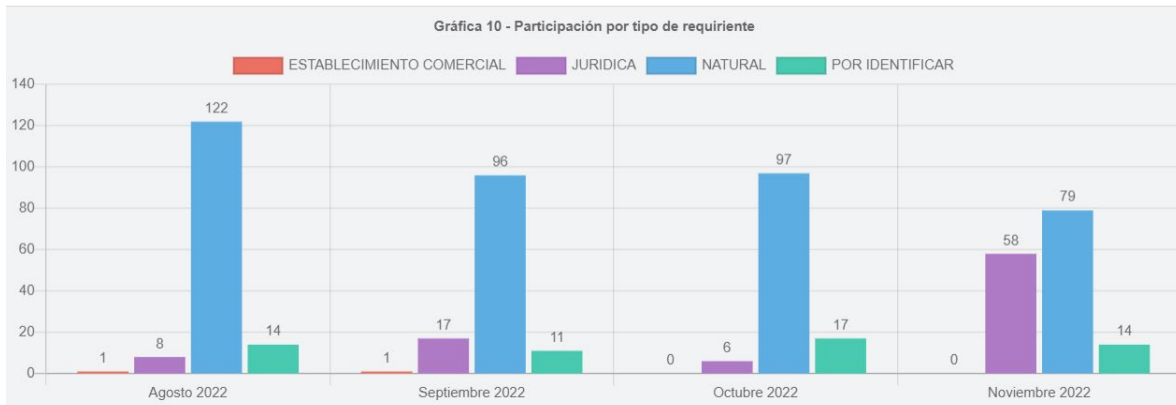


**Concejo
de Bogotá**

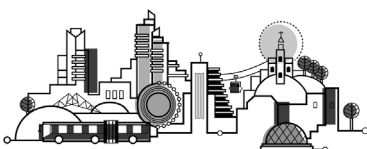
PARTICIPACIÓN POR ESTRATO NOVIEMBRE 2022



PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE:

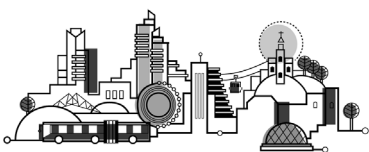


En este punto se concluye que, de 151 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación; las personas jurídicas 58 (39%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” se recibieron 0 (0%) peticiones, por parte personas Natural fue de 79 (52%) y no fue posible identificar el tipo de requirente de 14 (9%)





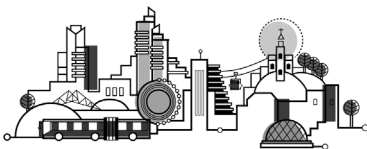
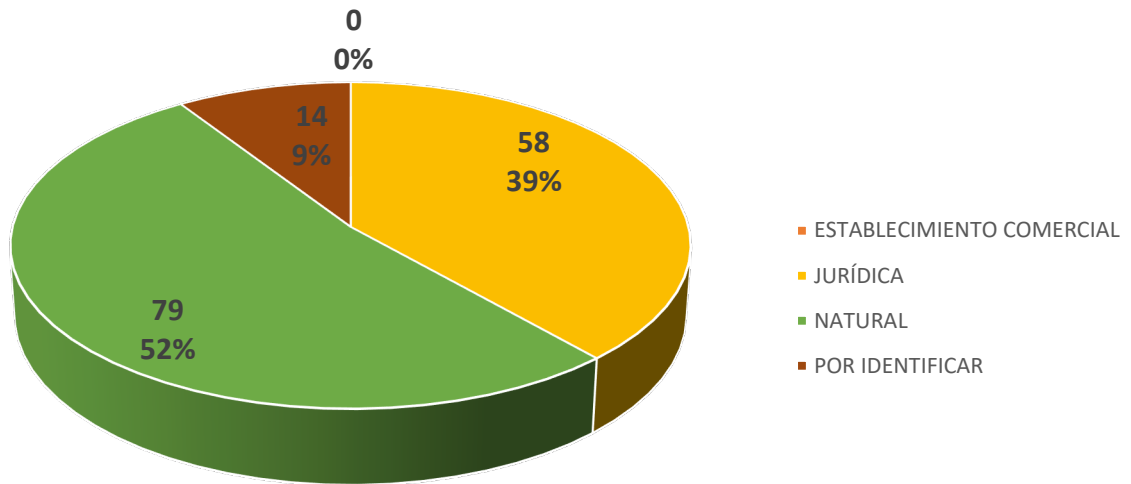
**Concejo
de Bogotá**





**Concejo
de Bogotá**

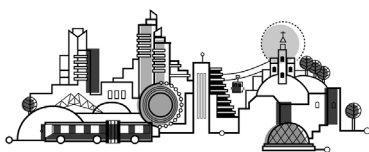
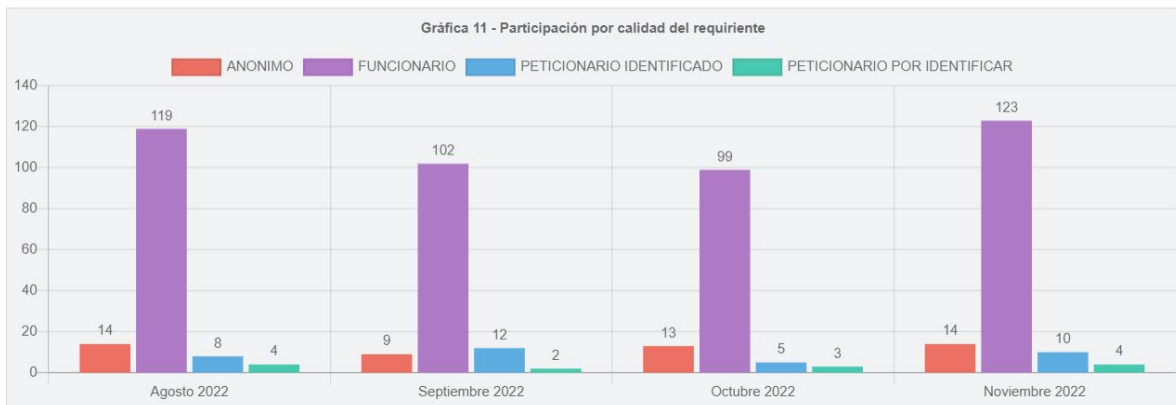
PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRIENTE NOVIEMBRE 2022





Concejo de Bogotá

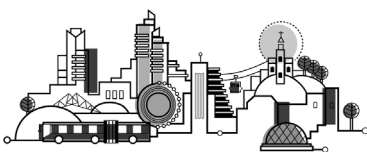
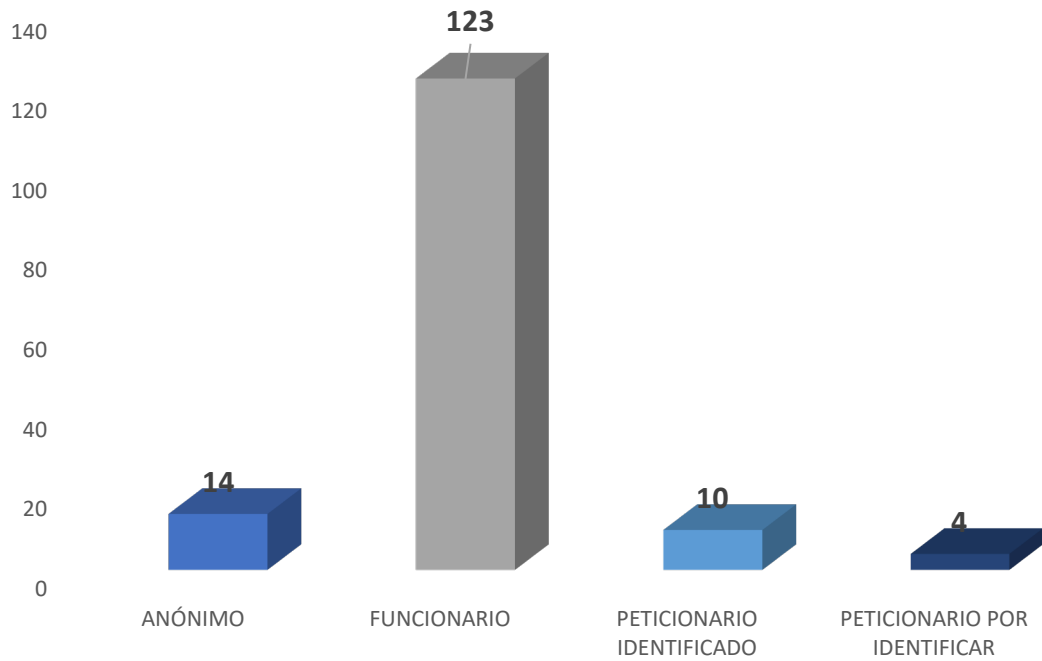
Igualmente se evidencia que, para el mes de noviembre 2022, respecto a la participación por calidad de los requerientes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 123 (81%), los peticionarios identificados presentaron 10 (7%), personas anónimas registraron 14 (9%) solicitudes, y por último como personas por identificar se registraron 4 (3%).



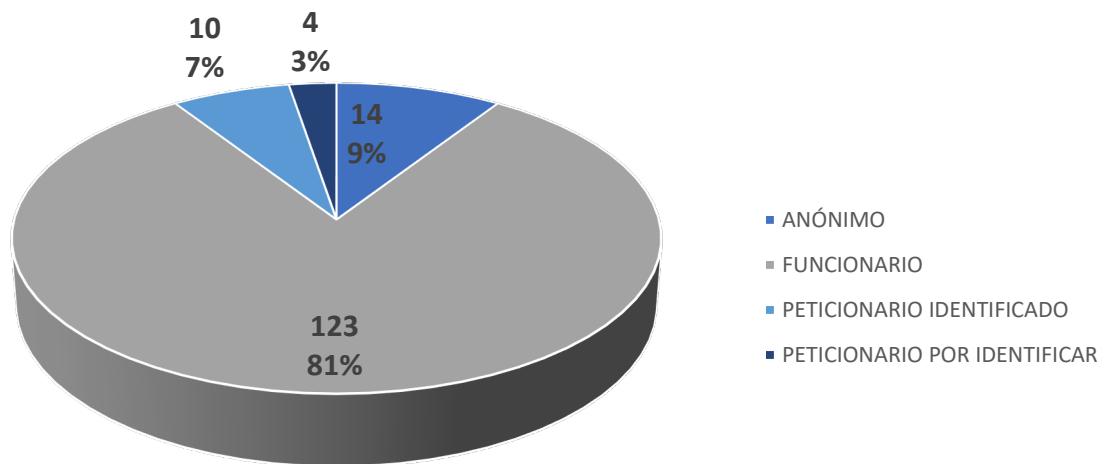


**Concejo
de Bogotá**

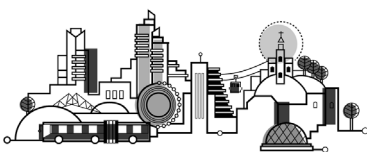
PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE NOVIEMBRE 2022



**PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DEL REQUIRIENTE NOVIEMBRE
2022**



SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES: El Defensor del Ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuanto a los criterios de coherencia,





**Concejo
de Bogotá**

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.

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, así como, las 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. 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.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Asesor 105-02

