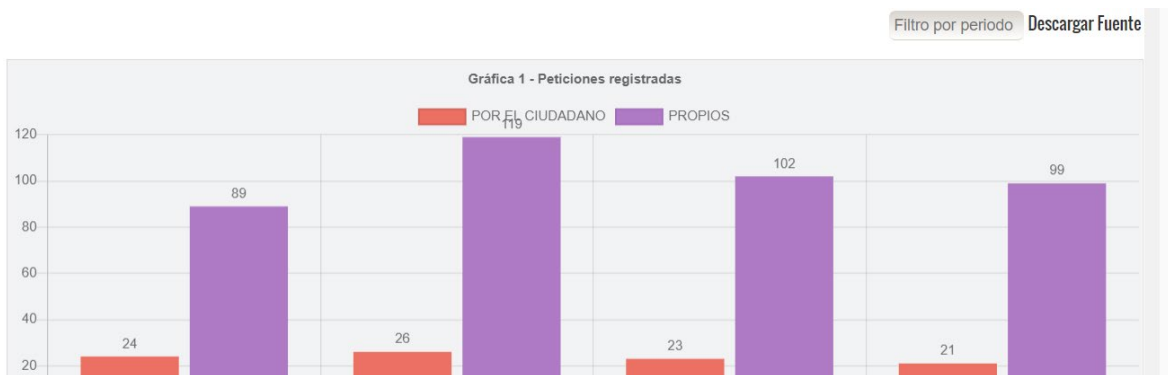




## ANÁLISIS VEEDURÍA

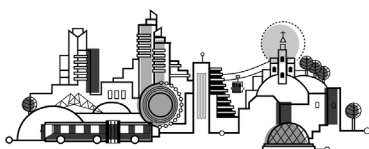
### INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE OCTUBRE DE 2022

**PETICIONES REGISTRADAS:** Conforme al seguimiento realizado durante el mes de octubre de 2022 se registraron 120 peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 21 peticiones y de manera presencial y 99, 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.



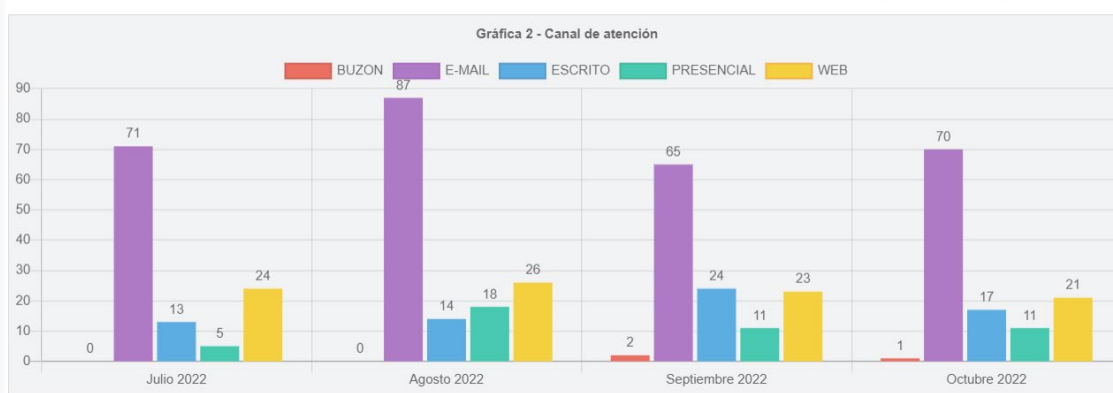
**CANAL DE INGRESO DE PETICIONES:** De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de octubre de 2022 se brindó a la 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 120 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.





# Concejo de Bogotá



**WEB:** Se recibieron 21 peticiones equivalente al 18. % del total las peticiones que recibidas.

**ESCRITO:** Se recibieron 17 peticiones equivalente al 14 % de total de peticiones recibidas.

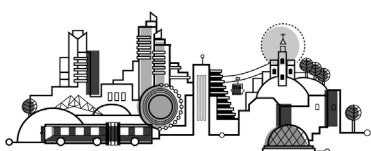
**CORREO ELECTRÓNICO:** Se recibieron 70 peticiones que equivalen al 58% con lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante el mes de octubre 2022.

**PRESENCIAL:** Se recibieron 11 peticiones equivalentes al 9% de total de peticiones recibidas.

**BUZÓN:** Se recibieron 1 peticiones equivalente al 1% de total de peticiones recibidas.

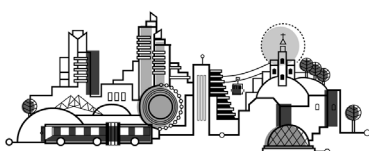
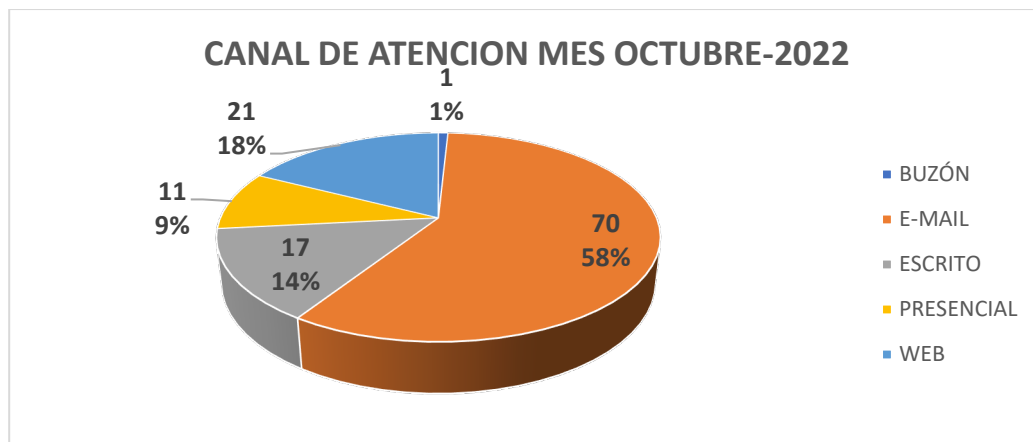
## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	21	18%
ESCRITO	17	14%
EMAIL	70	58%
PRESENCIAL	11	9%
BUZÓN	1	1%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

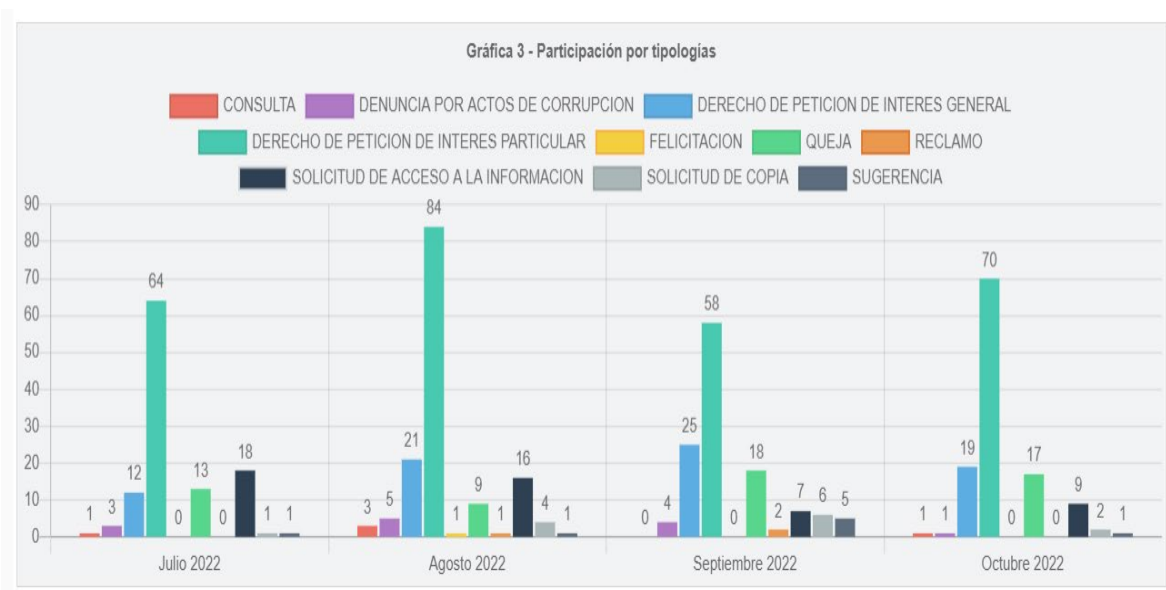


**CANAL DE ATENCIÓN- OCTUBRE 2022**

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 70 peticiones que corresponden al 58%; seguido por las peticiones escritas con un registro de 17 solicitudes que corresponden al 14%. Por la web de la Alcaldía “**Bogotá te Escucha**” se registraron 21 peticiones equivalentes al 18%. Se recibieron 11 peticiones presenciales que corresponden al 9% y como novedad se registraron una petición a través de buzones de la Entidad con 1 solicitudes que corresponden al 1% del total de las solicitudes recibidas.

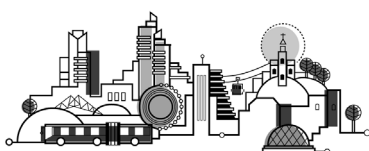


**TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES:** Durante octubre podemos constatar que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “derechos de petición de interés general” se ubicaron como Los canales utilizados con mayor número de requerimientos.



Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de octubre son los derechos de petición de interés particular con 70 de ellos y un porcentaje del 58%, seguido de los derechos de petición de interés general con 19 peticiones y un porcentaje de participación del 16%, y queja con 18 que equivalen a un 14%.

A su vez, se contabilizaron 1 consulta, que corresponden al 1%; 0 felicitaciones que corresponde al 0%, copias, para el 5%. También se recibieron o reclamos que equivalen al 0%. Se registraron 1 denuncias de corrupción, el 1%; 9 solicitudes de acceso de información que equivalen al 7%, durante el décimo mes.

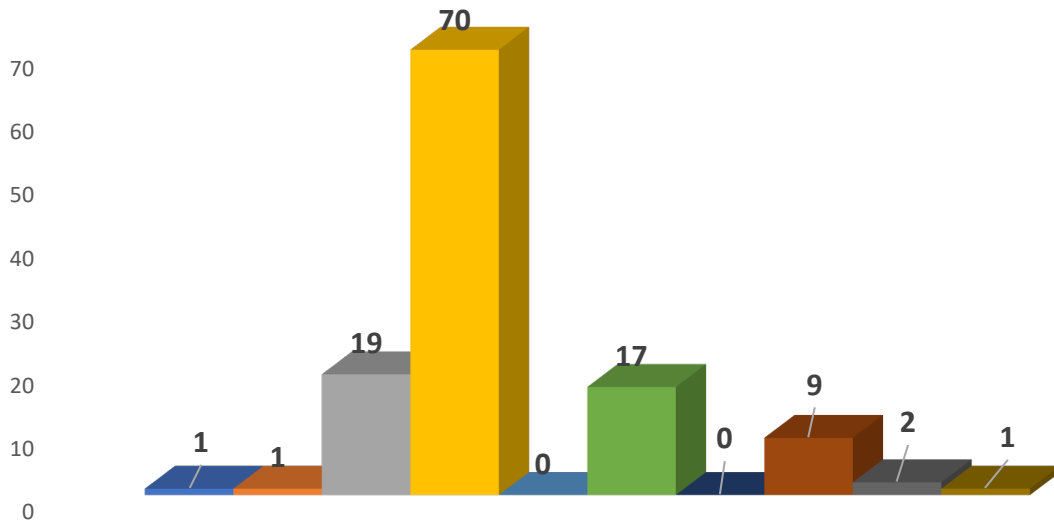




**Concejo  
de Bogotá**

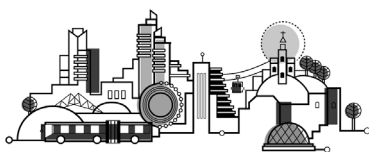
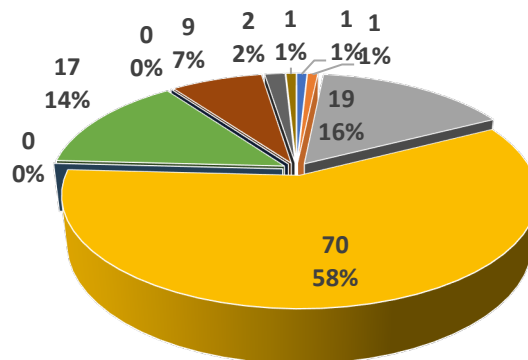
### PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍAS OCTUBRE 2022

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

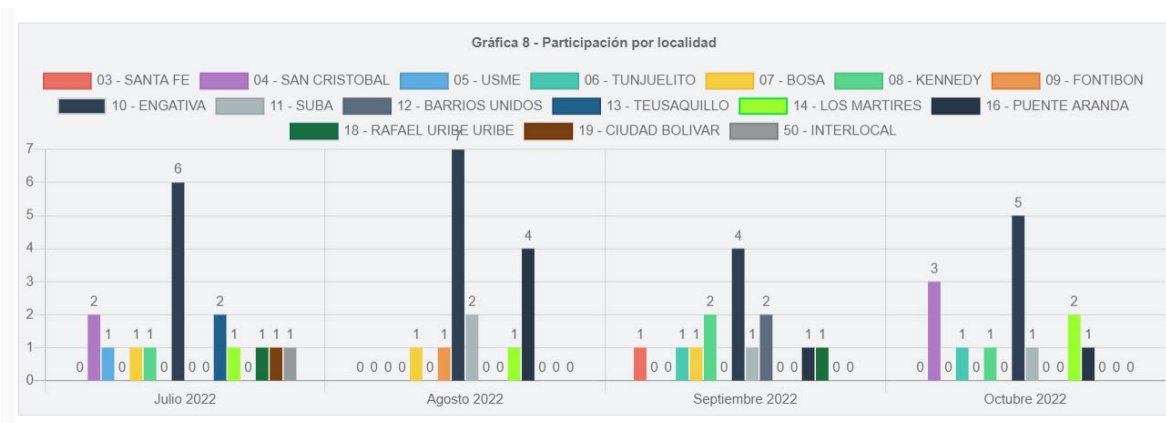


### PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA OCTUBRE 2022

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

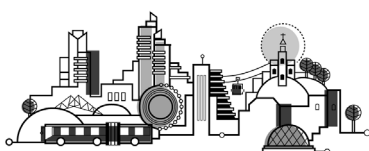


**PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS** En relación con la información de participación de localidades, durante octubre de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 120 solicitudes, la mayoría no presentan la ubicación geográfica respectiva.



Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 03 Santa Fe, su participación fue de 1 que equivale al 7%, 04 San Cristóbal, su participación fue de 3 que equivale al 21%; 05Usme, su participación1 que equivale al 7%; 06Tunjuelito, fue 1 que equivale al 7%; 07 Bosa, su participación fue de 1 equivale 7%; 08Kennedy, su participación fue 0 equivale al 0%; 09 Fontibón, participación fue 0 equivale al 0%; 10 Engativá, su participación fue de 5 que equivale al 36%; 11Suba, su participación fue de 1 equivale 7%; 12 Barrios Unidos, su participación fue de 3 que equivale 21%, 13 Teusaquillo, participación fue 0 equivale al 0%; 14 Mártires. Su participación fue del 2% que equivale al 14%.

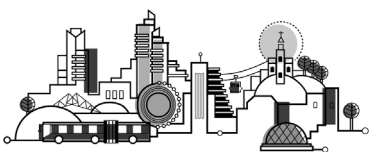
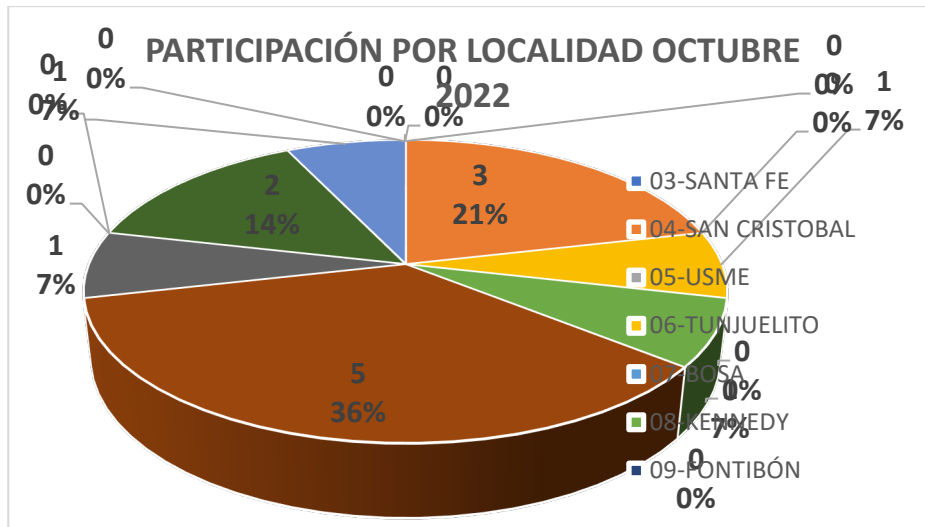
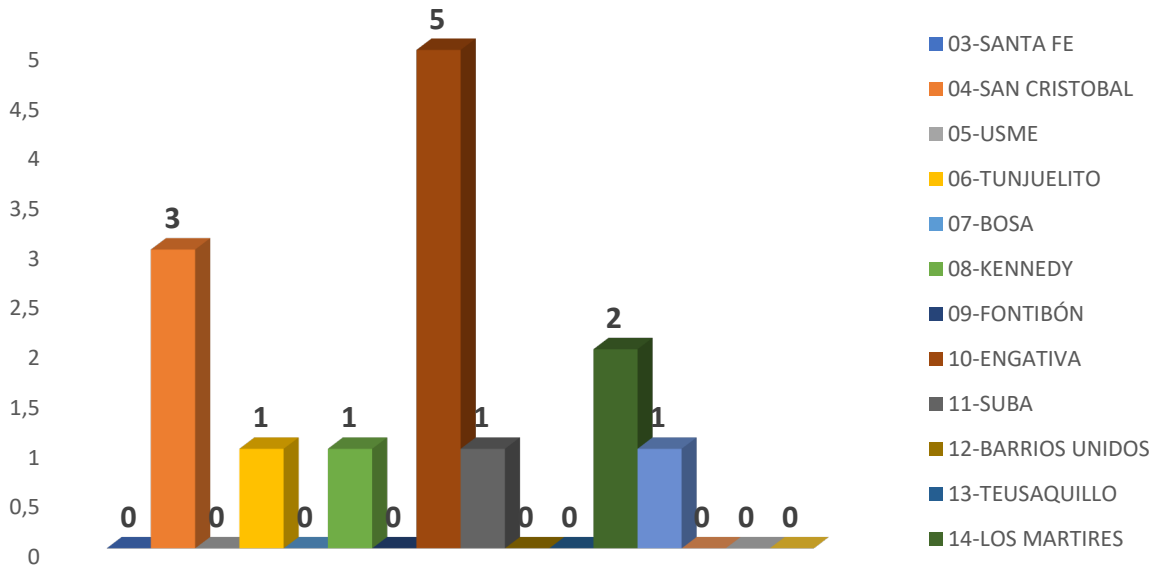
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta colocar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal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





# Concejo de Bogotá

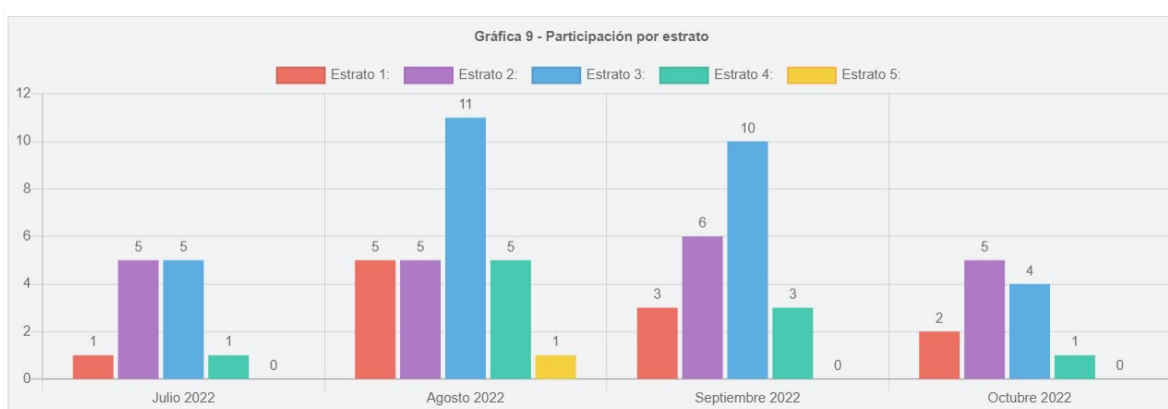
## PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD OCTUBRE 2022



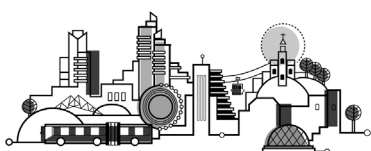
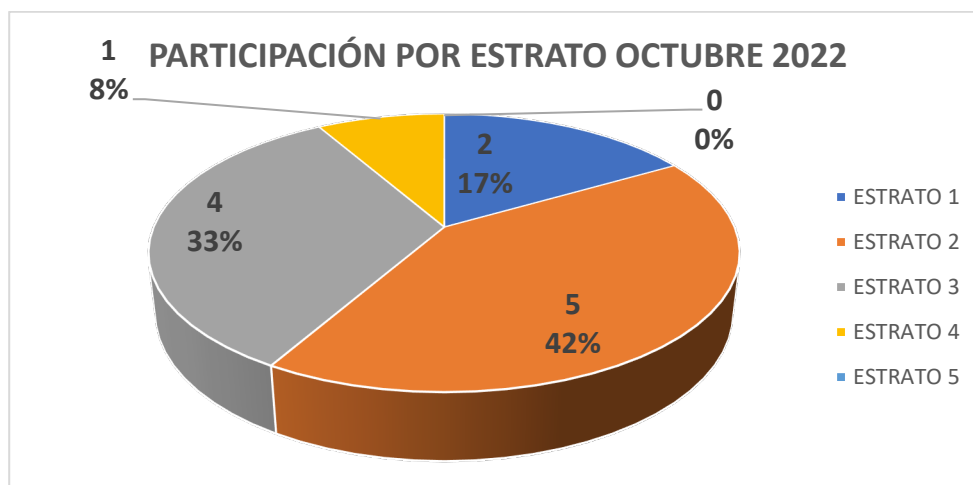


## Concejo de Bogotá

**PARTICIPACIÓN POR ESTRATO:** La perfilación por estratos socioeconómicos durante el mes de octubre del estrato 1 fueron 4 peticiones, el estrato 2 se hicieron 5 peticiones, el estrato 3 fueron 4 peticiones, el estrato 5 fue 0 peticiones se allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando de esta manera el primero lugar con 9 peticiones; los estratos 2 y 3, y en segundo lugar el estrato 1 con 2 peticiones.

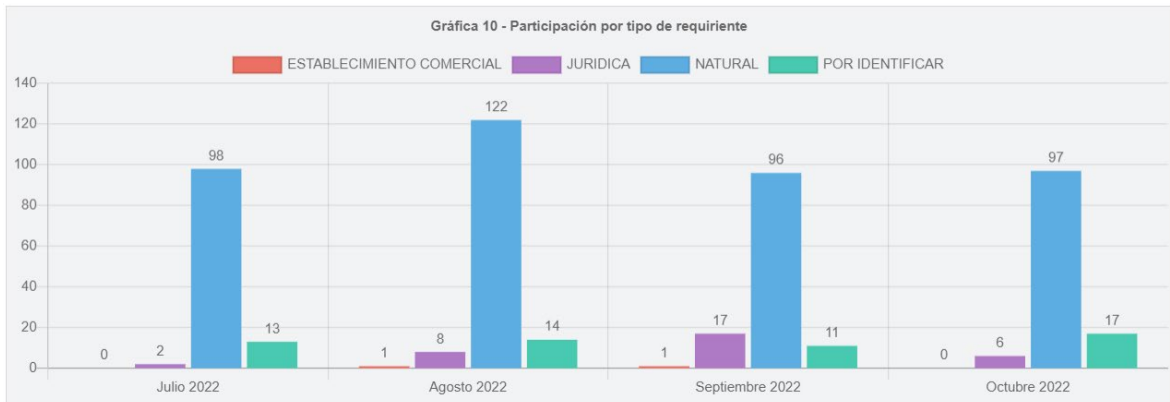


En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 12 peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 75% estrato 2 y 3 y el 25% estratos 1, 4 y 5

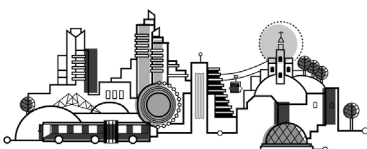
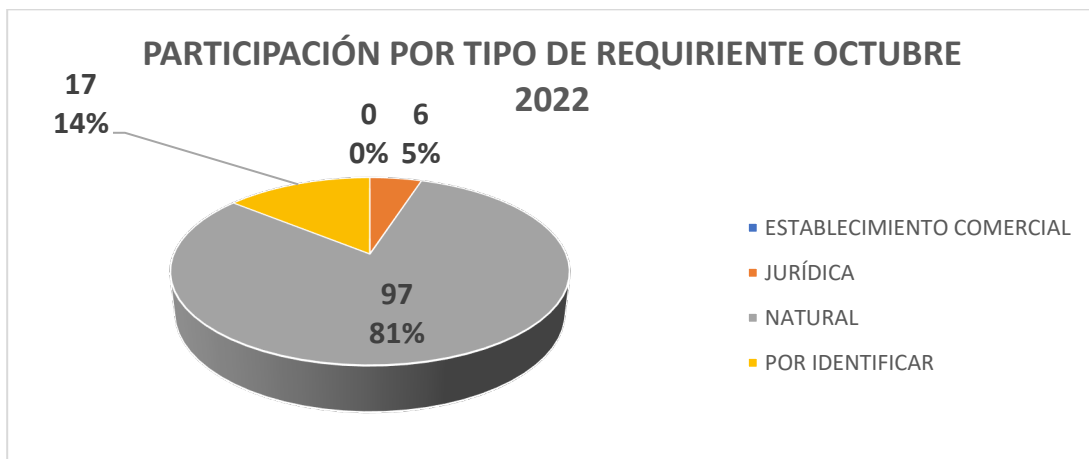




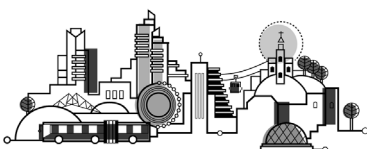
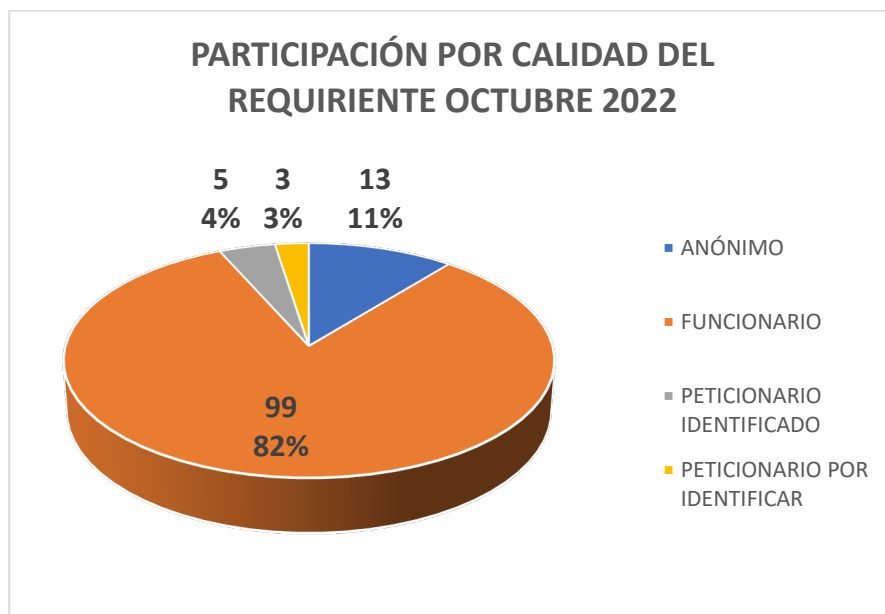
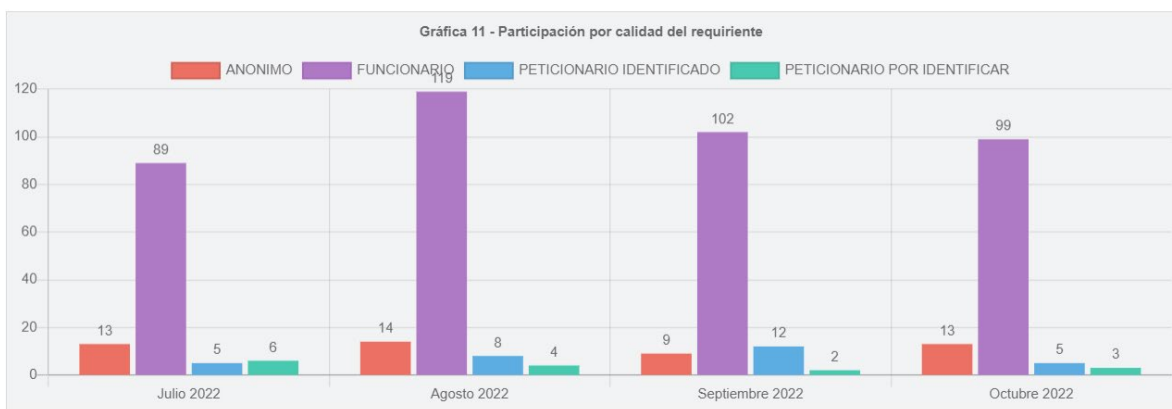
**PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRIENTE:**



En este punto se concluye que, de 120 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 97 (81%); las personas jurídicas 6 (5%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” se recibieron 0 (0%) peticiones y no fue posible identificar el tipo de requirente de 17 (14%)



Igualmente se evidencia que, para el mes de octubre 2022, respecto a la participación por calidad de los requerientes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 99 (82%), los peticionarios identificados presentaron 5 (4%), personas anónimas registraron 13 (11%) solicitudes, y por último como personas por identificar se registraron 3 (3%).



**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, 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.

## ACCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DURANTE OCTUBRE 2022

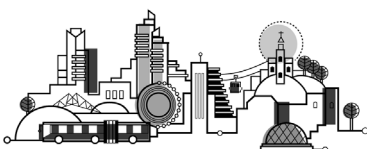
Las SDQS que presentaron vencimiento durante el mes de octubre 2022, corresponden a los radicados relacionados en el cuadro No. 1, igualmente la fecha de vencimiento y el número de días de vencimiento. De las cinco relacionadas, tres corresponden a la Dirección Administrativa y dos a la Secretaría General.

SDQS	Vencimiento	Fecha Cierre	Proceso - Respuesta	N° Días Vencimiento Act.
3333872022	26-09-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	23
3403322022	03-10-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	18
2810182022	09-09-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	34
3644872022	21-10-2022	Sin Cerrar	Secretaria General	5
3664472022	24-10-2022	Sin Cerrar	Secretaria General	4

Cuadro No. 1

En la relación a Las SDQS que presentaron respuesta extemporánea fueron cinco (5). De las cuales, tres (3) pertenecen a la Dirección Administrativa, una (1) a atención al Ciudadano y una (1) a la Secretaria General. (cuadro No. 2)

SDQS	Vencimiento	Fecha Cierre	Proceso - Respuesta	N° Días Extemporáneos
2996082022	05-09-2022	18-10-2022	Dirección Administrativa	30
3361832022	08-09-2022	28-10-2022	Dirección Administrativa	16





## Concejo de Bogotá

3401892022	13-09-2022	24-10-2022	Secretaria General	14
3427822022	22-09-2022	19-10-2022	Atención al Ciudadano	5
3664802022	23-09-2022	28-10-2022	Dirección Administrativa	4

Cuadro No. 2

El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, realizó dieciséis (16) requerimientos de las SDQS; de los cuales siete (7) se hicieron a la Dirección Administrativa, cinco (5) a la Secretaria General, dos (2) a la Dirección Financiera, una (1) a la Presidencia y una (1) a la Oficina de Comunicaciones.

Estas acciones, con la colaboración y atención de las áreas, permitió a cierre de mes - 31.10. del 2022-que las SDQS que presentaban vencimiento sin respuesta bajaran a sólo dos, como se constata en el cuadro No. 3 que se relaciona a continuación.

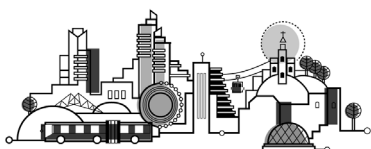
SDQS	Vencimiento	Fecha Cierre	Proceso - Respuesta	N° Días Vencimiento Act.
3403322022	03-10-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	18
2810182022	09-09-2022	Sin Cerrar	Dirección Administrativa	34

Cuadro No. 3

El mes cierra con un total de dos SDQS sin cerrar y Las SDQS que presentaron respuesta extemporánea fueron ocho (8). De las cuales, cuatro (4) pertenecen a la Dirección Administrativa, tres (3) a la Secretaria General y una (1) de la Oficina de Atención al Ciudadano.

El Defensor del Ciudadano continúa enviando alertas de respuesta a las diferentes áreas previa el vencimiento de términos de ley y posterior al vencimiento. Posteriormente se reporta al Director Jurídico, quien hace requerimiento a las áreas a fin de responder de fondo los requerimientos que realicen los peticionarios. En el cuadro cuatro, evidenciamos la relación total de peticiones resueltas de manera extemporánea.

SDQS	Vencimiento	Fecha Cierre	Proceso - Respuesta	N° Días Extemporáneos
2996082022	05-09-2022	18-10-2022	Dirección Administrativa	30
3361832022	08-09-2022	28-10-2022	Dirección Administrativa	16





## Concejo de Bogotá

3401892022	13-09-2022	24-10-2022	Secretaria General	14
3427822022	22-09-2022	19-10-2022	Atención al Ciudadano	5
3664802022	23-09-2022	28-10-2022	Dirección Administrativa	4
3333872022	26-09-2022	31-10-2022	Dirección Administrativa	24
3644872022	21-10-2022	31-10-2022	Secretaria General	6
3664472022	24-10-2022	31-10-2022	Secretaria General	5

Cuadro No. 3

**CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA**  
**Asesor 105-02**

