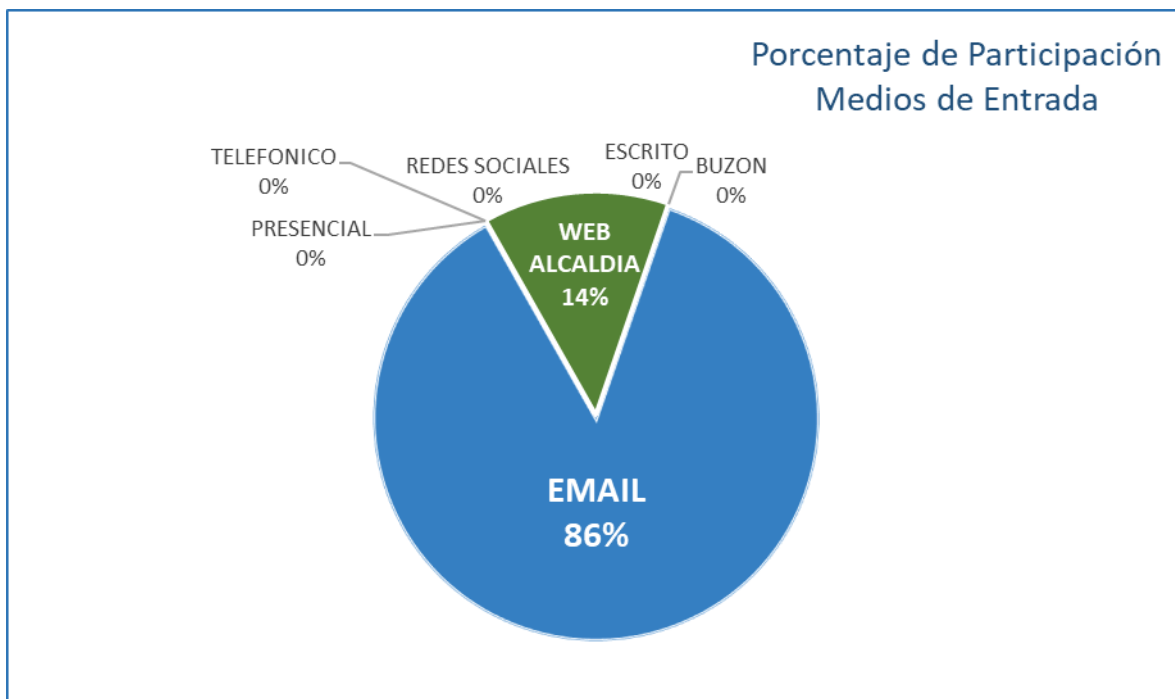
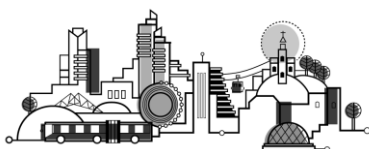


**INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO  
PARA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2020**

Podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de septiembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 168 peticiones que corresponden al 86% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 28 peticiones que corresponden al 14%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose estable con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

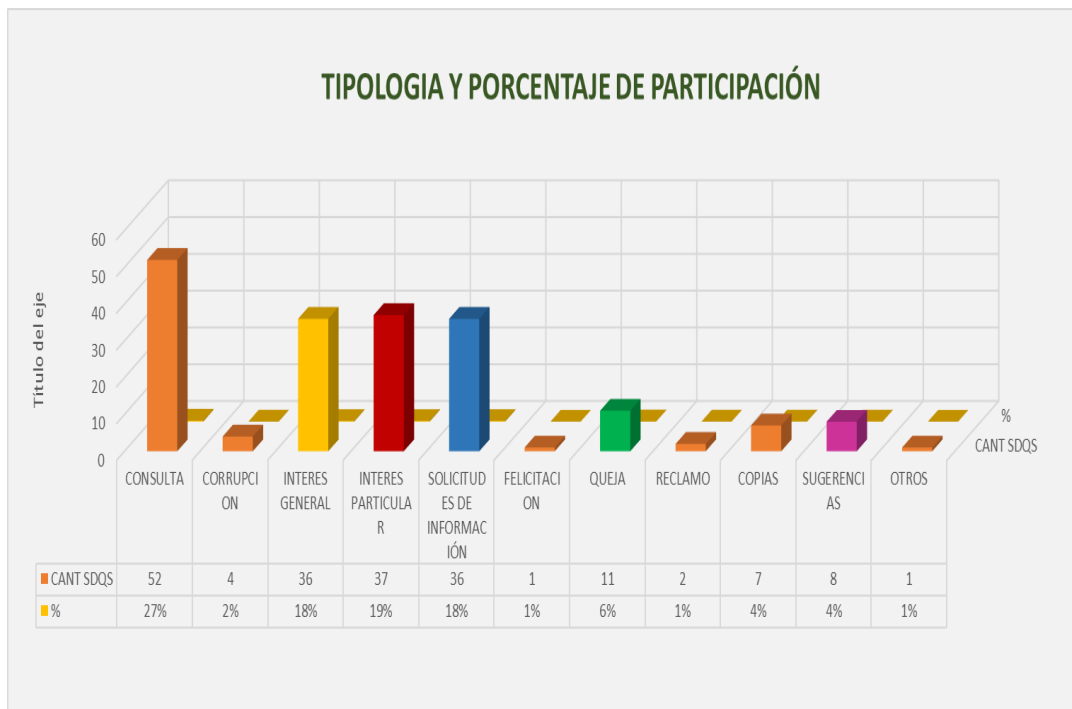


En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.

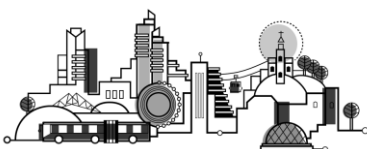


## TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de septiembre de 2020, son las Sugerencias con 52 solicitudes y un 27% de participación y las solicitudes de Información con 36 solicitudes y 19% de participación los Derechos de Petición de Interés Particular y general con 37 y 36 respectivamente están en un porcentaje semejante, se visualizan 11 quejas con un 6% de participación.



En la Grafica No. 2, para el mes septiembre, se puede visualizar como los ítems de consulta, las Solicitudes de Información y los Derechos de Petición de Interés particular y 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 cuarentena, 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.

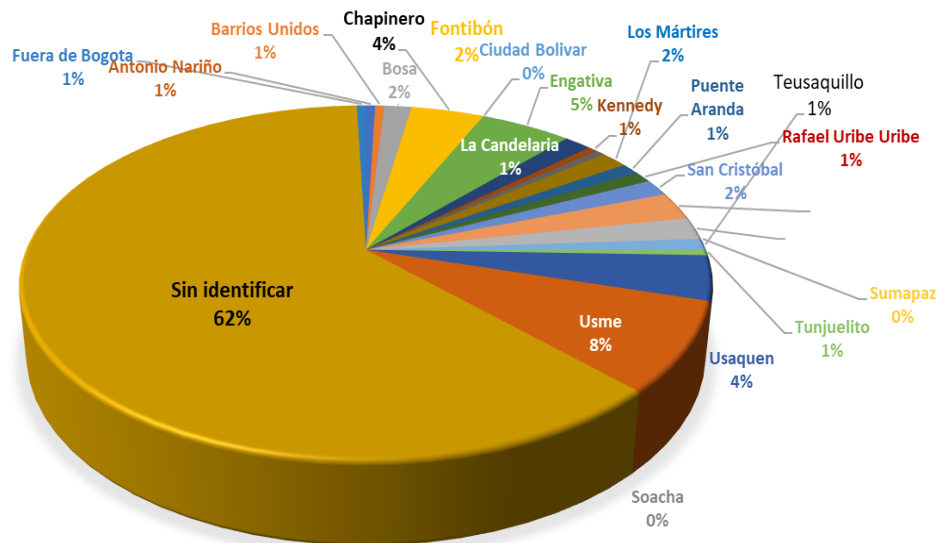


Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar.

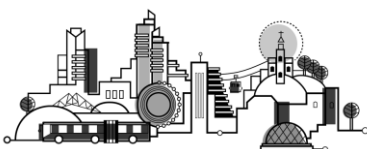
### PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 195 solicitudes, 120 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 62% de participación; las Localidades de Usme con 16 solicitudes y un 8% de participación y chapinero y Usaquén con 8 peticiones y porcentaje del 4% son las localidades más participación, el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.

No obstante, esta información se tiene en cuenta por las solicitudes recibidas y registradas en nuestra base de datos, toda vez que el sistema en muchas oportunidades, no toma las direcciones ni la georreferenciación que se asigna, quedando en blanco.



LOCALIDADES ATENDIDAS SEPTIEMBRE DE 2020

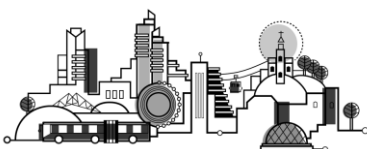




La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para septiembre se resalta el porcentaje del 62% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde 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-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 SEPTIEMBRE DE 2020

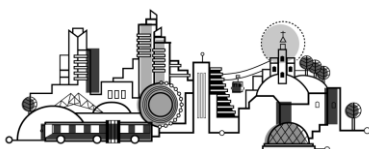
#### ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

A continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios: En total para el mes de septiembre la Corporación dio ingreso a 195 requerimientos, ya sea por traslado de otras entidades, como recibidas directamente por parte del peticionario y/o por nuestro canal e-mail.

**CANAL DE ATENCION:** Podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de septiembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 168 peticiones que corresponden al 86% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 28 peticiones que corresponden al 14%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose estable con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto, se mantiene, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que *“con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”*...

**TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES:** Por otro lado 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 septiembre.





Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de septiembre de 2020, son las Sugerencias con 52 solicitudes y un 27% de participación y las solicitudes de Información con 36 solicitudes y 19% de participación los Derechos de Petición de Interés Particular y general con 37 y 36 respectivamente están en un porcentaje semejante, se visualizan 11 quejas con un 6% de participación.

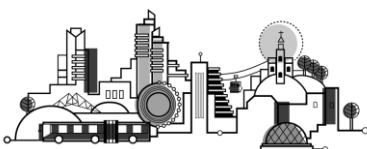
Así mismo, se puede visualizar como los ítems de consulta, las Solicitudes de Información y los Derechos de Petición de Interés particular y general se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena, 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.

Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar.

**PARTICIPACION DE LOCALIDADES ATENDIDAS.** En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 195 solicitudes, 120 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 62% de participación; las Localidades de Usme con 16 solicitudes y un 8% de participación y chapinero y Usaquén con 8 peticiones y porcentaje del 4% son las localidades más participación, el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.

No obstante, esta información se tiene en cuenta por las solicitudes recibidas y registradas en nuestra base de datos, toda vez que el sistema en muchas oportunidades, no toma las direcciones ni la georreferenciación que se asigna, quedando en blanco

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 septiembre se resalta el porcentaje del 62% de participación, para las solicitudes





**Concejo  
de Bogotá**

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

Se ha encontrado diferencia con respecto a la base de datos del aplicativo, toda vez tenemos registradas 195 peticiones, pero las gráficas muestran 179. Haciendo el análisis, no se ha podido hallar la diferencia.

