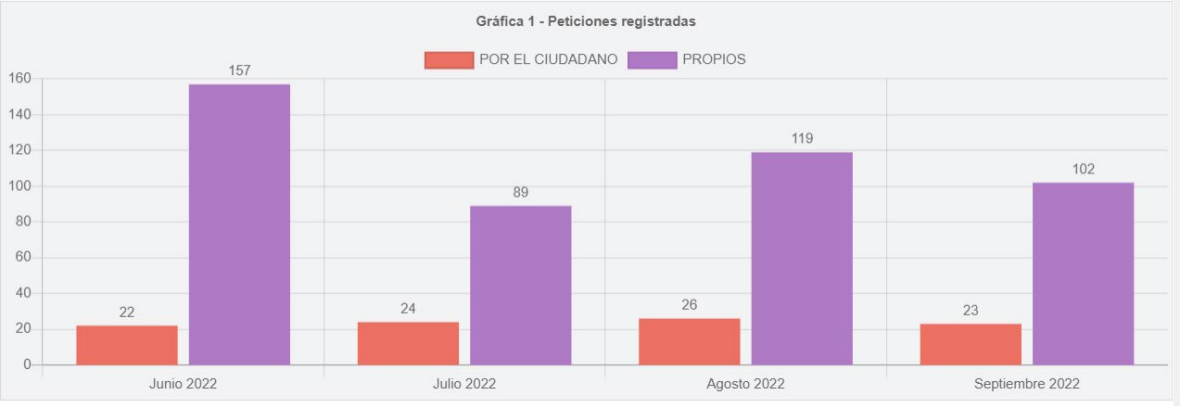
ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

PETICIONES REGISTRADAS

Conforme al seguimiento realizado durante el mes de septiembre de 2022 se registraron 125 peticiones, teniéndose por parte de los ciudadanos 23 peticiones y de manera presencial y 102, que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.

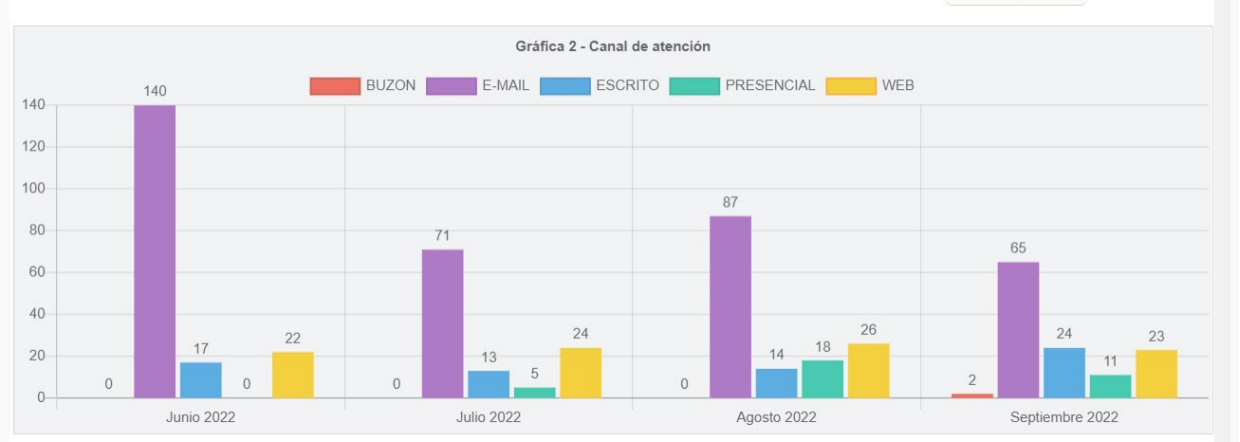
Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.



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 agosto 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** - 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.



En consonancia con la anterior, se tiene que durante el mes de septiembre 2022 se presentaron 125 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

WEB: Se recibieron 23 peticiones equivalente al 18.4% del total las peticiones que recibidas.

ESCRITO: Se recibieron 24 peticiones equivalente al 19.2 % de total de peticiones recibidas.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 65 peticiones que equivalen al 52% con lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante el mes de agosto 2022.

PRESENCIAL: Se recibieron 11 peticiones equivalente al 8.8% de total de peticiones recibidas.

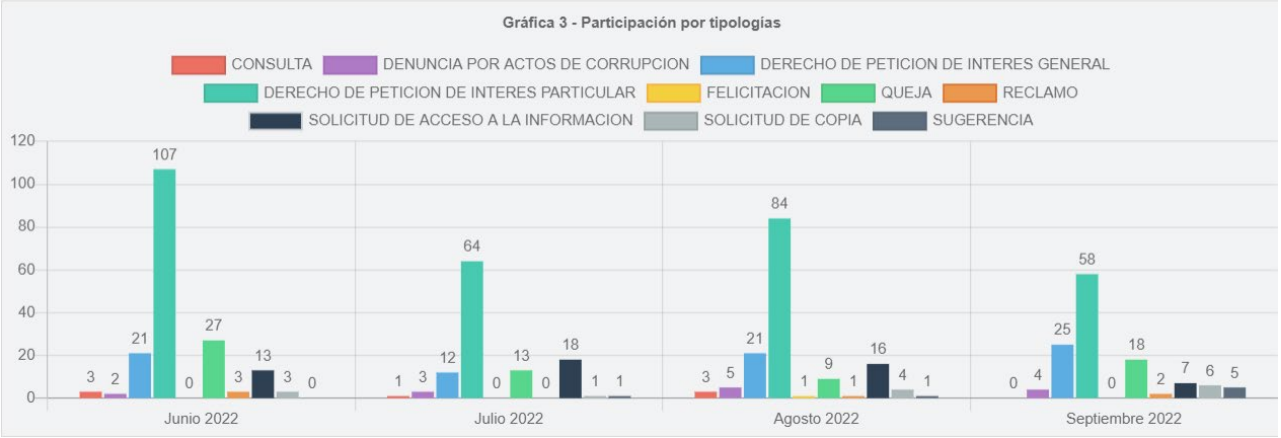
BUZÓN: Se recibieron 2 peticiones equivalente al 1.6% de total de peticiones recibidas.

ANÁLASIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
WEB ALCALDIA	**23**	**18.4%**
ESCRITO	**24**	**19.2%**
EMAIL	**65**	**52%**
PRESENCIAL	**11**	**8.8%**
BUZÓN	**2**	**1.6%**
TOTAL SDQS	**125**	**100%**

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 65 peticiones que corresponden al 52%; seguido por las peticiones escritas con un registro de 24 solicitudes que corresponden al 19.2%. Por la web de la Alcaldía "**Bogotá te Escucha**" se registraron 23 peticiones equivalentes al 18.4%. Se recibieron 11 peticiones presenciales que corresponden al 8.8% y como novedad se registraron dos peticiones a través de buzones de la Entidad con 2 solicitudes que corresponden al 1.6% del total de las solicitudes recibidas

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

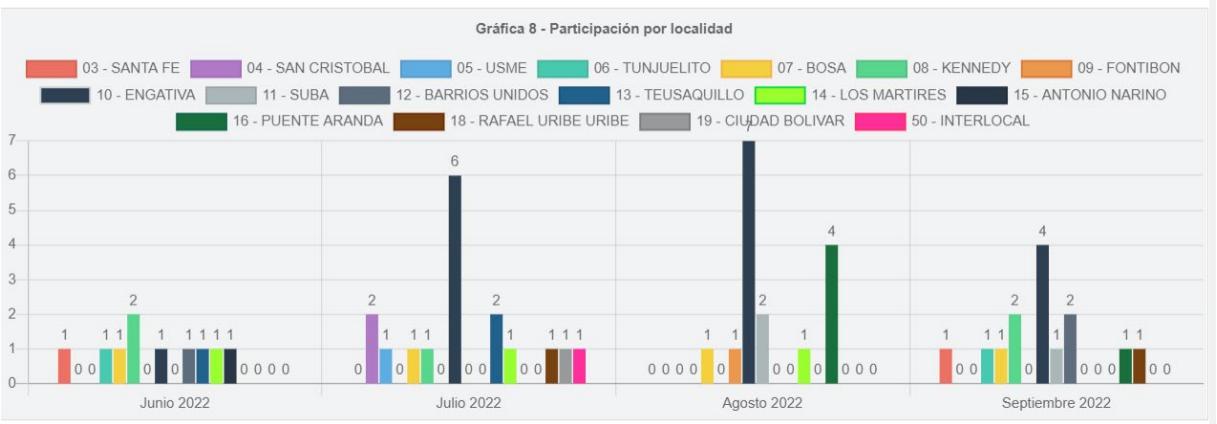


Durante septiembre se puede visualizar (grafica 3) que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “derechos de petición de interés general” se ubicaron como Los canales utilizados con mayor número de requerimientos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de septiembre son los derechos de petición de interés particular con 58 de ellos y un porcentaje del 46%, seguido de los derechos de petición de interés general con 25 peticiones y un porcentaje de participación del 20%, y queja con 18 que equivalen a un 14%.

A su vez, se contabilizaron 7 solicitudes de acceso a la información, que corresponden al 9%; 6 solicitudes de copias, para el 5% . También se recibieron 5 sugerencias que equivalen al 4%. Se registraron 4 denuncias de corrupción, el 3%; 2 reclamos que equivalen al 2%, del total de la participación, durante el noveno mes.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

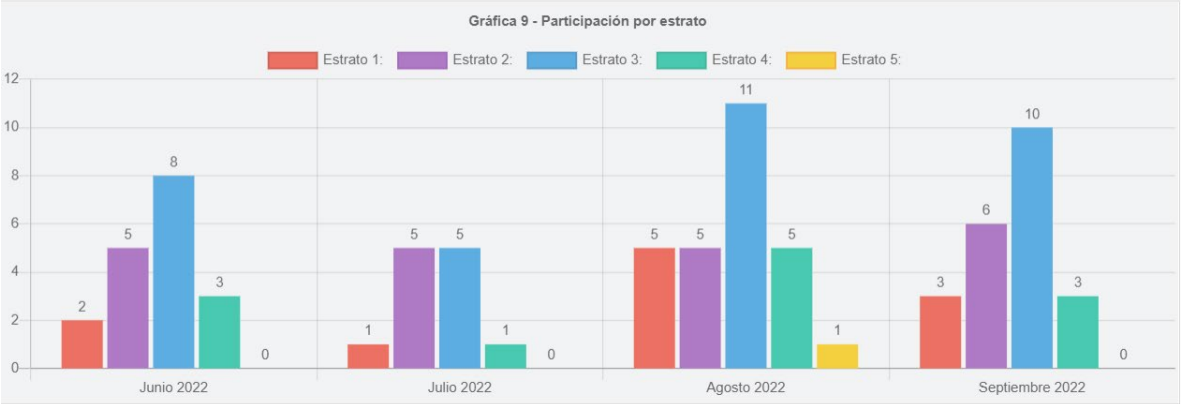


En relación con la información de participación de localidades, durante septiembre de 2022 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 125 solicitudes, la mayoría no presentan la ubicación geográfica respectiva. Por lo tanto, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad: 4 Engativá, 2 Barrios Unidos, 2 Kennedy, 1 Bosa, 1 Rafael Uribe, Suba y 1 Puente Aranda.

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

De esta gráfica se puede visualizar que, durante el mes de septiembre del estrato 3 se



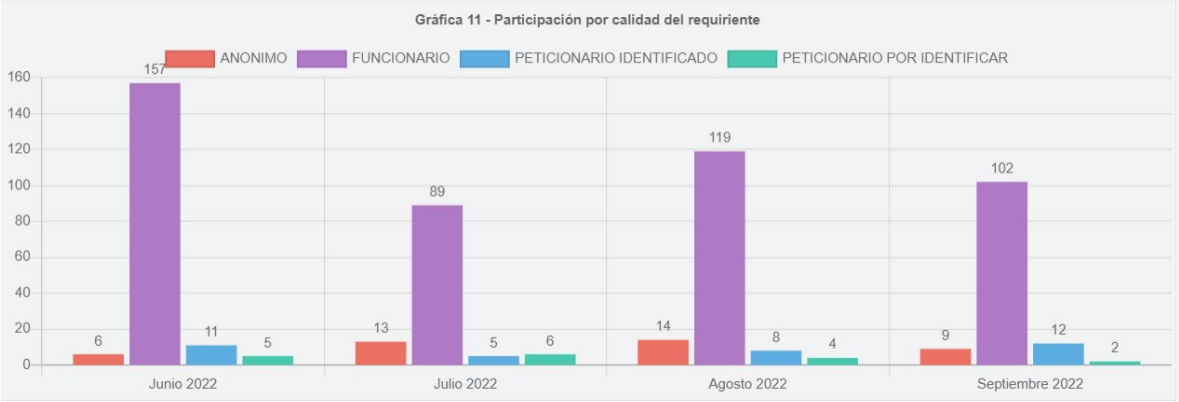
allegaron la mayor cantidad de peticiones ocupando de esta manera el primero lugar con 10 peticiones; los estratos 1, 2 y 4 ocuparon el segundo lugar con 12 peticiones cada uno. Por su parte, del estrado 5 se contabilizaron 0 peticiones.

En términos porcentuales esta información se ve traducida de la siguiente manera. El total de peticiones relacionadas con estratificación fue de 22 peticiones, a partir de lo cual se tiene que el porcentaje de participación por estrato fue de: 45% estrato y el 55% estratos 1, 2 y 3.

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE

De esta gráfica (No. 10) se extrae que, de 125 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 96 (77%) ; las personas jurídicas 17 (14%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” se recibieron 1 (1%) peticiones y no fue posible identificar el tipo de requirente de 11 (9%)

De acuerdo con la gráfica No. 11 (parte inferior) se tiene que, para el mes de septiembre 2022, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentó 102(82%), los peticionarios identificados presentaron 12 (10%), personas anónimas registraron 9 (7%) solicitudes, y por último como personas por identificar se registraron 2 (2%).



Concejo de Bogotá

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.

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