



DEFENSOR DEL CIUDADANO

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 25

**INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE
 DEFENSOR DEL CIUDADANO 2022**

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Elaborado por: CARLOS ERNESTO SEGURA HOTÚA- Defensor del Ciudadano
 Revisado por: ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ- Director Jurídico

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 25

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor, además de servir de información de las actividades realizadas, será útil como fuente para funcionarios que trabajen en la Atención al Ciudadano y a quienes diseñen las políticas relacionadas con este importante tarea, en el Concejo de Bogotá y en cualquier otra empresa del Estado.


Actuando de conformidad con el marco de las competencias que como Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., me concede el artículo 13 del Decreto 847 de 2019, presento informe resumido de las actividades más relevantes adelantadas por la Corporación para garantizar una atención óptima a la Ciudadanía.

Oportuno, en primer lugar definir al el Concejo de Bogotá, D.C., como Corporación político-administrativa de elección popular; y máxima autoridad política de la capital, segunda autoridad administrativa más importante de la ciudad después de la Alcaldía Mayor. El Concejo de Bogotá, ejecuta principalmente dos funciones: Gestión normativa y control político. La Corporación la integran 45 Concejales elegidos democráticamente por un período constitucional de cuatro años, con posibilidad de reelección. Cuenta con Reglamento Interno, Acuerdo 741 de 2019, modificado por el Acuerdo 865 de 2022. El Concejo de Bogotá se organiza el trabajo en tres comisiones: Comisión Primera del Plan y Ordenamiento Territorial, Comisión Segunda Permanente de Gobierno, y Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público.

La Corporación trabaja armónicamente para hacer un eficaz control político a la administración distrital y de esta forma proteger los intereses, recursos y derechos de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población bogotana. Los cabildantes adelantan un trabajo de gestión normativa y control político de manera oportuna guiados bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, economía, honestidad y respeto a la dignidad humana.

Nuestra entidad, conocedora que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad y que es obligatorio garantizar y facilitar la participación de todos los ciudadanos sin distinción de raza, condición o grupo representativo de interés, en las decisiones que los afectan, ha puesto a disposición de la ciudadanía diferentes canales de comunicación a través de los cuales se busca brindar la posibilidad de formular peticiones, quejas y/o reclamos, garantizando de esta forma el derecho a participar en los asuntos de ciudad que los afectan.

El Concejo de Bogotá, D.C., ofrece espacios de participación presencial y virtual, cumpliendo con los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en los artículos 2, 23 y 74 de nuestra Constitución Política.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 25

En cumplimiento a las citadas normas constitucionales la Corporación puso a disposición de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad.


Se ha venido trabajando en la generación de espacios de participación ciudadana, con el propósito de conocer las necesidades e inquietudes de las comunidades, todo ello, con el ánimo de satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos y dar aplicación a los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.

El Concejo de Bogotá, D.C., acogió la Política de Atención al Ciudadano, adoptada a través del Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019.

La Entidad consiente de la enorme responsabilidad que tiene frente a la ciudadanía, ha venido trabajando en la sensibilización de sus funcionarios entorno al respeto al derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración el cual se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Además, la Corporación tiene en cuenta la importancia de acercar e interpretar al ciudadano por medio de un lenguaje claro, respetuoso y cálido. Por lo que acogió las recomendaciones de la Alcaldía Mayor, la Veeduría Distrital y todas las directrices emanadas relacionadas con el lenguaje incluyente.

Igualmente, es consciente el Concejo de Bogotá de los avances de la comunicación en materia digital, por los que ha activado una línea de Whatsapp y cuenta redes sociales que gozan de inmediatez y presencialidad 24/7, donde los ciudadanos pueden conocer de forma permanente las actividades del Concejo y formular sus peticiones.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 25

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones:


Consiente de la enorme responsabilidad frente al cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como de las metas internas de la entidad, establecidas en el Plan de Acción, se ha venido trabajando en velar porque las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o solicitudes de las comunidades sean atendidas en la oportunidad legal que corresponde, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Es importante resaltar que la entidad ha venido brindando a sus funcionarios capacitaciones relacionadas los derechos de la ciudadanía y la obligatoriedad de dar oportuna respuesta a las peticiones. Así mismo, se ha hecho especial énfasis en la utilización de un lenguaje claro, sencillo e incluyente de fácil entendimiento para todos los grupos de interés.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se han venido impartiendo una serie de recomendaciones, tendientes a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía, acercando al ciudadano y mejorando la comunicación, máxime cuando el Concejo de Bogotá es una Corporación fruto de la elección popular y que los Concejales y Concejales de la Ciudad, tienen un encargo de representatividad por parte de los ciudadanos.

Resultados:

Podemos afirmar que se ha logrado que los funcionarios de la entidad den respuesta a las peticiones de la ciudadanía dentro de la oportunidad legal vigente, además, se ha logrado mejorar la calidad de las respuestas dadas a los diferentes grupos de ciudadanos.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 25

1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones

Propusimos la necesidad de obtener asignación de un presupuesto propio para satisfacer las necesidades del proceso Atención al Ciudadano. Sin embargo, a través de la Dirección Administrativa se han entregados los recursos y elementos requeridos para cada una de las actividades programadas por el servicio en concordancia con las obligaciones y metas de la entidad.

Consecuentemente se presentó la solicitud respectiva a la Dirección Financiera de la Corporación para que sea incluida la correspondiente línea presupuestal y se ha presentado a la Dirección Administrativa, cada uno de los requerimientos a fin de que sean satisfechos o incluidos en los temas a ejecutar.

Resultados:

Se ha logrado contar con los elementos necesarios para el funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano, para brindar la atención que requieren los ciudadanos en la Capital.


1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones:

Comprometidos con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital, a través de esta Defensoría se surtieron comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina Asesora de Comunicaciones, a la Dirección Administrativa de la Corporación, solicitando la elaboración de piezas comunicativas para invitar a la ciudadanía a participar en las actividades programadas por la entidad, Así mismo, se solicitó a Planeación incluir en el Plan de Acción actividades que tiendan a fortalecer la atención a la Ciudadanía, además se requirió a la Dirección Administrativa para incluir en el Plan de Capacitación de la entidad temas relacionados con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

Resultados:

Se ha logrado la articulación de los procesos en torno a garantizar los derechos de los ciudadanos estableciendo diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones quejas y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 25

1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones:

Estamos atentos a informarnos de nuevas disposiciones, a promover y garantizar la implementación de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, así como a la implementación de las diversas estrategias impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en temas de servicio al Ciudadano.

Resultados:

Gracias al trabajo adelantado por el Concejo de Bogotá, D.C., implementando diferentes canales de comunicación para interactuar con la ciudadanía se ha logrado una mayor participación de los diferentes grupos de interés en las distintas actividades programadas por la entidad.

Hemos observado como la ciudadanía ha venido haciendo uso de los diferentes canales dispuestos por la entidad para seguir las transmisiones de las sesiones adelantadas por la Corporación, dando a conocer sus inquietudes, logrando un reconocimiento a la labor de misional y de control político adelantada por el Concejo de Bogotá, D.C.

1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.


Acciones:

A partir de las recomendaciones impartidas por la Veeduría Distrital en visita hecha a la entidad, la Corporación ha aunado esfuerzos para poner a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos necesarios para brindar una oportuna atención.

Es así, como hoy contamos con una Oficina dotada con los elementos necesarios para atender a los ciudadanos de los diferentes grupos de interés.

El Concejo de Bogotá, ha realizado las adecuaciones en su infraestructura para brindar la atención óptima a las personas con movilidad reducida y está permanentemente haciendo los esfuerzos y actualizaciones de conformidad con la norma y con las recomendaciones recibidas por la Veeduría Distrital y otras Entidades de carácter técnico.

Resultados: Se ha logrado incrementar la participación de la ciudadanía, acoger y atender los diferentes grupos de interés en la comunidad, facilitando el acceso a minorías y personas vulnerables, así es como la participación activa de la ciudadanía en cada una de las actividades programadas por la entidad se ha favorecido e incrementado.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 25

1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su tecnificación y simplificación.

Acciones:

Luego de la Pandemia por COVID19, se implementaron los mecanismos que facilitan el uso de la virtualidad, que facilitan el acceso ciudadano y disminuye congestiones y costos a los requirentes.

En consecuencia, fueron fortalecidos los diferentes canales comunicación dispuestos por la entidad con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía a interponer sus peticiones, radicar documentación y obtener información relacionada con el que hacer de la Corporación.

Resultados:

Se ha logrado cumplir con las labores propias de la entidad, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, sin afectar la oportunidad en las respuestas y el control de las mismas, siendo el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha**, una excelente herramienta para el seguimiento y logro de los objetivos propuestos.

Desde la Mesa Directiva se han impartido instrucciones para fortalecer los diferentes canales de comunicación existentes en la entidad y de esta manera brindar a nuestros ciudadanos una atención oportuna., seria, amable y


2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Existe una comunicación constante con la Mesa Directiva de la Corporación, situación que permite que las recomendaciones impartidas desde esta Defensoría cuenten con el respaldo y apoyo requerido para su labor en hallar la comunicación fluida entre los ciudadanos y el concejo de Bogotá.

2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones:

Se mantiene comunicación permanente y buenas relaciones con cada una de las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que ha permitido que conjuntamente se venga adelantando un trabajo profesional, armónico y oportuno en la atención de la ciudadanía.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 25

Las recomendaciones impartidas desde esta Defensoría han sido acatadas tanto por los directivos como por los funcionarios de la entidad.

Igualmente, se ha contado con el acompañamiento y apoyo de la Mesa Directiva y de cada uno de los Honorables Concejales de la ciudad, quienes conocedores de las necesidades de los diferentes grupos de interés han redoblado sus esfuerzos para trabajar por las diferentes necesidades de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

A continuación, se plasman las recomendaciones hechas a la Mesa Directiva de la Corporación:

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

1. Se recomienda capacitar a los funcionarios tanto de la Corporación como los de las Unidades de Apoyo Normativo de los Honorables Concejales y Concejales en el manejo del aplicativo, “**Bogotá Te Escucha**” Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que acogiendo las bondades del sistema poder dar trámite las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.


2. Además de los términos legales es importante para el Concejo de Bogotá D.C., seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

3. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pudiera tener acceso a la información de la Corporación, se adelantaron estrategias comunicativas tales como, habilitar la página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de la página web, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés.

4. Se hace necesario dirigir comunicación a cada uno de los procesos responsables de resolver las peticiones ciudadanas solicitando atender de forma oportuna, tal y como lo establece la Ley 1755 de 2015, todas y cada una de las peticiones recibidas en la entidad. Se debe propender por mejorar la calidad de las respuestas proferidas por la entidad.

5. Urge la necesidad de capacitar a los funcionarios de la Corporación en temas relacionados con atención a la ciudadanía, en lenguaje, claro y amable.

6. Se requiere generar espacios de participación ciudadana con el propósito de interactuar con la ciudadanía.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 25

7. Concientizar a quienes tienen la responsabilidad de responder los requerimientos ciudadanos para que lo hagan dentro de la oportunidad legal y de forma cálida, amable mediante la utilización de lenguaje claro.

8. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá Te Escucha”.

9. Contar con el apoyo de un profesional community manager a fin de atender de la mejor manera las comunicaciones allegadas a través de las nuevas tecnologías, habida cuenta que la virtualidad es una realidad que se acentuó desde la pandemia por Covid 19.

Resultados:

Logramos el fortalecimiento de la imagen y la credibilidad de los ciudadanos hacia el trabajo desempeñado por el Concejo de Bogotá, D.C.

2.3 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones:

A través de la participación en las capacitaciones de los diferentes Nodos Intersectoriales adelantados por la Veeduría Distrital de Bogotá, D.C., conjuntamente se ha logrado fortalecer el servicio a la ciudadanía logrando un reconocimiento de la gestión pública capitalina por los diferentes sectores que integran la ciudadanía capitalina.


Resultados:

Existe un reconocimiento de las comunidades a la labor desempeñada por las diferentes entidades del orden distrital. Así mismo, se ha evidenciado el fortalecimiento de la comunicación con los diferentes sectores de la administración distrital. El Concejo de Bogotá, como tal es una marca posicionada en la ciudad y el ciudadano satisfecho ayudará a la cualificación y percepción de la misma.

2.4 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones:

Esta Defensoría contando con el apoyo incondicional de la Mesa Directiva de la Corporación, ha venido trabajando en el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano, así como en la capacitación constante de cada uno de los funcionarios de la entidad, responsables de dar oportuna respuesta a las peticiones y/o requerimientos de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 25

Resultados: Se ha evidenciado la disminución de en los requerimientos hechos a cada uno de los procesos para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos. Implementamos un sistema de Alerta, que avisa a los funcionarios sobre las fechas de vencimiento de las comunicaciones a fin de que se emitan oportunamente las respuestas.

2.5 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones:

El Concejo de Bogotá, D.C., ya cuenta con la dependencia de Atención a la Ciudadanía, fuimos dotados de un espacio digno con todas las herramientas necesarias para brindar una adecuada Atención a la Ciudadanía así a como a los diferentes grupos de interés.

Resultados: Contamos con unas instalaciones adecuadas para la atención a la ciudadanía.

Así mismo se vienen enviando piezas comunicativas por medio de comunicaciones internas promoviendo el Servicio al Ciudadano ,.

3. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.


Acciones:

Teniendo en cuenta el trabajo realizado por el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, se ha venido haciendo un juicioso seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones radicadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, esta labor ha permitido que en forma oportuna se hayan expedido los requerimientos del caso y se hayan impartido las directrices necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía.

Resultados:

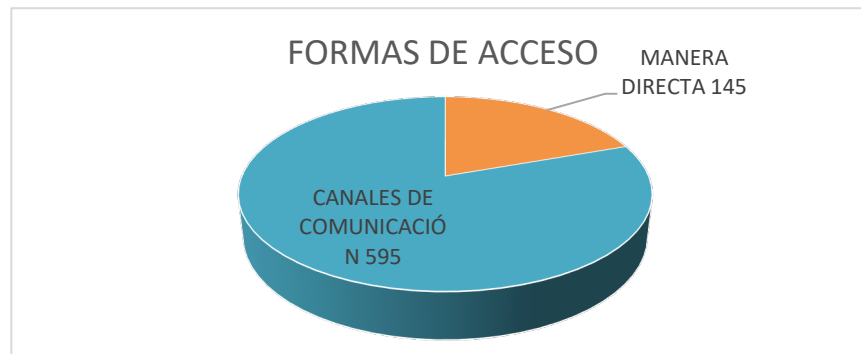
Se ha evidenciado el mejoramiento en la atención oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones presentadas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta las observaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se han incrementado los seguimientos a las Dependencias, con el fin de que los tiempos promedios de respuesta, que se presentaron en forma superior a los establecidos en la norma, se aseguren dentro de los parámetros señalados.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 25

3.1 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.


3.2



Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

A continuación reportaremos la información que contiene la relación de los **740** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de julio al 31 de diciembre del año 2022, correspondientes a solicitudes de ciudadanos, lo cual, refleja la gestión y compromiso la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción de Atención al ciudadano, así como al PAAC, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de la cultura de brindar respuesta oportuna a la ciudadanía. A continuación, se discrimina mes a mes el total recibido:

MES	TOTAL MES	PORCENTAJE
JULIO	113	15%
AGOSTO	145	20%
SEPTIEMBRE	125	17%
OCTUBRE	120	16%
NOVIEMBRE	151	20%
DICIEMBRE	86	12%
TOTAL	740	100%

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 25

En el cuadro superior podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recepcionó y clasificó **740** requerimientos en el sistema SDQS los cuales se trasladaron en su totalidad a cada una de las entidades del Distrito, el sector privado y a cada una de las dependencias de la Corporación, como son la Mesa Directiva, la Secretaria General de Organismo de Control, la Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, la Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público la Dirección Administrativa, la Dirección Financiera, las Oficinas Asesoras de Planeación y de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno , según su competencia.

Se puede observar que el mes de noviembre fue el más alto, con **151** solicitudes que corresponden a un **28%** de las solicitudes recibidas, seguidos por las recepcionadas en el mes de agosto con un total de **145** que equivale al **20%**. En contraste el mes de menor número de solicitudes es el mes de diciembre con **86** peticiones y que corresponden al **12%**.

Estos porcentajes no son estables comparativamente con semestres anteriores, equivalen en algunas ocasiones a sucesos de la ciudad que promueven las quejas o la participación y no corresponden por lo general a un cronograma o agenda.

Igualmente se detecta que las peticiones se presentaron 595 equivalentes al 80% a través de los canales de comunicación y 145, el 20% en forma directa ante la Corporación.

ANALISIS DE LA GESTION ANALES DE INGRESO DE PETICIONES

CANALES DE INGRESO DE LAS PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **740** requerimientos en el sistema SDQS y siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada ó a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANALES DE INGRESO DE LAS PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2022								
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
WEB ALCALDIA	24	26	23	21	28	23	145	20%
ESCRITO	13	14	24	17	21	20	109	15%
E-MAIL	71	87	65	70	98	41	432	58%
PRESENCIAL	5	18	11	11	4	2	51	7%
BUZÓN	0	0	2	1	0	0	3	0%
	113	145	125	120	151	86	740	

Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1**, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre de 2022 el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **432** peticiones que corresponden al **58%**, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **145** peticiones que corresponden al **20%** y el medio escrito con **109** solicitudes que corresponde al **15%** de las solicitudes de los ciudadanos, lo que indica que la facilidad, rapidez y la variedad de los recursos son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.

Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes. Esta tendencia virtual que se fortaleció en la época de la pandemia, se mantiene e incrementa, gracias a las virtudes de inmediatez, economía y trazabilidad.

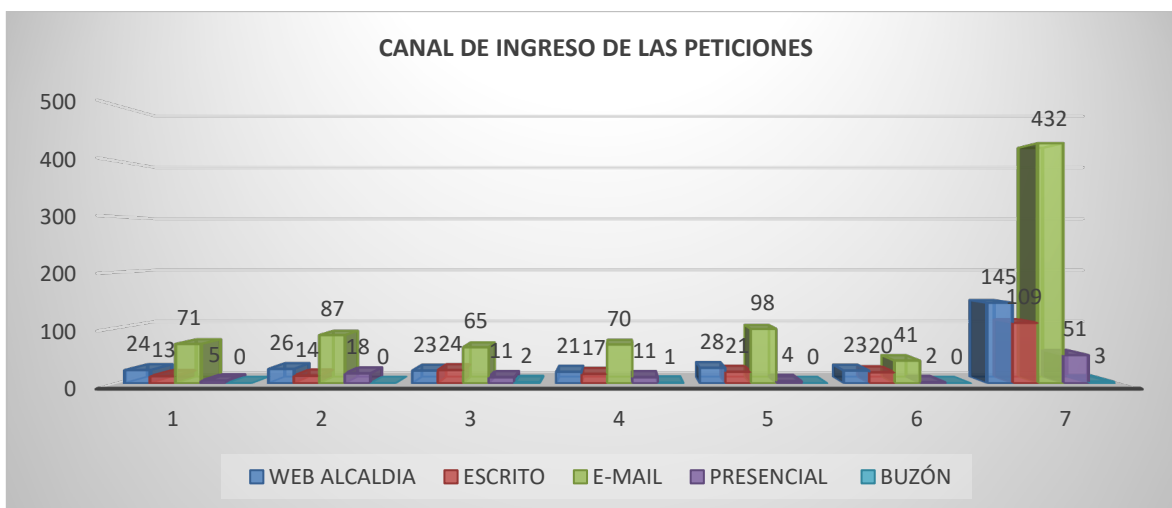


Grafico 2

En la Gráfica 2, se visualiza el comportamiento mes a mes y se evidencia que los porcentajes del uso de canales se mantiene y el consolidado semestral es el reflejo de lo sucedido mes a mes.

Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales. Esto permite al Defensor realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los canales y realizar las respectivas recomendaciones a la Mesa Directiva de la Corporación, visualizando el servicio de Atención al Ciudadano, como una actividad integral, que permita atender por cualquier medio a los ciudadanos que se dirigen a la Corporación.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el Cuadro No. 2 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. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES								
Consulta	1	3	0	0	3	0	7	1%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	5	4	1	1	3	17	2%
Derechos de Petición de Interés General	12	21	25	19	16	15	108	15%
Derechos de Petición de Interés Particular	64	84	58	70	103	43	422	57%
Felicitación	0	1	0	0	5	0	6	1%
Quejas	13	9	18	19	16	16	91	12%
Reclamo	0	1	2	0	0	0	3	0%
Solicitud de Acceso a la Información	18	16	7	9	7	4	61	8%
Solicitud de Copia	1	4	6	2	0	3	16	2%
Sugerencia	1	1	5	0	0	2	9	1%
	113	145	125	120	151	86	740	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el segundo semestre 2022, son los derechos de petición de Interés Particular con **422** requerimientos, con un **57%** de participación; Solicitudes de Interés general con **108** solicitudes y **15%** de participación; las quejas con **91** radicados para un **12%** de participación; Solicitudes de Acceso a la información **61** y un porcentaje de participación del **8%**, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

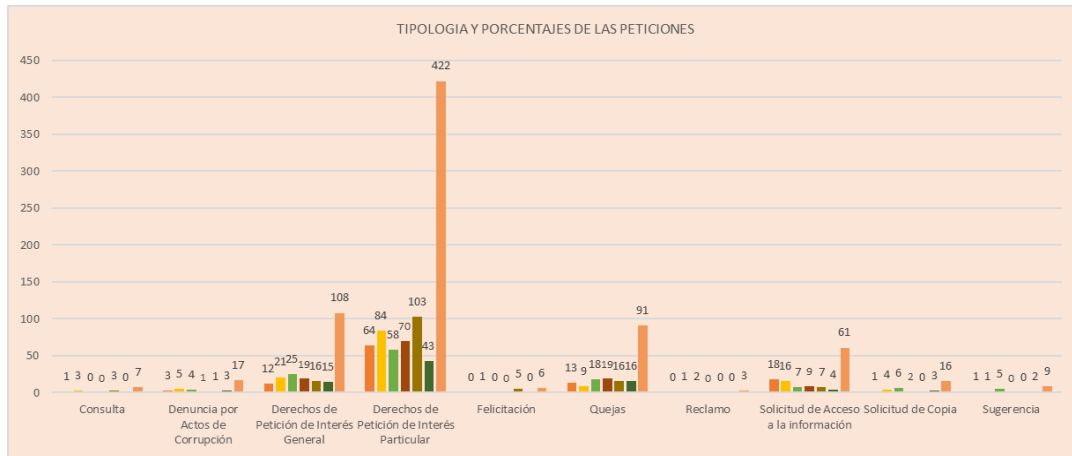


Gráfico 2

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En el gráfico dos, tratamos el comportamiento del tipo de la petición mes a mes y se evidencia que la tendencia en cuanto a peticiones de interés particular es la mas recurrente, seguida por las peticiones de interés general, las quejas y solicitudes de acceso a la información que se alternan, entre ellas, sin marcar grandes diferencias.

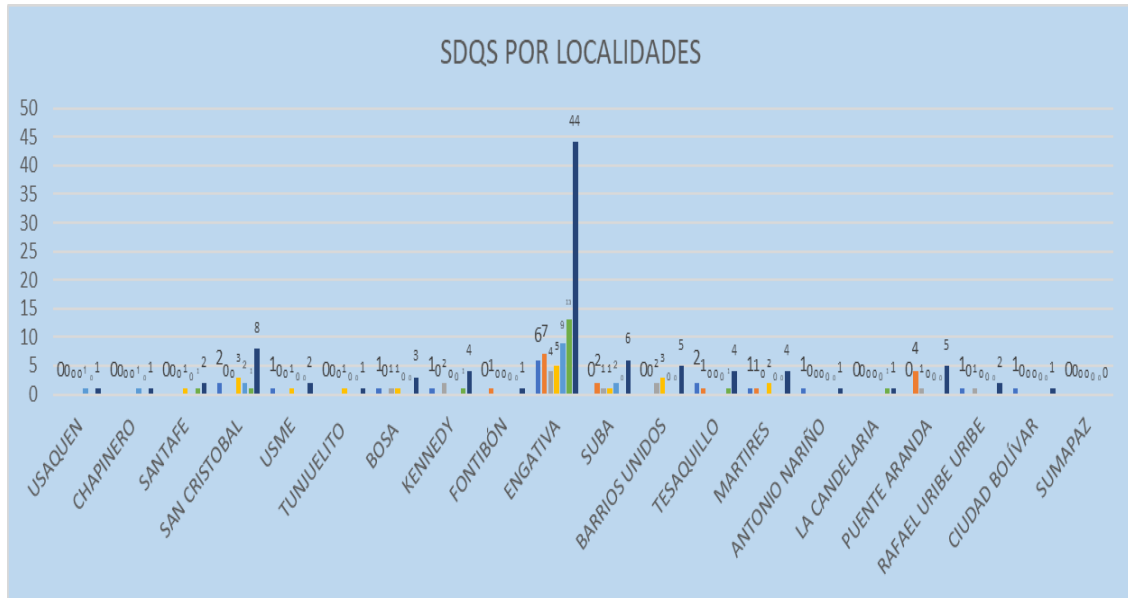


INFORMACIÓN POR LOCALIDADES

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **740** solicitudes, **641** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **86 %** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Engativá con un porcentaje del **46%** y un número de **44** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de San Cristóbal con **8** solicitudes y un porcentaje de participación del **8%**; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación. Es de anotar que estos porcentajes no son permanentes y varían de mes a mes y en el consolidado de cada semestre.

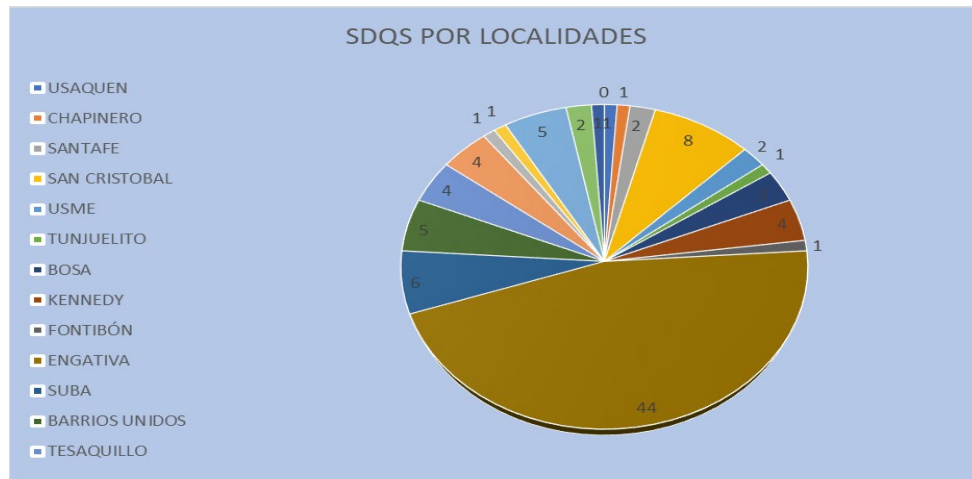
SDQS POR LOCALIDADES									
LOCALIDAD							TOTAL	PORCENTAJE	
USAQUEN	0	0	0	0	1	0	1	1%	
CHAPINERO	0	0	0	0	1	0	1	1%	
SANTAFE	0	0	0	1	0	1	2	2%	
SAN CRISTOBAL	2	0	0	3	2	1	8	8%	
USME	1	0	0	1	0	0	2	2%	
TUNJUELITO	0	0	0	1	0	0	1	1%	
BOSA	1	0	1	1	0	0	3	3%	
KENNEDY	1	0	2	0	0	1	4	4%	
FONTIBÓN	0	1	0	0	0	0	1	1%	
ENGATIVA	6	7	4	5	9	13	44	46%	
SUBA	0	2	1	1	2	0	6	6%	
BARRIOS UNIDOS	0	0	2	3	0	0	5	5%	
TESAQUILLO	2	1	0	0	0	1	4	4%	
MARTIRES	1	1	0	2	0	0	4	4%	
ANTONIO NARIÑO	1	0	0	0	0	0	1	1%	
LA CANDELARIA	0	0	0	0	0	1	1	1%	
PUENTE ARANDA	0	4	1	0	0	0	5	5%	
RAFAEL URIBE URIBE	1	0	1	0	0	0	2	2%	
CIUDAD BOLÍVAR	1	0	0	0	0	0	1	1%	
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0%	
	17	16	12	18	15	18	96	100%	

Cuadro No. 4



Gráfica 4

La gráfica número 4, muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades.



Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes, reportando cifras bajas. Para el ciudadano, aún no representa mucha importancia su localidad, incluso hay quienes las desconocen y tienen dudas sobre sus límites y tamaño. Los bogotanos están más familiarizados con el nombre del barrio o dirección. Esto lo refleja la georreferenciación que usa las localidades como insumo.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIO ECONÓMICO

PARTICIPACION POR ESTRATO								
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
ESTRATO 1	1	5	3	2	2	1	14	14%
ESTRATO 2	5	5	6	5	1	8	30	29%
ESTRATO 3	5	11	10	4	4	4	38	37%
ESTRATO 4	1	5	3	1	7	2	19	19%
ESTRATO 5	0	0	0	0	1	0	1	1%
ESTRATO 6	0	0	0	0	0	0	0	0%
	12	26	22	12	15	15	102	100%

Cuadro 5

Al analizar el perfil del ciudadano que acude al Concejo de Bogotá, encontramos que la mayoría se centra en los estratos dos y tres que durante el segundo semestre de 2022 suman el 66 % de los solicitantes, con 38 Y 30 peticiones respectivamente. Le siguen el estrato cuatro y el uno y casi sin peticiones se ubican los estratos cinco y seis.

También es oportuno señalar que este dato no es muy tenido en cuenta por los peticionarios al momento de presentar sus solicitudes, por lo que hace algo difícil perfilar las peticiones. Además existen peticiones relacionadas con temas de interés general que podríamos definir como multi estrato porque tocan de manera transversal a varios estratos.

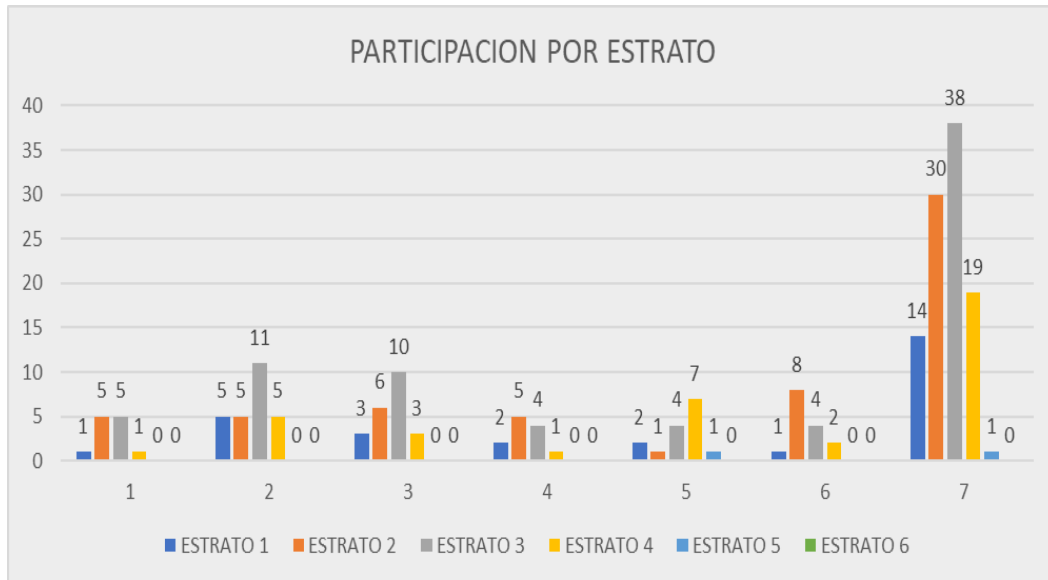


Gráfico 5


En la gráfica 5 se observa mes a mes desde el primero del segundo semestre las referencias por estrato, para tener al final el consolidado del semestre.

REQUERIMIENTOS POR TIPO Y CALIDAD

SDQS POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRIENTE									
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE	
PERSONA NATURAL		98	122	96	97	79	64	556	75%
PERSONA JURÍDICA		2	9	18	6	58	4	97	13%
POR IDENTIFICAR		13	14	11	17	14	18	87	12%
TOTAL		113	145	125	120	151	86	740	100%

Cuadro 6

El 75 por ciento de las solicitudes se presentan a través de personas naturales y el 13 por ciento corresponden a personas jurídicas. Esto se correlaciona con las solicitudes de interés

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 25

particular. El porcentaje acá no es tan bajo y encontramos mayor información para perfilar al solicitante.




Gráfico 6

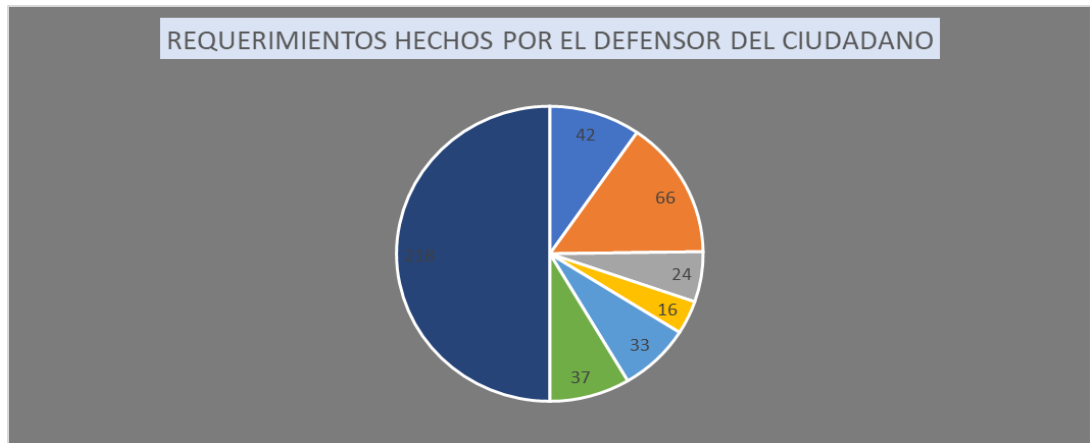
REQUERIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Defensor del ciudadano, realizar una permanente labor de seguimiento a las peticiones presentadas a la Corporación. Es así como envía requerimientos semanales a las diferentes áreas emitiendo alertas de respuesta (primera, segunda, tercera) según se amerite a fin de cumplir cabalmente los tiempos que fija la ley y para tener en cuenta las recomendaciones en cuanto a claridad y calidez de las respuestas.

Igualmente se presenta un informe quincenal al Director Jurídico, a fin de poner en conocimiento presentas omisiones, bajo la claridad que el defensor protege un derecho fundamental, consagrado en el artículo 23 de la CN. En el Semestre de realizaron 218 requerimientos por parte del Defensor.


REQUERIMIENTOS HECHOS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
42	66	24	16	33	37	218

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 25



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. El proceso de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la **“cultura de autocontrol”** para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que implica una cultura organizacional armónica con la eficiencia y protección del medio ambiente. Cero papel.
2. Continuar con la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.
3. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda conocer el uso y el aplicativo, **“Bogotá TeEscucha”** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando trámite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
4. En razón al análisis mencionado, el proceso de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
5. En virtud de lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C., seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 23 de 25

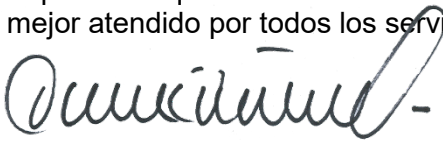
respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

6. Realizar en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, campañas masivas a la ciudadanía a través de redes sociales que permitan a los ciudadanos hacer uso del servicio de Atención al Ciudadano y los canales para acceder a él.

7. Una vez decretada a partir del 28 de junio de 2022 por el Gobierno Nacional el fin de la emergencia por Covid 19, debemos capitalizar las lecciones aprendidas tanto en lo operacional como en lo tecnológico para ponerlos al servicio del ciudadano y hacer que las solicitudes sean cada vez más expeditas y accesibles.

8. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quienes nos permitirán transmitir la información a este grupo de interés.

Esperamos que el ciudadano se sienta cada vez más interpretado por la Administración y mejor atendido por todos los servidores públicos.



CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
 Asesor 105-02
Defensor del ciudadano