



ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE ABRIL DE 2024

Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019¹, los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014² y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el sistema distrital de servicio a la ciudadanía “*es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios*”.

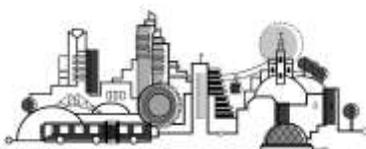
El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C. en cumplimiento de esta importante tarea, encomendada por la Mesa Directiva, realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos, mediante alertas efectuadas a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta y, posteriormente, se informa al Director Jurídico para que adopte las acciones que considere pertinentes.

El Defensor del Ciudadano también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, a continuación, presentamos lo relacionado con las solicitudes radicadas por los ciudadanos directamente al Concejo de Bogotá, D.C. durante el mes de abril de 2024, tanto por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como por otros canales, que posteriormente se registran en el Sistema precitado. Se aclara que no se reportan la asignadas por otras entidades, a través del Sistema en comento.

¹ Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

² Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.



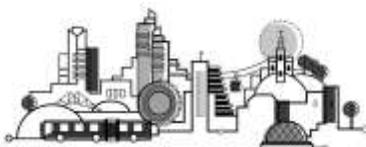
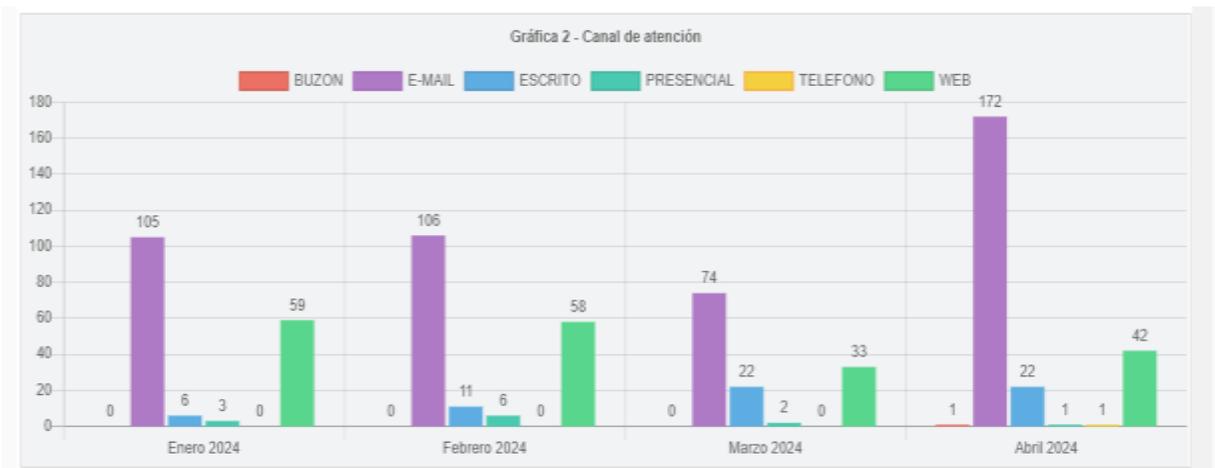
PETICIONES REGISTRADAS



El reporte evidencia que durante el mes de abril de 2024 se registraron **239** peticiones, de las cuales **42** fueron radicadas por parte de los ciudadanos y **197** que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación (de manera propia).

Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS Bogotá Te Escucha, 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, modificado por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación, durante el mes de abril de 2024 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 anterior, concluyendo que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico (e-mail) del Concejo de Bogotá, D.C.

La gráfica demuestra que durante el mes reportado se presentaron **239** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

TELÉFONO: Se recibió 1 petición por esta vía, equivalente al 1% del total de peticiones recibidas.

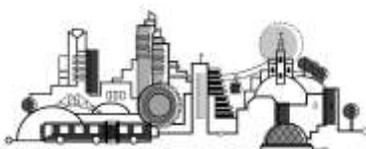
CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **172** peticiones, lo que equivale al 72% del total las peticiones recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

ESCRITO: Se recibieron **22** peticiones, lo que equivale al 8% del total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibió 1 petición, que equivalen al 1% del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **42** peticiones, que equivale al 17% del total de peticiones recibidas.

PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA

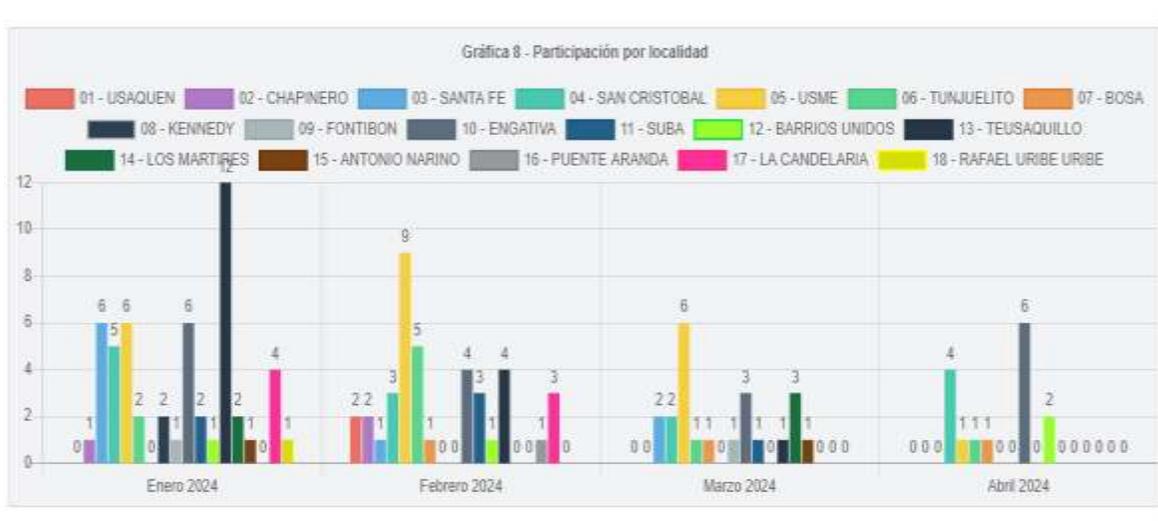




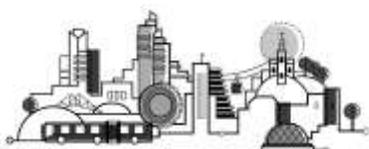
Durante el mes de abril se evidencia que los ítems de “derechos de petición de interés general” y “interés particular” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos son los derechos de petición de interés general en una cantidad de **177** que equivalen al **74%**, **15** derechos de petición de interés particular que equivalen a un **6%**, **19** quejas con un porcentaje del **8%**, **9** solicitudes de acceso a la información con un porcentaje del **4%**, **7** felicitaciones con un porcentaje del **2.5%**, **2** sugerencias con un porcentaje del **0.5%**, **3** consultas que equivalen a un **1%**, **1** solicitud de copia con un porcentaje del **0.5%**, **1** reclamos equivalente al porcentaje de **0.5%**, **7** denuncias por actos de corrupción con un porcentaje del **2.5%** y **2** sugerencias, que equivalen al **0.5%**.

PARTICIPACIÓN DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación por localidades, durante abril de 2024 se evidencia que **15** solicitudes georreferenciaron sus peticiones, cantidad que corresponde al **6.2%** del total de requerimientos. Se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidades con mayor participación, así: **6** Localidad de Engativá, **4** Localidad de San Cristóbal, **2** Localidad de Barrios Unidos; **1** Localidad de Usme; **1** Localidad de Bosa y **1** en Localidad de Tunjuelito.



PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

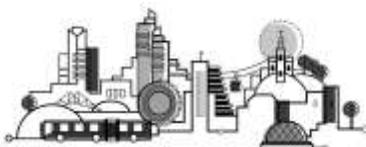


En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **27** solicitudes, es decir, solo el 11% de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **5** solicitudes; estrato 2 registra **8** solicitudes; estrato 3 registra **7** solicitudes; estrato 4 registra **6** solicitudes; estrato 5 radicó **1** solicitud; los estratos 0 y 6, no registraron solicitud.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE



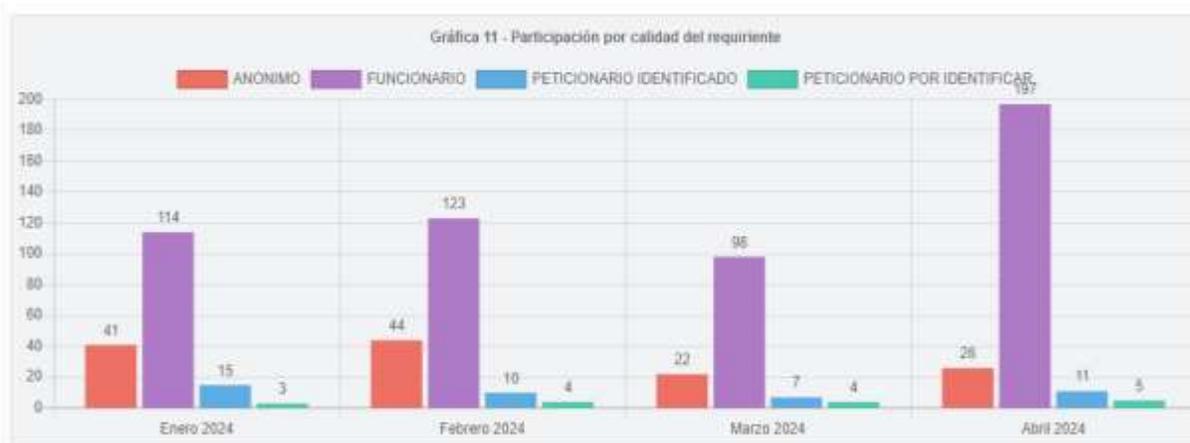
De esta gráfica se extrae que, de las **239** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **192** (80%) de ellas, **27** (11%) peticiones no fue posible identificar





el tipo de requirente, las personas jurídicas interpusieron **19** (8%) peticiones y **1** radicada por establecimiento comercial.

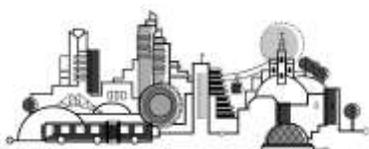
PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de abril de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **197** (82%) solicitudes, personas anónimas registraron **26** (11%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **11** (4%) solicitudes y, por último, se registraron **5** peticionarios por identificar que corresponden al 3%.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

De conformidad con las funciones del Defensor del Ciudadano, así como las recomendaciones de la Veeduría Distrital, en el sentido de realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a los derechos de petición, en el mes de abril de 2024 se realizaron alertas mediante correos electrónicos dirigidos a los jefes de las dependencias de la Corporación con usuario en el Sistema, con el propósito de advertir que el término para dar respuesta a las respectivas solicitudes a ellos asignadas estaba próximo a vencer o estaba vencido; y requerir respectivamente la respuesta oportuna y de fondo acorde a los términos legalmente establecidos o la resolución con carácter urgente para ofrecer aunque extemporánea, una respuesta al (a) petionario (a).





En tal sentido, se generaron 2 alertas dirigidas a la Secretaría General que corresponden a los requerimientos 1316732024 y 1319292024, 2 alertas dirigidas a la Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, que corresponden a los requerimientos 1366552024 y 1317772024 y una alerta a la Dirección Administrativa que corresponde al requerimiento 1352232024.

Se le informó al Director Jurídico, como responsable del proceso atención al ciudadano, la anterior situación, para que adoptara las decisiones que considere pertinentes frente a tal incumplimiento.

De otra parte, se dispuso de una atención mas ágil, dando mejor utilidad a los eventos (traslado, respuesta parcial, solicitud de ampliación o solicitud de ampliación) que ofrece el Sistema; así como, generando respuestas directamente por el sistema, evitando tramitología interna. Lo anterior se ha generado como oportunidades de mejora, que redundan en el respeto de los derechos de los (las) peticionarios (as).

