



ANÁLISIS VEEDURÍA

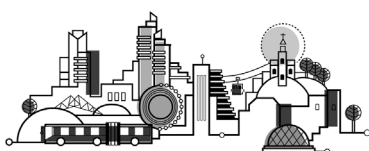
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE DICIEMBRE 2024

Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019 y los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.”*, y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el 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, en cumplimiento tan importante tarea encomienda por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, posteriormente se informa al Director Jurídico para que desde allí se realicen las acciones que considere oportunas.

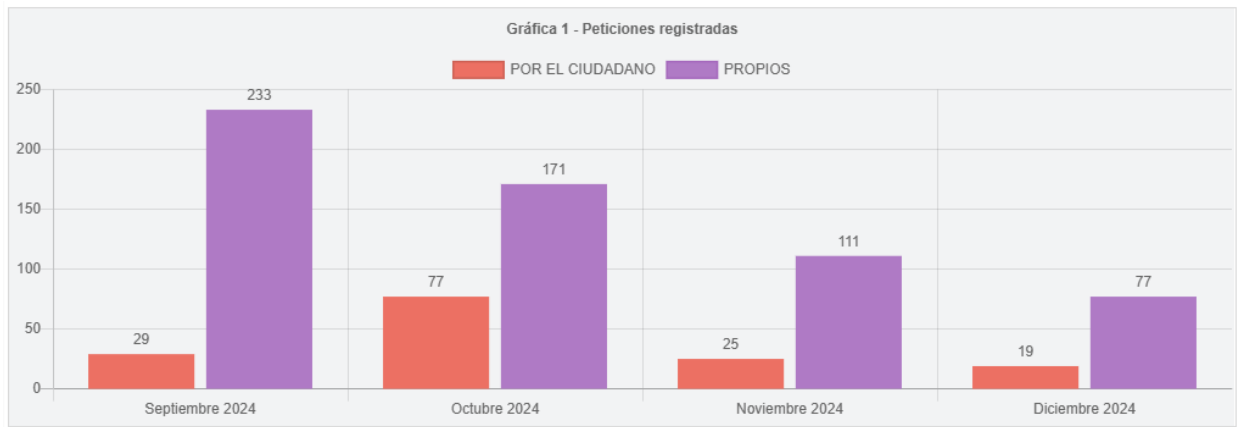
Es importante anotar que el Defensor también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha**, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, durante el mes de diciembre de 2024.



GBO-PT-002 / V.03

PETICIONES REGISTRADAS



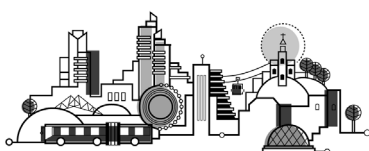
El reporte evidencia que durante el mes de diciembre de 2024 se registraron **96** peticiones, de las cuales **19** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha y **77** fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación, conforme a lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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.

PETICIONES REGISTRADAS	CANT SDQS	%
POR EL CIUDADANO	19	20%
PROPIOS	77	80%
TOTAL	96	100%

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 diciembre 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 136 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

BUZÓN: Ninguna petición por esta vía.

TELÉFONO: 0 petición por esta vía.

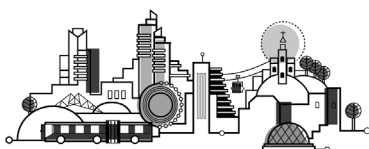
CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **73** peticiones, lo que equivale al **76%** del total de las peticiones recibidas.

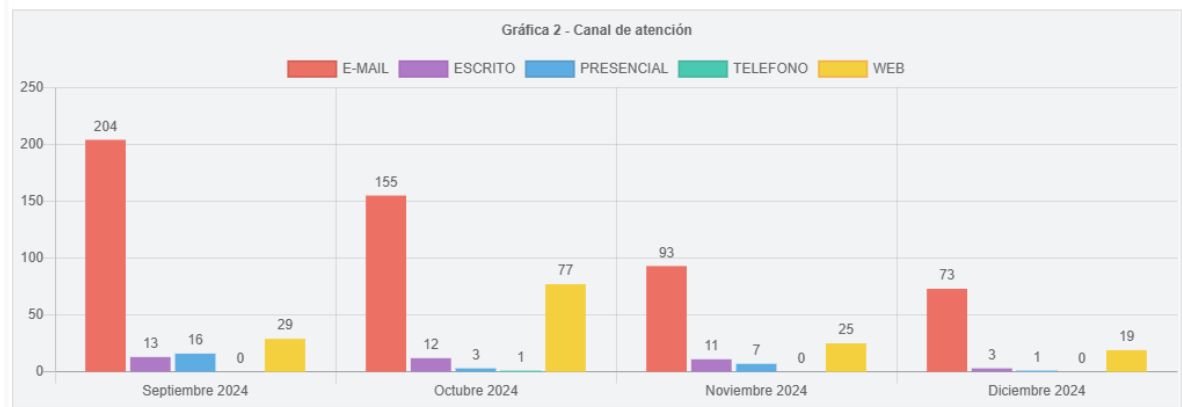
ESCRITO: Se recibieron **3** peticiones, lo que equivale al **3%** del total de peticiones recibidas.

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

WEB: Se recibieron **19** peticiones, que equivale al **20%** del total de peticiones recibidas.

<i>MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN</i>	<i>CANT SDQS</i>	<i>%</i>
<i>CORREO ELECTRÓNICO:</i>	73	76%
<i>ESCRITO:</i>	3	3%
<i>PRESENCIAL:</i>	1	1%
<i>WEB:</i>	19	20%
<i>BUZON</i>	0	0%
<i>TOTAL</i>	<i>96</i>	<i>100%</i>



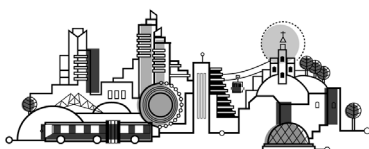


TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Durante el mes de diciembre se evidencia que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y las “quejas” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos. GDO-PT-002 / V.03



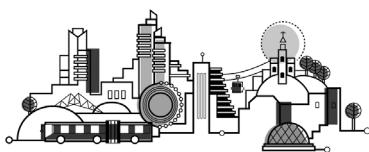
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de diciembre son los derechos de petición de interés particular con **67** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **70%**; **5** derechos de petición de interés general que equivalen a un **5%**; quejas con **12** solicitudes para un porcentaje del **13%**; **7** solicitudes de acceso de información con un



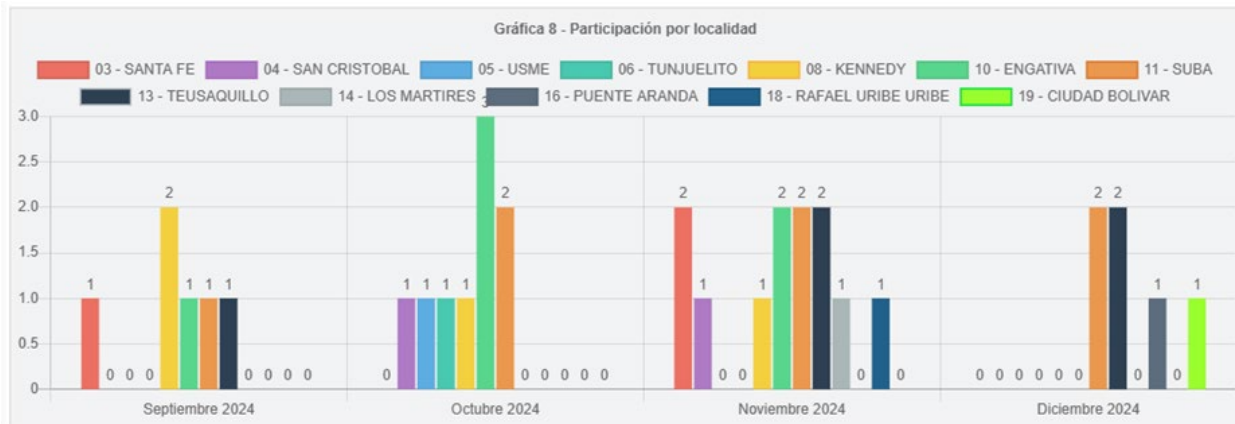


7%; 1 sugerencia que corresponden al 1%, 1 solicitudes de copia para un 1%, al igual que 2 reclamos correspondiente al 2%, 1 felicitación, para el total de las solicitudes presentadas.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Consulta</i>	0	0%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	0	0%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	5	5%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	67	70%
<i>Quejas</i>	12	13%
<i>Reclamo</i>	2	2%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	7	7%
<i>Solicitud de Copia</i>	1	1%
<i>Sugerencia</i>	1	1%
<i>Felicitación</i>	1	1%
TOTAL	96	100%

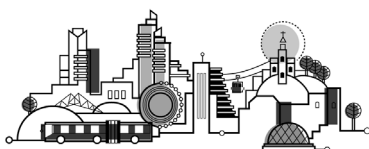


PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

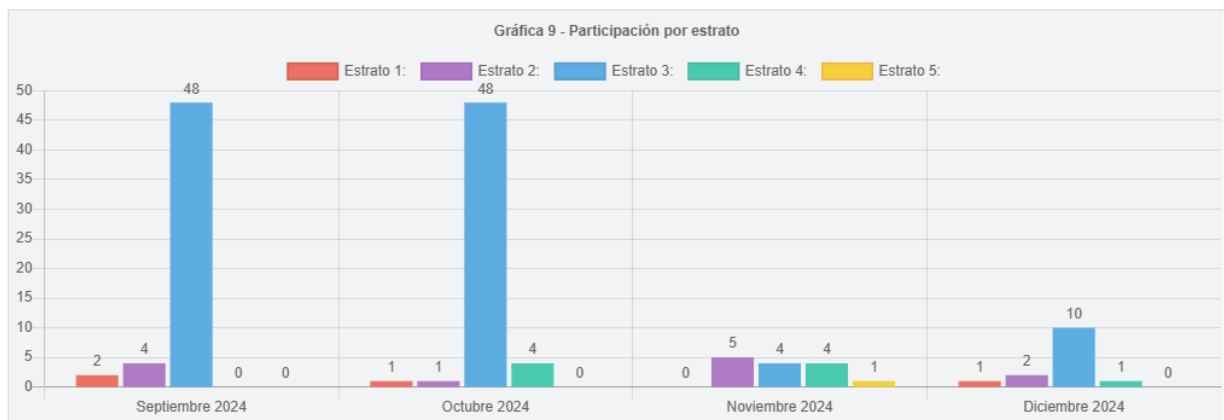


En relación con la información de participación por localidades, durante diciembre de 2024 se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **96** solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Suba 2; Teusaquillo 2; Los Mártires 1; y Ciudad Bolívar 1.

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 reportar 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. Los ciudadanos de Bogotá, en un porcentaje alto tienen mayor referencia de su barrio que de su localidad, desconociendo, en muchas ocasiones sus límites y tamaño.

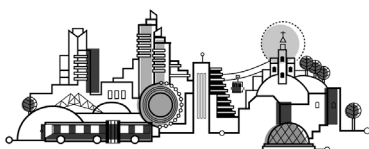
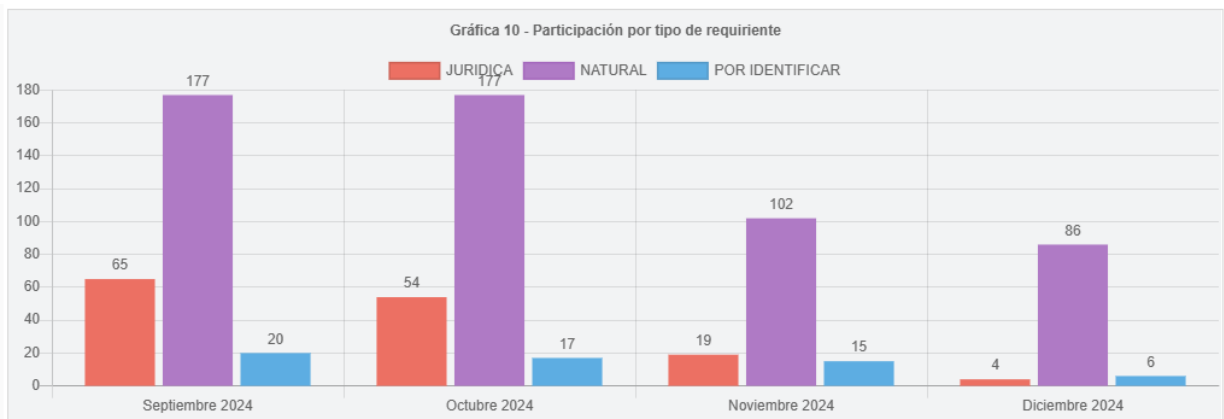


PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **16** solicitudes, es decir, solo el **16%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra 1 solicitud; estrato 2 registra 2 solicitudes; estrato 3 registra 10 solicitudes; estratos 4 registró 1 solicitud; los estratos 5 reporta 0 solicitudes, 6 y 0, no registraron solicitudes.

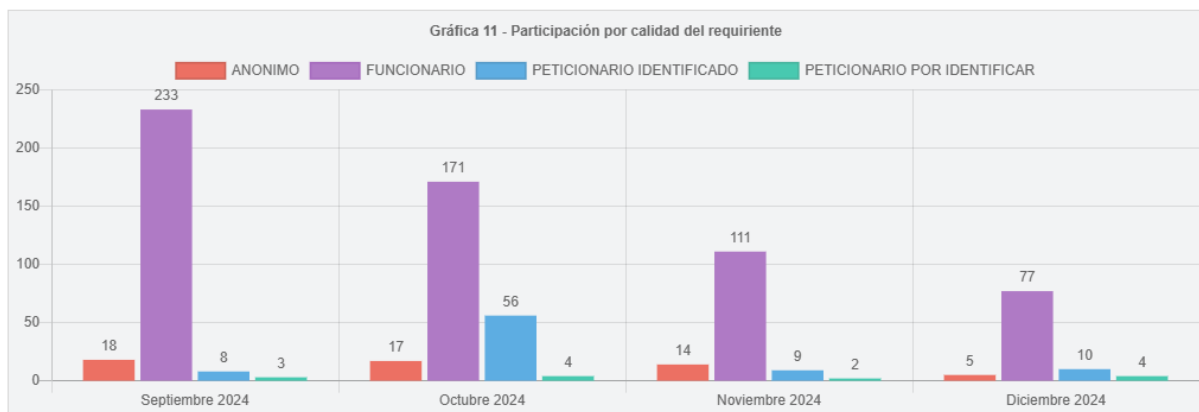
PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUIRIENTE



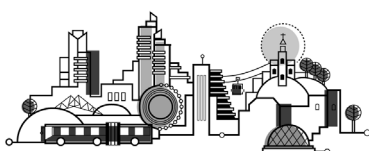
De esta gráfica se extrae que, de las 96 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 86 (90%), las personas jurídicas interpusieron 4 (4%) y 6 (6%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
JURIDICA	4	4%
NATURAL	86	90%
POR IDENTIFICAR	6	6%
TOTAL	96	100%

CALIDAD DEL REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de diciembre de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron 77 (80%) solicitudes, personas anónimas registraron 5 (5%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron 10 (10%) solicitudes y, por último, se registraron 4 peticionarios por identificar que corresponden al 4%.



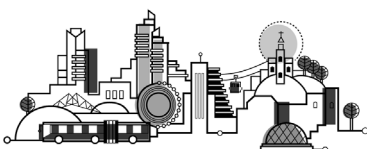


TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE	CANT SDQS	%
ANONIMO	5	5%
FUNCIONARIO	77	80%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	10	10%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	4	4%
TOTAL	96	100%

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 diciembre 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 petionario (a).

Se reportaron seis (6) SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables y dos (2) que se verificaron y que están por vencer como se evidencia en la tabla anexa al informe.



Información para la coadyuvancia en verificación de términos en el Sistema.

REPORTE MES DE DICIEMBRE 2024

	SDQS	OFICINA Y FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA DE REITERACION	FECHA DE 2a REVISIÓN Respuesta	OBSERVACION
1	5003762024	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	7/11/2024	29/11/2024	28/11/2024	2/12/2024	3/12/2024	VENCIDO
2	5123692024	DIRECCION ADMINISTRATIVA - FUN - ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	15/11/2024	29/11/2024	2/12/2024		17/12/2024	VENCIDO
3	5193322024	SECRETARIA GENERAL - FUN - JOSE DOMINGO GRACIA BAYUELO	20/11/2024	4/12/2024	2/12/2024		4/12/2024	DENTRO DE TERMINOS
4	5304732024	DIRECCION ADMINISTRATIVA - FUN - ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	27/11/2024	11/12/2024	16/12/2024		17/12/2024	VENCIDO
5	5342592024	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	28/11/2024	19/12/2024	18/12/2024			
6	5349052024	DIRECCION FINANCIERA - FUN - JULIA CENITH LOPEZ RODRIGUEZ	29/11/2024	20/12/2024	18/12/2024			

Se detallan las seis (6) SDQS notificadas:

Se evidencian tres (3) SDQS que se vencieron dando respuesta en términos vencidos. Ver tabla (#1,2 y 4).

Se evidencian una (1) SDQS que se notificó y contestaron dentro de términos (# 3). Dos (2) SDQS que se notificaron y están prontas a vencer. (#5 y 6).

Se efectuó el respectivo reporte de las actuaciones anteriormente detalladas, ante el señor Director Técnico Jurídico, como responsable del Proceso de Gestión Jurídica - Atención al Ciudadano, para su conocimiento y fines legalmente pertinentes. Respecto a la optimización en el uso del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha, se han atendido las capacitaciones generadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y se efectuó para los servidores públicos de la Oficina de Atención al Ciudadano, capacitación sobre la Cultura de Servicio al Ciudadano y fortalecimiento de sus competencias laborales.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano

