



## ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE JULIO DE 2024

Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019<sup>1</sup>, los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014<sup>2</sup> 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.

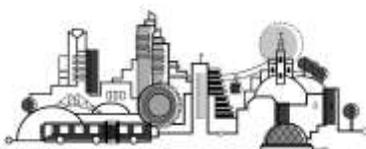
El Defensor del Ciudadano también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

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 julio 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.

---

<sup>1</sup> 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.

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



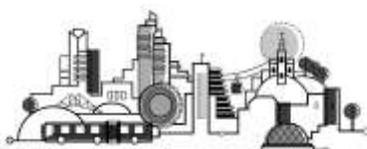
### PETICIONES REGISTRADAS



El reporte evidencia que durante el mes de julio de 2024 se registraron **137** peticiones, de las cuales **31** fueron radicadas por parte de los ciudadanos y **106** que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación (de manera propia).

Al respecto es importante resaltar que todos estos 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 julio 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 **152** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

**TELÉFONO:** Ninguna petición por esta vía.

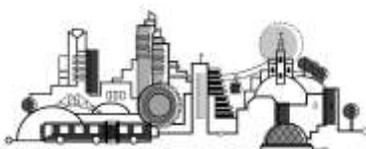
**CORREO ELECTRÓNICO:** Se recibieron **95** peticiones, lo que equivale al **69%** del total las peticiones recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

**ESCRITO:** Se recibieron **2** peticiones, lo que equivale al **2.5%** del total de peticiones recibidas.

**PRESENCIAL:** Se recibió **9** petición, que equivalen al **6.5%** del total de peticiones recibidas.

**WEB:** Se recibieron **31** peticiones, que equivale al **22%** del total de peticiones recibidas.

### PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA

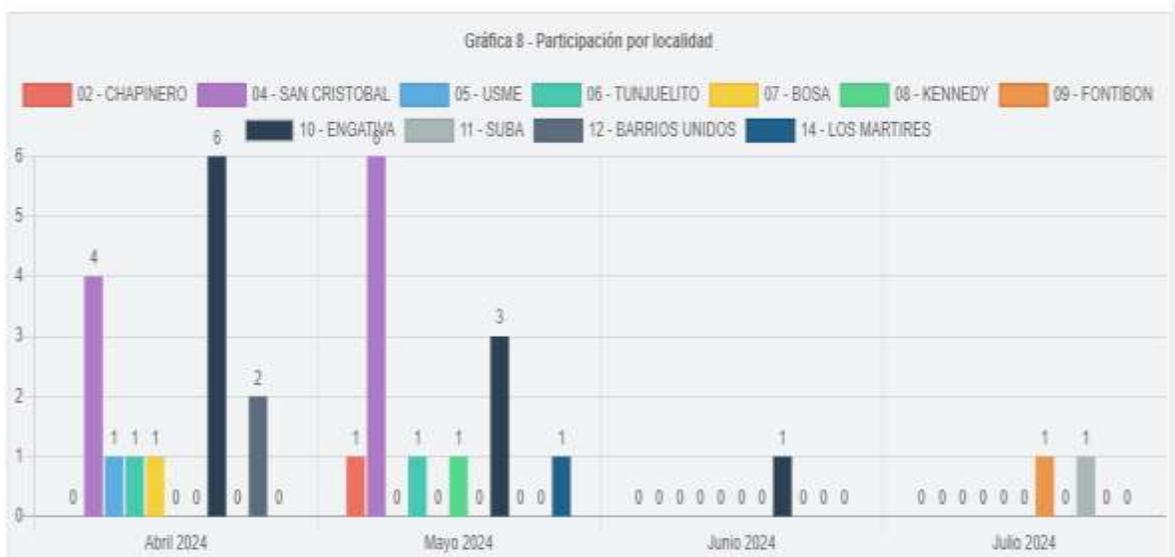




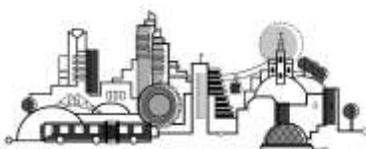
Durante el mes de julio se evidencia que los ítems de “derechos de petición de interés particular” e “interés general” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

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 particular en una cantidad de **111** que equivalen al **80%**, **8** derechos de petición de interés general que equivalen a un **6%**, **11** quejas con un porcentaje del **8%**, **3** solicitudes de acceso a la información con un porcentaje del **2%**, **0** felicitaciones, **2** sugerencias con un porcentaje del **1%**, **1** consulta que equivale a un **0.8%**, **1** solicitud de copia con un porcentaje del **0.8%** y **1** reclamo equivalente al porcentaje de **0.8%**

### PARTICIPACIÓN DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación por localidades, durante julio de 2024 se evidencia que **2** solicitudes georreferenciaron sus peticiones, cantidad que corresponde al **1.5%** del total de requerimientos. Se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidades con mayor participación, así: **1** Localidad de Fontibón y **1** Localidad de Suba.





## Concejo de Bogotá

### PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

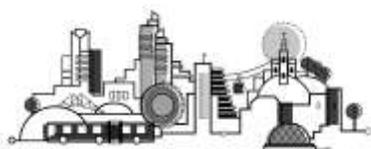


En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **25** solicitudes, es decir, solo el **18%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **3** solicitudes; estrato 2 registra **10** solicitudes; estrato 3 registra **8** solicitudes; estrato 4 registra **1** solicitudes; estrato 5 radicó **1** solicitudes; estratos 6 registró **0** solicitudes y ninguna del estrato 0.

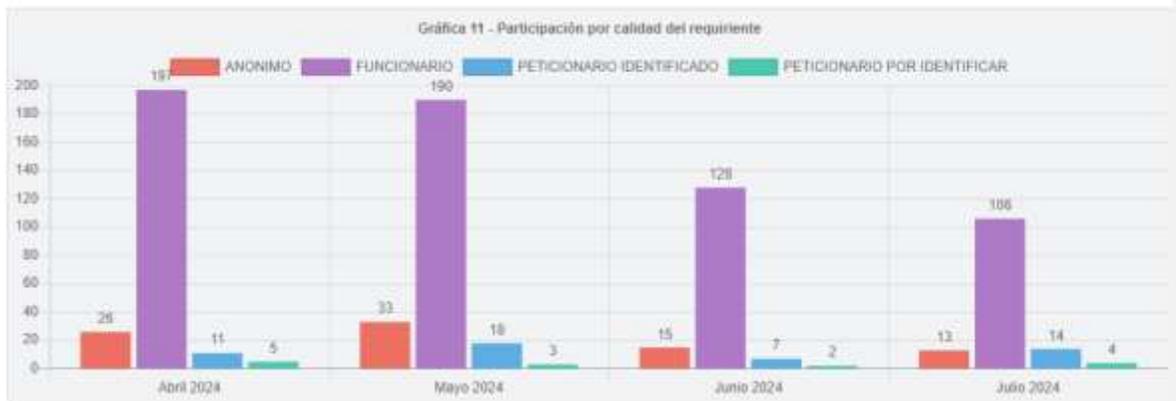
### PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE



De esta gráfica se extrae que, de las **137** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **118** (86%) de ellas, **14** (10%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente, las personas jurídicas interpusieron **5** (4%) peticiones y ninguna por establecimiento comercial.



## PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRENTE

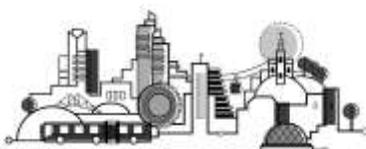


De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de julio de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **106** (78%) solicitudes, personas anónimas registraron **13** (9%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **14** (10%) solicitudes y, por último, se registraron **4** 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 julio 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 **36 alertas**, así: **3** remitidas ante Presidencia respecto de las SDQS 3282422024, 3363552024 y 3366612024 (2 resueltas dentro de términos y 1 con respuesta extemporánea), **2** dirigidas a la Secretaría General que corresponden a las SDQS 2996682024 y 3163482024, **18** alertas enviadas a la Comisión Primera del





Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, que corresponden a las SDQS 2912632024, 2914922024, 2917482024, 2993352024, 2995622024, 2996232024, 2997222024, 2997912024, 3021192024, 3051712024, 3115052024, 3116242024, 3165052024, 3165052024, 3204442024, 3216742024, 3295002024 y 3363552024 (4 resueltas dentro de términos y 18 con respuesta extemporánea), **1** dirigida a la Comisión Segunda Permanente de Gobierno (respuesta extemporánea), **2** a la Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público, correspondientes a las SDQS 3124002024 y 3295002024 (resueltas dentro de términos), **7** alertas remitidas a la Dirección Administrativa, referentes a las SDQS 3115052024, 3216132024, 3282422024, 3272372024, 3220822024, 3216782024 y 3216522024 (2 resueltas dentro de términos y 5 con respuesta extemporánea) y; **3** a la Dirección financiera, que corresponden a los requerimiento 2997912024, 3151782024, 3216132024 y 3272372024 (2 resueltas dentro de términos y 1 con respuesta extemporánea).

Se efectuó el respectivo reporte ante el señor Director Técnico Jurídico, como responsable del proceso Atención al Ciudadano, las actuaciones anteriormente detalladas, para que se adelanten las acciones que en derecho correspondan.

A pesar que se hace el seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano, de manera permanente y efectiva, ante las dependencias del Concejo con asignación de usuario, la actitud de los funcionarios que deben atender la SDQS, no es la debida, lo que se evidencia con el incremento de alertas y respuestas extemporáneas. En conclusión, se aplican los controles para mitigar el riesgo administrativo de vulneración a la Ley 1437 de 2011, artículo 14, pero quienes deben adelantar la acción de respuesta de fondo, omiten las alertas.



JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS  
Defensor del Ciudadano

Proyectó: José Alfonso Granados Santos / Asesor

