



ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MARZO 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”*.

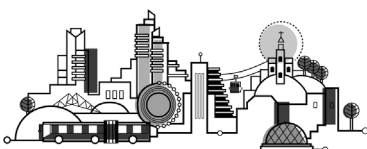
El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C. en cumplimiento de esta importante tarea, encomendada por la Mesa Directiva, realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos, mediante alertas efectuadas a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los 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.

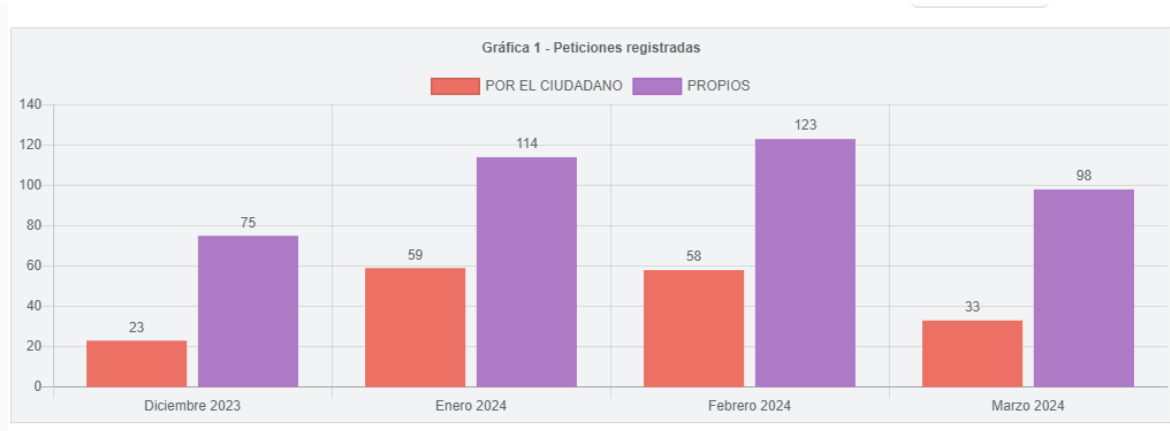
Conforme a lo anterior, a continuación, presentamos lo relacionado con las solicitudes radicadas por los ciudadanos directamente al Concejo de Bogotá, D.C. durante el mes de marzo de 2024, tanto por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como por otros canales, que posteriormente se registran en 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.



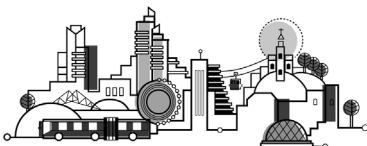
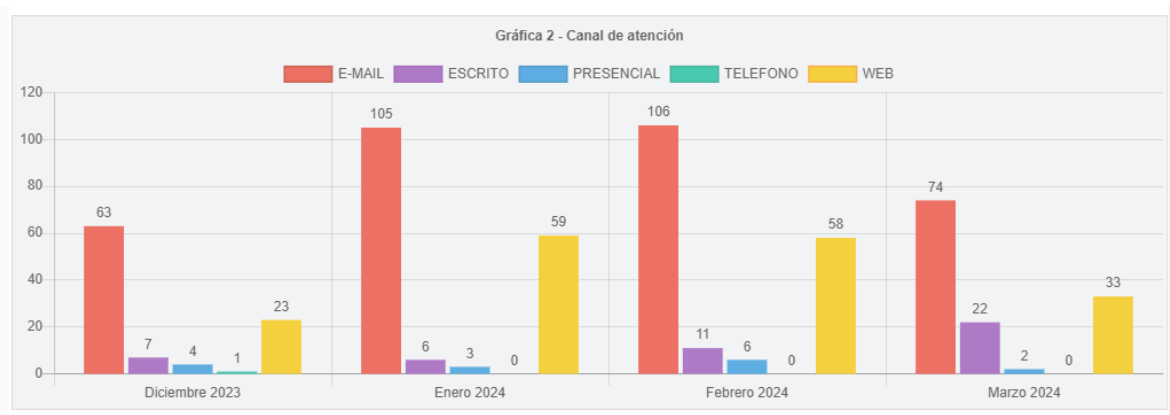
PETICIONES REGISTRADAS



El reporte evidencia que durante el mes de marzo de 2024 se registraron **131** peticiones, de las cuales **33** fueron radicadas por parte de los ciudadanos y **98** 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 marzo 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 **131** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

TELÉFONO: Se recibieron 0 peticiones por esta vía.

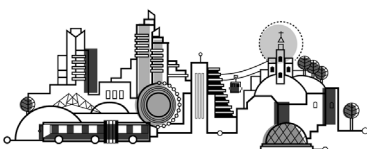
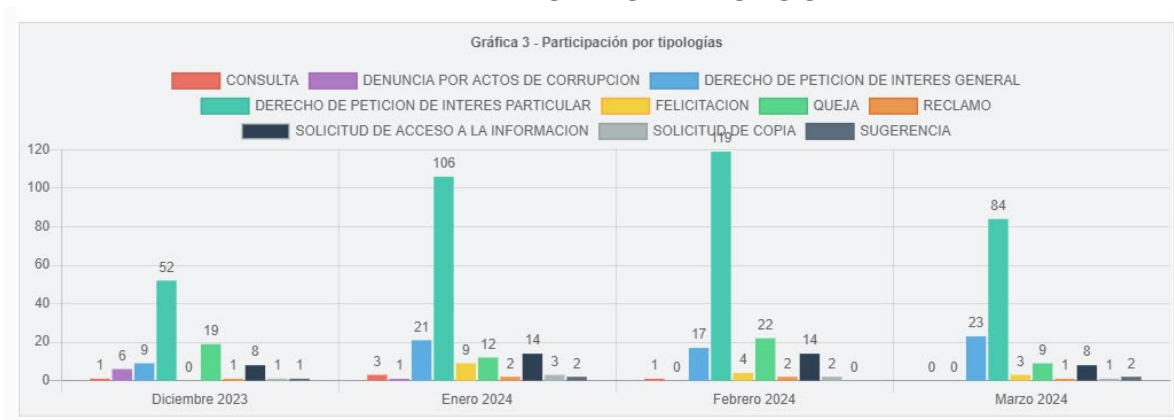
CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **74** peticiones, lo que equivale al 57% del total las peticiones recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

ESCRITO: Se recibieron **22** peticiones, lo que equivale al 17% del total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **2** peticiones, que equivalen al 2% del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **33** peticiones, que equivale al 25% del total de peticiones recibidas.

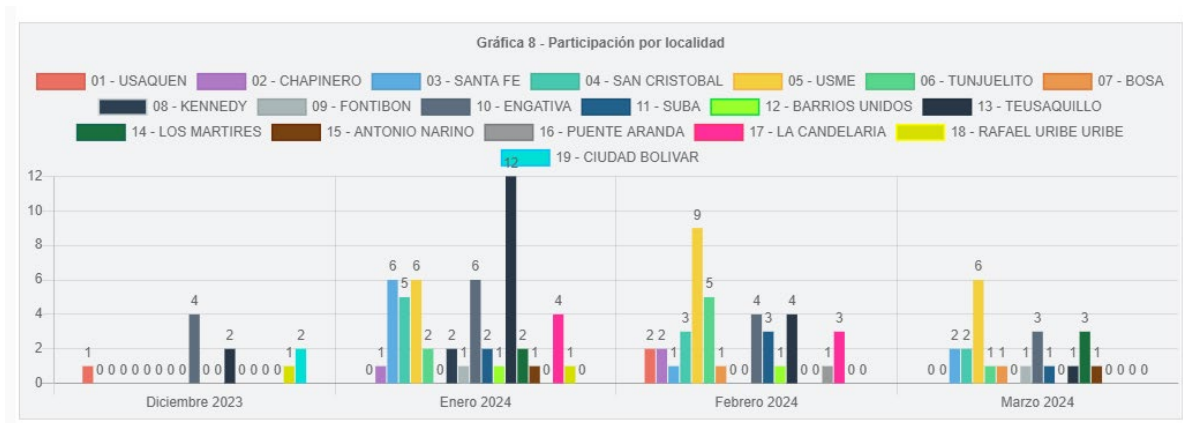
PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA



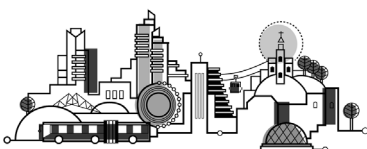
Durante el mes de marzo se evidencia que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “interés general” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

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 **84** que equivalen al **64%**, **23** derechos de petición de interés general que equivalen a un **18%**, **9** quejas con un porcentaje del **7%**, **8** solicitudes de acceso a la información con un porcentaje del **6%**, **3** felicitaciones con un porcentaje del **2%**, **2** sugerencias con un porcentaje del **1%**, **3** consultas que equivalen a un **2%**, **1** solicitud de copia con un porcentaje del **1%**, **1** reclamos equivalente al porcentaje de **1%** y, **no hubo** denuncias por actos de corrupción ni sugerencias.

PARTICIPACIÓN DE LOCALIDADES ATENDIDAS



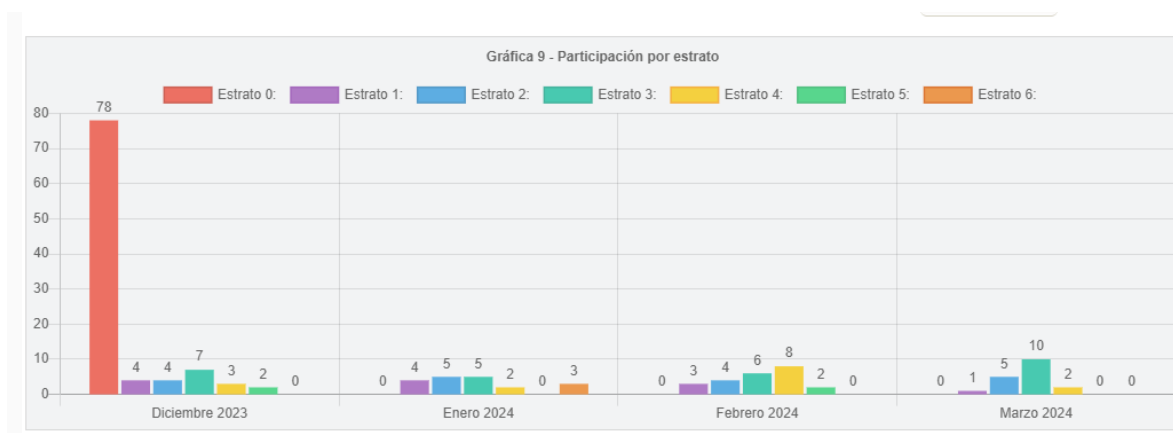
En relación con la información de participación por localidades, durante marzo de 2024 se evidencia que **22** solicitudes georreferenciaron sus peticiones, cantidad que corresponde al **17%** del total de requerimientos. Se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidades con mayor participación, así: **6** Localidad de Usme; **3** Localidad de Engativá; **3** Localidad de Los Mártires; **2** Localidad de Santafé; **2** Localidad de San Cristóbal y **1** en Localidades de Tunjuelito, Bosa, Fontibón, Suba, Antonio Nariño y Teusaquillo.





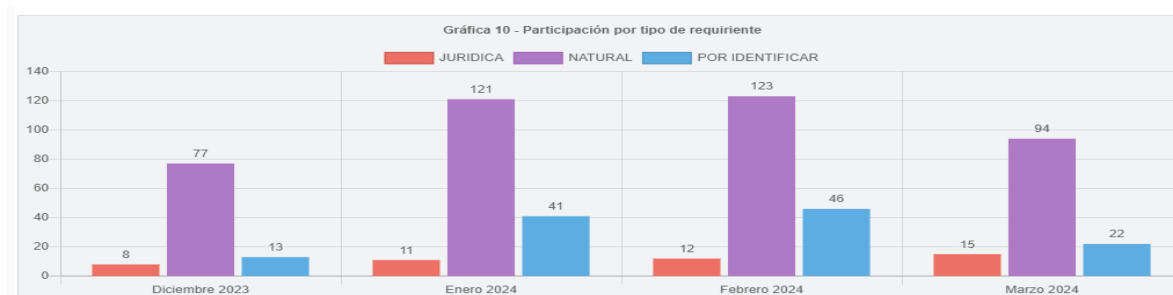
Concejo de Bogotá

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

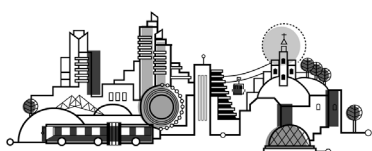


En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **18** solicitudes, es decir, solo el 14% de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **1** solicitud; Estrato 2 registra **5** solicitudes; Estrato 3 registra **10** solicitudes; Estrato 4 registra **2** solicitudes; los Estratos 0, 5 y 6, no registraron solicitud.

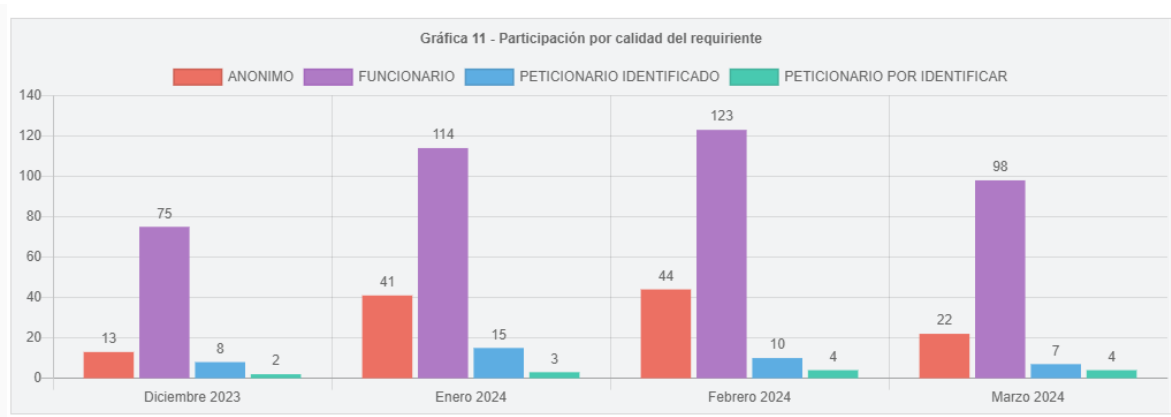
PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE



De esta gráfica se extrae que, de las **131** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **94** (72%) de ellas, las personas jurídicas **15** (11%) peticiones y, en **22** (17%) de peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.



PARTICIPACIÓN POR CALIDAD DE REQUIRENTE

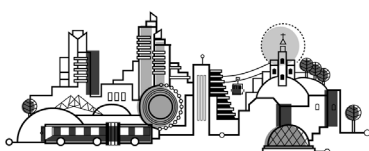


De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de marzo de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **98** (75%) solicitudes, personas anónimas registraron **22** (17%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **7** (5%) 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 enero de 2024 se realizaron alertas mediante correos electrónicos dirigidos a los jefes de las dependencias de la Corporación, con el propósito de advertirles que el término para dar respuesta a las respectivas solicitudes a ellos asignadas estaba próximo a vencer.

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.





Concejo de Bogotá

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, atendiendo a que gran parte de los funcionarios de la corporación se vincularon recientemente y por primera vez, se remitió el 14 del mes reportado, a cada uno (a) de los servidores (as) públicos (a) de la Corporación vía correo electrónico institucional, copia de la Resolución No. 0232 del 02 de mayo de 2022, "POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ", indicándose la importancia de conocer y aplicar este procedimiento; así mismo, que en la Oficina de Atención al Ciudadano estaremos atentos y disponibles para absolver las inquietudes surgidas en pro de garantizar los derechos de los peticionarios y la correcta ejecución de las acciones por parte de los servidores públicos responsables de la atención y resolución.

