



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

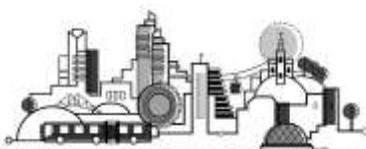
Dentro de lo establecido en el Decreto 847 de 2019¹, los principios consagrados en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014² y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el sistema distrital de servicio a la ciudadanía “es un modelo de interacción entre Administración Pública, 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., cumple la 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 con el propósito de procurar que los servidores públicos responsables de resolverlos, actúen de manera oportuna, procurando evitar el vencimiento de los términos de respuesta; identificando finalmente aquellas SDQS que fueron atendidas de manera extemporánea e informando mensualmente al Director Técnico Jurídico, para que adopte las acciones que legalmente corresponden.

El Defensor del Ciudadano también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, tales como atención presencial, telefónica, email, entre otros, ofreciendo orientación y respuesta directa en los 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 septiembre de 2024, tanto por el Sistema Distrital, como por otros canales, que son posteriormente registradas en el Sistema precitado.

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

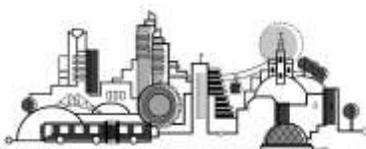


El reporte evidencia que durante el mes de septiembre de 2024 se registraron **262** peticiones, de las cuales **29** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y **233** que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación, que fueron registrados en el Sistema mencionado por parte de la Administradora de este aplicativo en el concejo de Bogotá, D.C., conforme a 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 septiembre 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 **262** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

BUZÓN: Ninguna petición por esta vía.

TELÉFONO: Ninguna petición por esta vía.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **204** peticiones, lo que equivale al **78%** del total las peticiones recibidas, siendo el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

ESCRITO: Se recibieron **13** peticiones, lo que equivale al **5%** del total de peticiones recibidas.

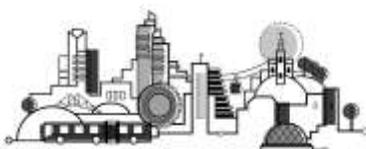
PRESENCIAL: Se recibió **16** petición, que equivalen al **6%** del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **29** peticiones, que equivale al **11%** del total de peticiones recibidas.

PARTICIPACIÓN POR TIPOLOGÍA



Durante el mes de septiembre 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.



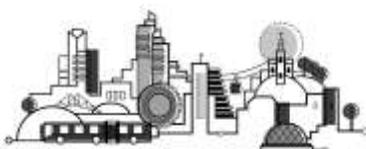
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos son los derechos de petición de interés particular en una cantidad de **218** que equivalen al **84%**, **12** derechos de petición de interés general que equivalen a un **4%**, **14** quejas con un porcentaje del **6%**, **8** solicitudes de acceso a la información con un porcentaje del **3%**, **2** sugerencias con un porcentaje del **0.8%**, **3** consultas que equivalen a un **0.9%**, **3** solicitudes de copia con un porcentaje del **0.9%** y **1** reclamo equivalente al porcentaje de **0.4%**

PARTICIPACIÓN DE LOCALIDADES ATENDIDAS



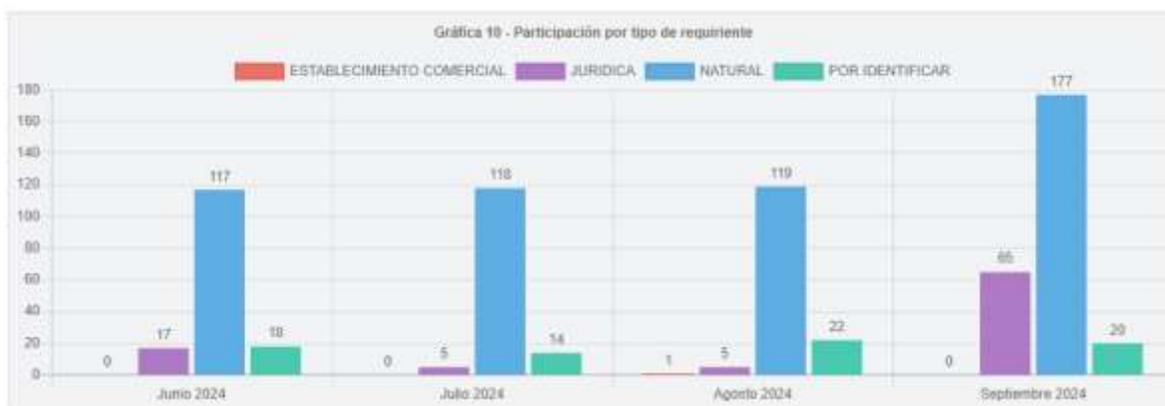
En relación con la información de participación por localidades, durante septiembre de 2024 se evidencia, acorde a lo extraído del Sistema, que solo seis (6) solicitudes fueron georreferenciadas, cantidad que corresponde al **2.3%** del total de requerimientos. Las localidades referidas fueron las siguiente: Santa Fe, Kennedy, Engativá, Suba y Teusaquillo.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



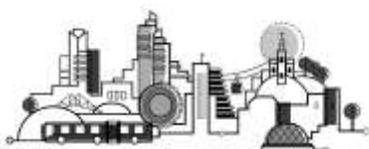
En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **54** solicitudes, es decir, solo el **20%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **2** solicitudes; estrato 2 registra **4** solicitudes; estrato 3 registra **48** solicitudes; estratos 4, 5, 6 y 0, no registraron solicitudes.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE



De esta gráfica se extrae que, de las **262** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **177** (67%), las personas jurídicas interpusieron **65** (25%) y **20** (8%) 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 septiembre de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **233** (89%) solicitudes, personas anónimas registraron **18** (7%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **8** (3%) solicitudes y, por último, se registraron **3** peticionarios por identificar que corresponden al 1%.

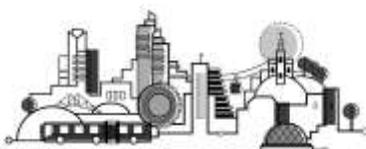
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

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 septiembre 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 la) petionario (a).

En tal sentido, se generaron tres (**3**) alertas dirigidas a Presidencia del Concejo, respecto a las SDQS 4132082024, 4118122024 y 3945152024, dos (**2**) dirigidas a la Secretaría General que corresponden a las SDQS 3692322024 y 4208372024, una (**1**) enviada a la Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, que corresponde a la SDQS 3761812024; dos (2) dirigidas a la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, referentes a las SDQS 3761812024 y 4208372024, dos (2) alertas dirigidas a la Dirección Financiera, respecto a las SDQS 3773422024 y 4059052024; y ante la Dirección Administrativa, dos (2) alertas referentes a las SDQS 4086302024 y 4059052024. Se atendieron y fueron resueltas oportunamente, excepto las SDQS **3761812024**, **4086302024**, **4059052024** y **4208372024**, que se respondieron de manera extemporánea.

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.

JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS
Defensor del Ciudadano

