



ANÁLISIS VEEDURÍA

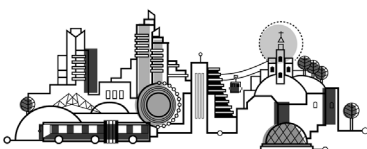
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

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, hasta el mes de septiembre de 2023.

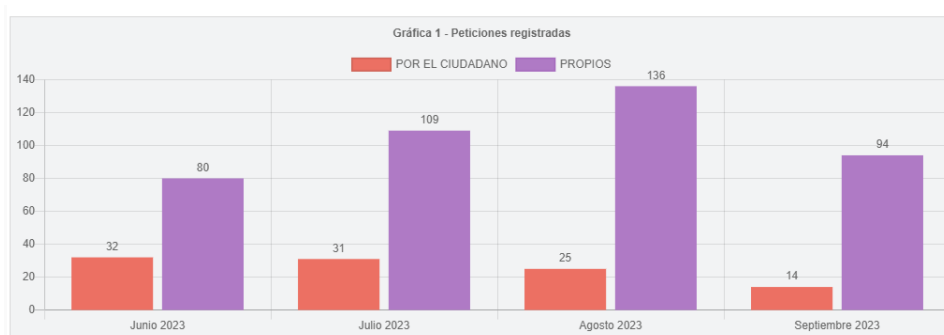




Concejo de Bogotá

PETICIONES REGISTRADAS

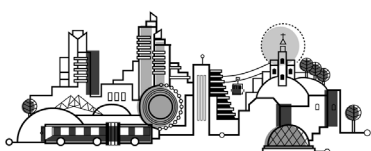
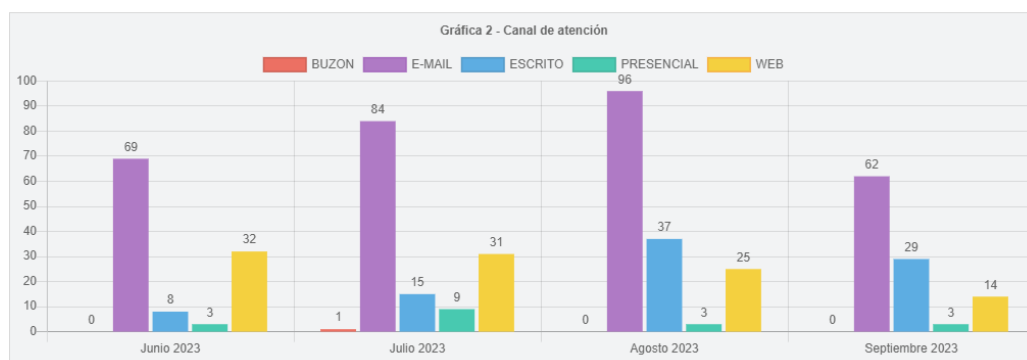
Se tiene que durante el mes de septiembre de 2023 se registraron **108** peticiones, teniendo por parte de los ciudadanos **14** peticiones y de manera propia **94**, que fueron llegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.



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.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de septiembre de 2023 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 No. 2, concluyendo que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico o e-mail del Concejo de Bogotá D.C.





Esta gráfica demuestra, en consonancia con la anterior, que durante el mes de septiembre 2023 se presentaron **108** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

BUZON: No se recibieron peticiones.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **62** peticiones equivalente al 57% del total las peticiones, lo cual se tiene como el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

ESCRITO: Se recibieron **29** peticiones equivalente al 27% del total de peticiones.

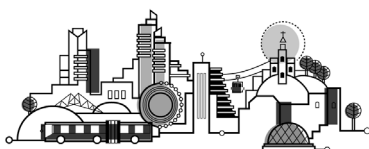
PRESENCIAL: Se recibieron **3** peticiones equivalente al 3% del total de peticiones.

WEB: Se recibieron **14** peticiones que equivalen al 13% del total de las peticiones.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
<i>CORREO ELECTRÓNICO:</i>	62	57%
<i>ESCRITO:</i>	29	27%
<i>PRESENCIAL:</i>	3	3%
<i>WEB:</i>	14	13%
<i>BUZON</i>	0	0%
TOTAL	108	100%

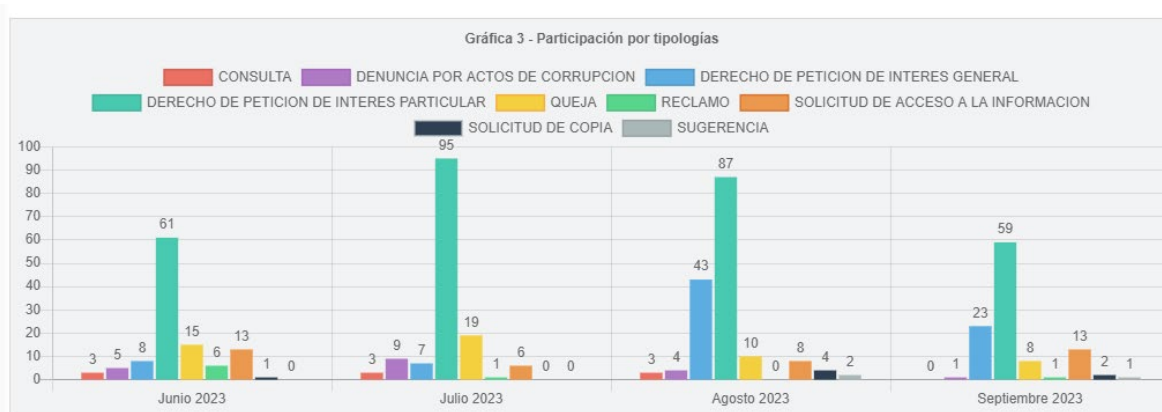
Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes de septiembre fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron 62 peticiones que corresponden al 57% siendo el canal de mayor uso en lo corrido del año; seguido por el canal escrito con un 27% de participación y 29 peticiones; luego la WEB de la Alcaldía “Bogotá Te Escucha” equivalentes al 13% de participación con 14 peticiones, seguido por la forma presencial con un 3% de participación y 3 peticiones y por el Buzón con 0 peticiones, ratificando la importancia de los medios digitales, los cuales siguen demostrando ser los de mayor acogida dentro de los canales ofrecidos por el Concejo de Bogotá a los ciudadanos, brindando inmediatez, economía, trazabilidad.





Concejo de Bogotá

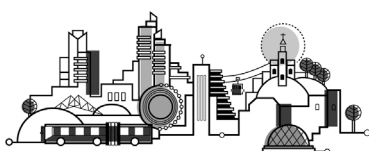
TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Durante el mes de septiembre se puede visualizar que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “derechos de petición de interés general” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos, así como en lo corrido del año.

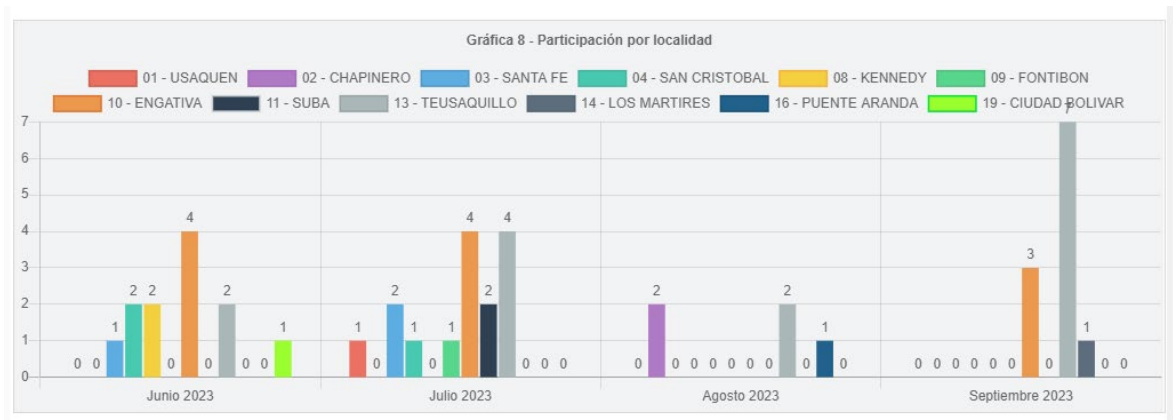
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de septiembre son los derechos de petición de interés particular con **59** de ellos y un porcentaje del **55%**, seguido con **23** derechos de petición de interés general que equivalen a un **21%**, luego **13** solicitudes de acceso de información con un **12%** de requerimientos ciudadanos, **8** Quejas con un porcentaje del **7%**, **2** solicitudes de copia, equivalentes al **2%** y **1** 4 Denuncia por Actos de Corrupción, Reclamo y sugerencia, equivalentes al **1%** para cada una.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Consulta	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	1%
Derechos de Petición de Interés General	23	21%
Derechos de Petición de Interés Particular	59	55%
Quejas	8	7%
Reclamo	1	1%
Solicitud de Acceso a la Información	13	12%
Solicitud de Copia	2	2%
Sugerencia	1	1%
Felicitación	0	0%
TOTAL	108	100%



Podemos observar que los derechos de petición de interés particular, se mantiene como en los meses anteriores en el primer lugar como la tipología más caracterizada, la queja y los derechos de petición, aunque se alternan, son los que siguen.

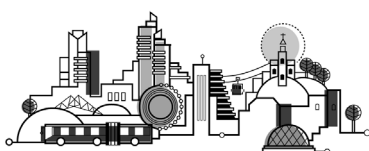
PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS



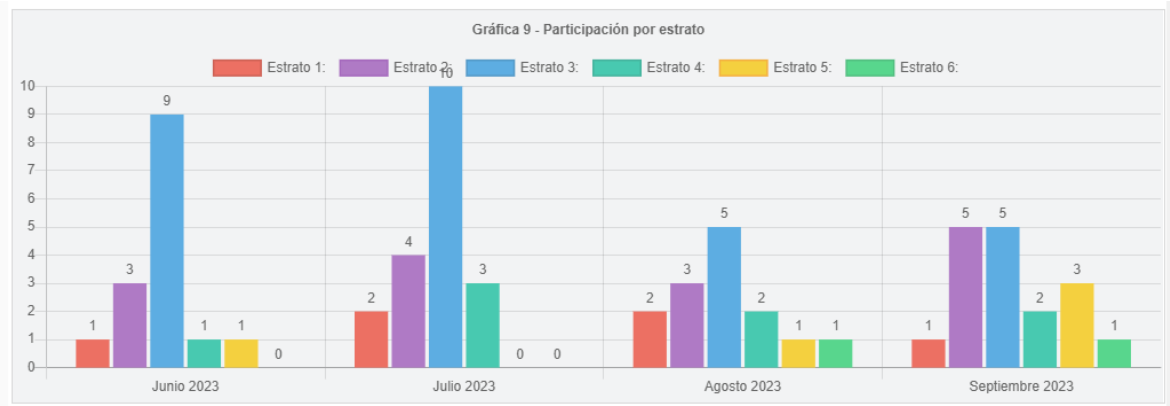
En relación con la información de participación por localidades, durante septiembre de 2023 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **108** solicitudes, la mayoría no reportan la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: **3** para Engativá, **7** para Teusaquillo y **1** para los Mártires.

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 sus límites y tamaño.

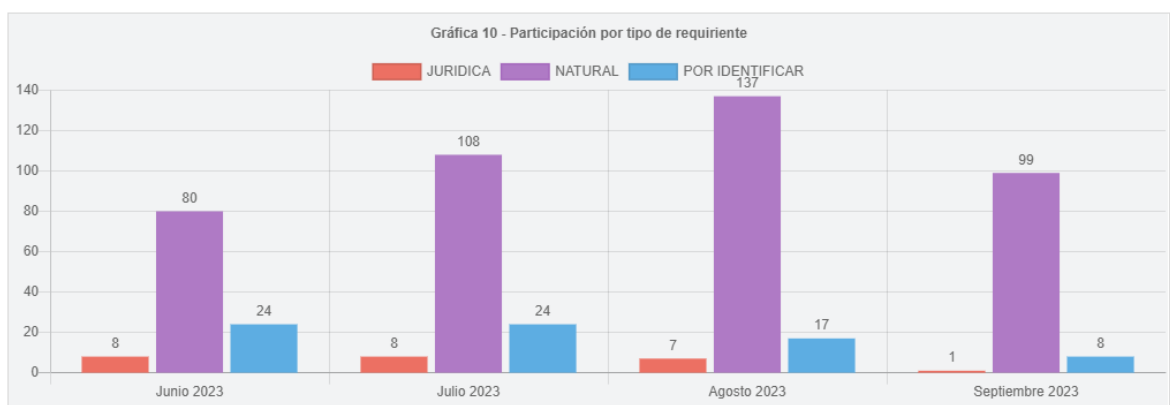


PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

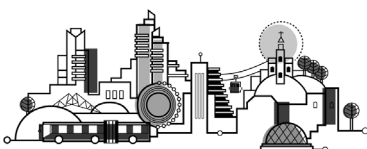


La participación por estrato socioeconómico como se observa en esta gráfica puede concluir que durante el mes de septiembre se allegaron de a 5 peticiones de los estrato **2 y 3**, de igual forma se registraron **4** peticiones del estrato **5**; **2** peticiones del estrato **4** y se registró de a **1** petición para los estratos **1 y 6**.

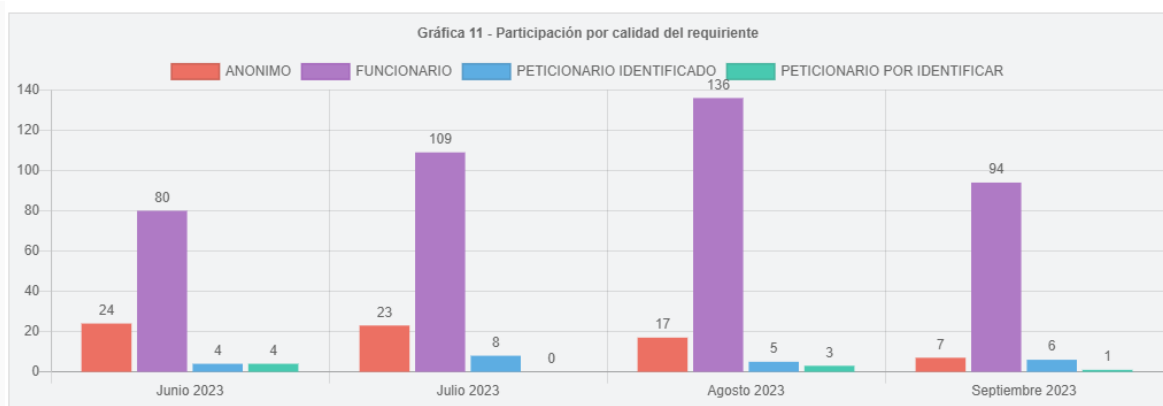
PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE



De esta gráfica se extrae que, de las **108** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **99** de ellas equivalentes al **85%**, en **8** peticiones con un **7%** de participación no fue posible identificar el tipo de requirente y **(1%)** con **1** petición fue presentada personas jurídicas.



CALIDAD DEL REQUIRENTE



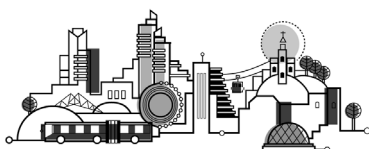
De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de septiembre de 2023, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad a través de funcionario presentó **94** (87%), personas anónimas registraron **7** (6%) los peticionarios identificados presentaron **6** (6%) solicitudes y por último, personas por identificar **1** con el (1%).

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

Desde la Defensoría del Ciudadano, de manera constante, permanente y en forma escrita, se realizan requerimientos a las respectivas dependencias con el fin de que se profieran las respuestas dentro de los términos establecidos y se lleva una planilla de control.

Dentro de las acciones de mejora que se han adelantado para estabilizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, en toda la Corporación, se han llevado a cabo reinducciones para todos los usuarios del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha**, y en general para todos los funcionarios, con el fin de que se tengan claros estos tiempos, lo cual es promovido y/o solicitado por la oficina del Defensor del Ciudadano, así como también por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siguiendo los lineamientos descritos.





Asimismo, como se mencionó anteriormente, mensualmente se realizan requerimientos a las dependencias, cuyas peticiones se encuentran próximas a vencer para que se profiera la respuesta dentro de los términos legales; también se realizan requerimientos a las dependencias que no brindan respuestas oportunas y/o las profieren incompletas, solicitándoles que se informe las razones por las cuales se vencieron los términos de respuesta sin que se otorgara respuesta alguna al ciudadano o no se hiciera de manera completa.

Lo anterior evidencia que, por parte del Defensor del Ciudadano, constantemente se realiza seguimiento al proceso de atención al ciudadano y de respuesta a sus peticiones, y, a su vez, continuamente se promueven acciones de mejora.

Con el propósito de facilitar el seguimiento a los términos de respuesta a las peticiones, fue expedida la Resolución No. 0232 del 2 de junio de 2022, denominada REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.", a través de la cual se pretende regular el trámite de las peticiones en la Corporación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Por lo tanto, igualmente se realizan constantemente los requerimientos respectivos a las dependencias que correspondan con el fin de que se cumplan dichos criterios cuando, producto del seguimiento constante al cumplimiento de los términos de respuesta, se encuentran respuestas que no cumplen con ellos.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano

