



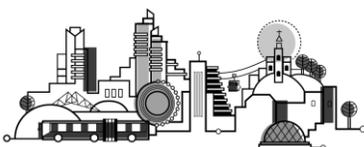
ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE DICIEMBRE DE 2023

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 encomendada por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizando 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 2023.



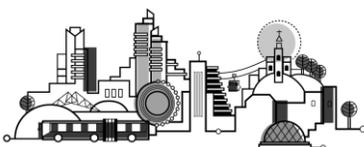
PETICIONES REGISTRADAS

El reporte evidencia que durante el mes de diciembre de 2023 se registraron **98** peticiones, teniendo por parte de los ciudadanos **23** solicitudes y de manera propia **75**, que fueron llegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.



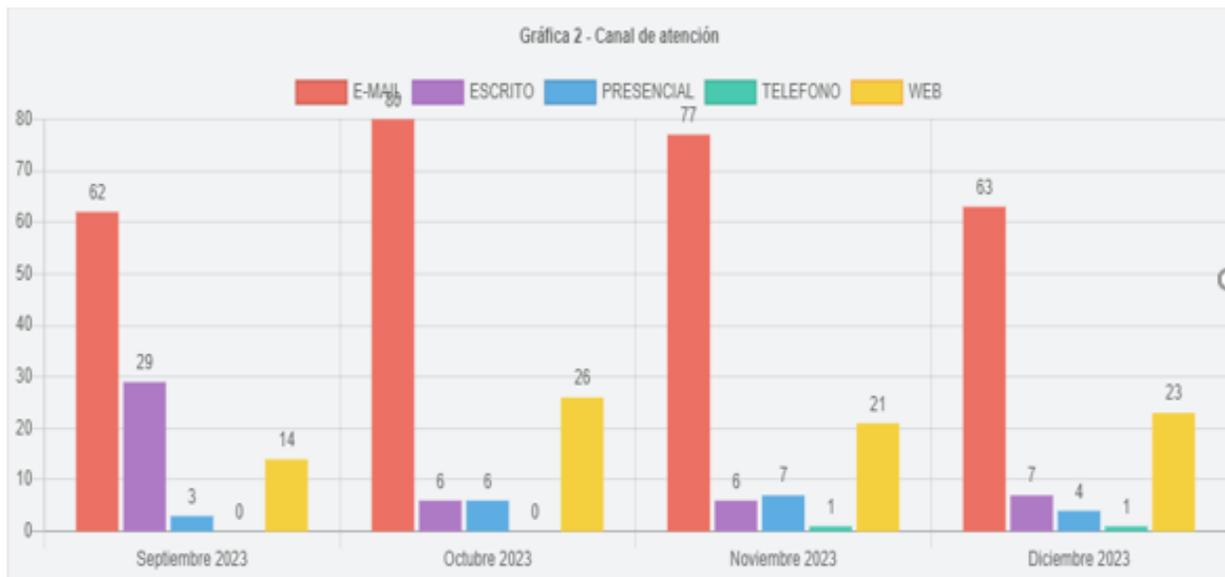
Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS Bogotá Te Escucha, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

<i>PETICIONES REGISTRADAS</i>	<i>CANT SDQS</i>	<i>%</i>
<i>POR EL CIUDADANO</i>	75	77%
<i>PROPIOS</i>	23	92%
<i>TOTAL</i>	98	100%



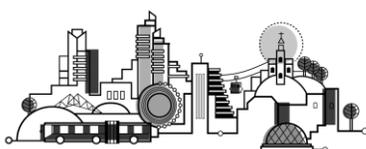
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de diciembre 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 y e-mail del Concejo de Bogotá D.C.



Esta gráfica demuestra, en consonancia con la anterior, detalla que durante el mes de diciembre 2023 se presentaron **98** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

TELEFONO: Se recibieron **1** peticiones equivalente a igual porcentaje, 1% del total de las peticiones recibidas.





CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **63** peticiones equivalente al 64% del total las peticiones recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

ESCRITO: Se recibieron **7** peticiones equivalente al 7% del total de peticiones recibidas.

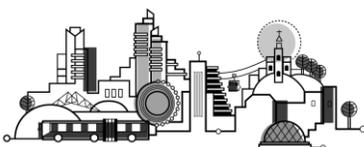
PRESENCIAL: Se recibieron **4** peticiones equivalente al 4% del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **23** peticiones que equivalen al 23% del total las peticiones recibidas.

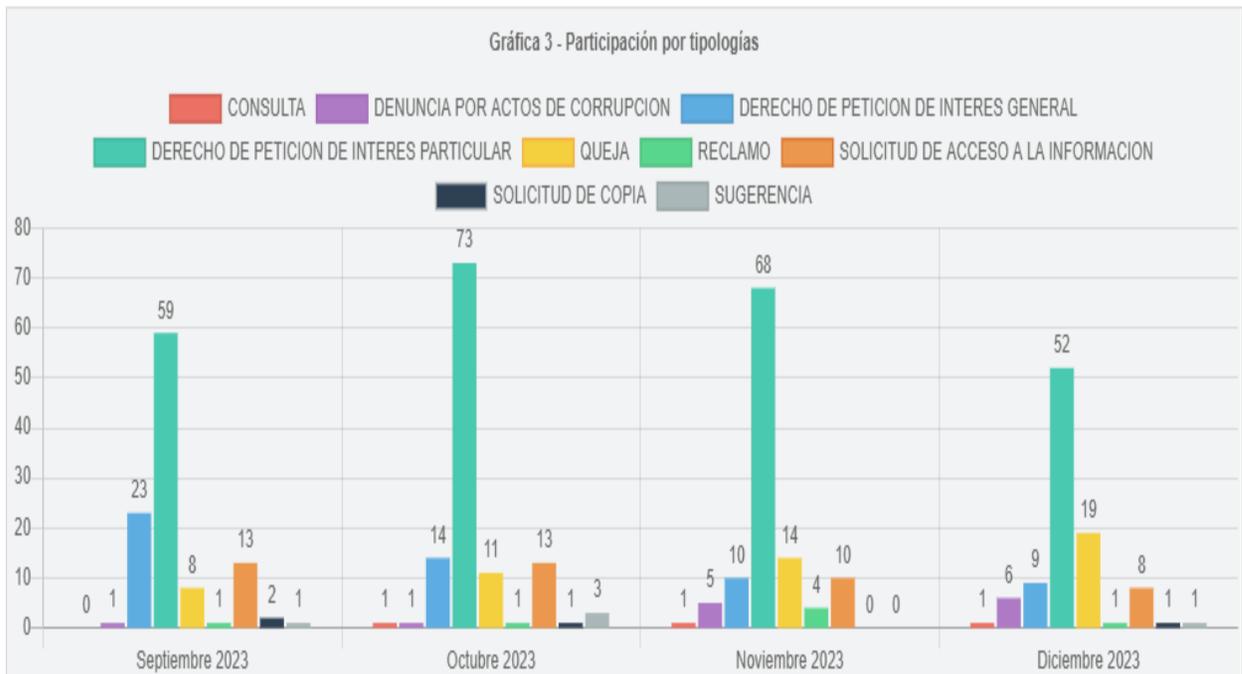
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
<i>CORREO ELECTRÓNICO:</i>	63	64%
<i>ESCRITO:</i>	7	7%
<i>TELÉFONO</i>	1	1%
<i>PRESENCIAL:</i>	4	4%
<i>WEB:</i>	23	23%
<i>BUZON</i>	0	0%
TOTAL	98	100%

Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes de diciembre fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron **63** peticiones que corresponden al 64%, siendo el canal de mayor uso en lo corrido del año; seguido por la WEB de la Alcaldía “**Bogotá Te Escucha**” equivalentes al 23% de participación con **23** peticiones, luego el canal escrito con un 7% de participación y 7 peticiones, seguido por la forma presencial con un 4% de participación y **4** peticiones y por el Teléfono con **1** peticiones que corresponden al 1% del total, ratificando la importancia de los medios digitales, los cuales siguen demostrando ser los de mayor acogida dentro de la oferta realizada por el Concejo de Bogotá a los ciudadanos, brindando inmediatez, economía, trazabilidad.

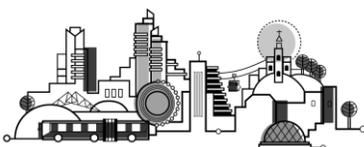


TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



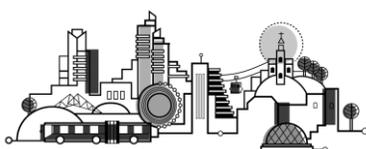
Durante el mes de diciembre se puede visualizar que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y “queja” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de diciembre son los derechos de petición de interés particular con **52** de ellos equivalente a un porcentaje del **53%**; Quejas con **19** y un porcentaje del **19%**; **6** Denuncia por Actos de Corrupción equivalentes al **6%**; **9** derechos de petición de interés general que equivalen a un **9%**, **8** solicitudes de acceso de información con un **8%**; **1** consultas que equivalen a un **1%**, igualmente, se registró **1** reclamos equivalente al **1%**, **1** (1%) solicitud de copia y **1**(1%) sugerencia.

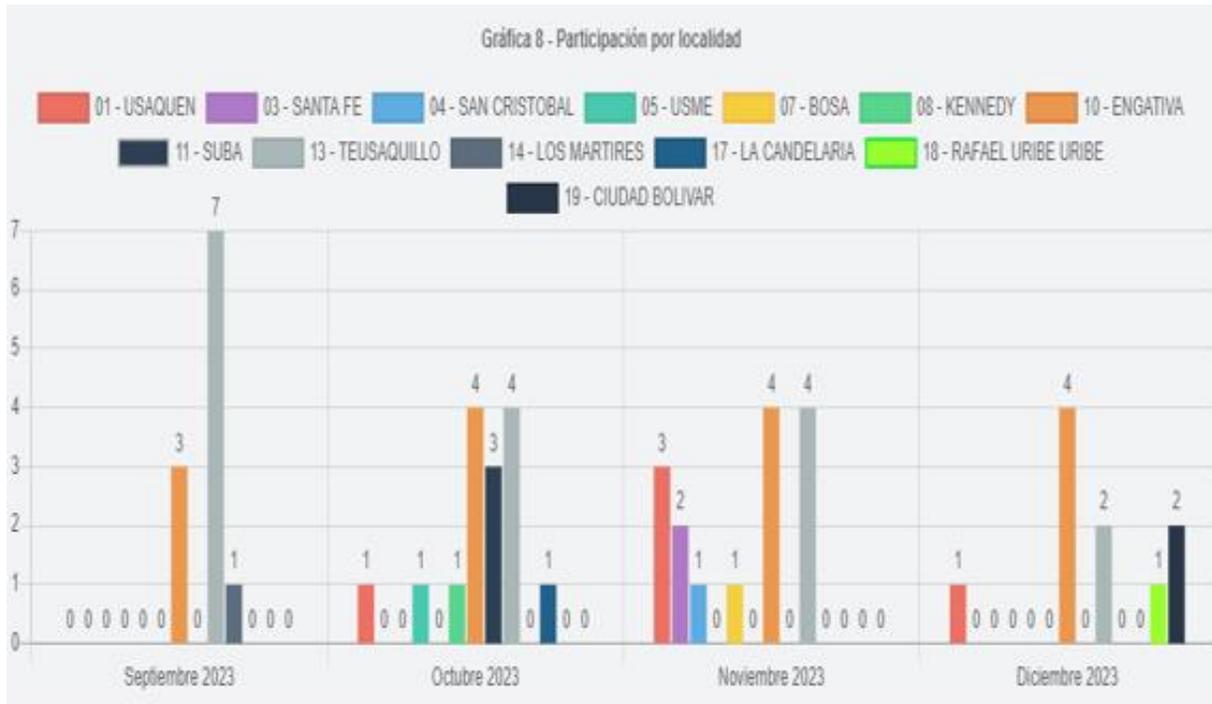


TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Consulta</i>	1	1%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	6	6%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	9	9%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	52	53%
<i>Quejas</i>	19	19%
<i>Reclamo</i>	1	1%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	8	8%
<i>Solicitud de Copia</i>	1	1%
<i>Sugerencia</i>	1	1%
<i>Felicitación</i>	0	0%
TOTAL	98	100%

Podemos observar que los derechos de petición de interés particular presenta el mayor número de registros, le siguen la queja y el derecho de petición de interés general durante el mes de diciembre. Las demás referencias son variables, revisando el comportamiento de los meses anteriores.



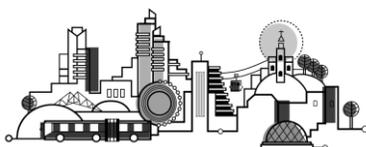
PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS



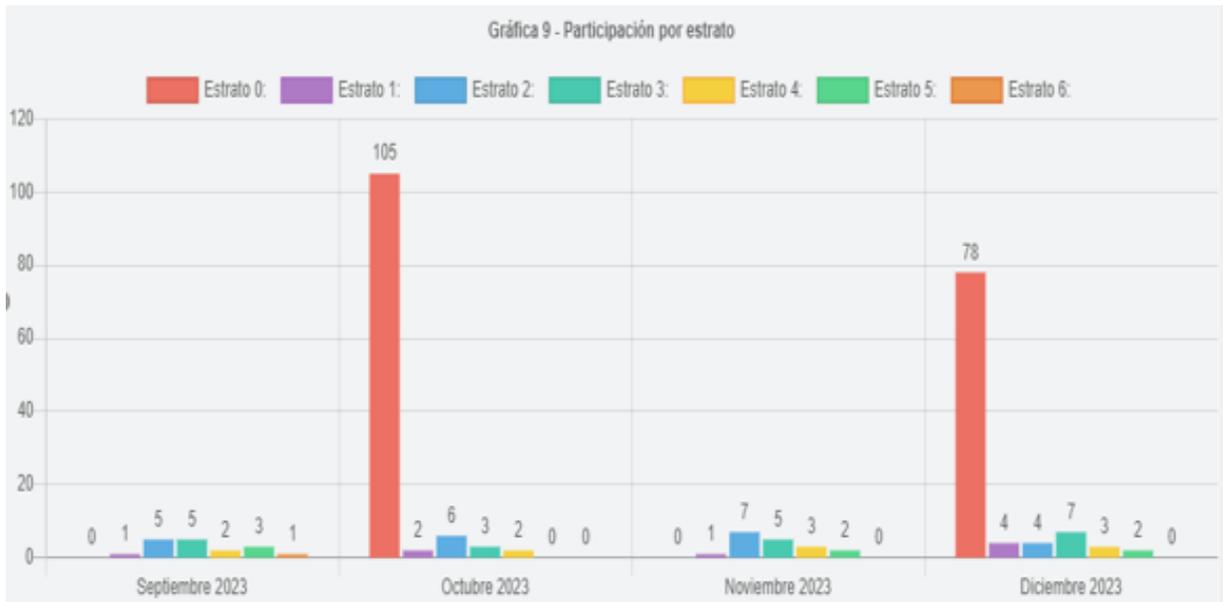
En relación con la información de participación por localidades, durante diciembre de 2023 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **98** solicitudes, la mayoría no reportan la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: **4** para cada Localidad de Engativá; **2** Ciudad Bolívar; **2** Teusaquillo; **1** la localidad de Usaquén; igualmente **1** la localidad de Rafael Uribe Uribe.

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.

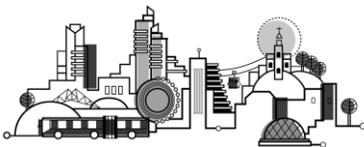
Los ciudadanos de Bogotá, en un porcentaje alto tienen mayor referencia de su barrio que de su localidad, desconociendo sus límites y tamaño.



PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



La participación por estrato socioeconómico como se observa en esta gráfica permite concluir que durante el mes de diciembre del estrato denominado **0**, reportaron 78 solicitudes que corresponden a la mayor cantidad de peticiones, del estrato **1** se registraron 4 peticiones; del estrato **2** se registraron 4 peticiones; del estrato **3** se registraron 7 peticiones; del estrato **4**, 3 peticiones y del estrato **5**, se reportaron 2.

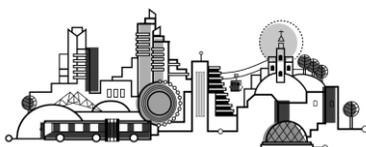


PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE

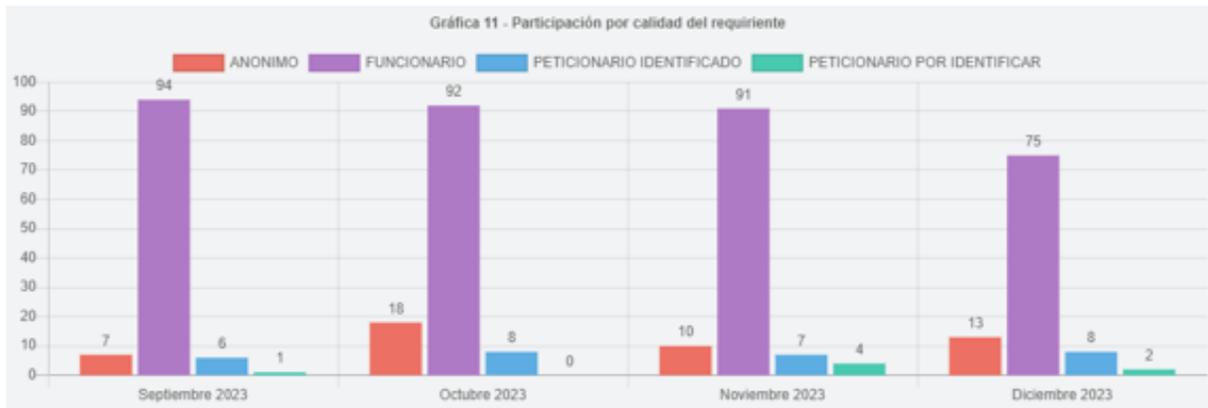


De esta gráfica se extrae que, de las **98** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **77** (79%) de ellas, las personas jurídicas **8** (8%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” no se recibieron peticiones, y en el (13%) con **13** de peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
<i>JURIDICA</i>	8	8%
<i>NATURAL</i>	77	79%
<i>POR IDENTIFICAR</i>	13	13%
TOTAL	98	100%



CALIDAD DEL REQUIRENTE

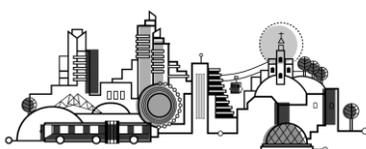


De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de diciembre de 2023, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentaron 75 (77%), personas anónimas registraron 13 (13%) los peticionarios identificados presentaron 8 (8%) solicitudes y por último para este mes se registraron 2 (2%) personas por identificar.

<i>TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE</i>	<i>CANT SDQS</i>	<i>%</i>
<i>ANONIMO</i>	13	13%
<i>FUNCIONARIO</i>	75	77%
<i>PETICIONARIO IDENTIFICADO</i>	8	8%
<i>PETICIONARIO POR IDENTIFICAR</i>	2	2%
<i>TOTAL</i>	98	100%

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. Consecuente con ello se realizan los requerimientos para que se cumpla con los tiempos y calidades de las respuestas a los peticionarios.

En el periodo comprendido entre el 1° y 31 de diciembre 2023, no se presentaron SDQS con vencimiento.

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.

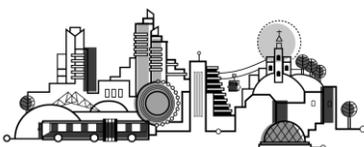
Como recomendaciones de la gestión mensual, se sugiere a todos los funcionarios tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siguiendo los lineamientos descritos.

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





**Concejo
de Bogotá**

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 HURTADO
Defensor del Ciudadano

