



ANÁLISIS VEEDURÍA

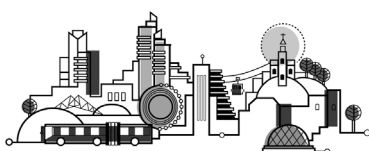
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE FEBRERO 2025

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.

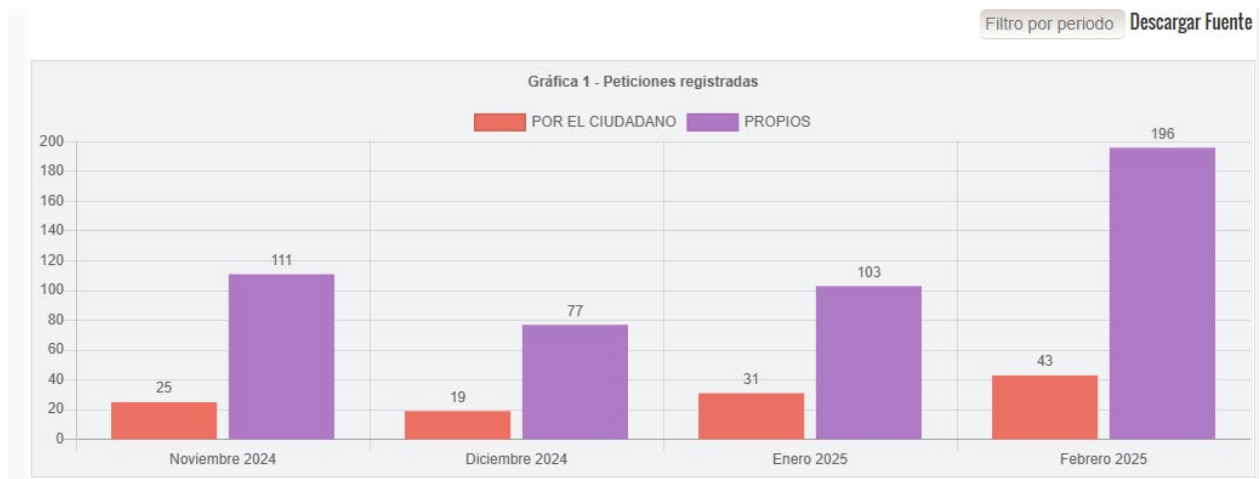
Es importante anotar que el Defensor también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha**, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, durante el mes de febrero de 2025.





PETICIONES REGISTRADAS



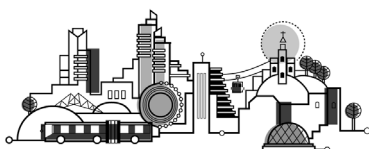
El reporte evidencia que durante el mes de febrero de 2025 se registraron **239** peticiones, de las cuales **43** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha y **196** fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación, conforme a lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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.

PETICIONES REGISTRADAS	CANT SDQS	%
POR EL CIUDADANO	43	18%
PROPIOS	196	82%
TOTAL	239	100%

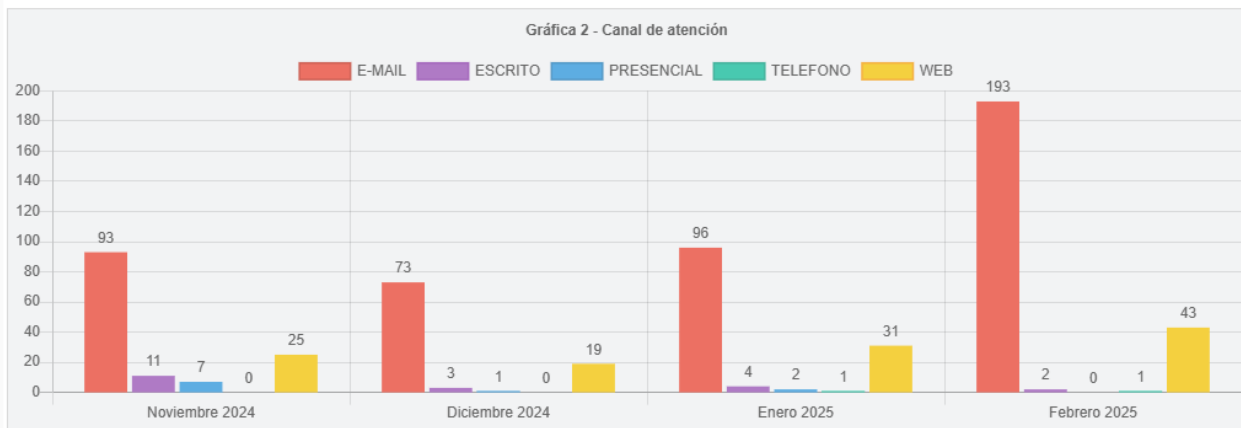
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 y la Política





Interna de la Corporación, durante el mes de febrero de 2025 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 134 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:



BUZÓN: Ninguna petición por esta vía.

TELÉFONO: 0 petición por esta vía.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **193** peticiones, lo que equivale al **81%** del total de las peticiones recibidas.

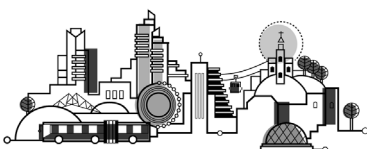
ESCRITO: Se recibieron **2** peticiones, lo que equivale al **1%** del total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **0** peticiones, que equivalen al **0%** del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **43** peticiones, que equivale al **18%** del total de peticiones recibidas.

TELEFONO: Se recibió **1** petición, correspondiente a menos del **1%**.

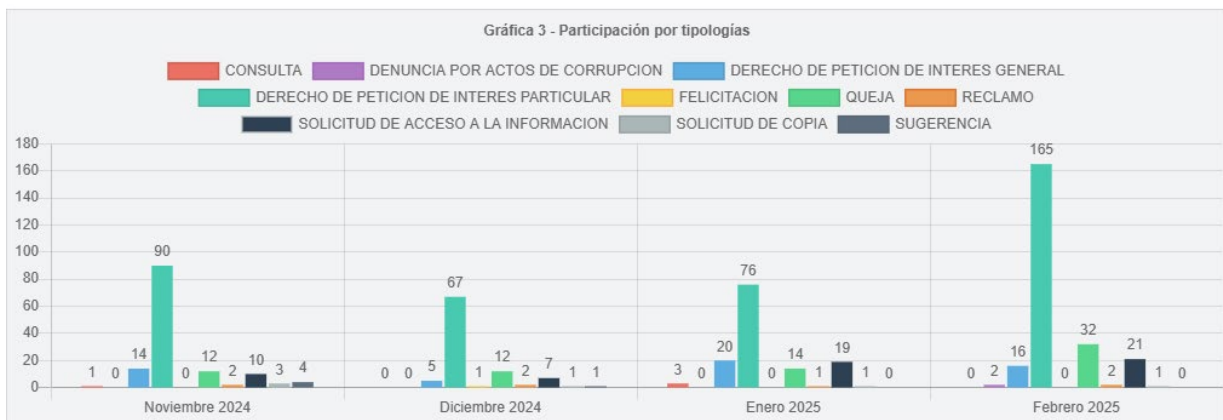
Se evidencia que el uso de canales digitales como correo electrónico y la plataforma Distrital de Quejas y soluciones **Bogotá Te Escucha**, son las más utilizadas por los ciudadanos.



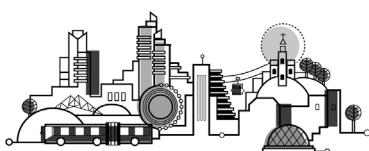
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	193	81%
ESCRITO:	2	1%
PRESENCIAL:	0	0%
WEB:	43	18%
TELEFONO	1	0%
TOTAL	239	100%

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Durante el mes de febrero se evidencia que los ítems de “derechos de petición de interés particular” y las “quejas” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos. GDO-PT-002 / V.03



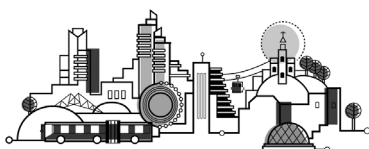
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de febrero la mayor cantidad corresponde a los derechos de petición de interés particular con **165** solicitudes de ellos, equivalente a un



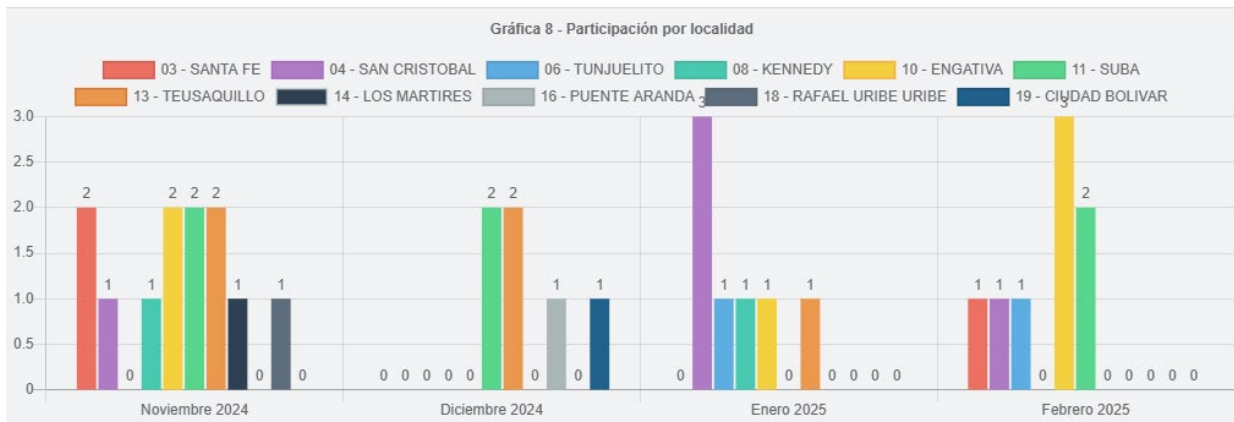


porcentaje del **69%**; le siguen: quejas, con **32** radicaciones para un porcentaje del **13%**; **21** solicitudes de acceso de información para un **9%**; **16** derechos de petición de interés general que equivalen a un **7%** y **1** Sugerencia, que corresponde a menos del **1%**.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Consulta</i>	0	0%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	2	1%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	16	7%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	165	69%
<i>Quejas</i>	32	13%
<i>Reclamo</i>	2	1%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	21	9%
<i>Solicitud de Copia</i>	0	0%
<i>Sugerencia</i>	1	0%
<i>Felicitación</i>	0	0%
TOTAL	239	100%

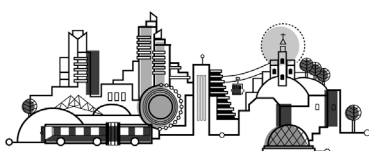


PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

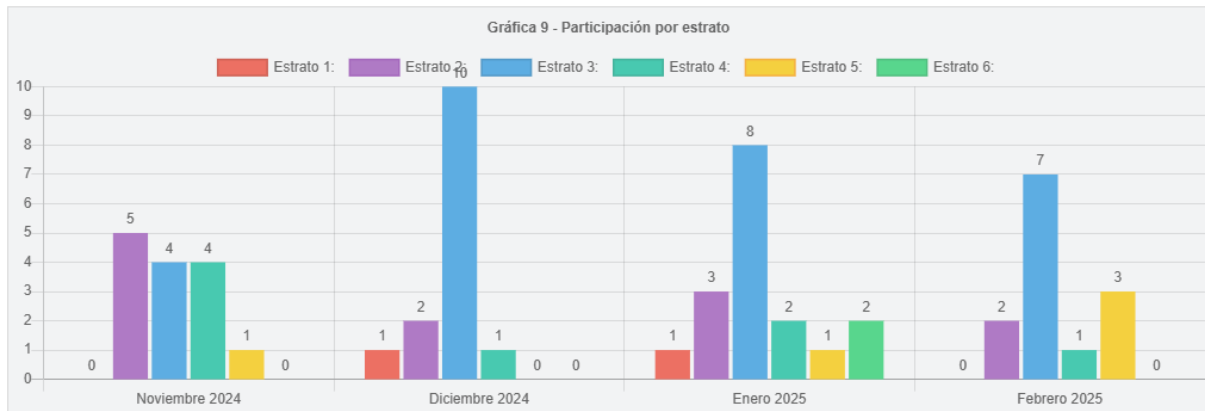


En relación con la información de participación por localidades, durante febrero de 2025 se evidencian muy pocos ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **239** solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Engativá 3, Suba 2, San Cristóbal 1, Tunjuelito 1 y Santafé 1.

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, en muchas ocasiones sus límites y tamaño.

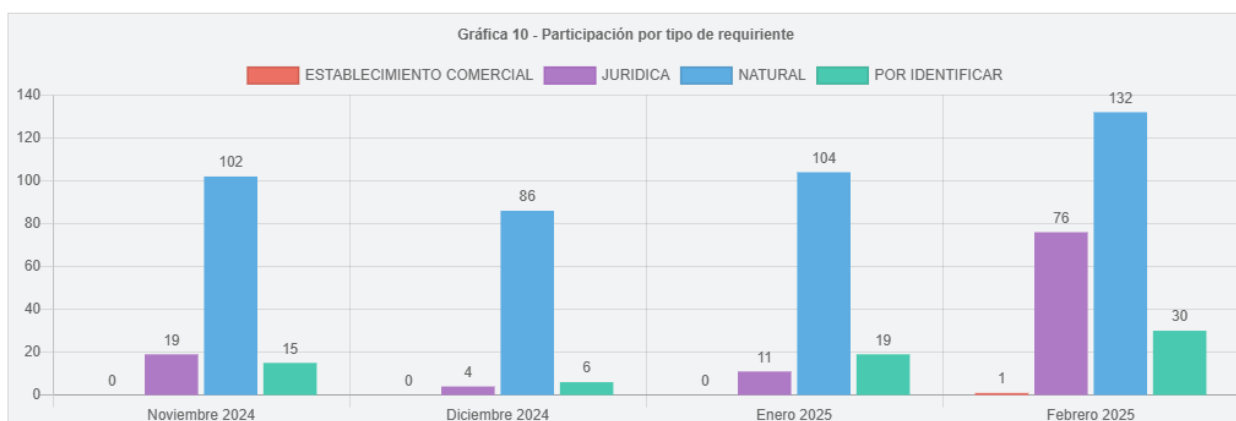


PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

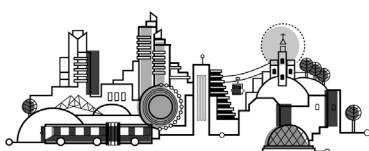


En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **13** solicitudes, es decir, solo el **5.4%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **0** solicitudes; estrato 2 registra **2** solicitudes; estrato 3 registra **7** solicitudes; estratos 4 registró **1** solicitudes; estrato 5 reporta **3** solicitud, el estrato 6 registra **0**, solicitudes.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUERENTE



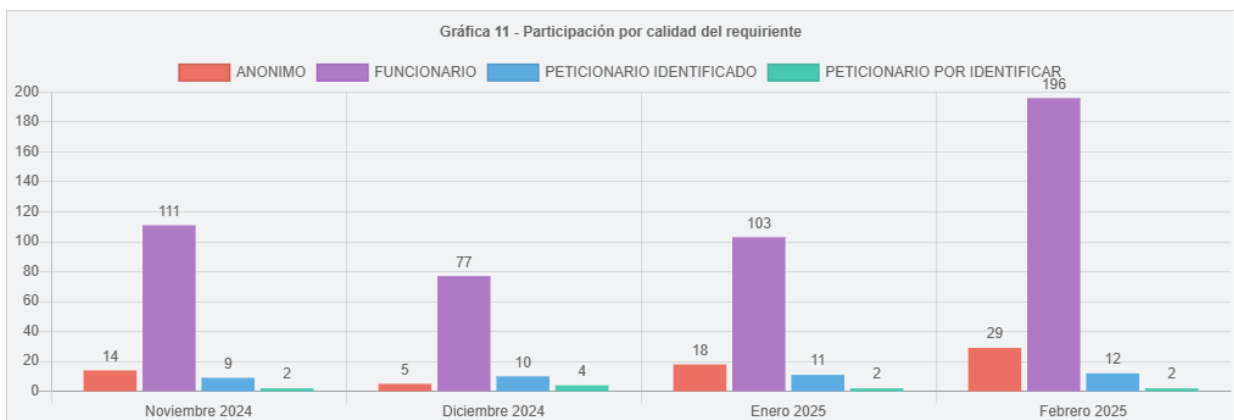
De esta gráfica se extrae que, de las **239** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **132** (55%), las personas jurídicas interpusieron **76** (32%); **1** (0%)



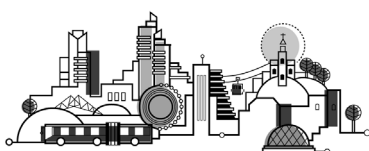
establecimiento comercial Y **30** (13%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
JURIDICA	76	32%
NATURAL	132	55%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	1	
POR IDENTIFICAR	30	13%
TOTAL	239	100%

CALIDAD DEL REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de febrero de 2025, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **196** (82%) solicitudes, personas anónimas registraron **29** (12%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **12** (5%) solicitudes y, por último, se registraron **2** peticionarios por identificar que corresponden al 1%.

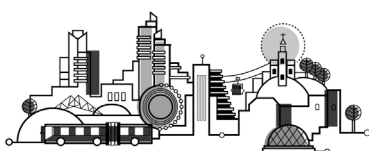


TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE	CANT SDQS	%
<i>ANONIMO</i>	29	12%
<i>FUNCIONARIO</i>	196	82%
<i>PETICIONARIO IDENTIFICADO</i>	12	5%
<i>PETICIONARIO POR IDENTIFICAR</i>	2	1%
TOTAL	239	100%

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 febrero de 2025 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 peticionario (a).

Se reportaron once (11) SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables y tres (3) que se verificaron y que están por vencer como se evidencia en la tabla anexa al informe.



Información para la coadyuvancia en verificación de términos en el Sistema.								
REPORTE MES DE ENERO 2025								
	SDQS	OFICINA Y FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA DE REITERACIÓN	FECHA DE 2a REVISION Respuesta	OBSERVACIÓN
1	4532025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	20/01/2025	21/01/2025	17/01/2025	20/01/2025	20/01/2025	DENTRO DE TERMINOS
2	11582025	DIRECCION ADMINISTRATIVA- FUN - ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	3/01/2025	27/01/2025	17/01/2025	20/01/2025	22/01/2025	DENTRO DE TERMINOS
3	65072025	PRESIDENCIA CONCEJO DE BOGOTA - FUN - LEYLA RODRIGUEZ PARRA	8/01/2025	29/01/2025	17/01/2025		17/01/2025	DENTRO DE TERMINOS
4	157792025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	14/01/2025	28/01/2025	20/01/2025		20/01/2025	DENTRO DE TERMINOS
5	155962025	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	14/01/2025	4/02/2025	27/01/2025			POR VENCER
6	180122025	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	15/01/2025	5/02/2025	27/01/2025			POR VENCER
7	185272025	DIRECCION ADMINISTRATIVA- FUN - ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	16/01/2025	6/02/2025	27/01/2025		28/01/2025	DENTRO DE TERMINOS
8	185272025	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES CONCEJO DE BOGOTÁ - FUN - ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	16/01/2025	6/02/2025	31/01/2025		1/02/2025	DENTRO DE TERMINOS
9	191322025	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	16/01/2025	6/02/2025	27/01/2024			POR VENCER
10	236112025	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	19/01/2025	3/02/2025	29/01/2025		3/02/2025	DENTRO DE TERMINOS
11	238282025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	20/01/2025	3/02/2025	29/01/2025		30/01/2025	DENTRO DE TERMINOS

Detallamos las once peticiones radicadas en el sistema (11) SDQS notificadas. Así:

Se evidencian ocho (8) SDQS que se notificaron y contestaron dentro de términos (Las correspondientes a las casillas Nos. 1,2,3,4 - 7,8 - 10,11).

Tres (3) SDQS que se notificaron y estaban por vencer. (Las correspondientes a las casillas Nos 5,6 y 9).

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.

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano

