



ANÁLISIS VEEDURÍA

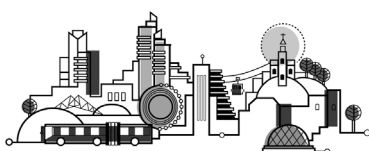
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MAYO 2025

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.

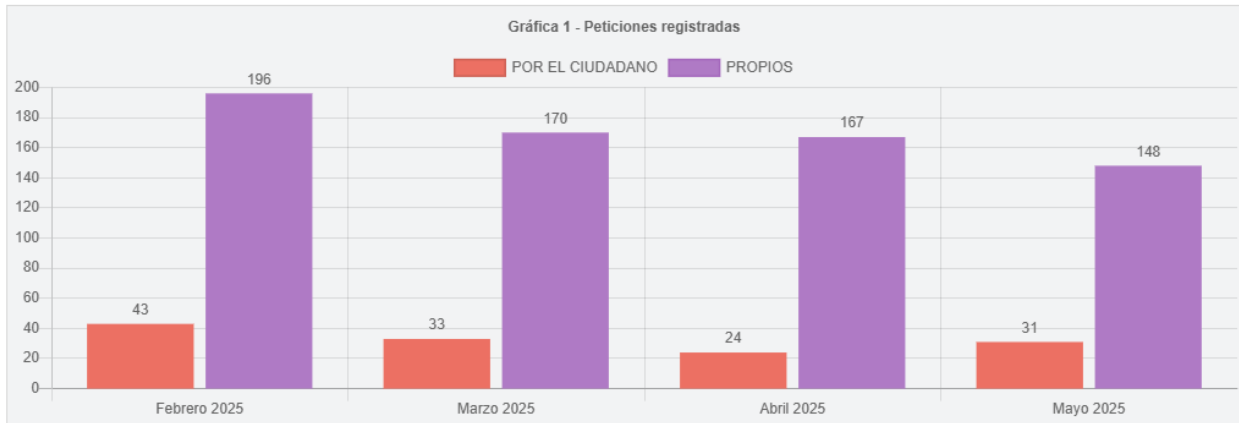
Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, durante el mes de mayo de 2025.



GBO-PT-002 / V.03



PETICIONES REGISTRADAS



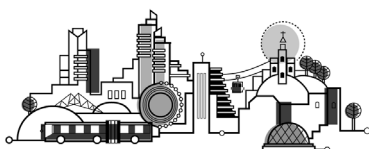
El reporte evidencia que durante el mes de mayo de 2025 se registraron **179** peticiones, de las cuales **31** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha** y **148** fueron allegadas a la Corporación directamente a sus 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 PORTAL CIUDADANO	31	17%
MEDIOS PROPIOS	148	83%
TOTAL	179	100%

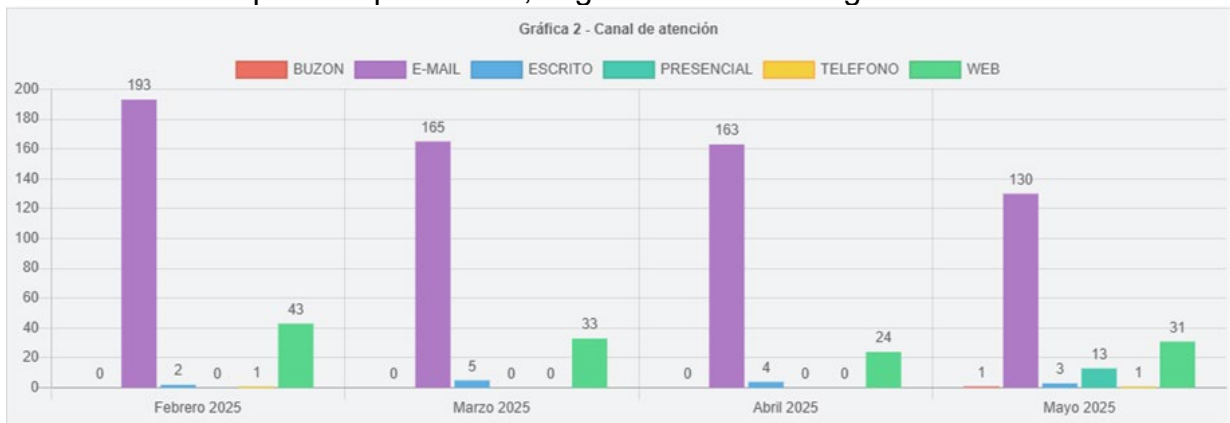
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 mayo 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 203 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:



CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **130** peticiones, lo que equivale al **73%** del total de las peticiones recibidas.

ESCRITO: Se recibieron **3** peticiones, lo que equivale al **2%** del total de peticiones recibidas.

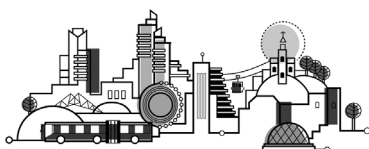
PRESENCIAL: Se recibieron **13** peticiones, que equivalen al **7%** del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **31** peticiones, que equivale al **17%** del total de peticiones recibidas.

Buzón: 1 Petición recepcionada por este canal, que corresponde al 1%.

TELÉFONO: 1 peticiones por esta vía, con un porcentaje 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.



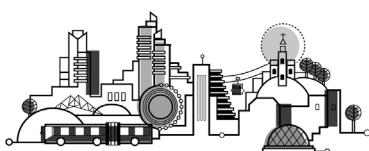
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	130	73%
ESCRITO:	3	2%
PRESENCIAL:	13	7%
WEB:	31	17%
BUZÓN	1	1%
TELEFONO	1	1%
TOTAL	179	100%

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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



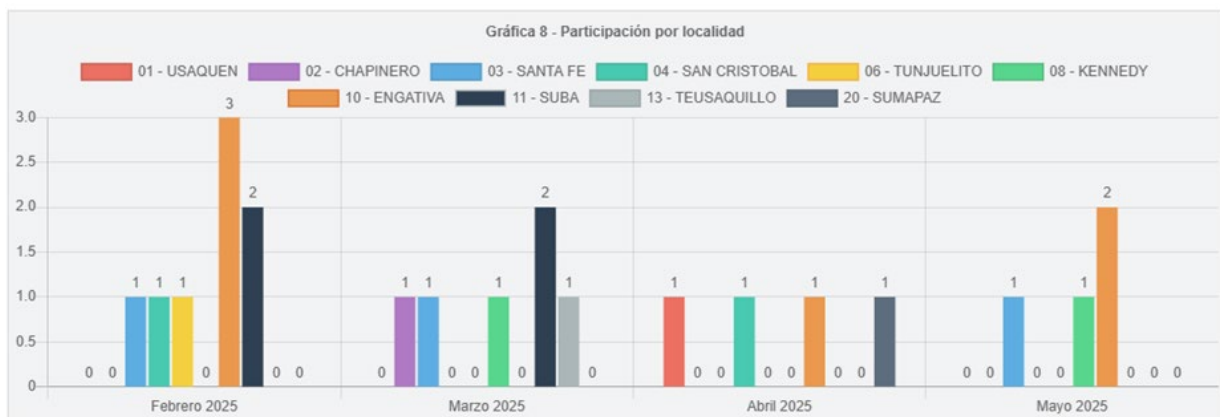
Se observa que mayoritariamente el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de mayo, corresponde principalmente a los derechos de petición de interés particular con **130** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **78%**; le siguen: **23** derechos de petición de interés general que equivalen a un 13%. Quejas, con **18** radicciones para un porcentaje del **10%**; **3** solicitudes de acceso de información para un **2%**; y **2** por Consulta; **2** Denuncia



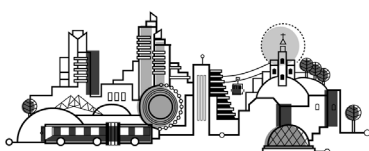
por Actos de Corrupción; y 1 como Sugerencia, estos últimos porcentajes del 1% cada uno.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Consulta</i>	2	1%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	2	1%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	23	13%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	130	73%
<i>Quejas</i>	18	10%
<i>Reclamo</i>	0	0%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	3	2%
<i>Solicitud de Copia</i>	0	0%
<i>Sugerencia</i>	1	1%
<i>Felicitación</i>	0	0%
TOTAL	179	100%

PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación por localidades, durante mayo de 2025 se evidencian muy pocos ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 179





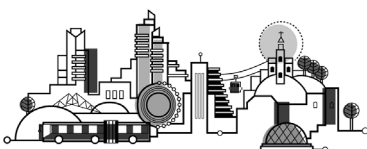
solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Engativá 2, Kennedy 1 y Santa Fe 1.

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 presentar su petición 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.

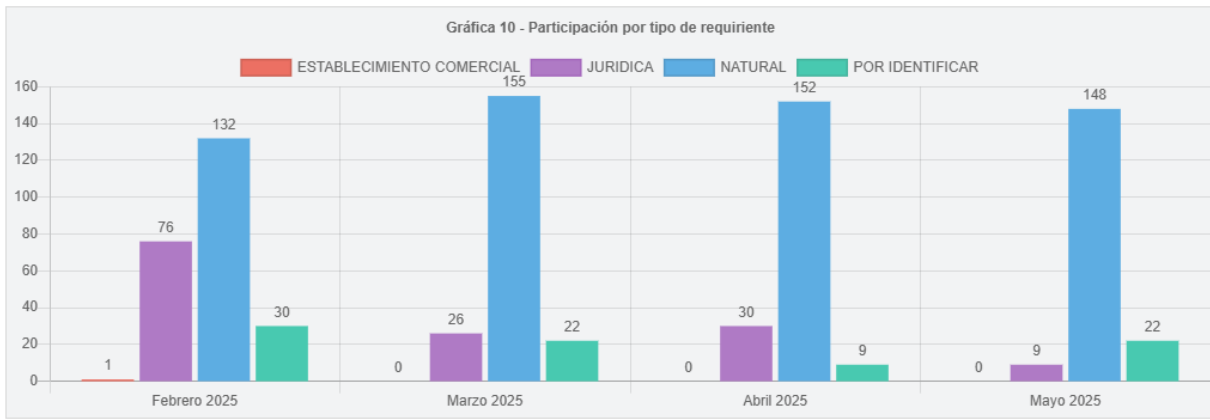
PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



En este mes de mayo, reportaron el estrato socioeconómico en **15** solicitudes, es decir, solo el **8.3%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **0** solicitudes; estrato 2 registra **6** solicitudes; estrato 3 registra **7** solicitudes; estratos 4 registró **0** solicitudes; estrato 5 reporta **0** solicitudes, el estrato 6 registra **2** solicitudes.

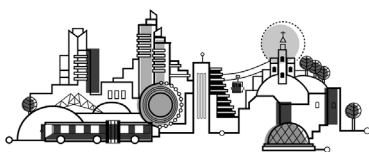


PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUIRENTE

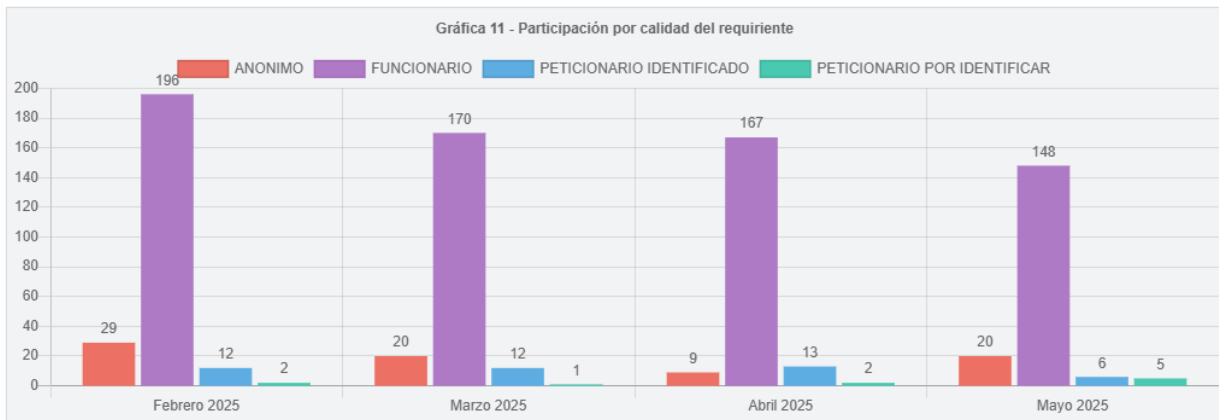


De esta gráfica se extrae que, de las **179** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **148** (80%), las personas jurídicas interpusieron **9** (16%); **0** (0%) establecimiento comercial y **22** (5%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
JURIDICA	9	5%
NATURAL	148	83%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	0	
POR IDENTIFICAR	22	12%
TOTAL	179	100%

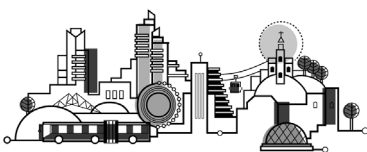


CALIDAD DEL REQUERENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de mayo de 2025, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **148** (87%) solicitudes, personas anónimas registraron **20** (5%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **6** (7%) solicitudes y, por último, se registraron **5** peticionarios por identificar que corresponden al 1%.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE	CANT SDQS	%
ANONIMO	20	11%
FUNCIONARIO	148	83%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	6	3%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	5	3%
TOTAL	179	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 mayo 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 realizó seguimiento diario a las peticiones, detallando la fecha de radicación, número de SDQS radicado, categoría documental según las peticiones por los términos de respuesta en días hábiles y se verificó si dio respuestas a las SDQS registradas en el mes.

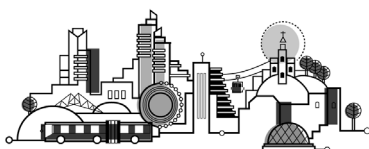
Se reportaron siete (7) SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables.

Información para la coadyuvancia en verificación de términos en el Sistema.								
REPORTE MES DE MAYO 2025								
	SDQS	OFICINA Y FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA DE REITERACIÓN	FECHA DE 2a REVISIÓN Respuesta	OBSERVACIÓN
1	1898112025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUEENTES ROMERO	19/04/2025	13/05/2025	9/05/2025		12/05/2025	DENTRO DE TERMINOS
2	1998312025	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO	24/04/2025	16/05/2025	15/05/2025	19/05/2025	26/05/2025	EXTEMPORÁNEA
3	1963742025	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO	29/04/2025	21/05/2025	20/05/2025		20/05/2025	DENTRO DE TERMINOS
4	1963742025	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	29/04/2025	21/05/2025	21/05/2025	27/05/2025	28/05/2025	EXTEMPORÁNEA
5	2127752025	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO	7/05/2025	28/05/2025	22/05/2025	27/05/2025		VENCIDO
6	2219872025	DIRECCION DE TALENTO HUMANO - FUN - ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	8/05/2025	29/05/2025	27/05/2025		27/05/2025	DENTRO DE TERMINOS
7	2221492025	DIRECCION DE TALENTO HUMANO - FUN - ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	8/05/2025	29/05/2025				AMPLIACION

A continuación, se detallan las siete (7) SDQS notificadas.

Se evidencian tres (3) SDQS que se notificaron a las oficinas y funcionarios responsables y contestaron dentro de términos.

- 1 1898112025 SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUEENTES ROMERO
- 3 1963742025 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO
- 6 2219872025 DIRECCION DE TALENTO HUMANO - FUN - ANDRA LILIANA CERQUERA





Dos (2) SDQS que se notificaron a las oficinas y funcionarios responsables y contestaron fuera de términos quedando extemporáneas:

2 1998312025 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO
4 1963742025 DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN

Una (1) SDQS que se notificó a la oficina y al funcionario responsable quedando vencida.
5 2127752025 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO

Una (1) SDQS por solicitud ampliación.
7 2221492025 DIRECCION DE TALENTO HUMANO - FUN - ANDRA LILIANA

Se cumplió el procedimiento y 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

