



ANÁLISIS VEEDURÍA

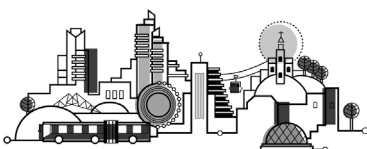
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE NOVIEMBRE DE 2024

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 encomiada 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.

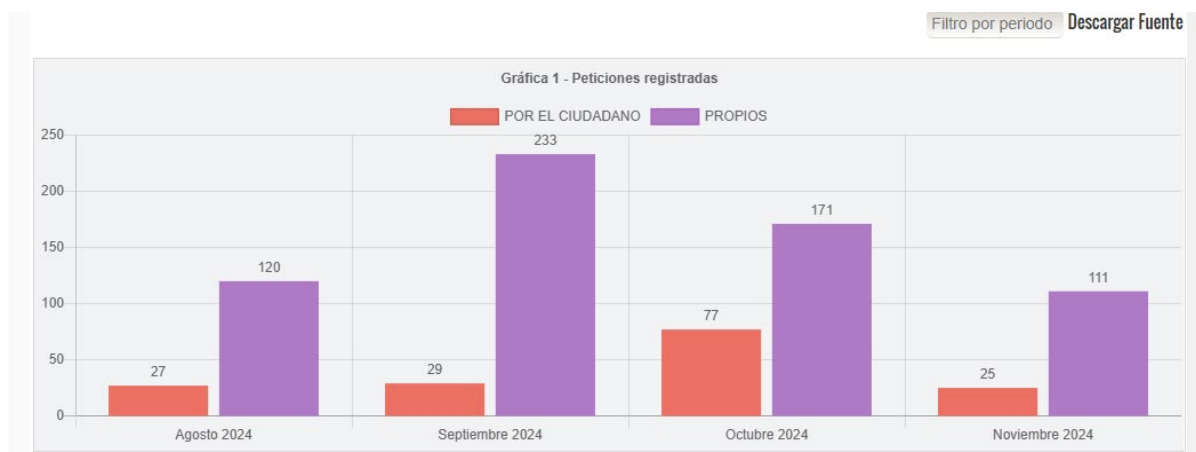
Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, hasta el mes de noviembre de 2024.





**Concejo
de Bogotá**

PETICIONES REGISTRADAS

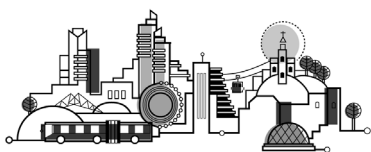


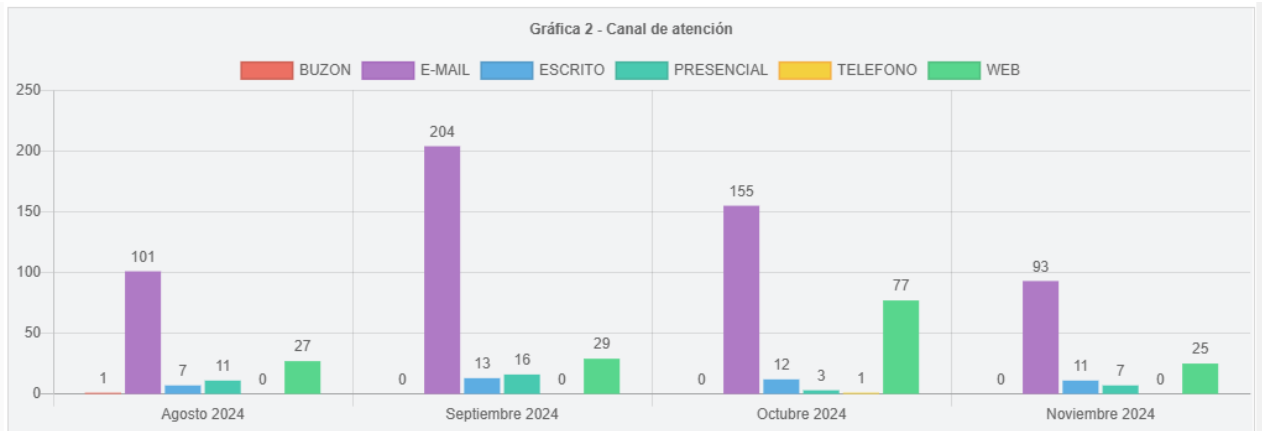
El reporte evidencia que durante el mes de noviembre de 2024 se registraron 136 peticiones, de las cuales 25 fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y 111 que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales 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.

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, modificado por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación, durante el mes de noviembre 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 136 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.

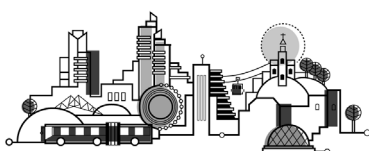
CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **93** peticiones, lo que equivale al **68%** del total de las peticiones recibidas.

ESCRITO: Se recibieron **11** peticiones, lo que equivale al **8%** del total de peticiones recibidas.

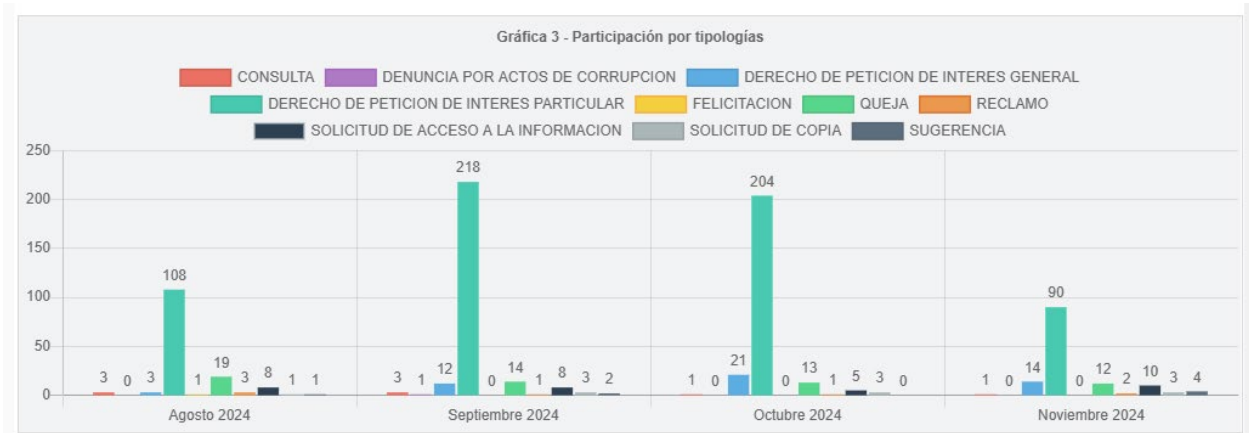
PRESENCIAL: Se recibió **7** petición, que equivalen al **5%** del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **25** peticiones, que equivale al **18%** del total de peticiones recibidas.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	93	68%
ESCRITO:	11	8%
PRESENCIAL:	7	5%
WEB:	25	18%
BUZON	0	0%
TOTAL	136	100%

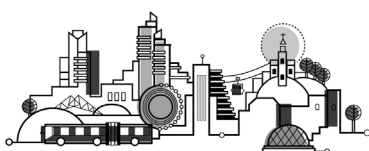


TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



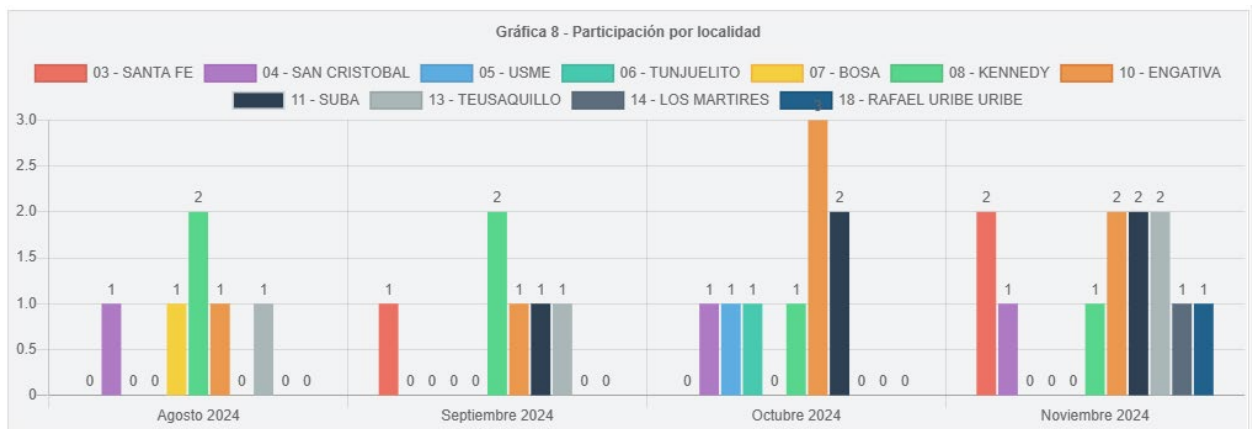
Durante el mes de septiembre se evidencia que los ítems de “derechos de petición de interés particular” e “interés general” se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos. GDO-PT-002 / V.03

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Consulta	1	1%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Derechos de Petición de Interés General	14	10%
Derechos de Petición de Interés Particular	90	66%
Quejas	12	9%
Reclamo	2	1%
Solicitud de Acceso a la Información	10	7%
Solicitud de Copia	3	2%
Sugerencia	4	3%
Felicitación	0	0%
TOTAL	136	100%



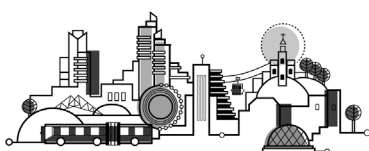
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de noviembre son los derechos de petición de interés particular con **90** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **66%**; **14** derechos de petición de interés general que equivalen a un **10%**; quejas con **12** solicitudes para un porcentaje del **9%**; **10** solicitudes de acceso de información con un **7%**; **4** sugerencias que corresponden al **3%**, **3** solicitudes de copia para un **2%**, al igual que **2** reclamos, **1** consulta, sin porcentaje representativo, dentro del gran total.

PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

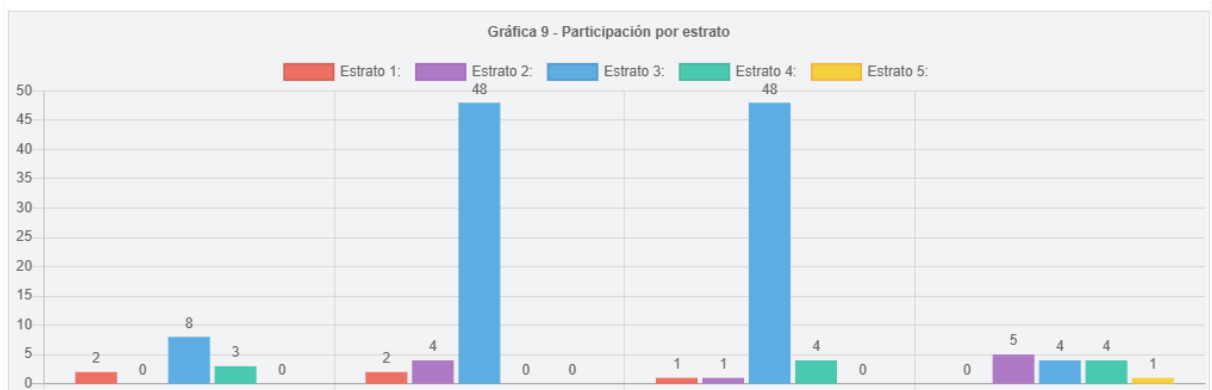


En relación con la información de participación por localidades, durante noviembre de 2024 se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **136** solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Santa Fe **2**; Engativá **2**; Teusaquillo **2**; Suba **2**; Kennedy **1** y San Cristóbal **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.

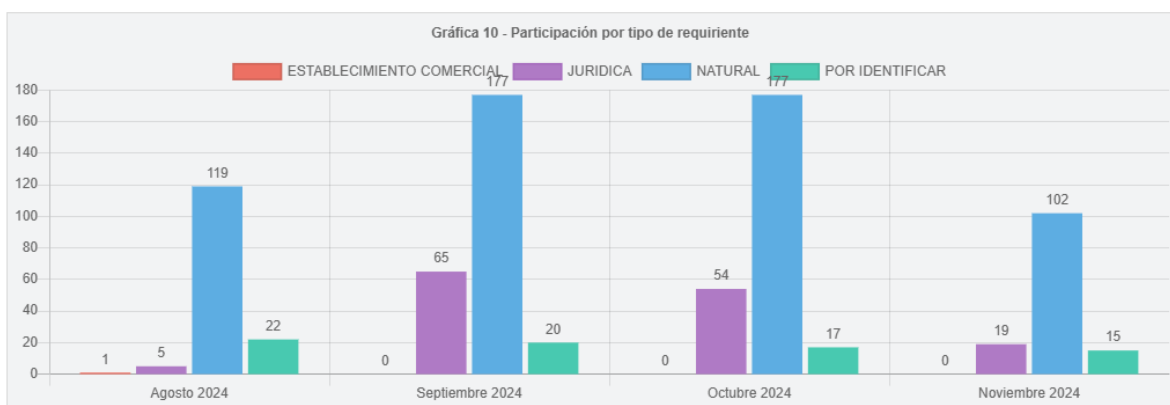


PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

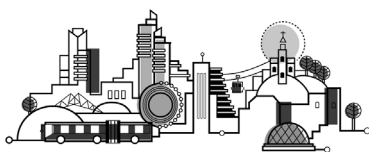


En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en **15** solicitudes, es decir, solo el **11%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **0** solicitudes; estrato 2 registra **5** solicitudes; estrato 3 registra **4** solicitudes; estratos 4 registró **4** solicitudes; los estratos 5 reporta **1** solicitud, 6 y 0, no registraron solicitudes.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUERENTE

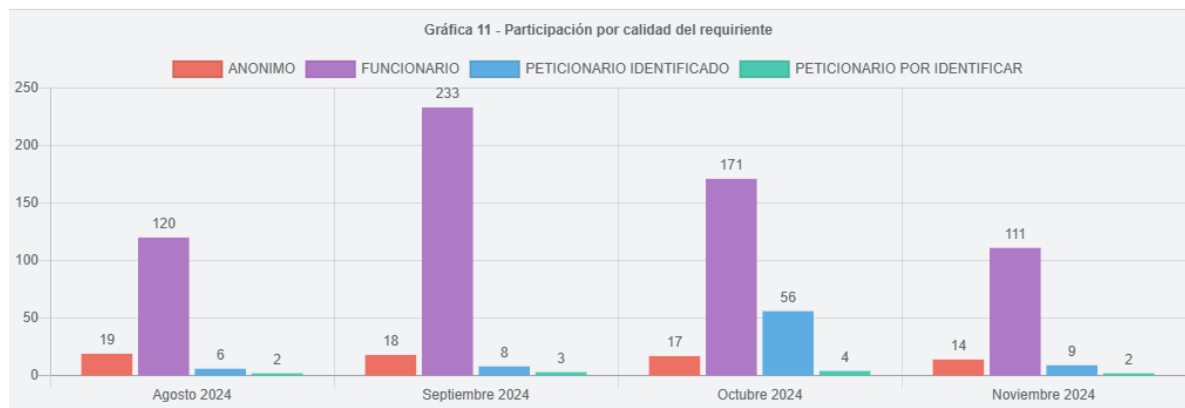


De esta gráfica se extrae que, de las 136 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 102 (75%), las personas jurídicas interpusieron 19 (14%) y 15 (11%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

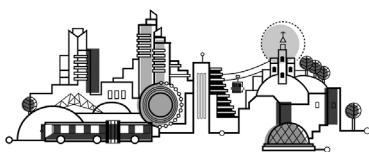


TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
JURIDICA	19	14%
NATURAL	102	75%
POR IDENTIFICAR	15	11%
TOTAL	136	100%

CALIDAD DEL REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de noviembre de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron 171 (89%) solicitudes, personas anónimas registraron 17 (7%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron 56 (3%) solicitudes y, por último, se registraron 4 peticionarios por identificar que corresponden al 1%.



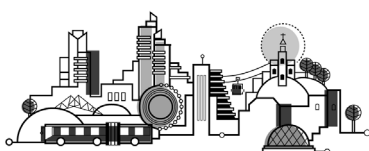
TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
<i>ANONIMO</i>	14	10%
<i>FUNCIONARIO</i>	111	82%
<i>PETICIONARIO IDENTIFICADO</i>	9	7%
<i>PETICIONARIO POR IDENTIFICAR</i>	2	1%
TOTAL	136	100%

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 noviembre 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 peticionario (a).

En tal sentido, se generaron tres (9) alertas dirigidas en la siguientes dependencias de la Corporación: Una (4) a la COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO ; una (2) dirigida a la DIRECCION FINANCIERA, (2) a la SECRETARIA GENERAL, (1) COMISIÓN DE HACIENDA DEL CONCEJO.

Es importante destacar que, de las 136 solicitudes recibidas, al finalizar el mes de noviembre, como se evidencia en el Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha, nos reportan dos (2) vencidas y (2) una con respuesta extemporánea dentro del presente mes.





Vencidas

Fecha reporte	Número de peticiones vencidas*	Gestión Extemporánea**
31/10/2024	2	2

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

