



## ANÁLISIS VEEDURÍA

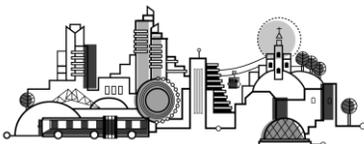
### INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE OCTUBRE DE 2024

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 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.

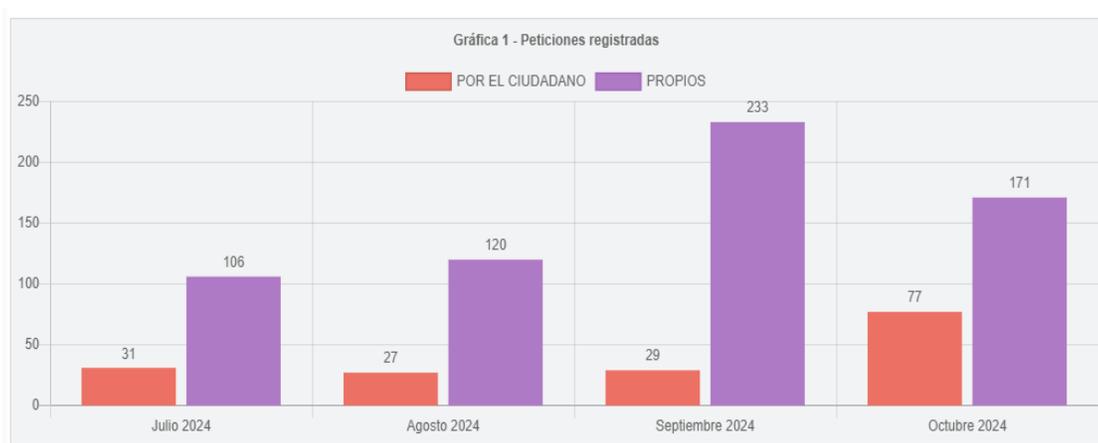
Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, hasta el mes de noviembre de 2023.





## Concejo de Bogotá

### PETICIONES REGISTRADAS

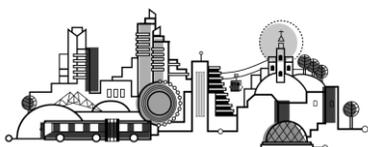


El reporte evidencia que durante el mes de octubre de 2024 se registraron 248 peticiones, de las cuales 77 fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha y 171 que fueron allegadas a la Corporación directamente a sus canales 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.

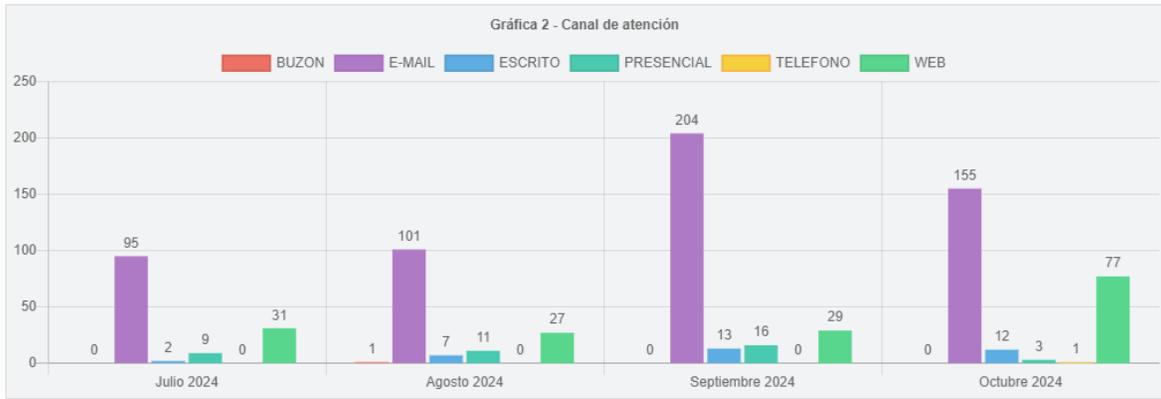
### CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 octubre 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 248 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:





# Concejo de Bogotá



**BUZÓN:** Ninguna petición por esta vía.

**TELÉFONO:** 1 petición por esta vía.

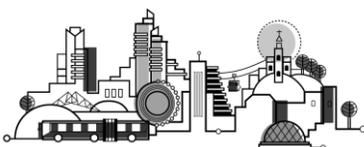
**CORREO ELECTRÓNICO:** Se recibieron **155** peticiones, lo que equivale al **63%** del total de las peticiones recibidas.

**ESCRITO:** Se recibieron **12** peticiones, lo que equivale al **5%** del total de peticiones recibidas.

**PRESENCIAL:** Se recibió **3** petición, que equivalen al **1%** del total de peticiones recibidas.

**WEB:** Se recibieron **77** peticiones, que equivale al **31%** del total de peticiones recibidas.

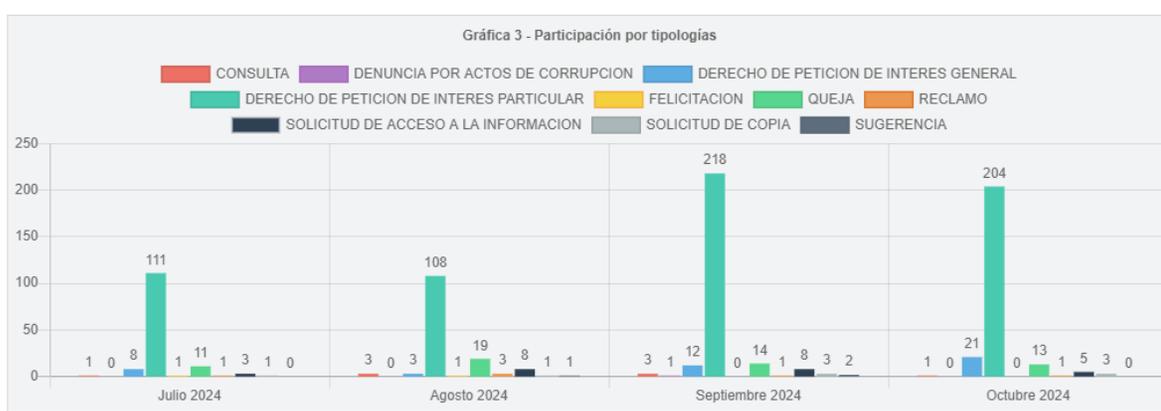
BUZÓN: Ninguna petición por esta vía.	0	0%
TELÉFONO: 1 petición por esta vía.	1	0%
CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron 155 peticiones, lo que equivale al 63% del total las peticiones recibidas, siendo el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.	155	63%
ESCRITO: Se recibieron 12 peticiones, lo que equivale al 5% del total de peticiones recibidas.	12	5%
PRESENCIAL: Se recibió 3 petición, que equivalen al 1% del total de peticiones recibidas.	3	1%
WEB: Se recibieron 77 peticiones, que equivale al 31% del total de peticiones recibidas.	77	31%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>





# Concejo de Bogotá

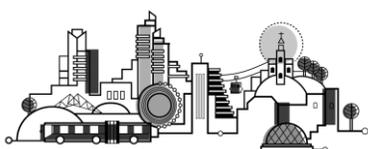
## TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



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

PARTICIPACION POR TIPOLOGIAS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	21	8%
INTERES PARTICULAR	204	82%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	2%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	3	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	13	5%
RECLAMO	1	0%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

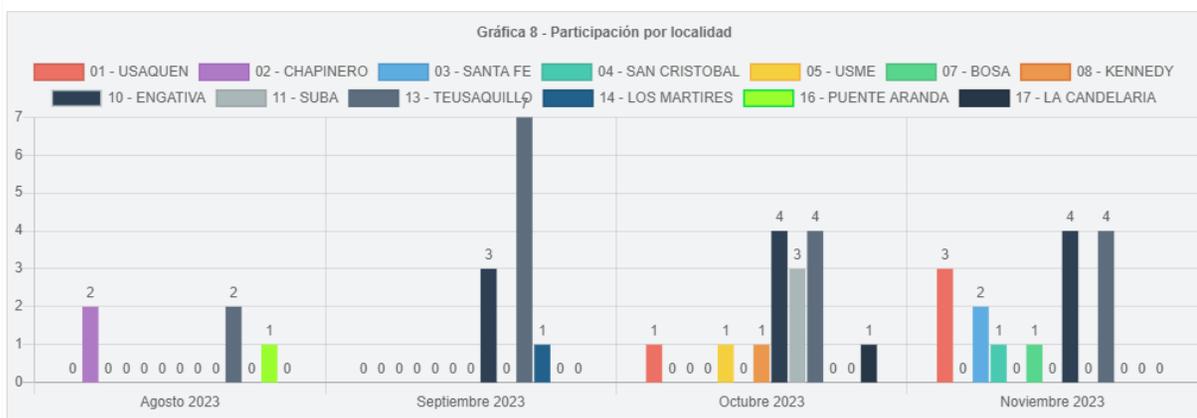
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de octubre son los derechos de petición de interés particular con **204** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **82%**; Quejas con **13** y un porcentaje del **5%**; **21** derechos de petición de interés general que equivalen a un **8%**, **5** solicitudes de acceso de información con un **2%**; **1** sugerencia al igual que **1** reclamo, sin porcentaje representativo, dentro del gran total.





## Concejo de Bogotá

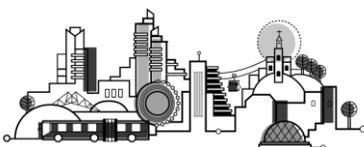
### PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

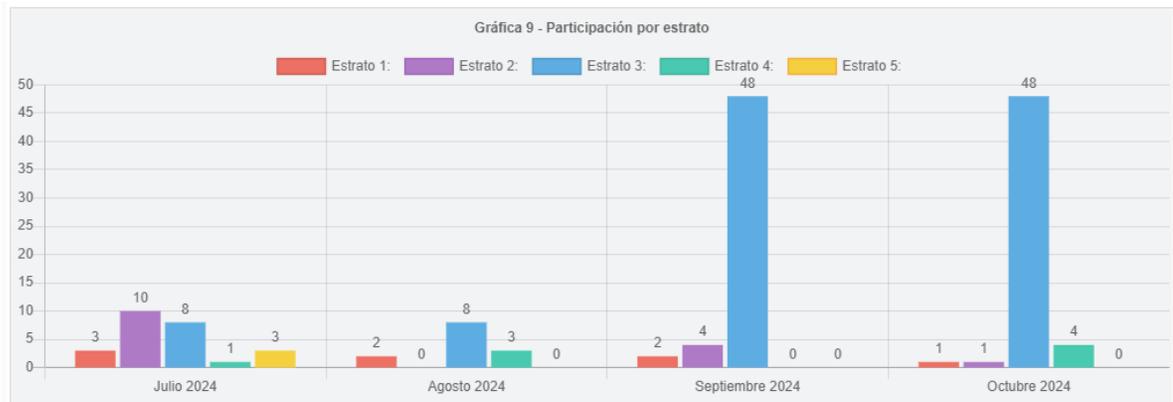


En relación con la información de participación por localidades, durante octubre de 2024 se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **248** solicitudes, la mayoría no reportan la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Usaqué 3; Santafé 2; San Cristóbal 1; Bosa 1; Teusaquillo 4 y Engativá 4.

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.

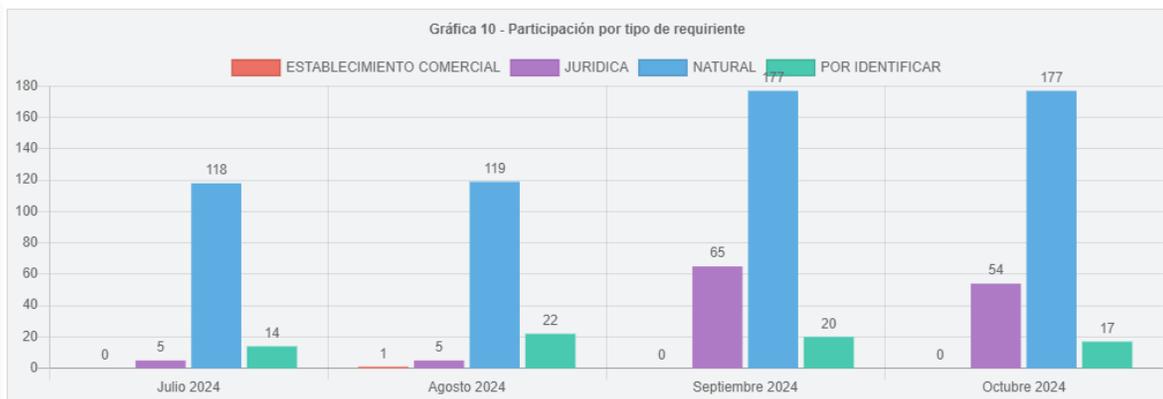
### PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



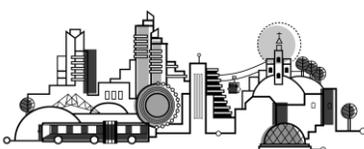


En este mes únicamente se reportó el estrato socioeconómico en 54 solicitudes, es decir, solo el 22% de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra 1 solicitud; estrato 2 registra 1 solicitud; estrato 3 registra 48 solicitudes; estratos 4 registró 4 solicitudes; los estratos 5, 6 y 0, no registraron solicitudes.

## PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUERENTE



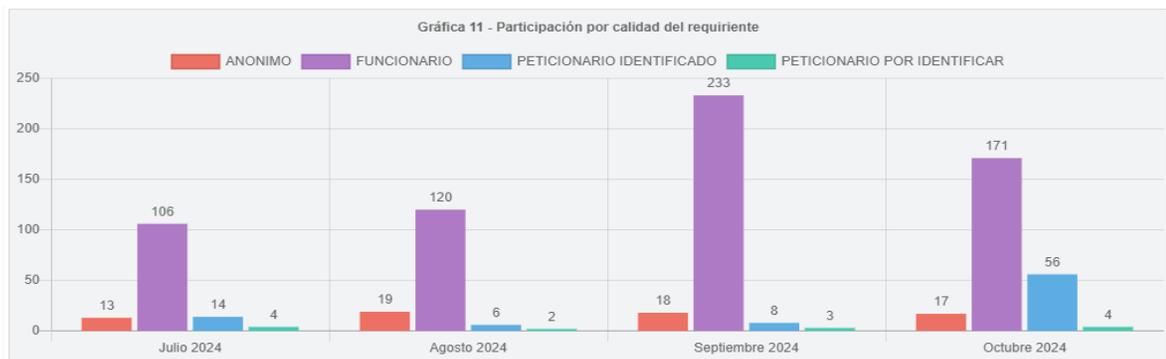
De esta gráfica se extrae que, de las 248 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 177 (67%), las personas jurídicas interpusieron 54 (25%) y 17 (8%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requeriente.



De esta gráfica se extrae que, de las 248 peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación 177 (71%), las personas jurídicas interpusieron 54 (22%) y 17 (7%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

PERSONAS NATURALES	177	71%
PERSONAS JURIDICAS	54	22%
SIN IDENTIFICAR	17	7%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

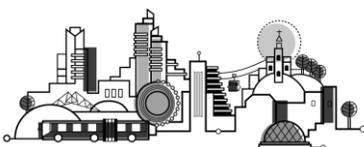
### CALIDAD DEL REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de octubre 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%.

De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de octubre 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%

<i>CALIDAD DE FUNCIONARIOS</i>	171	69%
<i>ANONIMAS</i>	17	7%
<i>PETICIONARIOS IDENTIFICADO</i>	56	23%
<i>POR IDENTIFICAR</i>	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>





## 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 octubre 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 (a la) petionario (a).

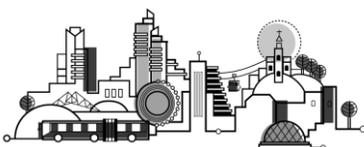
En tal sentido, se generaron tres (3) alertas dirigidas en la siguientes dependencias de la Corporación: Una (1) a la COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO que corresponde a la SQS 4404112024; una (1) dirigida a la DIRECCION FINANCIERA, que corresponde al SDQS 4425872024 y una (1) a la SECRETARIA GENERAL, correspondiente al SDQS 4347612024, la cuales se atendieron y fueron resueltas oportunamente.

Así mismo la SDQS 4475532024 asignada a la oficina de PRESIDENCIA CONCEJO DE BOGOTA, se cierra en forma extemporánea, no obstante, se había solicitado el cierre, por medio de correo electrónico.

Es importante destacar que de las 248 solicitudes recibidas, al finalizar el mes de octubre, como se evidencia en el Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha, nos reportan cero (0) vencidas y (1) una con respuesta extemporánea dentro del presente mes.

### Vencidas

Fecha reporte	Número de peticiones vencidas*	Gestión Extemporánea**
31/10/2024	0	1





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**

