



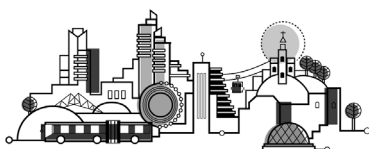
## **ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE ENERO DE 2024**

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 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.

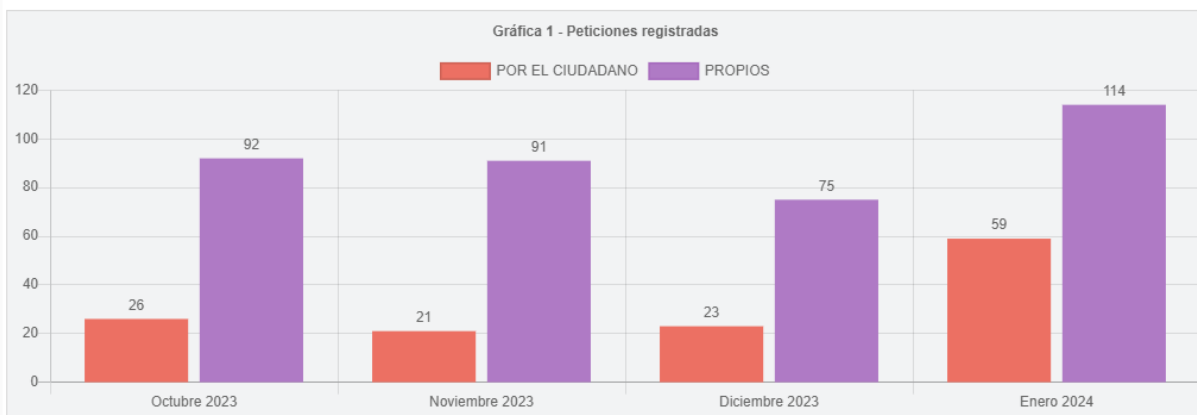
Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, durante el mes de enero de 2024.





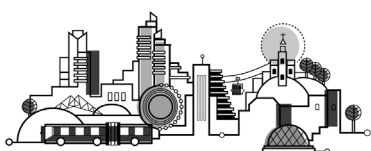
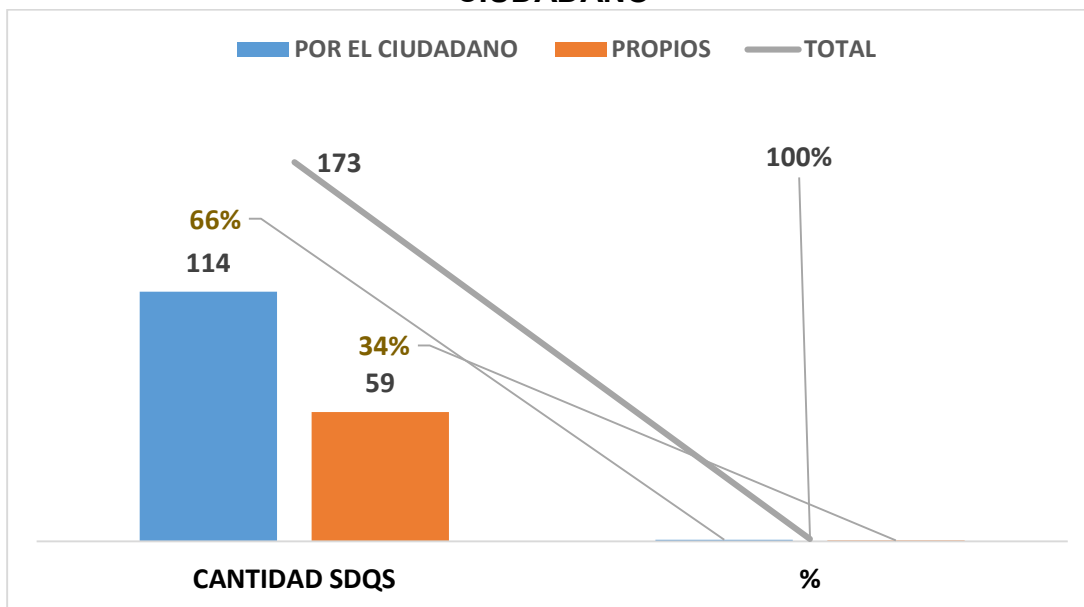
## Concejo de Bogotá

### GRAFICA PETICIONES REGISTRADAS DEFENSOR DEL CIUDADANO



El reporte evidencia que durante el mes de enero de 2024 se registraron **173** peticiones, teniendo por parte de los ciudadanos **114** solicitudes y de manera propia **59**, que fueron llegadas a la Corporación directamente a sus canales de comunicación.

### GRAFICA PETICIONES ENERO 2024 REGISTRADAS DEFENSOR DEL CIUDADANO

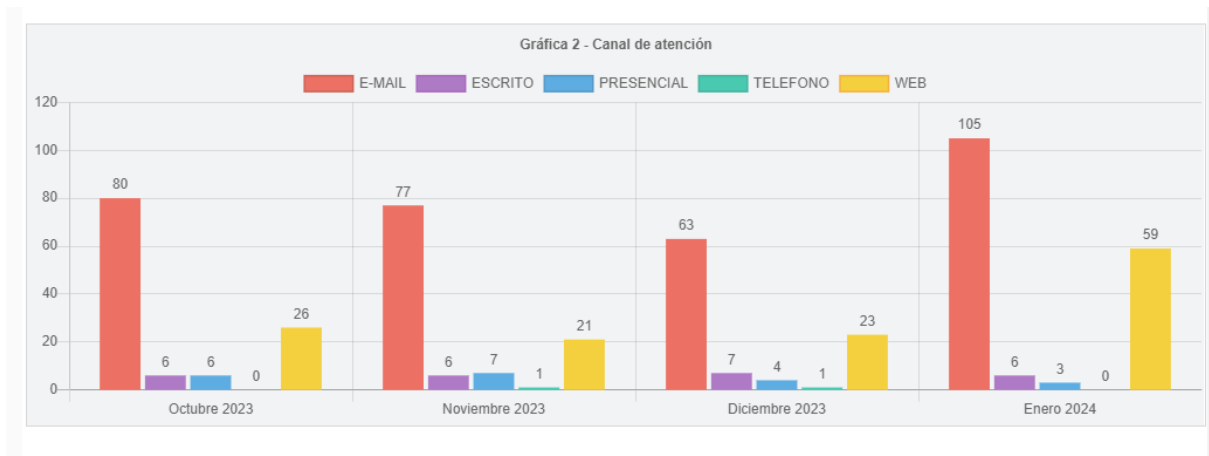


Al respecto es importante resaltar que todos los requerimientos se encuentran registrados en el SDQS Bogotá Te Escucha, cumpliéndose en un 100% con lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

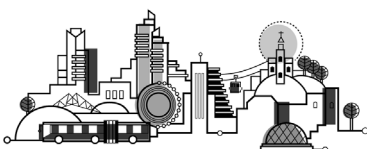
### CUADRO CANALES DE INGRESO DE PETICIONES POR CATEGORÍA

PETICIONES REGISTRADAS	CANTIDAD SDQS	%
POR EL CIUDADANO	114	66%
PROPIOS	59	34%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

### CANAL DE INGRESO DE PETICIONES SEGÚN CATEGORIA



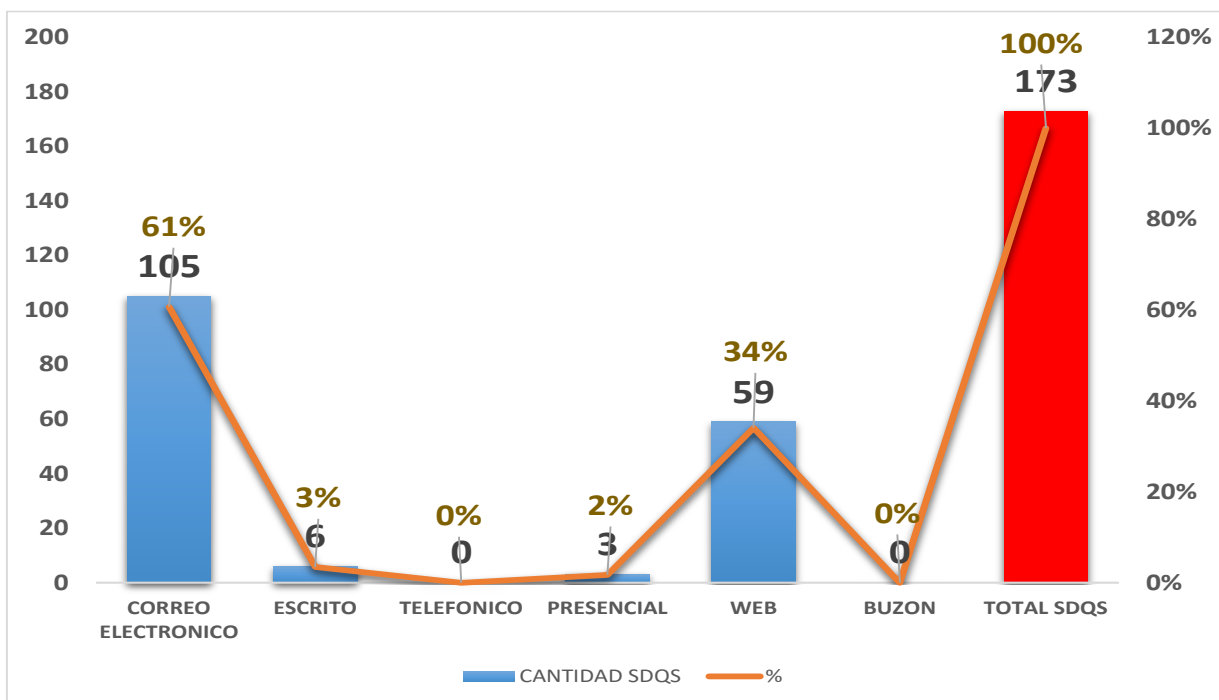
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificada por el Decreto 847 de 2019 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de enero de 2024 se brindó a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, los cuales





## Concejo de Bogotá

se exponen en la gráfica, concluyendo que los ciudadanos han utilizado en mayor proporción el correo electrónico y e-mail del Concejo de Bogotá D.C.



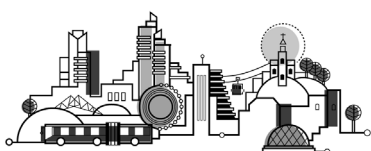
Esta gráfica demuestra, en consonancia con la anterior, detalla que durante el mes de enero 2024 se presentaron **173** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

**TELEFONO:** Se recibieron 0 peticiones equivalente a igual porcentaje, 0% del total de las peticiones recibidas.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Se recibieron **105** peticiones equivalente al 61% del total las peticiones recibidas lo cual se tiene que fue el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía.

**ESCRITO:** Se recibieron **6** peticiones equivalente al 3% del total de peticiones recibidas.

**PRESENCIAL:** Se recibieron **3** peticiones equivalente al 2% del total de peticiones recibidas.





**WEB:** Se recibieron **59** peticiones que equivalen al 34% del total las peticiones recibidas.

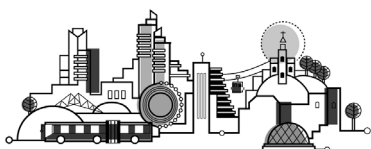
### CUADRO CANALES DE INGRESO DE PETICIONES POR CATEGORÍA

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANTIDAD SDQS	%
CORREO ELECTRONICO	105	61%
ESCRITO	6	3%
TELEFONICO	0	0%
PRESENCIAL	3	2%
WEB	59	34%
BUZON	0	0%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Con esta información es posible determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos para el mes enero fue el E-MAIL (correo electrónico) pues mediante él se registraron **105** peticiones que corresponden al 61%, siendo el canal de mayor uso en lo corrido del año; seguido por la WEB de la Alcaldía “**Bogotá Te Escucha**” equivalentes al 34% de participación con **59** peticiones, luego el canal escrito con un 3% de participación con **6** peticiones, seguido por la forma presencial con un 2% de participación con **3** peticiones y por el Teléfono con **0** peticiones que corresponden al 0% 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 y trazabilidad.

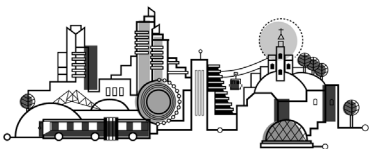
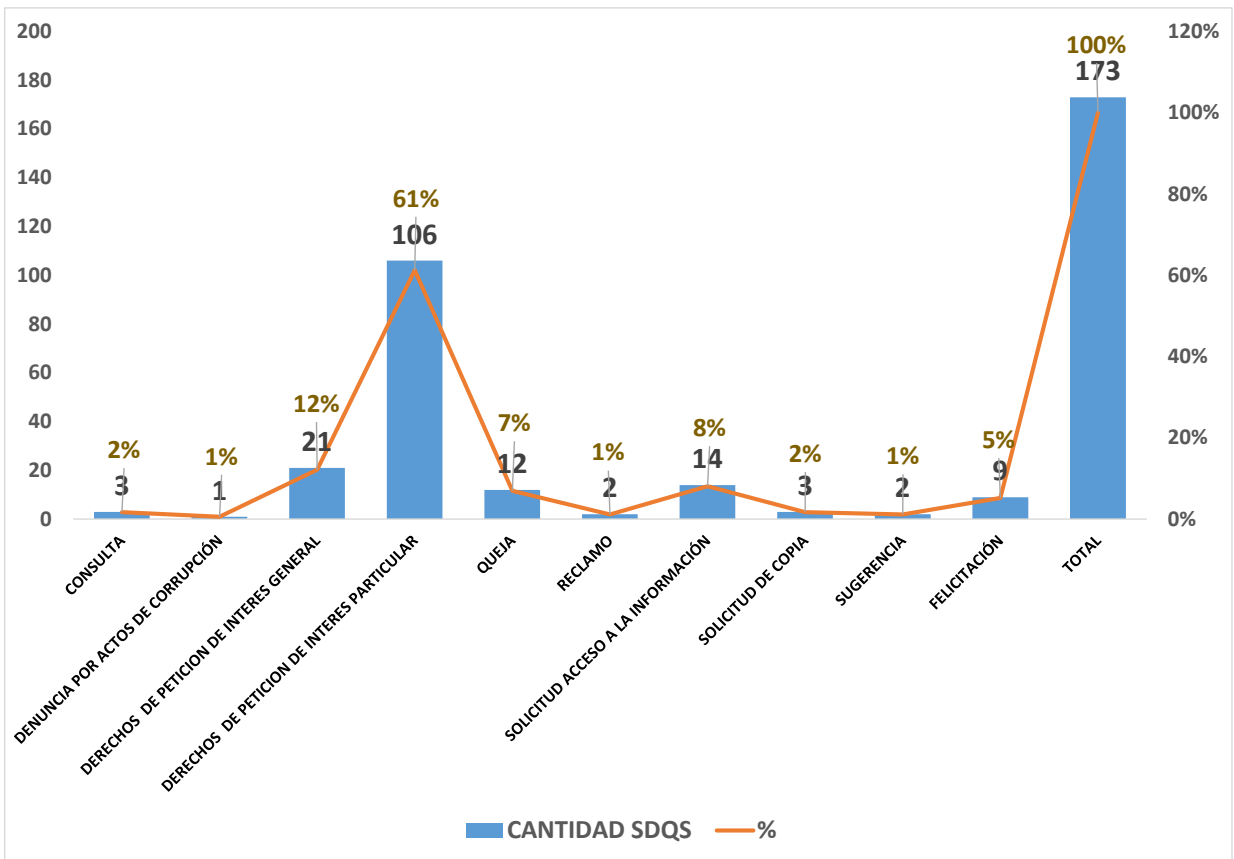
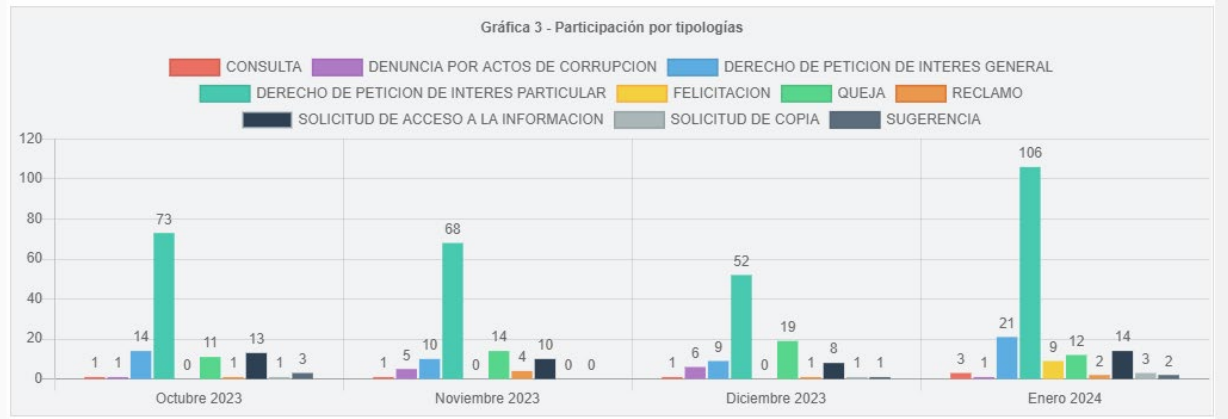
### GRAFICO PORCENTAJE DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR CATEGORIA

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





# Concejo de Bogotá





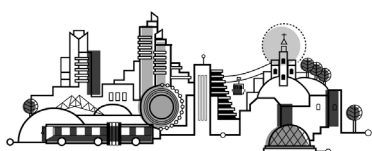
## Concejo de Bogotá

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de enero son los derechos de petición de interés particular con **106** de ellos equivalente a un porcentaje del **61%**, **21** derechos de petición de interés general que equivalen a un **12%**, **14** solicitudes de acceso de información con un porcentaje del **8%**, **12** Quejas con un porcentaje del **7%**, **9** felicitaciones con un porcentaje del **5%**, **3** consultas que equivalen a un **2%**, **3** solicitud de copia con un porcentaje del **2%**, **2** reclamos equivalente al porcentaje de **1%**, **2** sugerencias con un porcentaje del **1%** y **1** Denuncia por Actos de Corrupción equivalentes al **1%**

### CUADRO CANALES DE INGRESO DE PETICIONES POR CATEGORÍA

CLASE DE SOLICITUD Y PORCENTAJE SDQS	CANTIDAD SDQS	%
CONSULTA	3	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	21	12%
DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	106	61%
QUEJA	12	7%
RECLAMO	2	1%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	14	8%
SOLICITUD DE COPIA	3	2%
SUGERENCIA	2	1%
FELICITACIÓN	9	5%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Podemos observar en el cuadro que los derechos de petición de interés particular presentan el mayor número de registros, le sigue interés general durante el mes de enero. Las demás referencias son variables.

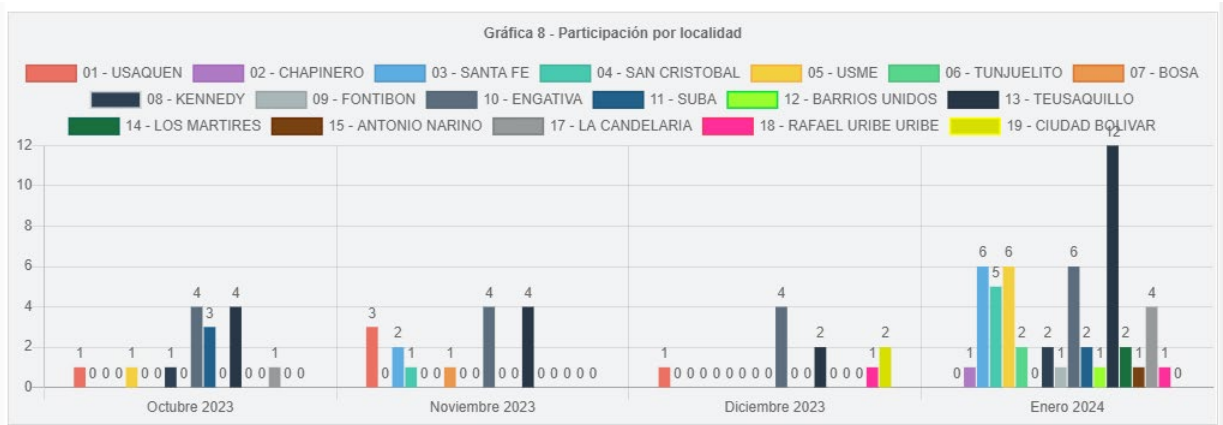




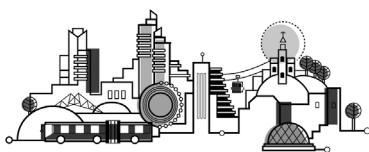
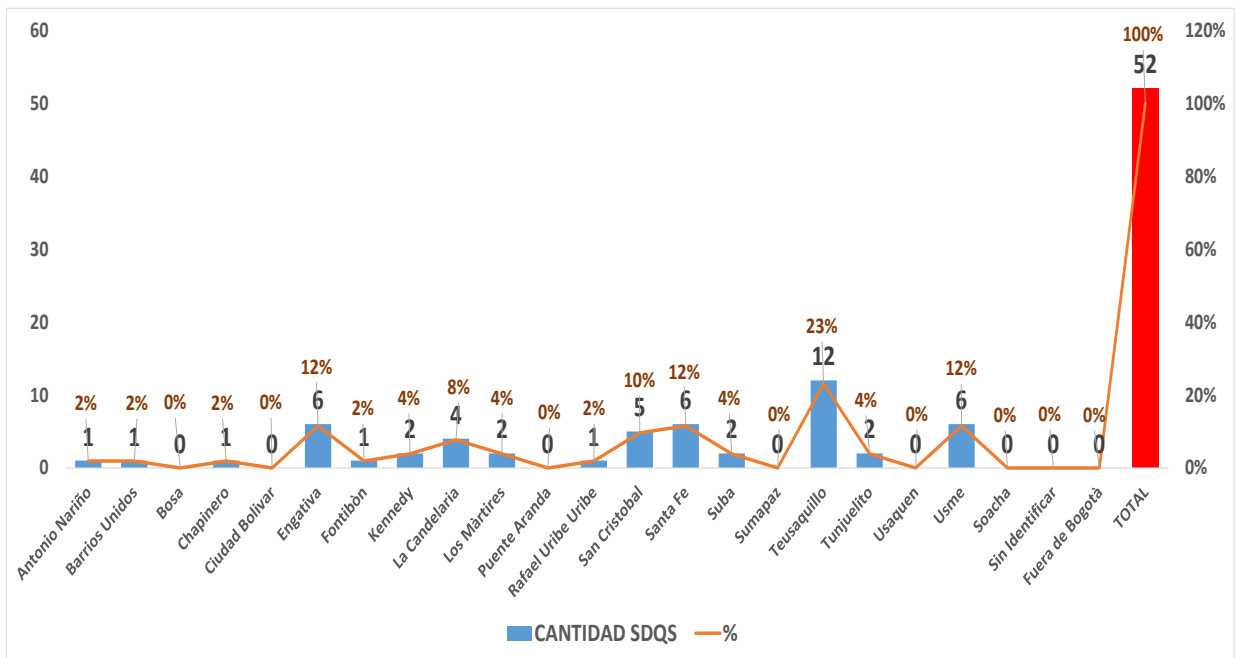
# Concejo de Bogotá

## GRAFICA PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación con la información de participación por localidades, durante enero de 2024 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones de las **52** solicitudes, la mayoría reportan la ubicación geográfica respectiva.



## PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ENERO 2024





En relación con la información de participación por localidades, durante enero de 2024 se evidencia en la información interna que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones de las **52** solicitudes, la mayoría reportan la ubicación geográfica respectiva.

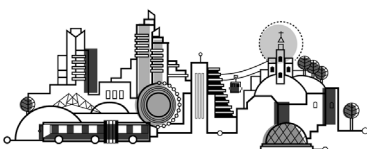
Sin embargo se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad con mayor participación así: **12** Localidad de Teusaquillo; **6** Localidad de Santa Fe; **6** Localidad de Usme; **6** Localidad de Engativá; **5** Localidad de San Cristóbal y por último **4** La Candelaria.

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.

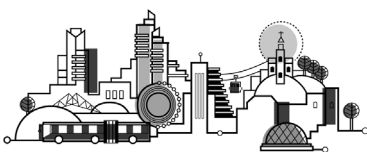
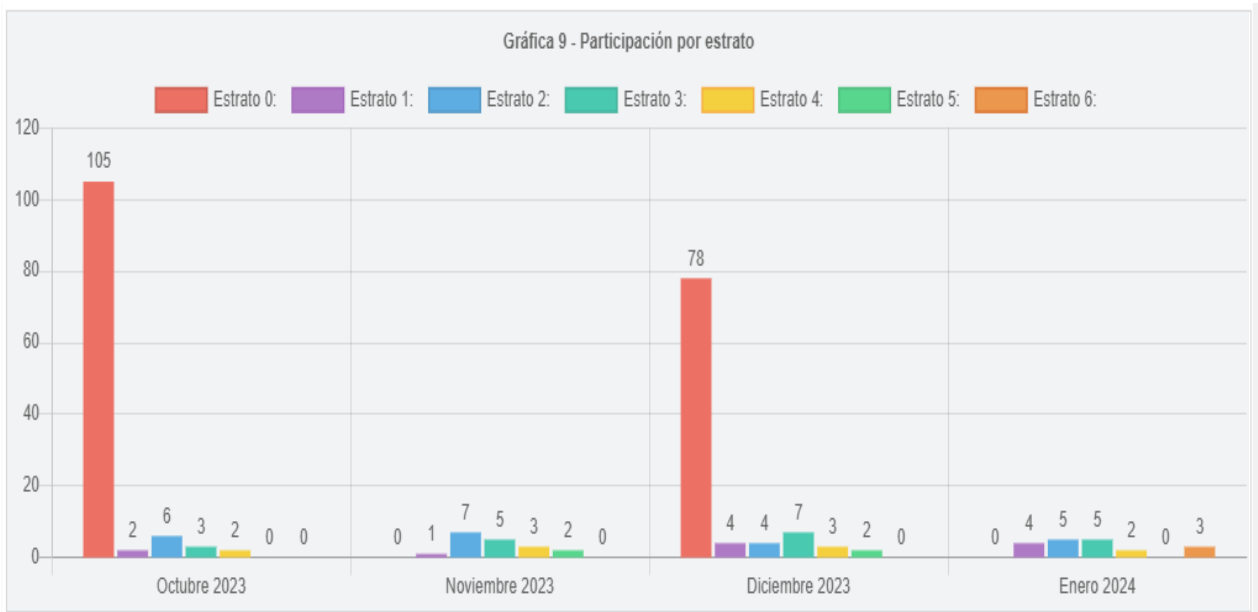
### CUADRO PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

SOLICITUD ATENDIDA POR LOCALIDAD MES DE ENERO 2024	CANTIDAD SDQS	%
Antonio Nariño	1	2%
Barrios Unidos	1	2%
Bosa	0	0%
Chapinero	1	2%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativa	6	12%
Fontibón	1	2%
Kennedy	2	4%
La Candelaria	4	8%
Los Mártires	2	4%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	1	2%
San Cristobal	5	10%
Santa Fe	6	12%
Suba	2	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	12	23%
Tunjuelito	2	4%
Usaquen	0	0%
Usme	6	12%
Soacha	0	0%
Sin Identificar	0	0%
Fuera de Bogotá	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

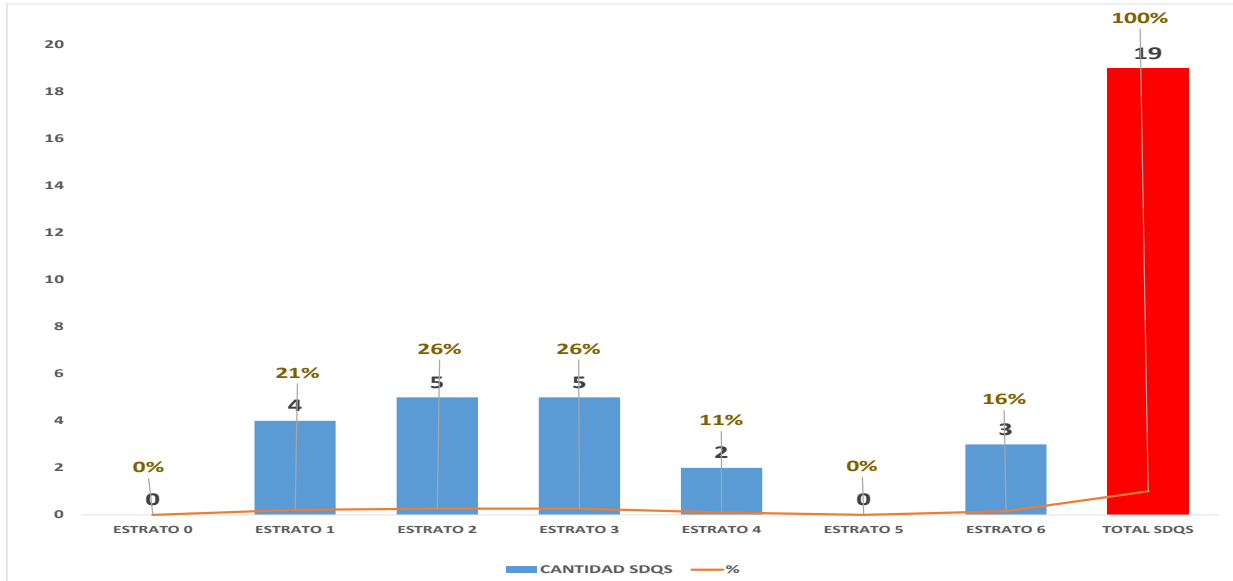


En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro, que sin identificar con **52** solicitudes con el 100% de participación, Teusaquillo con **12** solicitudes que corresponde al 23% de participación, Engativá con **6** peticiones y un 12%, Santa Fe con **6** peticiones con un 12%, Usme con **6** peticiones con un 12%, San Cristóbal con **5** peticiones con un 10% y La Candelaria con **4** peticiones con un 8% que son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.

### GRÀFICA PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



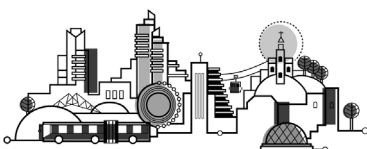
## GRÁFICA PARTICIPACIÓN ESTRATO ENERO 2024



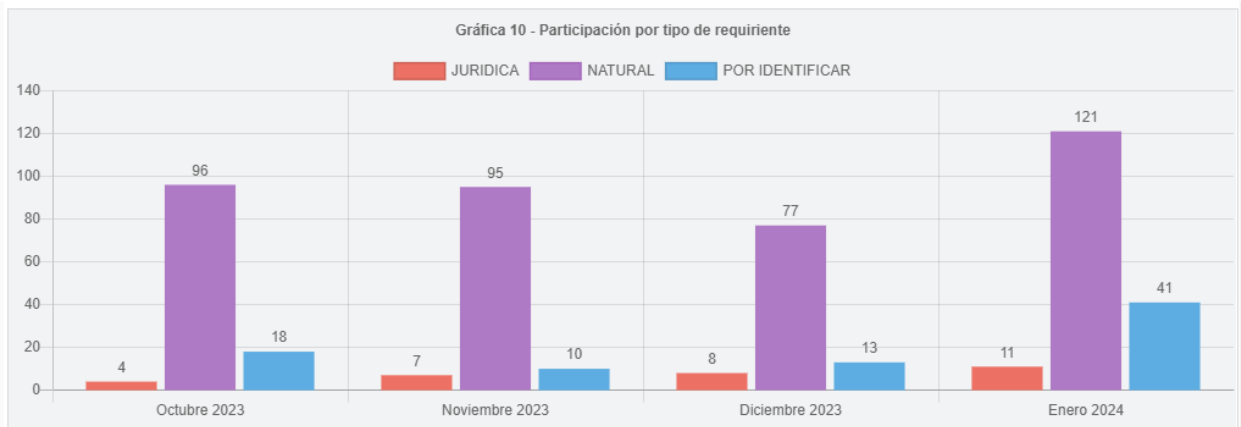
La participación por estrato socioeconómico como se observa en esta gráfica permite concluir que durante el mes de diciembre del estrato denominado 0, se reportaron 19 solicitudes que corresponden al siguiente estrato, Estrato 0 registra 0; Estrato 1 registra 4; Estrato 2 registra 5; Estrato 3 registra 5; Estrato 4 registra 2; Estrato 5 registra 0 y por ultimo Estrato 6 registra 3

## CUADRO PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

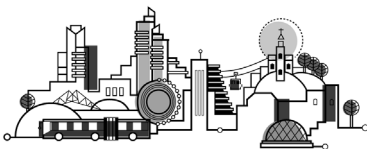
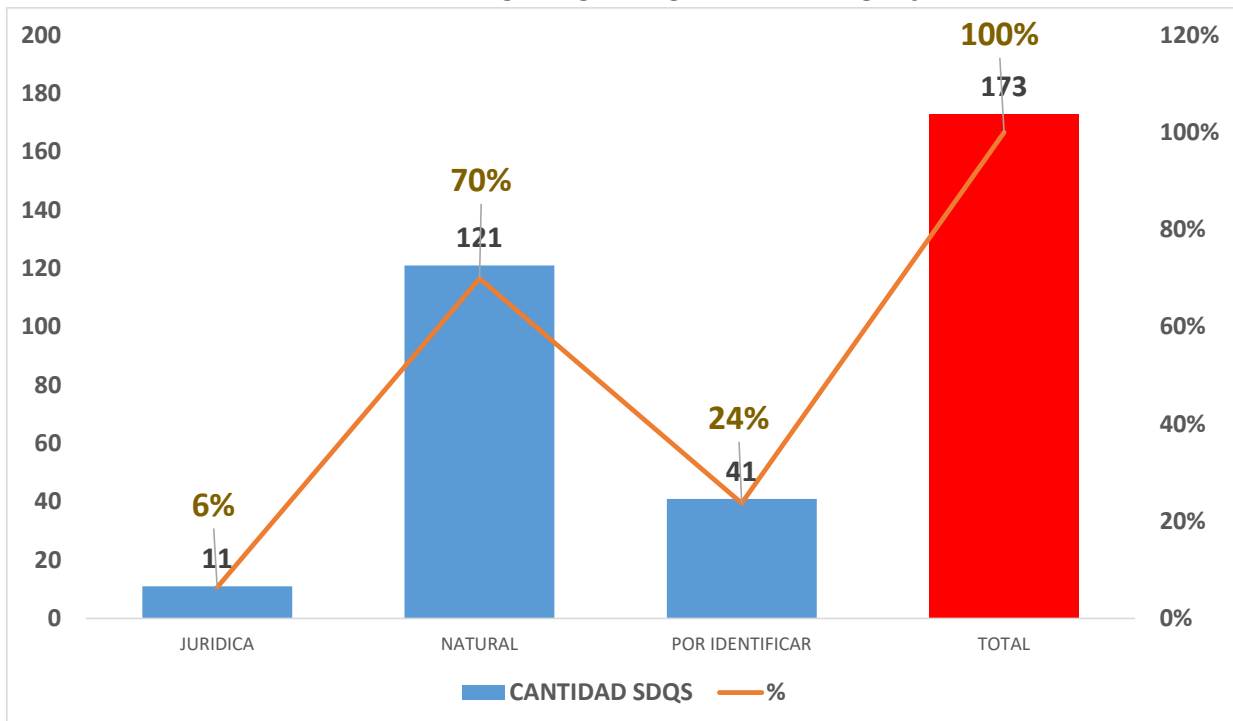
SOLICITUD ATENDIDA POR ESTRATO	CANTIDAD SDQS	%
ESTRATO 0	0	0%
ESTRATO 1	4	21%
ESTRATO 2	5	26%
ESTRATO 3	5	26%
ESTRATO 4	2	11%
ESTRATO 5	0	0%
ESTRATO 6	3	16%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



## PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE



## PARTICIPACIÓN LOCALIDAD ENERO 2024



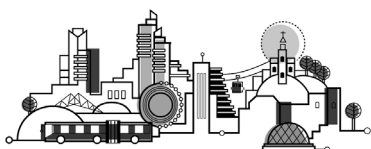
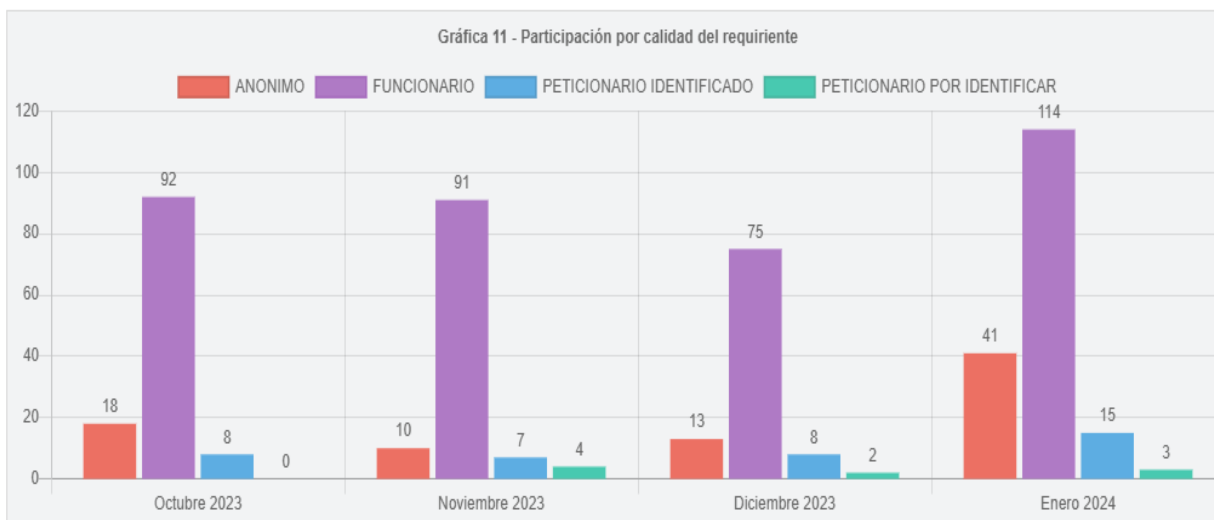


## Concejo de Bogotá

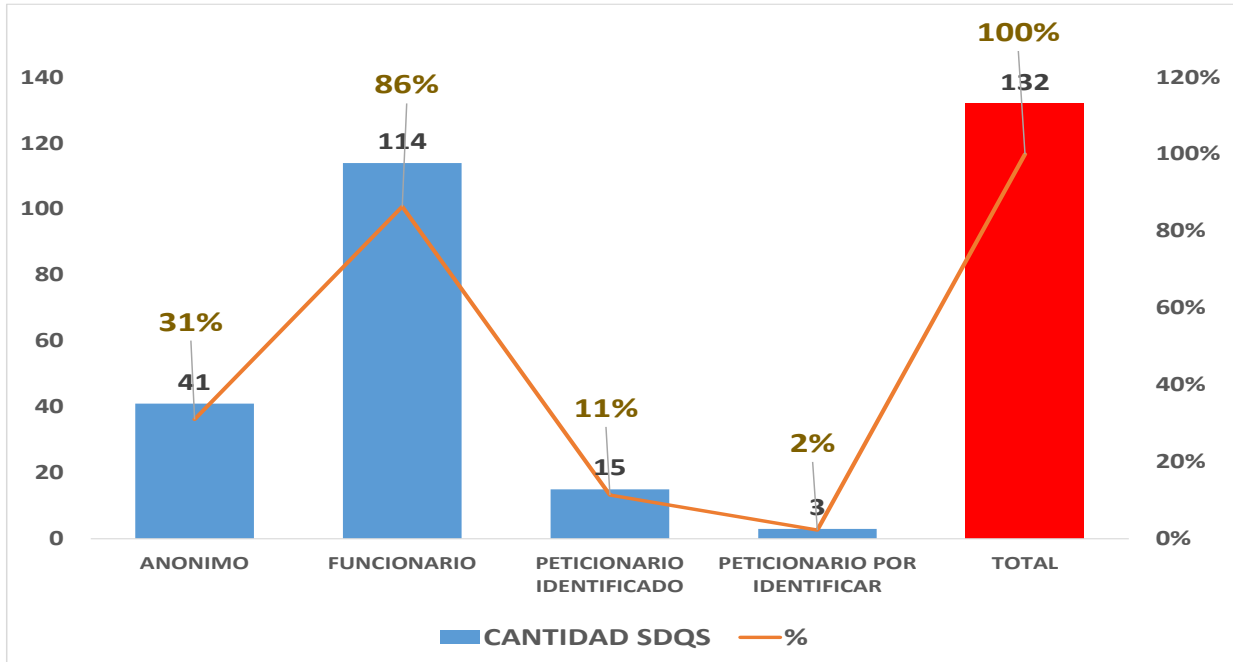
De esta gráfica se extrae que, de las **173** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **121** (70%) de ellas, las personas jurídicas **11** (6%) peticiones, por parte de la categoría “establecimientos comerciales” no se recibieron peticiones, y en el (24%) con **41** de peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANTIDAD SDQS	%
JURIDICA	11	6%
NATURAL	121	70%
POR IDENTIFICAR	41	24%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

### GRAFICO CALIDAD DEL REQUIRENTE

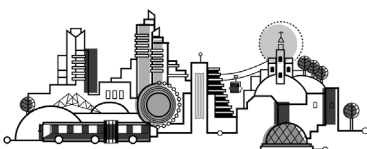


**GRAFICO REQUIRENTE ENERO 2024**



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que para el mes de enero de 2024, respecto a la participación por calidad de los requirentes, el ciudadano en calidad de funcionario presentaron **114** (66%), personas anónimas registraron **41** (24%) los peticionarios identificados presentaron **15** (9%) solicitudes y por último para este mes se registraron **3** peticionarios por identificar con el (2%).

PARTICIPACIÓN POR TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANTIDAD SDQS	%
ANONIMO	41	24%
FUNCIONARIO	114	66%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	15	9%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>





## SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

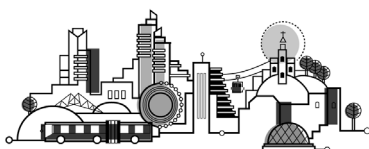
Se hace el seguimiento respectivo a \_\_\_\_\_ de acuerdo con la recomendación de la Veeduría Distrital, teniendo en cuenta que no cumplió con los términos de ley para dar respuesta a los derechos de petición.

Por otro lado, se remite la comunicación Oficial N° 2-2024-723, correspondiente al "Manual de Competencias Distritales actualizado, que tiene como finalidad permitir a los servidores, que se encargan del trámite de peticiones, conocer las competencias de cada una de las entidades distritales.

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 enero 2024, 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 requerimientos respectivos a las dependencias que correspondan con el fin de que se cumplan dichos criterios, cuando el producto del seguimiento constante al cumplimiento de los términos de respuesta, se encuentran respuestas que no cumplen con ellos.

