



ANÁLISIS VEEDURÍA

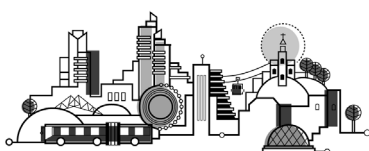
INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE ABRIL 2025

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 abril de 2025.





**Concejo
de Bogotá**

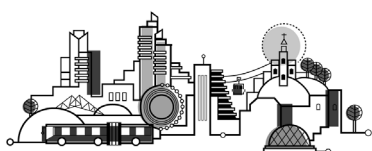
PETICIONES REGISTRADAS



El reporte evidencia que durante el mes de abril de 2025 se registraron **191** peticiones, de las cuales **24** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha** y **167** 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	24	13%
MEDIOS PROPIOS	167	87%
TOTAL	191	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 abril 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:



TELÉFONO: 0 peticiones por esta vía.

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **163** peticiones, lo que equivale al **85%** del total de las peticiones recibidas.

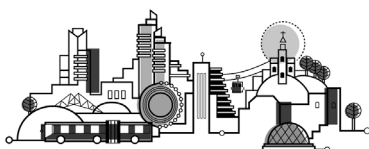
ESCRITO: Se recibieron **4** peticiones, lo que equivale al **2%** del total de peticiones recibidas.

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

WEB: Se recibieron **24** peticiones, que equivale al **13%** del total de peticiones recibidas.

TELEFONO: Se recibieron **0** peticiones.

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.



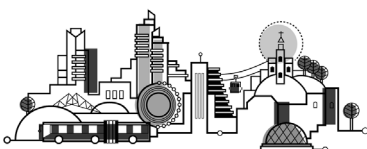
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	163	85%
ESCRITO:	4	2%
PRESENCIAL:	0	0%
WEB:	24	13%
TELEFONO	0	0%
TOTAL	191	100%

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Durante el mes de abril 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 abril la mayor cantidad corresponde a los derechos de petición de interés particular con **157** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **82%**; le siguen: quejas, con **12** radicaciones para un porcentaje del **6%**; **4** solicitudes de acceso de información para un **2%**; **13** derechos de petición de interés general que equivalen a un **7%** y **1** Solicitud de Copias; **1** Sugerencia, y **1** Consulta; **0** Denuncia por Actos de Corrupción y **2** Reclamos; estos últimos con menos de 1% cada uno.

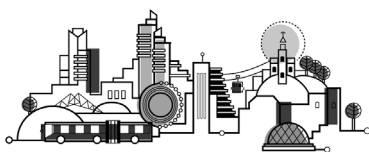


TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
Consulta	1	1%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Derechos de Petición de Interés General	13	7%
Derechos de Petición de Interés Particular	157	82%
Quejas	12	6%
Reclamo	2	1%
Solicitud de Acceso a la Información	4	2%
Solicitud de Copia	1	1%
Sugerencia	1	1%
Felicitación	0	0%
TOTAL	191	100%

PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS



En relación con la información de participación por localidades, durante abril de 2025 se evidencian muy pocos ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **191** solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Usaqué 1, San Cristóbal 1, Kennedy 1, Engativá 1, y Sumapaz 1.

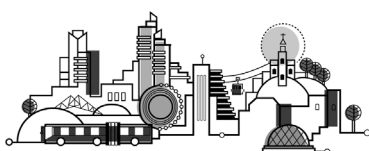


Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentarla a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal 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 reportaron el estrato socioeconómico en **19** solicitudes, es decir, solo el **9.9%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **1** solicitudes; estrato 2 registra **2** solicitudes; estrato 3 registra **11** solicitudes; estratos 4 registró **4** solicitud; estrato 5 reporta **1** solicitudes, el estrato 6 registra **0**, solicitudes.

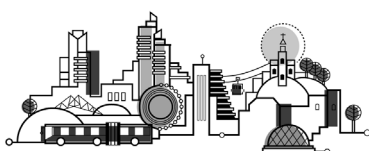


PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUERENTE



De esta gráfica se extrae que, de las **191** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **152** (80%), las personas jurídicas interpusieron **30** (16%); **0** (0%) establecimiento comercial y **9** (5%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

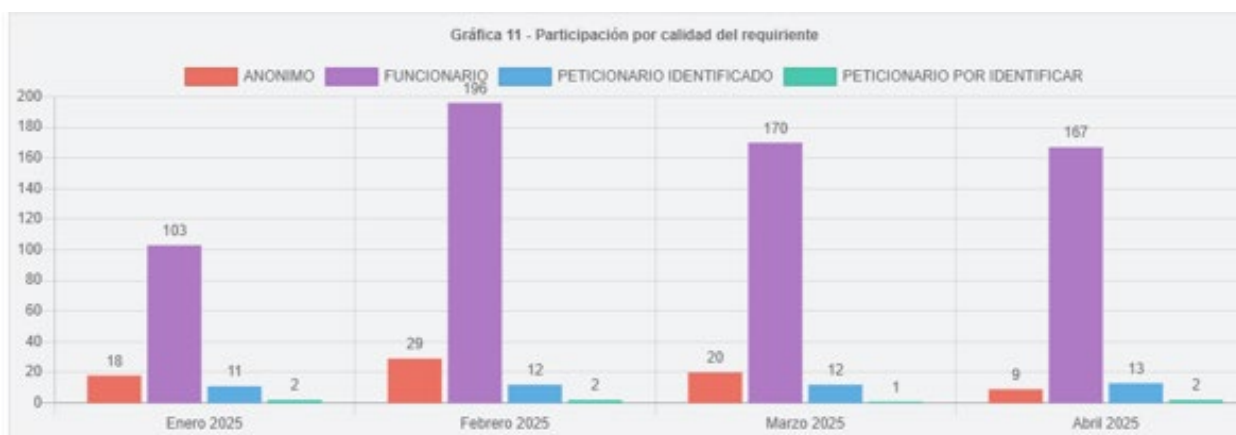
TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE	CANT SDQS	%
JURIDICA	30	16%
NATURAL	152	80%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	0	
POR IDENTIFICAR	9	5%
TOTAL	191	100%





**Concejo
de Bogotá**

CALIDAD DEL REQUIRENTE

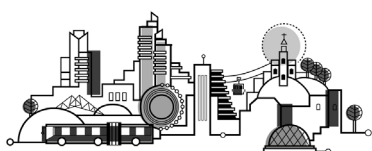


De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de abril de 2025, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **167** (87%) solicitudes, personas anónimas registraron **9** (5%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **13** (7%) solicitudes y, por último, se registraron 2 peticionarios por identificar que corresponden al 1%.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
ANONIMO	9	5%
FUNCIONARIO	167	87%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	13	7%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	2	1%
TOTAL	191	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 abril 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.

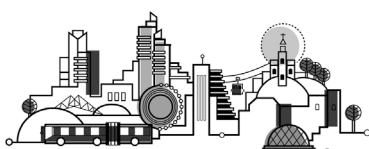
Se reportaron nueve (9) SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables.

Información para la coadyuvancia en verificación de términos en el Sistema.								
REPORTE MES DE ABRIL 2025								
	SDQS	OFICINA Y FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA DE REITERACIÓN	FECHA DE 2a REVISIÓN Respuesta	OBSERVACIÓN
1	1326452025	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	19/03/2025	10/04/2025	23/04/2025	AMPLIACION	28/04/2025	DENTRO DE TERMINOS
2	1416172025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	27/03/2025	10/04/2025	9/04/2025		10/04/2025	DENTRO DE TERMINOS
3	1468592025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	27/03/2025	10/04/2025	9/04/2025		10/04/2025	DENTRO DE TERMINOS
4	1562842025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	31/03/2025	14/04/2025	23/04/2025	AMPLIACION	28/04/2025	DENTRO DE TERMINOS
5	1741102025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	8/04/2025	24/04/2025	23/04/2025	AMPLIACION	2/05/2025	DENTRO DE TERMINOS
6	1654532025	DIRECCION FINANCIERA - FUN - KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	4/04/2025	28/04/2025	25/04/2025		25/04/2025	DENTRO DE TERMINOS
7	1766622025	COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO - FUN - ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ/Delegada	9/04/2025	5/05/2025	29/04/2025		29/04/2025	DENTRO DE TERMINOS
8	1785642025	PRESIDENCIA CONCEJO DE BOGOTÁ - FUN - LEYLA CÉDULA CIUDADANÍA RODRIGUEZ PARRA	10/04/2025	6/05/2025	29/04/2025		30/04/2025	DENTRO DE TERMINOS
9	1785642025	SECRETARIA GENERAL - FUN - ALEXANDER PUENTES ROMERO	10/04/2025	6/05/2025	29/04/2025		30/04/2025	DENTRO DE TERMINOS

Se evidencian seis (6) SDQS que se notificaron a las oficinas y funcionarios responsables y contestaron dentro de términos.

A continuación, se detallan las nueve (9) SDQS notificadas:

1416172025
1468592025
1654532025
1766622025





1785642025
1785642025

Tres (3) SDQS que se notificaron a las oficinas y funcionarios responsables y contestaron dentro de términos ya que eran por ampliación.

1326452025
1562842025
1741102025

Concluyendo, durante el mes de abril no evidencian SDQS vencidas.

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

