

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Es el procedimiento mediante el cual la Corporación atiende las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y/o denuncias** presentadas por la ciudadanía **de forma presencial, telefónica o virtual**, en virtud de los principios de igualdad, racionalidad, eficacia, oportunidad, y transparencia, es decir, **garantizando el goce efectivo de sus derechos**.

### Petición

Es una expresión mediante la cual toda persona **solicita ante las autoridades competentes**, por razones de interés general o interés particular, **se resuelvan sus solicitudes de información y/o consulta** a las autoridades en relación con los temas a su cargo.

#### TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA



**Peticiones de documentos y de información**



**Consultas**

Cuando no fuese posible resolver la petición en los plazos citados, deberá informarse al ciudadano **antes del vencimiento del término**, expresándole los motivos por los cuales no fue posible atender su solicitud.

La respuesta **no podrá exceder del doble del tiempo** previsto.

### Queja

Es cuando se da a conocer **conductas irregulares de servidores públicos o de particulares** quienes se han atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

#### TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA



### Reclamo

Es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, debido a la **deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio**.

#### TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA



### Sugerencia

Es una recomendación que tiene por objeto **contribuir al mejoramiento de la atención** que se presta el Concejo de Bogotá, D.C.

### Felicitación

Es la expresión de la **satisfacción que experimenta un ciudadano** debido a la atención recibida en el Concejo de Bogotá, D.C.

## ¿Cómo deben presentarse las PQRS?

1. Podrán presentarse **verbalmente o por escrito**.
2. Toda petición deberá ser presentada **de forma respetuosa** so pena de ser rechazada.
3. Toda petición deberá contener, **por lo menos**:
  - Designación de la autoridad a la que se dirige.
  - Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
  - El objeto de la petición.
  - Las razones en las que fundamenta su petición.
  - La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
  - La firma del peticionario cuando fuese el caso.
4. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo, la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma resumida.
5. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores**, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

## Denuncia por Actos de Corrupción

Es la puesta en conocimiento ante la entidad, de la **presunta realización de una conducta irregular**. Lo anterior para que se adelante la investigación disciplinaria o se remita a la autoridad competente para la respectiva **investigación penal, administrativa, disciplinaria, fiscal o ético profesional** a que haya lugar.



### CORREO ELECTRÓNICO

anticorrupcion@concejobogota.gov.co

## Atención a Ciudadanos con Capacidades Diferentes



**ConVerTIC**

En el marco de la **política de accesibilidad** y como parte de su estrategia para **lograr un mejor servicio, incluyente e igualitario**, nuestra corporación se integra a los software de interpretación **SIEL** y **ConVerTIC** del gobierno nacional para facilitar la atención de los ciudadanos con **discapacidad auditiva o visual**.

## ¿Donde puedes radicar tu PQRS en el Concejo?



### SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

[www.bogota.gov.co/SDQS](http://www.bogota.gov.co/SDQS)

En este portal los ciudadanos podrán registrar su requerimiento. Allí el sistema creará un usuario y una clave para acceder, consultar y realizar seguimiento a su solicitud.



### ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (PRESENCIAL)

Sede Principal - Calle 36 # 28A - 41

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.



### DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Calle 36 # 28A - 41 - Bogotá, D.C.



### TELÉFONO

**Línea Directa:** +57 (1) 208 8120

**PBX:** +57 (1) 208 82 10 Extensiones 717 y 824



### WHATSAPP

+57 3012796506



### CORREO ELECTRÓNICO

atencionalciudadano@concejobogota.gov.co

defensordelciudadano@concejobogota.gov.co



### BUZONES

1. A la entrada principal de la Corporación (Calle 36 No. 28A-41)
2. A la entrada del recinto los Comuneros
3. Sede Administrativa del Concejo de Bogotá (Carrera 30 No. 25-90 Piso 2 - Costado Oriental del CAD).

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.



### TELÉFONO

**Línea Directa:** (57+1) 2088120

**PBX:** +57 (1) 2088210 Extensiones 717 y 824

**Línea Gratuita:** 018000111818

### CORREO ELECTRÓNICO

atencionalciudadano@concejobogota.gov.co



**Concejo de Bogotá**