



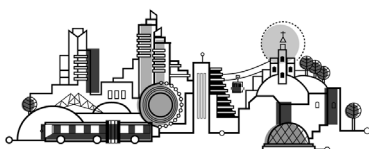
ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE AGOSTO 2025

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”.

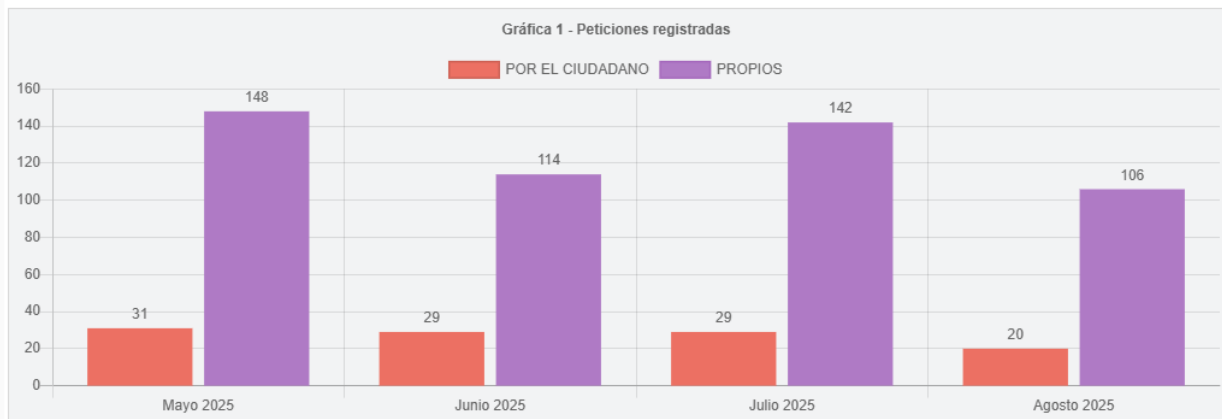
El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en cumplimiento tan importante tarea encomienda por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, posteriormente se informa al Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, 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 agosto de 2025.



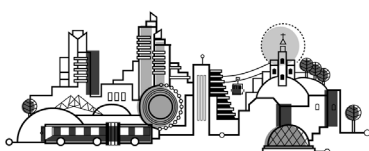
PETICIONES REGISTRADAS



El reporte evidencia que durante el mes de agosto de 2025 se registraron **126** peticiones, de las cuales **20** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha** y **106** 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.

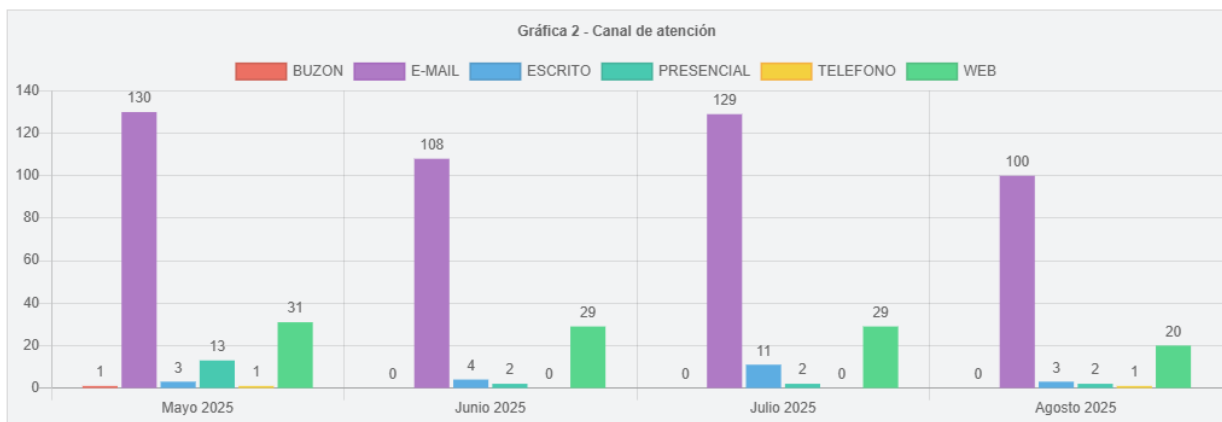
PETICIONES REGISTRADAS	CANT SDQS	%
POR EL PORTAL CIUDADANO	20	16%
MEDIOS PROPIOS	106	84%
TOTAL	126	100%





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 agosto 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 **126** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:



CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **100** peticiones, lo que equivale al **79%** del total de las peticiones recibidas.

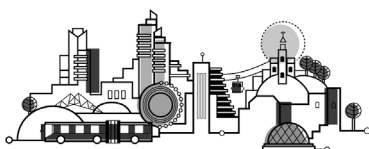
ESCRITO: Se recibieron **3** peticiones, lo que equivale al **2%** del total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **2** peticiones, que equivalen al **2%** del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **20** peticiones, que equivale al **16%** del total de peticiones recibidas.

TELÉFONO: 1 petición por esta vía, con un porcentaje del **1%**.

Buzón: **0** peticiones recibidas por este canal, que corresponde al **0%**.

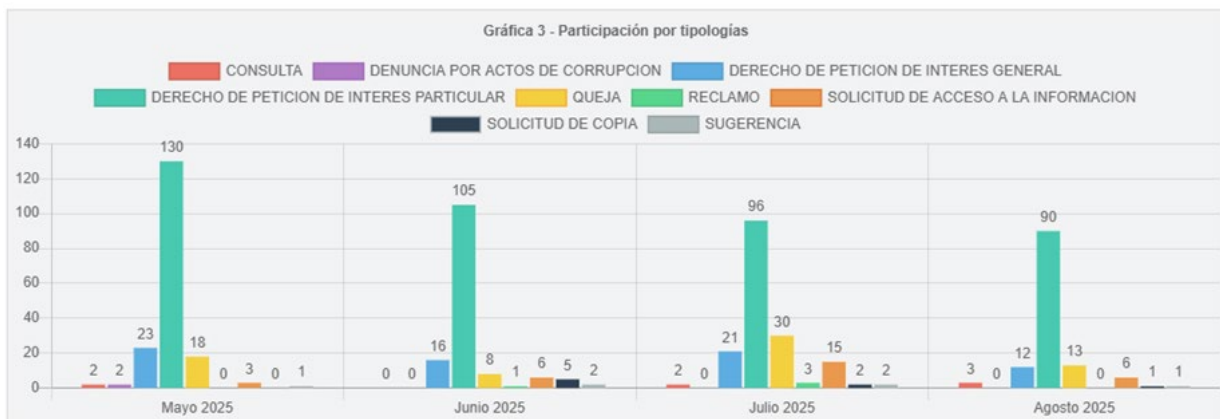


MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	100	79%
ESCRITO:	3	2%
PRESENCIAL:	2	2%
WEB:	20	16%
BUZÓN	0	0%
TELEFONO	1	1%
TOTAL	126	100%

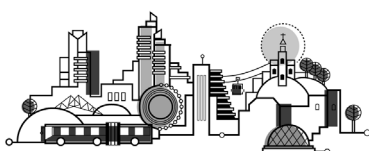
Se evidencia que el uso de canales digitales como correo electrónico y la plataforma Distrital de Quejas y soluciones **Bogotá Te Escucha**, son las más utilizadas por los ciudadanos.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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



Se observa que mayoritariamente el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de agosto, corresponde a los derechos de petición de interés particular con **90** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **71%**; le siguen: Quejas, con **13** radicaciones para un porcentaje del **10%**;



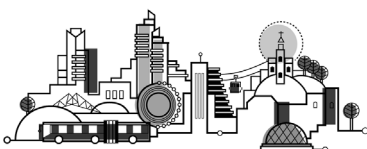


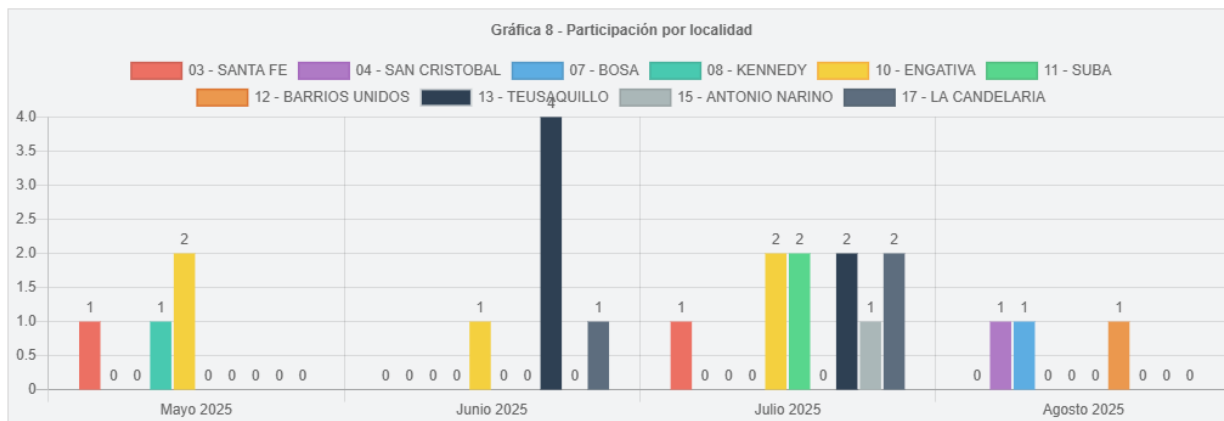
12 Derechos de Petición de Interés General que equivalen a un 10%; 6 solicitudes de Acceso a la Información para un 5%; 3 Consultas que representan un 2%; 1 como Sugerencias para el 1%; 1 Solicitud de Copia, este último, igualmente con un porcentaje del 1%.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Consulta</i>	3	2%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	0	0%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	12	10%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	90	71%
<i>Quejas</i>	13	10%
<i>Reclamo</i>	0	0%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	6	5%
<i>Solicitud de Copia</i>	1	1%
<i>Sugerencia</i>	1	1%
<i>Felicitación</i>	0	0%
TOTAL	126	100%

PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

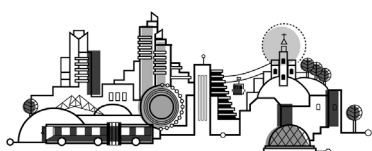
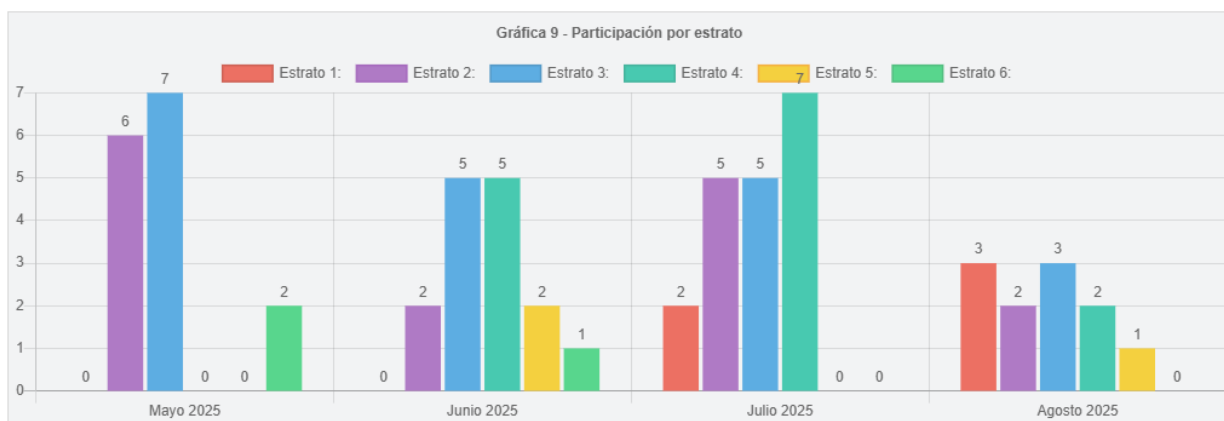
En relación con la información de participación por localidades, durante agosto de 2025 se evidencian muy pocos ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **126** solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Barrios Unidos 1, San Cristóbal 1, y Bosa 1.





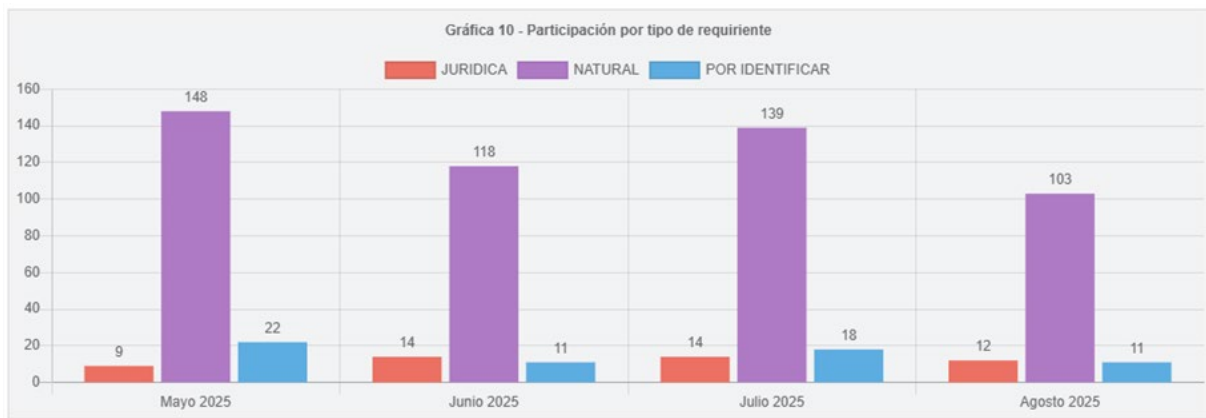
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentar su petición a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos 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



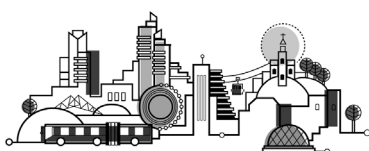
En este mes de agosto, reportaron el estrato socioeconómico en **11** solicitudes, es decir, solo el **8.7%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **3** solicitudes; estrato 2 registra **2** solicitudes; estrato 3 registra **3** solicitudes; estratos **4** registró 2 solicitudes; estrato 5 reportó 1 solicitudes, el estrato 6 registra 0, solicitudes.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUERENTE

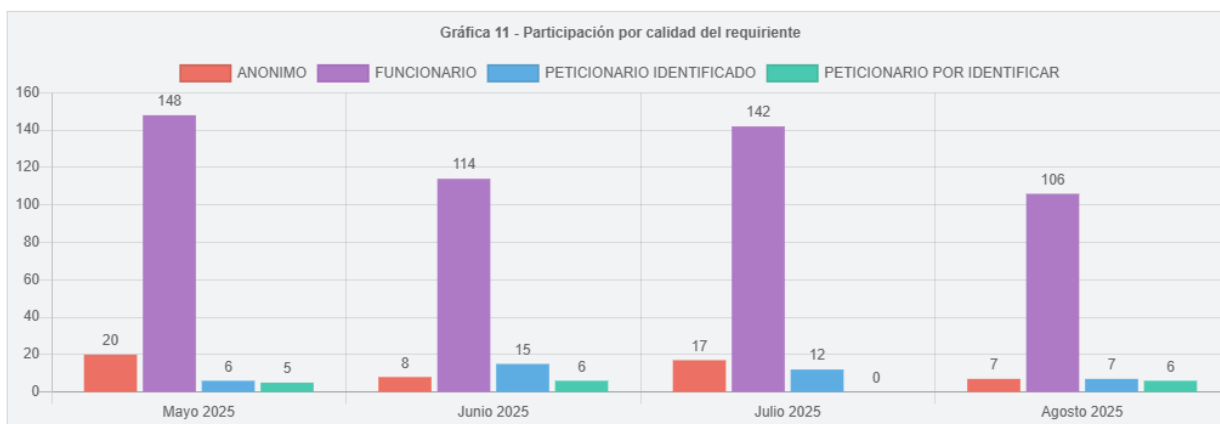


De esta gráfica se extrae que, de las **126** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **103** (82%), las personas jurídicas interpusieron **12** (10%); **0** (0%) establecimiento comercial y **11** (9%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE	CANT SDQS	%
JURIDICA	12	10%
NATURAL	103	82%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	0	
POR IDENTIFICAR	11	9%
TOTAL	126	100%

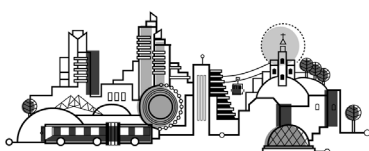


CALIDAD DEL REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de agosto 2025, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **106** (84%) solicitudes, personas anónimas registraron **7** (6%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **7** (6%) solicitudes y, por último, se registraron **6** peticionarios por identificar que corresponden al 5%.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
ANONIMO	7	6%
FUNCIONARIO	106	84%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	7	6%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	6	5%
TOTAL	126	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 agosto 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).

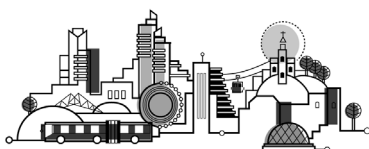
Durante este mes se realizó seguimiento en la plataforma (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – **Bogotá Te Escucha**).

Desde esta Defensoría realizamos seguimiento diario a las peticiones detallando la fecha de radicación, número de SDQS radicado, fecha de respuesta, fecha de vencimiento y categoría documental según las peticiones por los términos de respuesta en días hábiles y evidenciamos las respuestas a las SDQS registradas en el mes.

Por proximidad de vencimiento se reportaron **dieciséis (16)** SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables. Evidenciamos que las nueve (16) SDQS que se notificaron a las oficinas y funcionarios responsables las cuales contestaron dentro de términos.

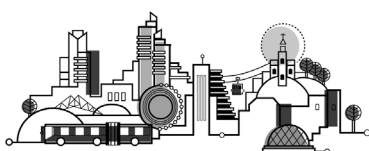
SOLICITUDES RECIBIDAS DE INFORMACIÓN PÚBLICA SDQS AGOSTO DEL AÑO 2025 DESCRIPCIÓN
--

	SDQS	OFICINA Y FUNCIONARIO RESPONSABLE
--	------	-----------------------------------





1	3895392025	SUDIRECCIÓN DE PARTICIPACION Y RELACIONES CON LA CIUDADANIA - FUN – JUAN MANUEL BELTRÁN
2	3883442025	COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO - FUN - LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL
3	3549622025	DIRECCION DE TALENTO HUMANO -FUN - ADELAIDA LOPEZ ALVARADO
4	3612162025	COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO - FUN - LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL
5	3743242025	MESA DIRECTIVA CONCEJO DE BOGOTÁ - FUN - ALEJANDRA GALEANO RODRIGUEZ
6	3743292025	MESA DIRECTIVA CONCEJO DE BOGOTÁ - FUN - ALEJANDRA GALEANO RODRIGUEZ
7	3807902025	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO
8	3818052025	SECRETARIA GENERAL - FUN - JAIR RICARDO ZAMORA
9	3819392025	SECRETARIA GENERAL - FUN - JAIR RICARDO ZAMORA
10	3825012025	SECRETARIA GENERAL - FUN - JAIR RICARDO ZAMORA
11	3825012025	DIRECCION DE TALENTO HUMANO - FUN - ADELAIDA LOPEZ ALVARADO
12	3883012025	COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO - FUN - LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL
13	3897282025	COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO - FUN - LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL
14	3898152025	COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO - FUN - LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL
15	3826102025	MESA DIRECTIVA - FUN - JUAN MANUEL BELTRAN DAZA
16	3600882025	DIRECCION DE TALENTO HUMANO -FUN - ADELAIDA LOPEZ ALVARADO



GBO-PT-002 / V.03



Se cumplió el procedimiento y Se efectuó el respectivo reporte de las actuaciones anteriormente detalladas, ante el Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, 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 desde la Subdirección de Participación y Relacionamento Ciudadano, capacitación sobre la Cultura de Servicio al Ciudadano y fortalecimiento de sus competencias laborales.



CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA
Defensor del Ciudadano

