



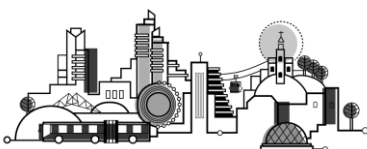
## ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE MARZO 2026

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”.

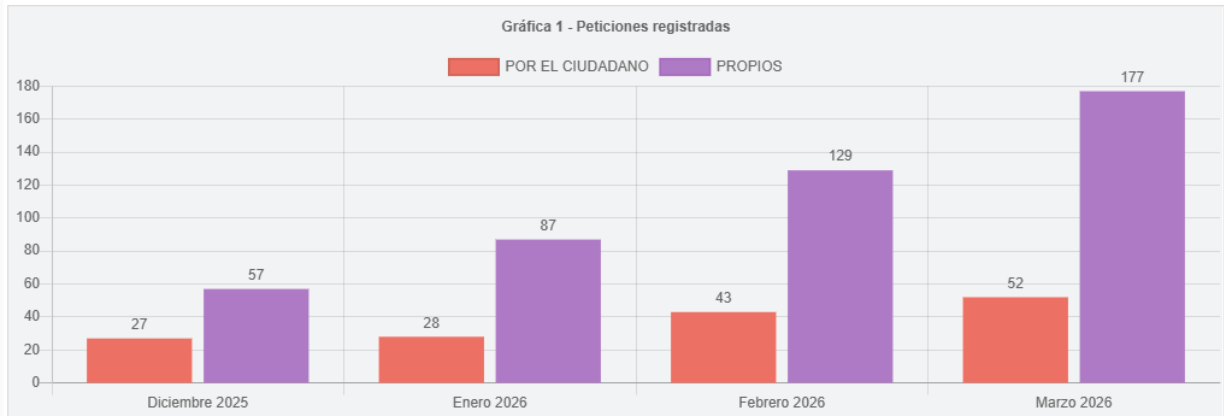
El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en cumplimiento tan importante tarea encomienda por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de 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 marzo de 2026.



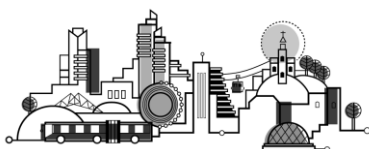
## PETICIONES REGISTRADAS



El reporte evidencia que durante el mes de marzo de 2026 se registraron **229** peticiones, de las cuales **52** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha** y **177** 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.

<i><b>PETICIONES REGISTRADAS</b></i>	<i><b>CANT SDQS</b></i>	<i><b>%</b></i>
<i><b>POR EL PORTAL CIUDADANO</b></i>	<b>52</b>	<b>23%</b>
<i><b>MEDIOS PROPIOS</b></i>	<b>177</b>	<b>77%</b>
<i><b>TOTAL</b></i>	<b>229</b>	<b>100%</b>

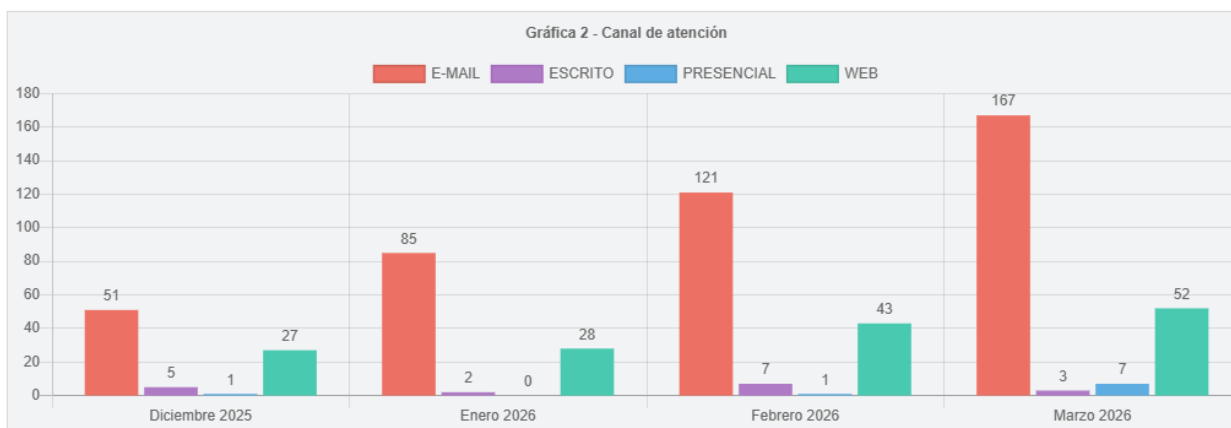




**Concejo  
de Bogotá**

## 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 marzo de 2026 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 **229** peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:



**CORREO ELECTRÓNICO:** Se recibieron **167** peticiones, lo que equivale al **73%** del total de las peticiones recibidas.

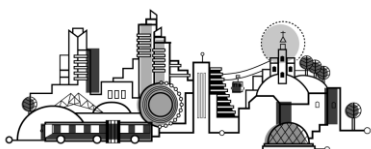
**ESCRITO:** Se recibieron **3** peticiones, lo que equivale al **1%** del total de peticiones recibidas.

**PRESENCIAL:** Se recibieron 7 peticiones, que equivalen al **3%** del total de peticiones recibidas.

**WEB:** Se recibieron **52** peticiones, que equivale al **23%** del total de peticiones recibidas.

**TELÉFONO:** 0 peticiones por esta vía, con un porcentaje del **0%**.

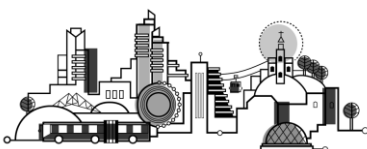
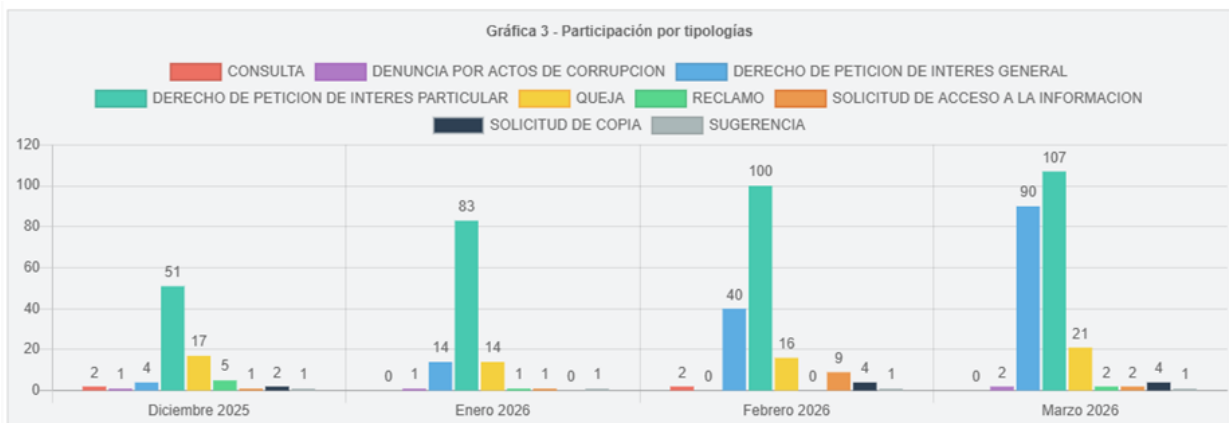
**Buzón:** 0 peticiones recibidas por este canal, que corresponde al **0%**.



MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	167	73%
ESCRITO:	3	1%
PRESENCIAL:	7	3%
WEB:	52	23%
BUZÓN	0	0%
TELEFONO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

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





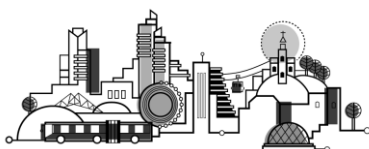
Durante el mes de marzo se evidencia que los ítems de “derechos de petición de interés particular”. y “los derechos de petición de interés general”, se ubicaron como las tipologías con mayor número de requerimientos. GDO-PT-002 / V.03

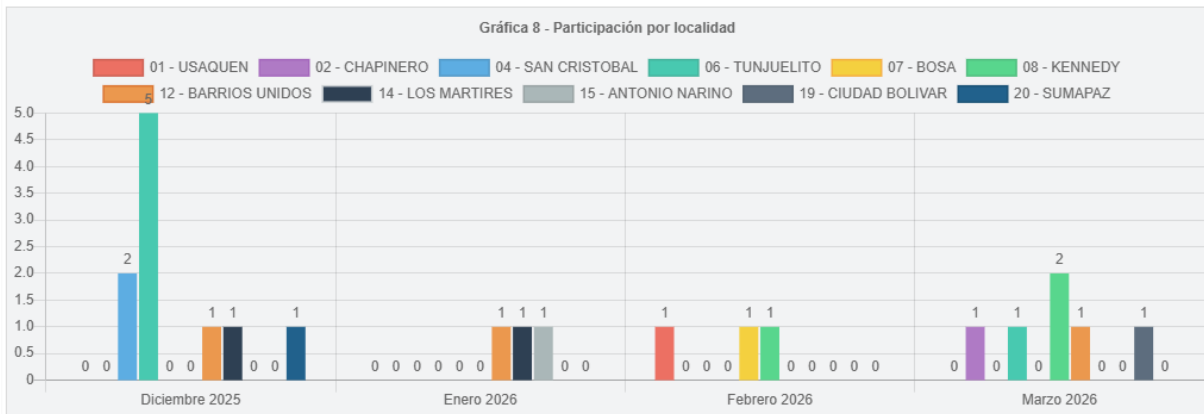
Se observa que mayoritariamente el número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los ciudadanos durante el mes de marzo, corresponde a los derechos de petición de interés particular con **107** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **47%**; le siguen: **90** Derechos de Petición de Interés General que equivalen a un **39%**; Quejas, con **21** radicaciones para un porcentaje del **9%**; **4** Solicitud de Copia, equivalente al 2%; **2** solicitudes de Acceso a la Información para un **1%**; **1** Sugerencia para con un porcentaje inferior al 1%.

<b>TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS</b>	<b>CANT SDQS</b>	<b>%</b>
<i>Consulta</i>	0	0%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	2	1%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	90	39%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	107	47%
<i>Quejas</i>	21	9%
<i>Reclamo</i>	2	1%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	2	1%
<i>Solicitud de Copia</i>	4	2%
<i>Sugerencia</i>	1	0%
<i>Felicitación</i>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

### **PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS**

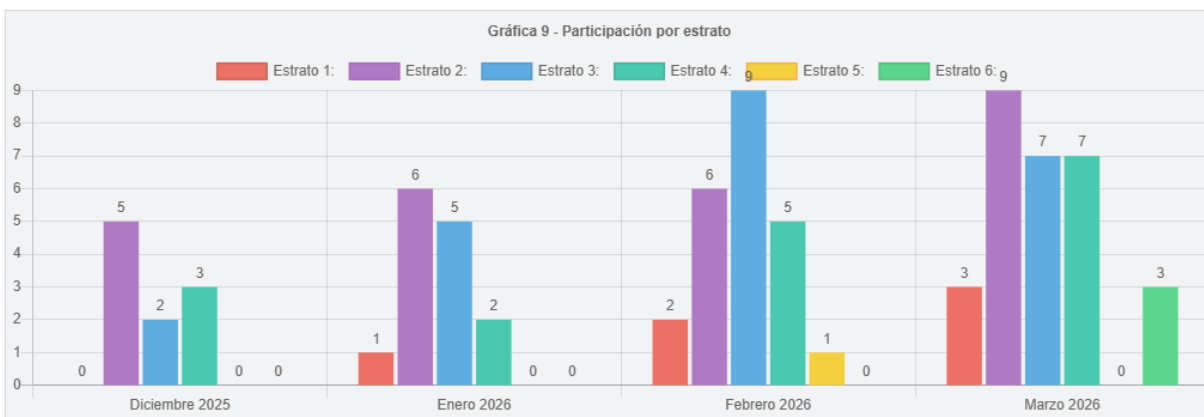
En relación con la información de participación por localidades, durante marzo de 2026 se evidencian muy pocos ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **229** solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Chapinero 1, Tunjuelito1, y Kennedy 2, Barrios Unidos 1 y Ciudad Bolívar 1.



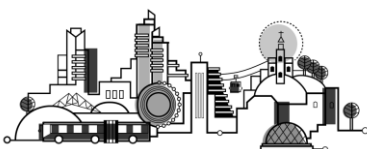


Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentar su petición a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos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



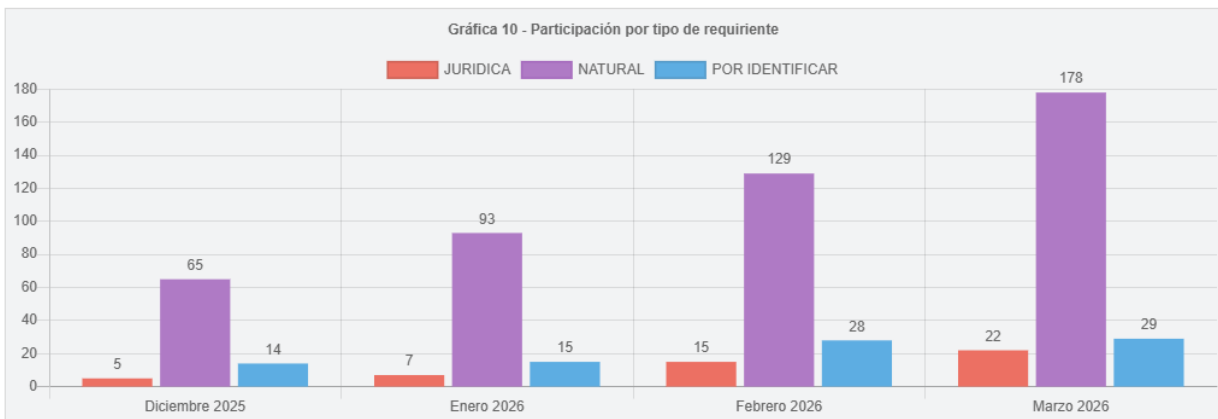
En este mes de marzo, reportaron el estrato socioeconómico en **29** solicitudes, es decir, sólo el **12.6%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato



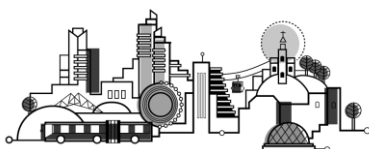
1 registra **3** solicitudes; estrato 2 registra **9** solicitudes; estrato 3 registra **7** solicitudes; estrato 4 registró **7** solicitudes; estrato 5, no reportó y el estrato 6 registró **3**, solicitudes.

### PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUERENTE

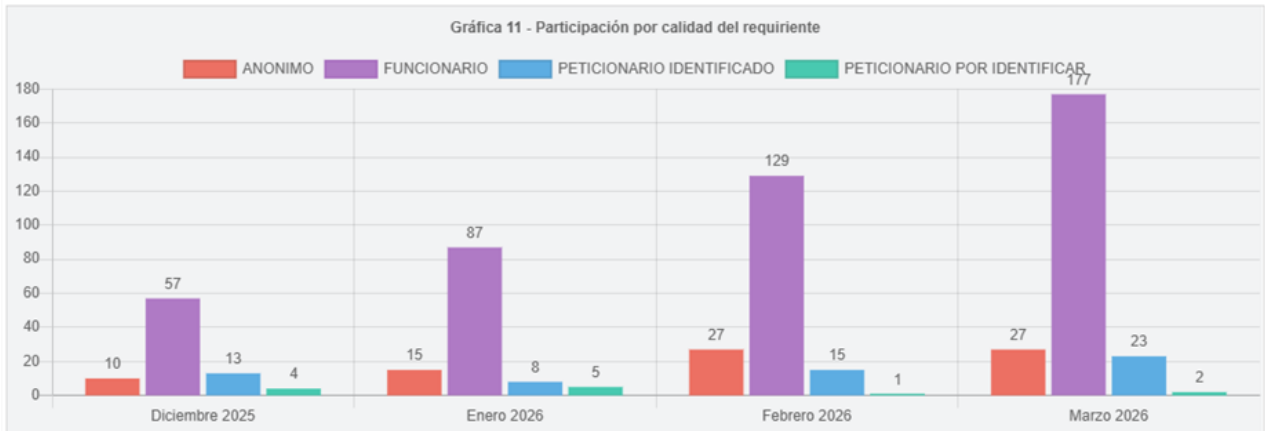
De esta gráfica se extrae que, de las **229** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **178** (78%), las personas jurídicas interpusieron **22** (10%); **0** (0%) establecimiento comercial y **29** (13%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.



<b>TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE</b>	<b>CANT SDQS</b>	<b>%</b>
<i>JURIDICA</i>	22	10%
<i>NATURAL</i>	178	78%
<i>ESTABLECIMIENTO COMERCIAL</i>	0	0%
<i>POR IDENTIFICAR</i>	29	13%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

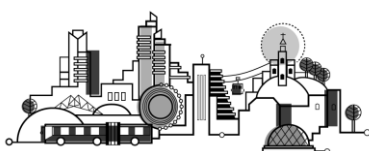


## CALIDAD DEL REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de marzo 2026, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **177** (77%) solicitudes, personas anónimas registraron **27** (12%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **23** (10%) solicitudes y, por último, se registraron **2** peticionarios por identificar que corresponden al 1%.

<b>TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE</b>	<b>CANT SDQS</b>	<b>%</b>
<i>ANONIMO</i>	27	12%
<i>FUNCIONARIO</i>	177	77%
<i>PETICIONARIO IDENTIFICADO</i>	23	10%
<i>PETICIONARIO POR IDENTIFICAR</i>	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>





## SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

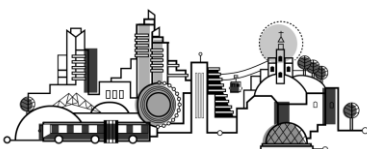
De conformidad con las funciones del Defensor del Ciudadano, así como las recomendaciones de la Veeduría Distrital, en el sentido de realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a los derechos de petición, en el mes de marzo de 2026 se realizaron alertas mediante correos 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 solución 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 dos (3) SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables. Las que se relacionan a continuación:

	SDQS	OFICINA Y FUNCIONARIO RESPONSABLE
1	1517962026	COMISION PRIMERA DEL PLAN DE DESARROLLO ORDENAMIENTO TERRITORIAL - FUN - FABIO LEONARDO DUARTE ROJAS
2	1626892026	SECRETARIA GENERAL CONCEJO DEBOGOTA FUN - FEDERICO PINEDO AGURROLA
2	1589662026	SECRETARIA GENERAL CONCEJO DEBOGOTA FUN - FEDERICO PINEDO AGURROLA





En total de los requerimientos recibidos en atención al ciudadano se puede ver un trabajo efectivo, con déficit muy bajo de falencias en respuesta a cada una de las peticiones, esto nos permite evaluar el compromiso para mejorar en cada uno de los aspectos y así entregar resultados positivos a nuestros usuarios.

**CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA**  
Defensor del Ciudadano

