



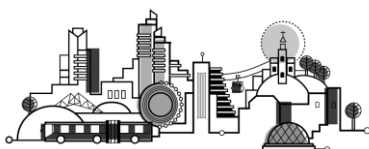
ANÁLISIS VEEDURÍA INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO MES DE SEPTIEMBRE 2025

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”.

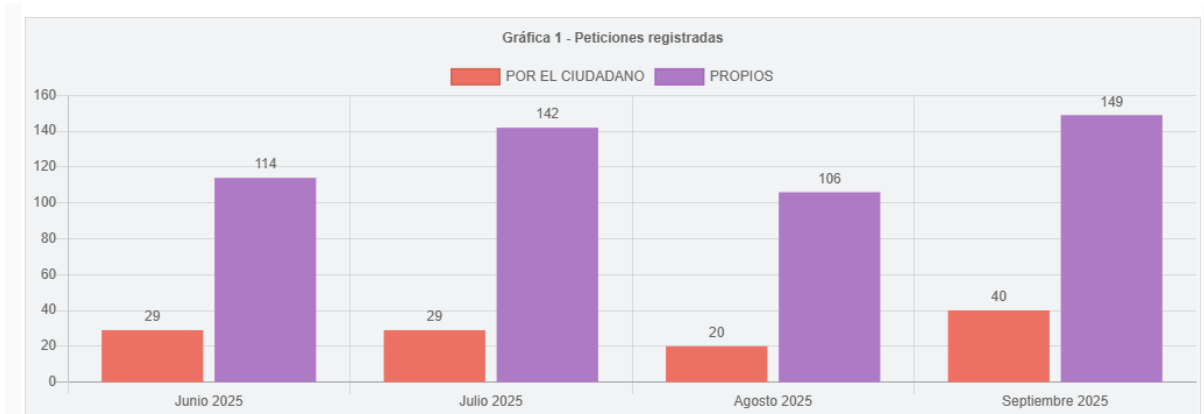
El Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en cumplimiento tan importante tarea encomienda por la Mesa Directiva de la Corporación realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de 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 septiembre de 2025.



PETICIONES REGISTRADAS



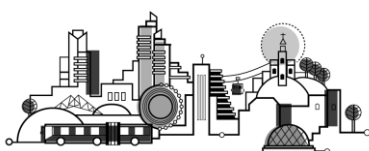
El reporte evidencia que durante el mes de septiembre de 2025 se registraron **189** peticiones, de las cuales **40** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha** y **149** fueron allegadas a la Corporación directamente 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	40	21%
MEDIOS PROPIOS	149	79%
TOTAL	189	100%

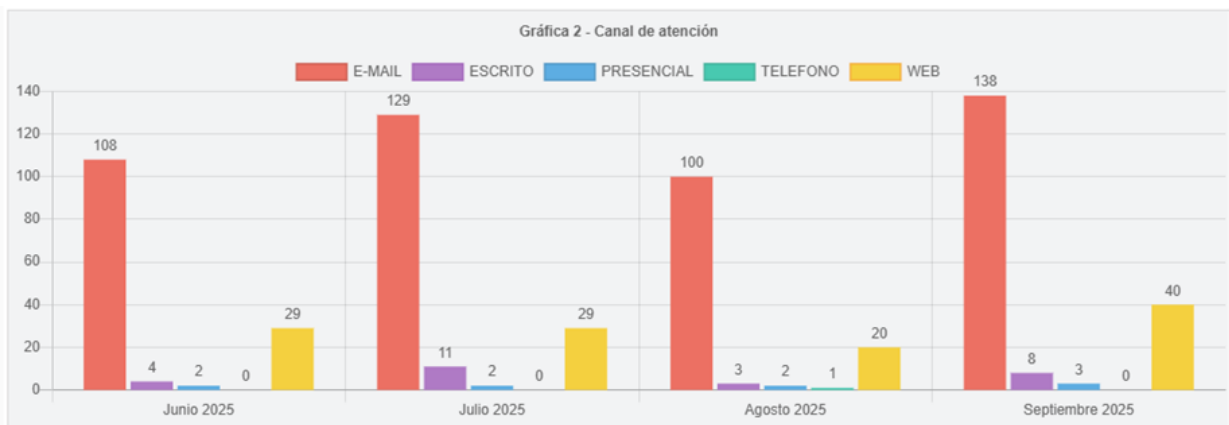
CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 septiembre 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 **138** peticiones, lo que equivale al **73%** del total de las peticiones recibidas.

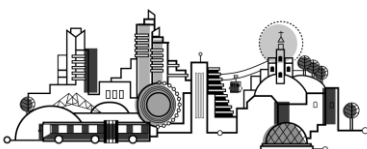
ESCRITO: Se recibieron **8** peticiones, lo que equivale al **4%** del total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **3** peticiones, que equivalen al **2%** del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **40** peticiones, que equivale al **21 %** del total de peticiones recibidas.

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

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

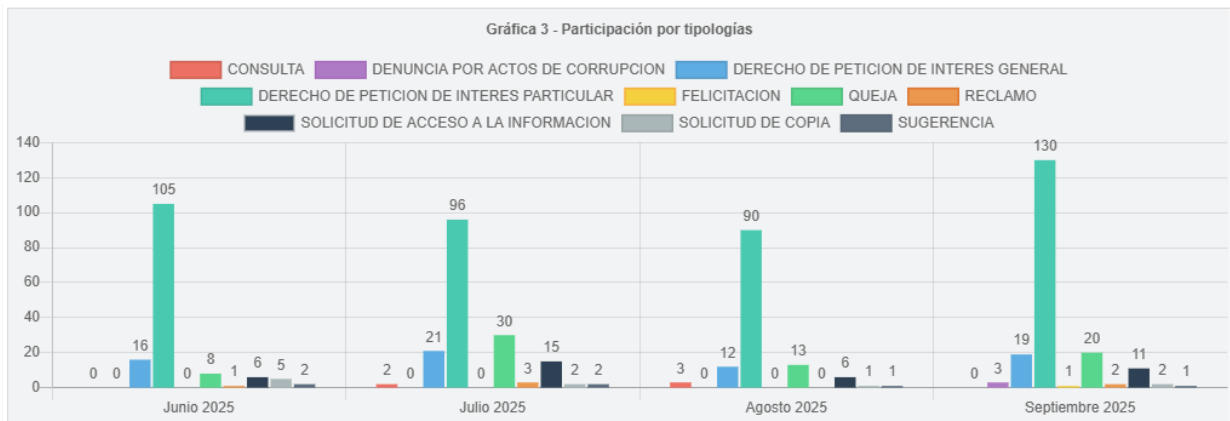


MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
CORREO ELECTRÓNICO:	138	73%
ESCRITO:	8	4%
PRESENCIAL:	3	2%
WEB:	40	21%
BUZÓN	0	0%
TELEFONO		0%
TOTAL	189	100%

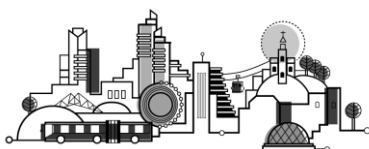
Se evidencia que el uso de canales digitales como correo electrónico y la plataforma Distrital de Quejas y soluciones **Bogotá Te Escucha**, son las más utilizadas por los ciudadanos.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Durante el mes de septiembre 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 septiembre, corresponde a los derechos de Petición de Interés Particular con **130** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **69%**; le siguen: Quejas, con **20** radicaciones para un porcentaje del



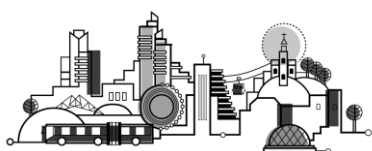


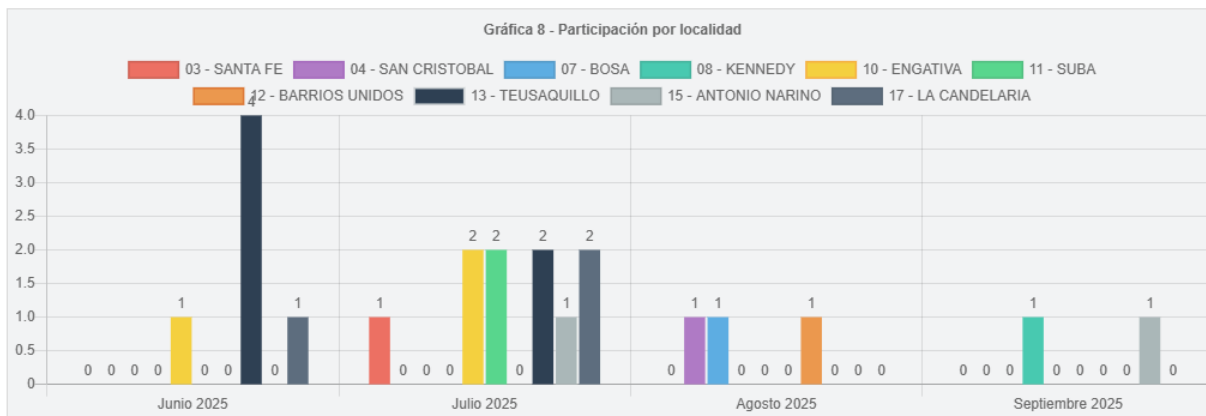
11%; 19 Derechos de Petición de Interés General que equivalen a un **10%; 11** solicitudes de Acceso a la Información para un **6%; 3** Denuncias por Actos de Corrupción un **2%; 3** solicitudes de Consulta un **2%; 2** Solicitud de Copia, con **1%** y **1** Felicitación, con un porcentaje inferior del **1%**.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
<i>Consulta</i>	3	2%
<i>Denuncia por Actos de Corrupción</i>	3	2%
<i>Derechos de Petición de Interés General</i>	19	10%
<i>Derechos de Petición de Interés Particular</i>	130	69%
<i>Quejas</i>	20	11%
<i>Reclamo</i>	0	0%
<i>Solicitud de Acceso a la Información</i>	11	6%
<i>Solicitud de Copia</i>	2	1%
<i>Sugerencia</i>	0	0%
<i>Felicitación</i>	1	1%
TOTAL	189	100%

PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

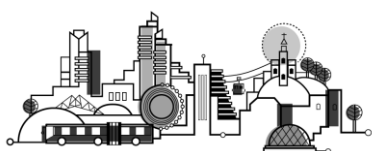
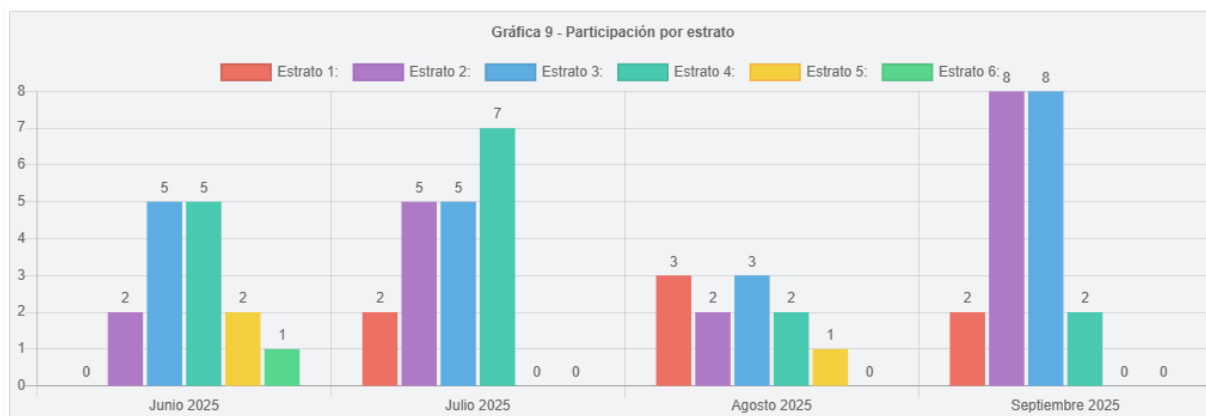
En relación con la información de participación por localidades, durante septiembre de 2025 se evidencian muy pocos ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **189** solicitudes, la mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Localidad de Antonio Nariño 1, Localidad de Kennedy 1.





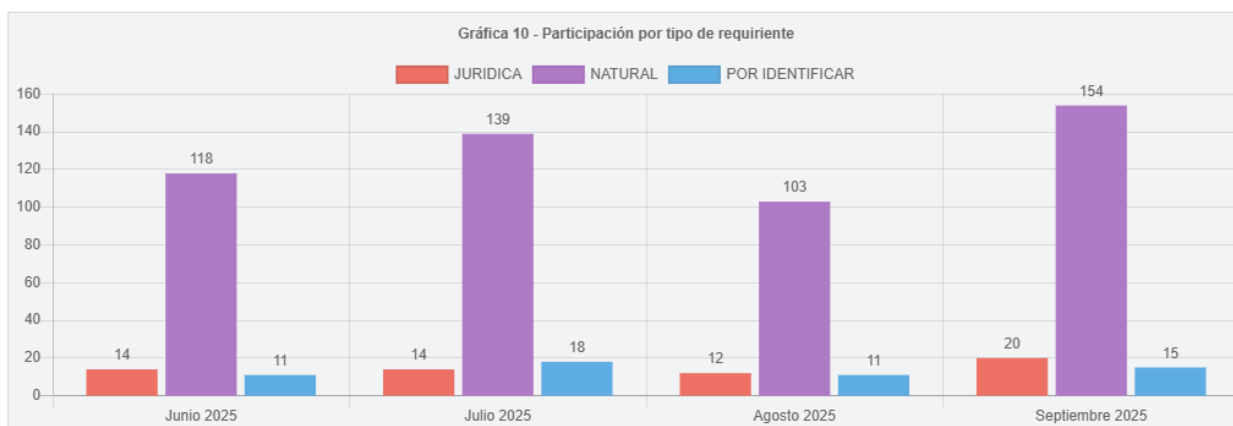
Al respecto, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los requerimientos ingresan vía e-mail, por lo que las personas no tienen en cuenta reportar la dirección, y en general no georreferencian su solicitud al momento de presentar su petición a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos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



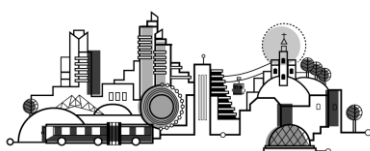
En este mes de septiembre, reportaron el estrato socioeconómico en **22** solicitudes, es decir, solo el **11.6%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **2** solicitudes; estrato 2 registra **8** solicitudes; estrato 3 registra **8** solicitudes; estratos 4 registró 2 solicitudes; estrato 5 reportó 0 solicitudes, el estrato 6 registra 0, solicitudes.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUERENTE

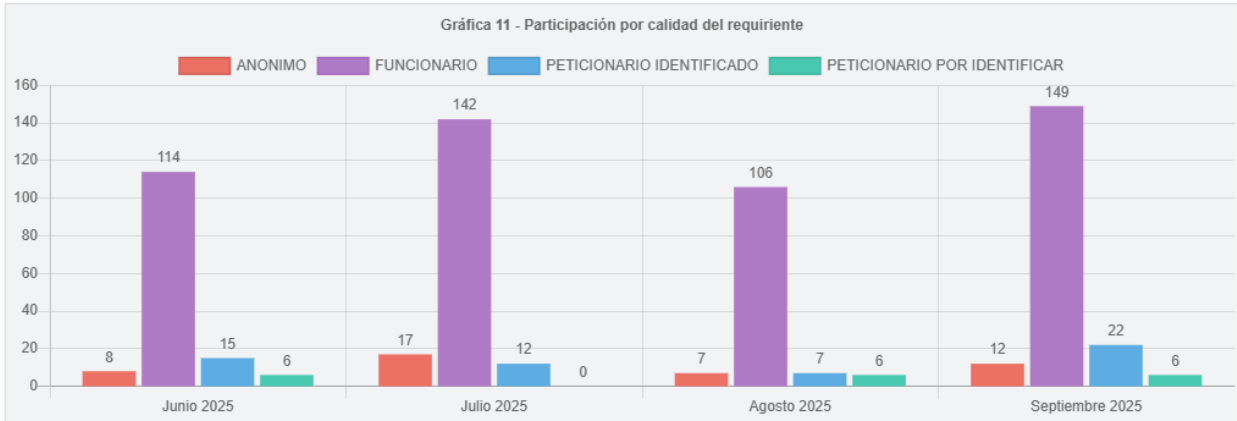


De esta gráfica se extrae que, de las **189** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **154** (81%), las personas jurídicas interpusieron **20** (11%); **0** (0%) establecimiento comercial y **15** (8%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUERENTE	CANT SDQS	%
JURIDICA	20	11%
NATURAL	154	81%
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	0	
POR IDENTIFICAR	15	8%
TOTAL	189	100%

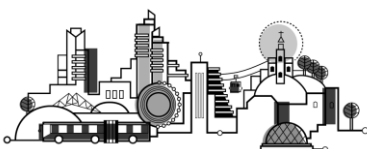


CALIDAD DEL REQUIRENTE



De acuerdo con la gráfica anterior se tiene que, para el mes de septiembre 2025, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **149** (79%) solicitudes, personas anónimas registraron 12 (6%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **22** (12%) solicitudes y, por último, se registraron **6** peticionarios por identificar que corresponden al 3%.

TIPO Y CALIDAD DEL REQUIRENTE	CANT SDQS	%
ANONIMO	12	6%
FUNCIONARIO	149	79%
PETICIONARIO IDENTIFICADO	22	12%
PETICIONARIO POR IDENTIFICAR	6	3%
TOTAL	189	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 septiembre 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).

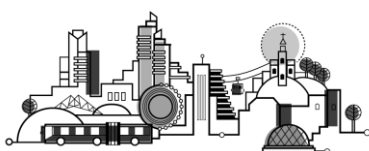
Durante este mes se realizó seguimiento en la plataforma (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – **Bogotá Te Escucha**).

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 doce (12) SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables.

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

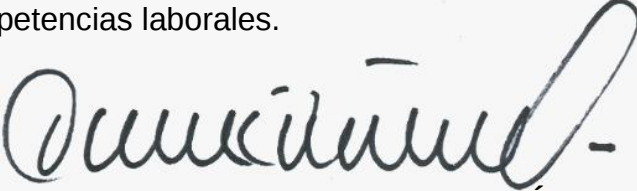
	SDQS	OFICINA Y FUNCIONARIO RESPONSABLE
1	4867542025	SECRETARIA GENERAL -FUN - JULIA ESTHER GOMEZ MORALES
2	4785192025	COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO - FUN - LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL





3	4055262025	SECRETARIA GENERAL - FUN - JAIR RICARDO ZAMORA
4	4269932025	SECRETARIA GENERAL - FUN - JAIR RICARDO ZAMORA
5	4338352025	FUN - JUAN MANUEL BELTRAN DAZA
6	4348112025	SECRETARIA GENERAL - FUN - JAIR RICARDO ZAMORA
7	4349802025	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FUN - LINA PATRICIA VEGA MOLANO
8	4867582025	SECRETARIA GENERAL -FUN - JULIA ESTHER GOMEZ MORALES
9	4898232025	DIRECCION DE TALENTO HUMANO -FUN - MARIA ANGELICA JIMENEZ
10	4922982025	DIRECCIÓN JURÍDICA - FUN - SONIA ESPERANZA MARIN MOLINA
11	4626062025	DIRECCION DE TALENTO HUMANO - FUN - MARIA ANGELICA JIMÉNEZ FAJARDO
12	4987612025	MESA DIRECTIVA – FUN – LEONARDO CASTILLO E

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

