



**Concejo
de Bogotá**

ANÁLISIS VEEDURÍA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

MES DE JUNIO 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 encomiada 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.

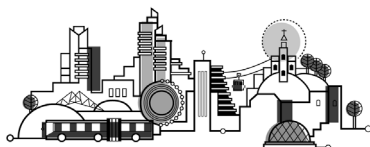
Es importante anotar que el Defensor también está pendiente de atender al ciudadano, a través de otros canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **Bogotá Te Escucha**, tales como atención presencial, orientación y guía en otros canales y respuesta directa en casos que se requiera.

Conforme a lo anterior, presentamos lo relacionado a las solicitudes recibidas en el Concejo de Bogotá, durante el mes de junio de 2025.

PETICIONES REGISTRADAS

El reporte evidencia que durante el mes de junio de 2025 se registraron **143** peticiones, de las cuales **29** fueron radicadas por parte de los ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión e Peticiones Ciudadanas, **Bogotá Te Escucha** y **114** 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.





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 junio 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”, 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 143 peticiones a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, segmentados de la siguiente manera:

CORREO ELECTRÓNICO: Se recibieron **108** peticiones, lo que equivale al **76%** del total de las peticiones recibidas.

ESCRITO: Se recibieron **4** peticiones, lo que equivale al **3%** del total de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Se recibieron **2** peticiones, que equivalen al **1%** del total de peticiones recibidas.

WEB: Se recibieron **29** peticiones, que equivale al **20%** del total de peticiones recibidas.

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

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

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.

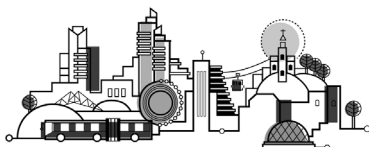
TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

Durante el mes de junio 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 junio, corresponde principalmente a los derechos de petición de interés particular con **105** solicitudes de ellos, equivalente a un porcentaje del **73%**; le siguen: **16** derechos de petición de interés general que equivalen a un **11%**. Quejas, con **8** radicaciones para un porcentaje del **6%**; **6** solicitudes de Acceso a la Información para un **4%**; **5** Solicitud de copia que representan un **3%**; **2** como Sugerencias para el **1%**; **1** Reclamo, este último con un porcentaje inferior del **1%**.

PORCENTAJE POR DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación con la información de participación por localidades, durante junio de 2025 se concluye que muy pocos ciudadanos georreferencian sus peticiones, de las **143** solicitudes, la





mayoría omiten la ubicación geográfica respectiva. Sin embargo, se tienen reportadas las siguientes peticiones por localidad así: Teusaquillo 4, Engativá 1 y La Candelaria 1.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En este mes de junio, reportaron el estrato socioeconómico en **15** solicitudes, es decir, solo el **10.4%** de las solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera: Estrato 1 registra **0** solicitudes; estrato 2 registra **2** solicitudes; estrato 3 registra **5** solicitudes; estratos **4** registró 5 solicitudes; estrato 5 reportó **2** solicitudes, el estrato 6 registra **1**, solicitud.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DEL REQUIRENTE

De las **143** peticiones, las personas naturales presentaron ante la Corporación **118** (83%), las personas jurídicas interpusieron **14** (10%); **0** (0%) establecimiento comercial y **11** (8%) peticiones no fue posible identificar el tipo de requirente.

CALIDAD DEL REQUIRENTE

Para el mes de junio de 2025, respecto a la participación por calidad de los requirentes, los ciudadanos en calidad de funcionarios presentaron **114** (80%) solicitudes, personas anónimas registraron **8** (6%) solicitudes, los peticionarios identificados presentaron **15** (10%) solicitudes y, por último, se registraron **6** peticionarios por identificar que corresponden al 4%.

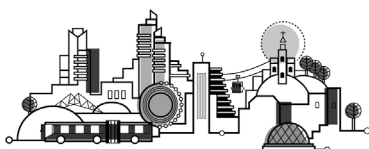
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES

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 junio 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 petionario (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 tres (3) SDQS que fueron verificadas por términos las cuales fueron notificadas a las oficinas y funcionarios responsables.

A continuación, se detallan las tres (3) SDQS notificadas.





Se evidencian tres (3) SDQS que se notificaron a las oficinas y funcionarios responsables y contestaron dentro de términos.

SDQS No.	FECHA DE INGRESO	REMITIDO	RECORDATORIO	CIERRE
2585092025	27.05.2025	DIR.ADMINISTRATIVA	20.06.2025	24.06.2025
2264642025	14.05.2025	DIR. T. HUMANO	04.06.2025	05.06.2025
2487522025	04.06.2025	SEC. GENERAL	04.06.2025	05.06.2025

Se cumplió el procedimiento y 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
Concejo de Bogotá D.C.

