

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 25

ATENCION A LA CIUDADANIA INFORME DE GESTIÓN MES DE MARZO DE 2025

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Corporación y por la oficina de correspondencia. El informe está debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020 que han sido clasificados y tramitados con **corte a 31 de marzo de 2025**, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 de marzo de 2025, los cuales ascienden a **216** solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica- "*Bogotá Te Escucha*" que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes presente mes.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 25

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 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de marzo de 2025, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el presente mes, se recibieron **43** peticiones equivalente al **20%** de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.



ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el presente mes, se recibieron **3** peticiones equivalente al **1%**.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 7006.8120, 8122, 8121 y la línea 0180001111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el presente mes no se recibieron peticiones equivalente al **0%**.



CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En el presente mes se recibieron **170** peticiones, que equivalen al **79%**.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 25



PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el presente mes no se recibieron peticiones de manera presencial.



BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad. Para el presente mes no se recibieron peticiones.



REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes no se recibieron peticiones.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes marzo de 2025, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

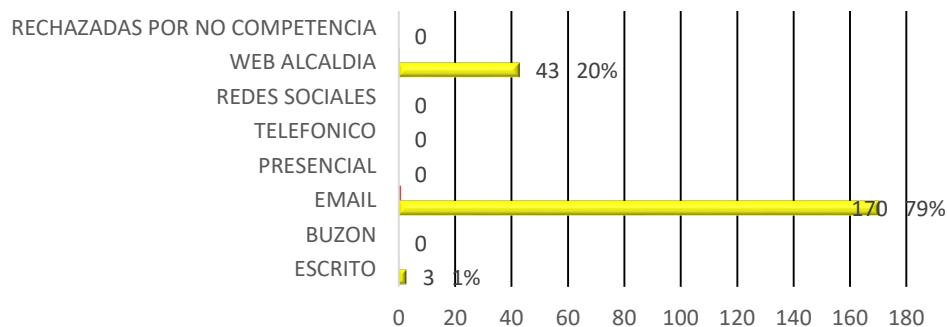
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	3	1%
BUZON	0	0%
EMAIL	170	79%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	43	20%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	216	100%

Cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 25

Tanto en la Grafica como en el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de marzo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 170 peticiones que corresponden al 79%; en el segundo lugar con 43 peticiones y un 20% de participación, el medio Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 3 y un porcentaje de participación del 1%, el medio escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MARZO 2025



Grafica No. 1

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos.

El total de requerimientos recibidos durante el mes de marzo, equivalen a doscientos diez y seis (216) peticiones, los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 25

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de marzo.

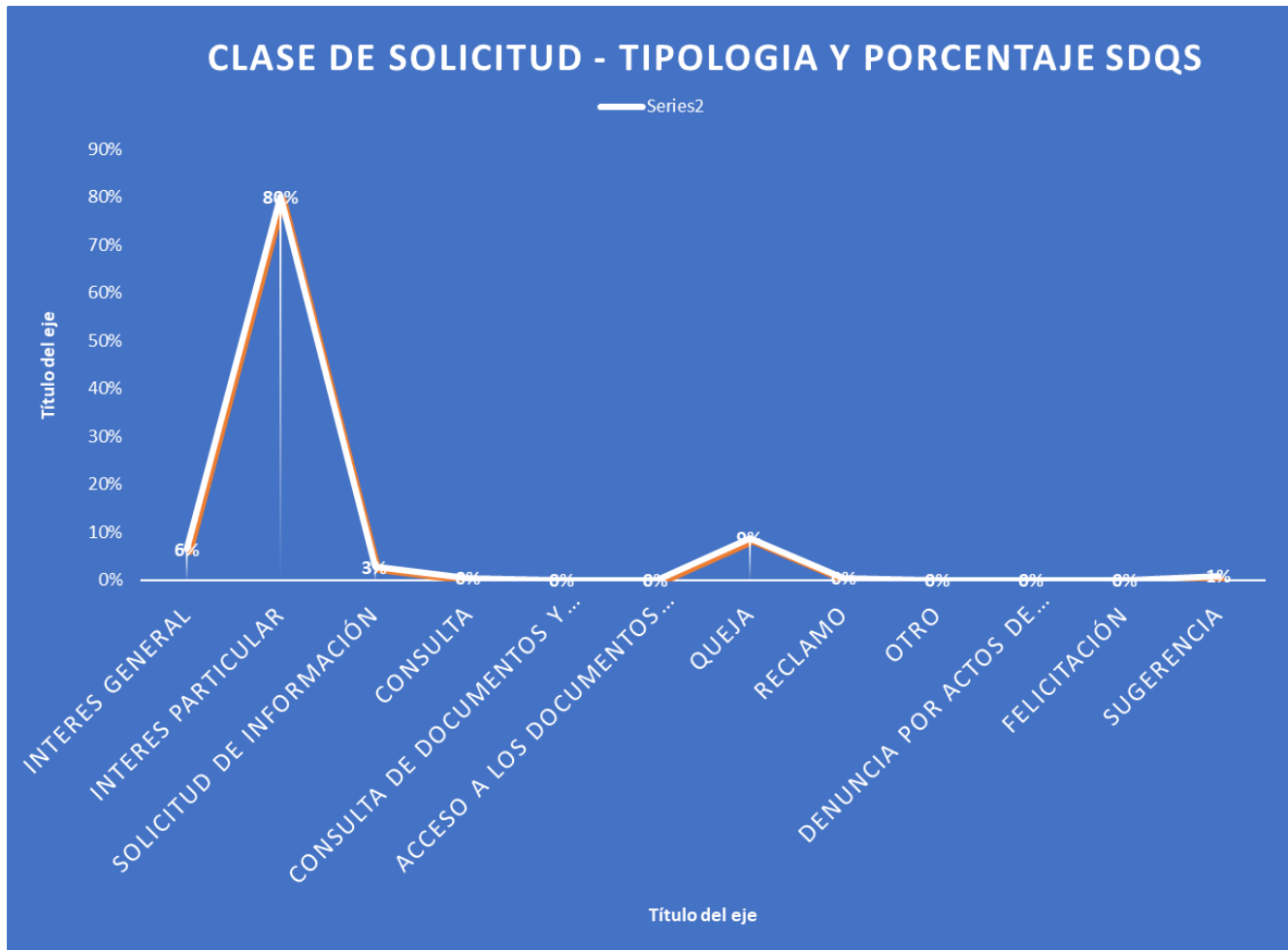
CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	14	6%
INTERES PARTICULAR	173	80%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	3%
CONSULTA	1	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	19	9%
RECLAMO	1	0%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	2	1%
TOTAL	216	100%

Cuadro No. 2

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención los derechos de petición de interés particular lideran para el mes de marzo las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en consulta de los ciudadanos.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de marzo de 2025, son los derechos de petición de interés particular con 173 peticiones y un 80% de participación, queja con 19 peticiones y 9% de participación, derechos de petición de interés general con 14 solicitudes y 6% de participación y las solicitudes de información con 6 peticiones y un porcentaje del 3% de participación son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 25



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes marzo, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, solicitud de información las quejas, los derechos de interés General, se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluando programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública.

La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades dentro de la ciudadanía.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 25

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

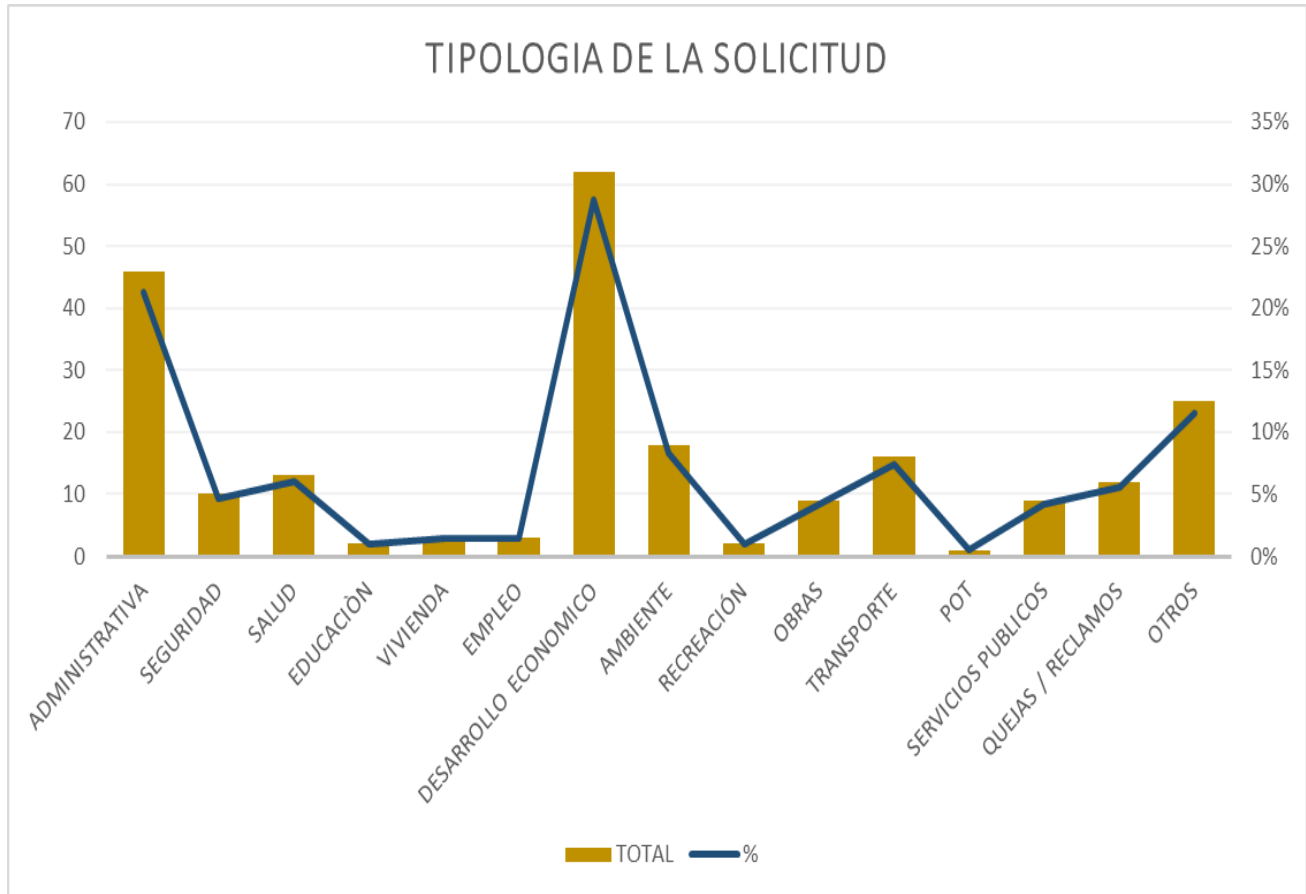
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	46	21%
SEGURIDAD	10	5%
SALUD	13	6%
EDUCACIÓN	2	1%
VIVIENDA	3	1%
EMPLEO	3	1%
DESARROLLO ECONOMICO	62	29%
AMBIENTE	18	8%
RECREACIÓN	2	1%
OBRAS	9	4%
TRANSPORTE	16	7%
POT	1	0%
SERVICIOS PUBLICOS	9	4%
QUEJAS / RECLAMOS	12	6%
OTROS	25	12%
TOTAL	231	107%

Cuadro No. 3

En el Cuadro No. 3, podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta, en esta clasificación se puede visualizar que la clasificación determina que administrativa con 46 peticiones y 21% de participación, establece el trámite por parte de la Corporación en el mes de marzo; dentro de las otras categorías, desarrollo económico con 62 requerimientos y 29%, otros con 25 peticiones y 12% de participación, ambiente con 18 peticiones y 8% de participación, transporte 16 peticiones y 7% de participación y quejas con 12 requerimientos y un porcentaje de 6%, Salud con 10 requerimientos y 5% de participación y seguridad con 10 peticiones y 5% de participación, se ubican en los primeros lugares; y están dentro de las más destacadas, como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes estables.

El total **231** ítems es determinado por encima de las **216 solicitudes** del mes de marzo, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales definidas en el Acuerdo 257 de 2006, Acuerdo 755 de 2019 y Acuerdo 664 de 2017. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano toda vez que en varias peticiones realizan múltiples solicitudes, que implican más de una tipología.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 25



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a administrativa; desarrollo económico, otros, ambiente, quejas y reclamos, transporte y salud, como las variables más categorizadas. Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 25

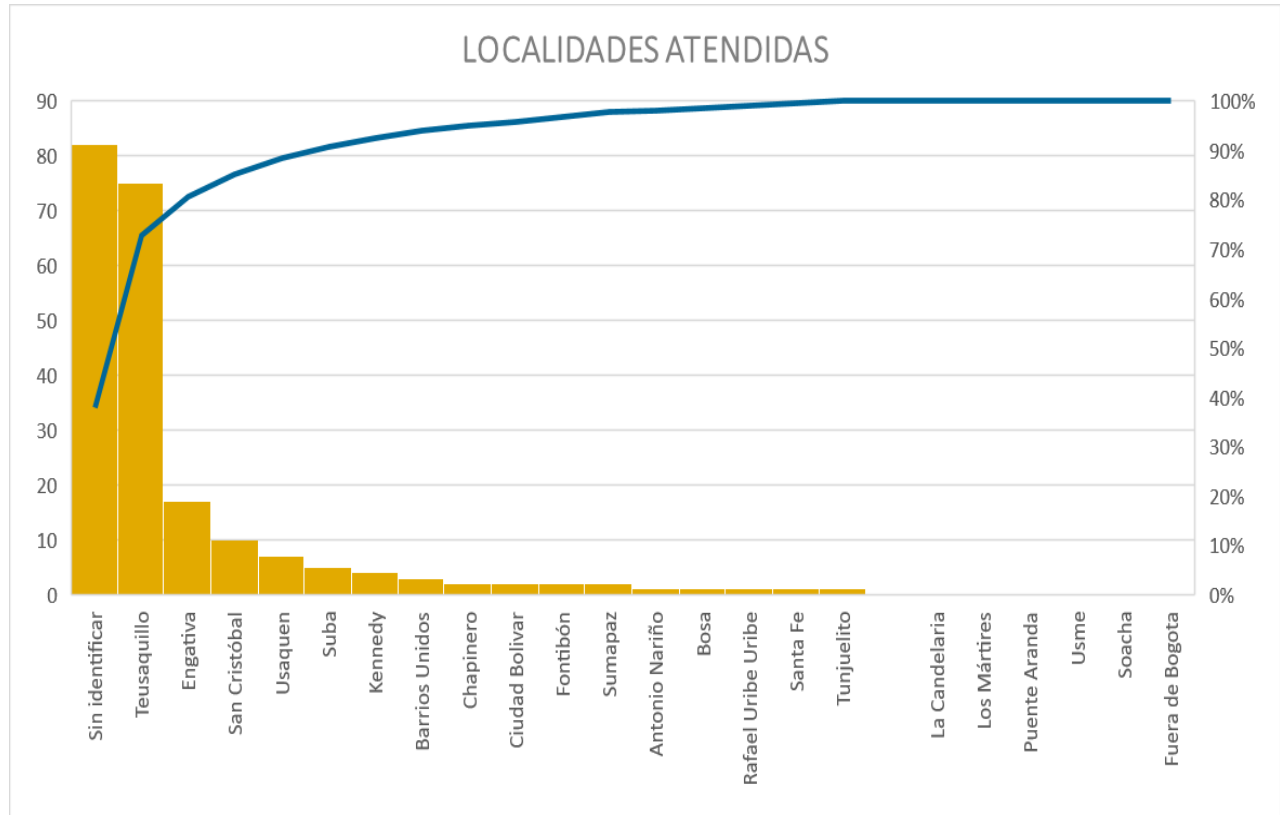
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE MARZO 2025

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	0%
Barrios Unidos	3	1%
Bosa	1	0%
Chapinero	2	1%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	17	8%
Fontibón	2	1%
Kennedy	4	2%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	1	0%
San Cristóbal	10	5%
Santa Fe	1	0%
Suba	5	2%
Sumapaz	2	1%
Teusaquillo	75	35%
Tunjuelito	1	0%
Usaquén	7	3%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	82	38%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	216	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo con 75 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 35%, Engativá con 17 peticiones, un 8% de participación y San Cristóbal con 10 peticiones y 5% de participación y Usaquén con 7 peticiones un 3% de participación, son las localidades que secundan, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Como ha sido característico, el ítem sin identificar (localidad), predomina con 82 solicitudes y 38% de participación.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 25



Grafica No. 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes, el ítem sin identificar (localidad), predomina teniendo en cuenta la clasificación de la petición la cual no permite determinar el origen de la localidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

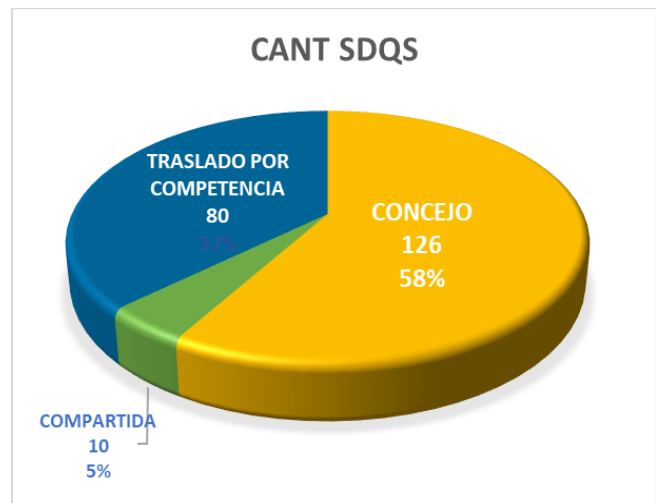
Algunas peticiones se referencian a temas administrativos, por lo cual no se identifica la localidad de procedencia y son catalogadas en el ítem sin identificar.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 25

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE MARZO 2025

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	126	58%
COMPARTIDA	10	5%
TRASLADO POR COMPETENCIA	80	37%
TOTAL, SDQS	216	100%

Cuadro 5



Grafica 5

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuantas tuvieron que ser trasladadas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006, Acuerdo 755 de 2019 y Acuerdo 664 de 2017.

De las 216 peticiones registradas para el mes de marzo, 126 fueron atendidas y gestionadas por las diferentes dependencias del Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 58%; 80 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 37%, y de manera compartida por su naturaleza, encontramos que se diligenciaron 10 peticiones con el 5% de participación entre el total.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 25

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace revisión física del buzón en busca de peticiones, este se encuentra ubicado en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá.

Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de revisar el buzón, no se encontró formato de requerimiento alguno. En las gráficas anteriores se evidencia el formato AC-PR001- F04. Se adjunta archivos de las actas correspondientes al mes de marzo 2025.

Se reitera que los buzones 1 y 2 que anteriormente estaban ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitado a la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02
		FECHA: 29-Jun-2022

ACTA No. _09_

LUGAR: _C.A.D_ DIRECCION ADMINISTRATIVA__

FECHA: _05 DE MARZO DE 2025__

HORA DE INICIACIÓN: _2:30 PM__ HORA DE FINALIZACIÓN: _2:45 PM__

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

__OSCAR CARDENAS CARDENAS__

DESARROLLO

Siendo la(s) _2:30 PM__, se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.

Buzón No.2. Entrada recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.

Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital 2 piso.

Una vez verificado el contenido de los buzones se encontró que, en el buzón:

ATENCIÓN AL CIUDADANO									
CONSECUTIVO	TIPO				B U Z Ó N No. 1				
	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA		
X						X	X		
X						X	X		
X						X	X		
X						X	X		
X						X	X		
X						X	X		

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 25

No. PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE MARZO 2025

Para el mes de marzo de 2025, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición No. PQRS que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, se evidencia que la Secretaría General, sobre esta novedad 8 solicitudes dejadas de ingresar al SDQS.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE MARZO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	3							3
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	5							5
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS								0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO								0
TOTAL	8	0	0	0	0	0	0	8

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS MARZO 2025

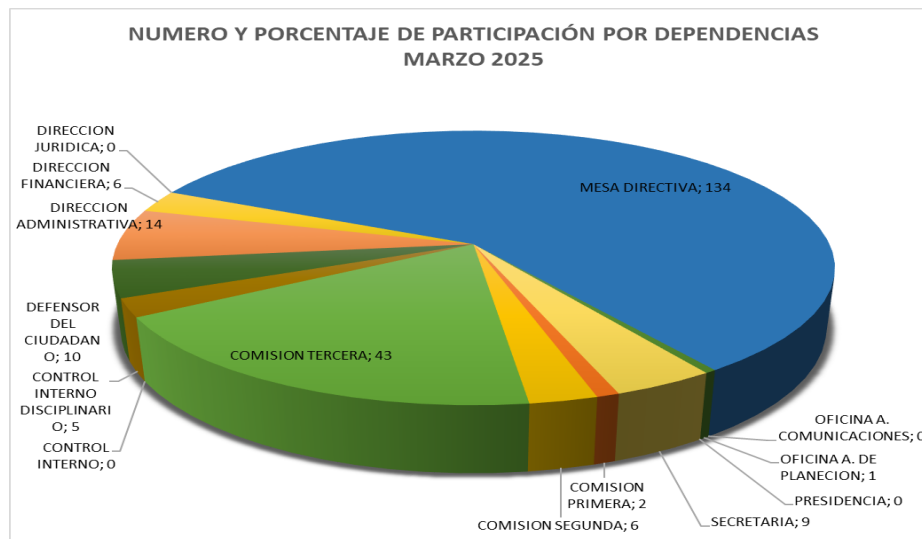
Durante el mes de marzo, ingresaron 216 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

El total 230 ítems es determinado por encima de las 216 solicitudes del mes de marzo, teniendo en cuenta que algunas SDQS por competencia se asignan a dos, tres o más dependencias.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 25

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	214	93%
COMISION PRIMERA	2	1%
COMISION SEGUNDA	6	3%
COMISION TERCERA	43	19%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	10	4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	14	6%
DIRECCION FINANCIERA	6	3%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	134	58%
OFICINA A. COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA A. DE PLANEACION	1	0%
PRESIDENCIA	0	0%
SECRETARIA	9	4%
TOTAL	230	100%

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 134 requerimientos y 58% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.



Gráfica No. 5

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 16 de 25

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 214 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.

En Segundo lugar, la Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público, con 43 requerimientos y un porcentaje de participación del 19%, y por ultimo encontramos la Dirección Administrativa con 14 requerimiento y 6% de participación; esto entre las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 216 solicitudes recibidas durante el presente mes.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA - MES DE MARZO 2025

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Percepción Ciudadana” realizada a las personas / Usuarios que asistieron de forma presencial en el mes de enero de 2025 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. durante el presente mes, en donde se recibieron de manera directa 5 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

En ésta encuesta, se realizan cinco (5) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá, siendo medidas de la siguiente manera:

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo.

Basados en este nivel de satisfacción, en el siguiente cuadro se informa el número de percepciones por encuesta.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN				VERSIÓN: 00
					FECHA: 16 JUL. 2014
					PÁGINA 17 de 25
Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 5	 0	 0	 0	5
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 5	 0	 0	 0	5
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 3	 2	 0	 0	5
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 4	 1	 0	 0	5
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 3	 2	 0	 0	5
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 5	 0	 0	 0	5
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 3	 2	 0	 0	5
	 28	 7	 0	 0	

Tabla 2

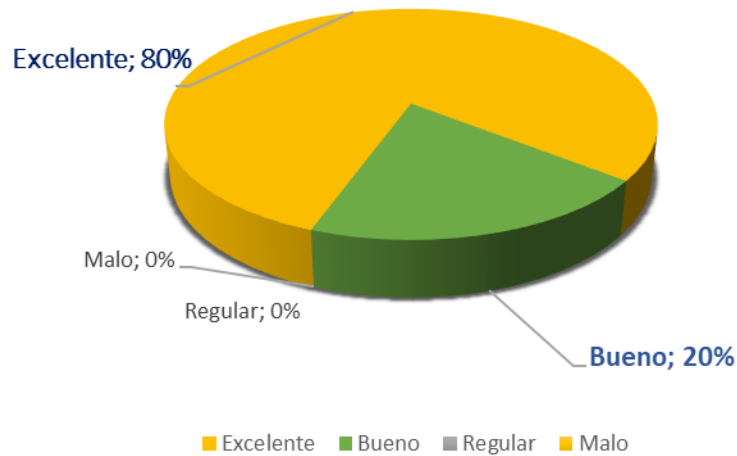
Por lo cual, en el siguiente recuadro se lleva a porcentaje de satisfacción por pregunta tomado sobre el número de encuestas obtenidas.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 100%	 0%	 0%	 0%	100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 100%	 0%	 0%	 0%	100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 60%	 40%	 0%	 0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 80%	 20%	 0%	 0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 60%	 40%	 0%	 0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 100%	 0%	 0%	 0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 60%	 40%	 0%	 0%	100%
	 80%	 20%	 0%	 0%	

Tabla 3

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 25

ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA NIVEL DE SATISFACCION



Grafica 1

ANALISIS DE LA ENCUESTA

1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?

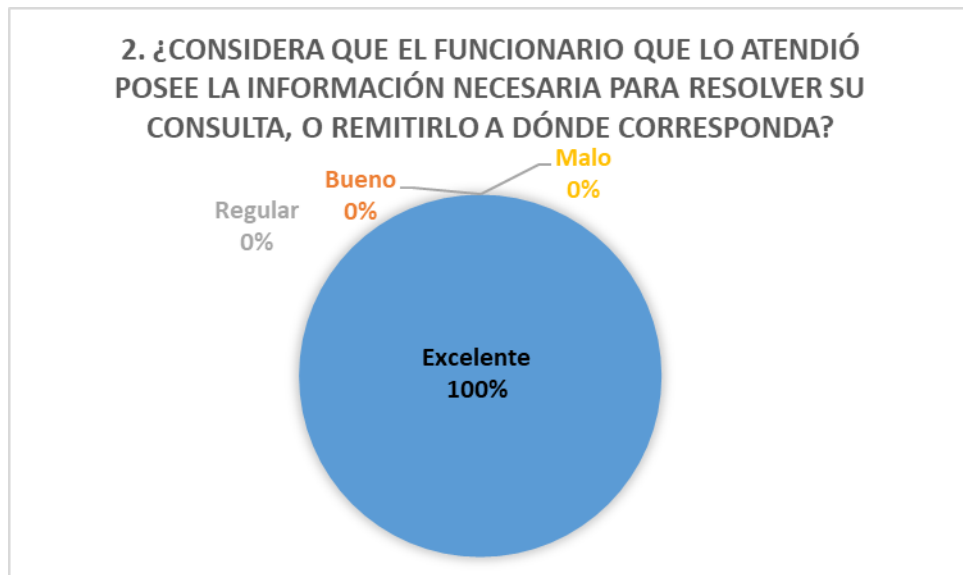
De un total de ciudadanos cinco (5) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de marzo 2025, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, que describe la buena atención a la ciudadanía.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 25

2. Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, ¿o remitirlo a dónde corresponda?

El análisis de la información aportada por los ciudadanos se visualiza que el 100% califica como excelente, el conocimiento de los temas, por parte del funcionario que lo atendió, se sigue puntualizando en los temas para remitir de manera adecuada a los ciudadanos a las entidades que puedan dar solución a sus solicitudes, los demás ítems de bueno, regular y malo no son considerados por los ciudadanos en estas encuestas, lo que da como asertivo el conocimiento de los servicios recibidos.

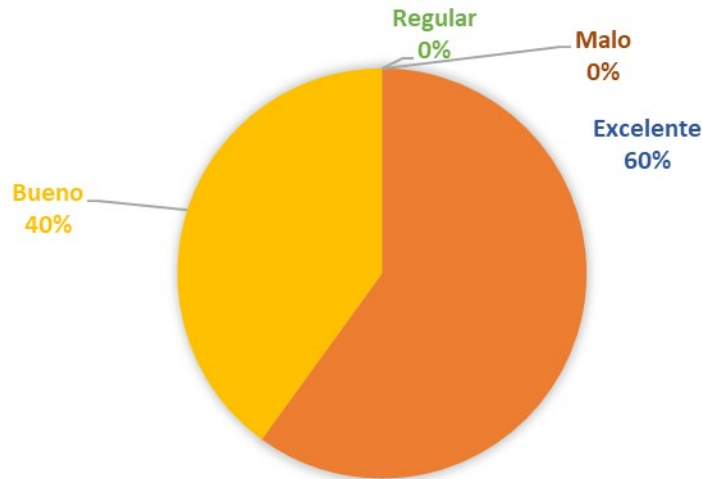


3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?

Dentro del manejo del lenguaje en esta pregunta, se calificó, el 60% como excelente y un 33% como bueno, lo que denota un buen manejo, se hace necesario utilizar lenguaje más claro y accesible a los ciudadanos. se tiene una gran oportunidad de mejora.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 20 de 25

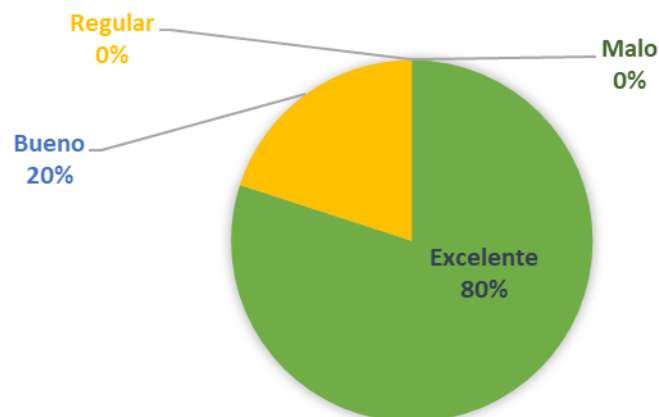
**3. EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ
FUE CLARO Y SENCILLO.**



4. ¿El tiempo de espera, ¿para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?

La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios, en esta pregunta, se calificó, el 80% como excelente y un 20% como bueno, lo que denota en términos generales la atención se hace oportunamente.

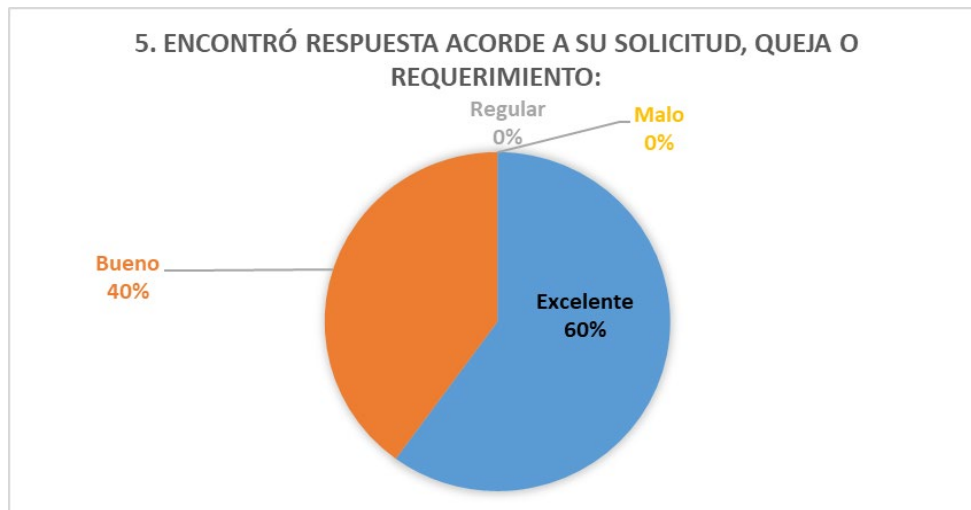
**4. ¿EL TIEMPO DE ESPERA, PARA SER ATENDIDO POR EL
FUNCIONARIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO LE PARECIÓ?**



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 25

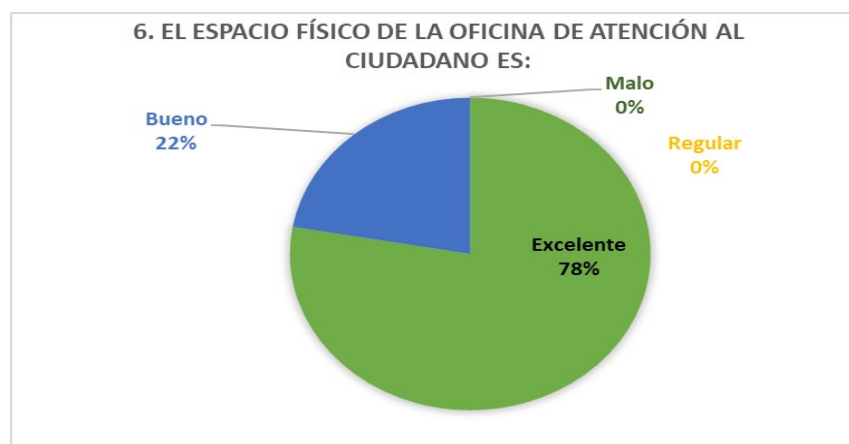
5. ¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?

Al medir si la respuesta a la solicitud del ciudadano, fue acorde con la pregunta, se demuestra en el porcentaje obtenido en la calificación con 60% excelente y 40% bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.



6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:

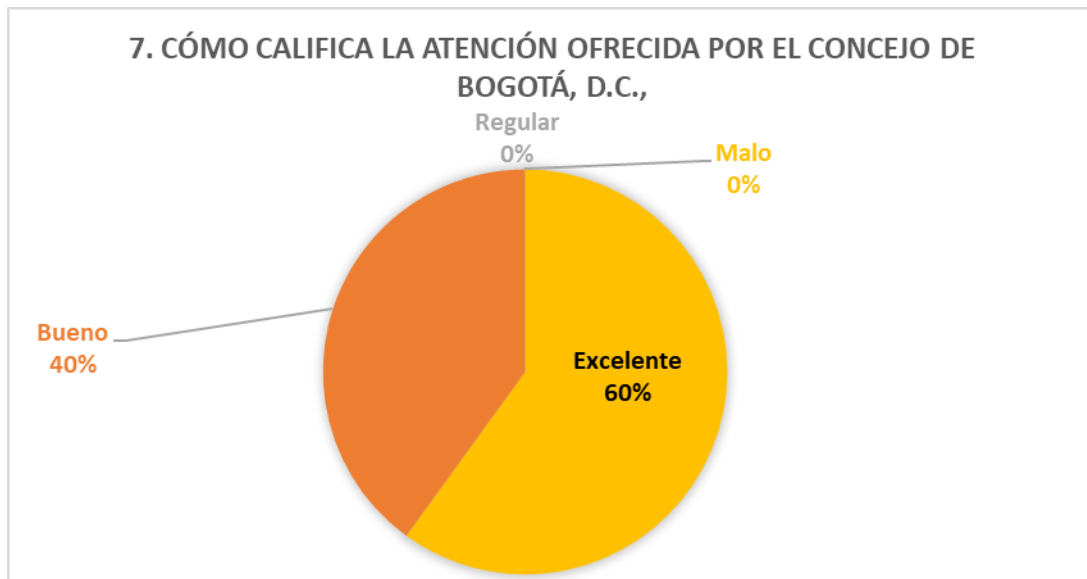
En cuanto al espacio físico de la oficina de atención al ciudadano, según la calificación de los ciudadanos, aparece con: 100% como excelente. Esta calificación muestra el resultado de las acciones de mejora el apoyo de la Corporación y las recomendaciones de los entes de control-veeduría distrital



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 25

7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,

la calificación a la pregunta 7, el porcentaje obtenido demuestra el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con un 60%, como excelente y 40% bueno, en términos generales la ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá.



CONCLUSIONES

En general, el servicio prestado por la oficina de atención al ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud a la oficina o corporación correspondiente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.

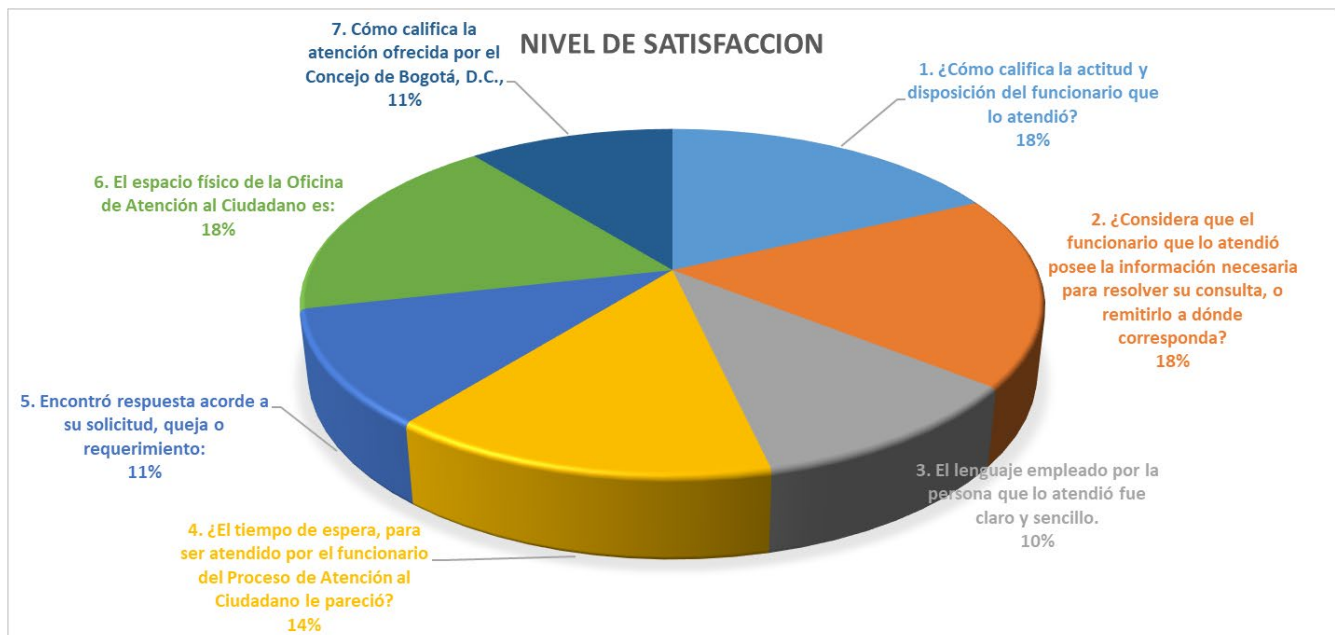
Así mismo se resalta la responsabilidad y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 80% en “Excelente”, un 20% en “Bueno” y el 0% en “Regular” y “Malo” para el mes de marzo de 2025, en donde se puede observar en la gráfica extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 23 de 25

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	80%
Bueno	20%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%

En cuanto a los resultados globales y pese a que estos son positivos, la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá observa que hay factores de mejora que se deben implementar de manera urgente con el propósito de evitar calificaciones deficientes como “Regular” o “Malo” y como es costumbre mantiene junto con su equipo de colaboradores un alto compromiso de mejora constante, para lo cual se continuará diseñando y capacitando a su equipo para mantener una percepción positiva del servicio para con los usuarios ciudadanos.

A continuación, observamos los porcentajes de participación, en cuanto al nivel de satisfacción como excelente en los siete ítems.



Capacitación funcional sistema distrital de quejas y soluciones

Capacitación funcional Marzo 6 de 2025

6 de marzo de 2025 • Aplicación de SharePoint • HD

24

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 25 de 25

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, siguiendo los lineamientos descritos.
2. En razón al análisis mencionado, el proceso de atención al ciudadano hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.
4. Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.
5. Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
6. Se seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la **“cultura de autocontrol”** para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
7. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.
8. Se requiere el compromiso de cada dependencia, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino, además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 26 de 25

entidades del orden distrital.

Cordialmente,

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección Jurídica Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email)

c.c. Planeación (Email)

Elaboraron: Carlos Alberto Muñoz Torres y Yolanda Romero Cruz

Revisó: Carlos Ernesto Segura - Asesor 