

	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 FEBRERO 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 28 de febrero 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 28 febrero de 2025, los cuales ascienden a **252** 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 de febrero.

	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 febrero 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 **52** peticiones equivalente al **21%** 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 018000111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el presente mes se recibieron **1** 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 **196** peticiones, que equivalen al **78%**.

	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

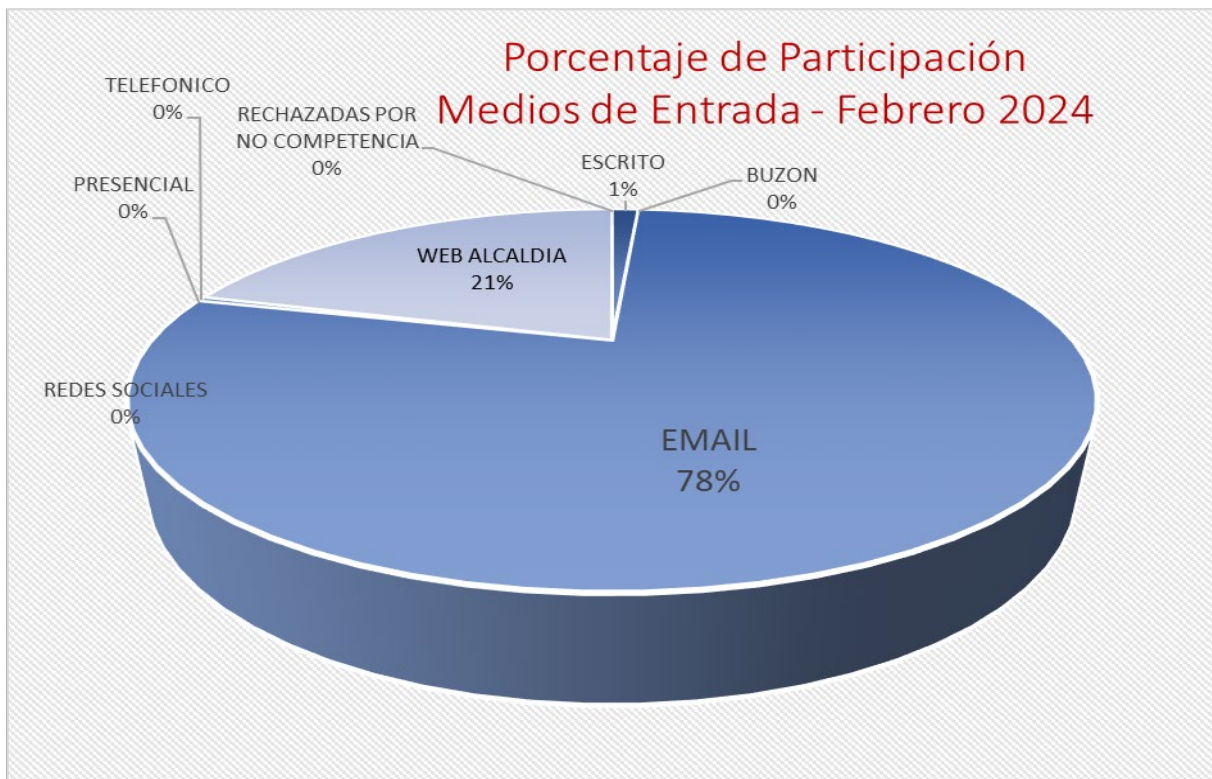
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes febrero de 2025, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	3	1%
BUZON	0	0%
EMAIL	196	78%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	52	21%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	252	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 febrero sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 196 peticiones que corresponden al 78%; en el segundo lugar con 52 peticiones y un 21% 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.



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 febrero, equivalen a doscientos cincuenta y dos (252) 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 febrero.

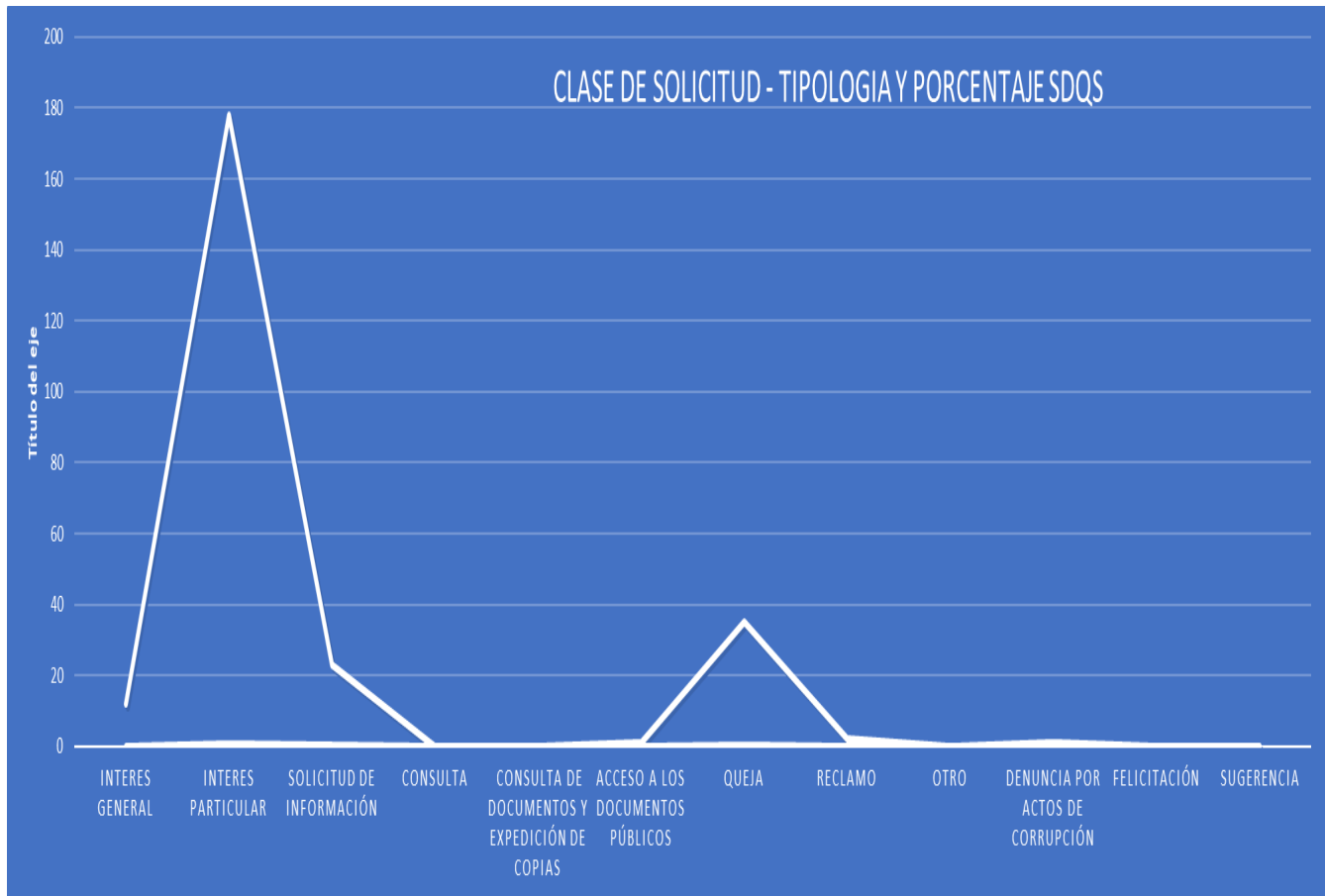
CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	12	5%
INTERES PARTICULAR	178	71%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	23	9%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	1	0%
QUEJA	35	14%
RECLAMO	2	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	252	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 febrero 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 28 de febrero de 2025, son los derechos de petición de interés particular con 178 peticiones y un 71% de participación, queja con 35 peticiones y 14% de participación, solicitudes de información con 23 solicitudes y 9% de participación, los derechos de interés general con 12 peticiones y un porcentaje del 5% 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 febrero, 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

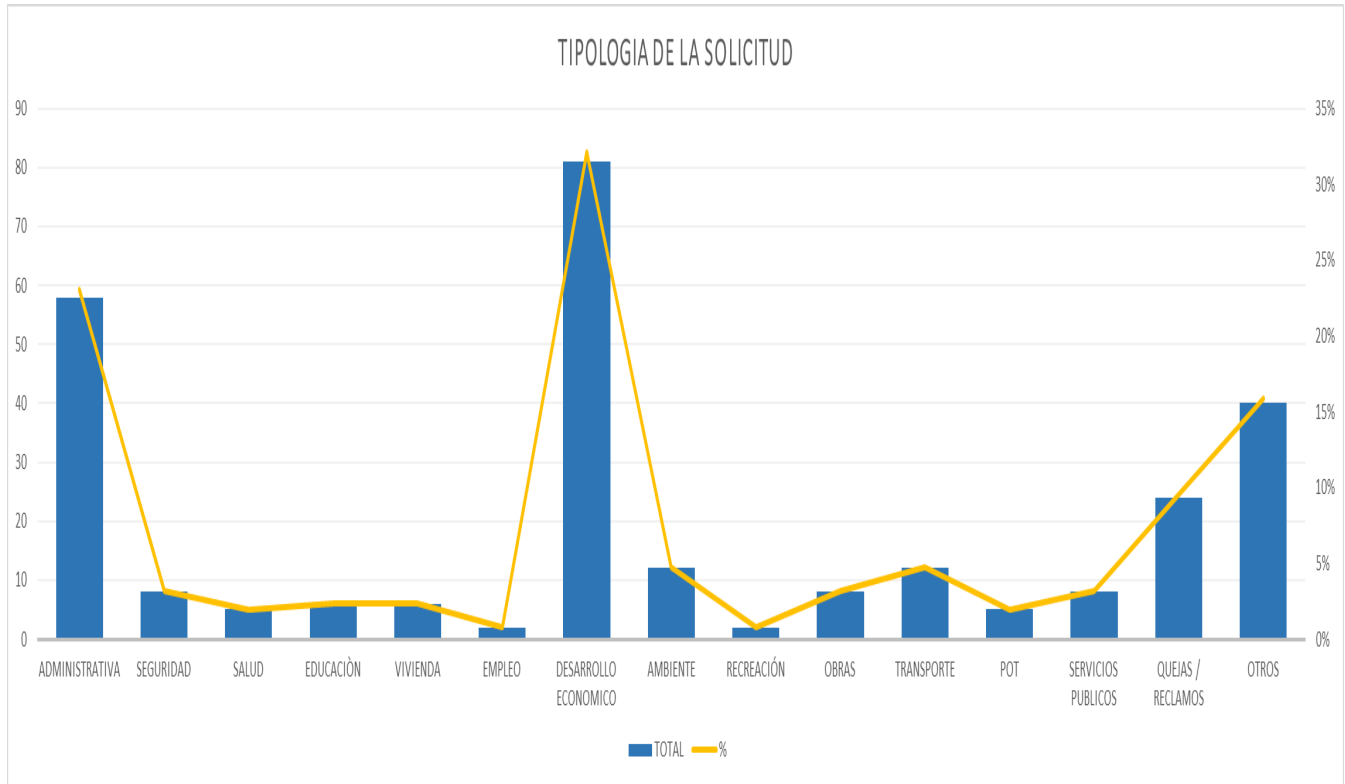
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	58	23%
SEGURIDAD	8	3%
SALUD	5	2%
EDUCACIÓN	6	2%
VIVIENDA	6	2%
EMPLEO	2	1%
DESARROLLO ECONOMICO	81	32%
AMBIENTE	12	5%
RECREACIÓN	2	1%
OBRAS	8	3%
TRANSPORTE	12	5%
POT	5	2%
SERVICIOS PUBLICOS	8	3%
QUEJAS / RECLAMOS	24	10%
OTROS	40	16%
TOTAL	277	110%

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 58 peticiones y 23% de participación, establece el trámite por parte de la Corporación en el mes de febrero; dentro de las otras categorías, desarrollo económico con 81 requerimientos y 32%, otros con 40 peticiones y 16% de participación, quejas con 24 peticiones y 10% de participación, ambiente 12 peticiones y 5% de participación y seguridad con 8 requerimientos y un porcentaje de 3%, educación y vivienda con 6 requerimientos y 2% de participación y seguridad con 8 peticiones y 3% 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 **277** ítems es determinado por encima de las **252 solicitudes** del mes de febrero, 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; otros, ambiente, quejas y reclamos 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

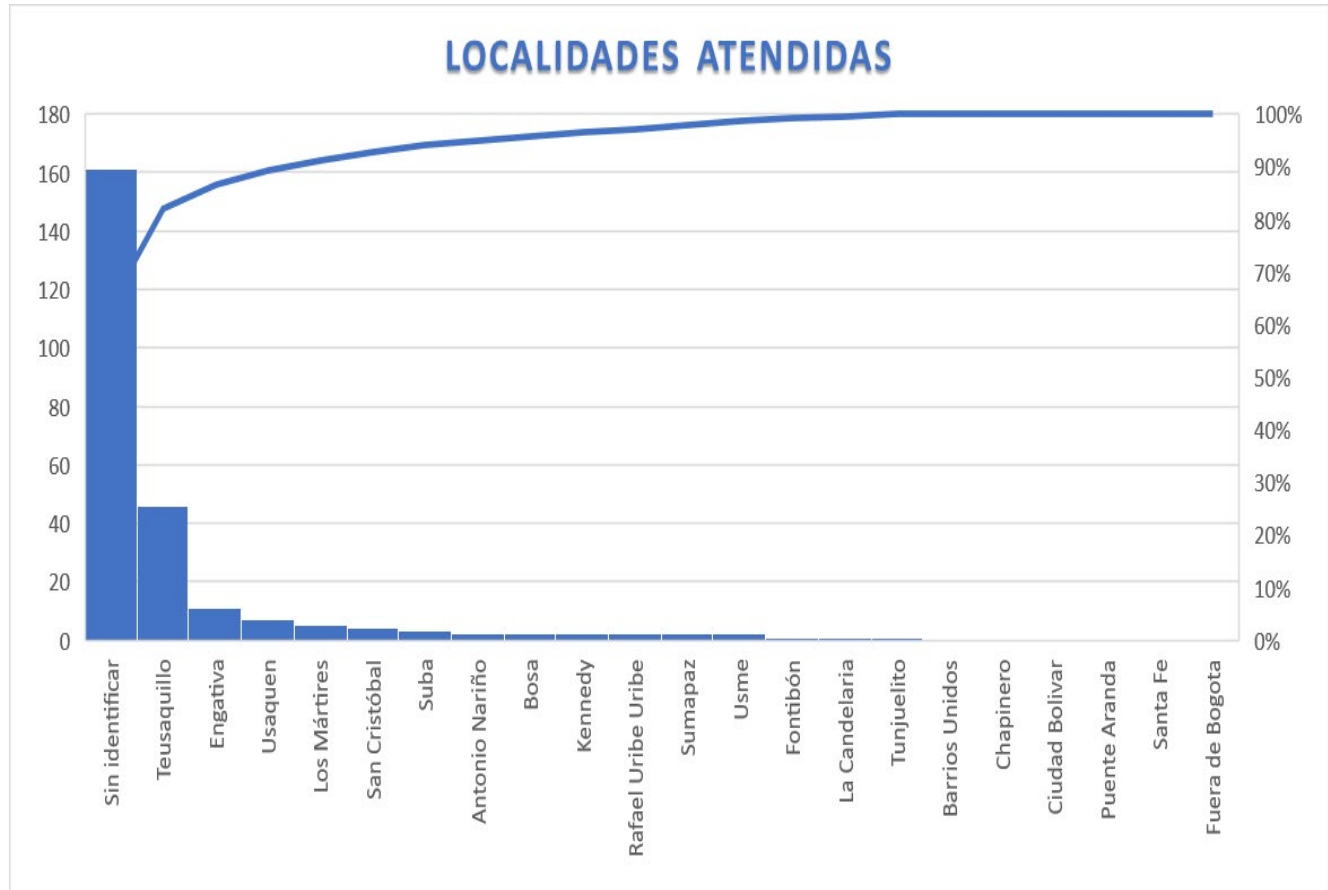
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE FEBRERO 2025

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	2	1%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	2	1%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	11	4%
Fontibón	1	0%
Kennedy	2	1%
La Candelaria	1	0%
Los Mártires	5	2%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	2	1%
San Cristóbal	4	2%
Santa Fe	0	0%
Suba	3	1%
Sumapaz	2	1%
Teusaquillo	46	18%
Tunjuelito	1	0%
Usaquén	7	3%
Usme	2	1%
Sin identificar	161	64%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	252	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo con 46 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 18%, Engativá con 11 peticiones, un 4% de participación y Usaquén con 7 peticiones y los Mártires con 5 peticiones un 2% 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 161 solicitudes y 64% 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.

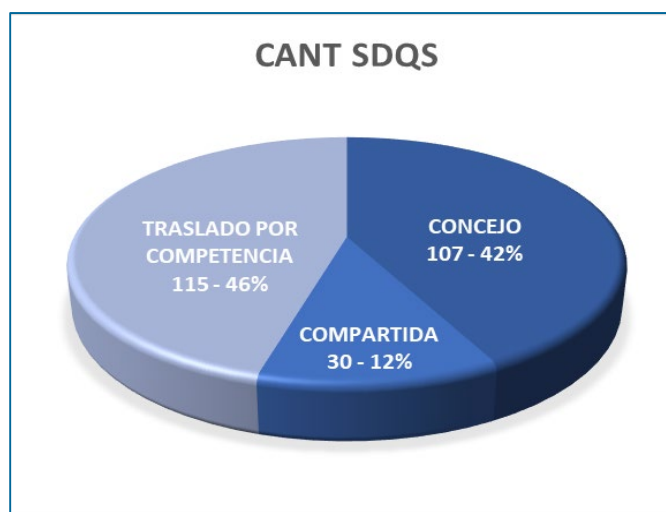
Lo anterior, teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

	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 FEBRERO 2025

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	107	42%
COMPARTIDA	30	12%
TRASLADO POR COMPETENCIA	115	46%
TOTAL, SDQS	252	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 252 peticiones registradas para el mes de febrero, 74 fueron atendidas y gestionadas por las diferentes dependencias del Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 51%; 66 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 46%, y de manera compartida por su naturaleza, encontramos que se diligenciaron 5 peticiones con el 3% de participación entre el total.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE FEBRERO 2025. ANEXO PDF
 Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020

[illegible]

	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.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	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		
No.	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA
X						X	X
X						X	X
X						X	X

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 febrero 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 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 FEBRERO 2025

Para el mes de febrero 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 21 solicitudes dejadas de ingresar al SDQS.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE FEBRERO								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
PETICION		0						0
PETICION DE		0						0
PETICION DE		9						9
PETICIÓN DE		8						8
DERECHO DE		0						0
PETICIÓN DE		0						0
DERECHO DE		3						3
CONSULTA DE		0						0
DERECHO DE		0						0
PETICIÓN DE		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		1						1
TOTAL	0	21	0	0	0	0	0	21

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS ENERO 2025

Durante el mes de febrero, ingresaron 252 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.

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

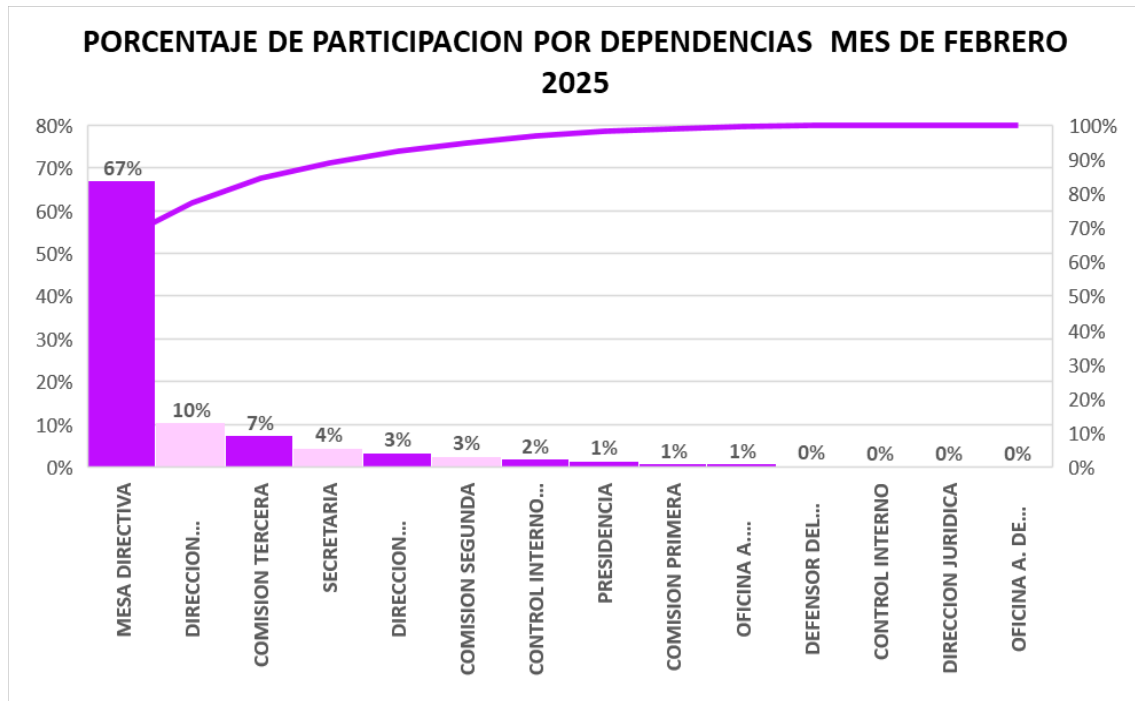
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MES DE FEBRERO 2025		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	252	93%
COMISION PRIMERA	2	1%
COMISION SEGUNDA	7	3%
COMISION TERCERA	20	7%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DE	5	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	28	10%
DIRECCION FINANCIERA	9	3%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	182	67%
OFICINA A. COMUNICACION	2	1%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	4	1%
SECRETARIA	12	4%
TOTAL	272	100%

El total 272 ítems es determinado por encima de las 252 solicitudes del mes de febrero, teniendo en cuenta que algunas SDQS por competencia se asignan a dos, tres o más dependencias.

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva – Dirección Jurídica con 182 requerimientos y 67% 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.

Así mismo, la oficina de Atención al Ciudadano – Dirección Jurídica, cuenta con 252 requerimientos, teniendo en cuenta que es allí donde llegan todas las solicitudes del sistema.

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



Gráfica No. 5

En Segundo lugar, la Dirección Administrativa con 28 requerimientos y un porcentaje de participación del 10%, y por ultimo encontramos la. Comisión Teerceera de Hacienda y Crédito Público con 20 requerimiento y 7% 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 252 solicitudes recibidas durante el presente mes.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 25

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2025

Febrero 6 y 7 de 2025, hora 9:00 am, reunión Seguimiento Proceso de Atención al Ciudadano, preparación apoyo DEBATE DE CONTROL POLÍTICO, sesión fuera de sede a realizarse en el Auditorio Mario Upegui en San Juan de Sumapaz, Localidad de Sumapaz

- **APOYO AL DEBATE DE CONTROL POLÍTICO, Sesión Plenaria fuera de la sede.** En desarrollo de la proposición 167 aprobada el 29 de enero de 2025, en sesión plenaria. **Localidad de Sumapaz.**

1. Convocatoria

La Mesa Directiva de la Corporación, presidida por el Concejal Samir José Abisambra Vesga, pretende acercar los espacios de transparencia a la ciudadanía e incentivarla a participar y ejercer su derecho de control sobre las instituciones del Estado. Se incentivó la participación, mediante la siguiente invitación.

Sábado 8 de febrero de 2025 a las 9:00 A.M., **AUDITORIO MARIO UPEGUI EN SAN JUAN DE SUMAPAZ**, en San Juan de Sumapaz, Localidad de Sumapaz.



**EL CONCEJO DE BOGOTÁ
EN SUMAPAZ**

En Sesión Plenaria,
escucharemos a la comunidad y hablaremos sobre los retos de la
localidad más grande y rural de la capital.

Sábado, febrero 8 de 2025

09:00 a.m.

Auditorio Mario Upegui- San Juan de Sumapaz

Si quieres participar con tus ideas y preguntas
en la sesión, **inscríbete en el link adjunto.**

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

ACTIVIDADES DESARROLLADAS



El Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes debidamente identificados, acudieron para apoyar la logística del evento.

- Instalación de mesas de trabajo, para registro de los asistentes.

SESION PLENARIA Localidad de SUMAPAZ - 08 de Febrero de 2025 REGISTRO DE ASISTENCIA PLANILLAS			
NOMBRE SECTORES	ASISTENCIA	MUJERES	HOMBRES
REGISTRO CONCEJO	127	37	90
REGISTRO ALCALDIA	37	16	21
REGISTRO ENTIDADES	193	52	141
REGISTRO JAC	12	2	10
REGISTRO VEREDAS	10	6	4
REGISTRO COMUNIDAD	100	38	62
REGISTRO CIUDADANIA	5	3	2
REGISTRO PRENSA	6	2	4
REGISTRO POLICIA NACIONAL	63	6	57
REGISTRO ADMISTRACION	27	21	6
CONCEJALES	30	5	25
TOTAL	610	188	422

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

Así mismo, fueron invitadas la Personería Distrital, Contraloría Distrital, Veeduría Distrital, Alcaldía Local de Sumapaz, Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Consejería Distrital de TIC y la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, entre otras entidades.

- Se llevó a cabo el registro de cada uno de los 610 participantes e invitados a la sesión realizada .
- El personal de Atención a la Ciudadanía, Orientó a la comunidad de Sumapaz que asistió a la sesión.
- Se recibieron PQRS de los asistentes
- Realizó actividad de colocación de manillas, para la identificación de forma rápida de los asistentes.
- Guía a los asistentes en los puestos del Auditorio.
- Se colaboró en la entrega de refrigerios a los participantes.
- Se apoyó en otras actividades propias del evento.



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

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

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 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

