

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

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INFORME DE GESTIÓN MES DE MAYO 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 el cuerpo legislativo local de la ciudad 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 clasificadas y tramitadas con **corte a 31 de mayo de 2025**, a través del SDQS.

Para el referenciado mes, se reportara la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro del periodo comprendido entre el 01 y el 31 de mayo de 2025, los cuales ascienden a **197** solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Programa de Transparencia y Ética Pública , 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 mayo 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 **40** 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 2 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 En el presente mes, se recibieron **2** peticiones equivalente al **1%**.



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 **139** peticiones, que equivalen al **71%**.

	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 se recibieron **14** peticiones, que equivalen al **7%**.



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.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

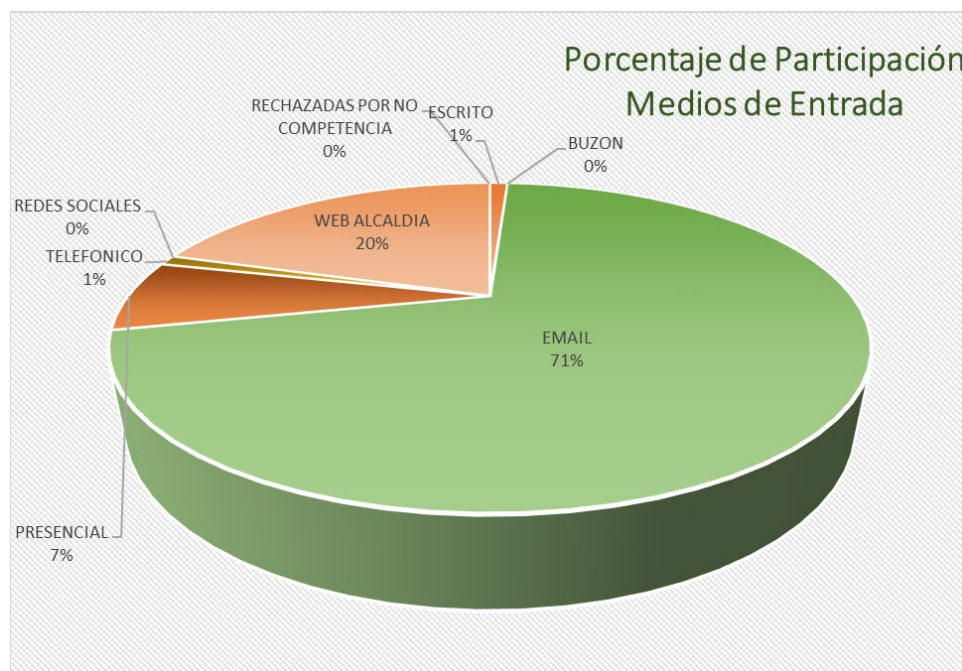
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes mayo de 2025, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	2	1%
BUZÓN	0	0%
EMAIL	139	71%
PRESENCIAL	14	7%
TELEFÓNICO	2	1%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDÍA	40	20%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	197	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 mayo sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 139 peticiones que corresponden al 71%; en el segundo lugar Web de la Alcaldía con 40 peticiones y un 20% de participación y en tercer lugar Presencial con 14 peticiones y un porcentaje de 7%, el resto de canales se mantienen con valores estables.



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 mayo, equivalen a ciento noventa y siete (197) 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

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el siguiente, 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 mayo.

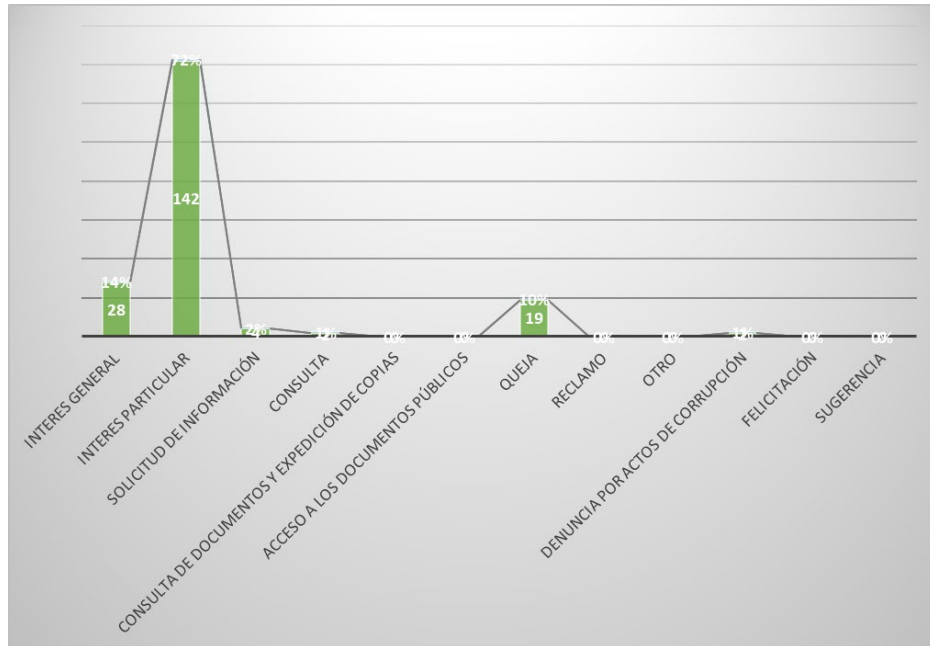
CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERÉS GENERAL	28	14%
INTERÉS PARTICULAR	142	72%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	2%
CONSULTA	2	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	19	10%
RECLAMO	0	0%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	197	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 la preferencia en cuanto a las solicitudes de los ciudadanos, al igual que los derechos de petición de interés general y las quejas. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas con otras tipologías.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de mayo de 2025, son los derechos de petición de interés particular con 142 peticiones y un 72% de participación, derechos de petición de interés general con 28 solicitudes y 14% de participación y queja con 19 peticiones y 10% 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



Gráfica No. 2

Como ya lo habíamos detallado, en la gráfica No. 2, para el mes mayo, se visualiza como los ítems de derechos de petición de interés particular, los derechos de interés General, las quejas, 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 Gráfica 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

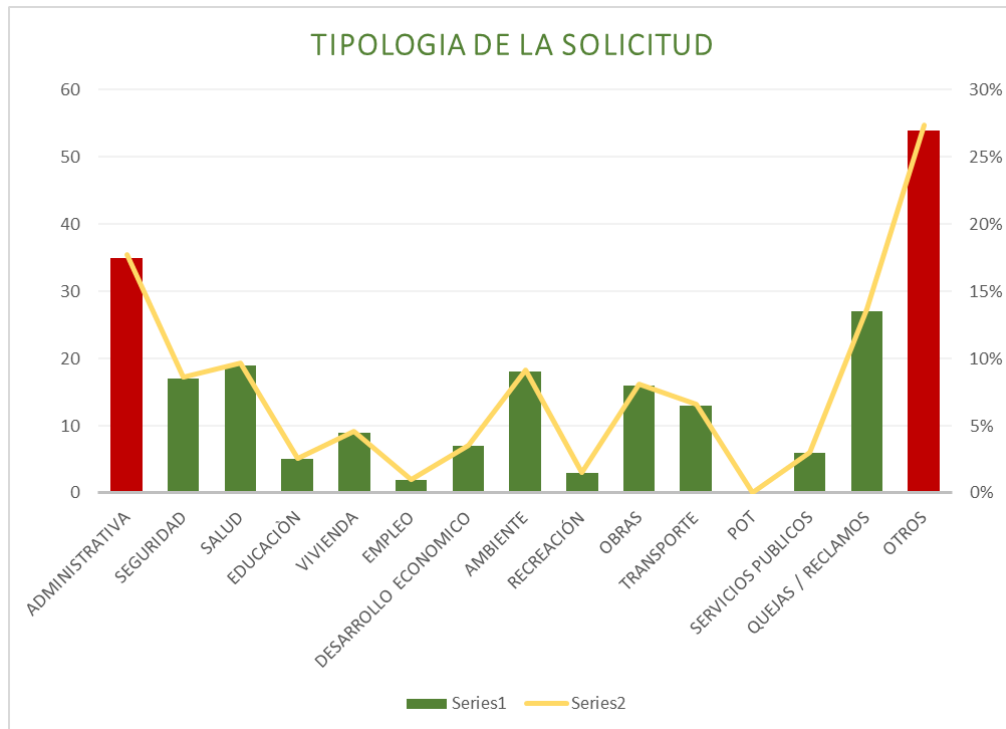
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	35	18%
SEGURIDAD	17	9%
SALUD	19	10%
EDUCACIÓN	5	3%
VIVIENDA	9	5%
EMPLEO	2	1%
DESARROLLO ECONÓMICO	7	4%
AMBIENTE	18	9%
RECREACIÓN	3	2%
OBRAS	16	8%
TRANSPORTE	13	7%
POT	0	0%
SERVICIOS PÚBLICOS	6	3%
QUEJAS / RECLAMOS	27	14%
OTROS	54	27%
TOTAL	231	117%

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 35 peticiones y 18% de participación, establece el trámite por parte de la Corporación en el mes de mayo; dentro de las otras categorías, Otros con 54 requerimientos y un porcentaje de 27%, quejas/reclamos con 27 requerimientos y un porcentaje de 14%, Salud con 19 requerimientos y 10%, Ambiente 18 requerimientos y 9% de participación, Salud con 9 requerimientos y 5% de participación y recreación y obras con 7 peticiones y 4% de participación, se ubican en los primeros lugares; y están dentro de las más destacas, como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes estables.

El total **231** ítems es determinado por encima de las **197 solicitudes** del mes de mayo, 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, quejas y reclamos, recreación y obras, 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 MAYO 2025

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	2	1%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	8	4%
Fontibón	2	1%
Kennedy	19	10%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	2	1%
Puente Aranda	5	3%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	6	3%
Santa Fe	0	0%
Suba	8	4%
Sumapaz	2	1%
Teusaquillo	25	13%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	7	4%
Usme	2	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	104	53%
Fuera de Bogotá	0	0%
TOTAL GENERAL	197	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo con 25 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 13%, Kennedy con 19 peticiones, un 10% de participación, Suba con 8 peticiones y 4% de participación y Usaquén con 7 peticiones un 4% 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 104 solicitudes y 53% 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 MAYO 2025

COMPETENCIA	CANTI SDQS	%
Concejo	84	43%
Compartida	12	6%
Traslado Por Competencia	101	51%
TOTAL SDQS	197	100%



Grafica 5

Cuadro 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 197 peticiones registradas para el mes de mayo, 84, fueron atendidas y gestionadas por las diferentes dependencias del Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 43%; 101 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 51%, y de manera compartida por su naturaleza, encontramos que se diligenciaron 12 peticiones con el 6% de participación entre el total.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN		VERSIÓN: 00
			FECHA: 16 JUL. 2014
			PÁGINA 12 de 25

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE MAYO 2025. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020

		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO																				Fecha: 26-Abr-2022																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.		HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES MAYO 2025																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN										COMPETENCIA	TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD										FECHA RECEPCIÓN TOTAL	CLASIFICACIÓN		MUNICIPIO DE ORIGEN	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	RECLAMO	QUEJA		RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	RECLAMO	QUEJA		SUGERENCIA	PETICIÓN						RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
WEB	06-05-25											TRANSACCION																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

Cuadro 6

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de mayo de 2025, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y las respectivas graficas al trámite con corte a 31 de mayo de 2025, a través del SDQS.

	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 mayo 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.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02
		FECHA: 29-Jun-2022

ACTA No. _17_

LUGAR: _C.A.D_ DIRECCION ADMINISTRATIVA__

FECHA: _07 DE MAYO DE 2025__

HORA DE INICIACIÓN: _3:15 PM__ HORA DE FINALIZACIÓN: _3:30 PM__

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

_OSCAR CARDENAS CARDENAS__

DESARROLLO

Siendo la(s) _3:15 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:

Imagen 1

	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 MAYO 2025

Para el mes de mayo 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, informa sobre esta novedad 5 solicitudes dejadas de ingresar al SDQS.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE MAYO 2025								
TIPO	MESA DIREC TIVA	SECR ETARI A GENE RAL	DIREC CIÓN ADM NISTR ATIVA	DIREC CIÓN FINAN CIERA	COMI SIÓN DE GOBIE RNO	COMI SIÓN DEL PLAN	COMI SIÓN DE HACIE NDA	TOTA LES
DERECHO DE PETICION		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		5						5
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		0						0
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		0						0
TOTAL	0	5	0	0	0	0	0	5

Imagen 2

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

PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS MAYO 2025

Durante el mes de mayo, ingresaron 197 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.

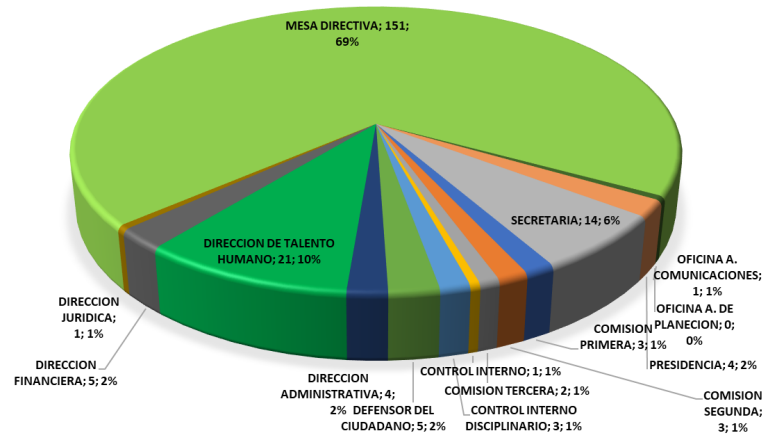
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MAYO 2025		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
ATENCION AL CIUDADANO	198	100%
COMISION PRIMERA	3	1%
COMISION SEGUNDA	3	1%
COMISION TERCERA	2	1%
CONTROL INTERNO	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	5	2%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	4	2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	21	10%
DIRECCION FINANCIERA	5	2%
DIRECCION JURIDICA	1	0%
MESA DIRECTIVA	151	69%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	0%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	4	2%
SECRETARIA	14	6%
TOTAL	218	100%

Imagen 3

El total 218 ítems es determinado por encima de las 197 solicitudes del mes de mayo, 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 151 requerimientos y 69% 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.

	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 de Talento Humano con 21 requerimientos y 10% de participación y por ultimo encontramos la. Secretaria General 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 197 solicitudes recibidas durante el mes sujeto del presente informe.

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

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ - MES DE MAYO 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 presente mes 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 4 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.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 4	 0	 0	 0	4
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 4	 0	 0	 0	4
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 4	 0	 0	 0	4
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 4	 0	 0	 0	4
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 3	 1	 0	 0	4
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 4	 0	 0	 0	4
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 3	 1	 0	 0	4
	 26	 2	 0	 0	

Tabla 2

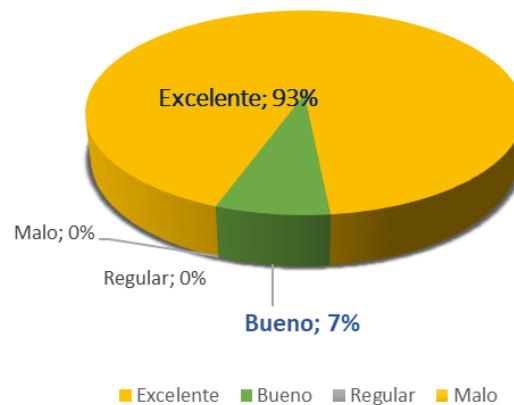
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 25

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.	☒ 100%	☐ 0%	☐ 0%	☐ 0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	☒ 100%	☐ 0%	☐ 0%	☐ 0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	☒ 75%	☐ 25%	☐ 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.,	☒ 75%	☐ 25%	☐ 0%	☐ 0%	100%
	☒ 93%	☐ 7%	☒ 0%	☒ 0%	

Tabla 3

ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA NIVEL DE SATISFACCION



Grafica 6

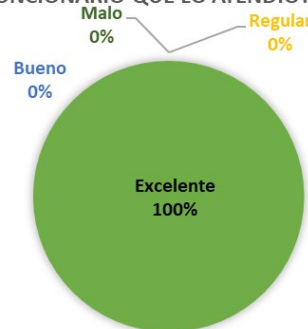
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 25

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

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

De un total de ciudadanos dos (4) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de mayo 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.

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ?



Grafica 7

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.

2. ¿CONSIDERA QUE EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ POSEE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA RESOLVER SU CONSULTA, O REMITIRLO A DÓNDE CORRESPONDA?



Grafica 8

	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?

Dentro del manejo del lenguaje en esta pregunta, se calificó, el 100% como excelente, 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.

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

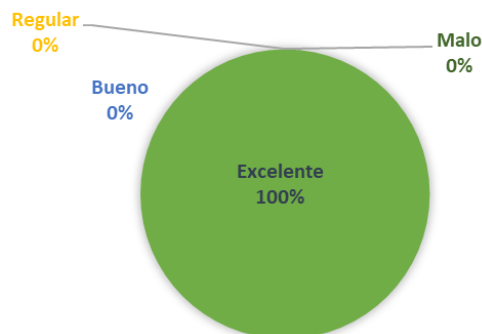


Grafica 9

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 100% como excelente, 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?



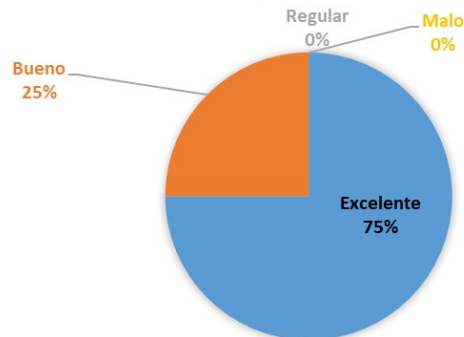
Grafica 10

	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 75% excelente, un 25% bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.

5. ENCONTRÓ RESPUESTA ACORDE A SU SOLICITUD, QUEJA O
REQUERIMIENTO:



Grafica 11

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

6. EL ESPACIO FÍSICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO ES:



Grafica 12

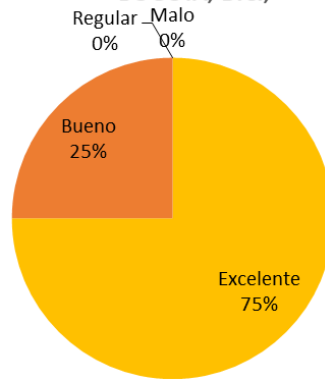
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,

La calificación a la pregunta 7, el porcentaje obtenido demuestra el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con un 75%, como excelente y un 25% buena, en términos generales la

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

ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá.

7. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN OFRECIDA POR EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.,



Grafica 13

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 100% en “Excelente”, 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.

Por último, se resalta que, en concordancia con las funciones de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, para el mes de mayo de la vigencia 2025 se da alcance a la evaluación, gestión, direccionamiento, tramite y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos y/o denuncias presentadas por los ciudadanos al Concejo de Bogotá.

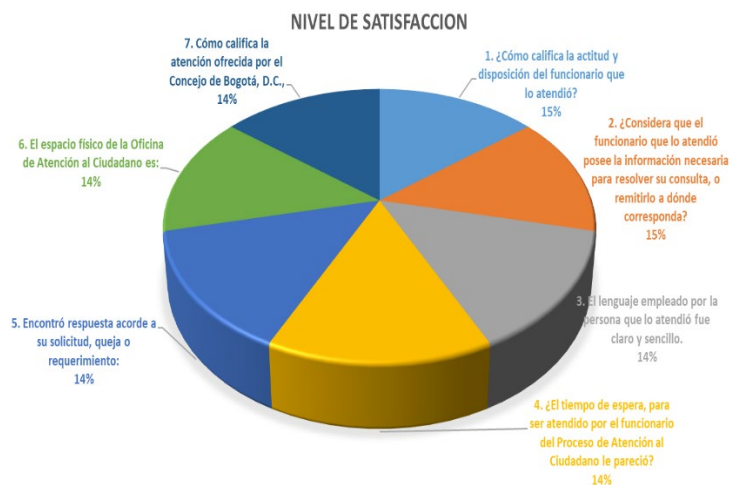
NIVEL DE SATISFACCIÓN	RESULTADO
Excelente	93%
Bueno	7%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%

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

Cuadro 6

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.



Grafica 13

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 24 de 25

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MAYO DE 2025

Asistencia a la sesión de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio “Protocolos del Servicio a la Ciudadanía”, realizada **el 13 de mayo de 2025**, lista de asistencia:

	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				CÓDIGO:	422000-FT-211				
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN				VERSIÓN:	01				
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REGISTRO DE ASISTENCIA				PÁGINA:	1 de 1				
Dependencia:	DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO			Tema:	Protocolos del Servicio a la Ciudadanía						
Objetivo:	Objetivo: Identificar los grupos poblacionales que se atienden en el Distrito, así como los protocolos para brindar atención acertada a cada uno de ellos. Facilitadora: Pilar Hernandez/Carolina Orjuela										
Fecha:	13 de Mayo 2025	Hora Inicio:	2:00 p. m.		Hora Finalización:	3:30 p.m.		Lugar:	VIRTUAL SINCRONICA		
NOMBRE	NOMBRE IDENTIFICARIO (nombre que el ciudadano o ciudadana sustraen sea en caso de haberse identificado como transparente)	CÉDULA DE CIUDADANIA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN				NÚMERO DE CONTACTO	E-MAIL	FIRMA
					NOMBRE COMPLETO	PROFESIONAL	TEMPORAL	TRANS VOTO			
YOLANDA ROMERO CRUZ	YOLANDA ROMERO CRUZ	35466582	Concejo de Bogotá D.C	Asistencial	x				3108162595	yromero@concejobogota.gov.co	YOLANDA ROMERO CRUZ

La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, apoyo la Sesión Plenaria del Concejo de Bogotá desde Kennedy con los avances y desafíos del Metro de Bogotá, evento que se llevó acabo el miércoles 14 de mayo desde las 9:00 am, donde alrededor de 500 ciudadanos debatieron sobre el Metro de Bogotá.

La Sesión se desarrolló frente a la obra en donde ya se evidencian las imponentes estructuras, el viaducto y lo que sería la primera estación de la Línea 1 de este medio de transporte, al sur de la capital. A la plenaria acudió la Empresa Metro, además de todas las Secretarías de la Administración Distrital.



METRO DE BOGOTÁ:

Avances y desafíos

El Concejo de Bogotá llega a la localidad de Kennedy para debatir sobre esta importante obra.

Sesión Plenaria

Mayo 14 de 2025
Miércoles | 9:00 a.m.

Barrio Las Vegas I sector
Av. Villavicencio/Avenida calle 43 sur con Carrera 90

Inscríbete para participar o conéctate a
nuestra transmisión en vivo:

-  Concejo de Bogotá
-  Concejo de Bogotá
-  Canal Capital



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

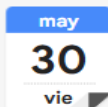
Manejo denuncias por presuntos actos de corrupción **vie 30 may 2025 9am - 10:30am (COT)** (yromero@concejobogota.gov.co).

Invitación: Manejo denuncias por presuntos actos de corrupción vie 30 may 2025 9am - 10:30am (COT) (yromero@concejobogota.gov.co)
(Invitación: Manejo denuncias por presuntos actos de corrupción vie 30 mayo 2025 9am - 10:30am (COT) (yromero@concejobogota.gov.co))

Usuarios externos > Recibidos x Bandeja de entrada/CAPACITACIONES x
Bandeja de entrada/EVIDENCIAS 2024 x

 **Red De Quejas** <serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co> mié, 14 may, 7:58 a.m. ☆ ↶
para mí, reclamos, Sandra, Aura, hadelarosac, paula.rada, Martha, Hugo, Martha, rapaba, afernandezo, Yadira, cmojica, c1bobadi

inglés → español
[Mostrar versión original](#)



may
30
vie

Manejo denuncias por presuntos actos de corrupción
[Ver en Calendario de Google](#)

Cuándo vie 30 may 2025 9am – 10:30am (COT)

Agenda
vie 30 may 2025

No hay eventos anteriores

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- 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.
- 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.
- 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.
- 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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 27 de 25

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 entidades del orden distrital.

Cordialmente,

Subdirección De Participación y Relación Con La Ciudadanía
Concejo de Bogotá D.C

C.C. Control Interno (Email)
C.C. Planeación (Email)
Elaboraron: Carlos Alberto Muñoz Torres y Yolanda Romero Cruz

Reviso y aprobo: Marlynella Castellanos Luengas
Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía