

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

SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA - INFORME DE GESTIÓN JULIO 1º A DICIEMBRE 31 DE 2025 SEGUNDO SEMESTRE 2025

Los funcionarios del Proceso de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, correspondiente al segundo semestre de 2025, relacionado con la recepción y clasificación de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias recibidas en la Corporación, a través de cualquier medio de comunicación dispuesto por la entidad para la ciudadanía, así como las reportadas por la oficina de Correspondencia, todas ellas incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). “Bogotá Te Escucha”.

A sí mismo, se reportan las actividades adelantadas al interior del Proceso.

En este informe, se reportara la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la entidad por diferentes canales, los cuales del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, ascienden a **novecientas setenta y una (971)** solicitudes de trámites ciudadanos .

A continuación, detallamos la información de manera consolidada y discriminada teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el segundo semestre de 2023.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el segundo semestre se recibieron **262** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente a **27%** del total recibida en el periodo.



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 ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **33** peticiones escritas, equivalentes al **3 %** del total de requerimientos recibidos.



TELEFÓNICO: No se recibió ninguna solicitud telefónica.



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. Podemos evidenciar que se recibieron **667** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **69%** del 100% de peticiones recibidas.

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



PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **9** solicitudes en forma presencial, correspondiente al **1%** del total de las peticiones recibidas.



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.



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 el segundo semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes que hayan ingresado por este canal.

ANALISIS DE LA GESTION CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre 2025, a continuación, se relacionan los requerimientos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos-peticionarios.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **971** requerimientos en el sistema SDQS, siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

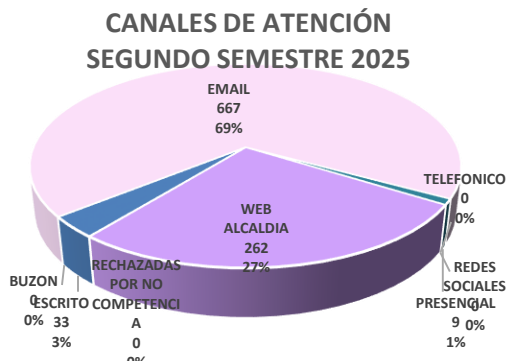
CANALES DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
JULIO	8	0	135	0	0	0	48	0	191	20%
AGOSTO	1	0	112	0	0	0	28	0	141	15%
SEPTIEMBRE	7	0	147	2	0	0	44	0	200	21%
OCTUBRE	5	0	120	1	0	0	61	0	187	19%
NOVIEMBRE	7	0	97	5	0	0	46	0	155	16%
DICIEMBRE	5	0	56	1	0	0	35	0	97	10%
TOTAL	33	0	667	9	0	0	262	0	971	100%
% POR CANAL	3%	0%	69%	1%	0%	0%	27%	0%	100%	100%

Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1**, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **667** peticiones que corresponden al **69%**, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **262** peticiones que corresponden al **23%**; el medio escrito con **33** solicitudes que corresponde al **3%** de las solicitudes de los ciudadanos, y por último el modo presencial con **9** requerimientos y **1%** de participación dentro del gran total, lo que indica que la

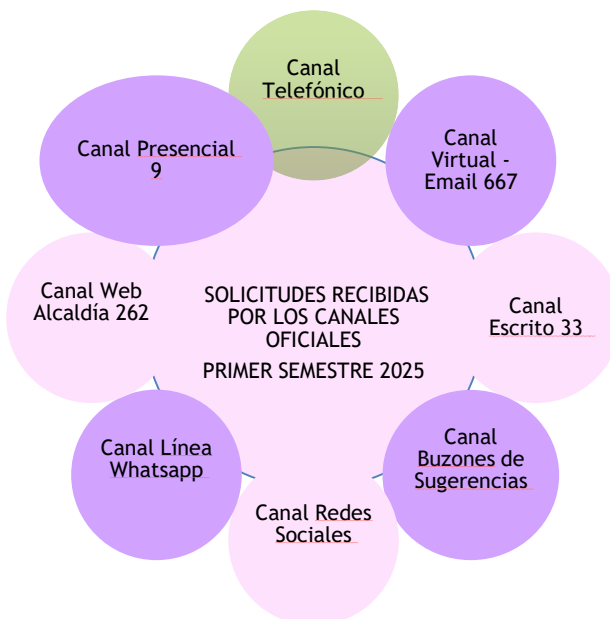
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 25

facilidad, rapidez y variedad de los recursos tecnológicos, son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.



CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ESCRITO	33	3%
BUZON	0	0%
EMAIL	667	69%
PRESENCIAL	9	1%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	262	27%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	971	100%

Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



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

Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

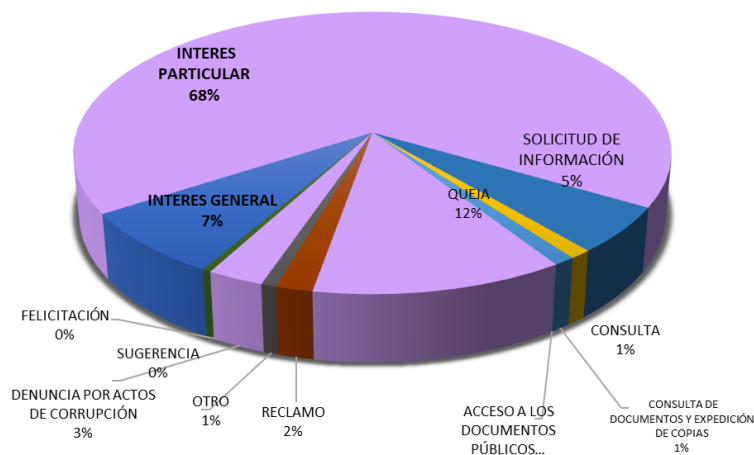
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el 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. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2025														
MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTO	ACCESO A LOS DOCUMENTO	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
JULIO	17	122	15	2	2	0	26	2	3	1	0	1	191	20
AGOSTO	13	102	6	3	1	0	15	0	0	0	0	1	141	15
SEPTIEMBRE	17	149	10	1	2	0	15	2	0	3	1	0	200	21
OCTUBRE	3	124	13	1	2	0	24	5	4	11	0	0	187	19
NOVIEMBRE	16	102	6	1	1	0	18	2	0	9	0	0	155	16
DICIEMBRE	7	57	2	2	2	0	18	6	0	1	0	2	97	10
TOTAL	73	656	52	10	10	0	116	17	7	25	1	4	971	100
% PARTICIPACION	8%	68%	5%	1%	1%	0%	12%	2%	1%	3%	0%	0%	100%	100%

Cuadro No. 2

TIPOLOGIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025



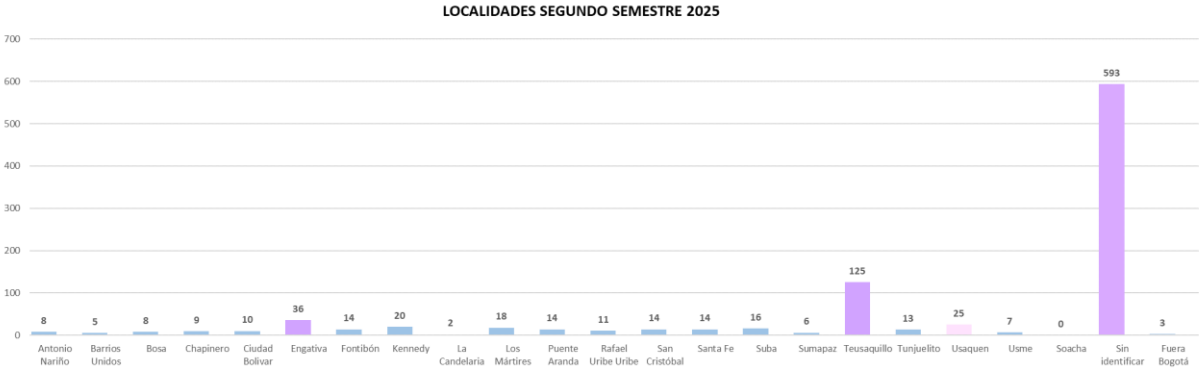
Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el segundo semestre 2025, son los derechos de petición de Interés Particular con **656** requerimientos y un **68%** de participación; derechos de petición de Interés general con **73** peticiones y **8%** de participación, Quejas con **116** requerimientos y un porcentaje de participación del **12%**, de participación; Solicitudes de información con **52** solicitudes y **5%** de participación; estas dentro de las más representativas, los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

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

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2025								
LOCALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	5	1	1	0	1	0	8	1%
Barrios Unidos	0	0	1	2	0	2	5	1%
Bosa	0	2	4	2	0	0	8	1%
Chapinero	3	3	1	1	1	0	9	1%
Ciudad Bolívar	3	3	1	0	2	1	10	1%
Engativa	11	3	2	10	5	5	36	4%
Fontibón	3	2	0	7	0	2	14	1%
Kennedy	6	0	6	2	4	2	20	2%
La Candelaria	1	0	0	1	0	0	2	0%
Los Mártires	4	1	9	3	0	1	18	2%
Puente Aranda	6	1	1	1	3	2	14	1%
Rafael Uribe Uribe	5	0	3	0	3	0	11	1%
San Cristóbal	0	4	1	0	4	5	14	1%
Santa Fe	2	2	3	4	1	2	14	1%
Suba	2	4	5	0	4	1	16	2%
Sumapaz	1	2	1	1	0	1	6	1%
Teusaquillo	11	15	41	11	27	20	125	13%
Tunjuelito	2	2	1	2	0	6	13	1%
Usaquen	2	0	9	6	6	2	25	3%
Usme	2	1	0	4	0	0	7	1%
Soacha	0	0	0	0	0	0	0	0%
Sin identificar	121	95	110	128	94	45	593	61%
Fuera de Bogotá	1	0	0	2	0	0	3	0%
TOTAL	191	141	200	187	155	97	971	100%

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **971** solicitudes, **593** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **54%** de entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **13%** y un numero de **125** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Engativa con **36** solicitudes y un porcentaje de participación del **4%**; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.



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

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes. Para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades.

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el segundo semestre del 2025.

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

Durante el segundo semestre de 2025 ingresaron **971** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las entidades que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro; no obstante lo anterior, es preciso indicar que en la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, encontramos 949 requerimientos tramitados, toda vez que, es esta dependencia por donde ingresan y se tramitan todas las solicitudes ciudadanas

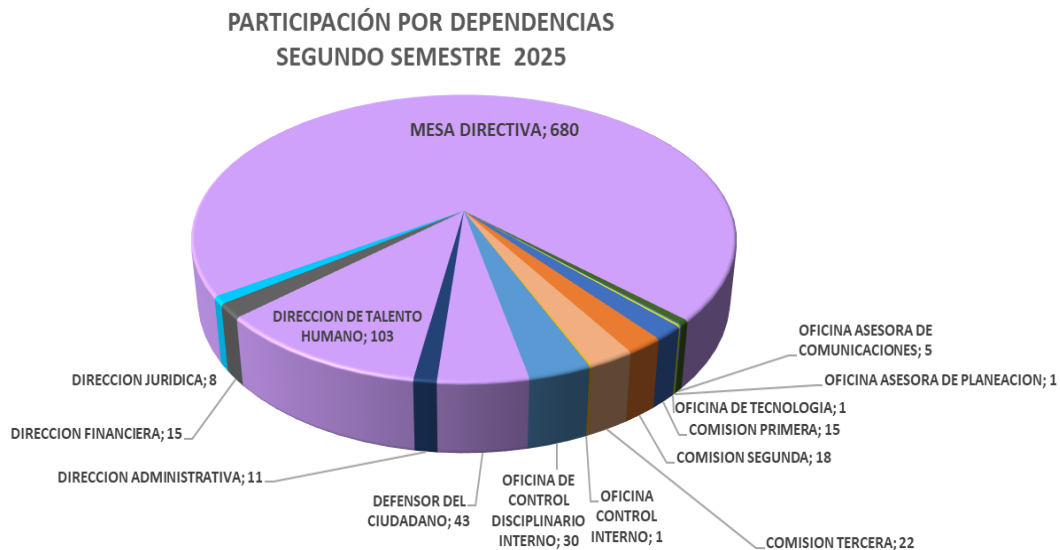
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PARTICIPACION Y RELACION	949	89%
COMISION PRIMERA	15	1%
COMISION SEGUNDA	18	2%
COMISION TERCERA	22	2%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	30	3%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	43	4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	11	1%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	103	10%
DIRECCION FINANCIERA	15	1%
DIRECCION JURIDICA	8	1%
MESA DIRECTIVA	680	64%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACION	5	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0%
OFICINA DE TECNOLOGIA	1	0%
PRESIDENCIA	19	2%
SECRETARIA	97	9%
TOTAL	1069	100%

Para el segundo semestre de 2025, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva - Dirección Jurídica, con **680** requerimientos y un porcentaje de participación del **64%** dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue

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

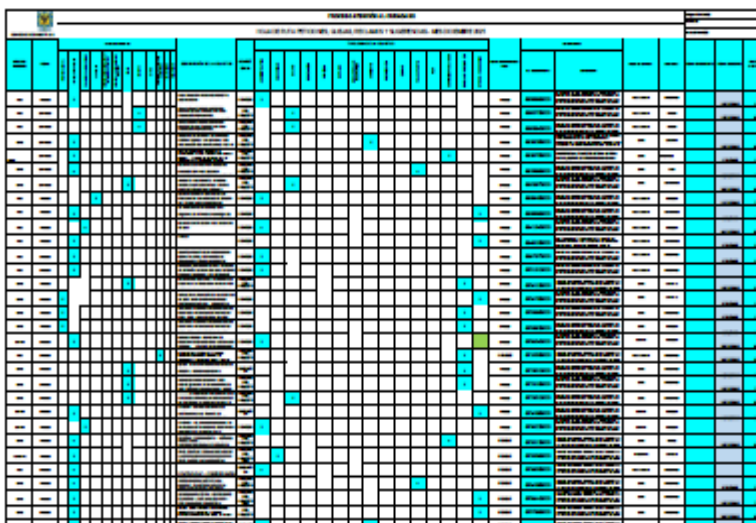
trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Dirección de Talento Humano con 103 solicitudes y un porcentaje de participación del **10%**; seguida de la Secretaria General con **97** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **9%**, y la Oficina del Defensor del Ciudadano, con **43** solicitudes y un porcentaje de participación del **4%**. Esto dentro de las más representativas.



En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las **971** solicitudes recibidas durante el presente semestre.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025. ANEXO PDF



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

ACTIVIDADES ADELANTADAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

JULIO 15 2025. IMPORTANCIA DEL TRÁMITE OPORTUNO Y RESPUESTA A PETICIONES DE LA CIUDADANÍA

Mediante memorando con CORDIS 2025IE12565, la Subdirección de Participación socializó los lineamientos Internos para el trámite y seguimiento de las peticiones presentadas al Concejo De Bogotá D.C., asegurando que cada solicitud no solo sea recibida, sino gestionada con diligencia, calidad y celeridad, fortaleciendo así la confianza de la ciudadanía en la institución y promoviendo una democracia local más participativa y transparente.

Anexamos Resolución 0232 de 2022, “Por medio de la cual se expide el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá D.C.” 

JULIO 22 2025 CAPACITACION PRESENTACIÓN Y MATERIAL TERCERA SESIÓN RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

El modelo se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y un desempeño institucional que generan valor público.

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



JULIO 30 2025 AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PRIMER SEMESTRE 2025

Se efectuó el apoyo a la Sesión Plenaria, rendición de cuentas, celebrada el día miércoles 30 de julio de 2025 a las 9:00 a.m. en el Coliseo del Colegio Enrique Olaya Herrera, Localidad Rafael Uribe Uribe.

Esta sesión se realizó en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 3 del Acuerdo 688 de 2017, "Por el cual se establecen mecanismos para la rendición de cuentas y la visibilidad de la gestión del Concejo de Bogotá, D.C., las bancadas y los concejales, y se dictan otras disposiciones".

La realización de esta sesión plenaria fue aprobada mediante la Proposición 962, en la fecha del 26 de julio de 2025.

Este espacio tuvo como objetivo principal promover la transparencia y fortalecer la participación ciudadana, permitiendo a la comunidad conocer de primera mano los avances y la gestión de la Corporación.

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



A continuación, se presenta el informe de resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá, realizada el martes 30 de julio de 2025, actividad en la que La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía prestó su apoyo.

1. NORMATIVIDAD LEY 1757 DE 2015 ARTÍCULO 48: Definición rendición de cuentas.
2. CONVOCATORIA Sesión de Audiencia Pública desarrollada en el Coliseo del Colegio Enrique Olaya Herrera, Localidad Rafael Uribe

Bajo el liderazgo del Presidente de la Mesa Directiva de la Corporación, Honorable Concejal Samir José Abisambra Vesga, se han implementado acciones estratégicas para acercar los espacios de transparencia a la ciudadanía. Este esfuerzo busca no solo informar, sino también incentivar la participación activa y el ejercicio del control político sobre las entidades del Distrito.

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

La sesión plenaria más reciente culminó con el conversatorio "Hablemos de seguridad, una mirada desde la comunidad". Este espacio facilitó un diálogo directo entre los concejales y concejales y la comunidad, incluyendo a estudiantes

y al público en general. Para maximizar el alcance y la interacción, el evento fue transmitido a través de diversos canales audiovisuales, incluyendo Canal Capital, las plataformas de redes sociales como Facebook y el canal de YouTube del Concejo de Bogotá.

La participación activa fue un componente clave del evento, motivando a los ciudadanos a sumarse a la conversación. Este tipo de iniciativas refuerza el compromiso de la Corporación con la rendición de cuentas y la construcción de una relación más sólida y transparente con la ciudadanía.



La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, en colaboración con el Defensor del Ciudadano y un equipo de funcionarios debidamente identificados, brindó un apoyo logístico integral para el evento.

Las tareas de soporte incluyeron:

Registro de asistencia: Se encargaron del registro formal de todos los participantes.

Gestión de encuestas: Recopilaron información clave a través de encuestas, facilitando la medición de la percepción y el impacto del evento.

Direccionamiento y acomodación: Orientaron a los asistentes, asegurando una adecuada distribución y acomodación dentro del espacio.

Este esfuerzo colaborativo garantizó el éxito de la audiencia pública y optimizó la experiencia de los ciudadanos.



ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2025

Bogotá te Escucha - Capacitación Manejo Funcional Bogotá te Escucha, jueves, 14 agosto-8:00 – 11:00am

Objetivo de la capacitación, dar a conocer el uso y manejo funcional para la administración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Capacitación Funcional- Bogotá te Escucha-2025-08-14Grabación de la reunión 1.mp4

[illegible]

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

Participación en la Segunda sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, llevada a cabo el 28 de agosto de 2025

Atendiendo las disposiciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican 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, la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, participo en la segunda sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía



AGENDA

1. Registro y verificación del quórum (video de promoción de la feria)
2. Palabras de bienvenida
3. Canales:
 - Modelo Integral y sostenible de los canales presenciales
 - Portal transaccional
 - Bogotá Te Escucha -IA
4. Herramientas para el servicio
 - En camino a ser cuidadores de la confianza
 - Lanzamiento de protocolos de servicio a la ciudadanía
 - Normas que transforman la oferta del servicio
5. Resultados del FURAG – Entidades Distritales 2024
6. Resultados de gestión e informes del Defensor – I Semestre 2025

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

Capacitación Resolución No. 0232 de 2022, jueves, 28 agosto 10:00 – 11:00am

Se realiza capacitación sobre los criterios de la Resolución No. 0232 de 2022. Esta formación, tiene como objetivo principal, fortalecer el conocimiento en el Reglamento Interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones presentados ante el Concejo de Bogotá, D.C, por los ciudadanos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, autoridades nacionales o extranjeras, mediante los diferentes canales de atención; con el fin de dar respuesta oportuna, eficaz y completa.

Convocatoria



Capacitación Resolución No. 0232 de 2022

De Google Calendario

La invitación está desactualizada. Se **actualizó** este evento.

[Ver datos actualizados en Google Calendar](#)

Asistencia

Marca temporal	Nombres y Apellidos	Cédula de ciudadanía	Dependencia y/o entidad	Cargo	Tipo de vinculación	Teléfono
8/28/2025 10:10:20	MARÍA CONSUELO CA	53042065	SUBDIRECCIÓN DE PARTI PROFESIONAL ESPE CARRERA			
8/28/2025 10:16:33	RUBEN ALFONSO RIA	19269311	SUBDIRECCION DE PARTI PROFESIONAL ESPE CARRERA			
8/28/2025 10:38:30	CARLOS ERNESTO SE	79504912	DEFENSOR DEL CIUDADA DEFENSOR DEL CIU/LIBRE NOMBRAMIENT			
8/28/2025 10:40:58	Leonardo Castillo	1020825720	Subdirección de participaci	Contratista	CONTRATO	
8/28/2025 11:02:18	Yolanda romero cruz	35466582	Participación ciudadana	Secretaria ejecutiva	CARRERA	

Contenido



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 12

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2025



Capacitación y Participación en la sesión de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio “Conoce y Conecta con la Ciudadanía”, realizada el 11 de septiembre de 2025

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2025

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

Octubre 24 2025- Formación en pensamiento inventivo- Innovar en lo que haces

Participación en el taller mencionado, donde se exploran nuevas formas de pensar, crear y transformar: En este espacio de formación nos adentramos en el pensamiento sistemático inventivo, una metodología que combina el mejoramiento continuo con la técnica del mundo cerrado: aprender a innovar desde las limitaciones y los recursos disponibles. Asumimos los retos como oportunidades para reimaginar lo posible, usando la creatividad



ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2025

Apoyo a la Audiencia Pública Sesión Plaza Fundacional de Usaquén, 19 de noviembre de 2025 hora: 9:00 am. - Carrera 6A No. 119 B-05, Plaza Fundacional Usaquén. Localidad De Usaquén.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 12

Plan de capacitaciones para la vigencia 2025, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía convoca a los usuarios funcionarios del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha a la capacitación Funcional,
Fecha: jueves 13/11/2025
Hora: 08:00 a.m. – 11:00 a.m.
Lugar: Reunión virtual – TEAMS



ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2025

1. Audiencia Pública: Un Espacio de Diálogo y Transparencia.

El 16 de diciembre de 2025, a las 9:00 a.m., se dio inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, un evento que marcó el compromiso del Concejo de Bogotá con la transparencia y el diálogo ciudadano. La jornada, se desarrolló en Salón Comunal del Barrio San Fernando de manera fluida y contó con una activa participación de la comunidad.



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 12

La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía extendió una invitación directa a la comunidad circundante, enfatizando la importancia de su intervención en las audiencias de rendición de cuentas. Se resaltó que la voz del ciudadano es vital para validar el cumplimiento de las metas institucionales y fortalecer la democracia local.



1.1 Alistamiento de la Información

Esta etapa fue crucial para la calidad del informe presentado. Se desarrollaron las siguientes acciones:

Recopilación de información: Las distintas áreas administrativas y las bancadas del Concejo consolidaron los datos y resultados de su gestión legislativa, administrativa y financiera del segundo semestre de 2025.

Elaboración de informes individuales: Cada concejal y bancada preparó un resumen de su gestión, destacando los proyectos de acuerdo impulsados, los debates de control político liderados y los resultados de su participación en las comisiones.

Síntesis del informe institucional: La Mesa Directiva coordinó la consolidación de toda la información en un informe final, asegurando la coherencia y la claridad en los datos. Este informe incluyó un resumen de la gestión presupuestal del Concejo, la ejecución de los planes estratégicos y los principales indicadores de desempeño institucional.

1.2 Preparación Logística

La selección y adecuación del lugar fue clave para el éxito del evento. Se eligió el salón comunal del barrio San Fernando en la localidad de Barrios Unidos para descentralizar la audiencia y acercarla a las comunidades. Las actividades logísticas incluyeron:

Adecuación del espacio: Se instalaron equipos de sonido, pantallas, sillas y un sistema de registro para los asistentes.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 12



Transmisión en vivo: La Oficina de Comunicaciones y Protocolo del Concejo de Bogotá se aseguró de que el recinto contara con equipos audiovisuales, micrófonos y puntos de transmisión para garantizar la cobertura en vivo a través de Canal Capital y las redes sociales del Concejo. Cada detalle fue cuidado, para que la audiencia se desarrollara de manera fluida y profesional, cumpliendo con los estándares de un evento institucional de alta importancia.

Protocolo de participación: El adecuado desarrollo y éxito de la Audiencia Pública dependieron en gran medida de la implementación de un protocolo de participación claramente definido y estructurado. En este proceso, la Oficina de Comunicaciones y Protocolo desempeñó un papel fundamental, al encargarse de organizar y coordinar de manera integral el flujo de las intervenciones y presentaciones durante el evento.

1.3 Coordinación Interinstitucional

Se realizaron reuniones de coordinación con entidades de seguridad y logística para garantizar la tranquilidad y el orden del evento. Asimismo, se establecieron canales de comunicación con los líderes comunales de la localidad de Barrios Unidos para promover la participación activa de sus habitantes.

Todas estas acciones, lideradas por la Mesa Directiva y el equipo administrativo del Concejo de Bogotá, permitieron que la audiencia pública no fuera solo un acto formal, sino un verdadero ejercicio de diálogo y transparencia, todo esto en concordancia con el lema "Tu Ciudad, Tu Concejo".

2 Desarrollo de la Audiencia Pública:

Un Espacio de Diálogo y Transparencia. El 16 de diciembre de 2025, a las 9:00 a.m., se dio inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, un evento que marcó el compromiso del Concejo de Bogotá con la transparencia y el diálogo ciudadano. La jornada, se desarrolló en Salón Comunal del Barrio San Fernando de manera fluida y contó con una activa participación de la comunidad.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 20 de 12

2.1 Apertura y Bienvenida

La jornada comenzó con el registro de los asistentes, quienes tuvieron la oportunidad de acceder al informe completo de la gestión del Concejo y a material informativo sobre su labor. El evento fue inaugurado por el Honorable Concejal Samir Abisambra, Presidente de la Corporación, quien dio la bienvenida al público y resaltó la importancia de estos espacios para fortalecer el vínculo entre el Concejo y la ciudadanía. Su intervención subrayó el lema de la Mesa Directiva, "Tu Ciudad, Tu Concejo", como eje fundamental de la gestión.

2.2 Presentación de Informes por Ejes Temáticos

La rendición de cuentas se organizó en segmentos temáticos para facilitar la comprensión de los asistentes. El segundo informe fue presentado por el Presidente de la Corporación, quien detalló los logros institucionales y la gestión general de la Mesa Directiva, destacando los avances en la modernización tecnológica y la eficiencia administrativa.

2.3 Participación Ciudadana

Se contó con una activa y significativa participación de la ciudadanía, la cual se materializó a través de un espacio de diálogo con los Honorables Concejales. Durante el desarrollo de la Audiencia Pública, la comunidad intervino mediante preguntas previamente grabadas en video, las cuales fueron proyectadas en las pantallas del recinto. Este formato permitió que los ciudadanos formularan sus inquietudes sobre la gestión legislativa y de control político, recibiendo respuesta directa por parte de los cabildantes.

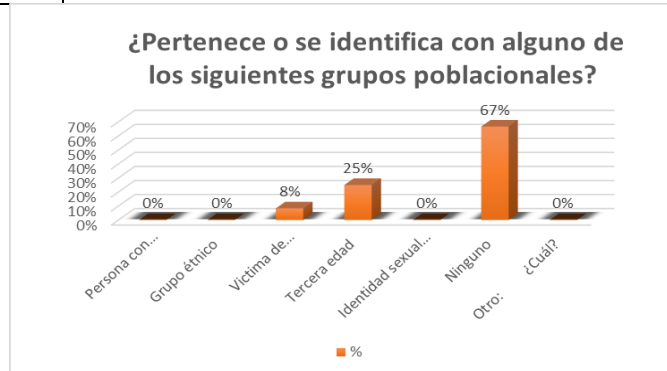
2.4 Balance de Asistencia

A continuación, se presenta el balance de asistencia correspondiente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el fin de dar cuenta de la participación ciudadana registrada durante el desarrollo de este espacio institucional. Este balance permite evidenciar el alcance de la convocatoria y el nivel de involucramiento de la ciudadanía en el ejercicio de rendición de cuentas del Concejo de Bogotá.

GRUPOS POBLACIONALES

La mayoría de las personas encuestadas (67%) manifestó no pertenecer a ninguno de los grupos poblacionales específicos. El grupo con menor representación fue Víctimas de Violencia (8 personas) y la Tercera Edad cada vez más se está involucrando en estos temas; no se reportaron respuestas en Personas con discapacidad, Grupo Étnico, LGBTI ni en 'Otro'. Esto indica que la audiencia estuvo conformada principalmente por población general.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 12



SECTORES DE PARTICIPACIÓN EN LA AUDIENCIA PÚBLICA:

El 33% de las personas asistentes participó a título general, mientras que el 17% lo hicieron en representación de Junta de Acción Local (JAL) y 17% Junta de Acción Comunal (JAC). Los demás sectores tuvieron una presencia marginal: Veedurías ciudadanas (8%), Academia, ONG y sindicatos (No alcanzaron ni el 1% cada uno). Esto muestra una alta representación ciudadana sin figura organizativa.



Socialización de "Protocolo de Atención al Ciudadano a través de Redes Sociales"

El pasado 23 de diciembre y en cumplimiento de las metas estratégicas y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) específicamente en la Política de Servicio al Ciudadano, la corporación en cabeza de la Subdirección De Participación Y Relación Con La Ciudadanía, socializó el "Protocolo de Atención al Ciudadano a través de Redes Sociales".

Esta iniciativa garantiza que la interacción con la ciudadanía se rija por los principios de transparencia, celeridad y eficacia. A través de este proceso, se dio a conocer a las y los funcionarios del Concejo las directrices técnicas para la atención a la ciudadanía en los entornos digitales.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 12

Dir: ATENCIÓN AL CIUDADANO CONCEJO DE BOGOTÁ <ATENCIÓNALCIUDADANO@CONCEJODEBOGOTA.GOV.CO>
Emitido: martes, 23 de diciembre de 2025 15:59
Para: Funcionario: <concejo@concejodebogota.gov.co>
Asunto: Socialización de "Protocolo de Atención al Ciudadano a través de Redes Sociales"



En cumplimiento de las metas estratégicas y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) específicamente en la Política de Servicio al Ciudadano, la corporación socializó el "Protocolo de Atención al Ciudadano a través de Redes Sociales".

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 atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.

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.

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 23 de 12

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.

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.

Se requiere el compromiso de cada uno de los procesos de las diferentes dependencias, 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

Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
Elaboro Yolanda Romero Cruz
Revisó: Carlos Ernesto Segura Hortúa - Asesor 105-02