

	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 ABRIL 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 30 de abril 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 del periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2025, los cuales ascienden a **199** solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

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

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

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

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de abril 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 **22** peticiones equivalente al **11%** 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, no se recibieron peticiones.



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



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 **177** peticiones, que equivalen al **89%**.

	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

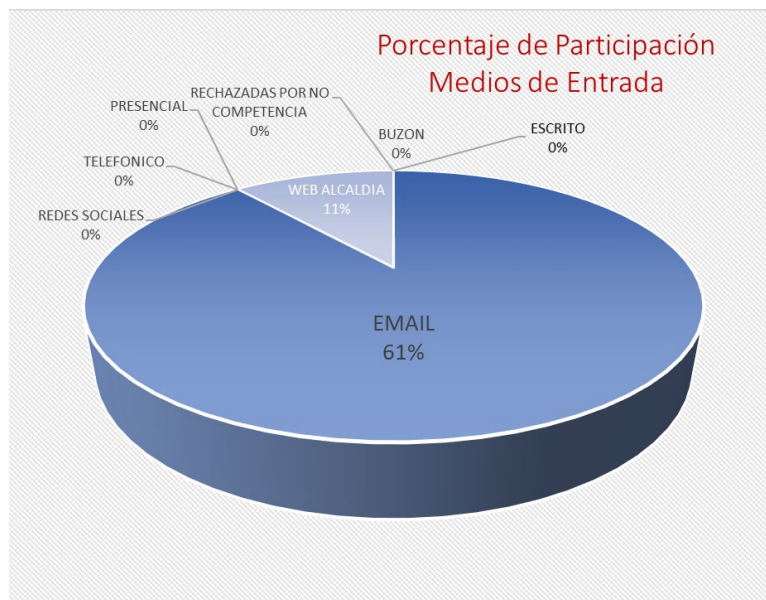
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes abril de 2025, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	177	89%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	22	11%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	199	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 abril sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 177 peticiones que corresponden al 89%; en el segundo lugar con 22 peticiones y un 11% de participación, en el resto de canales no se registraron peticiones.



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 abril, equivalen a ciento noventa y nueve (199) 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 abril.

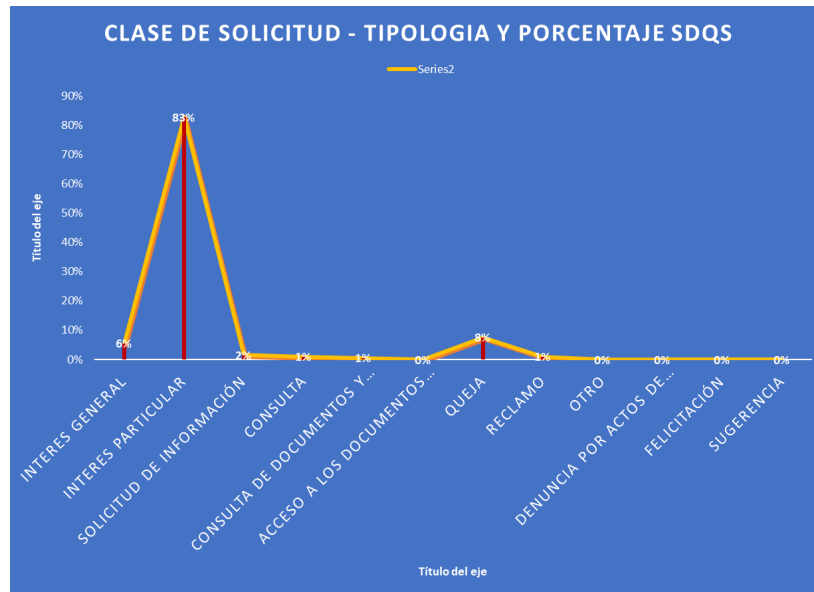
CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	11	6%
INTERES PARTICULAR	165	83%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	2%
CONSULTA	2	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	1	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	15	8%
RECLAMO	2	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	199	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 30 de abril de 2025, son los derechos de petición de interés particular con 165 peticiones y un 83% de participación, queja con 15 peticiones y 8% de participación, derechos de petición de interés general con 11 solicitudes y 6% 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

Como ya lo habíamos detallado, en la gráfica No. 2, para el mes abril, se visualiza 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

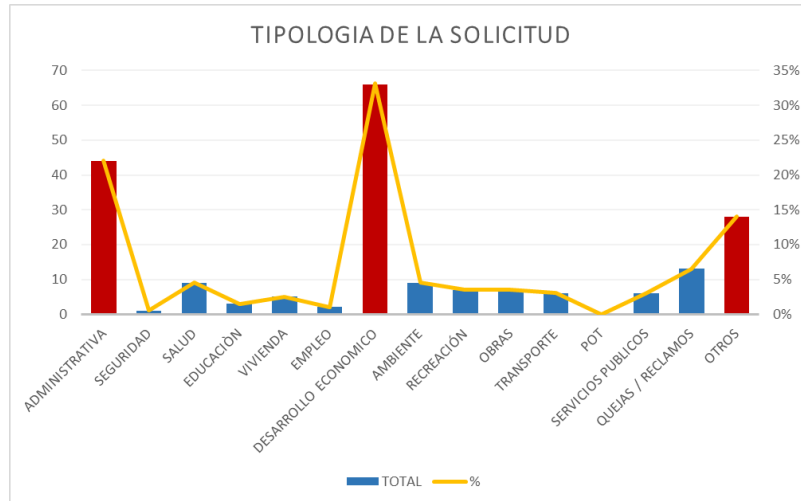
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	44	22%
SEGURIDAD	1	1%
SALUD	9	5%
EDUCACIÓN	3	2%
VIVIENDA	5	3%
EMPLEO	2	1%
DESARROLLO ECONOMICO	66	33%
AMBIENTE	9	5%
RECREACIÓN	7	4%
OBRAS	7	4%
TRANSPORTE	6	3%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	6	3%
QUEJAS / RECLAMOS	13	7%
OTROS	28	14%
TOTAL	206	104%

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 44 peticiones y 22% de participación, establece el trámite por parte de la Corporación en el mes de abril; dentro de las otras categorías, desarrollo económico con 66 requerimientos y 33%, otros con 28 peticiones y 14% de participación, quejas/reclamos con 13 requerimientos y un porcentaje de 7%, 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 destacadas, como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes estables.

El total **206** ítems es determinado por encima de las **199 solicitudes** del mes de abril, 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

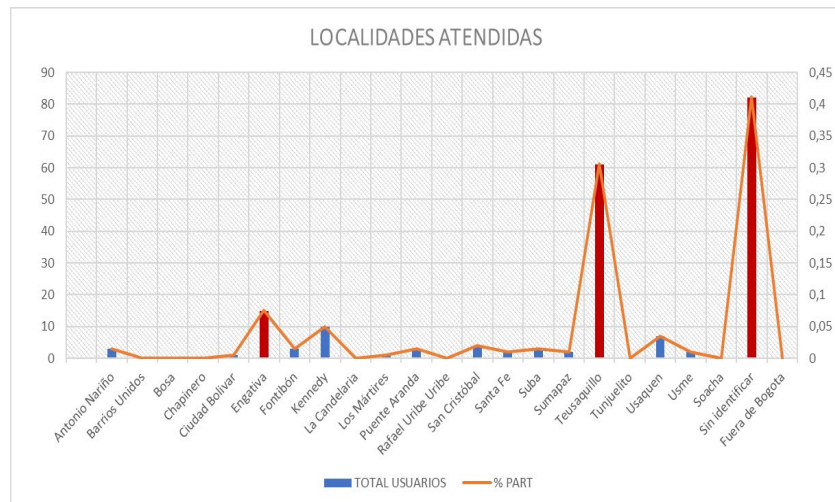
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE ABRIL 2025

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	3	2%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	0	0%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	15	8%
Fontibón	3	2%
Kennedy	10	5%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	4	2%
Santa Fe	2	1%
Suba	3	2%
Sumapaz	2	1%
Teusaquillo	61	31%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	7	4%
Usme	2	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	82	41%
Fuera de Bogotá	0	0%
TOTAL GENERAL	199	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo con 61 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 31%, Engativá con 15 peticiones, un 8% de participación y San Cristóbal con 10 peticiones y 5% de participación y Kennedy con 10 peticiones un 5% de participación, son las localidades que secundan, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Como ha sido característico, el ítem sin identificar (localidad), predomina con 82 solicitudes y 41% 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.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE ABRIL 2025

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
Concejo	119	60%
Compartida	7	4%
Traslado Por Competencia	73	37%
TOTAL SDQS	199	100%



Cuadro 5

Grafica 5

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

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 199 peticiones registradas para el mes de abril, 119, fueron atendidas y gestionadas por las diferentes dependencias del Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 60%; 73 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 37%, y de manera compartida por su naturaleza, encontramos que se diligenciaron 7 peticiones con el 3% 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 ABRIL 2025. ANEXO PDF

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

CONCEJO DE BOGOTÁ S.A.		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO																				Código: ATC-FO-002																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
		HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES ABRIL 2025																				Versión: 0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
																						Fecha: 24/04/2025																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CÓDIGO	FECHA	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN										TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD										FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	ESTADO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		1. CATEGORÍA	2. SUBCATEGORÍA	3. NÚMERO DE PETICIÓN	4. NÚMERO DE QUEJA	5. NÚMERO DE RECLAMO	6. NÚMERO DE SUGERENCIA	7. NÚMERO DE PETICIÓN	8. NÚMERO DE QUEJA	9. NÚMERO DE RECLAMO	10. NÚMERO DE SUGERENCIA	11. NÚMERO DE PETICIÓN	12. NÚMERO DE QUEJA	13. NÚMERO DE RECLAMO	14. NÚMERO DE SUGERENCIA	15. NÚMERO DE PETICIÓN	16. NÚMERO DE QUEJA	17. NÚMERO DE RECLAMO	18. NÚMERO DE SUGERENCIA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
0001	21-03-25	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															</

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

ACTA No. _13_

LUGAR: _C.A.D_ DIRECCION ADMINISTRATIVA__

FECHA: _02 DE ABRIL 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:

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	

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 ABRIL 2025

Para el mes de abril 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 7 solicitudes dejadas de ingresar al SDQS.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE ABRIL								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICIÓN								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR								0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		6						6
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		1						1
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO								0
TOTAL	0	7	0	0	0	0	0	7

Imagen 2

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

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS ABRIL 2025

Durante el mes de abril, ingresaron 199 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.

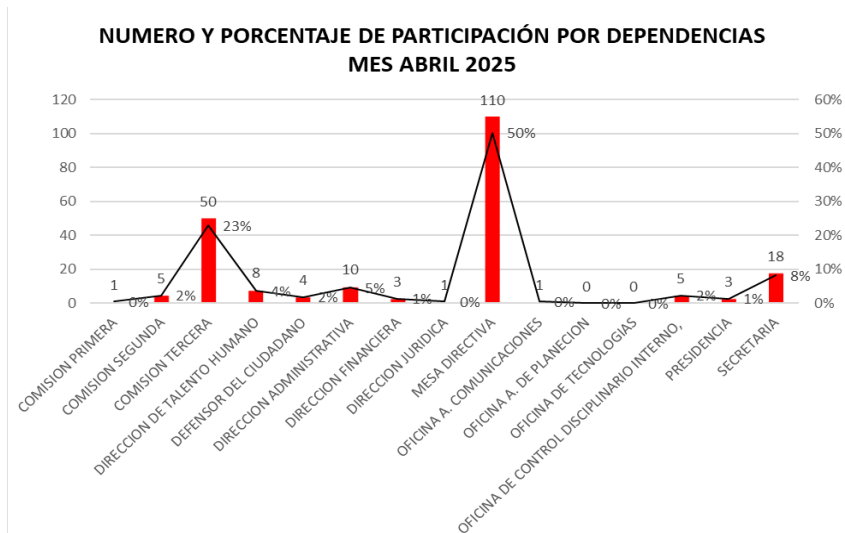
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MES DE ABRIL 2025		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	199	100%
COMISION PRIMERA	1	0%
COMISION SEGUNDA	5	2%
COMISION TERCERA	50	23%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	4%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4	2%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	10	5%
DIRECCION FINANCIERA	3	1%
DIRECCION JURIDICA	1	0%
MESA DIRECTIVA	110	50%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	0%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS	0	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO,	5	2%
PRESIDENCIA	3	1%
SECRETARIA	18	8%
TOTAL	219	100%

Imagen 3

El total 219 ítems es determinado por encima de las 199 solicitudes del mes de abril, 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 110 requerimientos y 50% 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 Comisión Tercera de hacienda y Crédito Público. con 50 requerimientos y un porcentaje de participación del 23%, y por ultimo encontramos la. Secretaria General con 18 requerimiento y 8% 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 219 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 PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA - MES DE ABRIL 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 2 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?	 2	 0	 0	 0	2
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 2	 0	 0	 0	2
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 2	 0	 0	 0	2
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 2	 0	 0	 0	2
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 2	 0	 0	 0	2
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 2	 0	 0	 0	2
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 2	 0	 0	 0	2
	 14	 0	 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.	☒ 100%	☐ 0%	☐ 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.,	☒ 100%	☐ 0%	☐ 0%	☐ 0%	100%
	☒ 100%	☒ 0%	☒ 0%	☒ 0%	

Tabla 3



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 (2) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de abril 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.



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.

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



Grafica 8

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.

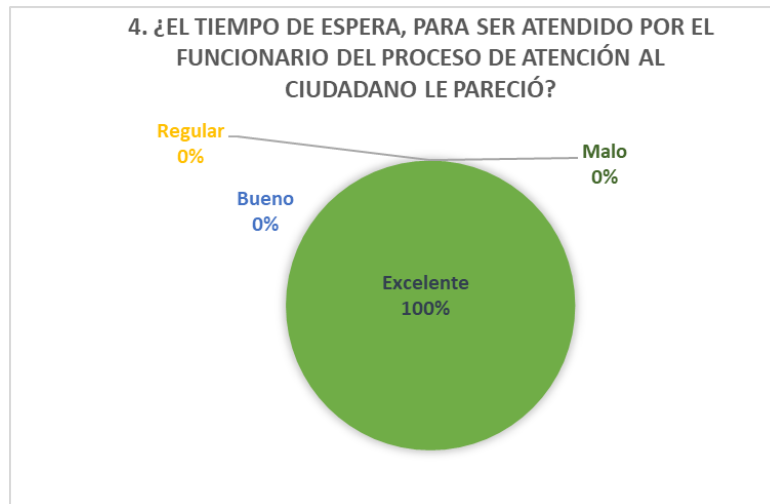


Grafica 9

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.

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



Grafica 10

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 100% excelente, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.



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

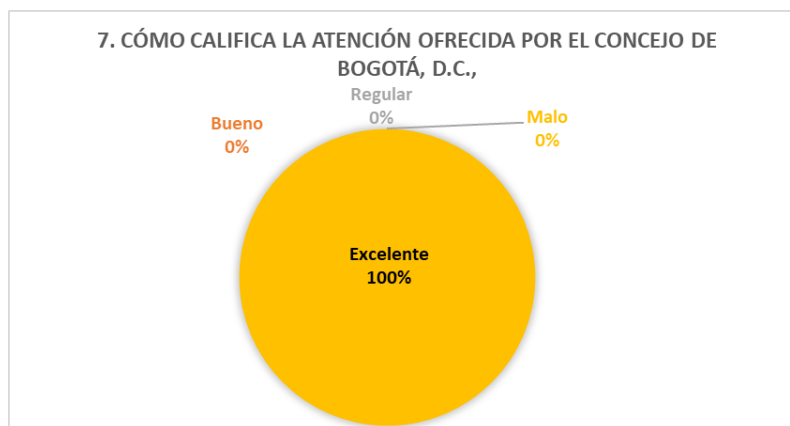
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 25



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 100%, como excelente, en términos generales la ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá.



Grafica 13

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

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 abril 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	100%
Bueno	0%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%

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.

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



Grafica 13

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

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2025

Mediante el Acuerdo 977 del 04 de marzo del 2025 «*Por el cual se modifica la estructura organizacional del Concejo de Bogotá, D.C., se crean dependencias, se les asignan funciones, se modifica la planta de personal y se dictan otras disposiciones*», se adoptó el nuevo modelo organizacional para la Corporación. Así mismo, la Circular con radicado 2025IE6477 del 3 de abril de 2025, la Resolución 272 de 2025, la cual se encuentra publicada en la Red Interna - carpeta de la Mesa Directiva, así como en la página web y en los Anales de la Corporación.

Capacitación Funcional- Bogotá te Escucha

Jueves, 10 abril 8:00 – 11:00am

De acuerdo a lo señalado en el artículo 1º del acuerdo en mención, Atención al Ciudadano dentro de la nueva estructura organizacional pasará a ser la **Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía**, quienes directamente responderán a la Secretaría General. Teniendo en cuenta lo anterior, se ha creado el cargo de Subdirector Técnico, Código 068, para la dependencia Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía de la Corporación.

De igual forma se modificaron las funciones de la dependencia, lo que implica ajustes en diversos niveles de la gestión Institucional, iniciando a hacer los ajustes dentro del nuevo modelo organizacional. Esta transformación de Atención al Ciudadano a **Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía**, inicia el 11 de abril 2025, Esta será la estructura organizacional:



Imagen 4

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

Por otro lado, y teniendo en cuenta el memorando cordis IE 7112, con fecha 21 de abril 2025, de la Dirección de Talento Humano, se informa a cada uno de los integrantes de la nueva Subdirección las funciones, de acuerdo con la Resolución 272 de 2025.

Es importante destacar, que se inician a realizar los cambios necesarios, por lo que la Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía, hace los requerimientos necesarios. Adjuntamos imagen de algunas solicitudes realizadas.

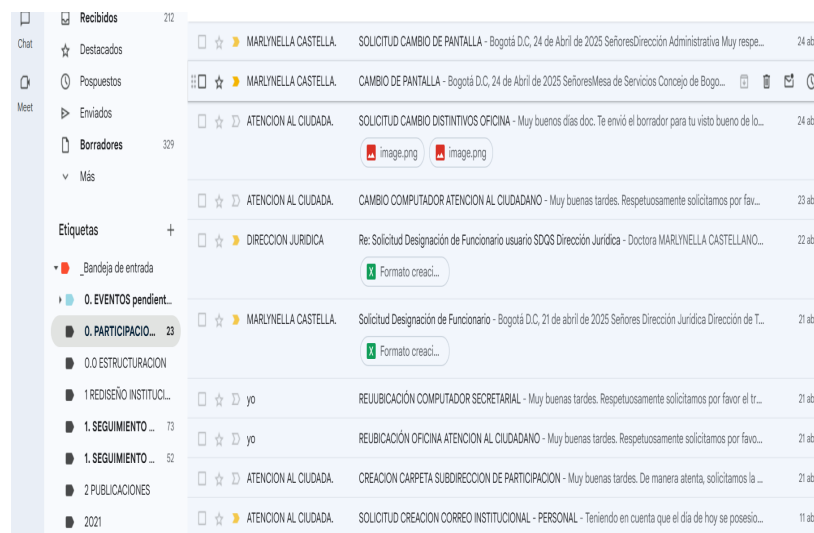


Imagen 5

Reunión, lunes 21 de abril de 2025, a las 9.30 am, con el fin de iniciar el plan de trabajo con la Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía la doctora **MARLYNELLA CASTELLANOS LUENGAS**.

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 28 de 25

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

Revisó: **Marlynella Castellanos Luengas** 
Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía