	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 MES DE ABRIL DE 2026


La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía presenta el informe correspondiente a la gestión de derechos de petición y solicitudes recibidas por la Corporación durante el mes de abril de 2026. Este informe consolida la información de todos los canales de comunicación.

Durante el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026, la entidad recibió un total de 189 solicitudes ciudadanas. Esta cifra refleja el compromiso institucional con la transparencia y la rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de las acciones definidas en el Plan Anticorrupción y los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. La gestión de estas solicitudes se orienta al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna y eficiente a la ciudadanía.

El presente documento especifica la información estadística sobre la recepción, atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) gestionadas. La fuente principal de datos para este análisis es la plataforma tecnológica "Bogotá Te Escucha", que centraliza la gestión de las SDQS, junto con otros canales de ingreso de peticiones.

El informe anexo, denominado Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Código: RCI-FO-002 PQRS V07 - 18-Dic-2025), provee una desagregación detallada de la información. Los datos se presentan de manera consolidada y se desglosan por:

- Canales de recepción: El origen de cada solicitud.
- Tipos de petición: La clasificación de cada trámite (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación).
- Medios de atención: Las vías utilizadas para dar respuesta a la ciudadanía.
- Número de ciudadanos atendidos: La cantidad total de personas que hicieron uso de estos servicios durante el 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, compilada en el Decreto 640 de 2025, por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública y se unifican las disposiciones relacionadas con la gestión pública y el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, así como con la Política Interna de la Corporación; durante el presente mes, se brindó a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



**CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía - Atención al Ciudadano en la dirección: [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto: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 ciento veinte seis (126) peticiones, que equivalen al sesenta y siete (67%) por ciento.



**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 sesenta (60) peticiones equivalentes al treinta y dos (32%) por ciento 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 recibió una (1) petición equivalentes al uno (1%) por ciento.



**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. En el presente no se recibieron peticiones.



**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 de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el presente mes, se recibieron dos (2) peticiones equivalentes al uno (1%) por ciento.

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



**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 de la Subdirección de Participación y Relación con 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 abril de 2026, 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:

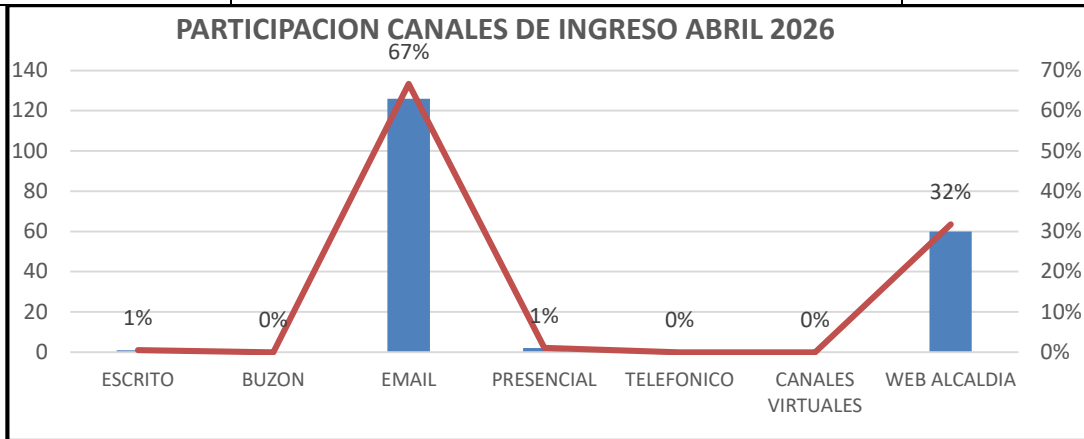
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS MES	%
ESCRITO	1	1%
BUZON	0	0%
EMAIL	126	67%
PRESENCIAL	2	1%
TELEFONICO	0	0%
CANALES VIRTUALES	0	0%
WEB ALCALDIA	60	32%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 1

En relación con el Cuadro No. 1, se observa que, de las ciento ochenta y nueve (189) SDQS registradas, el medio más utilizado por los ciudadanos durante el presente mes continúa siendo el canal de correo electrónico (E-mail), con ciento veintiséis (126) peticiones, lo que corresponde al sesenta y siete por ciento (67 %) del total. En segundo lugar, se encuentra la página web de la Alcaldía, con sesenta (60) peticiones, equivalente al treinta y dos por ciento (32 %).

En tercer lugar, se ubican los canales presencial y escrito, con dos (2) y una (1) petición respectivamente, cada uno con una participación del uno por ciento (1%). Los demás canales no registraron peticiones durante el periodo analizado.

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



Grafica No. 1

La Grafica No. 1 representa 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 ochenta y nueve (189) peticiones, las 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.

### TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el siguiente cuadro y gráfica se presenta la cantidad de SDQS registradas durante el mes de abril, su tipología y el porcentaje de participación correspondiente a cada clasificación. Es importante precisar que el total de clasificaciones puede ser superior al número de SDQS registradas en la plataforma, debido a que algunas solicitudes contienen varias tipologías asociadas.

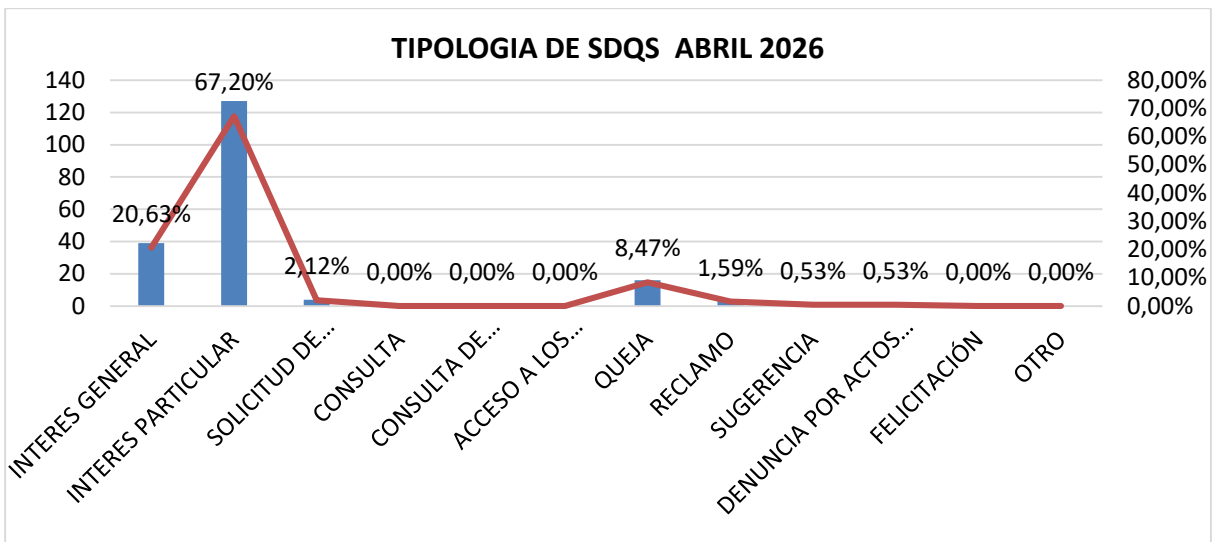
TIPOS DE SDQS ABRIL 2026	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	39	20,63%
INTERES PARTICULAR	127	67,20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	2,12%
CONSULTA	0	0,00%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0,00%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0,00%
QUEJA	16	8,47%
RECLAMO	3	1,59%
SUGERENCIA	1	0,53%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,53%
FELICITACIÓN	0	0,00%
OTRO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 2

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

La mayoría de los requerimientos corresponde a derechos de petición de interés particular, con ciento veintisiete (127) solicitudes, equivalentes al 67% del total recibido, lo que evidencia que la ciudadanía prioriza trámites relacionados con situaciones específicas. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general, con treinta y nueve (39) registros, correspondientes al 21%, seguidos de las quejas, con dieciséis (16) casos, equivalentes al 8%.


Las demás tipologías presentaron una participación menor, entre ellas las solicitudes de información con cuatro (4) casos y los reclamos con tres (3) registros. Asimismo, las sugerencias y denuncias por actos de corrupción reportaron un (1) caso cada una, mientras que las categorías de consulta, consulta de documentos y expedición de copias, acceso a documentos públicos, felicitación y otros no registraron solicitudes durante el periodo analizado.



Gráfica No. 2

Considerando los porcentajes registrados en la gráfica correspondiente al mes de abril de 2026, se evidencia que los derechos de petición de interés particular representan el 67,20% del total de SDQS, constituyéndose como la tipología con mayor participación. En segundo lugar, se ubican los derechos de petición de interés general con el 20,63%, seguidos de las quejas con el 8,47%, lo que refleja que la ciudadanía concentra sus requerimientos principalmente en asuntos de carácter particular y general.

Por otra parte, las demás tipologías presentan una participación mínima, como las solicitudes de información con el 2,12%, los reclamos con el 1,59% y las sugerencias y denuncias por actos de corrupción con el 0,53% cada una. Asimismo, categorías como consulta, consulta de documentos y expedición de copias, acceso a documentos públicos, felicitación y otros no registraron solicitudes durante el periodo analizado.

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

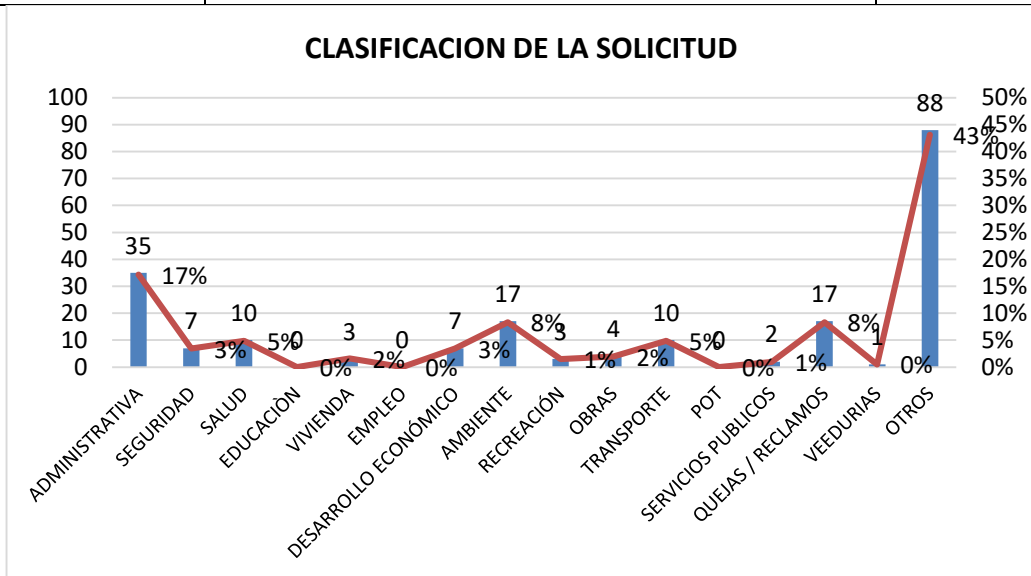
### CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

Es importante precisar que el total de clasificaciones de las solicitudes (204) es superior al número de SDQS radicadas (189), debido a que algunas peticiones son compartidas o trasladadas a otras entidades de acuerdo con sus competencias. Asimismo, un mismo requerimiento ciudadano puede contener varias solicitudes relacionadas con diferentes temáticas, generando más de una clasificación dentro del análisis realizado.

CLASIFICACION DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	35	17%
SEGURIDAD	7	3%
SALUD	10	5%
EDUCACIÓN	0	0%
VIVIENDA	3	2%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONÓMICO	7	3%
AMBIENTE	17	8%
RECREACIÓN	3	1%
OBRAS	4	2%
TRANSPORTE	10	5%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	2	1%
QUEJAS / RECLAMOS	17	8%
VEEDURIAS	1	0%
OTROS	88	43%
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 3

La tabla 3 evidencia que la categoría 'Otros' concentra la mayor participación con 88 clasificaciones, equivalentes al 43% del total registrado, seguida de las solicitudes de carácter administrativo con 35 casos (17%). De igual manera, las categorías de ambiente y quejas/reclamos presentan 17 registros cada una (8%), mientras que salud y transporte reportan 10 solicitudes respectivamente, correspondientes al 5%.




Grafica N° 3

La gráfica 3 permite identificar que la mayor concentración de solicitudes se encuentra en la categoría 'Otros', seguida de los temas administrativos, ambientales y de quejas/reclamos, evidenciando que gran parte de los requerimientos ciudadanos se relacionan con asuntos generales y de gestión administrativa. Por otra parte, categorías como educación, empleo y POT no registraron participación durante el periodo analizado.

En general, la gráfica refleja que los ciudadanos priorizan trámites sin tipología definida y administrativos.

### PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE ABRIL 2026

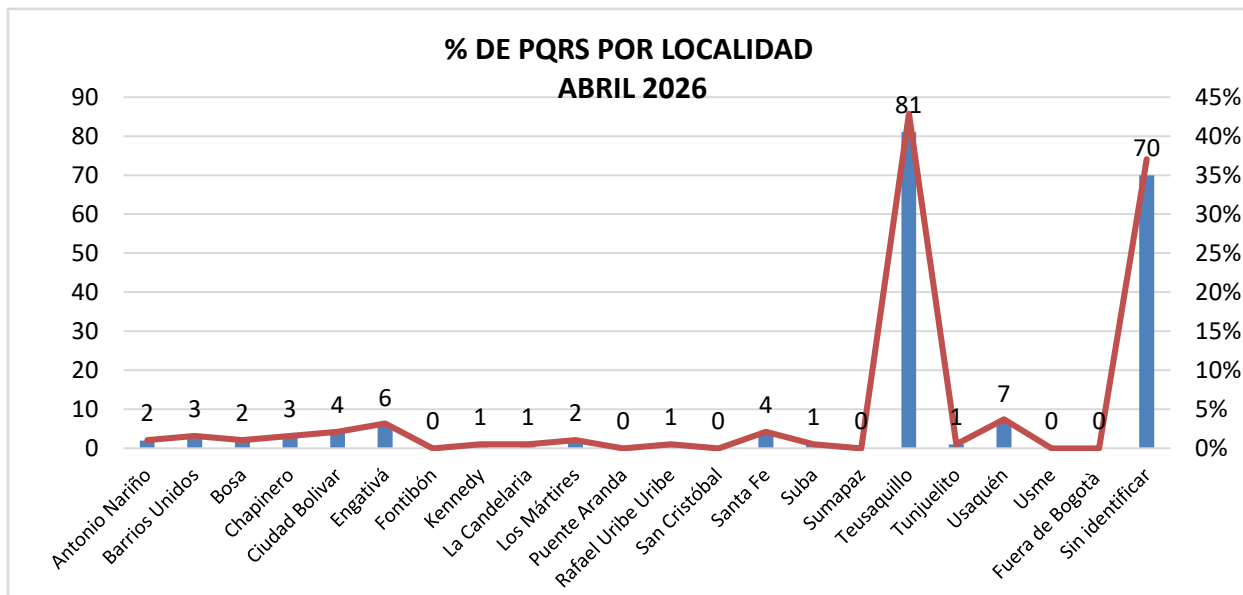
% LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	2	1%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	2	1%
Chapinero	3	2%
Ciudad Bolívar	4	2%
Engativá	6	3%
Fontibón	0	0%
Kennedy	1	1%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	2	1%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	4	2%
Suba	1	1%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	81	43%

	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>CÓDIGO:</b> GDE-PR002-FO2
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>FECHA:</b> 16 JUL. 2014

Tunjuelito	1	1%
Usaquén	7	4%
Usme	0	0%
Fuera de Bogotá	0	0%
Sin identificar	70	37%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 4

En relación con la participación por localidades, la tabla evidencia que la mayor participación de SDQS corresponde a registros sin identificar, con 70 usuarios equivalentes al 37% del total, seguida de la localidad de Teusaquillo con 81 registros, correspondientes al 43%. Asimismo, Usaquén reporta 7 solicitudes (4%) y Engativá 6 registros (3%), mientras que localidades como Ciudad Bolívar y Santa Fe presentan 4 casos cada una (2%).




Grafica No. 4

#### Análisis con cifras:

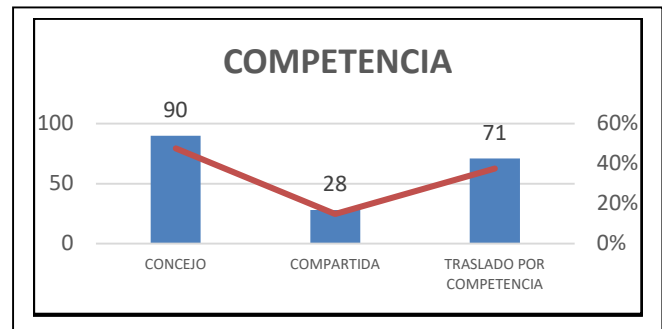
La gráfica permite identificar que la mayor concentración de SDQS se encuentra en la localidad de Teusaquillo y en los registros sin identificar, evidenciando una participación significativa de usuarios asociados a estas categorías. Por otra parte, varias localidades presentan una participación mínima y localidades como Fontibón, Puente Aranda, San Cristóbal, Sumapaz, Usme y registros fuera de Bogotá no reportaron solicitudes durante el periodo analizado.

Lo anterior se explica porque la mayoría de los requerimientos se reciben por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios presten menos atención a la geo-referenciación, al asumir que las respuestas serán enviadas directamente a los correos electrónicos desde donde se originaron las solicitudes.

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

## COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE ABRIL 2026

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	90	48%
COMPARTIDA	28	15%
TRASLADO POR COMPETENCIA	71	38%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>




Cuadro 5

Gráfica 5

Durante el mes de abril de 2026, de las ciento ochenta y nueve (189) SDQS registradas en el Sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, el 48 % correspondieron a peticiones atendidas directamente por el Concejo de Bogotá D.C., un 38% fueron trasladados por competencia a otras entidades, mientras que el 15% fue gestionada de manera compartida entre el Concejo y otras entidades. En términos de cantidades, esto equivale a 90 solicitudes atendidas por el Concejo y 71 trasladadas a otras entidades y 28 gestionadas de forma compartida.

La gráfica evidencia que la mayor parte de las SDQS registradas durante el periodo analizado fueron atendidas directamente por el Concejo de Bogotá D.C.; sin embargo, un porcentaje significativo requirió traslado por competencia o gestión compartida con otras entidades, lo que refleja la necesidad de articulación interinstitucional para garantizar una atención integral y oportuna a los requerimientos ciudadanos.




	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 24

## VISITA A BUZONES

Se realizó una revisión física del buzón ubicado en el edificio del CAD, sede de la Dirección de Talento Humano del Concejo de Bogotá, en busca de peticiones.

Se aclara que los buzones 1 y 2, que anteriormente se encontraban en la sede principal de la Corporación, fueron retirados debido a su deterioro. La Dirección Administrativa ha sido solicitada para la adquisición de nuevos buzones, los cuales aún no se han instalado.

 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. 17

LUGAR: SEDE PRINCIPAL CONCEJO DE BOGOTA Y CENTRO ADMINISTRATIVO DISTRITAL

FECHA: ABRIL 29 2026

HORA DE INICIACIÓN: 3.00 PM HORA DE FINALIZACIÓN: 3.30 PM

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

YOLANDA ROMERO CRUZ

### DESARROLLO

Siendo la(s) 3.00 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 - SEDE PRINCIPAL			
	No.	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA
X							X	X
X							X	X
X							X	X
X							X	X
X							X	X
X							X	X

Imagen 1

Es de anotar que estas visitas se realizan todos los miércoles de cada semana; sin embargo, al momento de la revisión del buzón no se encontró ningún formato de requerimiento. En la imagen anterior se evidencia el formato AC-PR001-F04. Se adjuntan los archivos de las actas correspondientes al mes de abril de 2026.


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 24

## No. PQRS - CONTRALORIA REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE ABRIL 2026

Para el mes de abril de 2026, y en relación con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición No. PQRS tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha”, se precisa que las dependencias del Concejo deben reportar a Atención a la Ciudadanía las PQRS que reciben de manera directa, las cuales no ingresan a través del canal formal de radicación (SDQS), pero que deben ser registradas para efectos de control, trazabilidad y consolidación de la información institucional.

En este contexto, se evidencia que, según reporte de Secretaría General, informó un total de 8 requerimientos durante el periodo analizado, discriminados en derechos de petición de interés general (1), interés particular (4) y peticiones de información (3).

PQRSD REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS CONTRALORIA									
TIPO	PRESIDENCIA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA		TOTAL ES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	4	0	0	0	0	0	0	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	3	0	0	0	0	0	0	3
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 24

## REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LAS DEPENDENCIAS ABRIL 2026


Durante el mes de abril ingresaron ciento ochenta y nueve 189 requerimientos a través del área de Atención a la ciudadanía del Concejo de Bogotá, los cuales fueron tramitados y gestionados a través de la plataforma Bogotá Te Escucha. Estos requerimientos fueron asignados a las diferentes dependencias de acuerdo a sus competencias y/o trasladados a las entidades competentes para la emisión de la respuesta de fondo.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS (189 SDQS ABRIL)		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMISION PRIMERA DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11	5%
COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO	12	6%
COMISION TERCERA PERMANENTE DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	5	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	21	10%
DIRECCION FINANCIERA	2	1%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	140	67%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0%
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1%
OFICINA DE TECNOLOGÍA	0	0%
PRESIDENCIA	0	0%
SECRETARIA GENERAL	13	6%
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

Cuadro 8

Es importante precisar que el total de participaciones por dependencia (208) es superior al número de SDQS radicadas (189), debido a que algunas solicitudes fueron gestionadas de manera compartida entre varias dependencias, de acuerdo con la competencia y el trámite requerido.

En este sentido, la Mesa Directiva (atención a la ciudadanía) concentró la mayor participación con 140 SDQS, equivalentes al 67% del total registrado, seguida de la Dirección de Talento Humano con 21 casos (10%). Asimismo, la Secretaría General y la Comisión Segunda Permanente de Gobierno registraron 13 y 12 solicitudes

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 24

respectivamente, correspondientes al 6% cada una.

Por otra parte, dependencias como la Dirección Administrativa, Dirección Jurídica, Presidencia, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y Oficina de Tecnología no registraron participación durante el periodo analizado.

En conclusión, la información evidencia que el proceso de recepción y gestión de los requerimientos ciudadanos se encuentra centralizado en el área de Atención a la Ciudadanía, la cual cumple un papel fundamental en la canalización y trámite de las solicitudes presentadas ante la Corporación. Asimismo, la participación de Talento Humano y la Secretaría General refleja el apoyo institucional en la gestión de algunos casos específicos, garantizando la adecuada atención y seguimiento a los requerimientos ciudadanos.


### **INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C. MES DE ABRIL 2026**

Los datos que se presentan a continuación fueron extraídos de la “Encuesta de Percepción Ciudadana” aplicada a las personas usuarias que asistieron de manera presencial durante el presente mes a la Oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C, mediante el formato RCI-FO-003.

Lo anterior tiene como finalidad medir el grado de satisfacción y percepción de los ciudadanos respecto al servicio y la atención presencial brindada por la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C. durante el mes de abril de 2026. En este periodo se atendieron de manera directa ciudadanos (7) ciudadanos, a quienes se les aplicó el mismo número de encuestas.

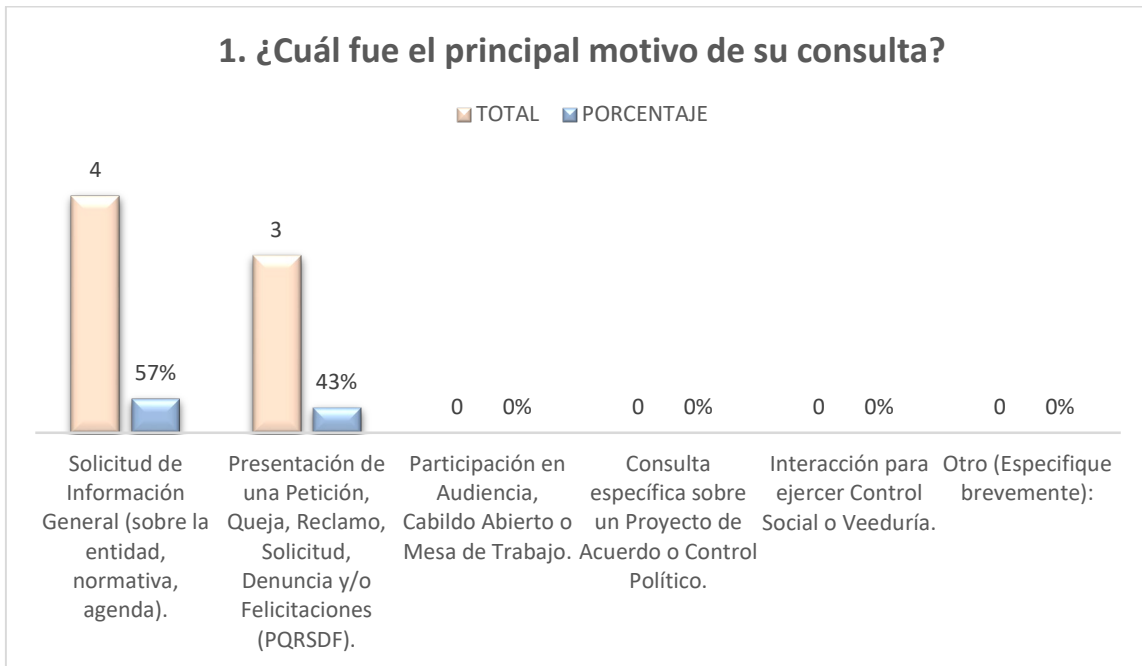
La encuesta de percepción ciudadana sobre la atención recibida, realizada de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá D.C., incluye seis (6) preguntas cerradas con diferentes opciones de respuesta y una (1) pregunta abierta. Estas se dividen en tres bloques orientadas a: i) identificar el perfil del ciudadano mediante tres (3) preguntas; ii) evaluar la percepción frente a la calidad del servicio a través de una (1) pregunta que contiene cinco (5) criterios de evaluación; y iii) medir el nivel de satisfacción general y las oportunidades de mejora mediante tres (3) preguntas.

El análisis de los resultados se presenta pregunta por pregunta, considerando cada una de las opciones de respuesta.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 24


## 1. PERFIL Y CONTEXTO DEL CIUDADANO

En relación con el perfil y contexto del ciudadano, correspondiente a la primera pregunta de la encuesta: ¿cual fue el principal motivo de su consulta?, a continuación, se presenta la gráfica (1) en la que se muestra el número de respuestas registradas en cada una de las opciones establecidas en el instrumento de medición.

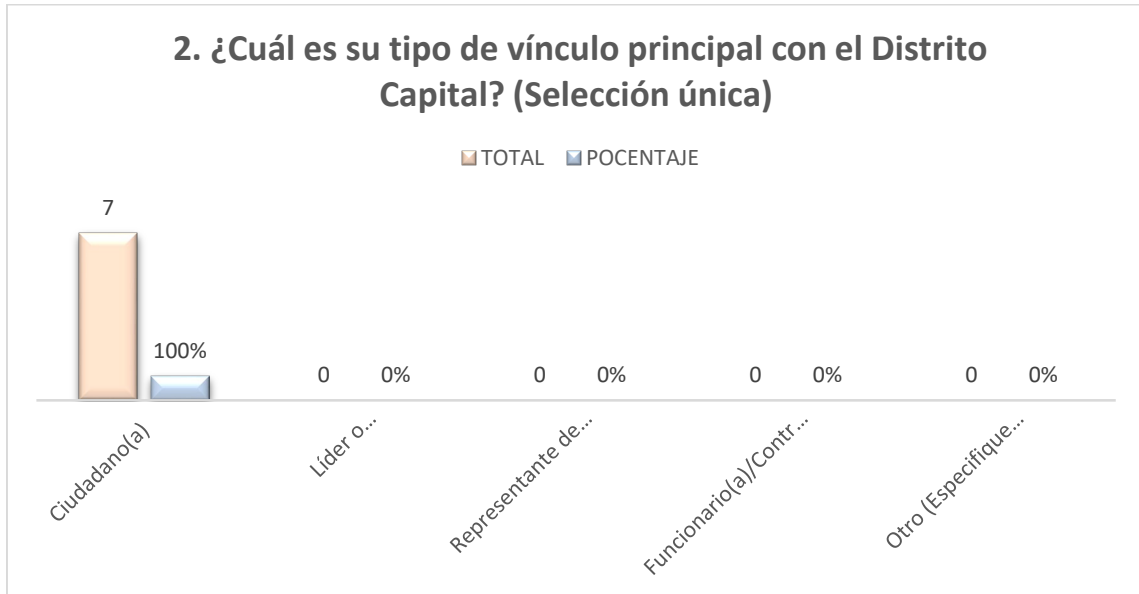


### Análisis de la pregunta ¿Cuál es el motivo principal de la consulta?

De acuerdo con la información presentada en la gráfica, el principal motivo de consulta de los ciudadanos fue la solicitud de información general sobre la entidad, la normativa y la agenda institucional, con ocho (4) respuestas que representan el 57 % del total; en segundo lugar, se ubica la presentación de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones), con dos (3) respuestas equivalentes al 43 %. No se registraron consultas relacionadas con participación en audiencias públicas, cabildo abierto o mesas de trabajo, ni sobre proyectos de acuerdo, control político o ejercicios de control social, lo que evidencia que la interacción ciudadana se concentra principalmente en la obtención de información, sugiriendo la necesidad de fortalecer la divulgación y promoción de los espacios de participación institucional.

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

2. Análisis de la pregunta:  
¿cuál es su tipo de vínculo principal con el Distrito Capital? (grafica 2)

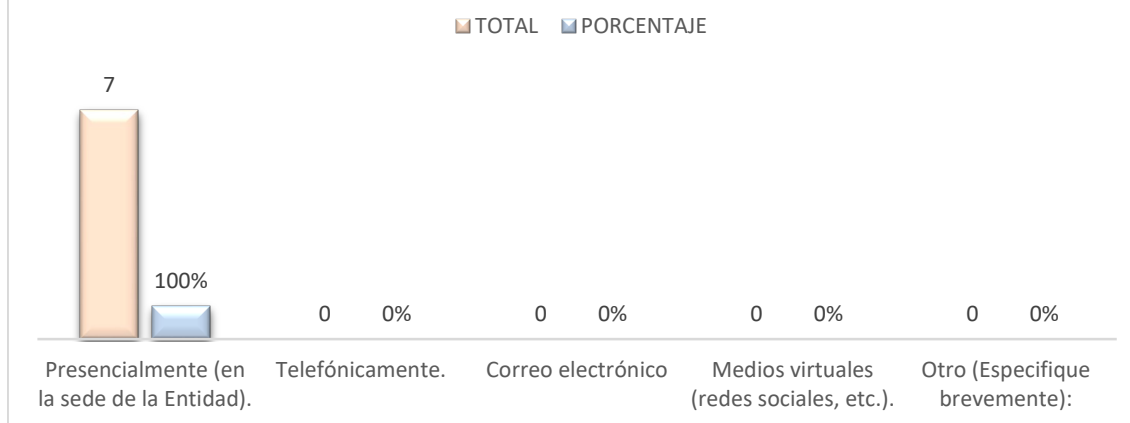


Grafica 2

El 100 % de los encuestados (7 personas) manifestó tener como vínculo principal con el Distrito Capital la calidad de ciudadano(a). No se registraron respuestas correspondientes a líderes o representantes de organizaciones sociales o comunitarias, representantes de entidades o empresas privadas, ni funcionarios o contratistas de otras entidades públicas durante el periodo evaluado.

3. Análisis de la pregunta  
¿Como contacto al Concejo? (grafica 3)

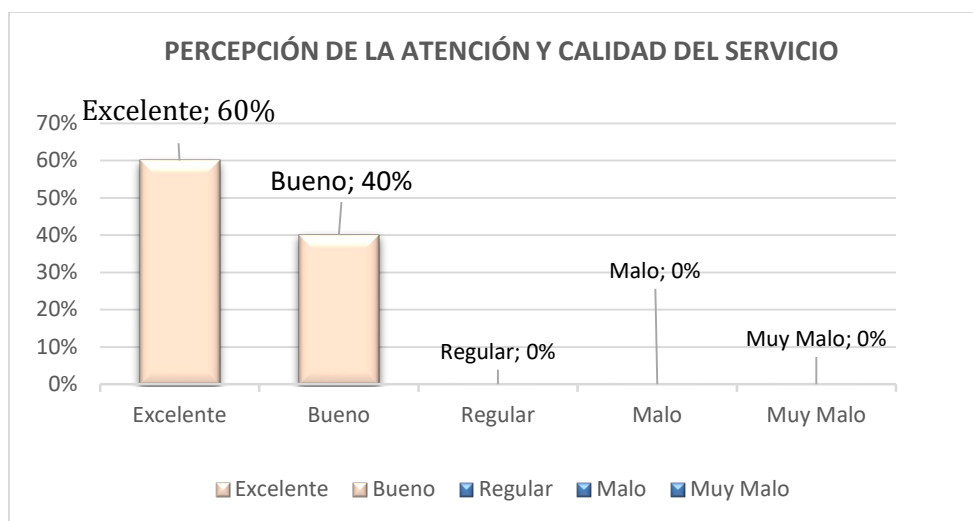
### 3. ¿Cómo contactó al Concejo?



Grafica 3


Según la encuesta (grafica 3), el 100 % de los ciudadanos encuestados (7 personas) manifestó haber contactado a la entidad de manera presencial en la sede institucional. No se registraron atenciones a través de canales telefónicos, medios virtuales u otros durante el periodo evaluado.

#### 4. Respecto a la percepción de la atención y calidad del servicio.



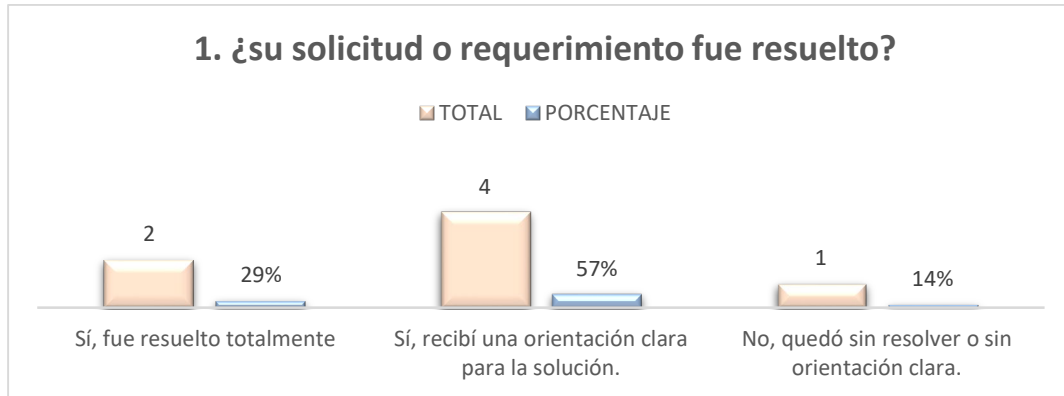
Grafica 4

De acuerdo con los resultados del nivel de satisfacción, el 60 % de los ciudadanos calificó el servicio como excelente y el 40 % como bueno, lo que evidencia una percepción altamente positiva de la atención recibida, mientras que no se registraron calificaciones en la categoría regular, malo y muy malo (0 %).

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 24

5. Análisis a la pregunta:

¿Su solicitud o requerimiento fue resuelto o recibió una orientación efectiva por parte del funcionario?




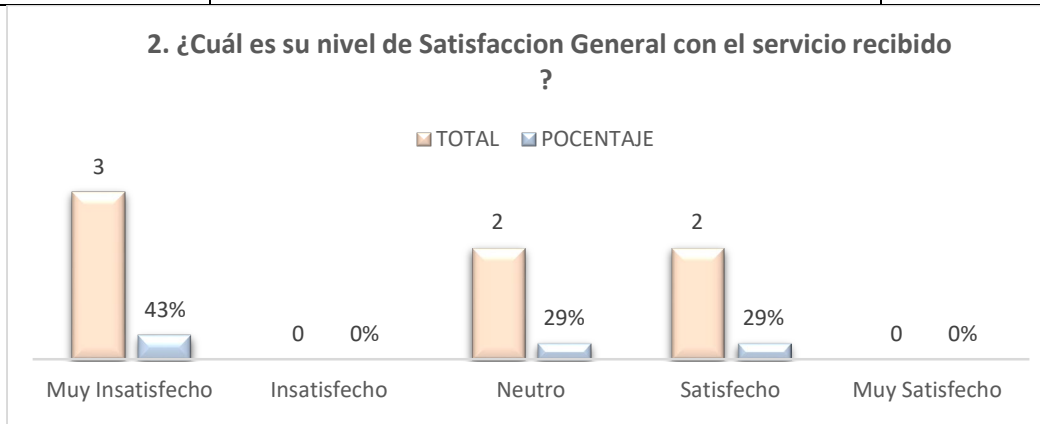
Grafica 5

Según grafica 5, de acuerdo con los resultados de la encuesta, el 57 % de los ciudadanos manifestó haber recibido una orientación clara para la solución de su solicitud, mientras que el 29 % indicó que su requerimiento fue resuelto totalmente; en contraste, una persona (14 %) señaló que su caso no fue resuelto o no recibió una orientación clara. En conjunto, estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva en la atención brindada, especialmente en términos de orientación al ciudadano, aunque se identifica una oportunidad de mejora para garantizar la resolución efectiva y completa de todos los requerimientos.

6. Análisis a la pregunta, considerando todos los aspectos de interacción:

¿Cuál es su nivel general con el servicio recibido?

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 24



Grafica 6

De acuerdo con los resultados reflejados en la gráfica 6, el 29% de los ciudadanos manifestó encontrarse satisfecho con el servicio recibido, mientras que el 43% indicó estar muy insatisfecho con el servicio recibido, y un 29% se ubicó en un nivel neutro. En términos generales, los resultados evidencian una percepción no favorable frente a la atención brindada; sin embargo, la presencia de respuestas neutrales permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia y satisfacción de la ciudadanía


7. Análisis la pregunta 7 (abierta):

¿Qué aspecto o practica del funcionario considera que debería eliminarse para mejorar el servicio?

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, no se recibió ningún tipo de retroalimentación o aporte relacionado con aspectos o prácticas que deban eliminarse para mejorar el servicio. Esto indica que, para los ciudadanos encuestados, no se identificaron situaciones negativas relevantes durante la atención recibida.

### CONCLUSIONES

Los resultados de la encuesta aplicada a los ciudadanos atendidos en la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C., evidencian un nivel de satisfacción general favorable frente al servicio recibido durante el mes evaluado. La mayoría de los usuarios manifestó percepciones positivas respecto a la atención, el trato respetuoso y la orientación brindada por los servidores.

	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO: GDE-PR002-FO2</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 00</b>
		<b>FECHA: 16 JUL. 2014</b>
		<b>PÁGINA 20 de 24</b>

Asimismo, se destaca el compromiso del personal en la atención al ciudadano, reflejado en los indicadores evaluados, los cuales muestran valoraciones mayoritariamente en niveles de excelente y bueno.

No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo acciones de mejora orientadas a optimizar la resolución de los requerimientos y seguir incrementando los niveles de excelencia en la atención al ciudadano.

**Fortalezas identificadas**

- Actitud y disposición del personal en la atención.
- Cumplimiento en los tiempos de atención.
- Alto nivel de satisfacción general de los usuarios.

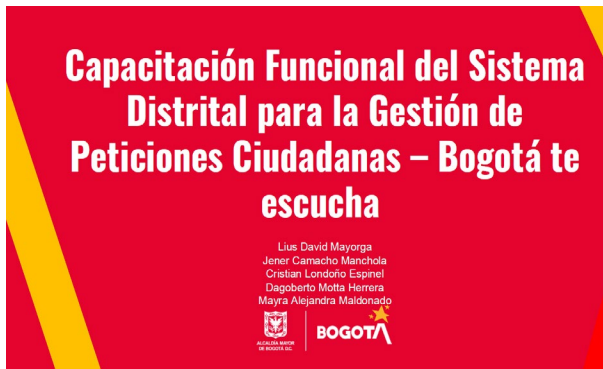
**Oportunidades de mejora**

- Fortalecer la efectividad en la solución de las solicitudes.
- Implementar acciones que permitan aumentar las valoraciones en nivel excelente en futuras mediciones.

**ACTIVIDADES MES DE ABRIL DE 2026**



**ABRIL 8 2026 CAPACITACION FUNCIONAL**

Con base en el plan de capacitaciones para la vigencia 2026, 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 cual fueron invitados todos los funcionarios que tienen acceso al SDQS, de la cual somos parte




**Capacitación Funcional del Sistema  
Distrital para la Gestión de  
Peticiones Ciudadanas – Bogotá te  
escucha**

Lius David Mayorga  
 Jener Camacho Manchola  
 Cristian Londoño Espinel  
 Dagoberto Motta Herrera  
 Mayra Alejandra Maldonado

PROCESO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		CÓDIGO	0200071211					
	PROCESAMIENTO	SECTOR DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN			SECTOR	02			
NOMBRE DEL ACTIVADO		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD							
Dependencia		Tarea							
Objetivo		Objetivo de la actividad							
Fecha		Fecha de ejecución							
NOMBRE	NOMBRE DEL USUARIO	CORREO DE CONTACTO	DEPENDENCIA DE ORIGEN	CORREO	ESTADO DE SOLICITUD				FECHA
					RECEBIDA	EN PROCESO	RESUELTA	EN ESPERA	
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 24

## ABRIL 15 2026 ASESORÍA EN RENDICIÓN DE CUENTAS – CASUR


Con el fin de crear la responsabilidad en las entidades para aplicar correctivos y acciones de mejora, asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas, la FUNCIÓN PÚBLICA dicta estos cursos motivacionales, teniendo en cuenta el Manual único de rendición de cuentas (MURC), que contiene los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas.

Esta jornada se llevó a cabo el 15 de abril, y se contó con el material de consulta relacionado a continuación:

- Presentación en PDF
- Matriz de herramientas de dialogo
- Enlace al Manual Único de Rendición de cuentas: [MURC](#)
- Enlace a la grabación: [Casur - Rendición de cuentas-20260415 144128-Grabación de la reunión.mp4](#)



**ABRIL 22 2026. Se publica pieza comunicativa para una adecuada atención de las llamadas que ingresan al CONCEJO DE BOGOTA D.C.**

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 24



ATENCIÓN AL CIUDADANO CONCEJO DE BOGOTÁ

Para: Funcionarios; CONCEJALES



Mié 22/04/2026 14:12



Reenvió este mensaje el Mié 22/04/2026 14:49.

[Ver conversación](#)

Estimados(as) compañeros(as), Desde la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá queremos invitarlos a fortalecer nuestra atención a la ciudadanía. A diario, muchas personas se comunican con nosotros en busca de orientación, información o apoyo. Atender sus llamadas de manera oportuna no solo mejora el servicio, sino que también fortalece la confianza en nuestra labor.

**Contestar es escuchar, y escuchar es servir mejor. Agradecemos su compromiso con una atención cercana, oportuna y de calidad.**



**Si,**



**Pero**






La ciudadanía no se siente importante

Por favor, contesta tu extensión

**Fomentemos un Concejo más abierto**  
 un mensaje de la  
 Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 23 de 24

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES


El análisis de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de la Corporación ha generado un conjunto de recomendaciones clave para optimizar la respuesta institucional y fortalecer la relación con la ciudadanía.

### Mejora en la Gestión y Cumplimiento Normativo

1. Adherencia a los procedimientos: Es fundamental que todos los funcionarios y contratistas de la Corporación se adhieran estrictamente al "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", conforme a la Circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021. De igual forma, se requiere la aplicación obligatoria del procedimiento establecido en la Resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022 para la gestión de derechos de petición.
2. Uso del aplicativo "Bogotá Te Escucha": Se recomienda insistentemente que todas las dependencias utilicen el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conocido como "Bogotá Te Escucha", para radicar y gestionar todas las solicitudes que ingresen. Esto asegura un manejo óptimo y un registro unificado.
3. Compromiso de las dependencias: El compromiso de cada dependencia es crucial para garantizar que todas las solicitudes se atiendan dentro de los plazos legales. El incumplimiento de estos términos no solo puede acarrear una falta disciplinaria, sino que también afecta negativamente la imagen de la entidad y su calificación en la evaluación distrital.

### Calidad y Eficiencia en la Respuesta Ciudadana

1. Enfoque en la calidad: La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía hace especial énfasis en la necesidad de que las respuestas a los ciudadanos cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. La comunicación debe ser precisa y fácil de entender.
2. Lenguaje claro y sencillo: Es esencial que las respuestas se redacten con un lenguaje claro, cálido y sencillo, abordando de manera específica lo que el peticionario solicita.
3. Guía de Calidad y Calidez: Para asegurar una gestión de alta calidad, es

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

imprescindible seguir los lineamientos de la "Guía de 24 PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 INFORME DE GESTIÓN VERSIÓN: 00 FECHA: 16 JUL. 2014 PÁGINA 24 de 21 Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos" (2212100-GS-021). La Veeduría Distrital utiliza esta guía para evaluar el desempeño, por lo que su aplicación es clave para obtener resultados favorables.

## Estrategias para la Mejora Continua

1. Posicionamiento institucional: Para fortalecer la percepción pública de la entidad, se deben continuar implementando estrategias que mejoren la capacidad de respuesta. Esto incluye el fortalecimiento de los canales de atención, la capacitación continua del personal y la promoción de una cultura de autocontrol en todas las dependencias.
2. Mecanismos de control: Se deben seguir realizando ajustes en los procesos para mejorar el manejo y control de las PQRS. Esto implica la implementación de instrumentos que garanticen el cumplimiento de los términos normativos y la presentación oportuna de informes consolidados, sugiriendo escenarios de control integrados.

Estas recomendaciones buscan consolidar un modelo de gestión centrado en la eficiencia, la transparencia y la calidad en el servicio, fortaleciendo así la confianza y la relación del Concejo de Bogotá con la ciudadanía.

## SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA CONCEJO DE BOGOTÁ

c.c. Control Interno  
c.c. Planeación

Elaboro: Ma. Antonia Báez Lizarazo, Profesional Universitario 219-01  
Yolanda Romero Cruz, Secretario Ejecutivo 425-11  
Reviso y Aprobó: Zayde Karina Trujillo Muñoz, Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía