



JOSÉ MIGUEL PEY
1763-1838
ESTADISTA Y MILITAR
PATRIOTA, PRIMER ALCALDE
ORDENADO DE SANTAFÉ DE
BOGOTÁ, JUNIO 20 DE 1810

**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 2 de 25

SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA INFORME ANUAL 2025

Nos permitimos presentar el informe de Gestión, correspondiente al año 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”**, esto del 1 de enero al 31 de diciembre 2025.

Así mismo, se reportan las actividades adelantadas al interior de la Subdirección.

En este informe, se reportará la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la Entidad por diferentes canales, los cuales ascienden a dos mil ciento cuarenta y nueve (**2149**) solicitudes de trámites ciudadanos, lo que demuestra 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.

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 año 2025.

Canal de ingreso de peticiones



recibidos.

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 **47** peticiones escritas, equivalentes al 5% del total de requerimientos



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.



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 **1565** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **73%** del 100% de peticiones recibidas.

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



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el año 2025, se recibieron **504** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **23%** del total recibida en el periodo.



TELEFÓNICO: Se recibe 4 solicitud telefónicas.



PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **29** solicitudes, equivalentes al 1% de las solicitudes recibidas.



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 primer semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes que hayan ingresado por estos canales.

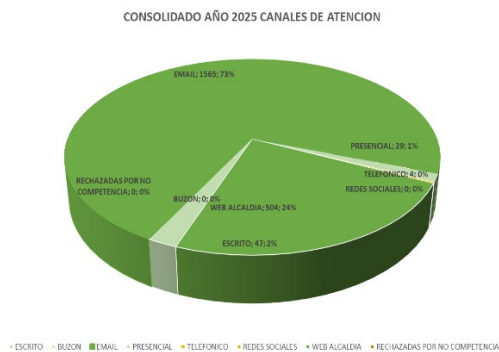
CANALES DE ATENCION AÑO 2025										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	3	0	101	3	1	0	37	0	145	7%
FEBRERO	3	0	196	0	1	0	52	0	252	12%
MARZO	3	0	170	0	0	0	43	0	216	10%
ABRIL	0	0	177	0	0	0	22	0	199	9%
MAYO	2	0	139	14	2	0	40	0	197	9%
JUNIO	3	0	115	3	0	0	48	0	169	8%
JULIO	8	0	135	0	0	0	48	0	191	9%
AGOSTO	1	0	112	0	0	0	28	0	141	7%
SEPTIEMBRE	7	0	147	2	0	0	44	0	200	9%
OCTUBRE	5	0	120	1	0	0	61	0	187	9%
NOVIEMBRE	7	0	97	5	0	0	46	0	155	7%
DICIEMBRE	5	0	56	1	0	0	35	0	97	5%
TOTAL	47	0	1565	29	4	0	504	0	2149	100%
% POR CANAL	2%	0%	73%	1%	0%	0%	23%	0%	100%	

Análisis de la gestión canales de ingreso de peticiones

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del año 2025, a continuación, se relacionan los casos 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.

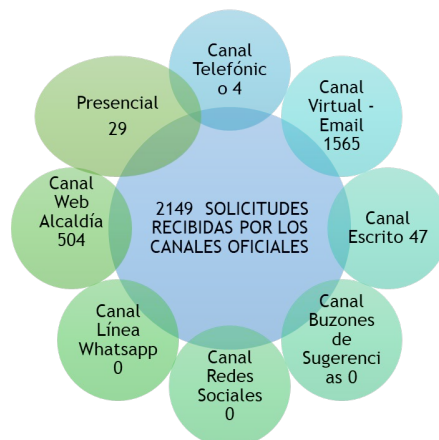
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 25

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó 2149 requerimientos en el sistema SDQS y 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



CONSOLIDADO AÑO 2025 CANALES DE ATENCION		
CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ESCRITO	47	2%
BUZON	0	0%
EMAIL	1565	73%
PRESENCIAL	29	1%
TELEFONICO	4	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	504	23%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	2149	100%

Podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos durante el año 2025 es el correo electrónico con dirección atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, E-MAIL con **1565** peticiones que corresponden al **73%**, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha con **504** peticiones que corresponden al **23%** y el medio escrito con **47** solicitudes que corresponde al **2%** de las solicitudes de los ciudadanos, lo que indica que la facilidad, rapidez y la variedad de los recursos son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano. 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 5 de 25

Podemos analizar que en los meses en que más se recibieron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fueron febrero marzo y septiembre; 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 y redes sociales.

Tipología y Porcentaje de las Peticiones

En el Cuadro 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 anual.

TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2025														
MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTO Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
ENERO	14	92	18	4	2	0	11	1	1	2	0	0	145	7
FEBRERO	12	178	23	0	0	1	35	2	0	1	0	0	252	12
MARZO	14	173	6	1	0	0	19	1	0	0	0	2	216	10
ABRIL	11	165	3	2	1	0	15	2	0	0	0	0	199	9
MAYO	28	142	4	2	0	0	19	0	0	2	0	0	197	9
JUNIO	22	124	6	0	6	0	8	0	0	0	0	3	169	8
JULIO	17	121	16	2	2	0	27	2	2	1	0	1	191	9
AGOSTO	13	102	6	3	1	0	15	0	0	0	0	1	141	7
SEPTIEMBRE	17	149	10	1	2	0	15	2	0	3	1	0	200	9
OCTUBRE	3	125	13	1	2	0	23	5	4	11	0	0	187	9
NOVIEMBRE	16	102	6	1	1	0	18	2	0	9	0	0	155	7
DICIEMBRE	7	57	2	2	2	0	18	6	0	1	0	2	97	5
TOTAL	174	1530	113	19	19	1	223	23	7	30	1	9	2149	100
% PARTICIPACION	8%	71%	5%	1%	1%	0%	10%	1%	0%	1%	0%	0%	100%	100%

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el año 2025, son los derechos de petición de Interés Particular con **1530** requerimientos, con un **71%** de participación; quejas con **223 y 10%** de participación; derechos de petición de Interés General con **174 y 8%** de participación; y solicitudes de información con **113** requerimiento **5%** de participación, los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.

Porcentaje de localidades atendidas

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **2149** solicitudes, **1207** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **56%** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **18%** y un numero de **388** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación; la sigue la Localidad de Engativá con **96** solicitudes y un porcentaje de participación del **4%**; así mismo. 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

LOCALIDADES ATENDIDAS 2025														
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	1	2	1	3	0	1	5	1	1	0	1	0	16	1%
Barrios Unidos	1	0	3	0	0	0	0	0	1	2	0	2	9	0%
Bosa	3	2	1	0	2	1	0	2	4	2	0	0	17	1%
Chapinero	0	0	2	0	3	0	3	3	1	1	1	0	14	1%
Ciudad Bolívar	0	0	2	1	1	1	3	3	1	0	2	1	15	1%
Engativá	3	11	17	15	8	6	11	3	2	10	5	5	96	4%
Fontibón	2	1	2	3	2	4	3	2	0	7	0	2	28	1%
Kennedy	5	2	4	10	19	6	6	0	6	2	4	2	66	3%
La Candelaria	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	7	0%
Los Mártires	1	5	0	1	2	3	4	1	9	3	0	1	30	1%
Puente Aranda	0	0	0	3	5	1	6	1	1	1	3	2	23	1%
Rafael Uribe Uribe	1	2	1	0	0	1	5	0	3	0	3	0	16	1%
San Cristóbal	6	4	10	4	6	4	0	4	1	0	4	5	48	2%
Santa Fe	0	0	1	2	0	1	2	2	3	4	1	2	18	1%
Suba	4	3	5	3	8	3	2	4	5	0	4	1	42	2%
Sumapaz	0	2	2	2	2	0	1	2	1	1	0	1	14	1%
Teusaquillo	17	46	75	61	25	39	11	15	41	11	27	20	388	18%
Tunjuelito	4	1	1	0	0	0	2	2	1	2	0	6	19	1%
Usaquén	4	7	7	7	7	2	2	0	9	6	6	2	59	3%
Urmé	1	2	0	2	2	0	2	1	0	4	0	0	14	1%
Soacha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Sin identificar	91	161	82	82	104	94	121	95	110	128	94	45	1207	56%
Fuera de Bogotá	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0%
TOTAL	145	252	216	199	197	169	191	141	200	187	155	97	2149	100%

A continuación se presenta un análisis de los ingresos (registros/atenciones) y su participación porcentual con base en el cuadro “Localidades Atendidas 2025”. El análisis se hace en términos de volumen total y distribución porcentual, tanto por localidad como por comportamiento mensual.

1. Panorama general de ingresos 2025

2.

- Total de ingresos/atenciones: 2.149
- La distribución no es homogénea, existe una alta concentración en pocas localidades y una categoría dominante: “Sin identificar”.
- El comportamiento mensual muestra picos claros en el primer semestre y una caída progresiva hacia diciembre.

•

2. Análisis por participación porcentual (localidades)

2.1. Alta concentración del ingreso

Localidad	Total	% Participación
Sin identificar	1.207	56%
Teusaquillo	388	18%
Engativá	96	4%
Kennedy	66	3%
Usaquén	59	3%

- Dos categorías (“Sin identificar” y Teusaquillo) concentran 74% del total de ingresos, lo que evidencia:

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

2.2. Localidades de participación media (1% – 2%)

Estas localidades tienen una presencia constante pero limitada:

- Suba (2%)
- San Cristóbal (2%)
- Los Mártires (1%)
- Fontibón (1%)
- Puente Aranda (1%)
- Santa Fe (1%)
- Sumapaz (1%)
- Tunjuelito (1%)
- Usme (1%)
- Bosa, Chapinero, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, Antonio Nariño (≈1%)

Representan **ingresos dispersos**, sin liderazgo claro.

2.2. Localidades con participación marginal o nula

- Barrios Unidos (0%)
- La Candelaria (0%)
- Soacha (0%)
- Fuera de Bogotá (0%)
-

Estas zonas no generan impacto significativo en el total anual.

3. Análisis de ingresos por mes

Mes	Total	Tendencia
Febrero	252	Máximo del año
Marzo	216	Alto
Septiembre	200	Recuperación
Abril	199	Estable
Mayo	197	Estable
Octubre	187	Leve descenso
Junio	169	Descenso
Enero	145	Bajo
Agosto	141	Bajo
Noviembre	155	Moderado
Julio	191	Repunte
Diciembre	97	Mínimo anual

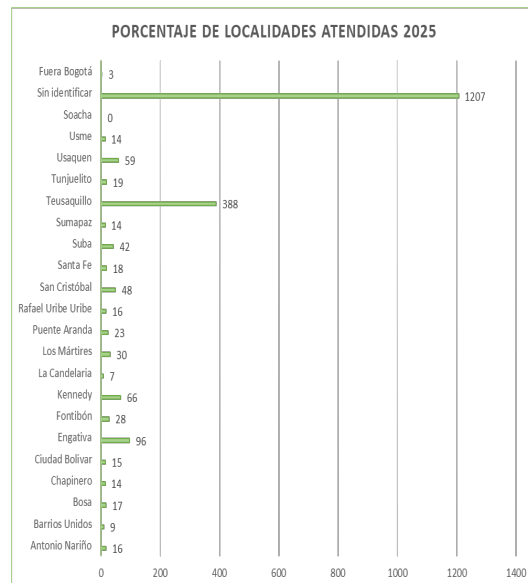
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 25

- Primer semestre concentra la mayor actividad, especialmente febrero y marzo.
- Diciembre presenta una caída drástica, con apenas 4,5% del total anual.
- El comportamiento es estacional, posiblemente asociado a:
- Mayor gestión administrativa a inicio de año.
- Disminución de actividad en fin de año.

3. Hallazgos claves

1. Alto nivel de registros “Sin identificar” (56%)
 - Limita la toma de decisiones territoriales.
 - Afecta la trazabilidad y focalización de recursos.
2. Teusaquillo es la localidad con mayor ingreso identificado
 - 18% del total.
 - Comportamiento fuerte entre febrero y abril.
3. Baja diversificación territorial
 - Más del 70% del ingreso se concentra en solo dos categorías.
 - La mayoría de localidades no supera el 2% de participación.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS 2025	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	16	1%
Barrios Unidos	9	0%
Bosa	17	1%
Chapinero	14	1%
Ciudad Bolívar	15	1%
Engativá	96	4%
Fontibón	28	1%
Kennedy	66	3%
La Candelaria	7	0%
Los Mártires	30	1%
Puente Aranda	23	1%
Rafael Uribe Uribe	16	1%
San Cristóbal	48	2%
Santa Fe	18	1%
Suba	42	2%
Sumapaz	14	1%
Teusaquillo	388	18%
Tunjuelito	19	1%
Usaquén	59	3%
Usme	14	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	1207	56%
Fuera Bogotá	3	0%
TOTAL	2149	100%



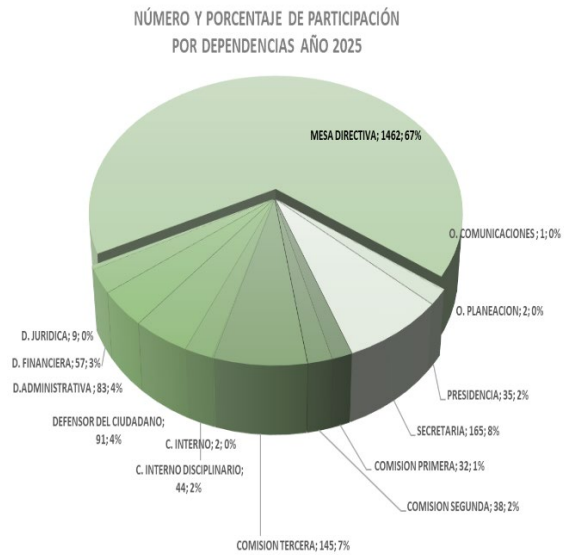
El análisis evidencia que, aunque el volumen total de ingresos es significativo, la **concentración territorial y la falta de identificación del origen** representan los principales retos de gestión. Abordar estas brechas permitirá mejorar la eficiencia operativa, la cobertura territorial y la toma de decisiones estratégicas.

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

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS AÑO 2025

Durante el año 2025 ingresaron **2149** 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.

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS AÑO 2025		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	2145	99%
COMISION PRIMERA	32	1%
COMISION SEGUNDA	38	2%
COMISION TERCERA	145	7%
C. INTERNO	2	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	44	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	91	4%
D.ADMINISTRATIVA	83	4%
D. FINANCIERA	57	3%
D. JURIDICA	9	0%
MESA DIRECTIVA	1462	67%
O. COMUNICACIONES	1	0%
O. PLANEACION	2	0%
PRESIDENCIA	35	2%
SECRETARIA	165	8%
TOTAL	2166	100%



1. Panorama general

- El total de registros es de 2149 que contrasta con 2.166 representados en la tabla y gráfico anterior, representan el 100% de la participación. Se identifica una concentración significativa de la participación en Atención al Ciudadano y Mesa Directiva, que indica:

2. Dependencias con mayor participación

- Atención al Ciudadano registra 2.145 casos (99%), constituyéndose como la dependencia con mayor volumen de participación, lo que indica que casi la totalidad de los trámites o actuaciones están centralizados en esta área, lo anterior teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informa, si fue trasladada a otra entidad o será respondida desde el Concejo de Bogotá.

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

- Mesa Directiva reporta 1.462 casos (67%), siendo la segunda dependencia con mayor participación, toda vez que allí se centraliza la respuesta al ciudadano y se realiza el proceso de asignación o traslado, según corresponda.
- Secretaría cuenta con 165 registros (8%), lo que la ubica como un actor relevante dentro del total.
- Comisión Tercera presenta 145 casos (7%), mostrando una participación media en comparación con el total.

3. Dependencias con participación intermedia

- Defensor del Ciudadano: 91 casos (4%).
- Dirección Administrativa: 83 casos (4%).
- Dirección Financiera: 57 casos (3%).
- Comisión Segunda, Comité Interno Disciplinario y Presidencia presentan valores similares, entre 2% y 38–44 casos, reflejando una participación moderada.

4. Dependencias con baja participación

- Comisión Primera: 32 casos (1%).
- Comité Interno, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Planeación y Dirección Jurídica reportan entre 0% y 2%, lo que evidencia una intervención mínima o casi inexistente durante el período analizado.

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

INFORME CONTRALORÍA PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS FORMATO CB- 0405

Durante el presente año la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas por fuera del sistema y que corresponde al FORMATO CB-0405 fue reportada por la Secretaría General de la Corporación, con 124 Derechos de Petición tramitados por fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá te Escucha”, NO PQRS.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL AÑO 2025								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	13	0	0	0	0	0	13
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	31	0	0	0	0	0	31
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	43	0	0	0	0	0	43
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	6	0	0	0	0	0	6
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	9	0	0	0	0	0	9
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	22	0	0	0	0	0	22
TOTAL	0	124	0	0	0	0	0	124

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

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL AÑO 2025

ACTIVIDADES MES DE ENERO DE 2025

Enero 30 de 2025, hora 9:00 am, reunión Seguimiento Proceso de Atención al Ciudadano, preparación apoyo DEBATE DE CONTROL POLÍTICO, sesión fuera de sede a realizarse en el Auditorio Mario Upegui en San Juan de Sumapaz, Localidad de Sumapaz el día 08 de febrero de 2025, propiciando la participación de la comunidad de la localidad de Sumapaz,

ACTIVIDADES MES DE FEBRERO DE 2025

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

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

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

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



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

ACTIVIDADES DESARROLLADAS



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

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

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

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

- Se llevó a cabo el registro de cada uno de los 610 participantes e invitados a la sesión realizada

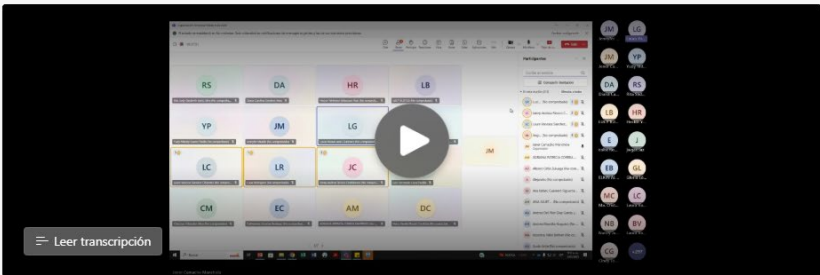
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 25

- El personal de Atención a la Ciudadanía, oriento a la comunidad de Sumapaz que asistió a la sesión.
- Se recibieron PQRS de los asistentes
- Realizó actividad de colocación de manillas, para la identificación de forma rápida de los asistentes.
- Guía a los asistentes en los puestos del Auditorio.
- Se colaboró en la entrega de refrigerios a los participantes.
- Se apoyó en otras actividades propias del evento.



ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2025

Capacitación funcional sistema distrital de quejas y soluciones



Capacitación funcional Marzo 6 de 2025

6 de marzo de 2025 • Aplicación de SharePoint • HD

Transcripción

Descargar

Buscar

El contenido generado por IA puede ser incorrecto

Orador 1 0:03
A tener tiempo para solucionar los inconvenientes que se están presentando.

Orador 5 empezó la transcripción

Orador 2 0:04
Abierto.

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:

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

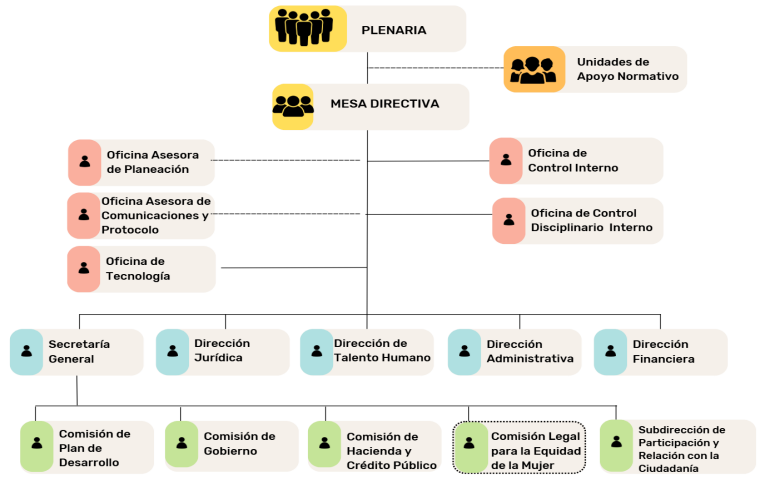


Imagen 4

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, según los requerimientos necesarios. Adjuntamos imagen de algunas solicitudes realizadas.

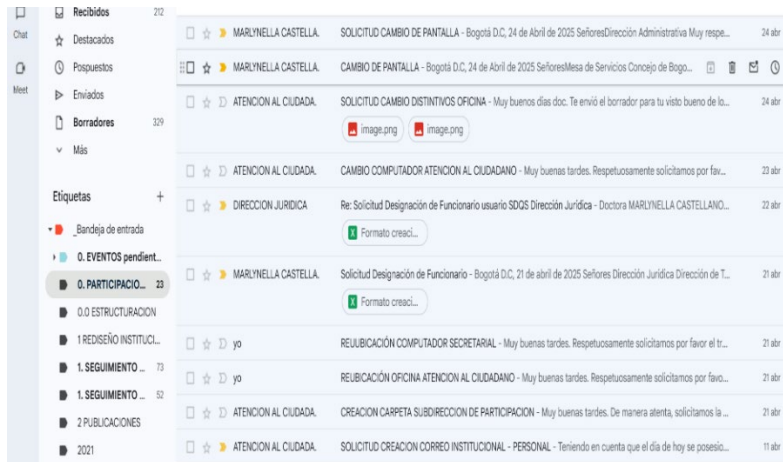


Imagen 5

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 17 de 25

ACTIVIDADES MES DE MAYO DE 2025

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

	PROCESO:		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				CÓDIGO:		423000-FT-211									
	PROCEDIMIENTO:		GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN				VERSIÓN:		09									
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:		REGISTRO DE ASISTENCIA				PÁGINA:		1 de 1									
Dependencia:		DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO			Tema:		Protocolos del Servicio a la Ciudadanía											
Objetivo:		Objetivo: Identificar los grupos poblacionales que se atienden en el Distrito, así como los protocolos para brindar atención acertada a cada uno de ellos. Facilitadora: Pilar Hernández/Carolina Orjuela																
Fecha:		13 de Mayo 2025		Hora Inicio:		2:00 p. m.		Hora Finalización:		3:30 p.m.		Lugar:		VIRTUAL SINCRONICA				
NOMBRE		NOMBRE IDENTITARIO (nombre que el ciudadano o ciudadana usualmente usa en caso de haberse identificado como transgénero)		CÉDULA DE CIUDADANÍA		DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD		CARGO		TIPO DE VINCULACIÓN ALUMNO INSTRUCTIVO COORDINADOR ADMINISTRATIVA PROFESIONAL TEMPORAL TRANSITORIO CONTRATACIÓN OTRO			NÚMERO DE CONTACTO		E-MAIL		FIRMA	
YOLANDA ROMERO CRUZ		YOLANDA ROMERO CRUZ		35466582		Concejo de Bogotá D.C		Asistencial		x			3108162595		yromero@concejobogota.gov.co		YOLANDA ROMERO CRUZ	

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

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



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

METRO DE BOGOTÁ:

Avances y desafíos

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

Sesión Plenaria

Mayo 14 de 2025
Miércoles | 9:00 a.m.
 Barrio Las Vegas I sector
 Av. Villavicencio/Avenida calle 43 sur con Carrera 90

Inscríbete para participar o conéctate a nuestra transmisión en vivo:


Concejo de Bogotá


Concejo de Bogotá


Canal Capital







Capacitación para el Manejo denuncias por presuntos actos de corrupción vie 30 mayo 2025 9am - 10:30am (COT)

La capacitación se centró en el manejo de denuncias por presuntos actos de corrupción, destacando la importancia de fortalecer la relación entre la administración pública y la ciudadanía. Nicolás Romero abordó el derecho fundamental de petición como un mecanismo clave para la denuncia de irregularidades, diferenciando entre quejas disciplinarias, etc.

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

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

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

Usuarios externos ➤ Recibidos x Bandeja de entrada/CAPACITACIONES x

Bandeja de entrada/EVIDENCIAS 2024 x

R Red De Quejas <serviciocudadania@veeduriadistrital.gov.co>

para mí, reclamos, Sandra, Aura, hadelariosac, paula.rada, Martha, Hugo, Martha, rapaba, afernandezo, Yadira, cmojica, ctbbobadi

mié, 14 may, 7:58 a.m.

inglés → español
[Mostrar versión original](#)

may 30 vie	Manejo denuncias por presuntos actos de corrupción Ver en Calendario de Google Cuándo vie 30 may 2025 9am – 10:30am (COT)	Agenda vie 30 may 2025 No hay eventos anteriores
--	--	---

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.

Participación en las Acciones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio que se están adelantando con el objetivo de: “Fortalecer la forma de hacer, contener, solucionar y reaccionar de los servidores públicos que se relacionan con la ciudadanía”, lista de asistencia.

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

Capacitación Funcional

Con base en el plan de capacitaciones para la vigencia 2025, se asistió a la capacitación del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha capacitación Funcional, jueves 12 de junio de 2025, Horario: 08:00 am – 11:00 am, lugar: Reunión virtual – TEAMS.

CAPACITACIÓN JUNIO 12 2025 SDQS

➤ [Bandeja de entrada/CAPACITACIONES x](#) [Bandeja de entrada/EVIDENCIAS x](#)

◆ Resume este correo electrónico

YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co> mar, 10 jun, 9:47 a.m. ☆ ↶ ⋮
para ANA, ANDRA, ANA, ALBA, ADELAIDA, ALEXANDER, BIELER, CAMILO, CARLOS, CARLOS, DAVID, JM ▼

Con base en el plan de capacitaciones para la vigencia 2025, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía convoca a los usuarios y funcionarios del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha a la próxima capacitación Funcional, que se desarrollará conforme a los siguientes detalles:

Fecha: jueves 12 de junio de 2025

Horario: 08:00 am – 11:00 am

A esta capacitación fueron invitados todos los usuarios del sistema

ITEM	Entidad	Nombre usuario a capacitar	Cédula	Correo	Dependencia	Cargo	Tipo vinculación	Telefono	Fecha capacitación	Tipo Capacitación
1	CONCEJO DE BOGOTÁ	ANA MARIA BERNAL CRUZ	51880876	ambernal@concejobogota.gov.co	D. ADMINISTRATIVA	PROFESIONAL	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
2	CONCEJO DE BOGOTÁ	ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	30508806	ALCERQUERA@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO	TALENTO HUMANO	SECRETARIA	CARRERA		12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
3	CONCEJO DE BOGOTÁ	ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ Delegada	38281291	ayduran@concejobogota.gov.co	COMISION	PROFESIONAL	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
4	CONCEJO DE BOGOTÁ	ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	51568744	anfeliciano@concejobogota.gov.co	COMUNICACIONES	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
5	CONCEJO DE BOGOTÁ	ADELAIDA LOPEZ ALVARADO	53931795	alopez@concejobogota.gov.co	D. JURIDICA	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
6	CONCEJO DE BOGOTÁ	ALEXANDER PUESTES ROMERO	80169378	apuestes@concejobogota.gov.co	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
7	CONCEJO DE BOGOTÁ	BIELER ALEXANDRA MEDRANO RODRIGUEZ	51918272	amedrano@concejobogota.gov.co	TECNOLOGIA	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
8	CONCEJO DE BOGOTÁ	CAMILLO CARDONA MARTINEZ	79430958	CCARDONAM@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO	ATENCION CIUDADANO	CONTRATISTA	CONTRATISTA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
9	CONCEJO DE BOGOTÁ	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181	cmunoz@concejobogota.gov.co	ATENCION CIUDADANO	PROFESIONAL	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
10	CONCEJO DE BOGOTÁ	CARLOS ERNESTO SEGURA HORTUÑA	79504912	cessegura@concejobogota.gov.co	DEFENSOR CIUDADANO	DEFENSOR CIUDADANO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMPLAZO	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
11	CONCEJO DE BOGOTÁ	DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA	80075736	dagiraldo@concejobogota.gov.co	COMISION	SECRETARIO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMPLAZO	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
12	CONCEJO DE BOGOTÁ	JUAN MANUEL BELTRAN DAZA	1020840455	JMBELTRAN@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO	MESA DIRECTIVA	CONTRATISTA	CONTRATISTA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
13	CONCEJO DE BOGOTÁ	JOSE DOMINGO GRACIA BAYUELO	1015418916	jdogracia@concejobogota.gov.co	MESA DIRECTIVA	ASESOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMPLAZO	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional

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

ENCUESTA DE SATISFACCION DE ACTIVIDAD “AUDIENCIA PÚBLICA” SEGUNDO SEMESTRE 2025

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Satisfacción de Actividades” realizadas en la actividad Audiencia Pública de Rendición de Cuentas segundo Semestre 2025 y diligenciada por los ciudadanos asistentes.

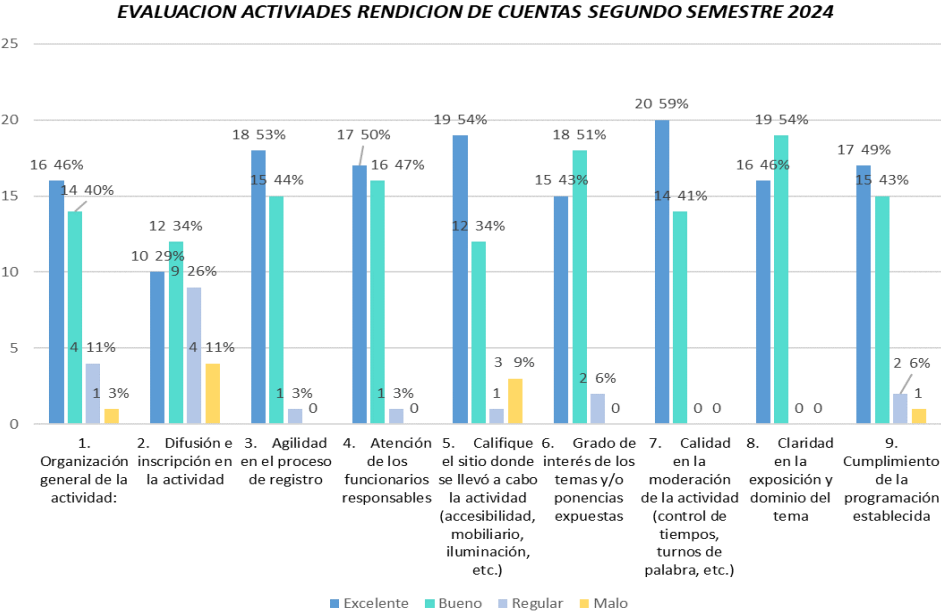
Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvo, respecto a la atención presencial brindada por el Concejo de Bogotá D.C., Atención al Ciudadano, en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Segundo Semestre 2025.

Esta Audiencia se llevó a cabo en el Centro Felicidad - CEFE Fontanar del Río, el 17 de diciembre de 2025; liderada por esta Corporación, entregándose 50 formatos de encuesta y recibándose solo treinta y cinco (35) diligenciadas, que como se evidencia en siguiente tabla, se realizaron nueve (09) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes al evento, que se medían de la siguiente manera: 1. Excelente; 2. Bueno; 3. Regular; y 4. Malo.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Organización general de la actividad:	16	16	7	2
Difusión e inscripción en la actividad	10	12	9	4
Agilidad en el proceso de registro	18	15	1	0
Atención de los funcionarios responsables	17	16	1	0
Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)	19	12	1	3
Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas	15	18	3	0
Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)	20	14	0	0
Claridad en la exposición y dominio del tema	16	19	0	0
Cumplimiento de la programación establecida	17	15	2	1
VALOR TOTAL POR SATISFACCION	147	136	24	9

Tabla 1

De acuerdo con la tabla No. 1, procederemos a determinar el número de respuesta dependiendo el tipo de pregunta y el grado de satisfacción, que para mayor ilustración presentamos la siguiente gráfica:



En la gráfica anterior se puede evidenciar que la columna de color azul, la cual identifica el ítem “Excelente”, es la columna que mayor número de respuesta obtuvo, seguida de la columna de color verde, que identifica la calificación como “Buena”, posteriormente la columna “Regular” y finalmente la columna “Malo”.

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.” 

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

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.



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 24 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.

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 concejalas 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.

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

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.



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



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

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.

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

Convocatoria



ago
28
jue

Capacitación Resolución No. 0232 de 2022

De Google Calendario

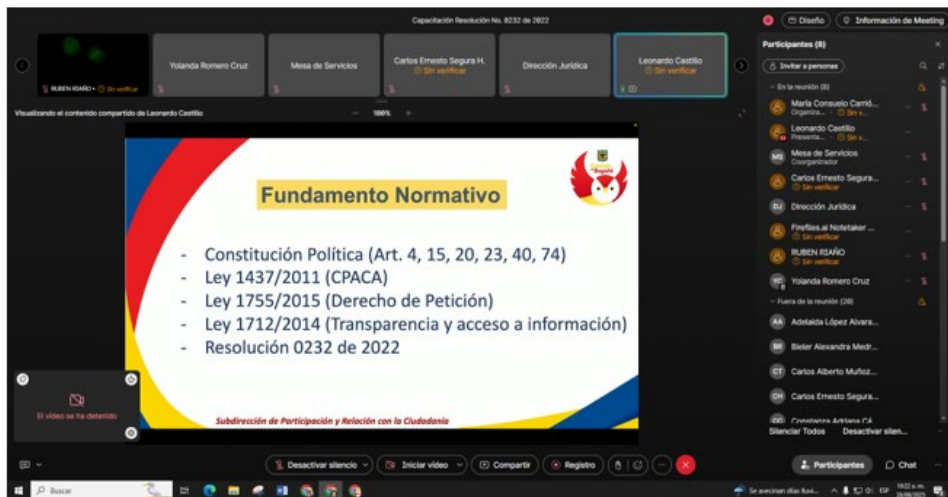
La invitación está desactualizada. Se **actualizó** este evento.

[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 CIUI 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 30 de 25

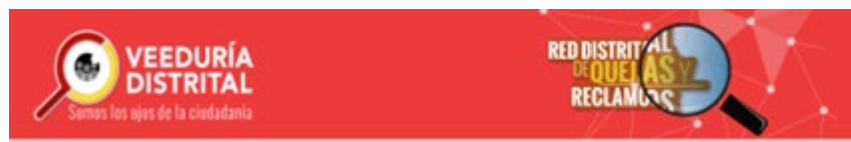
Bogotá te Escucha a la capacitación Funcional, que se desarrollará conforme a los siguientes detalles:

Fecha: jueves 09/10/2025

Hora: 08:00 a.m. – 11:00 a.m.

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 31 de 25



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 32 de 25



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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 33 de 25

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.



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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 34 de 25

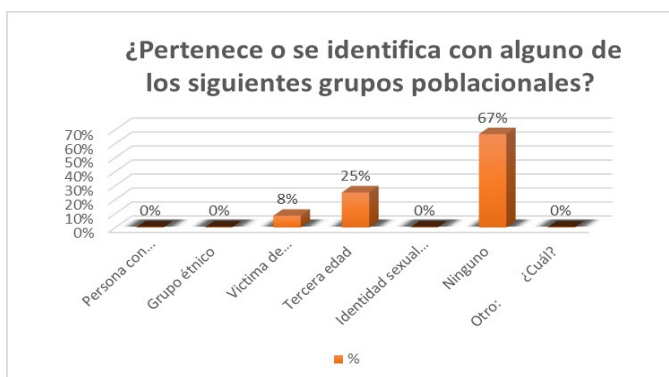
Protocolo de participación: El adecuado desarrollo y éxito de la Audiencia Pública dependieron en gran medida de la implementación de un protocolo de participación claramente definido y estructurado. En este proceso, la Oficina de Comunicaciones y Protocolo desempeñó un papel fundamental, al encargarse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

2. 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.



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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 35 de 25



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.

De: ATENCION AL CIUDADANO CONCEJO DE BOGOTÁ -ATENCIONALCIUDADANO@CONCEJODEBOGOTA.GOV.CO
Enviado: martes, 23 de diciembre de 2023 15:58
Para: Funcionarios <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".

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 36 de 25

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. 0232 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 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 37 de 25

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 lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Cordialmente,

SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
Elaboro Yolanda Romero Cruz

Revisó: Carlos Ernesto Segura Hortúa - Asesor 105-02

