

	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 ENERO 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 enero de 2026. Este informe consolida la información de todos los canales de comunicación, tanto los establecidos por el cuerpo legislativo local como la oficina de correspondencia.

Durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2025, la entidad recibió un total de 133 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 detalla la información estadística sobre la recepción, atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) gestionadas. La fuente de datos principal 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, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el presente mes, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



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@concejibogota.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 **94** peticiones, que equivalen al **71%**.



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 **34** peticiones equivalente al **26%** de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.



ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el presente mes, se recibieron 4 peticiones equivalente al **3%**



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.

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



PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el presente mes, se recibieron **1** peticiones equivalente al **1%**.



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.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

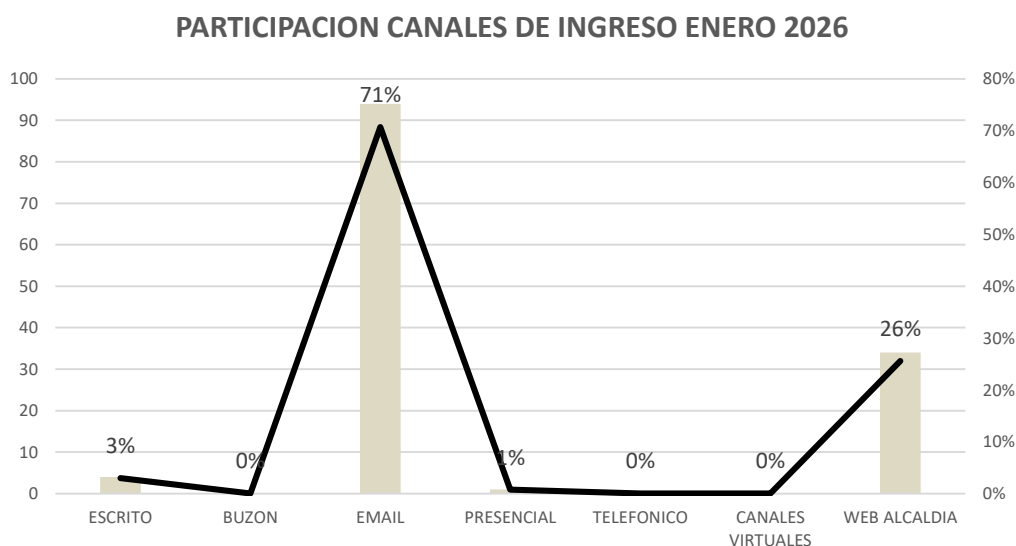
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes enero de 2026, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS MES	%
ESCRITO	4	3%
BUZON	0	0%
EMAIL	94	71%
PRESENCIAL	1	1%
TELEFONICO	0	0%
CANALES VIRTUALES	0	0%
WEB ALCALDIA	34	26%
TOTAL SDQS	133	100%

Cuadro No. 1

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

Tanto en la Grafica como en el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el presente mes, sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con **94** peticiones que corresponden al **71%**; en el segundo lugar con **34** peticiones y un **26%** de participación la Web de la Alcaldía y, en tercer lugar, el medio escrito con **4** peticiones y un **3%** de participación el resto de canales no se registraron peticiones.



Grafica No. 1

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos.

El total de requerimientos recibidos durante el mes de enero, equivalen a ciento treinta y tres (133) 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”.

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

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de enero.

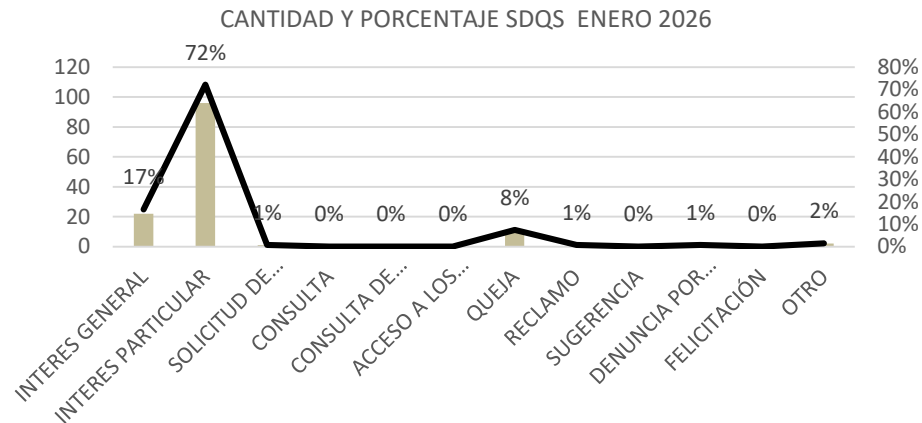
CANTIDAD Y PORCENTAJE SDQS ENERO 2026	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	22	17%
INTERES PARTICULAR	96	72%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	10	8%
RECLAMO	1	1%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
FELICITACIÓN	0	0%
OTRO	2	2%
TOTAL	133	100%

Cuadro No. 2

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención los derechos de petición de interés particular lideran la preferencia en cuanto a las solicitudes de los ciudadanos, al igual que los derechos de petición de interés general y las quejas. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas con otras tipologías.

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de enero de 2026, son los derechos de petición de interés particular con 96 peticiones y un 72% de participación, DP de Interés General con 22 peticiones y 17%; quejas con 10 requerimientos y 8% de participación: estas son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

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



Grafica No. 2

Como ya lo habíamos detallado, en la gráfica No. 2, para el mes enero, se visualiza como los ítems de derechos de petición de interés particular, de interés General y Quejas, se encuentran como las tipologías con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluando programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública.

La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades dentro de la ciudadanía.

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	41	29%
SEGURIDAD	7	5%
SALUD	8	6%
EDUCACIÓN	3	2%
VIVIENDA	5	4%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONÓMICO	6	4%
AMBIENTE	9	6%
RECREACIÓN	0	0%
OBRAS	7	5%
TRANSPORTE	5	4%
POT	1	1%
SERVICIOS PUBLICOS	4	3%
QUEJAS / RECLAMOS	12	9%
OTROS	31	22%
TOTAL	139	100%

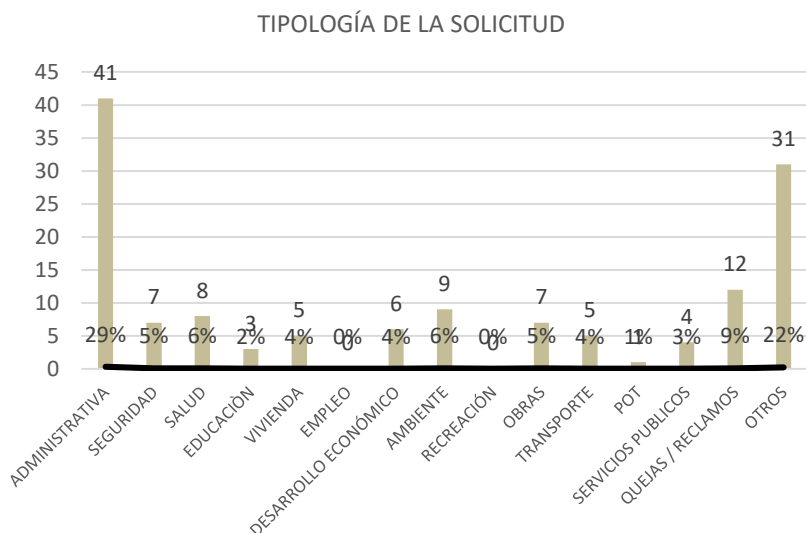
Cuadro No. 3

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

En el Cuadro No. 3, podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta, en esta clasificación se puede visualizar que la clasificación determina que administrativa con 41 peticiones y 29% de participación, establece el trámite por parte de la Corporación en el mes de enero.

Dentro de las otras categorías, Quejas / reclamos y otros con 12 peticiones y un porcentaje de 9% y otros con 31 requerimientos y un porcentaje de 22%, se ubican en los primeros lugares; y están dentro de las más destacas, como los temas de mayor participación; los demás se mantienen con porcentajes estables.

El total **139** ítems es determinado por encima de las **133 solicitudes** del mes de enero, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales definidas en el Acuerdo 257 de 2006, Acuerdo 755 de 2019 y Acuerdo 664 de 2017. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano toda vez que en varias peticiones realizan múltiples solicitudes, que implican más de una tipología.



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos. Del total de solicitudes registradas, se observa una alta concentración en la categoría **Administrativa**, con 41 casos que representan el 29% del total. Esta cifra evidencia que la principal demanda ciudadana está relacionada con trámites, gestiones internas y procedimientos administrativos

Los valores de los distintos niveles identifican a administrativa; Seguridad, queja / reclamos y otros, como las variables más categorizadas. Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

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

La categoría **Otros** ocupa el segundo lugar con 31 solicitudes (22%), lo que refleja una proporción significativa de requerimientos que no se encuentran dentro de las clasificaciones establecidas..

En tercer lugar, se ubican las **Quejas / Reclamos** con 12 casos (9%), indicador relevante que evidencia manifestaciones de inconformidad por parte de la ciudadanía

En conjunto, estas tres categorías concentran el 60% del total de solicitudes.

Se identifican varias tipologías con porcentajes entre el 4% y 6%, entre ellas:

- Ambiente: 9 solicitudes (6%)
- Salud: 8 solicitudes (6%)
- Seguridad: 7 solicitudes (5%)
- Obras: 7 solicitudes (5%)
- Desarrollo Económico: 6 solicitudes (4%)
- Vivienda: 5 solicitudes (4%)
- Transporte: 5 solicitudes (4%)

Las siguientes tipologías presentan menor frecuencia:

- Servicios Públicos: 4 solicitudes (3%)
- Educación: 3 solicitudes (2%)
- POT: 1 solicitud (1%)

No se reportan solicitudes en:

- Empleo (0%)
- Recreación (0%)

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

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE ENERO 2026

LOCALIDADES	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	2	2%
Bosa	2	2%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	5	4%
Fontibón	2	2%
Kennedy	9	7%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	7	5%
Santa Fe	1	1%
Suba	4	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	37	28%
Tunjuelito	2	2%
Usaquén	3	2%
Usme	1	1%
Fuera de Bogotá	0	0%
Sin identificar	55	41%
TOTAL	133	100%

Cuadro No. 4

Descripción general de los datos

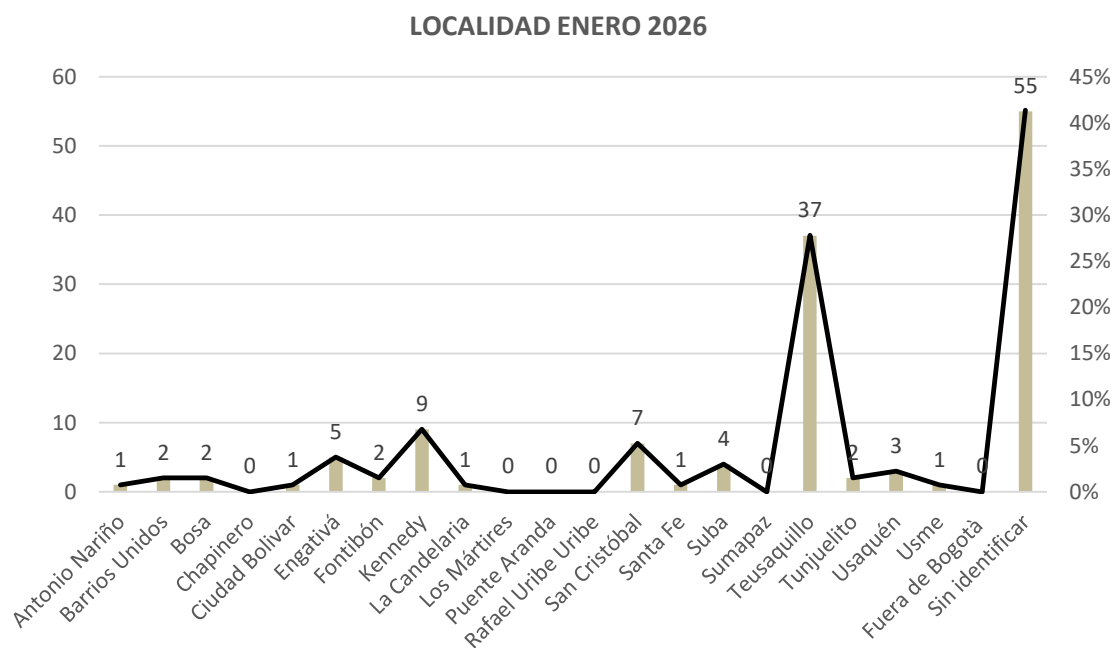
Se registraron **135 casos** distribuidos en las localidades de Bogotá y otras categorías de clasificación. La información evidencia una concentración significativa en pocas localidades y un porcentaje considerable de registros sin identificación territorial.

La mayor proporción de casos se concentra en:

- **Sin identificar:** 55 casos (41%)
- **Teusaquillo:** 37 casos (28%)
- **Kennedy:** 9 casos (7%)
- **San Cristóbal:** 7 casos (5%)
- **Engativá:** 5 casos (4%)
- **Suba:** 4 casos (3%)

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

Estas seis categorías agrupan el **88% del total de los casos reportados**, lo que evidencia una alta concentración. En contraste, varias localidades no registran casos en el periodo analizado: Chapinero, Los Mártires, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Sumapaz y la categoría “Fuera de Bogotá”. Si se excluyen los casos sin identificar, el análisis sobre los **80 casos con localidad definida** muestra que: El alto porcentaje sin identificación limita la capacidad de focalización territorial y puede afectar la toma de decisiones basada en evidencia.



Grafica No. 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes, el ítem sin identificar (localidad), predomina teniendo en cuenta la clasificación de la petición la cual no permite determinar el origen de la localidad.

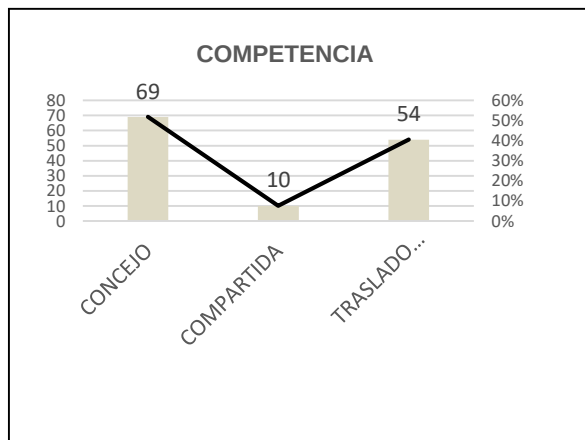
Lo anterior, teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

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

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE ENERO 2026

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	69	52%
COMPARTIDA	10	8%
TRASLADO POR COMPETENCIA	54	41%
TOTAL SDQS	133	100%

Cuadro 5



Gráfica 5

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuantas tuvieron que ser trasladadas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006, Acuerdo 755 de 2019 y Acuerdo 664 de 2017.

De las **133** peticiones registradas para el mes de enero, 69, fueron atendidas y gestionadas por las diferentes dependencias del Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 52%; 54 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 41%, y de manera compartida por su naturaleza, encontramos que se diligenciaron 10 peticiones con el 8% de participación entre el total.

Código: RCI-FO-002, Versión 07 Fecha: 18-Dic-2025

Cuadro 6

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

VISITA A BUZONES

Se hace revisión física del buzón en busca de peticiones, este se encuentra ubicado en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección de Talento Humano del Concejo de Bogotá.

Se reitera que los buzones 1 y 2 que anteriormente estaban ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitado a la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02
		FECHA: 29-Jun-2022

ACTA No. 1

LUGAR: SEDE PRINCIPAL CONCEJO DE BOGOTA Y CENTRO ADMINISTRATIVO DISTRITAL

FECHA: ENERO 7 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		
OBSERVACIONES:									
NO SE ENCUENTRA NINGUNA SOLICITUD EN EL BUZON 1. EL BUZON NO EXISTE									

P (Peticiones) Q (Quejas) R (Reclamos) S (Sugerencias)

Imagen 1

Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de revisar el buzón, no se encontró formato de requerimiento alguno. En las gráficas anteriores se evidencia el formato AC-PR001- F04. Se adjunta archivos de las actas correspondientes al mes de enero 2026.

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

No. PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE ENERO 2026

Para el mes de enero de 2026, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición No. PQRS que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, se evidencia que la Secretaría General reporta durante el presente mes un total de 10 requerimientos.

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		TOTALES
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	2	0	0	0	0	0	0	2
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
TOTAL	0	10	0	0	0	0	0	0	10

Cuadro 7

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

PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS ENERO 2026

Durante el mes de enero, ingresaron **133** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION A LA CIUDADANIA	133	100%
COMISION PRIMERA DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	2	2%
COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO	4	3%
COMISION TERCERA PERMANENTE DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	6	5%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	14%
DIRECCION FINANCIERA	1	1%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	82	62%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0%
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2%
OFICINA DE TECNOLOGÍA	0	0%
PRESIDENCIA	0	0%
SECRETARIA GENERAL	6	5%
TOTAL	133	100%

Cuadro 8

Para el mes de enero de 2026, el total de registros evaluados fue: **133 (100%)**

La totalidad de los casos ingresan por **Atención a la Ciudadanía**, lo que confirma su papel como canal único o principal de recepción institucional. Así mismo, en este mes en particular, se generaron respuesta por parte de esta dependencia.

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a:

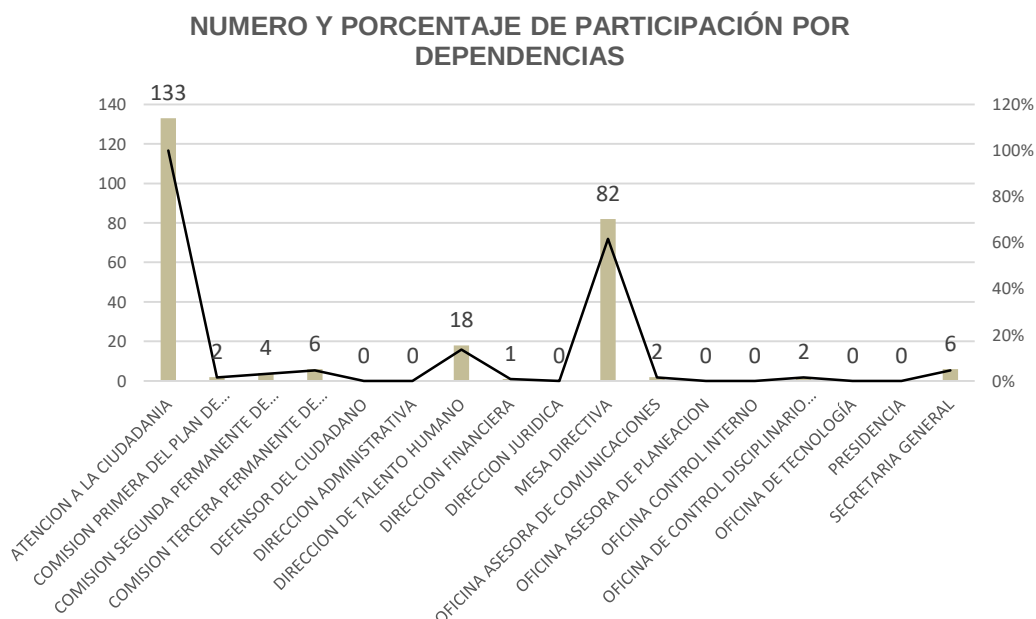
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 16 de 25

- **Atención a la Ciudadanía:** 133 (100%)→ Representa el total general. Es la dependencia receptora principal de todos los casos.
- **Mesa Directiva:** 82 (62%) Es la dependencia con mayor participación operativa después del total general. Más de la mitad de los casos pasan por esta área.
- **Dirección de Talento Humano:** 18 (14%) Tercera dependencia con mayor volumen, lo que indica una carga administrativa importante en temas de personal.

Así mismo estas dependencias tienen participación moderada dentro del total

- **Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público:** 6 (5%)
- **Secretaría General:** 6 (5%)
- **Comisión Segunda Permanente de Gobierno:** 4 (3%)

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 133 solicitudes recibidas durante el mes sujeto del presente informe.



Gráfica No. 5

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

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ - MES DE ENERO 2026

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Percepción Ciudadana” realizada a las personas / Usuarios que asistieron de forma presencial en el presente mes a la Oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C.

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C. durante el presente mes, en donde se recibieron de manera directa 12 ciudadanos, realizándose el mismo número de encuestas.

En esta encuesta, se realizan siete (7) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá, siendo medidas de la siguiente manera:

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo.

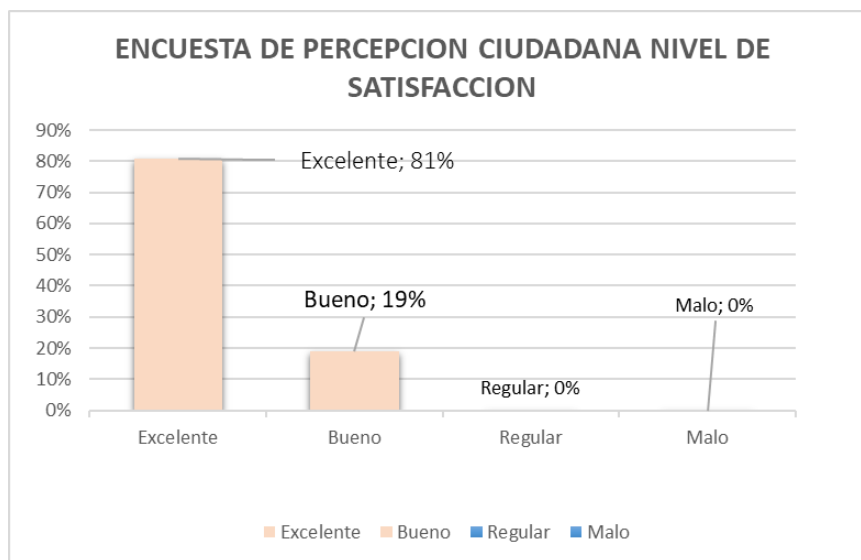
Basados en este nivel de satisfacción, en el siguiente cuadro se informa el número de percepciones por encuesta.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 12				12
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 10	 2			12
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 10	 2			12
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 11	 1			12
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 8	 4			12
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 8	 4			12
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 9	 3			12
	 68	 16	 0	 0	

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

A continuación, se presenta el análisis del gráfico de Nivel de Satisfacción: La mayoría de las respuestas se concentran en las categorías “Excelente” y “Bueno”.

No se registran calificaciones en “Regular” ni “Malo”, lo que refleja una percepción altamente positiva del servicio.



El promedio general muestra un nivel de satisfacción sobresaliente en la atención brindada.

En el siguiente recuadro se lleva a porcentaje de satisfacción por pregunta tomado sobre el número de encuestas obtenidas.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	100%	0%	0%	0%	100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	83%	17%	0%	0%	100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	83%	17%	0%	0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	92%	8%	0%	0%	100%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	67%	33%	0%	0%	100%
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	67%	33%	0%	0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	75%	25%	0%	0%	100%
	81%	19%	0%	0%	100%

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

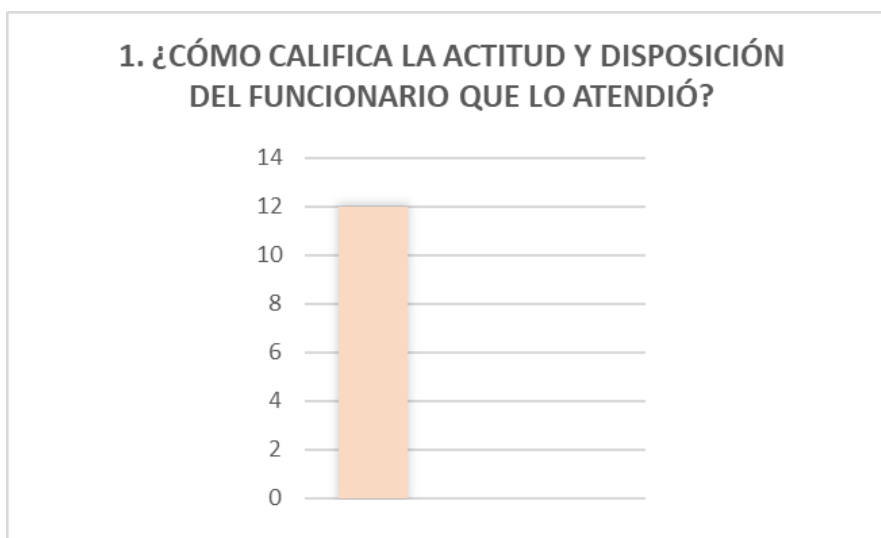
Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción global, con un promedio de:

- 81% en la categoría “Excelente”
- 19% en la categoría “Bueno”
- 0% en “Regular” y “Malo”

La ausencia de valoraciones negativas indica una percepción muy favorable del servicio prestado y refleja consistencia en la calidad de la atención brindada.

2. Análisis por Dimensión Evaluada

2.1. Actitud y disposición del funcionario

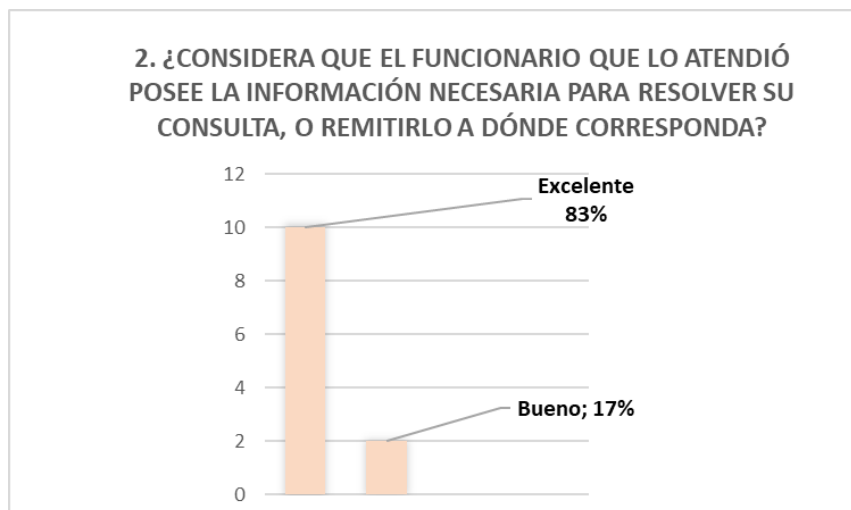


- 100% Excelente
- Es el indicador mejor valorado.

Refleja una percepción sobresaliente en trato, amabilidad y disposición de servicio. De un total de ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de enero 2026, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente lo que describe la buena atención y compromiso con la ciudadanía

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

2.2. Conocimiento e información suministrada

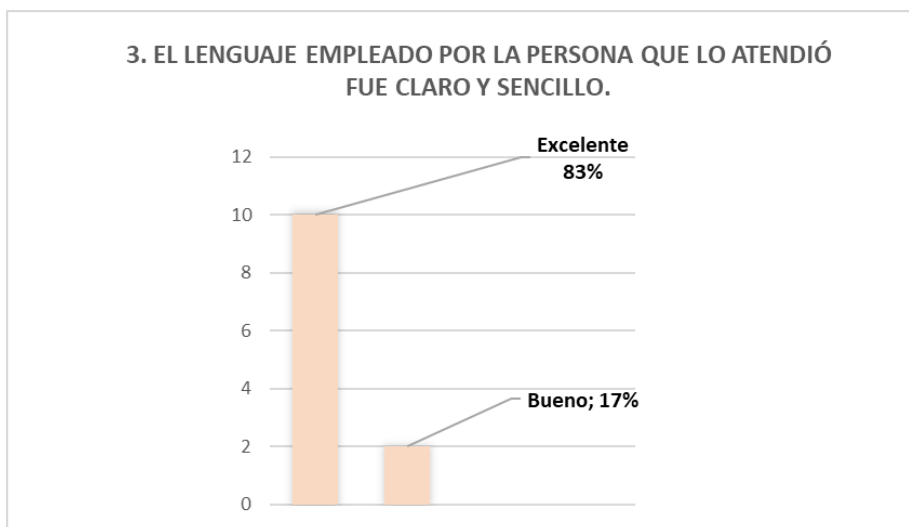


- 83% Excelente
- 17% Bueno

Evidencia un alto nivel de confianza en la capacidad técnica del funcionario para orientar o resolver solicitudes. Se sigue puntualizando en los temas para remitir de manera adecuada a los ciudadanos a las entidades que puedan dar solución a sus solicitudes, los demás ítems de regular y malo no son considerados por los ciudadanos en estas encuestas, lo que da como asertivo el conocimiento de los servicios recibidos

•

2.3. Claridad del lenguaje

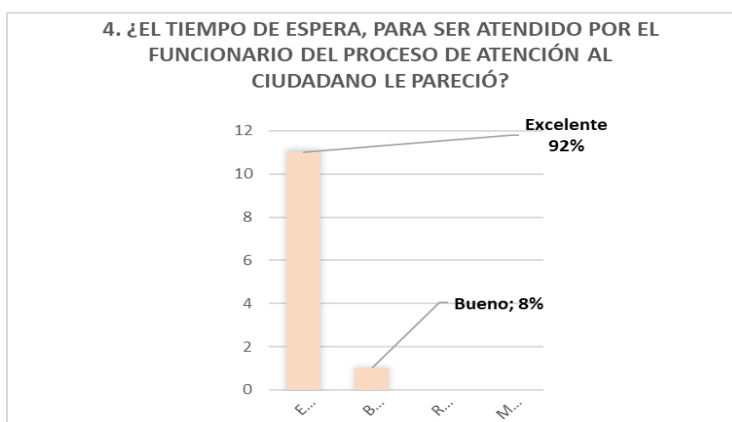


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 25

- 83% Excelente
- 17% Bueno

Indica que la comunicación es efectiva, clara y comprensible para los ciudadanos. Dentro del manejo del lenguaje en esta pregunta, se calificó, el 83% como excelente, y un 17% como bueno, lo que denota un buen manejo, se hace necesario utilizar lenguaje más claro y accesible a los ciudadanos.

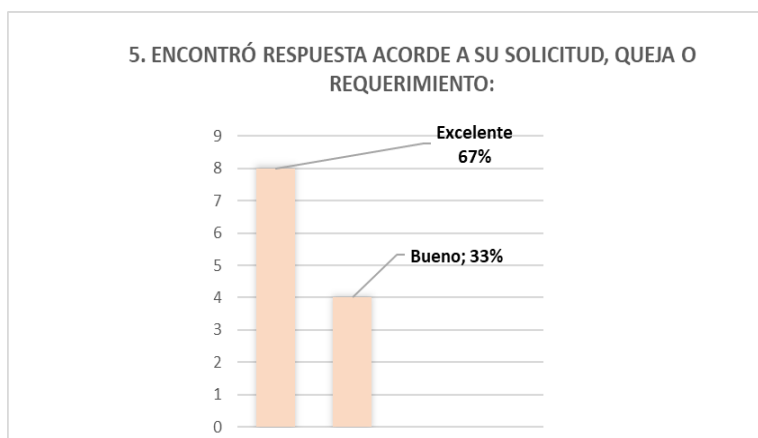
2.4. Tiempo de espera



- 92% Excelente
- 8% Bueno

Muestra una gestión eficiente en los tiempos de atención, siendo uno de los aspectos mejor evaluados. La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios, en esta pregunta, se calificó, el 92% como excelente y un 8% como buena, lo que denota en términos generales la atención se hace oportunamente.

2.5. Respuesta a la solicitud

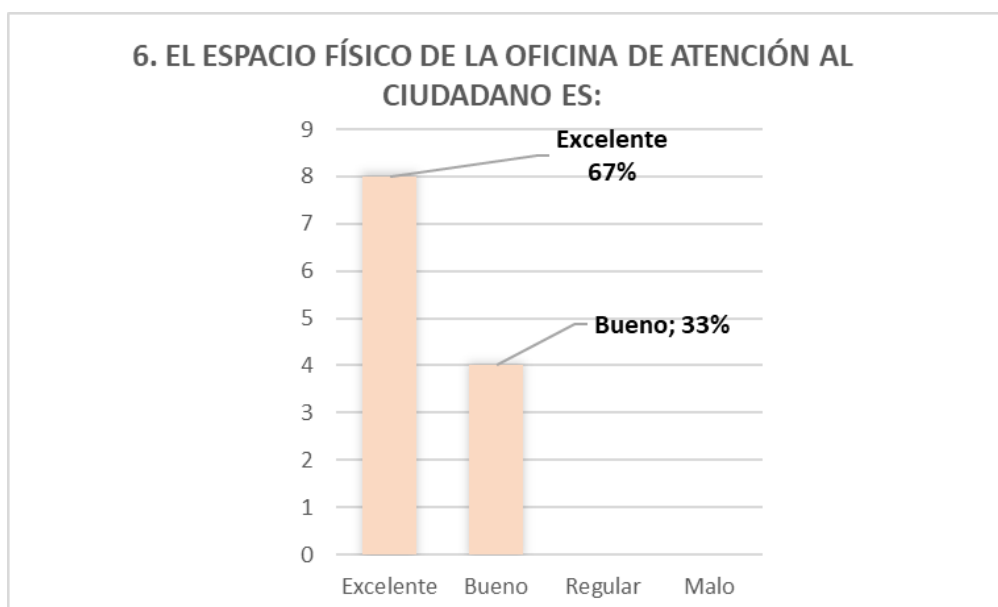


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 25

- 67% Excelente
- 33% Bueno

Aunque mantiene una valoración positiva, es uno de los ítems con menor porcentaje en “Excelente”, lo que sugiere oportunidad de optimizar la resolución o la percepción de efectividad en algunos casos. Al medir si la respuesta a la solicitud del ciudadano, fue acorde con la pregunta, se demuestra en el porcentaje obtenido en la calificación con 67% como excelente y 33% como bueno, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.

2.6. Espacio físico

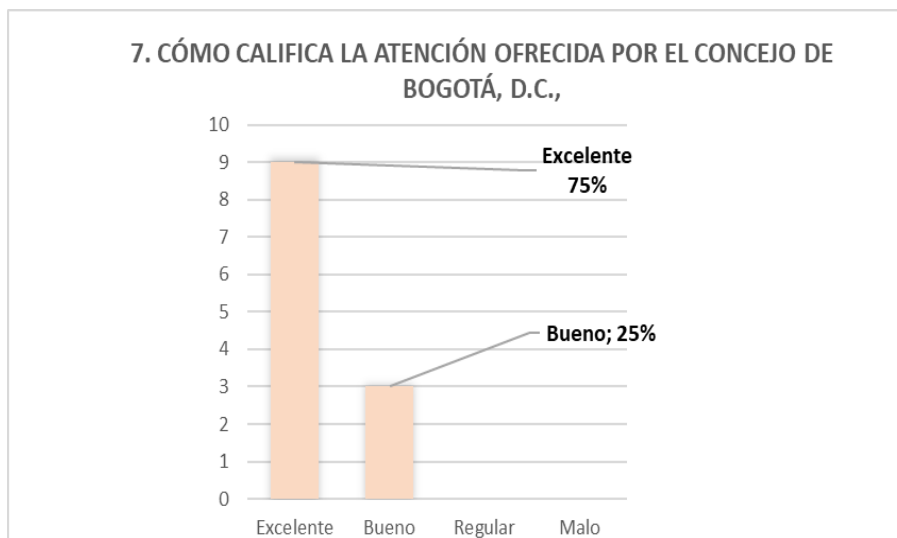


- 67% Excelente
- 33% Bueno

Es el aspecto con menor nivel de excelencia junto con la respuesta a la solicitud. Si bien no presenta insatisfacción, puede existir margen de mejora en comodidad, infraestructura o ambientación. En cuanto al espacio físico de la oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, según la calificación de los ciudadanos, aparece con: 67% como excelente y 33% bueno. Esta calificación muestra el resultado de las acciones de mejora el apoyo de la Corporación y las recomendaciones de los entes de control- Veeduría Distrital.

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

2.7. Atención general del Concejo de Bogotá, D.C.



- 75% Excelente
- 25% Bueno

Refleja una percepción institucional positiva y coherente con los demás resultados. La calificación a la pregunta 7, el porcentaje obtenido demuestra el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con un 75%, como excelente y un 25% como buena, en términos generales la ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá.

CONSLUSIONES

En general, el servicio prestado por la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud a la oficina o corporación correspondiente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.

Así mismo se resalta la responsabilidad y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una muy sobresaliente, en donde se puede observar en la gráfica extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

El nivel de satisfacción del servicio es **altamente favorable**, con una percepción positiva consolidada en todos los indicadores evaluados. Los resultados demuestran una gestión eficiente y orientada al ciudadano. No obstante, se recomienda continuar con acciones de

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

mejora continua, especialmente en los aspectos relacionados con infraestructura y optimización en la resolución de requerimientos, con el fin de incrementar el porcentaje de excelencia en futuras mediciones.

3. Fortalezas Identificadas

- Excelente actitud y disposición del personal.
- Eficiencia en los tiempos de atención.
- Comunicación clara y adecuada.
- Ausencia total de valoraciones negativas.

4. Oportunidades de Mejora

- Fortalecer la percepción de efectividad en la solución de solicitudes.
- Evaluar posibles mejoras en el espacio físico para incrementar la experiencia del ciudadano.
- Implementar estrategias para convertir valoraciones “Buenas” en “Excelentes”.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ENERO DE 2026

Durante el presente mes no se realizaron capacitaciones ni reuniones al interior de la Subdirección, en razón a que se estaba a la espera del nombramiento de la persona que asumiría la dirección del Proceso.

Cabe precisar que, durante este periodo, el doctor Carlos Ernesto Segura, en su calidad de Defensor del Ciudadano, se desempeñó como encargado del mismo.

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.

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

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 imprescindible seguir los lineamientos de la "Guía de 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 D.C

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

Revisó y Aprobó: **Carlos E. Segura H.**
Subdirector de Participación y Relación con la Ciudadanía (e)