	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 FEBRERO 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 febrero de 2026. Este informe consolida la información de todos los canales de comunicación.

Durante el período comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2026, la entidad recibió un total de 207 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, compilada en el Decreto 640 de 2025, por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública y se unifican las disposiciones relacionadas con la gestión pública y el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, así como con la Política Interna de la Corporación; durante el presente mes, se brindó a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



**CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía - Atención al Ciudadano en la dirección: [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co), las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En el presente mes se recibieron ciento veinte (120) peticiones, que equivalen al cincuenta y ocho (58) % por ciento.




**WEB:** Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el presente mes, se recibieron setenta y ocho (78) peticiones equivalentes al treinta y ocho (38)% por ciento de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.



**ESCRITO:** Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el presente mes, se recibieron ocho (8) peticiones equivalentes al cuatro (4) % por ciento.



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

	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 0%.



**BUZÓN:** Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía de la entidad. Para el presente mes no se recibieron peticiones.




**REDES SOCIALES:** Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes no se recibieron peticiones.

## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

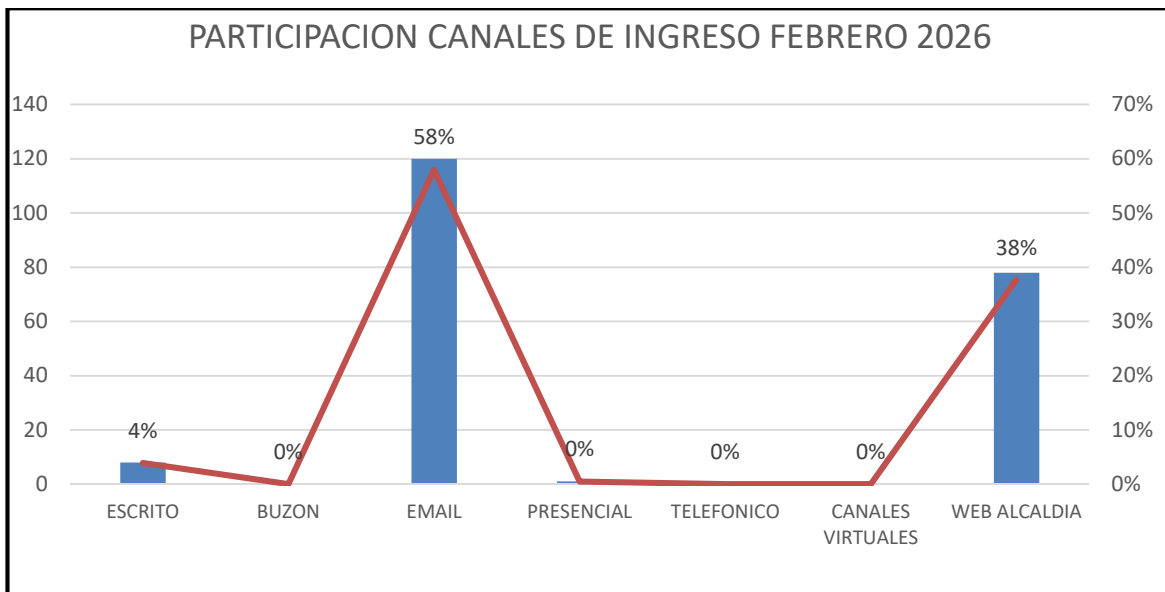
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes febrero de 2026, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS MES	%
ESCRITO	8	4%
BUZON	0	0%
EMAIL	120	58%
PRESENCIAL	1	0%
TELEFONICO	0	0%
CANALES VIRTUALES	0	0%
WEB ALCALDIA	78	38%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 1

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


En relación con el Cuadro No. 1, podemos determinar que de las 207 SDQS registradas, el medio más utilizado por los ciudadanos en el presente mes, sigue siendo el canal vía E-MAIL (correo electrónico), con ciento veinte (120) peticiones que corresponden al cincuenta y ocho por ciento (58)% del total; en el segundo lugar con setenta y ocho (78) peticiones y un treinta y ocho por ciento (38)% de participación la Web de la Alcaldía y, en tercer lugar, el medio escrito con ocho (8) peticiones y un cuatro por ciento (4)% de participación el resto de canales no registraron peticiones.



Grafica No. 1

La Grafica No. 1 representa el cuadro 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 febrero, equivalen a doscientos siete (207) 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

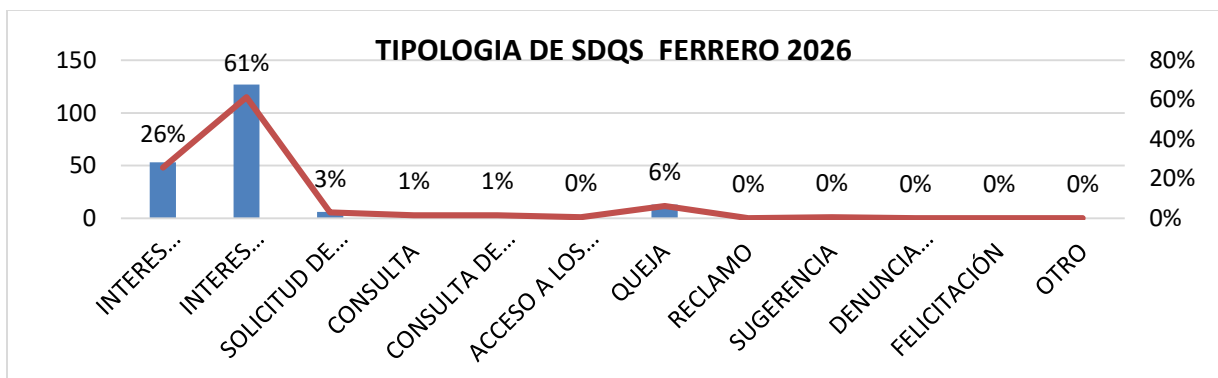
### TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el siguiente Cuadro y gráfica, 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 presente mes.


TIPOS DE SDQS FEBRERO 2026	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	53	26%
INTERES PARTICULAR	127	61%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	3%
CONSULTA	3	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	3	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	1	0%
QUEJA	13	6%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	1	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
OTRO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 2

La mayoría de los requerimientos corresponden a derechos de petición de interés particular, con 127 solicitudes, lo que indica que los ciudadanos priorizan trámites relacionados con asuntos personales o específicos. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general, con 53 solicitudes, seguidos por quejas, con 13 casos. Las demás tipologías, como solicitudes de información, consultas y consultas de documentos, presentan cantidades mucho menores, entre 1 y 6 casos, mientras que reclamaciones, denuncias, felicitaciones, sugerencias y otros tipos de solicitudes no registraron ningún ingreso durante el periodo.



Gráfica No. 2

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

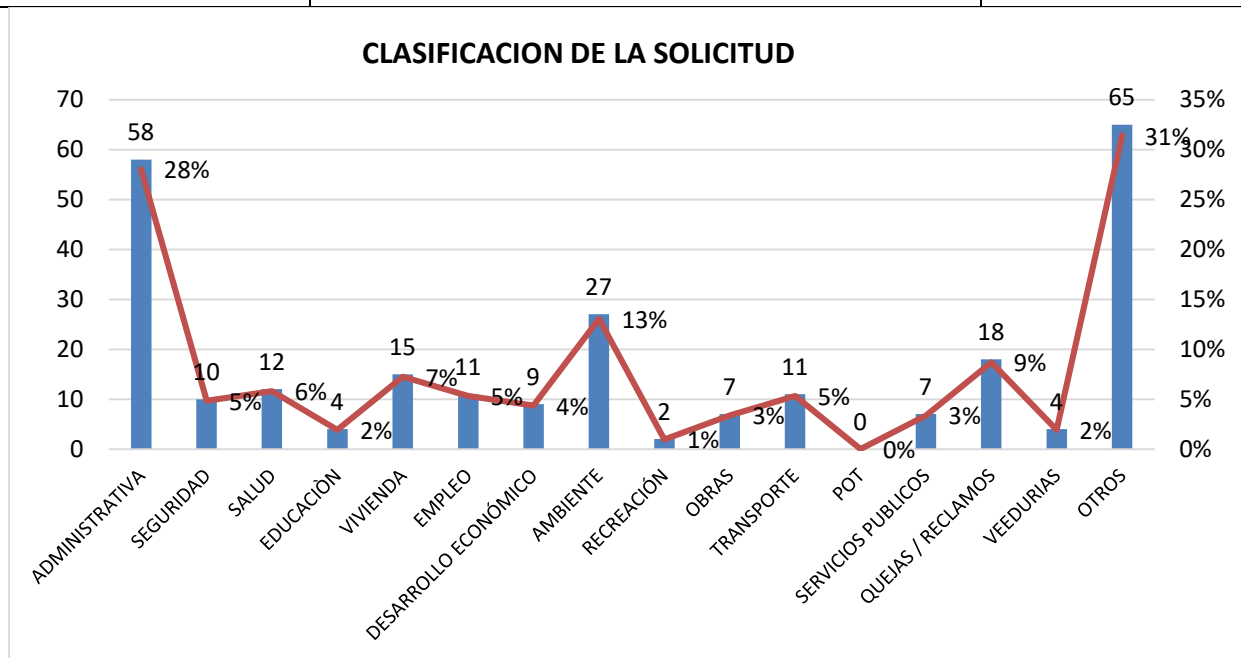
Considerando los porcentajes en relación con las 207 SDQS del mes de febrero, se observa en la gráfica N°2, que los derechos de petición de interés particular concentran el 61 % del total de solicitudes, evidenciando que la ciudadanía utiliza principalmente el sistema para temas de interés específico. Los derechos de petición de interés general representan el 26 %, mientras que las quejas aportan un 6 % del total. Las tipologías restantes, incluyendo solicitudes de información, consultas y consultas de documentos, presentan participaciones marginales entre 0 % y 3 %, y algunas categorías no registran participación. Este patrón refleja que la mayor parte de la interacción ciudadana se concentra en los trámites personales y en la manifestación de inconformidad, mientras que otras tipologías tienen un impacto menor en el total de solicitudes.

### CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	58	28%
SEGURIDAD	10	5%
SALUD	12	6%
EDUCACIÓN	4	2%
VIVIENDA	15	7%
MPLEO	11	5%
DESARROLLO ECONÓMICO	9	4%
AMBIENTE	27	13%
RECREACIÓN	2	1%
OBRAS	7	3%
TRANSPORTE	11	5%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	7	3%
QUEJAS / RECLAMOS	18	9%
VEEDURIAS	4	2%
OTROS	65	31%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>126%</b>

Cuadro No. 3

En relación al cuadro N° 3 se determina que durante el periodo analizado, se registraron 260 clasificaciones a las SDQS asociados a solicitudes ciudadanas, indicando que algunas peticiones incluyen varias tipologías. Las categorías con mayor número de solicitudes fueron Otros (65), Administrativa (58) y Quejas/Reclamos (18). Otras tipologías con participación significativa incluyen Ambiente (27), Vivienda (15) y Salud (12). Las restantes categorías, como Seguridad, Empleo, Transporte, Obras, Servicios Públicos, Educación y Veedurías, presentan cantidades menores, mientras que el POT no registró solicitudes durante el periodo.




Grafica N° 3

En relación con los porcentajes en la gráfica N°3 se observa que la mayoría de las solicitudes ciudadanas se concentran en las categorías Otros (31 %) y Administrativa (28 %), lo que indica que la gente principalmente hace trámites internos o presenta solicitudes que no encajan en las categorías tradicionales. La categoría Ambiente también tiene una participación importante (13 %), mientras que Vivienda (7 %) y Salud (6 %) muestran interés moderado. Las demás tipologías, como Seguridad, Transporte, Obras y Quejas/Reclamos, tienen menor participación, y algunas como POT no registraron solicitudes.

En general, la gráfica refleja que los ciudadanos priorizan trámites administrativos, temas ambientales y requerimientos fuera de las clasificaciones estándar.

El total 260 ítems es determinado por encima de las 207 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

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

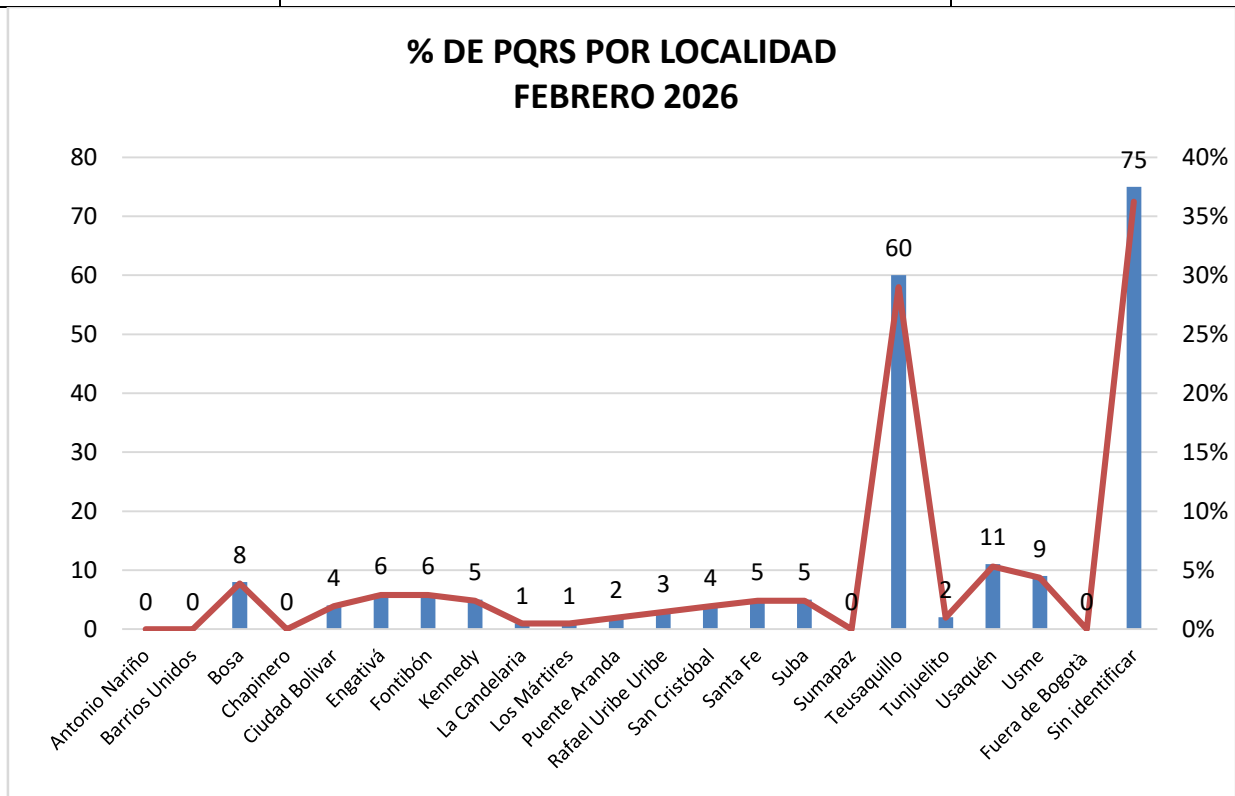
## PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE FEBRERO 2026

% LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	8	4%
Chapinero	0	0%
Ciudad Bolívar	4	2%
Engativá	6	3%
Fontibón	6	3%
Kennedy	5	2%
La Candelaria	1	0%
Los Mártires	1	0%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	3	1%
San Cristóbal	4	2%
Santa Fe	5	2%
Suba	5	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	60	29%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	11	5%
Usme	9	4%
Fuera de Bogotá	0	0%
Sin identificar	75	36%
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 4

Según el Cuadro N.º 4, del total de 207 solicitudes registradas, estas se concentran principalmente en las localidades de Teusaquillo (29 %), Usaquén (5 %), Usme (4 %), Bosa (4 %) y Engativá (3 %), mientras que la categoría “Sin identificar” representa el 36 % de los casos.

Se destaca que este 36 % de registros sin información territorial limita la adecuada focalización de las solicitudes y la toma de decisiones basadas en evidencia. Asimismo, se observa que varias localidades no reportaron solicitudes durante el periodo analizado.




Grafica No. 4

La gráfica N° 4 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.

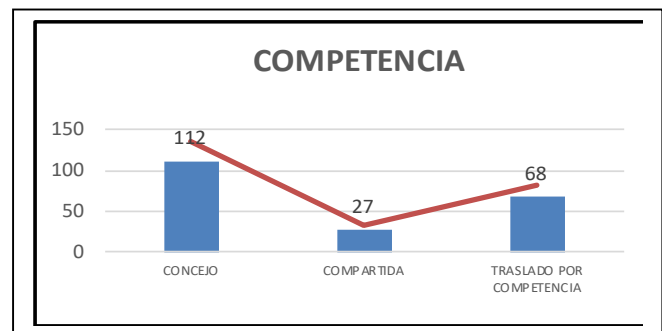
En números, Teusaquillo lidera con 60 solicitudes registradas, seguido por la categoría “Sin identificar” con 75 casos, la cual representa un número considerable que dificulta el análisis territorial. Usaquén reporta 11 solicitudes, Usme 9, Bosa 8 y Engativá 6, mientras que varias localidades como Chapinero, Los Mártires, Sumapaz y “Fuera de Bogotá” no registraron casos durante el periodo analizado.

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

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

## COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE FEBRERO 2026

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	112	54%
COMPARTIDA	27	13%
TRASLADO POR COMPETENCIA	68	33%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>



Cuadro

5

Grafica 5

Durante el mes de febrero de 2026, de las 207 solicitudes registradas en el Sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, el 54 % correspondieron a peticiones atendidas directamente por el Concejo de Bogotá, mientras que un 33 % fueron trasladadas a otras entidades según su competencia y un 13 % se gestionaron de manera compartida entre el Concejo y otras entidades. En términos de cantidades, esto equivale a 112 solicitudes atendidas por el Concejo, 68 trasladadas a otras entidades y 27 gestionadas de forma compartida.

Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de los requerimientos se relacionan con las competencias del Concejo, un porcentaje importante requiere coordinación interinstitucional para su correcta atención, conforme a lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993 y los Acuerdos 257 de 2006, 664 de 2017 y 755 de 2019.




## HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE FEBRERO 2026. ANEXO PDF

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

Cuadro 6


La hoja de ruta Código: RCI-FO-002, Versión 07\_ Fecha: 18-Dic-2025, , se anexa como parte integral del informe del presente mes, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y las respectivas graficas al trámite con corte a 28 de febrero de 2026, a través del SDQS.

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

## VISITA A BUZONES

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

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

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

### ACTA No 5

LUGAR: SEDE PRINCIPAL CONCEJO DE BOGOTA Y CENTRO ADMINISTRATIVO DISTRITAL

FECHA: FEBRERO 4 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				BUZÓN No. 1 - SEDE PRINCIPAL			
	No.	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA
X							X	X
X							X	X
X							X	X
X							X	X

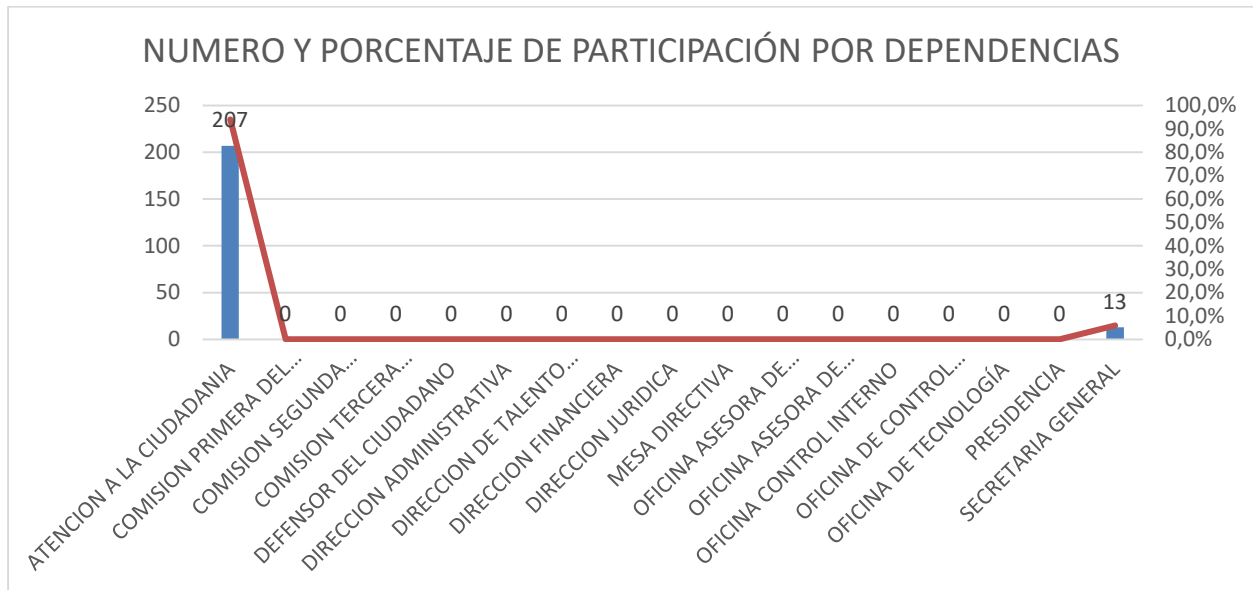
Imagen 1

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

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

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

Para el mes de febrero de 2026, y en relación con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición No. PQRS tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha”, se evidencia que la Secretaría General reportó un total de 13 requerimientos durante el presente mes.




Cuadro 7

### Análisis de la participación por dependencias

De acuerdo con la información registrada, la mayor participación en la gestión de solicitudes ciudadanas se concentra en el área de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, con 207 registros, equivalentes al 94,09 % del total. Esto evidencia que esta dependencia es el principal canal de recepción y atención de los requerimientos presentados por los ciudadanos.

Por su parte, la Secretaría General registra 13 casos, correspondientes al 5,91 %, lo que refleja una participación menor dentro del proceso de atención durante el periodo evaluado.

Las demás dependencias no presentan registros de participación en la atención de solicitudes ciudadanas en el periodo analizado, lo cual indica que la gestión se centralizó principalmente en las áreas encargadas de la atención directa al ciudadano.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 21

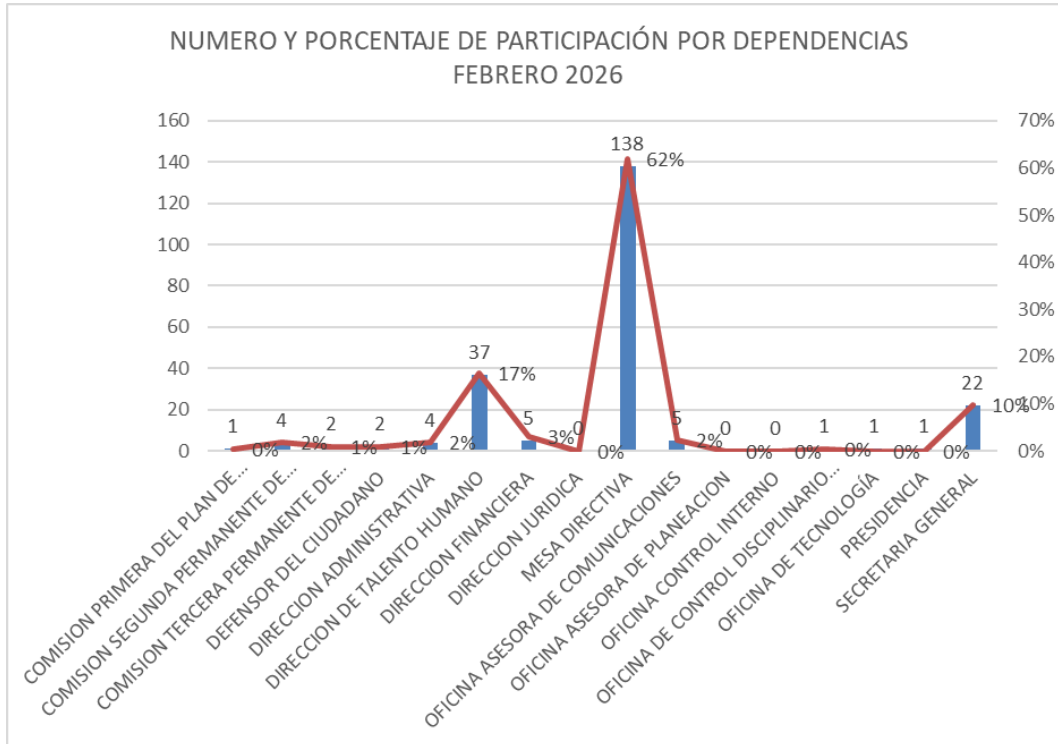
## PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS FEBRERO 2026

Durante el mes de febrero ingresaron 207 requerimientos a través del área de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá, los cuales fueron tramitados y gestionados conforme a las competencias de la Corporación. Estos requerimientos fueron asignados a las diferentes dependencias o trasladados a las entidades competentes para la emisión de la respuesta de fondo, tal como se observa en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS FEBRERO 2026		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION A LA CIUDADANIA	178	100%
COMISION PRIMERA DEL PLAN DE DESARROL	1	0%
COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIE	4	2%
COMISION TERCERA PERMANENTE DE HACIEI	2	1%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	4	2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	37	17%
DIRECCION FINANCIERA	5	3%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	138	62%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0%
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERN	1	0%
OFICINA DE TECNOLOGÍA	1	0%
PRESIDENCIA	1	0%
SECRETARIA GENERAL	22	10%
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

Cuadro 8

De acuerdo con la información presentada, la mayor participación se concentra en Atención a la Ciudadanía, con 178, evidenciando que esta dependencia es el principal canal de recepción y gestión inicial de los requerimientos ciudadanos. No obstante, es preciso indicar que el total de solicitudes asignadas a las diferentes dependencias (**223**), difiere de las **207** peticiones ingresadas a la Corporación, ya que se asignan de acuerdo con la solicitud del ciudadano, a una, dos o más dependencias, dependiendo de lo requerido.




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

- Mesa Directiva **138 registros (62 %)**
- Dirección de Talento Humano **37 registros (17 %)**
- Secretaría General **22 registros (10 %)**

Algunas áreas muestran una **participación marginal**, entre el 1 % y el 3 %:

- Dirección Financiera: **5 registros (3 %)**
- Dirección Administrativa: **4 registros (2 %)**
- Comisión Segunda Permanente de Gobierno: **4 registros (2 %)**
- Oficina Asesora de Comunicaciones: **5 registros (2 %)**
- Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público: **2 registros (1 %)**
- Defensor del Ciudadano: **2 registros (1 %)**

Dependencias con participación mínima

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

- Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial
- Dirección Jurídica
- Oficina Asesora de Planeación
  
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Disciplinario Interno: 1
- Oficina de Tecnología: 1
- Presidencia: 1

## **INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ - MES DE FEBRERO 2026**

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


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

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

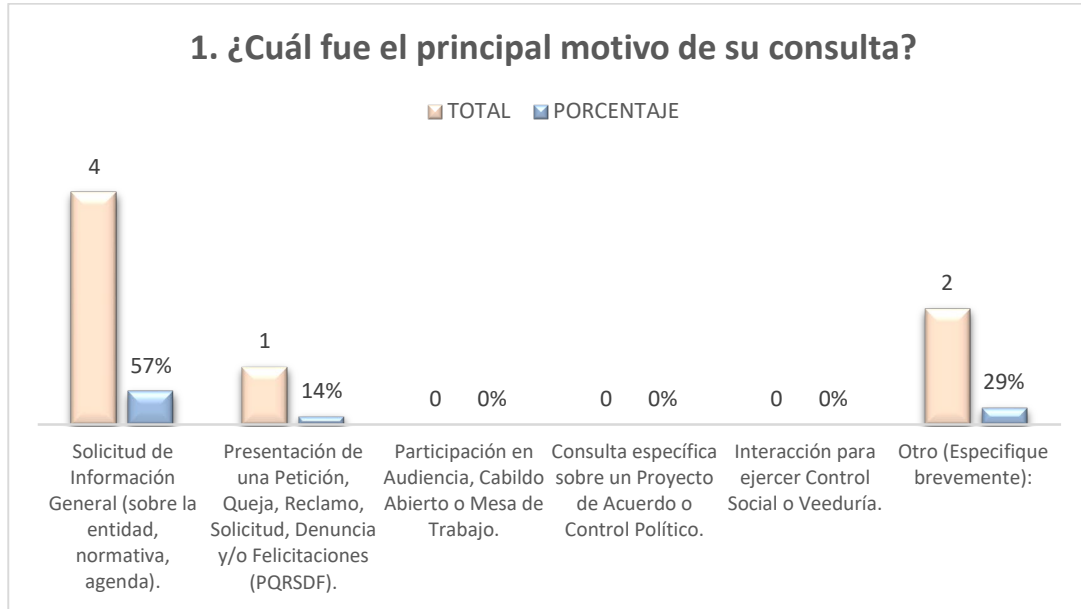
El análisis de los resultados se presenta pregunta por pregunta, considerando cada una de las opciones de respuesta.

### 1. PERFIL Y CONTEXTO DEL CIUDADANO

En relación con el perfil y contexto del ciudadano, correspondiente a la primera pregunta de la encuesta: ¿cual fue el principal motivo de su consulta?, a continuación,

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 21


se presenta la gráfica (1) en la que se muestra el número de respuestas registradas en cada una de las opciones establecidas en el instrumento de medición.

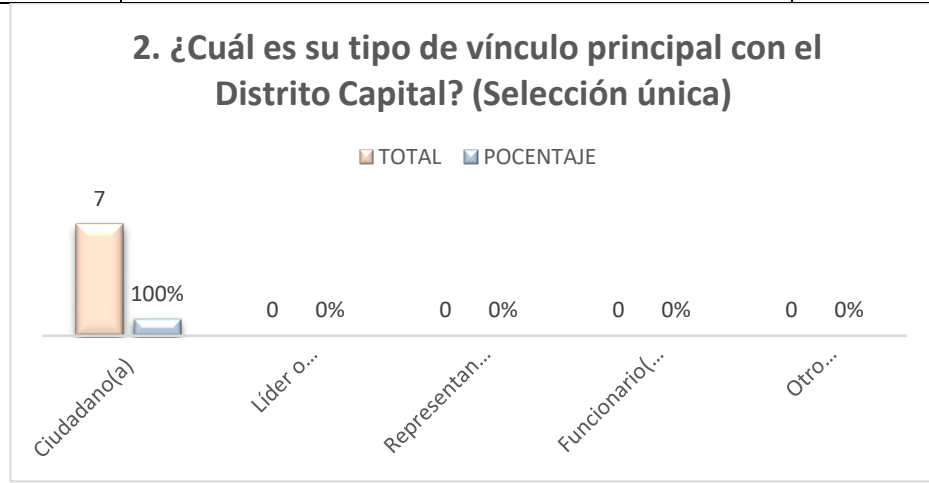


### Análisis de la pregunta ¿Cuál es el motivo principal de la consulta?

De acuerdo con los resultados, el principal motivo de consulta de los ciudadanos fue la solicitud de información general sobre la entidad, normativa y agenda, con cuatro (4) respuestas, equivalente al 57 %. En segundo lugar, se encuentra la opción “Otro” con dos (2) respuestas (29 %), seguida de la presentación de PQRSDF con una (1) respuesta (14 %). No se registraron consultas relacionadas con participación en audiencias, proyectos de acuerdo o ejercicios de control social durante el periodo evaluado.

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

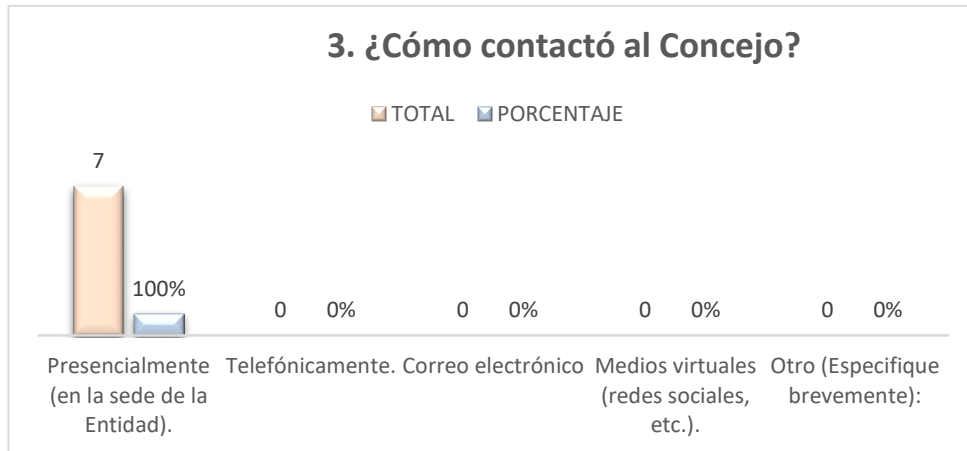
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 21



Grafica 2


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

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

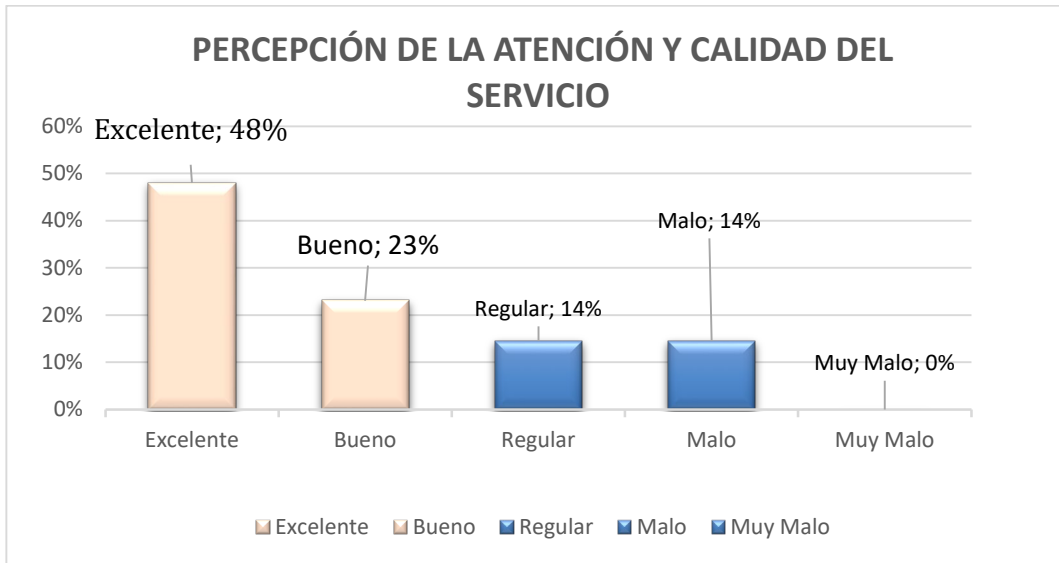


Grafica 3

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 21

#### 4. Respecto a la PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO.

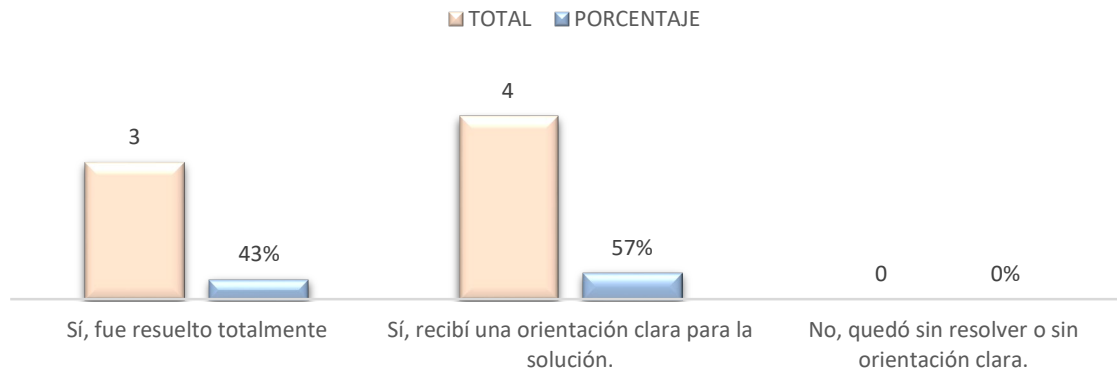


De acuerdo con los resultados (grafica 4) de la encuesta aplicada a los 7 ciudadanos en el Concejo de Bogotá, la percepción general sobre la atención y calidad del servicio es mayoritariamente positiva. En promedio, el 48 % de los encuestados calificó el servicio como excelente y el 23 % como bueno, lo que evidencia un nivel favorable de satisfacción. El aspecto mejor valorado fue el trato y respeto, con un 67 % en excelente, seguido de la oportunidad en el tiempo de respuesta, donde el 57 % lo consideró excelente y el 43 % bueno.

#### 5. Análisis a la pregunta:

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

### 1. ¿Cuál fue el principal motivo de su consulta?

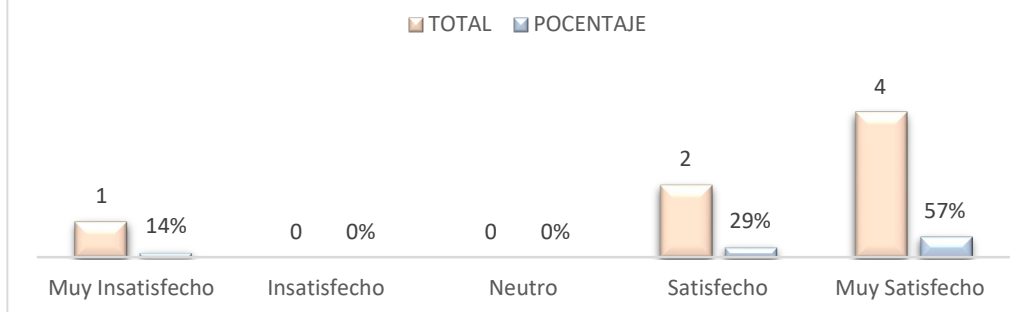


Grafica 5


De acuerdo con la gráfica 5, del 100 % de los encuestados recibió atención efectiva por parte del funcionario(a). En particular, el 43 % indicó que su solicitud fue resuelta totalmente, mientras que el 57 % manifestó haber recibido una orientación clara para solucionar su requerimiento. No se registraron casos en los que la solicitud quedara sin resolver o sin orientación, lo que refleja un adecuado nivel de respuesta y acompañamiento al ciudadano.

### 6. Análisis a la pregunta, considerando todos los aspectos de interacción: ¿Cuál es su nivel general con el servicio recibido?

#### 1. ¿Cuál es su nivel de Satisfacción General con el servicio recibido ?



Grafica 6

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en la gráfica 6, el nivel de satisfacción general con el servicio es mayoritariamente positivo. El 57 % de los encuestados manifestó estar muy satisfecho y el 29 % satisfecho, lo que indica una percepción favorable sobre la atención recibida. Sin embargo, se registra un 14 % de usuarios muy insatisfechos, aspecto que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo algunos procesos de atención al ciudadano para mejorar la experiencia del servicio. En general, no se presentaron respuestas en los niveles intermedios de insatisfacción o neutralidad.

7. Análisis la pregunta 7 (abierta):

¿Que aspecto o practica del funcionario considera que debería ELIMINARSE para mejorar el servicio?

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

## CONCLUSIONES

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


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

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

### Fortalezas identificadas

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

### Oportunidades de mejora

	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 21

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

## ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2026

Con base en el plan de capacitaciones para la vigencia 2026, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía convoca a los usuarios funcionarios del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha a la cual fueron invitados todos los funcionarios que tienen acceso al SDQS

:

Fecha: Miércoles 11/02/2026


Hora: 08:00 a.m. – 11:00 a.m.


Lugar: Reunión virtual – TEAMS

<https://forms.office.com/r/yWWXqNAjez>

### Invitados

1	ALICIA GONZALEZ	APGONZALEZ@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
2	ADELAIDA LOPEZ ALVARADO	53931795 ALOPEZ@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
3	ABRAHAM CAMILO GUERRA RAMOS	1192803112 acguerra@concejobogota.gov.co
4	ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	51568744 anfeliciano@concejobogota.gov.co
5	BIELER ALEXANDRA MEDRANO RODRIGUEZ	51918272 amedrano@concejobogota.gov.co
6	BLANCA ADILIA MORENO TORO	51809587 bdmoreno@concejobogota.gov.co
7	CONSTANZA ADRIANA CARDENAS CAMACHO	52328628 CACARDENAS@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
8	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181 cmunoz@concejobogota.gov.co
9	CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	79504912 cesegura@concejobogota.gov.co
10	DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA	80075736 dsgiraldog@concejobogota.gov.co
11	DIANA MILENA TRIANA TEUTA	1030585067 dmtriana@concejobogota.gov.co
12	FEDERICO PINEDO EGURROLA	1136888535 fpinedo@concejobogota.gov.co
13	INGRID CAROLINA HERNANDEZ LOZADA	1113038215 ichernandez@concejobogota.gov.co
14	JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO	1020763864 jrueda@concejobogota.gov.co
15	KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	53122479 kzalbarracin@concejobogota.gov.co
16	KAREN ANDREA RODRIGUEZ RUEDA	1073131716 karodriguez@concejobogota.gov.co
17	LEONARDO CASTILLO	1020825720 lcastillou@concejobogota.gov.co
18	LINA PATRICIA DIMATE BENJUMEA	52066363 lpdimate@concejobogota.gov.co
19	LEYLA RODRIGUEZ PARRA	51879032 Lrodriguez@concejobogota.gov.co
20	LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL	52349720 lmrojas@concejobogota.gov.co
21	LINA PATRICIA VEGA MOLANO	53076094 lvegas@concejobogota.gov.co
22	RUBEN ALFONSO RIANO COCKNUB Ext.878	19269311 RRIANO@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO
23	SONIA ESPERANZA MARIN MOLINA	25220710 ssmarin@concejobogota.gov.co
24	YOLANDA ROMERO CRUZ	35466582 yromero@concejobogota.gov.co
25	YUDY TATIANA VARGAS LOZANO	1026583870 YTVARGAS@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO

	PROCESO	SECCIÓN DEL TALENTO HUMANO		CÓDIGO:	420084721						
	PROCEDIMIENTO	SECCIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN		VERSIÓN:	00						
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RECURSO DE AGENCIA		PÁGINA:	1 de 1						
Dependencia	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Título:	Guía de trabajo para pedir y gestionar una petición ciudadana								
Objetivo	El presente es un recurso de gestión de talento humano en el área de Talento Humano de Bogotá te Escucha, donde se define los roles y responsabilidades de los funcionarios que conforman el equipo de trabajo.										
Fecha:	10/02/2026	Fecha de inicio:	10/02/2026	Fecha de finalización:	10/02/2026						
NOMBRE	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA DE COLOMBIA	EXTENSIÓN TELEFÓNICA	CORREO	TIPO DE INCULCACIÓN			NOMBRE DE CONTACTO	TELÉFONO	CELULAR	OTRO
					TIPO DE INCULCACIÓN	TIPO DE INCULCACIÓN	TIPO DE INCULCACIÓN				
ALICIA GONZALEZ	ALICIA GONZALEZ	98000000	53931795	apgonzalez@concejobogota.gov.co							
ADELAIDA LOPEZ ALVARADO	ADELAIDA LOPEZ ALVARADO	98000000	53931795	alopez@concejobogota.gov.co							
ABRAHAM CAMILO GUERRA RAMOS	ABRAHAM CAMILO GUERRA RAMOS	98000000	1192803112	acguerra@concejobogota.gov.co							
ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	98000000	51568744	anfeliciano@concejobogota.gov.co							
BIELER ALEXANDRA MEDRANO RODRIGUEZ	BIELER ALEXANDRA MEDRANO RODRIGUEZ	98000000	51918272	amedrano@concejobogota.gov.co							
BLANCA ADILIA MORENO TORO	BLANCA ADILIA MORENO TORO	98000000	51809587	bdmoreno@concejobogota.gov.co							
CONSTANZA ADRIANA CARDENAS CAMACHO	CONSTANZA ADRIANA CARDENAS CAMACHO	98000000	52328628	ccardenas@concejobogota.gov.co							
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	98000000	79387181	cmunoz@concejobogota.gov.co							
CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	98000000	79504912	cesegura@concejobogota.gov.co							
DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA	DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA	98000000	80075736	dsgiraldog@concejobogota.gov.co							
DIANA MILENA TRIANA TEUTA	DIANA MILENA TRIANA TEUTA	98000000	1030585067	dmtriana@concejobogota.gov.co							
FEDERICO PINEDO EGURROLA	FEDERICO PINEDO EGURROLA	98000000	1136888535	fpinedo@concejobogota.gov.co							
INGRID CAROLINA HERNANDEZ LOZADA	INGRID CAROLINA HERNANDEZ LOZADA	98000000	1113038215	ichernandez@concejobogota.gov.co							
JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO	JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO	98000000	1020763864	jrueda@concejobogota.gov.co							
KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	KRYSTEL ZOLANDY ALBARRACIN	98000000	53122479	kzalbarracin@concejobogota.gov.co							
KAREN ANDREA RODRIGUEZ RUEDA	KAREN ANDREA RODRIGUEZ RUEDA	98000000	1073131716	karodriguez@concejobogota.gov.co							
LEONARDO CASTILLO	LEONARDO CASTILLO	98000000	1020825720	lcastillou@concejobogota.gov.co							
LINA PATRICIA DIMATE BENJUMEA	LINA PATRICIA DIMATE BENJUMEA	98000000	52066363	lpdimate@concejobogota.gov.co							
LEYLA RODRIGUEZ PARRA	LEYLA RODRIGUEZ PARRA	98000000	51879032	Lrodriguez@concejobogota.gov.co							
LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL	LEONIETH MICHELLE ROJAS GIL	98000000	52349720	lmrojas@concejobogota.gov.co							
LINA PATRICIA VEGA MOLANO	LINA PATRICIA VEGA MOLANO	98000000	53076094	lvegas@concejobogota.gov.co							
RUBEN ALFONSO RIANO COCKNUB Ext.878	RUBEN ALFONSO RIANO COCKNUB Ext.878	98000000	19269311	RRIANO@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO							
SONIA ESPERANZA MARIN MOLINA	SONIA ESPERANZA MARIN MOLINA	98000000	25220710	ssmarin@concejobogota.gov.co							
YOLANDA ROMERO CRUZ	YOLANDA ROMERO CRUZ	98000000	35466582	yromero@concejobogota.gov.co							
YUDY TATIANA VARGAS LOZANO	YUDY TATIANA VARGAS LOZANO	98000000	1026583870	YTVARGAS@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO							

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 23 de 21

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES


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

### Mejora en la Gestión y Cumplimiento Normativo

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

### Calidad y Eficiencia en la Respuesta Ciudadana

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

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

Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos" (2212100-GS-021). La Veeduría Distrital utiliza esta guía para evaluar el desempeño, por lo que su aplicación es clave para obtener resultados favorables.

### **Estrategias para la Mejora Continua**

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

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

## **SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LA CIUDADANIA CONCEJO DE BOGOTÁ**

c.c. Control Interno  
c.c. Planeación

Elaboro: Yolanda Romero Cruz, secretaria ejecutiva 425-11  
Ma. Antonia Báez Lizarazo, Profesional Universitario 219-01

Reviso y Aprobó: Zayde Karina Trujillo Muñoz  
Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía