

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 31

SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

INFORME DE GESTIÓN MES DE JUNIO DE 2025

La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía presenta el informe consolidado sobre la gestión de los derechos de petición y demás solicitudes ciudadanas radicadas ante la Corporación durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2025.

La gestión, clasificación y seguimiento de estas solicitudes se realizó a través del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes (SDQS), utilizando como fuente de información primaria la plataforma tecnológica “Bogotá Te Escucha” y los demás canales de comunicación institucionales. El detalle exhaustivo de cada solicitud se encuentra documentado en el anexo “Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” (Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020), con fecha de corte de tramitación al 30 de junio de 2025.

Durante el periodo de referencia, se gestionó un total de **169** solicitudes ciudadanas. Esta labor se enmarca en el cumplimiento de las directrices del Plan Anticorrupción y Transparencia de la entidad y los principios de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, reforzando el compromiso institucional con una cultura de atención y respuesta oportuna.

A continuación, se presenta el análisis estadístico de las solicitudes, desagregado por las siguientes variables:

- **Canales de recepción:** Medios a través de los cuales ingresaron las peticiones.
- **Tipología de la petición:** Clasificación según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación).
- **Medio de respuesta empleado:** Canal utilizado para comunicar la resolución al ciudadano.
- **Volumen de ciudadanos atendidos:** Cifra total de interacciones gestionadas.

CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

En estricto cumplimiento del marco normativo que rige el servicio público en el Distrito Capital, la gestión de la atención ciudadana de la Corporación se fundamenta en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Dicha política, establecida originalmente en el Decreto 197 de 2014 y actualizada mediante el Decreto 847 de 2019, unifica los lineamientos estratégicos y operativos para la interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía.

En concordancia con estas directrices y en alineación con los componentes adoptados de la Política Interna de la Corporación, durante el periodo de reporte correspondiente a junio de 2025, se garantizaron y habilitaron los siguientes canales de atención. Estos medios fueron dispuestos para facilitar la recepción, trámite y registro formal de las solicitudes ciudadanas

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 31

dentro de la plataforma tecnológica del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes (SDQS) “Bogotá Te Escucha”:



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 **48** peticiones equivalente al **28%** 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 **3** peticiones equivalente al **2%**



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 7006.8120, 8122, 8121 y la línea 018000111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención. En el presente no se recibieron peticiones.



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, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En el presente mes se recibieron **115** peticiones, que equivalen al **68%**.



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 **3** peticiones, que equivalen al **2%**.



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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 31

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Con base en la información consolidada en el documento **"Hoja de Ruta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" (ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020)** para el periodo de junio de 2025, se presenta a continuación el análisis cuantitativo de los requerimientos recibidos. Este desglose detalla el volumen de solicitudes gestionadas a través de cada uno de los canales de recepción institucionales. Adicionalmente, se examina la frecuencia de uso y la distribución porcentual de dichos canales, con el fin de evaluar la preferencia y el comportamiento de los ciudadanos peticionarios al interactuar con la Corporación.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	3	2%
BUZON	0	0%
EMAIL	115	68%
PRESENCIAL	3	2%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	48	28%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	169	100%

Cuadro No. 1

El análisis de la distribución de peticiones ciudadanas para el mes de junio, evidenciado tanto en la Representación gráfica y cuadro N° 1: Distribución de Peticiones por Canal, revela una clara dominancia del correo electrónico (E-MAIL) como el canal preferencial de interacción.

Específicamente, de un volumen total de 169 peticiones recibidas durante el periodo reportado, 115 (68%) fueron tramitadas a través del canal de correo electrónico. Este dato subraya la consolidación del E-MAIL como el principal punto de contacto para los ciudadanos en sus comunicaciones con la administración.

En segundo lugar, la plataforma web de la Alcaldía capturó 48 peticiones, lo que representa un 28% del total. Este porcentaje posiciona al sitio web como el segundo canal más utilizado, indicando una preferencia significativa por las interacciones digitales.

Es crucial señalar que los canales restantes (incluyendo, pero no limitándose a, atención presencial, telefónica o correspondencia física) no registraron ninguna petición durante el mes de junio. Esta ausencia de registros en otros canales sugiere una fuerte polarización hacia las vías digitales para la remisión de solicitudes ciudadanas.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 31



Grafica No. 1

La Gráfica No. 1 ilustra la distribución porcentual de los canales de entrada para las peticiones ciudadanas durante el mes de junio. Se observa que el volumen total de requerimientos recibidos ascendió a 169 peticiones, todas ellas debidamente registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Este registro exhaustivo del 100% de las peticiones demuestra el pleno cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010. Dicha normativa establece la obligación de las entidades del Distrito Capital de "garantizar 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". La completa integración de las peticiones en el SDQS es un indicador clave de la adherencia a estos principios de gestión pública y transparencia.

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

El Cuadro No. 2 presenta una discriminación detallada de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicidades (SDQS) recibidas por el Concejo de Bogotá, D.C. durante el mes de junio, clasificadas según su tipología. Esta tabla no solo cuantifica el número absoluto de SDQS para cada categoría, sino que también establece su porcentaje de participación relativo al volumen total de requerimientos ingresados en el periodo.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 31

Este análisis tipológico es fundamental para comprender la naturaleza de las interacciones ciudadanas con la entidad, permitiendo identificar las áreas de mayor preocupación o interés de la ciudadanía. La clasificación y el desglose porcentual facilitan la identificación de tendencias y la asignación eficiente de recursos para la gestión de las peticiones.

CLASE DE SOLICITUD – TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	22	13%
INTERES PARTICULAR	124	73%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	4%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	6	4%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	8	5%
RECLAMO	0	0%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	3	2%
TOTAL	169	100%

Cuadro No. 2

El análisis de las peticiones ingresadas al Concejo de Bogotá con corte al 30 de junio de 2025 revela una clara predominancia de ciertas tipologías, indicando las principales áreas de interés o preocupación para la ciudadanía.

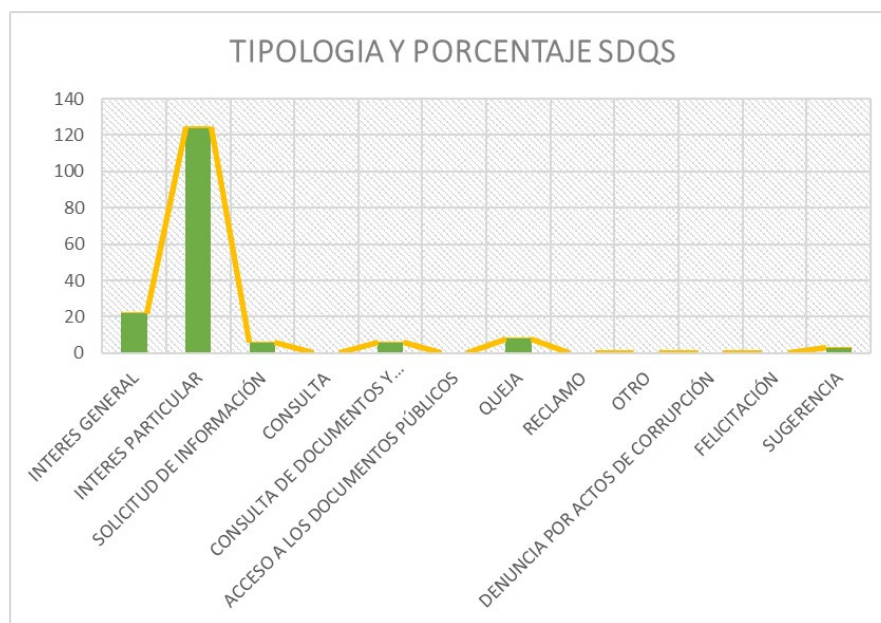
Los derechos de petición de interés particular constituyen la categoría con el mayor número de requerimientos, sumando 124 peticiones, lo que representa un significativo 73% del total de solicitudes recibidas. Esta alta proporción subraya la importancia de la gestión individualizada de las necesidades y solicitudes ciudadanas.

En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general, con 22 solicitudes, lo que equivale a un 13% de participación. Esta categoría refleja la preocupación ciudadana por asuntos que afectan a la comunidad en su conjunto.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 31

Finalmente, las quejas ocupan el tercer lugar entre las tipologías más solicitadas, registrando 8 peticiones, que corresponden a un 5% del total.

En contraste, el resto de las tipologías de solicitudes representa una proporción menor del volumen total de interacciones. Esta distribución porcentual es crucial para la asignación de recursos y la priorización de esfuerzos dentro de la entidad, permitiendo una respuesta más efectiva y orientada a las necesidades predominantes de la ciudadanía.



Grafica No. 2

Desde una perspectiva de gestión pública, estos instrumentos de participación ciudadana no solo cuantifican interacciones, sino que funcionan como mecanismos de retroalimentación vitales. Permiten a la administración medir la opinión ciudadana, facilitando la identificación y priorización de problemáticas o temas de interés colectivo.

Además, son herramientas fundamentales para la mejora continua de trámites, la selección y evaluación de programas, obras o proyectos de inversión en cualquier fase del ciclo de la gestión pública.

La participación ciudadana, tal como se refleja en la Gráfica No. 2, se define como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública motivada por intereses sociales, tanto de carácter particular como general. En el contexto actual, donde la ciudadanía experimenta un incremento en sus necesidades y demandas, esta participación activa se convierte en un pilar fundamental para una gobernanza más receptiva y efectiva.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 31

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	42	25%
SEGURIDAD	7	4%
SALUD	13	8%
EDUCACIÓN	1	1%
VIVIENDA	7	4%
EMPLEO	1	1%
DESARROLLO ECONOMICO	2	1%
AMBIENTE	17	10%
RECREACIÓN	1	1%
OBRAS	12	7%
TRANSPORTE	19	11%
POT	1	1%
SERVICIOS PUBLICOS	4	2%
QUEJAS / RECLAMOS	11	7%
OTROS	52	31%
TOTAL	190	112%

Cuadro No. 3

El Cuadro No. 3 detalla la clasificación de las solicitudes ciudadanas recibidas en junio, organizadas por tema y sector de adjudicación para su gestión y respuesta. Este análisis revela las áreas temáticas que generaron el mayor volumen de interacciones.

La categoría "Administrativa" lidera con 42 peticiones, representando un 25% del total. Esto sugiere que un número considerable de solicitudes están relacionadas con procesos internos o gestiones administrativas de la Corporación.

Dentro de las demás categorías, se observa la siguiente distribución:

- **Otros:** Esta categoría, con 52 requerimientos y un 31% de participación, indica una diversidad de temas no contemplados explícitamente en las demás clasificaciones, siendo la de mayor volumen.
- **Transporte:** Registra 19 requerimientos, que equivalen a un 11%.
- **Quejas/Reclamos y Ambiente:** Conjuntamente suman 17 peticiones, con un 10%.
- **Salud:** Contabiliza 13 requerimientos, representando un 8%.
- **Obras:** Suma 12 requerimientos, con un 7% de participación.

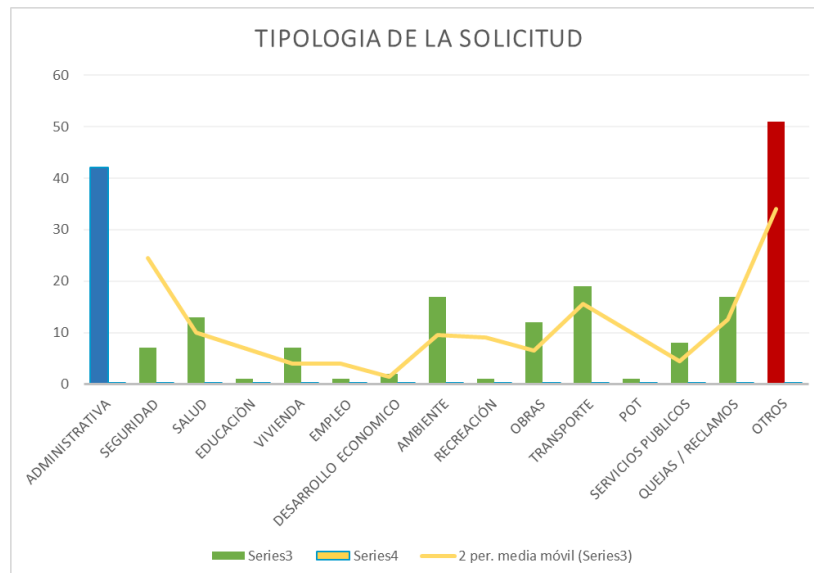
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 31

Estas categorías se destacan como los temas de mayor participación ciudadana, mientras que las demás clasificaciones mantienen porcentajes estables y de menor volumen.

Es importante señalar que el total de 190 ítems en el Cuadro No. 3 excede el total de 169 solicitudes únicas recibidas en junio. Esta diferencia se explica por dos factores principales:

1. **Peticiones Compartidas:** Algunas peticiones pueden requerir la intervención de múltiples entidades. En concordancia con las competencias institucionales definidas en los Acuerdos 257 de 2006, 755 de 2019 y 664 de 2017, una única solicitud ciudadana puede ser clasificada bajo diferentes temas o sectores si su gestión involucra a distintas dependencias o entidades.
2. **Múltiples Solicitudes por Petición:** Frecuentemente, una única petición ciudadana puede contener múltiples solicitudes o requerimientos, cada uno de los cuales puede ser clasificado bajo una tipología o tema distinto. Esto implica que una petición original puede generar varios "ítems" individuales para su gestión interna y seguimiento.

Esta metodología de conteo permite una granularidad mayor en el análisis temático y sectorial, aunque difiera del número de peticiones originales recibidas.



Grafica No. 3

La Gráfica No. 3 proporciona una representación visual de la distribución de las tipologías de solicitudes, donde la altura de cada barra es directamente proporcional al conteo de peticiones recibidas para esa categoría específica. Este diagrama de barras permite una identificación rápida de las tendencias y las categorías con mayor volumen de interacción.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 31

Se observa que las categorías de Administrativa, Desarrollo Económico, Otros, Quejas y Reclamos, Recreación y Obras emergen como las variables más frecuentemente categorizadas, indicando las áreas de mayor demanda ciudadana. Es relevante notar que algunas de estas categorías presentan niveles de participación similares, lo que sugiere una distribución relativamente equitativa de las solicitudes dentro de esos grupos específicos.

Las diferencias en la altura de las barras reflejan los valores absolutos de las peticiones para cada tipología. El rango de escala del eje vertical es crucial para comprender las disparidades reales entre los sectores medidos. En este sentido, la categoría "Administrativa" sobresale significativamente, exhibiendo la barra más alta en comparación con las demás tipologías. Esta marcada diferencia resalta la preponderancia de las solicitudes de naturaleza administrativa, estableciéndolas como el principal foco de interacción ciudadana durante el periodo analizado.

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE JUNIO 2025

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
ANTONIO NARIÑO	1	1%
BARRIOS UNIDOS	0	0%
BOSA	1	1%
CHAPINERO	0	0%
CIUDAD BOLÍVAR	1	1%
ENGATIVÁ	6	4%
FONTIBÓN	4	2%
KENNEDY	6	4%
LA CANDELARIA	2	1%
LOS MÁRTIRES	3	2%
PUENTE ARANDA	1	1%
RAFAEL URIBE URIBE	1	1%
SAN CRISTÓBAL	4	2%
SANTA FE	1	1%
SUBA	3	2%
SUMAPAZ	0	0%
TEUSAQUILLO	39	23%
TUNJUELITO	0	0%
USAQUÉN	2	1%
USME	0	0%
SOACHA	0	0%
SIN IDENTIFICAR	94	56%
FUERA DE BOGOTÁ	0	0%
TOTAL GENERAL	169	100%

Cuadro No. 4

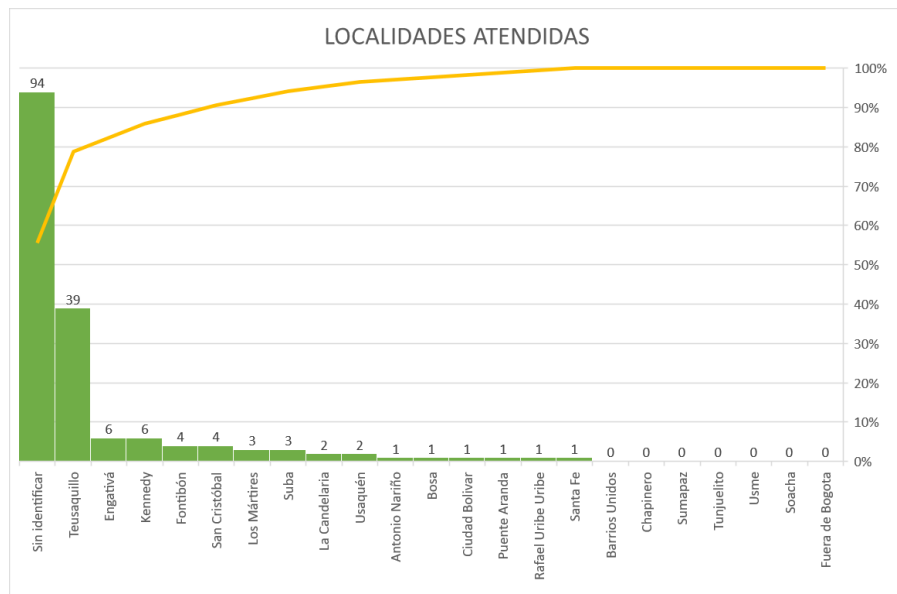
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 31

El Cuadro No. 4 proporciona una distribución detallada de las solicitudes ciudadanas por localidad, evidenciando las áreas geográficas con mayor participación durante el período analizado.

Teusaquillo se destaca como la localidad con el mayor volumen de peticiones, registrando 25 solicitudes, lo que representa un 13% de la participación total. Le siguen:

- Kennedy, con 19 peticiones y un 10% de participación.
- Suba, con 8 peticiones y un 4% de participación.
- Usaquén, con 7 peticiones y también un 4% de participación.

Estas cuatro localidades concentran la mayor parte de las solicitudes identificadas geográficamente. Las demás localidades exhiben porcentajes de participación similares entre sí, contribuyendo al restante volumen de peticiones con origen geográfico conocido.



Gráfica No. 4

La Gráfica anterior ilustra las fluctuaciones en el volumen de solicitudes recibidas de las distintas localidades que conforman Bogotá, D.C. Es importante destacar que estas estadísticas exhiben una variabilidad mensual, lo que subraya la naturaleza dinámica de la participación ciudadana a nivel geográfico.

Un elemento persistente y predominante en esta distribución es el alto volumen de solicitudes clasificadas bajo el ítem "Sin identificar (localidad)". Esta categoría agrupa las peticiones donde no ha sido posible determinar el origen geográfico específico a nivel de localidad. La principal

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 31

causa de esta situación radica en la clasificación inherente de ciertas peticiones, que por su naturaleza o el método de ingreso, no requieren o no permiten una geo-referenciación explícita.

La preponderancia de los medios electrónicos para la recepción de requerimientos ciudadanos ha contribuido significativamente a este fenómeno. Los peticionarios, al utilizar canales como el correo electrónico, a menudo prestan menor atención a la especificación de su localidad de origen. Esto se debe a la suposición generalizada de que las respuestas serán enviadas a la dirección de correo electrónico desde la cual se originó el requerimiento, restando importancia a la necesidad de una identificación geográfica detallada.

Además, una fracción considerable de las peticiones que se agrupan en la categoría "Sin identificar" corresponden a temas administrativos. Por su naturaleza, estas solicitudes no suelen estar directamente vinculadas a una ubicación geográfica específica dentro de la ciudad, lo que refuerza su clasificación bajo este ítem.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE JUNIO 2025

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
	87	
	13	
	69	
TOTAL SDQS	169	100%

Cuadro 5



Grafica 5

Este análisis detalla la distribución de las peticiones ciudadanas en función de la competencia institucional para su atención y gestión. Esta clasificación se basa en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, así como en las competencias específicas establecidas por los Acuerdos 257 de 2006, 755 de 2019 y 664 de 2017.

De un total de 169 peticiones registradas durante el mes de junio, la distribución fue la siguiente:

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 31

- **Atendidas por el Concejo de Bogotá:** 87 peticiones fueron gestionadas directamente por las diferentes dependencias del Concejo. Esto representa un 51% de participación, lo que indica que más de la mitad de las solicitudes recibidas corresponden a su esfera de acción directa.
- **Trasladadas a Otras Entidades:** 69 peticiones fueron remitidas a otras entidades distritales o nacionales, dada su naturaleza y en estricta observancia de las competencias legales. Esta categoría representa un 41% de participación, subrayando la necesidad de coordinación interinstitucional para la resolución de ciertos requerimientos ciudadanos.
- **Gestión Compartida:** Un total de 13 peticiones fueron gestionadas de manera compartida, lo que implica la intervención tanto del Concejo de Bogotá como de otras entidades externas debido a la complejidad o naturaleza transversal de los asuntos planteados. Esto constituye un 8% de participación en el volumen total de solicitudes.

Esta desagregación es fundamental para evaluar la eficiencia en la asignación de peticiones y el cumplimiento de los marcos normativos que rigen la competencia de cada entidad en la atención ciudadana.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 31

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con la gestión de la correspondencia oficial, se mantiene un protocolo establecido para la revisión física periódica del buzón de peticiones. Este buzón se encuentra estratégicamente ubicado en el edificio del CAD, específicamente en las instalaciones de la Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá. Este procedimiento asegura la captura de cualquier comunicación ciudadana que no ingrese por medios electrónicos o la vía postal tradicional.

Es importante reiterar que los buzones de peticiones número 1 y 2, previamente situados en la sede principal de la Corporación, han sido removidos de sus ubicaciones originales. Esta acción se ejecutó debido a su deterioro y mal estado, lo cual comprometía su funcionalidad y la seguridad de las comunicaciones depositadas. Se ha elevado formalmente una solicitud a la Dirección Administrativa para la adquisición e instalación de nuevos buzones que reemplacen a los retirados. Sin embargo, hasta la fecha de este informe, aún no se dispone de los nuevos dispositivos. Esta situación implica que, actualmente, el buzón del CAD es el único punto de recepción física para peticiones en el Concejo de Bogotá.

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

ACTA No. _21_

LUGAR: _C.A.D._DIRECCION ADMINISTRATIVA_

FECHA: _04 DE JUNIO DE 2025_

HORA DE INICIACIÓN: _3:15 PM_ HORA DE FINALIZACIÓN: _3:30 PM_

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

OSCAR CARDENAS CARDENAS

DESARROLLO

Siendo la(s) _3:15 PM_, se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.2. Entrada recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital 2 piso.

Una vez verificado el contenido de los buzones se encontró que, en el buzón:

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
CONSECUTIVO	TIPO				B U Z Ó N No. 1	
	P	Q	R	S	NULOS	TEMA
X						X
X						X
X						X

Imagen No 1

Se ha establecido un procedimiento sistemático de verificación del buzón de peticiones ubicado en el CAD, el cual se lleva a cabo todos los miércoles de cada semana. Este monitoreo recurrente tiene como finalidad asegurar la pronta identificación y gestión de cualquier requerimiento ciudadano presentado por esta vía física.

Sin embargo, en las revisiones efectuadas durante el mes de junio de 2025, no se encontró ningún formato de requerimiento depositado en el buzón. Esta ausencia de documentos físicos en el buzón es consistente con la tendencia observada en las estadísticas de peticiones, donde predominan los canales digitales.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 31

Cabe resaltar que, en las gráficas precedentes de este informe, se hace referencia al formato estandarizado AC-PR001-F04, el cual se emplea para el registro y seguimiento de los requerimientos.

Finalmente, como respaldo de estas verificaciones y para garantizar la transparencia del proceso, se adjuntan los archivos de las actas correspondientes a las visitas realizadas durante el mes de junio de 2025.

No. PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE JUNIO 2025

Para el mes de junio de 2025, se ha identificado una novedad relevante en relación con el registro de peticiones ciudadanas, de acuerdo con los lineamientos de la Circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021. Esta circular establece el "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".

La Secretaría General ha informado sobre la existencia de 4 solicitudes que, a pesar de su naturaleza, no fueron ingresadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), también conocido como "Bogotá te escucha". Esta situación indica una desviación del protocolo estándar de registro, establecido para garantizar la trazabilidad y la centralización de todas las interacciones ciudadanas.

La identificación de estas peticiones tramitadas por fuera del sistema oficial es crucial para la auditoría interna y la mejora continua de los procesos de atención ciudadana, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y la integridad de los datos estadísticos.

INFORME CONTRALORIA POR DEPENDENCIAS MES DE JUNIO 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
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		0						0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		4						4
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		0						0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		0						0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0						0
QUEJA		0						0
RECLAMO		0						0
OTRO		0						0
TOTAL	0	4	0	0	0	0	0	4

Imagen 2

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 16 de 31

PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS JUNIO 2025

Durante el mes de junio, la entidad recibió un total de 169 requerimientos ciudadanos. Es crucial destacar que la totalidad de estas peticiones fueron tramitadas y asignadas de manera eficiente, lo que asegura una gestión completa y oportuna.

La asignación de estos requerimientos se realizó bajo un criterio estricto de competencia institucional. Esto significa que cada solicitud fue dirigida a la dependencia interna de la Corporación responsable de su gestión de fondo, o bien, fue trasladada a la entidad externa pertinente que, por su marco legal y misional, posee la autoridad y capacidad para dar una respuesta definitiva y de fondo al ciudadano.

Este proceso de distribución se puede visualizar en detalle en la siguiente imagen, la cual desglosa la asignación de cada requerimiento según su naturaleza y la competencia de la entidad receptora.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS JUNIO 2025		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	169	91%
COMISION PRIMERA	7	4%
COMISION SEGUNDA	0	0%
COMISION TERCERA	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	6	3%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	2	1%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	15	8%
DIRECCION FINANCIERA	9	5%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	129	70%
OFICINA A. COMUNICACIONES	3	2%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS	0	0%
PRESIDENCIA	2	1%
SECRETARIA	9	5%
TOTAL	185	100%

Imagen 3

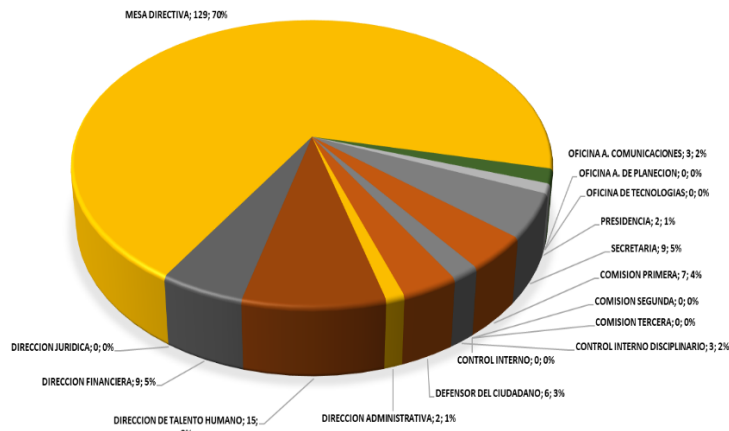
El conteo total de ítems de gestión interna asciende a 185, superando las 169 solicitudes únicas recibidas durante el mes de junio. Esta discrepancia se debe a la naturaleza de la asignación de las SDQS (Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones): una misma solicitud puede ser asignada a dos, tres o más dependencias internas si su resolución requiere la intervención coordinada de múltiples áreas por razones de competencia o transversalidad temática.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 31

Durante el mes analizado, la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía gestionó el mayor número de requerimientos, contabilizando 129 ítems, lo que representa un 70% de participación sobre el total de ítems gestionados internamente. Esta preponderancia se explica por su rol centralizado en el flujo de trabajo de las comunicaciones ciudadanas.

La Subdirección es la oficina encargada de tramitar la totalidad de los requerimientos que ingresan a la Corporación. Adicionalmente, es responsable de realizar el cierre formal de las comunicaciones con el ciudadano, informando si la solicitud fue trasladada a otra entidad para su resolución definitiva o si será respondida directamente por el Concejo de Bogotá. Este rol dual, de punto de entrada y de cierre comunicacional, consolida su posición como la dependencia con mayor volumen de gestión.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS JUNIO 2025



Gráfica No. 6

Continuando con el análisis de la distribución de requerimientos internos gestionados, se identifican otras dependencias clave por su volumen de atención:

En segundo lugar, la Dirección de Talento Humano gestionó 15 requerimientos, lo que representa un 8% de participación sobre el total de ítems gestionados internamente. Esto indica una proporción significativa de solicitudes relacionadas con aspectos de personal y recursos humanos.

Finalmente, la Secretaría General manejó 9 requerimientos, constituyendo un 5% de participación. Si bien su volumen es menor en comparación con la Dirección Jurídica y la de Talento Humano, su rol sigue siendo relevante en la gestión global de las comunicaciones ciudadanas.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 31

Estas tres dependencias; Mesa Directiva; Subdirección; Dirección de Talento Humano y Secretaría General, son las más representativas en cuanto a la gestión de requerimientos durante el mes de junio.

La Gráfica No. 5 ofrece una visualización clara de estas proporciones, mostrando la contribución de cada dependencia en relación con las 169 solicitudes únicas recibidas durante el mes objeto del presente informe. La gráfica permite apreciar de manera directa la asignación de estas peticiones a las distintas áreas internas de la Corporación.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ - MES DE JUNIO 2025

Los datos presentados a continuación se derivan de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" administrada durante el mes de junio de 2025. Esta encuesta fue dirigida específicamente a los usuarios que asistieron de forma presencial a la Oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C.

El objetivo primordial de esta iniciativa es cuantificar el grado de satisfacción y la percepción general de los ciudadanos respecto al servicio y la atención presencial brindados por la Subdirección durante el período de referencia. En el presente mes, se registró la atención directa de 3 usuarios, a quienes se les aplicó el mismo número de encuestas, lo que representa una tasa de respuesta del 100% para este segmento de atención.

La encuesta comprende cinco (5) preguntas estructuradas cuyo propósito es determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá. Las respuestas son evaluadas mediante una escala ordinal de cuatro niveles, definida de la siguiente manera:

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

Con base en esta escala de satisfacción, la subsiguiente tabla detalla el número de percepciones registradas para cada nivel de respuesta en las encuestas aplicadas.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 19 de 31

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 1	 2	 0	 0	3
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 1	 2	 0	 0	3
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 1	 2	 0	 0	3
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 1	 2	 0	 0	3
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 1	 2	 0	 0	3
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 1	 2	 0	 0	3
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 1	 2	 0	 0	3
	 7	 14	 0	 0	

Tabla No 1

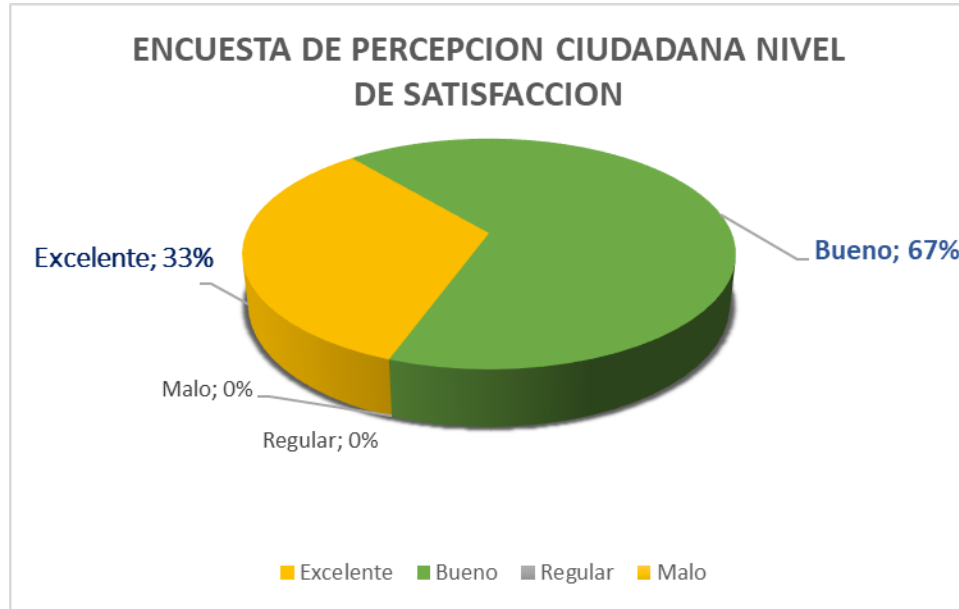
Para una evaluación granular del nivel de satisfacción, el recuadro subsiguiente presenta la cuantificación porcentual de la satisfacción para cada pregunta individual, calculada con base en el número total de encuestas obtenidas.

Este desglose permite identificar de manera precisa cómo se distribuyen las percepciones de los usuarios en cada uno de los ítems evaluados, ofreciendo una perspectiva detallada del desempeño percibido en los distintos aspectos del servicio.

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

Tabla No 2

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 20 de 31



Grafica No 7

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?

Durante el mes de junio de 2025, se registró un total de dos (2) ciudadanos que diligenciaron los formatos de evaluación para la atención presencial. Los resultados obtenidos revelan que el 100% de estos ciudadanos calificaron la actitud y la disposición del funcionario como "Excelente".

Este hallazgo es un indicador sólido de la alta calidad en el servicio y la buena atención brindada a la ciudadanía en las interacciones presenciales. La consistencia en las calificaciones, alcanzando el máximo nivel de la escala de satisfacción, sugiere que los funcionarios mantienen un comportamiento profesional, empático y proactivo al interactuar con los usuarios.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 21 de 31



Grafica No 8

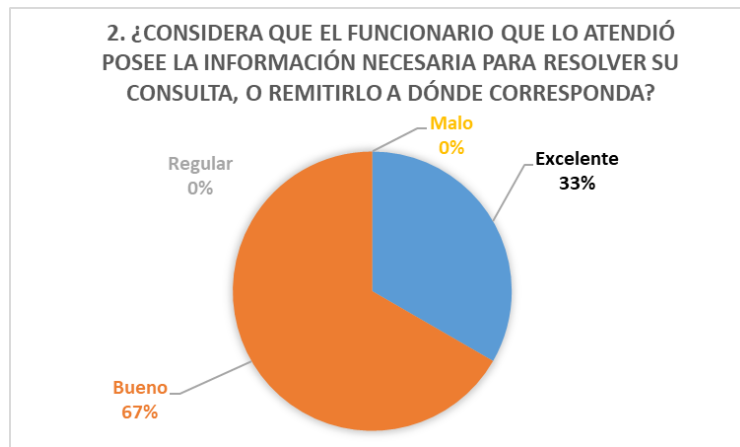
2. Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, ¿o remitirlo a dónde corresponda?

El análisis de la información aportada por los ciudadanos en las encuestas de percepción revela que el 100% de los encuestados calificó como "Excelente" el conocimiento temático demostrado por el funcionario que los atendió. Este hallazgo subraya la alta competencia técnica del personal en relación con los temas abordados.

La consistencia en esta calificación tan elevada indica que los funcionarios están adecuadamente capacitados para orientar y remitir de manera efectiva a los ciudadanos hacia las entidades competentes que pueden dar una solución de fondo a sus solicitudes. Este resultado es crucial para la eficiencia en la gestión de las peticiones, ya que una correcta remisión inicial minimiza los tiempos de espera y la frustración del usuario.

Cabe destacar que las categorías de respuesta "Bueno", "Regular" y "Malo" no fueron seleccionadas por ningún ciudadano en estas encuestas para este ítem específico. Esta ausencia de calificaciones inferiores refuerza la percepción de un conocimiento asertivo y sólido por parte de los funcionarios sobre los servicios y procedimientos, lo que contribuye directamente a la satisfacción del usuario.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 31



Grafica No 9

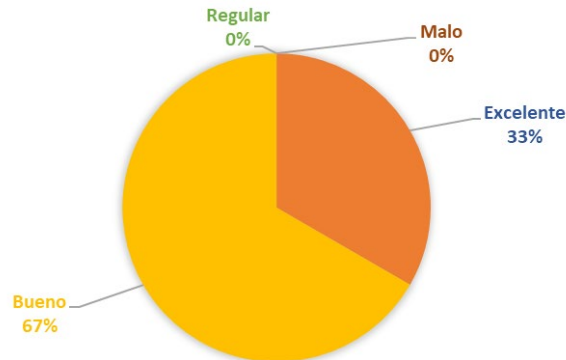
3. ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?

En cuanto a la percepción del manejo del lenguaje por parte del funcionario, el análisis de las encuestas revela que el 100% de los ciudadanos lo calificó como "Excelente". Este resultado indica una percepción muy positiva sobre la claridad y efectividad de la comunicación verbal durante la atención.

A pesar de esta calificación óptima, se identifica una gran oportunidad de mejora en la adecuación del lenguaje. Aunque la calidad actual es percibida como excelente, se subraya la necesidad de utilizar un lenguaje aún más claro y accesible para los ciudadanos. Esto implica adoptar un vocabulario que minimice el uso de tecnicismos o jerga administrativa, facilitando así una comprensión plena por parte de todos los usuarios, independientemente de su nivel educativo o familiaridad con los procedimientos públicos. La búsqueda de un lenguaje más sencillo y directo potenciará la transparencia y la efectividad de la comunicación ciudadana.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 23 de 31

3. EL LENGUAJE EMPLEADO POR LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ
FUE CLARO Y SENCILLO.

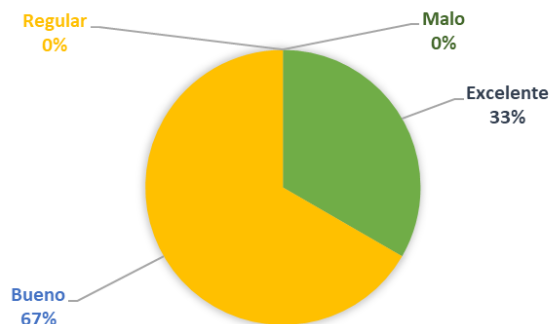


Grafica No 10

4. ¿El tiempo de espera, ¿para ser atendido por el funcionario de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía le pareció?

En relación con la pregunta específica sobre la valoración del tiempo de espera en la atención presencial, los resultados de la encuesta de percepción ciudadana indican que el 100% de los usuarios calificó este aspecto como "Excelente". Este consenso en la calificación más alta sugiere que, en términos generales, la atención se brinda de manera oportuna, cumpliendo o superando las expectativas de los ciudadanos en cuanto a los tiempos de espera. La ausencia de calificaciones inferiores en este ítem es un indicador robusto de la eficiencia en la gestión de filas y la agilidad en el proceso de atención directa al usuario.

4. ¿EL TIEMPO DE ESPERA, PARA SER ATENDIDO POR EL
FUNCIONARIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO LE PARECIÓ?

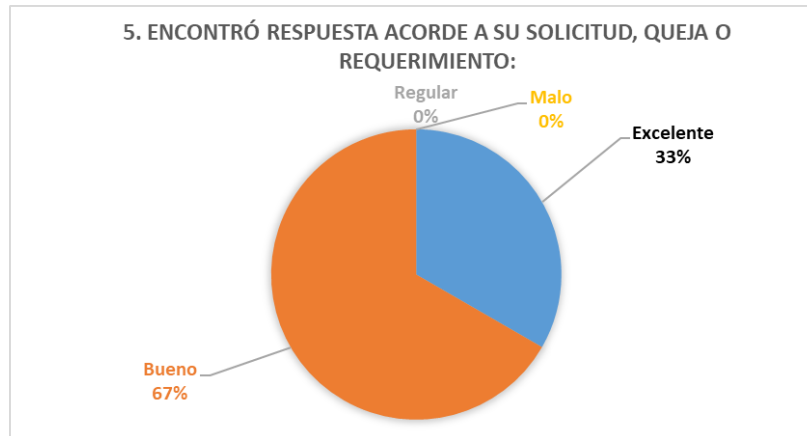


Grafica No 11

5. ¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?

Al medir si la respuesta a la solicitud del ciudadano, fue acorde con la pregunta, se demuestra en el porcentaje obtenido en la calificación con 100% excelente, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 24 de 31

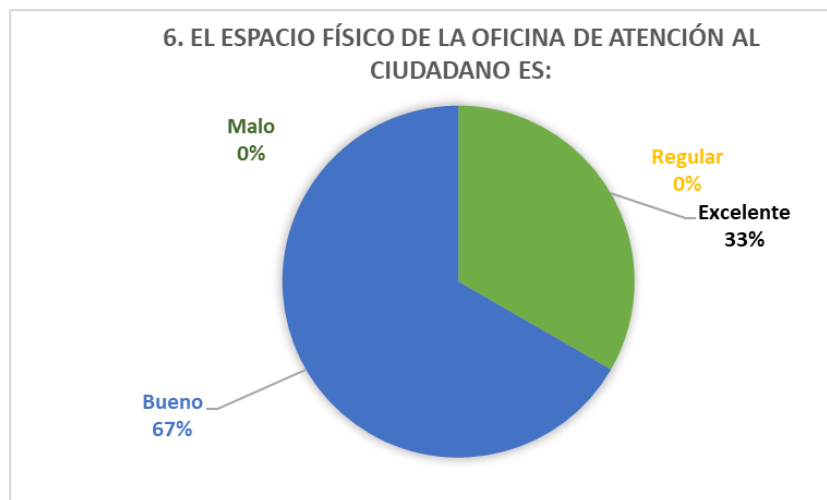


Grafica No 12

6. El espacio físico de la Oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía es:

La evaluación del espacio físico de la oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía ha obtenido una calificación unánime del 100% como "Excelente" por parte de los ciudadanos encuestados.

Este resultado es un claro reflejo del éxito de las acciones de mejora implementadas, que incluyen el apoyo estratégico de la Corporación y la consideración de las recomendaciones emitidas por los entes de control, como la Veeduría Distrital. La consistencia de esta calificación en el nivel más alto de la escala sugiere que las adecuaciones realizadas en la infraestructura y el ambiente físico de la oficina han sido altamente efectivas, contribuyendo significativamente a una experiencia positiva para el usuario.



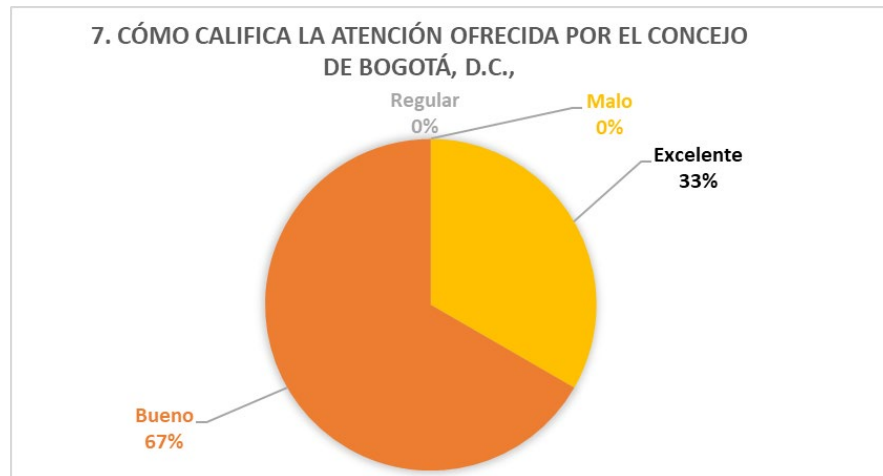
Grafica No 13

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 25 de 31

7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,

La evaluación de la pregunta 7 de la encuesta de percepción, que aborda el nivel general de satisfacción de los usuarios, arroja un resultado contundente: se obtuvo un 100% de calificación "Excelente".

Este porcentaje unánime es un fuerte indicador de que, en términos generales, la ciudadanía percibe la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá como altamente satisfactoria. La consistencia de esta calificación máxima a través de todos los encuestados sugiere que la combinación de factores como la actitud del funcionario, el conocimiento temático, el manejo del lenguaje, el tiempo de espera y el espacio físico converge en una experiencia positiva y valorada por los usuarios.



Grafica No 14

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 26 de 31

CONCLUSIONES

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 calificación global del 100% en “Excelente”, en donde se puede observar en la gráfica extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

Por último, se resalta que, en concordancia con las funciones de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, para el mes de junio de la vigencia 2025 se da alcance a la evaluación, gestión, direccionamiento, tramite y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos y/o denuncias presentadas por los ciudadanos al Concejo de Bogotá.

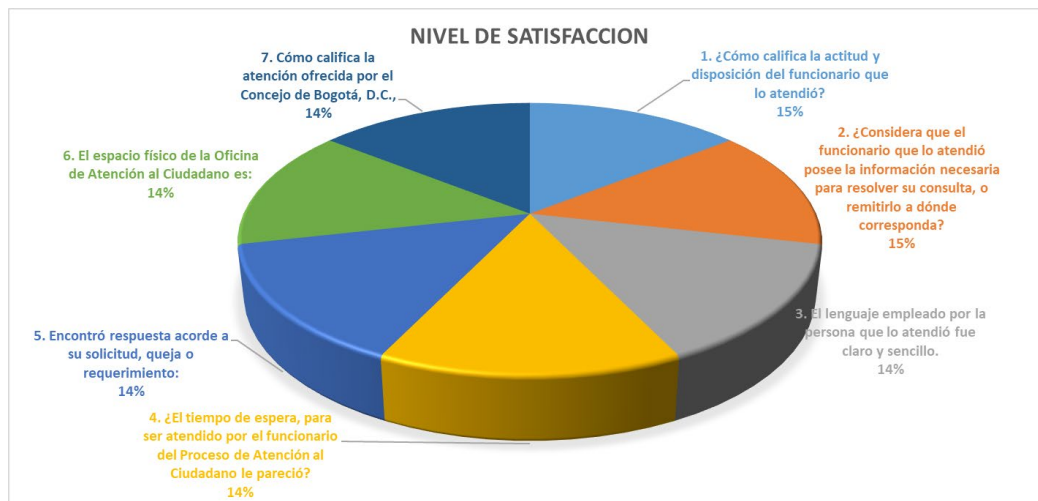
NIVEL DE SATISFACCIÓN	RESULTADO
EXCELENTE	33%
BUENO	67%
REGULAR	0%
MALO	0%
TOTAL	100%

Cuadro No 7

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 27 de 31

Aunque los resultados globales de la encuesta de percepción ciudadana son consistentemente positivos, con una prevalencia de calificaciones "Excelente", la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá ha identificado factores clave para una mejora urgente. El objetivo primordial es mitigar proactivamente el riesgo de obtener calificaciones deficientes como "Regular" o "Malo" en futuras evaluaciones.

La Subdirección, junto con su equipo de colaboradores, mantiene un alto compromiso con la mejora constante del servicio. Para ello, se continuará con el diseño e implementación de programas de capacitación dirigidos a todo el personal. Estas iniciativas formativas buscan reforzar las competencias existentes y desarrollar nuevas habilidades que aseguren el mantenimiento de una percepción consistentemente positiva del servicio por parte de los usuarios ciudadanos. La meta es superar continuamente las expectativas y consolidar la calidad de la atención.



Grafica No 14

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2025

El Concejo de Bogotá, D.C. ha implementado desde el mes de abril del presente año, un nuevo modelo organizacional, formalizado mediante el Acuerdo 977 del 04 de marzo de 2025. Este Acuerdo, titulado «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», establece la base legal para la reestructuración integral de la Corporación.

En línea con lo anterior, la implementación de este nuevo modelo se complementa con documentos regulatorios clave. Específicamente, la Circular con radicado 2025IE6477 del 3 de abril de 2025 y la Resolución 272 de 2025 proporcionan directrices y disposiciones adicionales para la puesta en marcha de esta nueva estructura.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 28 de 31

Para garantizar la accesibilidad y el conocimiento de estas normativas, ambos documentos han sido debidamente publicados y están disponibles en la Red Interna (en la carpeta de la Mesa Directiva), en la página web oficial de la Corporación, y en los Anales del Concejo de Bogotá, D.C.

■ Capacitación en Habilidades para el Servicio

El 6 de junio de 2025, se llevó a cabo una sesión de entrenamiento en habilidades para el servicio. Esta actividad forma parte de una iniciativa más amplia diseñada para fortalecer las capacidades del personal en su interacción con la ciudadanía.

El objetivo principal de este entrenamiento es optimizar la forma en que los servidores públicos abordan, contienen, solucionan y reaccionan ante las diversas situaciones que se presentan en su relación con los ciudadanos. La participación en esta capacitación busca mejorar la calidad del servicio ofrecido.

La asistencia a este entrenamiento fue debidamente registrada, y la lista de asistencia se encuentra disponible como evidencia de la participación del personal involucrado.

BOGOTÁ	PROCESO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				CÓDIGO:	42200977-011	
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN				VERSIÓN:	00	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REGISTRO DE ASISTENCIA				PÁGINA:	1 de 1	
Dependencia:	DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO				Tema:	Conoce y Conecta con la Ciudadanía		
Objetivo:	Objetivo: Identificar estrategias y habilidades que fortalezcan una comunicación asertiva e incluyente en la intervención de los servidores en servicio a la ciudadanía, de acuerdo con su tipología. Facilitadora: Doris Icaza / Pilar Hernández							
Fecha:	05 de Junio 2025	Hora Inicio:	8:00 a. m.	Hora Finalización:	9:30 a. m.	Lugar:	VIRTUAL, SINCRÓNICA	
NOMBRE	NOMBRE IDENTIFICADO (Indicar que el ciudadano o servidor público que es el caso de haberse identificado como participante)	CÉDULA DE CIUDADANO	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN CLASIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO 1. TIPO DE TALENTO HUMANO 2. TIPO DE VINCULACIÓN 3. TIPO DE CONTRATO 4. TIPO DE CONTRATO 5. TIPO DE CONTRATO 6. TIPO DE CONTRATO 7. TIPO DE CONTRATO 8. TIPO DE CONTRATO 9. TIPO DE CONTRATO 10. TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE CONTACTO	E-MAIL	FIRMAS
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181	Concejo de Bogotá D.C.	Profesional	X	3102897289	cmunoz@concejobogota.gov.co	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
YOLANDA ROMERO CRUZ	YOLANDA ROMERO CRUZ	35469882	Concejo de Bogotá D.C.	Técnico	X	3108162595	yromero@concejobogota.gov.co	YOLANDA ROMERO CRUZ

Imagen No 4

Capacitación Funcional en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS)

Como parte integral del plan de capacitaciones para la vigencia 2025, se llevó a cabo una sesión de capacitación funcional enfocada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS), conocido comúnmente como "Bogotá te Escucha".

La capacitación se realizó el jueves 12 de junio de 2025, en un horario de 08:00 a.m. a 11:00 a.m., y fue impartida de manera virtual a través de la plataforma Microsoft Teams. Este formato virtual permitió una amplia accesibilidad para los participantes.

La invitación a esta sesión fue extendida a todos los usuarios del sistema SDQS, buscando asegurar que el personal encargado de la gestión de peticiones esté actualizado en el manejo

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN			VERSIÓN: 00
				FECHA: 16 JUL. 2014
				PÁGINA 29 de 31

de la plataforma y sus funcionalidades, lo que contribuye a la eficiencia y estandarización de los procesos de atención ciudadana.

ITEM	Entidad	Nombre usuario a capacitar	Cédula	Correo	Dependencia	Cargo	Tipo vinculación	Teléfono	Fecha capacitación	Tipo Capacitación
1	CONCEJO DE BOGOTÁ	ANA MARIA BERNAL CRUZ	51888573	yromero@concejobogota.gov.co	D. ADMINISTRATIVO	PROFESIONAL	CARRERA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
2	CONCEJO DE BOGOTÁ	MEDRALINA CERQUERA POLANCO	30508803	ALCERQUERA@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO	TALENTO HUMANO	SECRETARIA	CARRERA		12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
3	CONCEJO DE BOGOTÁ	ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ	8021120	yoduran@concejobogota.gov.co	COMISION	PROFESIONAL	CARRERA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
4	CONCEJO DE BOGOTÁ	ALBA NOHEM FELICIANO PUESTO	51588744	alfeliciano@concejobogota.gov.co	COMUNICACIONES	SECRETARIA	CARRERA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
5	CONCEJO DE BOGOTÁ	ADELAIDA LOPEZ ALVARADO	7001705	adelopez@concejobogota.gov.co	D. JURIDICA	SECRETARIA	CARRERA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
6	CONCEJO DE BOGOTÁ	ALEXANDER PUENTES GOMEZ	80189378	alexpuente@concejobogota.gov.co	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA	CARRERA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
7	CONCEJO DE BOGOTÁ	BIELER ALEXANDRA MEDRANO RODRIGUEZ	51818275	alexbieler@concejobogota.gov.co	TECNOLOGIA	SECRETARIA	CARRERA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
8	CONCEJO DE BOGOTÁ	CAMILO CARDONA MARTINEZ	7648068	SCARDONAM@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO	ATENCION CIUDADANO	CONTRATISTA	CONTRATISTA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
9	CONCEJO DE BOGOTÁ	CARLOS ALBERTO MURGE TORRES	7088718	cmurge@concejobogota.gov.co	ATENCION CIUDADANO	PROFESIONAL	CARRERA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
10	CONCEJO DE BOGOTÁ	CARLOS ERNESTO SEGURA PORTIA	78648012	esegura@concejobogota.gov.co	DEFENSOR CIUDADANO	DEFENSOR CIUDADANO	DEFENSOR CIUDADANO	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
11	CONCEJO DE BOGOTÁ	DAVID ANDRES ORRALDO AMBARRAL	80075788	dagrabado@concejobogota.gov.co	COMISION	SECRETARIO	SECRETARIO	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
12	CONCEJO DE BOGOTÁ	JUAN MANUEL BELTRAN PENA	100840013	JBELTRAN@CONCEJOBOTOGOTA.GOV.CO	MESA DIRECTIVA	CONTRATISTA	CONTRATISTA	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema
13	CONCEJO DE BOGOTÁ	JOSE DOMINGO GRACIA PINUELO	1516418818	jgracia@concejobogota.gov.co	MESA DIRECTIVA	ASESOR	ASESOR	2088211	12/06/2025	Capacitación del área y manejo del sistema

Imagen No 5

CAPACITACIÓN JUNIO 12 2025 SDQS

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

◆ 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

Imagen No 6

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 30 de 31

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

A partir del análisis de la gestión de peticiones durante el periodo evaluado, se formulan las siguientes recomendaciones y conclusiones clave para optimizar la calidad y eficiencia del servicio brindado a la ciudadanía:

1. **Adhesión al Procedimiento de Atención de Peticiones:** Se insta a la totalidad de los funcionarios y contratistas de la Corporación a observar estrictamente el "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", detallado en la Circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021. Es fundamental seguir los lineamientos establecidos para garantizar la uniformidad y la eficacia en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
2. **Énfasis en la Calidad de las Respuestas:** La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía enfatiza la necesidad de mantener y mejorar la calidad de las respuestas dirigidas a los ciudadanos. Esto implica asegurar que las comunicaciones sean coherentes, claras, cálidas y oportunas, elementos cruciales para una experiencia satisfactoria del usuario.
3. **Aplicación de Procedimientos Formales para Derechos de Petición:** Es imperativo que todos los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., apliquen de manera rigurosa el procedimiento establecido para dar respuesta a los derechos de petición, según lo dispuesto en la Resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.
4. **Fortalecimiento Estratégico de la Capacidad de Respuesta:** Dada la relevancia del posicionamiento de la entidad ante la opinión pública, se debe mantener la implementación continua de estrategias orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta. Esto incluye el fortalecimiento de los canales de atención, la capacitación permanente de funcionarios, contratistas y miembros del equipo de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía.
5. **Uso Óptimo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS):** Se recomienda encarecidamente la utilización sistemática del aplicativo "Bogotá Te Escucha" (SDQS) para todas las peticiones que ingresen a las dependencias sin un registro previo. Asimismo, es crucial el manejo óptimo del sistema, asegurando la finalización oportuna de los trámites, el uso de un lenguaje claro, cálido y sencillo, y la respuesta específica a los requerimientos del peticionario.
6. **Ajustes Continuos y Promoción de la Cultura de Autocontrol:** Se seguirán realizando ajustes operativos para mejorar el manejo y control de las PQRS. Esto incluye la promoción activa de una "cultura de autocontrol" en todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que garanticen

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 31 de 31

el cumplimiento normativo de los términos de gestión. Además, se buscará la consolidación y presentación oportuna de informes, sugiriendo la adopción de escenarios de control integrados.

7. Adhesión a la Guía de Seguimiento y Análisis de Calidad: Para el Concejo de Bogotá D.C., es fundamental adherirse a 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). El cumplimiento de esta guía es vital, ya que la Veeduría Distrital, al realizar sus evaluaciones mediante muestreo aleatorio, proyectará los porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad, calidez y oportunidad de cada entidad, impactando directamente la percepción externa del desempeño.
8. Compromiso Institucional y Consecuencias del Incumplimiento: Se requiere un compromiso inquebrantable de cada dependencia y de la entidad en su conjunto, particularmente de los responsables de responder a las peticiones ciudadanas. El incumplimiento de los plazos legales para atender las solicitudes no solo puede dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino que también va en detrimento del trabajo y la imagen que la entidad ha venido construyendo, lo que podría resultar en una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Marlynella Castellanos Luengas

Subdirectora Técnica

Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía

Concejo de Bogotá D.C

C.C. Control Interno (Email)

C.C. Planeación (Email)

Elaboraron: Carlos Alberto Muñoz Torres y Yolanda Romero Cruz

Revisó y aprobó: **Marlynella Castellanos Luengas**

Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía