


|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>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 MARZO 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 marzo de 2026. Este informe consolida la información de todos los canales de comunicación.

Durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, la entidad recibió un total de 260 solicitudes ciudadanas. Esta cifra refleja el compromiso institucional con la transparencia y la rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de las acciones definidas en el Plan Anticorrupción y los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. La gestión de estas solicitudes se orienta al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna y eficiente a la ciudadanía.

El presente documento especifica la información estadística sobre la recepción, atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) gestionadas. La fuente 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<br>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 sesenta y seis (166) peticiones, que equivalen al cincuenta y ocho (64%) 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 ochenta y cinco (85) peticiones equivalentes al treinta y tres (33%) 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 cuatro (4) peticiones equivalentes al dos (2%) 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<br>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 cinco (5) peticiones equivalentes al dos (2%) por ciento.



**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 marzo de 2026, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

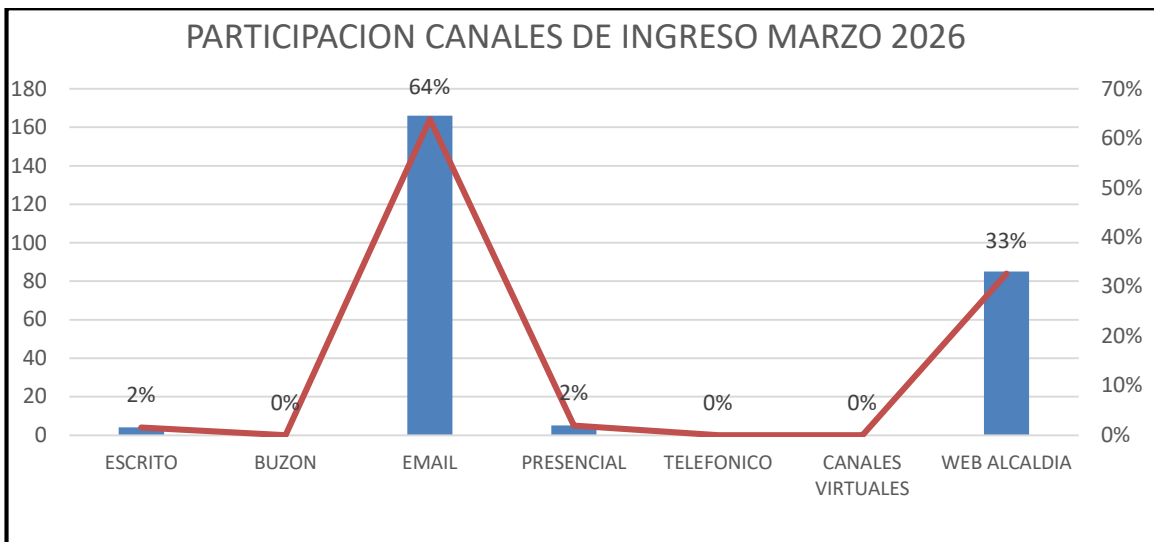
| MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN | CANT SDQS MES | %           |
|---------------------------------|---------------|-------------|
| ESCRITO                         | 4             | 2%          |
| BUZON                           | 0             | 0%          |
| EMAIL                           | 166           | 64%         |
| PRESENCIAL                      | 5             | 2%          |
| TELEFONICO                      | 0             | 0%          |
| CANALES VIRTUALES               | 0             | 0%          |
| WEB ALCALDIA                    | 85            | 33%         |
| <b>TOTAL SDQS</b>               | <b>260</b>    | <b>100%</b> |

Cuadro No. 1

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>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, se observa que, de las doscientas sesenta (260) SDQS registradas, el medio más utilizado por los ciudadanos durante el presente mes continúa siendo el canal de E-mail (correo electrónico), con ciento sesenta y seis (166) peticiones, lo que corresponde al sesenta y cuatro por ciento (64 %) del total. En segundo lugar, se encuentra la página web de la Alcaldía, con ochenta y cinco (85) peticiones, equivalente al treinta y tres por ciento (33 %).

En tercer lugar, se ubican los canales presencial y escrito, con cinco (5) y cuatro (4) peticiones respectivamente, cada uno con una participación del cuatro por ciento (4%). Los demás canales no registraron peticiones durante el periodo analizado.




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 marzo, equivalen a doscientos sesenta (260) 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 garantizarla.

### 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.

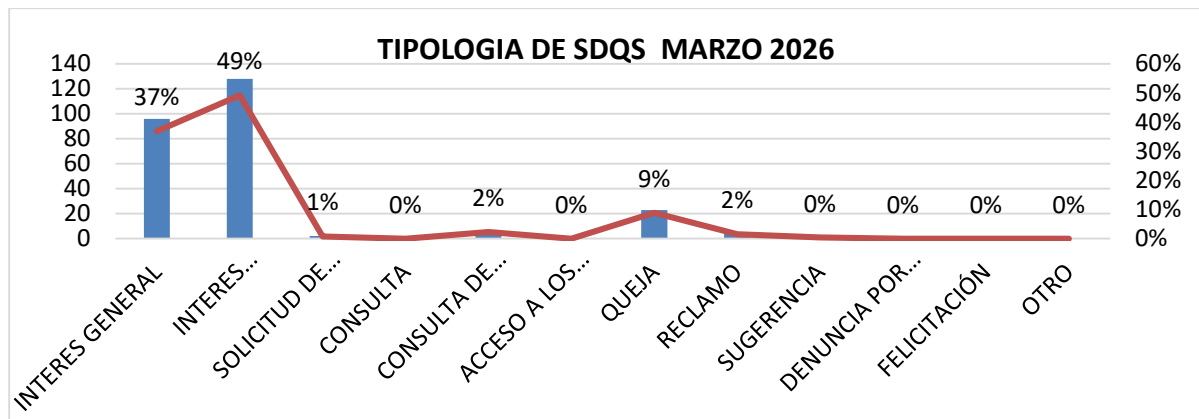
|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                              | VERSIÓN: 00           |
|   |   | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |   | PÁGINA 5 de 25        |

| TIPOS DE SDQS MARZO 2026                      | CANT SDQS  | %           |
|---|------------|-------------|
| INTERES GENERAL                               | 96         | 37%         |
| INTERES PARTICULAR                            | 128        | 49%         |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                      | 2          | 1%          |
| CONSULTA                                      | 0          | 0%          |
| CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS | 6          | 2%          |
| ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS              | 0          | 0%          |
| QUEJA   | 23         | 9%          |
| RECLAMO                                       | 4          | 2%          |
| SUGERENCIA                                    | 1          | 0%          |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN              | 0          | 0%          |
| FELICITACIÓN                                  | 0          | 0%          |
| OTRO  | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>260</b> | <b>100%</b> |

Cuadro No. 2


La mayoría de los requerimientos corresponde a derechos de petición de interés particular, con ciento veintiocho (128) solicitudes, lo que evidencia que los ciudadanos priorizan trámites relacionados con asuntos personales o específicos. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general, con noventa y seis (96) solicitudes, seguidos de las quejas, con veintitrés (23) casos.

Las demás tipologías, como solicitudes de información y consultas de documentos y expedición de copias, presentan una participación menor, con registros entre dos (2) y cuatro (4) casos. Por su parte, categorías como consulta, acceso a documentos públicos, denuncia por actos de corrupción, felicitación y otros no registraron ingresos durante el periodo analizado, mientras que las sugerencias presentaron un (1) caso.



Gráfica No. 2

Considerando los porcentajes en relación con las doscientos sesenta (260) SDQS del mes

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

de marzo, se observa en la gráfica N°2, que los derechos de petición de interés particular concentran el cuarenta y nueve por ciento (49 %) del total de solicitudes, evidenciando que la ciudadanía utiliza principalmente el sistema para temas de interés específico, en segundo lugar, los derechos de petición de interés general representan el treinta y siete por ciento (37 %), mientras que las quejas aportan un nueve por ciento (9%).

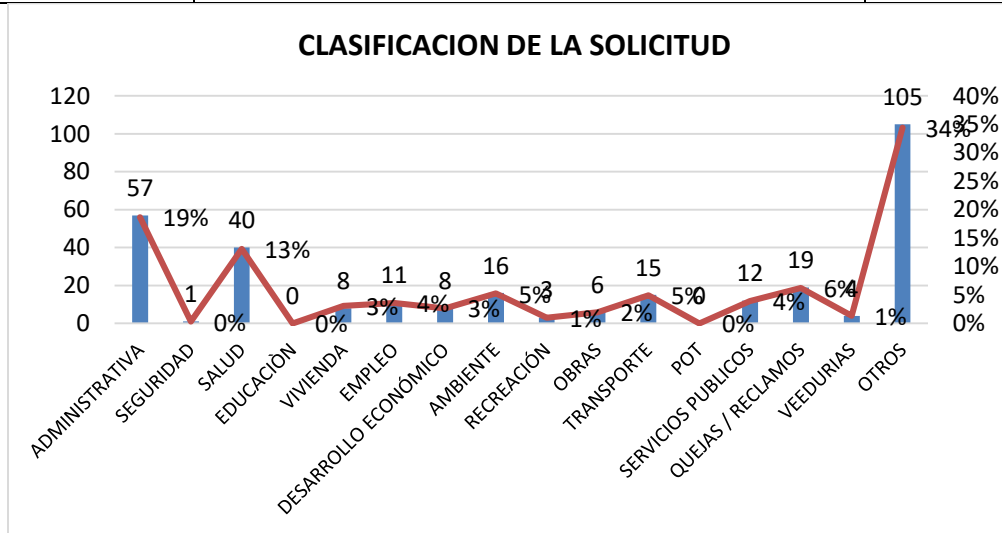
Por su parte, las demás tipologías, como solicitudes de información y consultas de documentos y expedición de copias, presentan participaciones marginales entre el uno por ciento (1%) y el dos por ciento (2%), y algunas categorías no registran participación durante el periodo analizado, lo que refleja que la mayor parte de la interacción ciudadana se concentra en trámites de carácter particular y general, así como en la manifestación de inconformidades.

### CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

| CLASIFICACION DE LA SOLICITUD | TOTAL      | %           |
|-------------------------------|------------|-------------|
| ADMINISTRATIVA                | 57         | 19%         |
| SEGURIDAD                     | 1          | 0%          |
| SALUD                         | 40         | 13%         |
| EDUCACIÓN                     | 0          | 0%          |
| VIVIENDA                      | 8          | 3%          |
| EMPLEO                        | 11         | 4%          |
| DESARROLLO ECONÓMICO          | 8          | 3%          |
| AMBIENTE                      | 16         | 5%          |
| RECREACIÓN                    | 3          | 1%          |
| OBRAS                         | 6          | 2%          |
| TRANSPORTE                    | 15         | 5%          |
| POT                           | 0          | 0%          |
| SERVICIOS PUBLICOS            | 12         | 4%          |
| QUEJAS / RECLAMOS             | 19         | 6%          |
| VEEDURIAS                     | 4          | 1%          |
| OTROS                         | 105        | 34%         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>305</b> | <b>100%</b> |

Cuadro No. 3

En relación con el cuadro N° 3 se determina que, durante el periodo analizado, se registraron trecientas cinco (305) clasificaciones a las SDQS asociados a solicitudes ciudadanas, indicando que algunas peticiones incluyen varias tipologías. Las categorías con mayor número de solicitudes fueron Otros (105), Administrativa (57), Salud (40) y Quejas/Reclamos (19). Otras tipologías con participación significativa incluyen Ambiente (16), transporte (15) Servicios públicos (12) y empleo con (11). Las restantes categorías, como Vivienda, Desarrollo Económico, Obras, Recreación y Veedurías, presentan cantidades menores, mientras que para el Plan de Ordenamiento Territorial- POT no registró solicitudes durante el periodo.



Grafica N° 3

La gráfica N.º 3 presenta la distribución porcentual de las solicitudes ciudadanas, evidenciando que la mayor concentración se encuentra en las categorías Otros (34%) y Administrativa (19%), lo que sugiere que una parte significativa de los requerimientos no se ajusta a las tipologías establecidas o corresponde a trámites generales ante la administración.


La categoría Salud (13%) también registra una participación relevante, reflejando el interés ciudadano en temas asociados a la prestación de servicios de salud. Por su parte, Quejas/Reclamos (6%), así como Ambiente (5%) y Transporte (5%), presentan una participación intermedia. En menor proporción se ubican categorías como Servicios Públicos (4%), Empleo (4%), Vivienda (3%), Desarrollo Económico (3%), Obras (2%), Recreación (1%) y Veedurías (1%). Finalmente, categorías como Educación y POT no registraron solicitudes durante el periodo analizado.

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

El total 305 ítems es determinado por encima de las 260 solicitudes del mes de marzo, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades. También, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano toda vez que en varias peticiones realizan múltiples solicitudes, que implican más de una tipología.

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

| % LOCALIDADES  | TOTAL USUARIOS | % PART |
|----------------|----------------|--------|
| Antonio Nariño | 2              | 1%     |
| Barrios Unidos | 1              | 0%     |

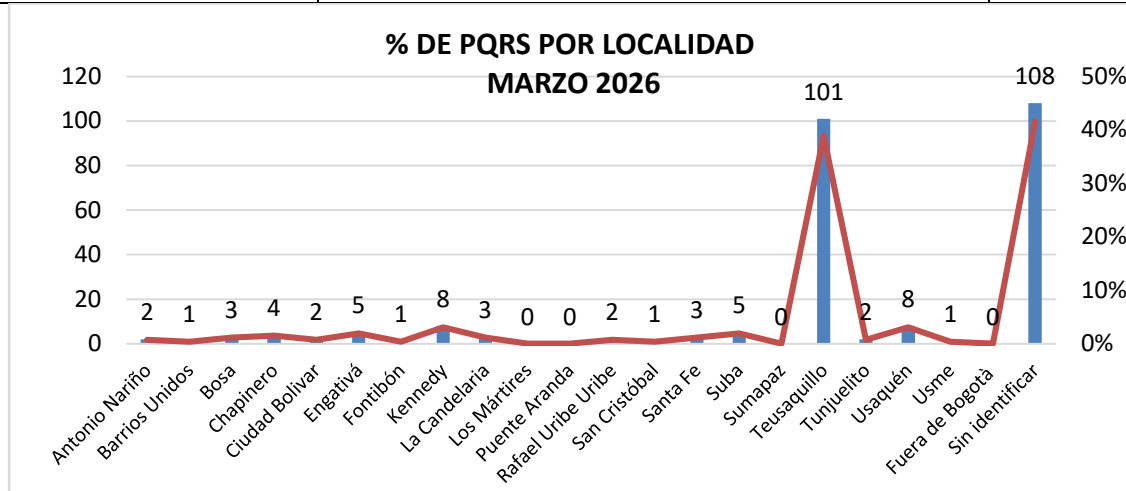
|   |   |  |                       |
|---|---|--|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO |  | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                              |  | VERSIÓN: 00           |
|   |   |  | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |   |  | PÁGINA 8 de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

|                    |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Bosa               | 3          | 1%          |
| Chapinero          | 4          | 2%          |
| Ciudad Bolívar     | 2          | 1%          |
| Engativá           | 5          | 2%          |
| Fontibón           | 1          | 0%          |
| Kennedy            | 8          | 3%          |
| La Candelaria      | 3          | 1%          |
| Los Mártires       | 0          | 0%          |
| Puente Aranda      | 0          | 0%          |
| Rafael Uribe Uribe | 2          | 1%          |
| San Cristóbal      | 1          | 0%          |
| Santa Fe           | 3          | 1%          |
| Suba               | 5          | 2%          |
| Sumapaz            | 0          | 0%          |
| Teusaquillo        | 101        | 39%         |
| Tunjuelito         | 2          | 1%          |
| Usaquén            | 8          | 3%          |
| Usme               | 1          | 0%          |
| Fuera de Bogotá    | 0          | 0%          |
| Sin identificar    | 108        | 42%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>260</b> | <b>100%</b> |

Cuadro No. 4

#### Análisis con porcentajes:

En relación con la participación por localidades, se observa que la categoría “sin identificar” concentra el mayor porcentaje con el cuarenta y dos por ciento (42 %), seguida de Teusaquillo con el treinta y nueve por ciento (39 %). En un nivel menor se encuentran Kennedy y Usaquén con el tres por ciento (3 %) cada una, así como Engativá, Suba y Chapinero con participaciones del dos por ciento (2 %). Las demás localidades registran porcentajes entre el cero por ciento (0 %) y el uno por ciento (1 %), e incluso varias no presentan participación, lo que evidencia una alta concentración de las SDQS en registros sin identificación y en una localidad específica.




Grafica No. 4

#### Análisis con cifras:

En cuanto a la distribución por número de usuarios, la categoría “sin identificar” presenta ciento ocho (108) registros, seguida de Teusaquillo con ciento uno (101). Posteriormente, Kennedy y Usaquén registran ocho (8) casos cada una, mientras que Engativá y Suba cuentan con cinco (5) registros, y Chapinero con cuatro (4). Las demás localidades presentan cifras bajas, entre cero (0) y tres (3) casos, lo que confirma que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en registros sin identificar y en un número reducido de localidades.

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 georeferenciación, al asumir que las respuestas serán enviadas directamente a los correos electrónicos desde donde se originaron las solicitudes.

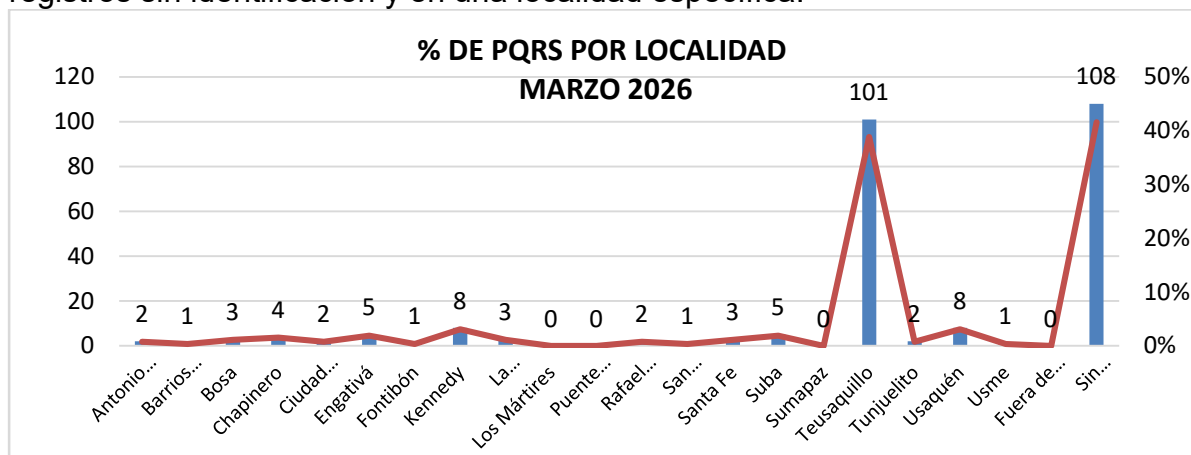
| % LOCALIDADES  | TOTAL USUARIOS | % PART |
|----------------|----------------|--------|
| Antonio Nariño | 2              | 1%     |
| Barrios Unidos | 1              | 0%     |
| Bosa           | 3              | 1%     |
| Chapinero      | 4              | 2%     |
| Ciudad Bolívar | 2              | 1%     |
| Engativá       | 5              | 2%     |
| Fontibón       | 1              | 0%     |
| Kennedy        | 8              | 3%     |
| La Candelaria  | 3              | 1%     |
| Los Mártires   | 0              | 0%     |
| Puente Aranda  | 0              | 0%     |

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

|                    |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Rafael Uribe Uribe | 2          | 1%          |
| San Cristóbal      | 1          | 0%          |
| Santa Fe           | 3          | 1%          |
| Suba               | 5          | 2%          |
| Sumapaz            | 0          | 0%          |
| Teusaquillo        | 101        | 39%         |
| Tunjuelito         | 2          | 1%          |
| Usaquén            | 8          | 3%          |
| Usme               | 1          | 0%          |
| Fuera de Bogotá    | 0          | 0%          |
| Sin identificar    | 108        | 42%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>260</b> | <b>100%</b> |


### Análisis con porcentajes:

En relación con la participación por localidades, se evidencia que la categoría “sin identificar” concentra el mayor porcentaje con el cuarenta y dos por ciento (42 %), seguida de Teusaquillo con el treinta y nueve por ciento (39 %). En un nivel inferior se encuentran Kennedy y Usaquén con el tres por ciento (3 %) cada una, así como Engativá, Suba y Chapinero con el dos por ciento (2 %). Las demás localidades presentan participaciones marginales entre el cero por ciento (0 %) y el uno por ciento (1 %), e incluso varias no registran participación, lo que refleja una alta concentración de los requerimientos en registros sin identificación y en una localidad específica.



### Análisis con cifras:

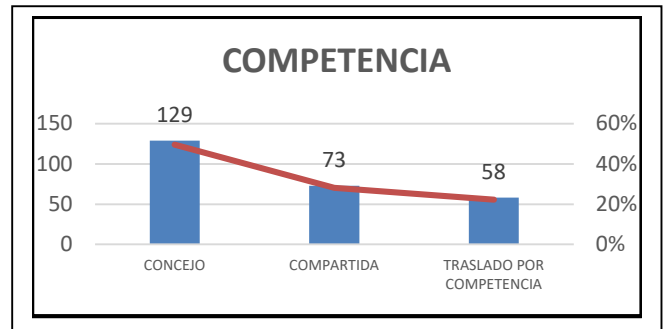
En cuanto a la distribución por número de usuarios, la categoría “sin identificar” registra ciento ocho (108) casos, seguida de Teusaquillo con ciento uno (101). Posteriormente, Kennedy y Usaquén presentan ocho (8) registros cada una, mientras que Engativá y Suba cuentan con cinco (5) casos, y Chapinero con cuatro (4). Las demás localidades registran cifras bajas, entre cero (0) y tres (3) casos, lo que evidencia que la mayor cantidad de

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

requerimientos se concentra en registros sin identificar y en un número reducido de localidades.

### COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE MARZO 2026

| COMPETENCIA              | CANT SDQS  | %           |
|--------------------------|------------|-------------|
| CONCEJO                  | 129        | 50%         |
| COMPARTIDA               | 73         | 28%         |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 58         | 22%         |
| <b>TOTAL SDQS</b>        | <b>260</b> | <b>100%</b> |



Cuadro


5

Grafica 5

Durante el mes de marzo de 2026, de los doscientos sesenta (260) SDQS registradas en el Sistema “Bogotá Te Escucha – SDQS”, el 50 % correspondieron a peticiones atendidas directamente por el Concejo de Bogotá D.C., un 28% fueron gestionadas de manera compartida entre el Concejo y otras entidades, mientras que un 22% fue trasladado por competencia a otras entidades. En términos de cantidades, esto equivale a 129 solicitudes atendidas por el Concejo, 73 gestionadas de forma compartida y 58 trasladadas a otras entidades.

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 20




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

## VISITA A BUZONES

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

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

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

ACTA No 12

LUGAR: SEDE PRINCIPAL CONCEJO DE BOGOTA Y CENTRO ADMINISTRATIVO DISTRITAL

FECHA: MARZO 25 2026

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

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

YOLANDA ROMERO CRUZ

DESARROLLO

Siendo la(s) 3.00 pm se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

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

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

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


OBSERVACIONES:

NO SE ENCUENTRA NINGUNA SOLICITUD EN EL BUZON 1. EL BUZON NO EXISTE

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

Imagen 1

Es de anotar que estas visitas se 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 marzo de 2026

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

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

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


En este contexto, se evidencia que, según reporte de Secretaría General, informó un total de 13 requerimientos durante el periodo analizado, discriminados en Derechos de Petición de interés general (8), interés particular (2), peticiones de información (1) y solicitudes de copias (2).

### PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS MARZO 2026

Durante el mes de marzo ingresaron doscientos sesenta 260 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.

| NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS              |            |             |
|--|------------|-------------|
| DEPENDENCIA  | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| ATENCION A LA CIUDADANIA   | 242        | 46%         |
| COMISION PRIMERA DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL | 3          | 1%          |
| COMISION SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO                            | 7          | 1%          |
| COMISION TERCERA PERMANENTE DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO          | 2          | 0%          |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO   | 5          | 1%          |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA   | 3          | 1%          |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO  | 37         | 7%          |
| DIRECCION FINANCIERA   | 3          | 1%          |
| DIRECCION JURIDICA   | 4          | 1%          |
| MESA DIRECTIVA   | 184        | 35%         |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES                                  | 3          | 1%          |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION                                      | 0          | 0%          |
| OFICINA CONTROL INTERNO  | 0          | 0%          |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO                           | 0          | 0%          |
| OFICINA DE TECNOLOGIA  | 0          | 0%          |
| PRESIDENCIA  | 8          | 2%          |
| SECRETARIA GENERAL   | 30         | 6%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>531</b> | <b>100%</b> |

Cuadro 8


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

De acuerdo con la información presentada en el cuadro N° 8, se registra un total de 531 actuaciones asociadas a la gestión de solicitudes ciudadanas. No obstante, es importante dejar constancia de que la cantidad y el porcentaje de participación se encuentran incrementados, debido a que todos los requerimientos ingresan inicialmente por Atención a la Ciudadanía, mediante el proceso de registro y reparto a través del sistema SDQS hacia las dependencias competentes. En este sentido, Atención a la Ciudadanía concentra 242 registros (46%), cifra que no corresponde exclusivamente a la atención de fondo, sino al trámite inicial obligatorio de radicación, clasificación y asignación, lo que genera una duplicidad en el conteo de las actuaciones.

Por otra parte, en la gestión posterior de las solicitudes, la Mesa Directiva presenta 184 registros (35%), seguida de la Dirección de Talento Humano con 37 (7%) y la Secretaría General con 30 (6%), evidenciando su mayor participación en la atención sustantiva. En menor proporción se encuentran dependencias como Presidencia (2%), así como otras direcciones, comisiones y oficinas asesoras con participaciones entre el 0% y 1%. En consecuencia, el alto porcentaje atribuido a Atención a la Ciudadanía no refleja una concentración real de gestión, sino su función transversal dentro del proceso, por lo que su interpretación debe realizarse con cautela para evitar sesgos en el análisis.

## Conclusión

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

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

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA  
PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.  
MES DE MARZO 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 marzo de 2026. En este periodo se atendieron de manera directa diez (10) ciudadanos, a quienes se les aplicó el mismo número de encuestas.

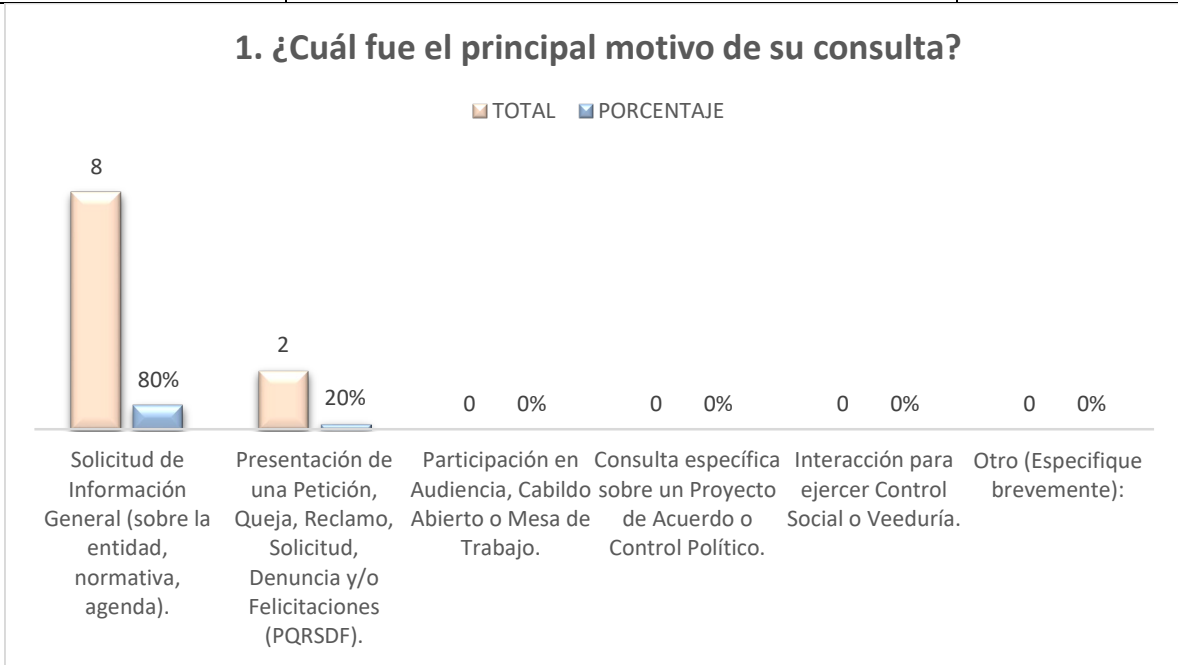
La encuesta de percepción ciudadana sobre la atención recibida, realizada de manera presencial en las instalaciones del Concejo de Bogotá D.C., incluye seis (6) preguntas cerradas con diferentes opciones de respuesta y una (1) pregunta abierta. Estas se dividen en tres bloques orientadas a: i) identificar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

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

#### 1. PERFIL Y CONTEXTO DEL CIUDADANO

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

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
|   | INFORME DE GESTIÓN                              | VERSIÓN: 00           |
|   |   | FECHA: 16 JUL. 2014   |
|   |   | PÁGINA 17 de 24       |

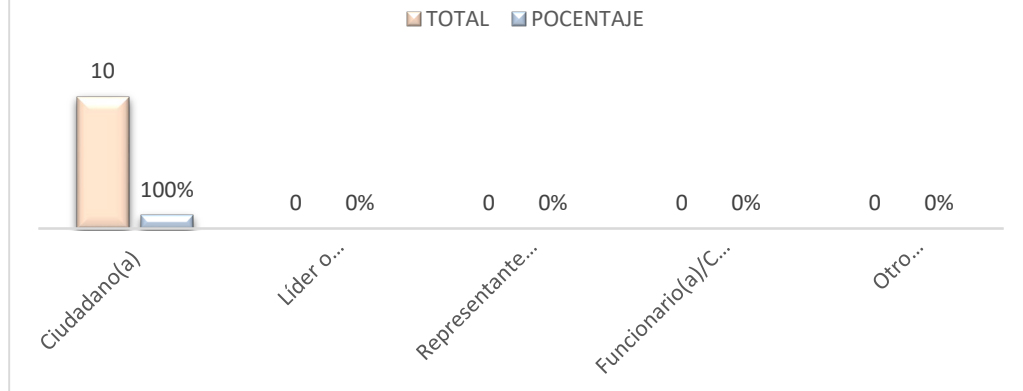


**Análisis de la pregunta ¿Cuál es el motivo principal de la consulta?**

De acuerdo con la información presentada en la gráfica, el principal motivo de consulta de los ciudadanos fue la solicitud de información general sobre la entidad, la normativa y la agenda institucional, con ocho (8) respuestas que representan el 80 % del total; en segundo lugar, se ubica la presentación de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones), con dos (2) respuestas equivalentes al 20 %. No se registraron consultas relacionadas con participación en audiencias públicas, cabildo abierto o mesas de trabajo, ni sobre proyectos de acuerdo, control político o ejercicios de control social, lo que evidencia que la interacción ciudadana se concentra principalmente en la obtención de información, sugiriendo la necesidad de fortalecer la divulgación y promoción de los espacios de participación institucional.

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

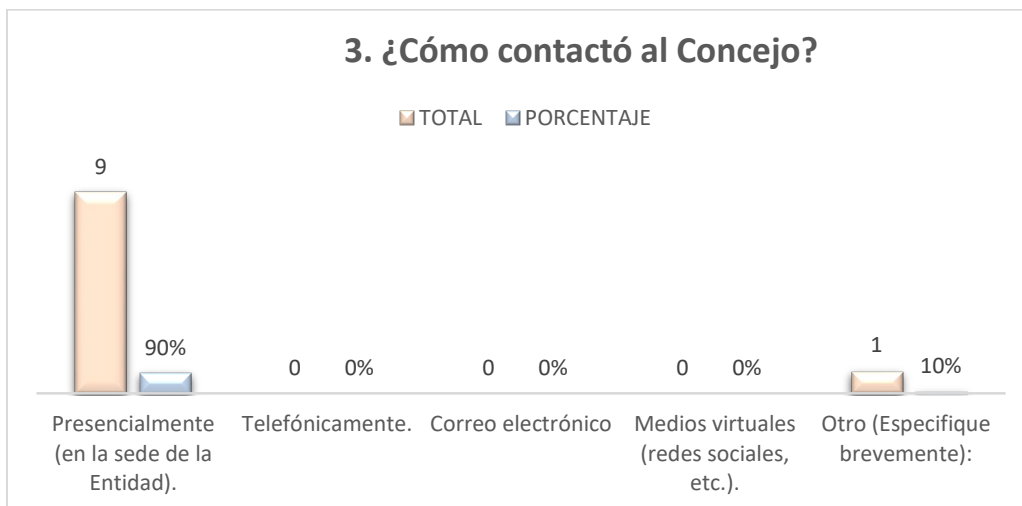
## 2. ¿Cuál es su tipo de vínculo principal con el Distrito Capital? (Selección única)



Grafica 2


El 100 % de los encuestados (10 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)



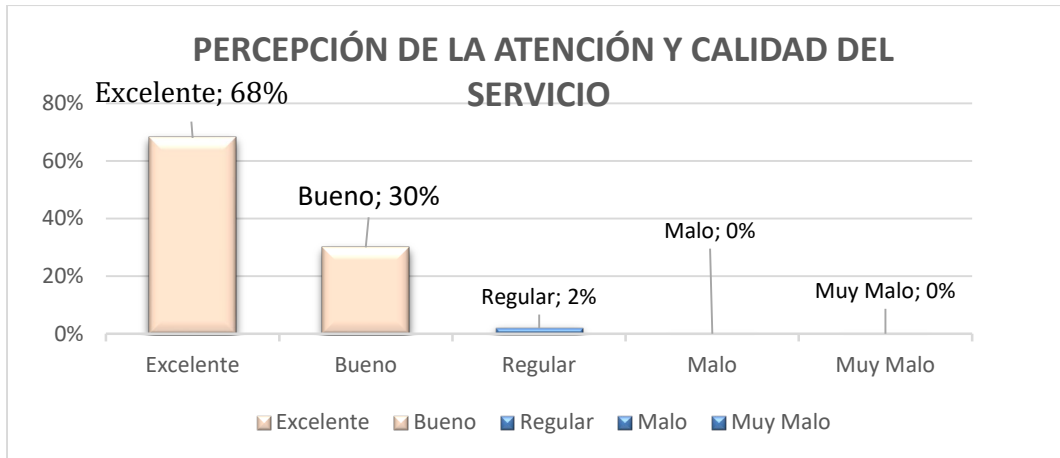
Grafica 3

Según la encuesta (grafica 3), el 90 % de los ciudadanos encuestados (9 personas) manifestó haber contactado a la entidad de manera presencial en la sede institucional; por

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

su parte, un ciudadano (10 %) seleccionó la opción “Otros”, asociada a una recomendación. No se registraron atenciones a través de canales telefónicos, medios virtuales u otros durante el periodo evaluado.

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



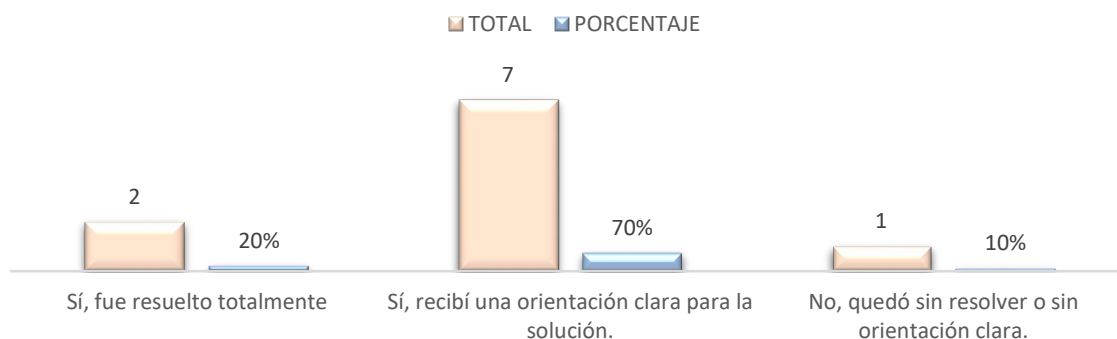
Grafica 4

De acuerdo con los resultados del nivel de satisfacción, el 68 % de los ciudadanos calificó el servicio como excelente y el 30 % como bueno, lo que evidencia una percepción altamente positiva de la atención recibida; por su parte, un 2 % lo evaluó como regular, mientras que no se registraron calificaciones en las categorías malo y muy malo (0 %). En conjunto, los resultados reflejan un alto grado de satisfacción general, aunque el porcentaje mínimo en nivel regular sugiere la conveniencia de mantener y fortalecer acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

#### 5. Análisis a la pregunta:

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

### 1. ¿su solicitud o requerimiento fue resuelto?

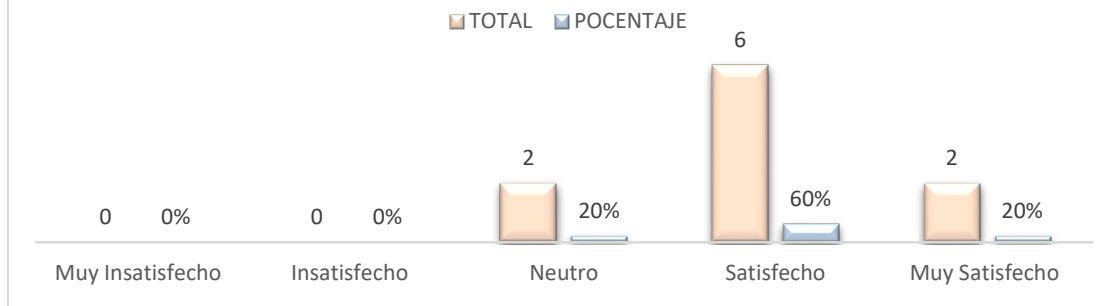


Grafica 5

Según grafica 5, de acuerdo con los resultados de la encuesta, el 70 % de los ciudadanos manifestó haber recibido una orientación clara para la solución de su solicitud, mientras que el 20 % indicó que su requerimiento fue resuelto totalmente; en contraste, un 10 % señaló que su caso no fue resuelto o no recibió una orientación clara. En conjunto, estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva en la atención brindada, especialmente en términos de orientación al ciudadano, aunque se identifica una oportunidad de mejora para garantizar la resolución efectiva y completa de todos los requerimientos.


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

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



Grafica 6

De acuerdo con los resultados, el 60 % de los ciudadanos se declaró satisfecho con el

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

servicio recibido, mientras que un 20 % manifestó estar muy satisfecho; por su parte, el 20 % se ubicó en un nivel neutro, y no se registraron respuestas en las categorías de insatisfecho o muy insatisfecho (0 %). En conjunto, estos datos evidencian una percepción positiva del servicio, con altos niveles de satisfacción general, aunque la presencia de respuestas neutrales sugiere la oportunidad de fortalecer algunos aspectos de la atención para mejorar la experiencia del usuario.

7. Análisis la pregunta 7 (abierta):

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

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

## CONCLUSIONES

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

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


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

### Fortalezas identificadas

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

### Oportunidades de mejora

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

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

## ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

### Marzo 4 2026, **Comunicación Efectiva y lenguaje claro en el Servicio**

Horario 8 a.m. a 10:00 a. .Modalidad: Virtual sincrónica Objetivo: Reconocer la estrategia de lenguaje claro como transversal a los escenarios de relacionamiento y componente prioritario para garantizar un servicio confiable brindando recomendaciones prácticas para la estructuración de contenidos en lenguaje claro.

Enlace: <https://acortar.link/kpcHB2>





PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

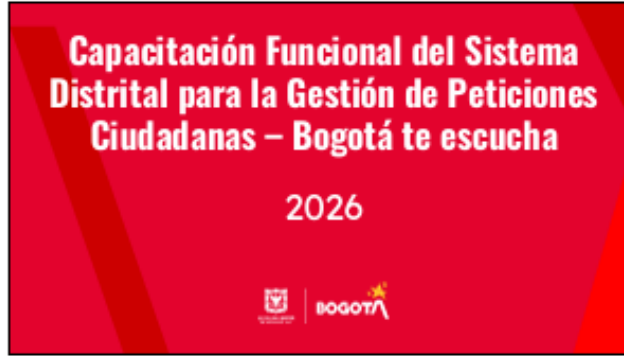
VERSIÓN: 00

INFORME DE GESTIÓN

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 23 de 24

Marzo 11 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: Lunes 11/03/2026

Hora: 08:00 a.m. – 11:00 a.m.

Lugar: Reunión virtual – TEAMS

<https://teams.microsoft.com/meet/25761934901369?p=r8rbYjSTp1feyMh8Pr>

| DEPENDENCIA                   | PROCESO:   |                        | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                   |             |                                    |             | CÓDIGO:   |             |       |          |                               |                          |       |
|-------------------------------|--|------------------------|--|-------------|------------------------------------|-------------|---|-------------|-------|----------|-------------------------------|--------------------------|-------|
|                               | PROCEDIMIENTO:   |                        | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN                    |             |                                    |             | VERSIÓN:  |             |       |          |                               |                          |       |
| NOMBRE DEL DOCUMENTO:         |  | REGISTRO DE ASISTENCIA |  |             |                                    | PÁGINA:     |   |             |       |          |                               |                          |       |
| Dependencia:                  | DIRECCION DEL SISTEMA DISTRIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA   |                        | Tema:  |             |                                    |             | Capacitación funcional para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha |             |       |          |                               |                          |       |
| Objetivo:                     | Dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.<br>Cooperador: Amor Carolina Marchand |                        |  |             |                                    |             |   |             |       |          |                               |                          |       |
| Fecha:                        | 11/03/2026   | Hora Inicio:           | 8:00 a.m.  |             | Hora Finalización:                 | 11:00 a.m.  |   | Lugar:      | TEAMS |          |                               |                          |       |
| NOMBRE                        | NOMBRE IDENTITARIO<br><small>(Incluir el apellido y el número de identificación de la ciudadanía con un asterisco (*)</small>                                | CÉDULA DE CIUDADANÍA   | DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD                                      | CARGO       | TIPO DE VINCULACIÓN                |             |   |             |       |          | NÚMERO DE CONTACTO            | E-MAIL                   | FIRMA |
|                               |  |                        |  |             | NOMBRE DEL EMPLEADO ADMINISTRATIVO | PROFESIONAL | TRANSITORIO   | COMUNITARIA | OTRO  |          |                               |                          |       |
| SILVIA LOPEZ DIAZ BERNARDO    | 128895   | 128895                 | SUBDIRECCION GENERAL DE SEGURIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO |             | X                                  |             |   |             |       | 31091794 | silvia.lopez@bogota.gov.co    | SILVIA DIAZ              |       |
| Carolina Patricia Garcia      | 128895   | 128895                 | CONSEJO DE ASISTENTES  | PROFESIONAL |                                    | X           |   |             |       | 31091792 | carolinaptricia@bogota.gov.co | Carolina Patricia Garcia |       |
| Sandra Estela Guzman Buitrago | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091800 | sandraestela@bogota.gov.co    | Sandra Estela Guzman     |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091801 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091802 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091803 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091804 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091805 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091806 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091807 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091808 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091809 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091810 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091811 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091812 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091813 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091814 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091815 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091816 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091817 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091818 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091819 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091820 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091821 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091822 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091823 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091824 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091825 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091826 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091827 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091828 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091829 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091830 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091831 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091832 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091833 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091834 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091835 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091836 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091837 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091838 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091839 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091840 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091841 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091842 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091843 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091844 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091845 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091846 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091847 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091848 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091849 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091850 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091851 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091852 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091853 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091854 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091855 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091856 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091857 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091858 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091859 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091860 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091861 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091862 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091863 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091864 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091865 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091866 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091867 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091868 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091869 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091870 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091871 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091872 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091873 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091874 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091875 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091876 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091877 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091878 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091879 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091880 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091881 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091882 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091883 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091884 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        | 128895   | 128895                 | SECRETARIA DE ASISTENTE                                      | SECRETARIA  |                                    |             | X   |             |       | 31091885 | yolandap@bogota.gov.co        | YOLANDA                  |       |
| Yolanda Patricia Gomez        |  |                        |  |             |                                    |             |   |             |       |          |                               |                          |       |

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

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES


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

### Mejora en la Gestión y Cumplimiento Normativo

1. Adherencia a los procedimientos: Es fundamental que todos los funcionarios y contratistas de la Corporación se adhieran estrictamente al "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", conforme a la Circular 2021E9927 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 24 PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 INFORME DE

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

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

## Estrategias para la Mejora Continua

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

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

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

c.c. Control Interno  
c.c. Planeación

Elaboro: Ma. Antonia Báez Lizarazo, Profesional Universitario 219-01  
Reviso y Aprobó: Zayde Karina Trujillo Muñoz, Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía