

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 25

SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

INFORME DE GESTIÓN MES DE SEPTIEMBRE DE 2025

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 septiembre de 2025. Este informe consolida la información de todos los canales de comunicación, tanto los establecidos por el cuerpo legislativo local como la oficina de correspondencia.

Durante el período comprendido entre el **1 y el 30 de septiembre de 2025**, la entidad recibió un total de **200 solicitudes** ciudadanas. Esta cifra refleja el compromiso institucional con la **transparencia** y la **rendición de cuentas**, en estricto cumplimiento de las acciones definidas en el **Plan Anticorrupción** y los preceptos de la **Política Nacional de Servicio al Ciudadano**. La gestión de estas solicitudes se orienta al fortalecimiento de una cultura de **respuesta oportuna y eficiente** a la ciudadanía.

El presente documento detalla la información estadística sobre la recepción, atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 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: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020)**, provee una desagregación detallada de la información. Los datos se presentan de manera consolidada y se desglosan por:

- **Canales de recepción:** El origen de cada solicitud.
- **Tipos de petición:** La clasificación de cada trámite (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación).
- **Medios de atención:** Las vías utilizadas para dar respuesta a la ciudadanía.
- **Número de ciudadanos atendidos:** La cantidad total de personas que hicieron uso de estos servicios durante el mes.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 25

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el presente mes, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía - Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@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 **147** peticiones, que equivalen al **74%**.



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 **44** peticiones equivalente al **22%** 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 **7** peticiones equivalente al **4%**.



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

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



PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el presente mes, se recibieron **2** peticiones equivalente al **1%**.



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



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

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

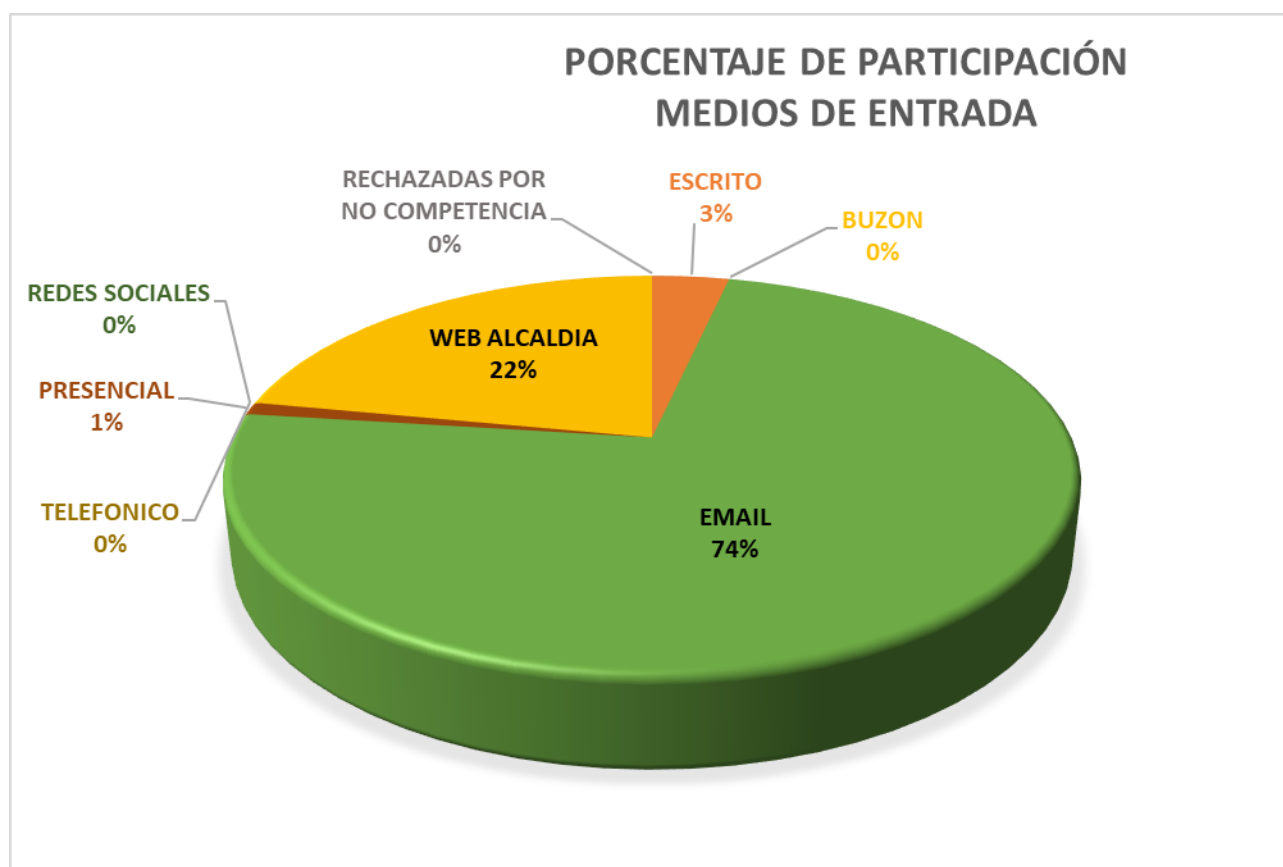
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes septiembre de 2025, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	7	4%
BUZON	0	0%
EMAIL	147	74%
PRESENCIAL	2	1%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	44	22%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	200	100%

Cuadro No. 1

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

Tanto en la Grafica como en el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el presente mes, sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con **147** peticiones que corresponden al **74%**; en el segundo lugar con **44** peticiones y un **22%** de participación la Web de la Alcaldía y, en tercer lugar, el medio escrito con **7** peticiones y un **4%** de participación el resto de canales no se registraron peticiones.



Grafica No. 1

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

El total de requerimientos recibidos durante el mes de septiembre, equivalen doscientas (200) peticiones, los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”.

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

TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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

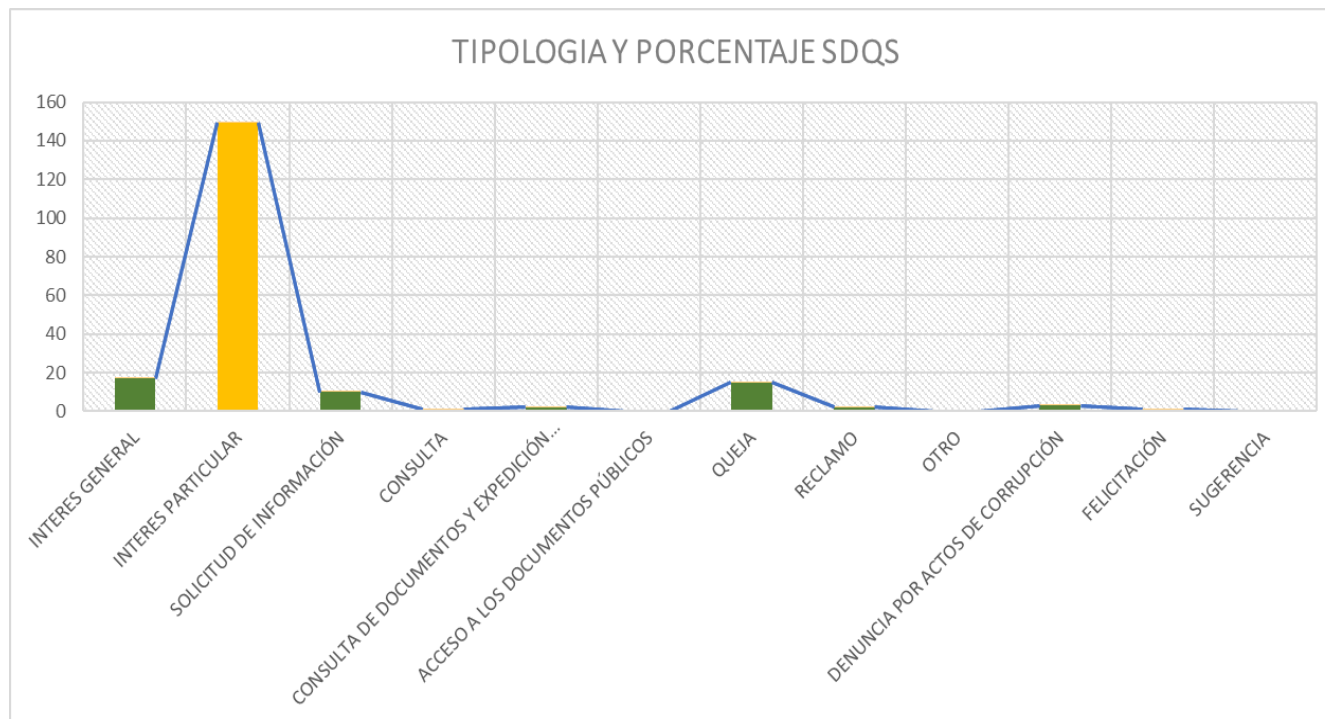
CLASE DE SOLICITUD -TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	17	9%
INTERES PARTICULAR	149	75%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	5%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	2	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	15	8%
RECLAMO	2	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	2%
FELICITACIÓN	1	1%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	200	100%

Cuadro No. 2

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

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de septiembre de 2025, son los derechos de petición de interés particular con 102 peticiones y un 72% de participación, queja con 15 peticiones y 11% de participación y derechos de petición de interés general con 13 solicitudes y 9% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

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



Grafica No. 2

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

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

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

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

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

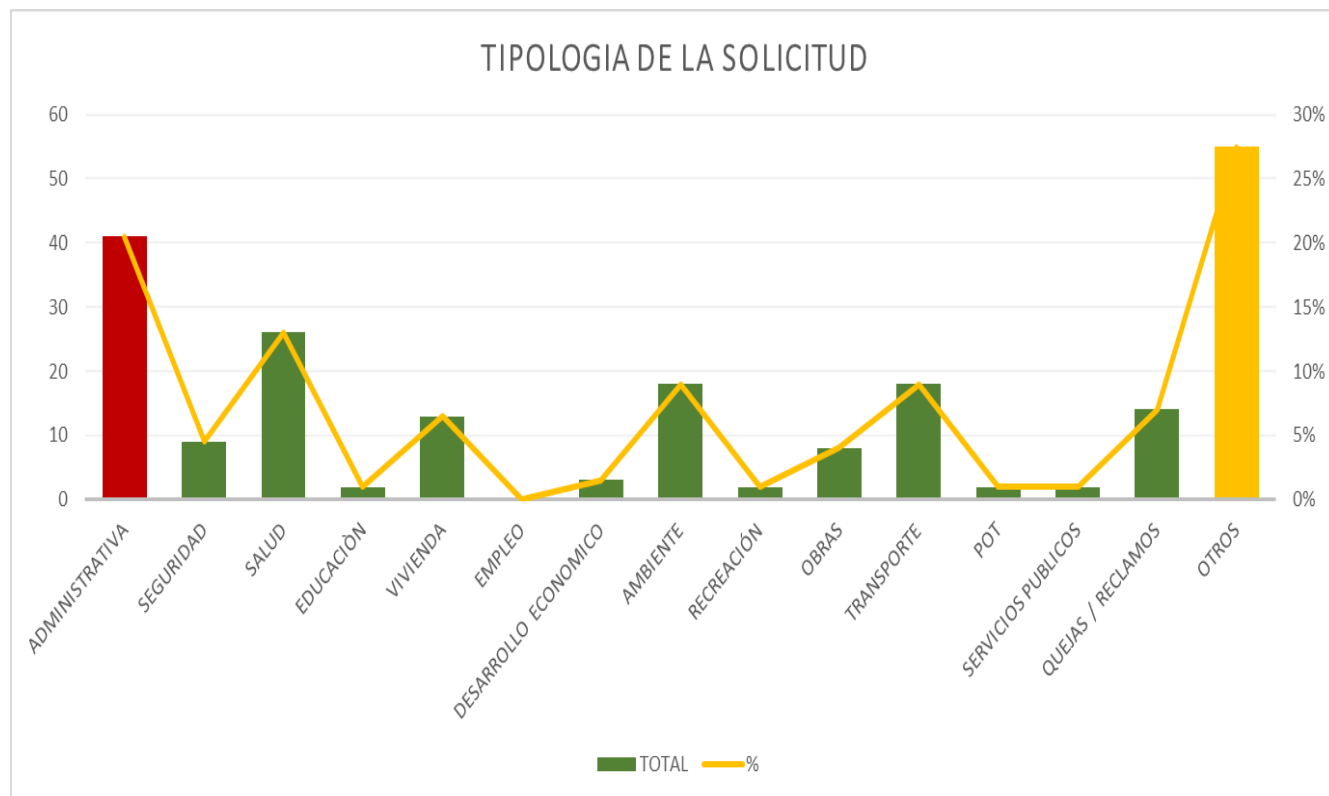
TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	41	21%
SEGURIDAD	9	5%
SALUD	26	13%
EDUCACIÓN	2	1%
VIVIENDA	13	7%
EMPLEO	0	0%
DESARROLLO ECONOMICO	3	2%
AMBIENTE	18	9%
RECREACIÓN	2	1%
OBRAS	8	4%
TRANSPORTE	18	9%
POT	2	1%
SERVICIOS PUBLICOS	2	1%
QUEJAS / RECLAMOS	14	7%
OTROS	55	28%
TOTAL	213	107%

Cuadro No. 3

En el Cuadro No. 3, podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta, en esta clasificación se puede visualizar que la clasificación determina que administrativa con 41 peticiones y 21% de participación, establece el trámite por parte de la Corporación en el mes de septiembre; dentro de las otras categorías, Otros con 55 requerimientos y un porcentaje de 28%, Salud con 26 peticiones y un porcentaje de 13%, Ambiente y Transporte con 18 requerimientos y un porcentaje de 9%, Quejas / reclamos con 14 requerimientos y un porcentaje de 7%, vivienda 13 requerimientos y un porcentaje de 7%, seguridad con 9 requerimientos un porcentaje 5%, se ubican en los primeros lugares; y están dentro de las más destacas, como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes estables.

El total **213** ítems es determinado por encima de las **200 solicitudes** del mes de septiembre, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales definidas en el Acuerdo 257 de 2006, Acuerdo 755 de 2019 y Acuerdo 664 de 2017. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano toda vez que en varias peticiones realizan múltiples solicitudes, que implican más de una tipología.

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



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a administrativa; Salud, ambiente y transporte queja / reclamos y vivienda como las variables más categorizadas. Algunas categorías, se encuentran en un mismo nivel de participación.

Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems Administrativa con la barra más alta en relación con las otras tipologías

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

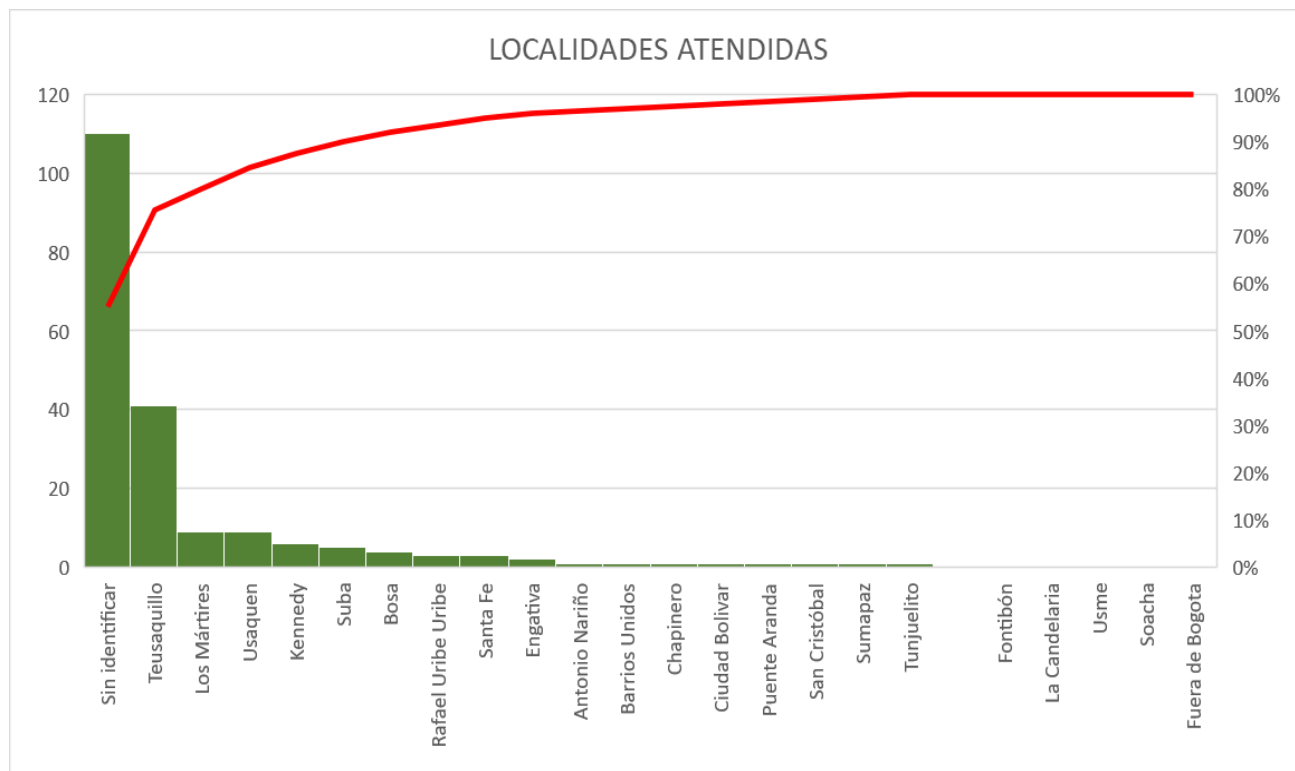
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE 2025

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	4	2%
Chapinero	1	1%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	2	1%
Fontibón	0	0%
Kennedy	6	3%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	9	5%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	3	2%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	3	2%
Suba	5	3%
Sumapaz	1	1%
Teusaquillo	41	21%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	9	5%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	110	55%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	200	100%

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Teusaquillo, con 41 solicitudes es la localidad con mayor participación, esto corresponde al 21%, Los Mártires y Usaquén con 9 peticiones, 5% de participación, y Ciudad Bolívar, Chapinero y Engativá con 3 peticiones y 2% de participación, son las localidades que secundan, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones. Como ha sido característico, el ítem sin identificar (localidad), predomina con 110 solicitudes y 55% de participación.

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



Grafica No. 4

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

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

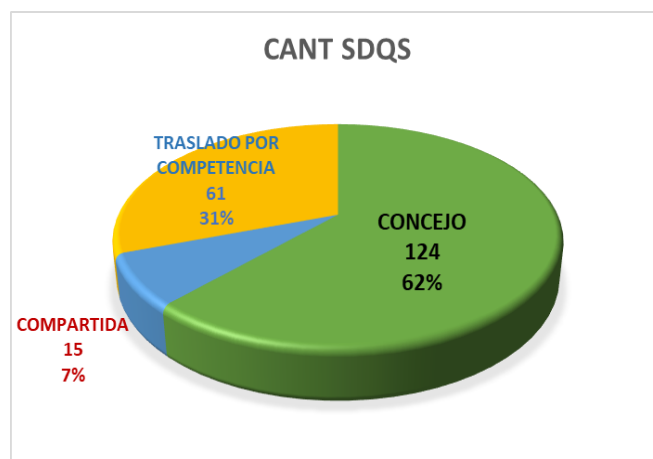
Algunas peticiones se referencian a temas administrativos, por lo cual no se identifica la localidad de procedencia y son catalogadas en el ítem sin identificar.

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

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE SEPTIEMBRE 2025

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
Concejo	124	62%
Compartida	15	8%
Traslado Por Competencia	61	31%
TOTAL SDQS	200	100%

Cuadro 5



Grafica 5

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

De las **200** peticiones registradas para el mes de septiembre, 124, fueron atendidas y gestionadas por las diferentes dependencias del Concejo de Bogotá, lo que implica una participación del 62%; 61 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia, correspondiente a un porcentaje de 31%, y de manera compartida por su naturaleza, encontramos que se diligenciaron 15 peticiones con el 8% de participación entre el total.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE SEPTIEMBRE 2025. ANEXO PDF
 Código: ATC-FO-002 PQRS V05 26-Nov-2020

[illegible]

Cuadro 6

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes del presente mes, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y las respectivas graficas al trámite con corte a 30 de septiembre de 2025, a través del SDOS.

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

VISITA A BUZONES

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

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

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

ACTA No. _37_

LUGAR: SEDE PRINCIPAL CONCEJO DE BOGOTA Y CENTRO ADMINISTRATIVO DISTRITAL

FECHA: SEPTIEMBRE 24 2025

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
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 BUZÓN NO EXISTE						

Imagen 1

Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de revisar el buzón, no se encontró formato de requerimiento alguno. En las gráficas anteriores se evidencia el formato AC-PR001- F04. Se adjunta archivos de las actas correspondientes al mes de septiembre 2025.

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

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

Para el mes de septiembre de 2025, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición No. PQRS que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, se evidencia que la Secretaría General reporta 10 solicitudes de información, tramitadas por fuera del SDQS

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE SEPTIEMBRE								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARÍA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL								0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR								0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		10						10
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA								0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS								0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS								0
QUEJA								0
RECLAMO								0
OTRO								0
TOTAL	0	10	0	0	0	0	0	10

Imagen 2

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

PARTICIPACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS SEPTIEMBRE 2025

Durante el mes de septiembre, ingresaron **200** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

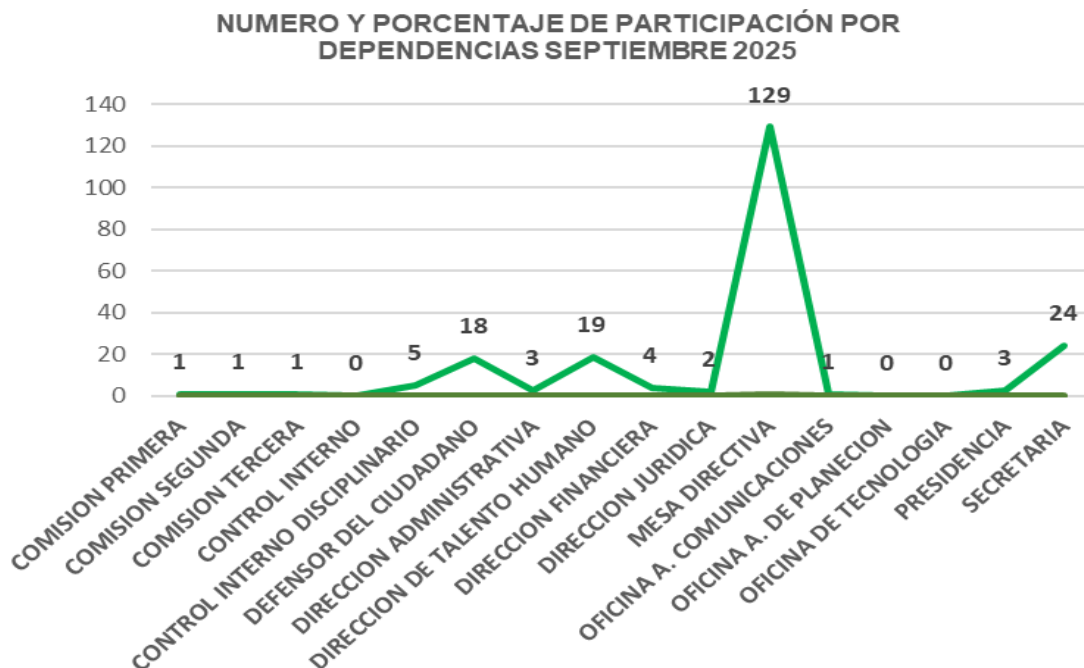
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	199	94%
COMISION PRIMERA	1	0%
COMISION SEGUNDA	1	0%
COMISION TERCERA	1	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	18	9%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	3	1%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	19	9%
DIRECCION FINANCIERA	4	2%
DIRECCION JURIDICA	2	1%
MESA DIRECTIVA	129	61%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	0%
OFICINA A. DE PLANEACION	0	0%
OFICINA DE TECNOLOGIA	0	0%
PRESIDENCIA	3	1%
SECRETARIA	24	11%
TOTAL	211	100%

Imagen 3

El total **211** ítems es determinado por encima de las **200** solicitudes del mes de septiembre, teniendo en cuenta que algunas SDQS por competencia se asignan a dos, tres o más dependencias.

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva con 129 requerimientos y 61% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que es la oficina en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

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



Gráfica No. 5

En Segundo lugar, la Secretaria General, con 24 requerimientos y un porcentaje de participación del 11%, seguidas de la Dirección de Talento Humano con 19 requerimientos y 9% de participación, así como el defensor del Ciudadano con 18 y 9% de participación. Esto entre las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 200 solicitudes recibidas durante el mes sujeto del presente informe.

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

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

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la “Encuesta de Percepción Ciudadana” realizada a las personas / Usuarios que asistieron de forma presencial en el presente mes a la Oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C. Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C. durante el presente mes, en donde se recibieron de manera directa **6 usuarios**, realizándose el mismo número de encuestas.

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

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

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

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	 6	 0	 0	 0	6
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	 5	 1	 0	 0	6
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	 6	 0	 0	 0	6
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	 6	 0	 0	 0	6
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	 2	 4	 0	 0	6
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	 5	 1	 0	 0	6
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	 5	 1	 0	 0	6
	 35	 7	 0	 0	

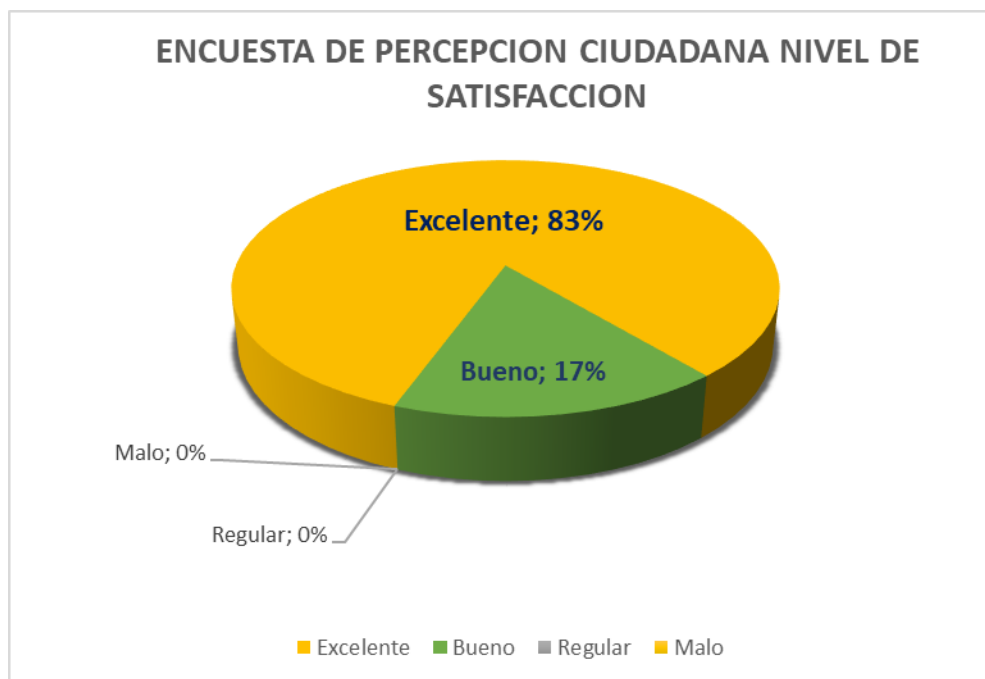
Tabla 2

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

Por lo cual, en el siguiente recuadro se lleva a porcentaje de satisfacción por pregunta tomado sobre el número de encuestas obtenidas.

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	● 83%	◐ 17%	○ 0%	○ 0%	100%
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	● 100%	○ 0%	○ 0%	○ 0%	100%
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	● 100%	○ 0%	○ 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:	● 83%	◐ 17%	○ 0%	○ 0%	100%
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	● 83%	◐ 17%	○ 0%	○ 0%	100%
	✓ 83%	! 17%	✗ 0%	✗ 0%	

Tabla 3



Gráfica 6

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

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

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

De un total de ciudadanos seis (6) ciudadanos que diligenciaron los formatos, para la atención presencial durante el mes de septiembre 2025, se identifica que el 100% de ciudadanos consideraron que la actitud y la disposición del funcionario fue excelente, que describe la buena atención a la ciudadanía.

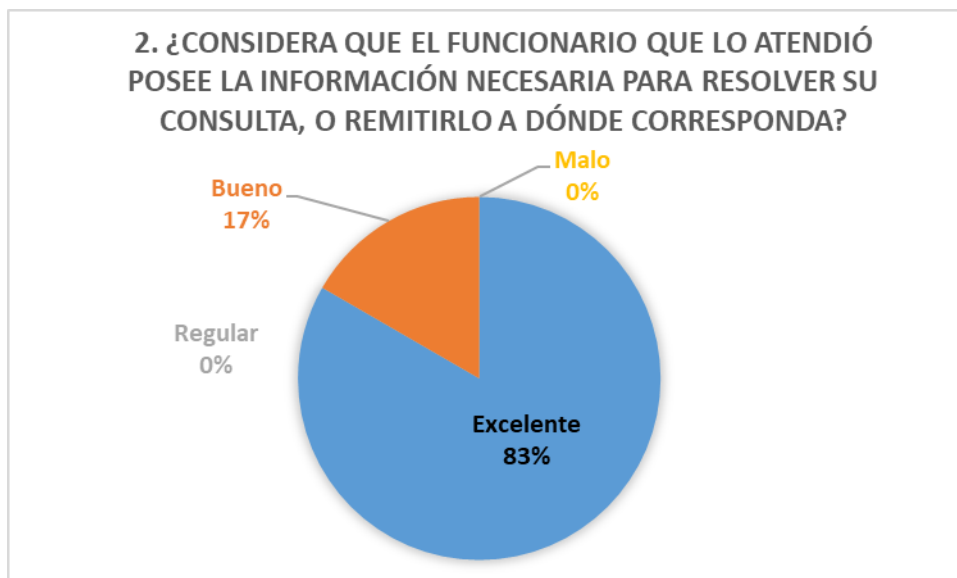


Grafica 7

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 se visualiza que el 83% califica como excelente, el conocimiento de los temas, por parte del funcionario que lo atendió y el 17% bueno, se sigue puntualizando en los temas para remitir de manera adecuada a los ciudadanos a las entidades que puedan dar solución a sus solicitudes, los demás ítems de bueno, regular y malo no son considerados por los ciudadanos en estas encuestas, lo que da como asertivo el conocimiento de los servicios recibidos.

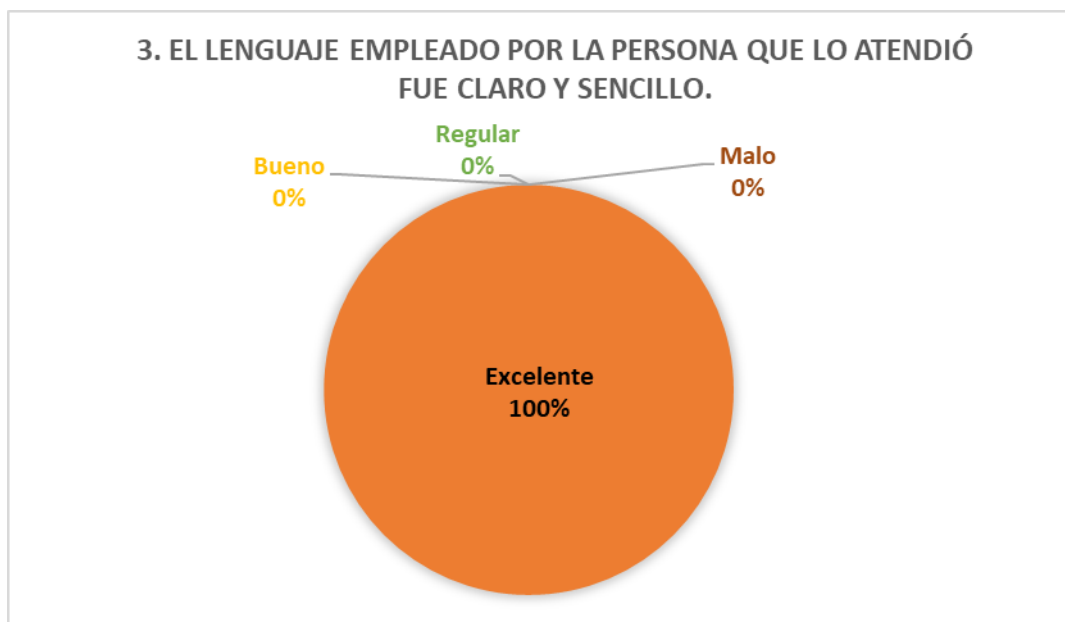
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 20 de 25



Grafica 8

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

Dentro del manejo del lenguaje en esta pregunta, se calificó, el 100% como excelente, lo que denota un buen manejo, se hace necesario utilizar lenguaje más claro y accesible a los ciudadanos.

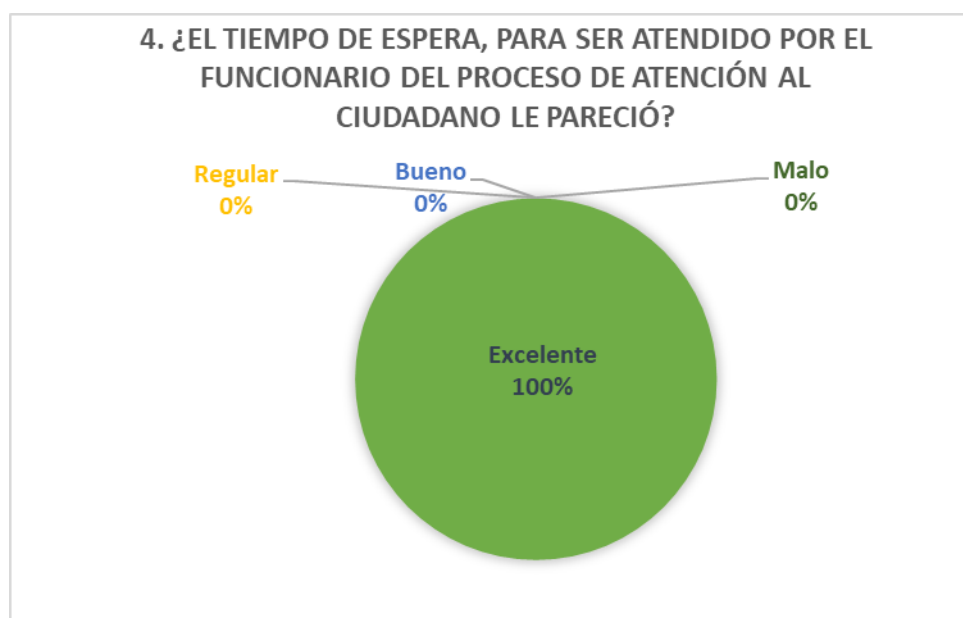


Grafica 9

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

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

La valoración dada al tiempo de espera por parte de los usuarios, en esta pregunta, se calificó, el 100% como excelente, lo que denota en términos generales la atención se hace oportunamente.



Gráfica 10

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 67% como bueno y 33% como excelente, lo que permite establecer el nivel de conocimiento de los funcionarios del procedimiento.

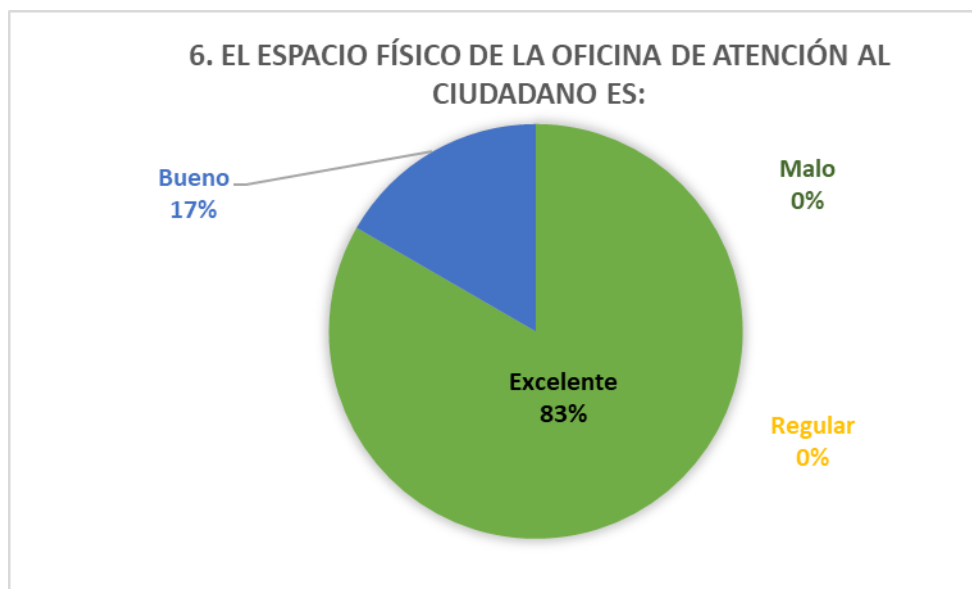
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 22 de 25



Grafica 11

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

En cuento al espacio físico de la oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, según la calificación de los ciudadanos, aparece con: 83% como excelente Y 17% bueno. Esta calificación muestra el resultado de las acciones de mejora el apoyo de la Corporación y las recomendaciones de los entes de control- veeduría distrital.

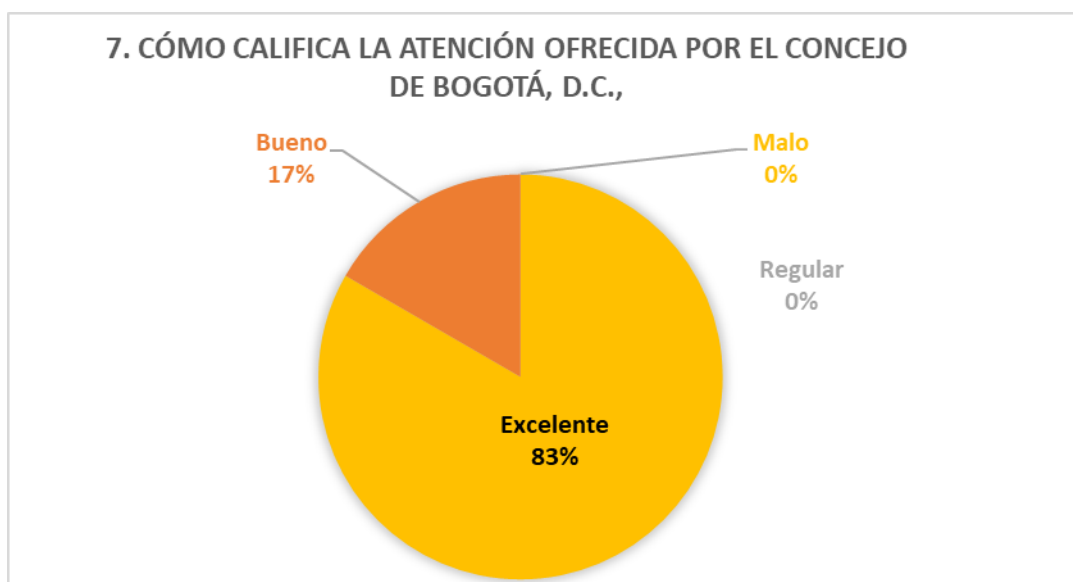


Grafica 12

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

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

La calificación a la pregunta 7, el porcentaje obtenido demuestra el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con un 83%, como excelente y un 17% como buena, en términos generales la ciudadanía ve satisfactoria la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá.



Grafica 13

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

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 83% en “Excelente y 17% bueno, 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 septiembre 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.

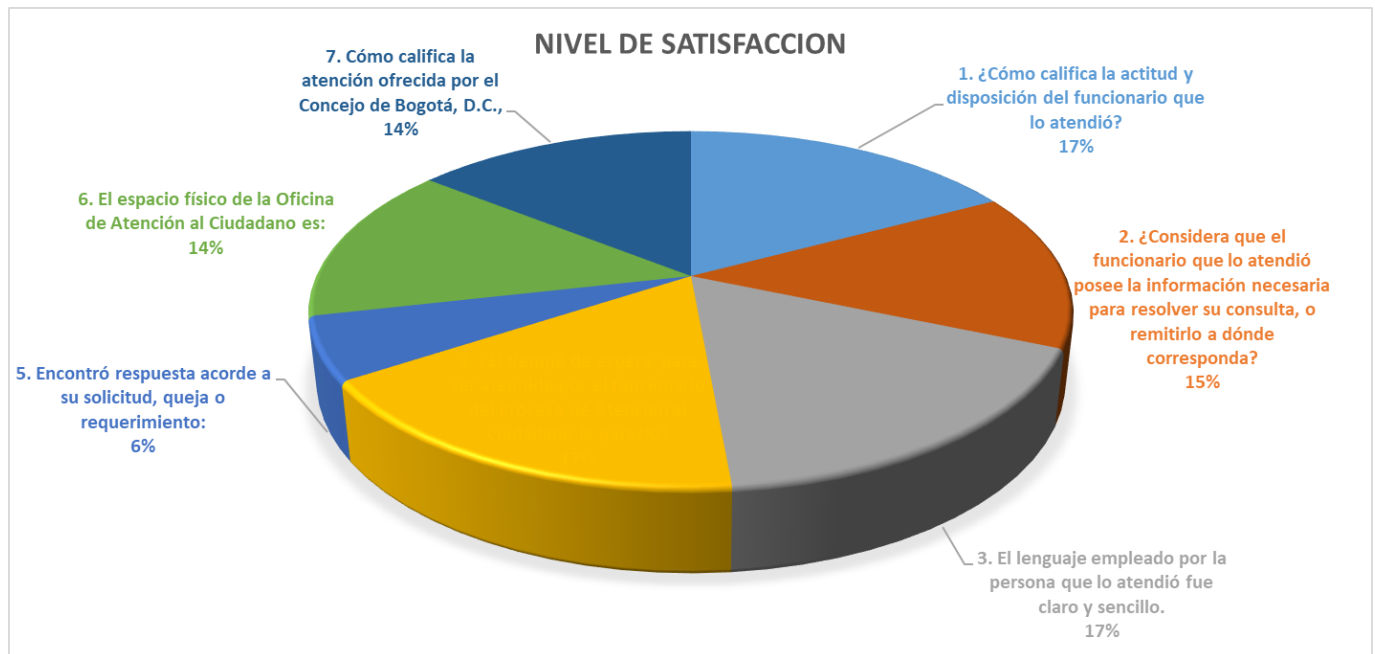
NIVEL DE SATISFACCIÓN	RESULTADO
Excelente	83%
Bueno	17%
Regular	0%
Malo	0%
TOTAL	100%

Cuadro 6

En cuanto a los resultados globales y pese a que estos son positivos, la oficina de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía del Concejo de Bogotá observa que hay factores de mejora que se deben implementar de manera urgente con el propósito de evitar calificaciones deficientes como “Regular” o “Malo” y como es costumbre mantiene junto con su equipo de colaboradores un alto compromiso de mejora constante, para lo cual se continuará diseñando y capacitando a su equipo para mantener una percepción positiva del servicio para con los usuarios ciudadanos.

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

A continuación, observamos los porcentajes de participación, en cuanto al nivel de satisfacción como excelente en los siete ítems.



Grafica 13

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

- **Capacitación y Participación** en la sesión de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio “Conoce y Conecta con la Ciudadanía”, **realizada el 11 de septiembre de 2025**



- **FRITANGA FEST, SALIDA A COMER FRITANGA A LA PLAZA SAMPER MENDOZA, septiembre 25, 12 m**

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

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 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 29 de 25

Estrategias para la Mejora Continua

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

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

Subdirección De Participación Y Relación Con La Ciudadanía Concejo de Bogotá D.C

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
Elaboro: Carlos Alberto Muñoz Torres y Yolanda Romero Cruz

Reviso y Aprobó: Marlynella Castellanos Luengas
Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía