INFORME DE GESTIÓN ENERO 1º A JUNIO 30
PRIMER SEMESTRE 2025

La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía , se permite presentar el informe de Gestión, correspondiente al primer semestre de 2025, relacionado con la recepción y clasificación de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias recibidas en la Corporación, a través de cualquier medio de comunicación dispuesto por la entidad para la ciudadanía, así como las reportadas por la oficina de Correspondencia, todas ellas incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). “Bogotá Te Escucha”.

A sí mismo, se reportan las actividades adelantadas al interior del Proceso.

En este informe, se reportará la información que contiene la relación de los requerimientos que ingresaron a la entidad por diferentes canales, los cuales al 30 de junio de 2025 ascienden a Mil ciento setenta y ocho (**1178**) solicitudes de trámites ciudadanos.

A continuación, detallamos la información de manera consolidada y discriminada teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el primer semestre de 2025.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el primer semestre se recibieron **242** peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al **21** % del total recibida en el periodo.

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 ser registrados en correspondencia. En este ítem se recibieron **14** peticiones escritas, equivalentes al **1** % del total de requerimientos recibidos.

TELEFÓNICO: Se recibieron cuatro (4) solicitudes telefónicas.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección:

atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS. Podemos evidenciar que se recibieron **898** peticiones vía correo electrónico, equivalen al **76**% del 100% de peticiones recibidas.

PRESENCIAL: Durante este periodo, se recibieron **20** solicitudes en forma presencial, correspondiente al **2%** del total de las peticiones recibidas.

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

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 el primer semestre, no fueron reportadas por la Oficina de Comunicaciones, solicitudes que hayan ingresado por estos canales.

ANALASIS DE LA GESTION CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

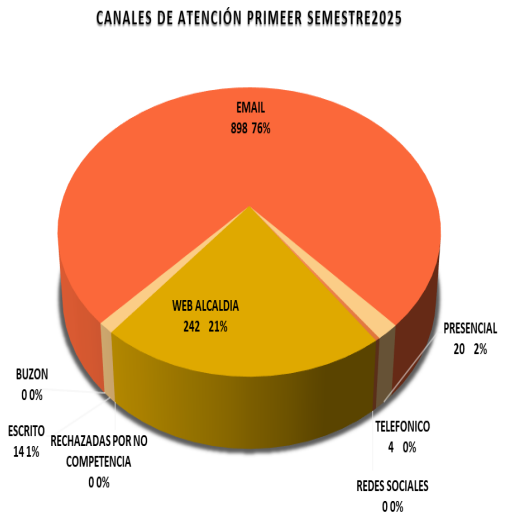
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2025, a continuación, se relacionan los requerimientos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos- peticionarios.

La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía recibió y clasificó **1178** requerimientos en el sistema SDQS, siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANALES DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2025										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	3	0	101	3	1	0	37	0	**145**	**12%**
FEBRERO	3	0	196	0	1	0	52	0	**252**	**21%**
MARZO	3	0	170	0	0	0	43	0	**216**	**18%**
ABRIL	0	0	177	0	0	0	22	0	**199**	**17%**
MAYO	2	0	139	14	2	0	40	0	**197**	**17%**
JUNIO	3	0	115	3	0	0	48	0	**169**	**14%**
TOTAL	**14**	**0**	**898**	**20**	**4**	**0**	**242**	**0**	**1178**	**100%**
% POR CANAL	**1%**	**0%**	**76%**	**2%**	**0%**	**0%**	**21%**	**0%**	**100%**	**100%**

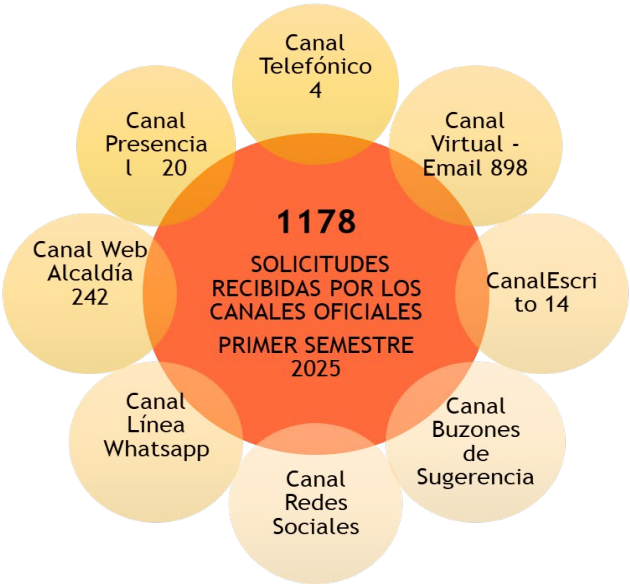
Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre de 2025 es el E-MAIL, correo electrónico atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **898** peticiones que corresponden al **76**%, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **242** peticiones que corresponden al **21**%; el medio presencial con **20** solicitudes que corresponde al **2%** de las solicitudes de los ciudadanos; canal escrito con **14** peticiones y **1**% de participación.; y por último el modo telefónico con **4** requerimientos. Haciendo un análisis de este comportamiento de los ciudadanos, con respecto a los medios utilizados, nos indica que la facilidad, rapidez y variedad de los recursos tecnológicos, son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano.



CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN PRIMER SEMESTRE 2025
ESCRITO	**14**	**1%**
BUZON	**0**	**0%**
EMAIL	**898**	**76%**
PRESENCIAL	**20**	**2%**
TELEFONICO	**4**	**0%**
REDES SOCIALE	**0**	**0%**
WEB ALCALDIA	**242**	**21%**
RECHAZADAS P	**0**	**0%**
TOTAL SDQS	**1178**	**100%**

Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para expresar, informar y comunicar sus inquietudes.



Así mismo, podemos analizar que el mes en el que más se recepcionaron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue febrero; ubicándose en un 21%, equivalente a 252 requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C.

Por último, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, línea wasap y redes sociales.

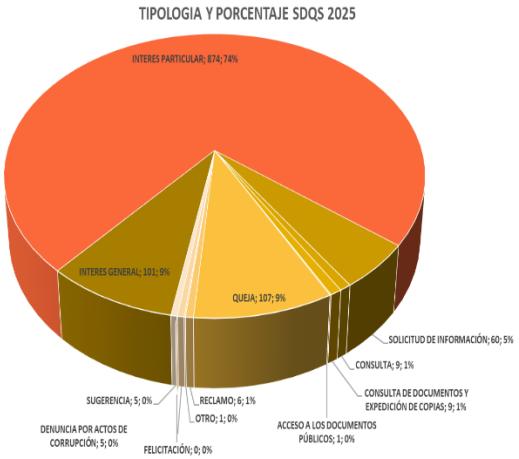
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el 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. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2025														
MES	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA	CONSULTA DE DOCUMENTOS	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	QUEJA	RECLAMO	OTRO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL MES	% PART
ENERO	14	92	18	4	2	0	11	1	1	2	0	0	**145**	**12**
FEBRERO	12	178	23	0	0	1	35	2	0	1	0	0	**252**	**21**
MARZO	14	173	6	1	0	0	19	1	0	0	0	2	**216**	**18**
ABRIL	11	165	3	2	1	0	15	2	0	0	0	0	**199**	**17**
MAYO	28	142	4	2	0	0	19	0	0	2	0	0	**197**	**17**
JUNIO	22	124	6	0	6	0	8	0	0	0	0	3	**169**	**14**
TOTAL	**101**	**874**	**60**	**9**	**9**	**1**	**107**	**6**	**1**	**5**	**0**	**5**	**1178**	**100**
% PARTICIPACION	9%	74%	5%	1%	1%	0%	9%	1%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el primer semestre 2025, son los derechos de petición de Interés Particular con **874** requerimientos y un **74**% de participación; derechos de petición de Interés general con **101** peticiones y **9**% de participación, Quejas con **107** requerimientos y un porcentaje de participación del **9**%, de participación; Solicitudes de información con **60** solicitudes y **5**% de participación; estas dentro de las más representativas, los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.



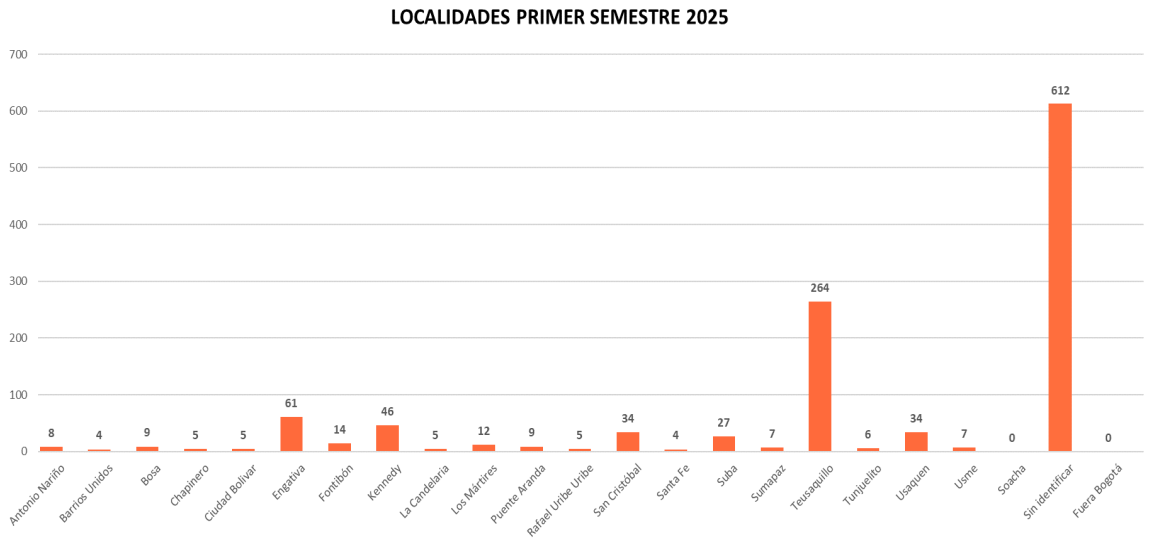
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS PRIMER SEMESTRE 2025	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	101	9%
INTERES PARTICULAR	874	74%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	60	5%
CONSULTA	9	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	9	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	1	0%
QUEJA	107	9%
RECLAMO	6	1%
OTRO	1	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	5	0%
TOTAL	**1178**	**100%**

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS PRIMER SEMESTRE 2025								
LOCALIDADES	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**	**% PART**
Antonio Nariño	1	2	1	3	0	1	8	1%
Barrios Unidos	1	0	3	0	0	0	4	0%
Bosa	3	2	1	0	2	1	9	1%
Chapinero	0	0	2	0	3	0	5	0%
Ciudad Bolivar	0	0	2	1	1	1	5	0%
Engativa	3	11	17	15	9	6	61	5%
Fontibón	2	1	2	3	2	4	14	1%
Kennedy	5	2	4	10	19	6	46	4%
La Candelaria	1	1	0	0	1	2	5	0%
Los Mártires	1	5	0	1	2	3	12	1%
Puente Aranda	0	0	0	3	5	1	9	1%
Rafael Uribe Uribe	1	2	1	0	0	1	5	0%
San Cristóbal	6	4	10	4	6	4	34	3%
Santa Fe	0	0	1	2	0	1	4	0%
Suba	4	3	5	3	9	3	27	2%
Sumapaz	0	2	2	2	1	0	7	1%
Teusaquillo	17	46	75	61	26	39	264	22%
Tunjuelito	4	1	1	0	0	0	6	1%
Usaquen	4	7	7	7	7	2	34	3%
Usme	1	2	0	2	2	0	7	1%
Soacha	0	0	0	0	0	0	0	0%
Sin identificar	91	161	82	82	102	94	612	52%
Fuera de Bogotá	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	**145**	**252**	**216**	**199**	**197**	**169**	**1178**	**100%**

Cuadro No.3

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1178** solicitudes, **612** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **52%** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **22%** y un numero de **264** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Engativá con **61** solicitudes y un porcentaje de participación del **5%**; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.



La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades de Teusaquillo, Engativá y Kennedy.

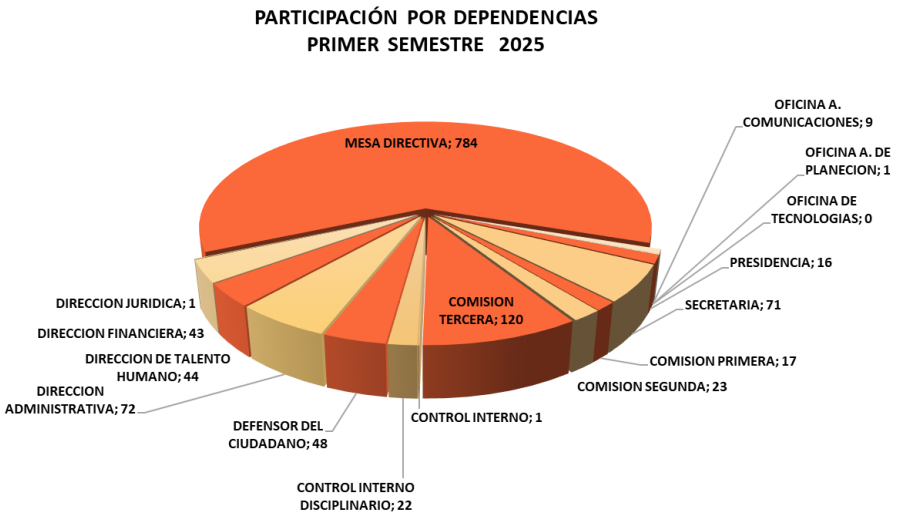
Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el primer semestre del 2025.

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025

Durante el primer semestre de 2025 ingresaron 1178 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.

NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	1178	100%
COMISION PRIMERA	17	1%
COMISION SEGUNDA	23	2%
COMISION TERCERA	120	9%
CONTROL INTERNO	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPI	22	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	48	4%
DIRECCION ADMINISTRATIV	72	6%
DIRECCION DE TALENTO HU	44	3%
DIRECCION FINANCIERA	43	3%
DIRECCION JURIDICA	1	0%
MESA DIRECTIVA	784	62%
OFICINA A. COMUNICACIO	9	1%
OFICINA A. DE PLANECION	1	0%
OFICINA DE TECNOLOGIAS	0	0%
PRESIDENCIA	16	1%
SECRETARIA	71	6%
TOTAL	**1272**	**100%**

Para el primer semestre de 2025, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con **784** requerimientos y un porcentaje de participación del **62**% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.



En segundo lugar, tenemos la Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público Permanente del con **120** solicitudes y un porcentaje de participación del **9**%; seguida de la Dirección Administrativa con **72** peticiones y **6**% de participación así como, la Secretaria General con **71** solicitudes y **6**% de participación; así mismo, el Defensor del Ciudadano con **48** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **4**%, la Dirección de Talento Humano con **44** solicitudes y un porcentaje de participación del **3**% y por ultimo la Dirección Financiera con **43** requerimientos y **3%** de participación. Esto dentro de las más representativas.

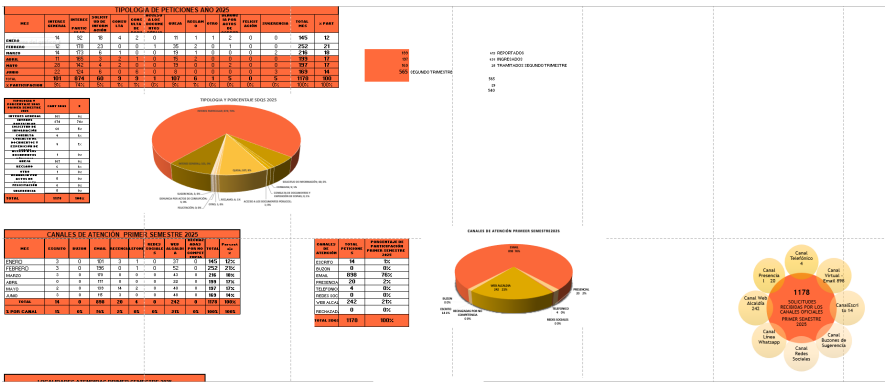
En la gráfica se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las **1178** solicitudes recibidas durante el presente semestre.

INFORME CONTRALORIA NO PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2025

Durante el primer semestre de 2025, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas por fuera del sistema fue reportada por la mayoría de las Dependencia de la Corporación en ceros, a excepción de la Secretaría General que reporta en total 53 solicitudes tramitadas por fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “NO PQRS”

INFORME CONTRALORIA PRIMER SEMESTRE 2025								
TIPO	**MESA DIRECTIVA**	**SECRETARIA GENERAL**	**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**	**DIRECCIÓN FINANCIERA**	**COMISIÓN DE GOBIERNO**	**COMISIÓN DEL PLAN**	**COMISIÓN DE HACIENDA**	**TOTALES**
DERECHO DE PETICION								
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	4	0	0	0	0	0	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	37	0	0	0	0	0	37
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	9	0	0	0	0	0	9
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	3	0	0	0	0	0	3
TOTAL	**0**	**53**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**53**

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025. ANEXO PDF



ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025

ACTIVIDADES MES DE ENERO DE 2025

Enero 30 de 2025, hora 9:00 am, reunión Seguimiento Proceso de Atención al Ciudadano, preparación apoyo DEBATE DE CONTROL POLÍTICO, sesión fuera de sede a realizarse en el Auditorio Mario Upegui en San Juan de Sumapaz, Localidad de Sumapaz el día 08 de febrero de 2025, propiciando la participación de la comunidad de la localidad de Sumapaz,

ACTIVIDADES MES DE FEBRERO DE 2025

Febrero 6 y 7 de 2025, hora 9:00 am, reunión Seguimiento Proceso de Atención al Ciudadano, preparación apoyo DEBATE DE CONTROL POLÍTICO, sesión fuera de sede a realizarse en el Auditorio Mario Upegui en San Juan de Sumapaz, Localidad de Sumapaz

- APOYO AL DEBATE DE CONTROL POLÍTICO, Sesión Plenaria fuera de la sede. En desarrollo de la proposición 167 aprobada el 29 de enero de 2025, en sesión plenaria. Localidad de Sumapaz.

1. Convocatoria

La Mesa Directiva de la Corporación, presidida por el Concejal Samir José Abisambra Vesga, pretende acercar los espacios de transparencia a la ciudadanía e incentivarla a participar y ejercer su derecho de control sobre las instituciones del Estado. Se incentivó la participación, mediante la siguiente invitación.

Sábado 8 de febrero de 2025 a las 9:00 A.M., AUDITORIO MARIO UPEGUI EN SAN JUAN DE SUMAPAZ, en San Juan de Sumapaz, Localidad de Sumapaz.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes debidamente identificados, acudieron para apoyar la logística del evento.

- Instalación de mesas de trabajo, para registro de los asistentes.

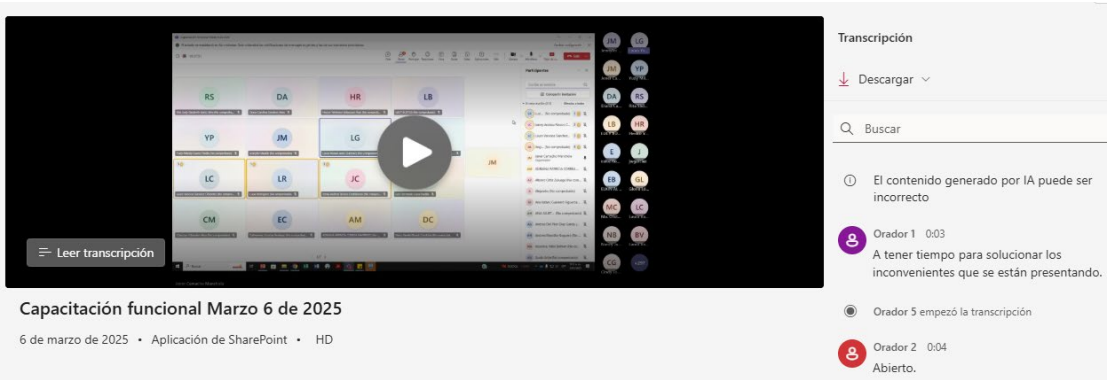
SESION PLENARIA Localidad de SUMAPAZ - 08 de Febrero de 2025 REGISTRO DE ASISTENCIA PLANILLAS			
NOMBRE SECTORES	**ASISTENCIA**	**MUJERES**	**HOMBRES**
REGISTRO CONCEJO	127	37	90
REGISTRO ALCALDIA	37	16	21
REGISTRO ENTIDADES	193	52	141
REGISTRO JAC	12	2	10
REGISTRO VEREDAS	10	6	4
REGISTRO COMUNIDAD	100	38	62
REGISTRO CIUDADANIA	5	3	2
REGISTRO PRENSA	6	2	4
REGISTRO POLICIA NACIONAL	63	6	57
REGISTRO ADNIMISTRACION	27	21	6
CONCEJALES	30	5	25
TOTAL	**610**	**188**	**422**

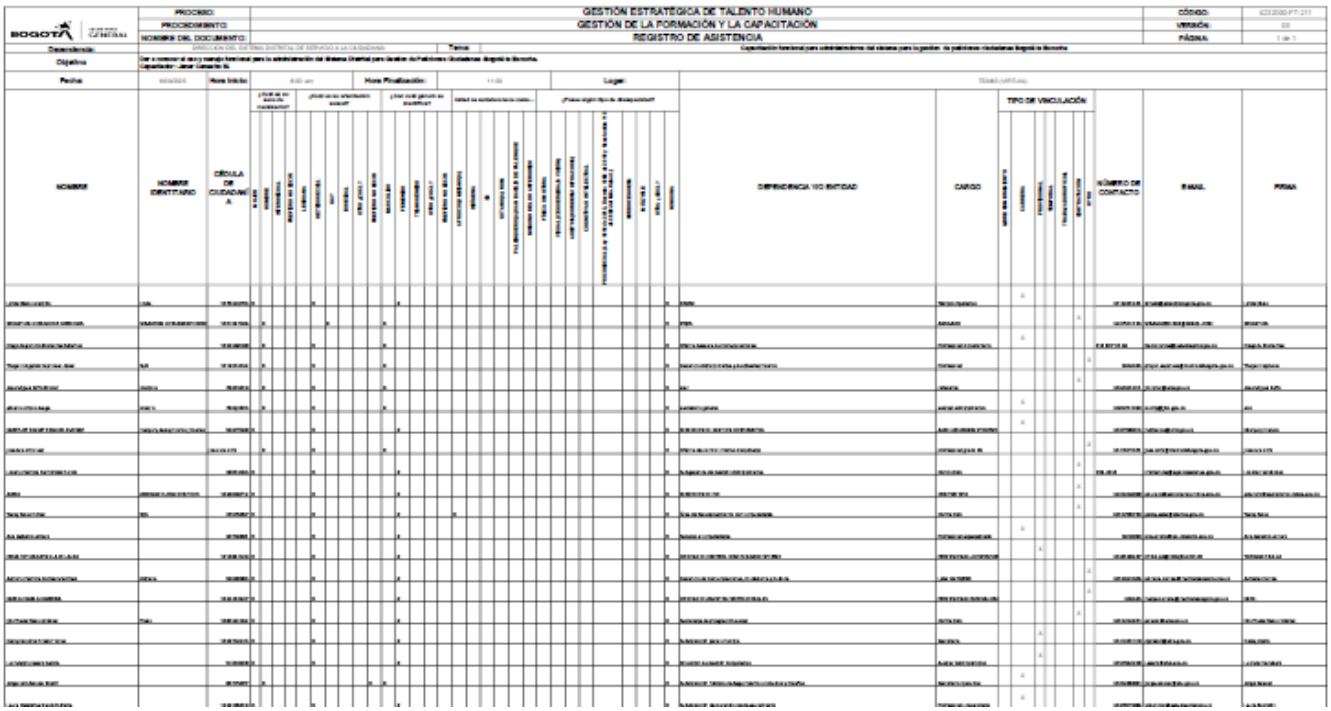
Así mismo, fueron invitadas la Personería Distrital, Contraloría Distrital, Veeduría Distrital, Alcaldía Local de Sumapaz, Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Consejería Distrital de TIC y la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, entre otras entidades.

- Se llevó a cabo el registro de cada uno de los 610 participantes e invitados a la sesión realizada
- .El personal de Atención a la Ciudadanía, oriento a la comunidad de Sumapaz que asistió a la sesión.
- Se recibieron PQRS de los asistentes
- Realizó actividad de colocación de manillas, para la identificación de forma rápida de los asistentes.
- Guía a los asistentes en los puestos del Auditorio.
- Se colaboró en la entrega de refrigerios a los participantes.
- Se apoyó en otras actividades propias del evento.

ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2025

Capacitación funcional sistema distritral de quejas y soluciones





ACTIVIDADES MES DE ABRIL DE 202

Mediante el Acuerdo 977 del 04 de marzo del 2025 «*Por el cual se modifica la estructura organizacional del Concejo de Bogotá, D.C., se crean dependencias, se les asignan funciones, se modifica la planta de personal y se dictan otras disposiciones»,* se adoptó el nuevo modelo organizacional para la Corporación. Asi miso, la Circular con radicado 2025IE6477 del 3 de abril de 2025, la Resolución 272 de 2025. la cual se encuentra publicada en la Red Interna - carpeta de la Mesa Directiva, así como en la página web y en los Anales de la Corporación.

Capacitación Funcional- Bogotá te Escucha
Jueves, 10 abril·8:00 – 11:00am

De acuerdo a lo señalado en el artículo 1º del acuerdo en mención, Atención al Ciudadano dentro de la nueva estructura organizacional pasará a ser la ***Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía,*** quienes directamente responderán a la Secretaría General Teniendo en cuenta lo anterior, se ha creado el cargo de Subdirector Técnico, Código 068, para la dependencia Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía de la Corporación.

De igual forma se modificaron las funciones de la dependencia, lo que implica ajustes en diversos niveles de la gestión Institucional, iniciando a hacer los ajustes dentro del nuevo modelo organizacional. Esta transformación de Atención al Ciudadano a ***Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía,*** inicia el 11 de abril 2025, Esta será la estructura organizacional:

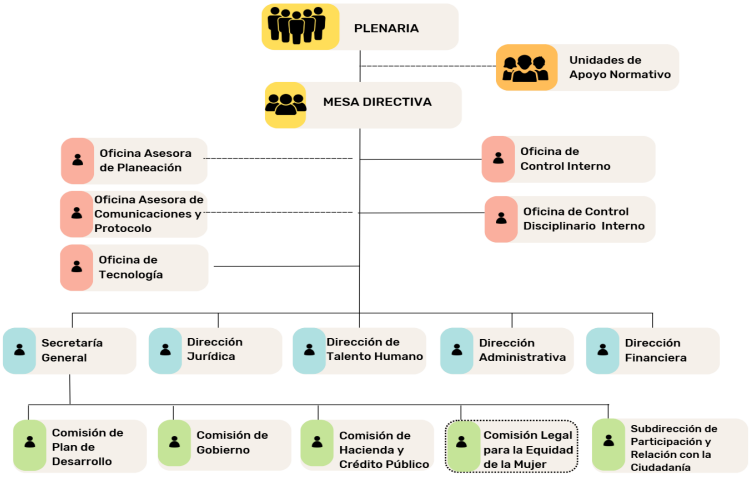


Imagen 4

Por otro lado, y teniendo en cuenta el memorando cordis IE 7112, con fecha 21 de abril 2025, de la Dirección de Talento Humano, se informa a cada uno de los integrantes de la nueva Subdirección las funciones, de acuerdo con la Resolución 272 de 2025.

Es importante destacar, que se inician a realizar los cambios necesarios, por lo que la Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía, según los requerimientos necesarios. Adjuntamos imagen de algunas solicitudes realizadas.

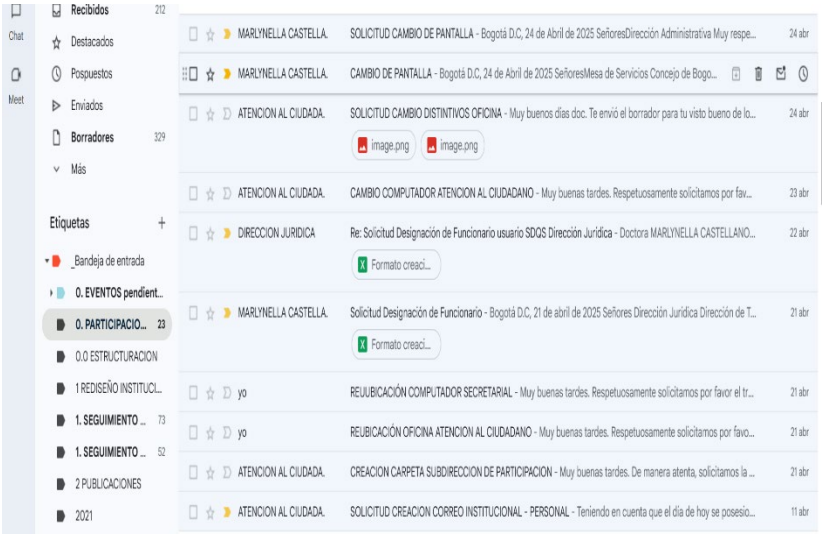


Imagen 5

Reunión, lunes 21 de abril de 2025, a las 9.30 am, con el fin de iniciar el plan de trabajo con la Subdirectora de Participación y Relación con la Ciudadanía la doctora **MARLYNELLA CASTELLANOS LUENGAS.**

ACTIVIDADES MES DE MAYO DE 2025

Asistencia a la sesión de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio “Protocolos del Servicio a la Ciudadanía”, realizada el 13 de mayo de 2025, lista de asistencia:

BOGOTÁ	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	4232000-FT-211
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN	VERSIÓN:	09
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REGISTRO DE ASISTENCIA	PÁGINA:	1 de 1

Dependencia:	DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Tema:	Protocolos del Servicio a la Ciudadania
Objetivo:	**Objetivo**: Identificar los grupos poblacionales que se atienden en el Distrito, así como los protocolos para brindar atención acertada a cada uno de ellos. **Facilitadora**: Pilar Hernandez /Carolina Orjuela		
Fecha:	13 de Mayo 2025	Hora Inicio: 2::00 p. m.	Hora Finalización: 3:30 p.m.
Lugar:	VIRTUAL SINCRONICA		

NOMBRE	NOMBRE IDENTITARIO (nombre que el ciudadano o ciudadana usualmente usa en caso de haberse identificado como transgenerista)	CÉDULA DE CIUDADANÍA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN: LIBRE NOMBRAMIENTO	CARRERA ADMINISTRATIVA	PROVISIONAL	TEMPORAL	TRANSITORIO	CONTRATACIÓN	OTRO	NÚMERO DE CONTACTO	E-MAIL	FIRMA
YOLANDA ROMERO CRUZ	YOLANDA ROMERO CRUZ	35466582	Concejo de Bogotá D.C	Asistencial		x						3108162595	yromero@concejobogota.gov.co	YOLANDA ROMERO CRUZ

La Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, apoyo la Sesión Plenaria del Concejo de Bogotá desde Kennedy con los avances y desafíos del Metro de Bogotá, evento que se llevó acabo el miércoles 14 de mayo desde las 9:00 am, donde alrededor de 500 ciudadanos debatieron sobre el Metro de Bogotá.

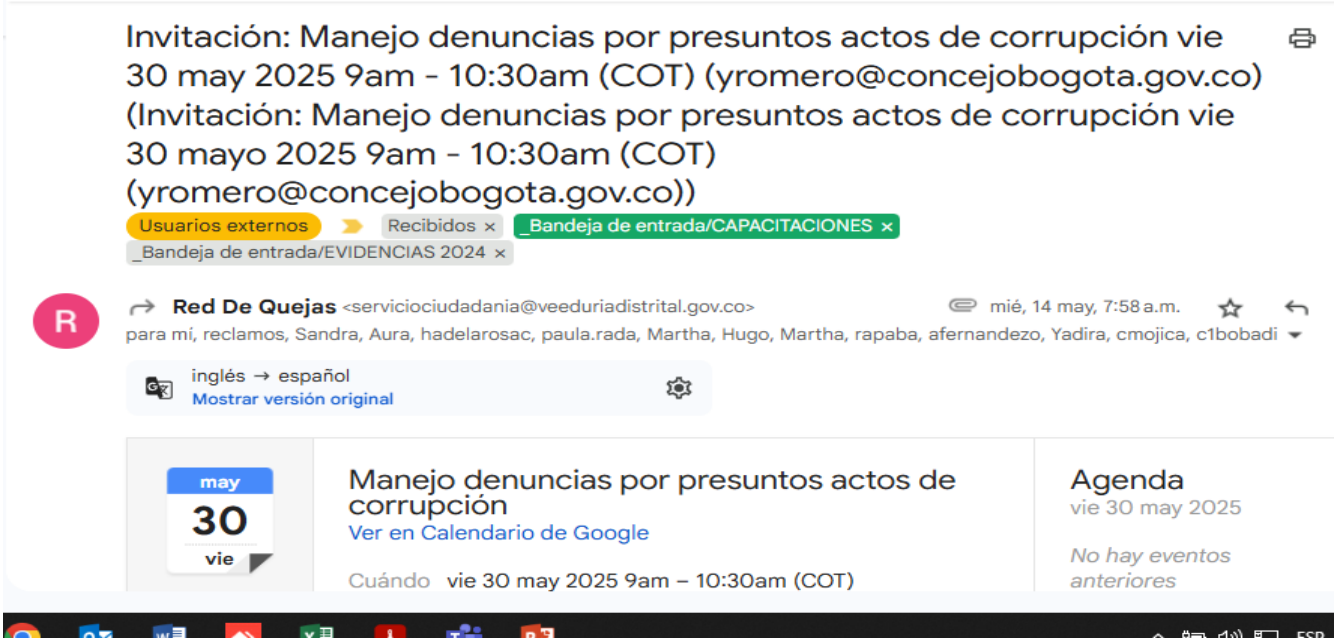
La Sesión se desarrolló frente a la obra en donde ya se evidencian las imponentes estructuras, el viaducto y lo que sería la primera estación de la Línea 1 de este medio de transporte, al sur de la capital. A la plenaria acudió la Empresa Metro, además de todas las Secretarías de la Administración Distrital.

METRO DE BOGOTÁ:
Avances y desafíos
El Concejo de Bogotá llega a la localidad de Kennedy para debatir sobre esta importante obra.
Sesión Plenaria
Mayo 14 de 2025
Miércoles | 9:00 a.m.
Barrio Las Vegas I sector
Av. Villavicencio/Avenida calle 43 sur con Carrera 90
Inscríbete para participar o conéctate a nuestra transmisión en vivo:
Concejo de Bogotá
Concejo de Bogotá
Canal Capital
Concejo de Bogotá
#U CIUDAD CONCEJO

Concejo de Bogotá
#U CIUDAD CONCEJO
METRO DE BOGOTÁ:
Avances y desafíos

Capacitación para el Manejo denuncias por presuntos actos de corrupción vie 30 may 2025 9am - 10:30am (COT)

La capacitación se centró en el manejo de denuncias por presuntos actos de corrupción, destacando la importancia de fortalecer la relación entre la administración pública y la ciudadanía. Nicolás Romero abordó el derecho fundamental de petición como un mecanismo clave para la denuncia de irregularidades, diferenciando entre quejas disciplinarias, etc.



ACTIVIDADES MES DE JUNIO DE 2025

Mediante el Acuerdo 977 del 04 de marzo del 2025 «*Por el cual se modifica la estructura organizacional del Concejo de Bogotá, D.C., se crean dependencias, se les asignan funciones, se modifica la planta de personal y se dictan otras disposiciones»,* se adoptó el nuevo modelo organizacional para la Corporación. Así mismo, la Circular con radicado 2025IE6477 del 3 de abril de 2025, la Resolución 272 de 2025. la cual se encuentra publicada en la Red Interna - carpeta de la Mesa Directiva, así como en la página web y en los Anales de la Corporación.

Junio 6 2025. Entrenamiento en Habilidades para el Servicio

Participación en las Acciones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio que se están adelantando con el objetivo de: “Fortalecer la forma de hacer, contener, solucionar y reaccionar de los servidores públicos que se relacionan con la ciudadanía”, lista de asistencia.

BOGOTÁ	PROCESO:	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO										CÓDIGO:	4232000-FT-211
	PROCEDIMIENTO:	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN										VERSIÓN:	09
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REGISTRO DE ASISTENCIA										PÁGINA:	1 de 1
Dependencia:	DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO				Tema:	Conoce y Conecta con la Ciudadanía							
Objetivo:	**Objetivo** dentificar estrategias y habilidades que fortalezcan una comunicación asertiva e incluyente en la intervención de los servidores en servicio a la ciudadanía, de acuerdo con su tipología. **Facilitadora:** Doris Isaza / Pilar Hernandez												
Fecha:	05 de Junio 2025	Hora Inicio:	8:00 a. m.		Hora Finalización:	9:30 a. m.					Lugar:	VIRTUAL SINCRONICA	
NOMBRE	NOMBRE IDENTITARIO (nombre que el ciudadano o ciudadana usualmente usa en caso de haberse identificado como transgenérico)	CÉDULA DE CIUDADANÍA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN: LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	CARRERA ADMINISTRATIVA	PROVISIONAL	TEMPORAL	TRANSITORIO	CONTRATACIÓN	OTRO	NÚMERO DE CONTACTO	E-MAIL	FIRMA
CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181	Concejo de Bogotá D.C	Profesional		x						3102697269	cmunoz@concejobogota.gov.co	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES
YOLANDA ROMEROCRUZ	YOLANDA ROMEROCRUZ	35466582	Concejo de Bogotá D.C	Técnico		x						3108162595	yromero@concejobogotta.gov.co	YOLANDA ROMEROCRUZ

Capacitación Funcional

Con base en el plan de capacitaciones para la vigencia 2025, se asistió a la capacitación del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha capacitación Funcional, jueves 12 de junio de 2025, Horario: 08:00 am – 11:00 am, lugar: Reunión virtual – TEAMS.

CAPACITACIÓN JUNIO 12 2025 SDQS

_Bandeja de entrada/CAPACITACIONES × _Bandeja de entrada/EVIDENCIAS ×

Resume este correo electrónico

YOLANDA ROMERO CRUZ <yromero@concejobogota.gov.co> mar, 10 jun, 9:47 a.m.
para ANA, ANDRA, ANA, ALBA, ADELAIDA, ALEXANDER, BIELER, CAMILO, CARLOS, CARLOS, DAVID, JM

Con base en el plan de capacitaciones para la vigencia 2025, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía convoca a los usuarios y funcionarios del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha a la próxima capacitación Funcional, que se desarrollará conforme a los siguientes detalles:

Fecha: jueves 12 de junio de 2025

Horario: 08:00 am – 11:00 am

A esta capacitación fueron invitados todos los usuarios del sistema

ITEM	Entidad	Nombre usuario a capacitar	Cédula	Correo	Dependencia	Cargo	Tipo vinculación	Telefono	Fecha capacitación	Tipo Capacitación
1	CONCEJO DE BOGO	ANA MARIA BERNAL CRUZ	51880876	ambernal@concejobogota.gov.co	D. ADMINISTRATIVA	PROFESIONAL	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
2	CONCEJO DE BOGO	ANDRA LILIANA CERQUERA BOLAÑOS	30508806	ALCERQUERA@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	TALENTO HUMANO	SECRETARIA	CARRERA		12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
3	CONCEJO DE BOGO	ANA YOLANDA DURAN RODRIGUEZ/Delegada	38281291	ayduran@concejobogota.gov.co	COMISION	PROFESIONAL	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
4	CONCEJO DE BOGO	ALBA NOHEMI FELICIANO PUERTO	51568744	anfeliciano@concejobogota.gov.co	COMUNICACIONES	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
5	CONCEJO DE BOGO	ADELAIDA LÓPEZ ALVARADO	53931795	alopez@concejobogota.gov.co	D. JURIDICA	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
6	CONCEJO DE BOGO	ALEXANDER PUENTES ROMERO	80169378	apuentes@concejobogota.gov.co	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
7	CONCEJO DE BOGO	BIELER ALEXANDRA MEDRANO RODRIGUEZ	51918272	amedrano@concejobogota.gov.co	TECNOLOGIA	SECRETARIA	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
8	CONCEJO DE BOGO	CAMILO CARDONA MARTINEZ	79430958	CCARDONAM@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	ATENCION CIUDADANO	CONTRATISTA	CONTRATISTA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
9	CONCEJO DE BOGO	CARLOS ALBERTO MUÑOZ TORRES	79387181	cmunoz@concejobogota.gov.co	ATENCION CIUDADANO	PROFESIONAL	CARRERA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
10	CONCEJO DE BOGO	CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA	79504912	cesegura@concejobogota.gov.co	DEFENSOR CIUDADANO	DEFENSOR CIUDADANO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMP.	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
11	CONCEJO DE BOGO	DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA	80075736	dagiraldo@concejobogota.gov.co	COMISION	SECRETARIO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMP.	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
12	CONCEJO DE BOGO	JUAN MANUEL BELTRAN DAZA	1020840455	JMBELTRAN@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO	MESA DIRECTIVA	CONTRATISTA	CONTRATISTA	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional
13	CONCEJO DE BOGO	JOSE DOMINGO GRACIA BAYUELO	1015418916	jdgracia@concejobogota.gov.co	MESA DIRECTIVA	ASESOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMP.	2088210	12/06/2025	Capacitación del uso y manejo funcional

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, "Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición", siguiendo los lineamientos descritos.

2. En razón al análisis mencionado, la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

3. Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.

4. Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía.

5. Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

6. Se seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la "***cultura de autocontrol*** "para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.

7. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

8. Se requiere el compromiso de cada dependencia, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar

a la comisión de una falta disciplinaria, sino, además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía
Concejo de Bogotá D.C

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

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