

Capital

Informe PQRS

“Bogotá te escucha”
Sistema distrital para la gestión de peticiones
ciudadanas

DICIEMBRE 2025

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 411 de 2010.

Bogotá D. C., enero de 2026

Contenido

Ilustraciones	3
Tablas	3
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad	4
2. Canales de interacción	4
3. Tipologías o modalidades	5
4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género.....	6
5. Solicitudes de información	6
6. Participación por tipo de requirente	7
6.1 Calidad del requirente	7
7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período	8
8. Participación por estrato	8
9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período.....	9
10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	10
11. Subtemas veedurías ciudadanas.....	11
12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia ...	11
13. Total de peticiones trasladadas por no competencia	11
14. Peticiones recibidas por traslado.....	12
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	13
16. Estadísticas de atención en el chat.....	13
17. Conclusiones	15
18. Recomendaciones	16

Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Total de requerimientos</i>	4
<i>Ilustración 2. Canales de interacción</i>	5
<i>Ilustración 3. Tipos de petición</i>	6
<i>Ilustración 4. Tipo de requirente</i>	7
<i>Ilustración 5. Participación por estrato</i>	9
<i>Ilustración 6. Chat página web</i>	13

Tablas

<i>Tabla 1. Solicitudes de información</i>	7
<i>Tabla 2. Calidad del requirente</i>	8
<i>Tabla 3. Petición por localidad</i>	8
<i>Tabla 4. Peticiones cerradas</i>	9
<i>Tabla 5. Subtemas más reiterados</i>	10
<i>Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta</i>	11
<i>Tabla 7. Total peticiones trasladadas</i>	12
<i>Tabla 8. Informe Jivochat</i>	14
<i>Tabla 9. Reporte general Jivochat</i>	14

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Ilustración 1. Total de requerimientos

De acuerdo con las cifras reportadas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, y teniendo en cuenta que todas las solicitudes son radicadas de manera interna, durante el periodo evaluado se registraron **22 peticiones**. Es importante aclarar que este número corresponde únicamente a las peticiones que fueron creadas en el sistema por la entidad, así como aquellas registradas directamente por la ciudadanía y posteriormente remitidas a la entidad.

Este resultado constituye el principal indicador de cumplimiento de lo establecido en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 411 de 2010, el artículo 15 del Decreto 847 de 2019, y la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital.

2. Canales de interacción

La gráfica presenta los canales a través de los cuales la ciudadanía ha interactuado con la entidad. De un total de 22 solicitudes, el correo electrónico fue el medio más utilizado, con 9 registros, lo que representa el 41% del total. Le siguen el canal web y redes sociales con 5 solicitudes (23%) cada uno y la atención presencial con 3 casos (14%).

Este comportamiento evidencia una preferencia marcada por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, lo que resalta la importancia de fortalecer estos medios para garantizar una atención oportuna y efectiva.

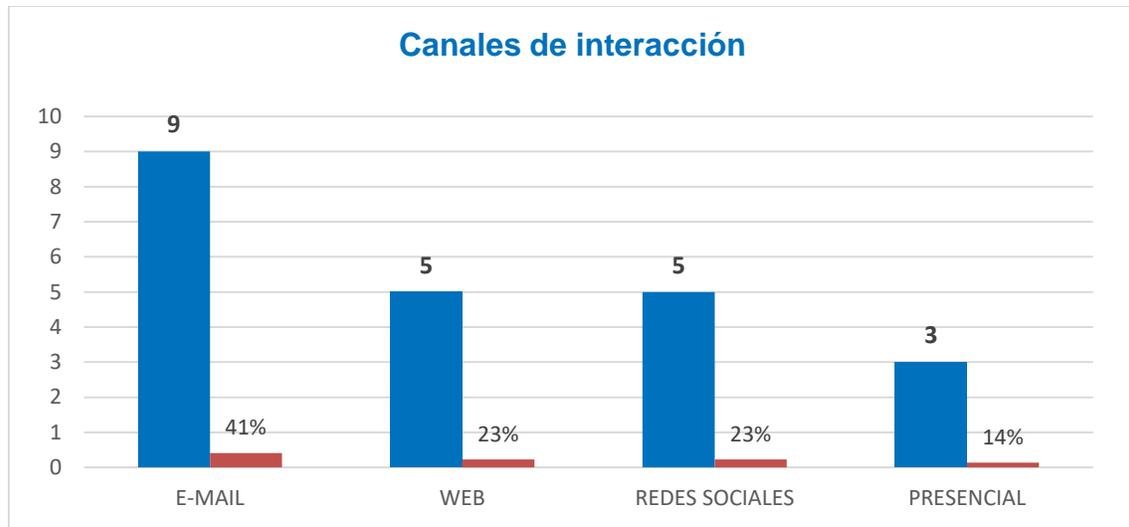


Ilustración 2. Canales de interacción

3. Tipologías o modalidades

De acuerdo con la tipología de las peticiones registradas durante el periodo analizado, se evidencia que la mayor proporción corresponde a los derechos de petición de interés particular, con 16 registros, equivalentes al 73 % del total, lo que refleja que la ciudadanía concentra sus solicitudes principalmente en asuntos de carácter individual que afectan directamente su situación personal.

En segundo lugar, se ubican los reclamos, con 3 registros, que representan el 14 % del total. Es importante precisar que estos reclamos no están asociados a la gestión de la entidad, sino que corresponden a inconformidades frente a la prestación de servicios de otras entidades, las cuales los ciudadanos buscan hacer públicas a través del canal, en su calidad de medio de comunicación y espacio de visibilización ciudadana.

Posteriormente, se encuentran los derechos de petición de interés general, con 2 registros, correspondientes al 9 %, lo que evidencia una menor participación en solicitudes relacionadas con asuntos de interés colectivo.

Finalmente, la solicitud de acceso a la información registra 1 caso, equivalente al 5 % del total, lo que muestra una baja frecuencia de este tipo de peticiones frente a las demás categorías analizadas.

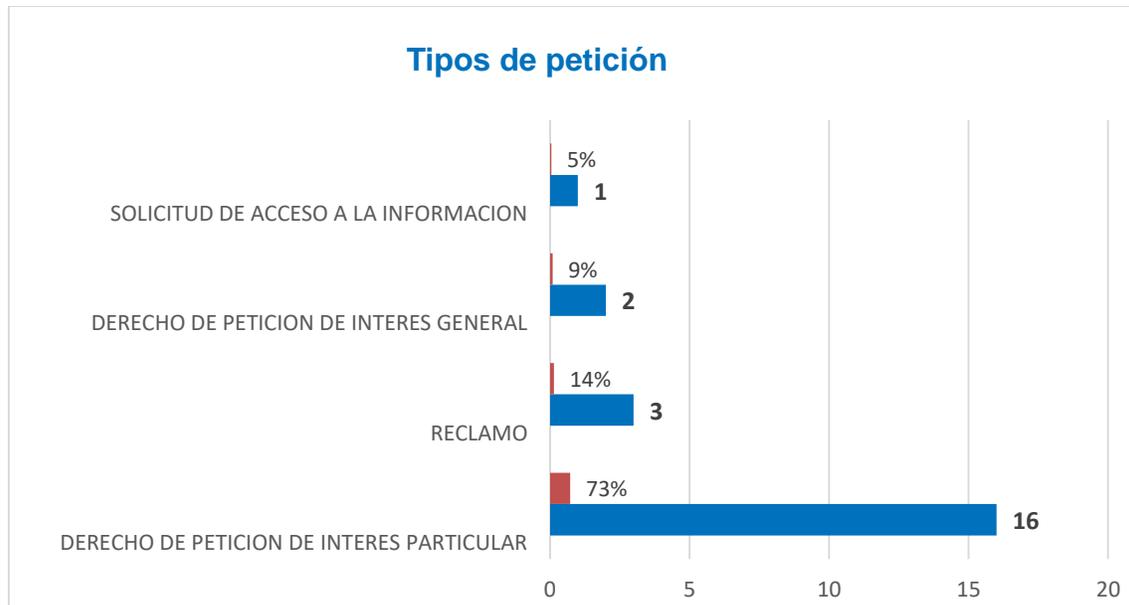


Ilustración 3. Tipos de petición

4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género

Con el propósito de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por actos de corrupción presentadas por la ciudadanía, en especial por mujeres y personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), se incluye este capítulo en el reporte del período.

Esta iniciativa busca contribuir a la reducción de las barreras que enfrentan estos grupos poblacionales al momento de interponer denuncias relacionadas con hechos de corrupción.

Para el período objeto de análisis, no se registraron denuncias por actos de corrupción en el sistema Bogotá Te Escucha que correspondan a esta tipología, ni se identificaron casos asociados a la gestión de la entidad. En consecuencia, no se evidencian denuncias que incorporen o requieran análisis desde un enfoque de género.

5. Solicitudes de información

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 *Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*, en este capítulo se relaciona específicamente la información de las solicitudes de información.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
7110062025	X			10

Tabla 1. Solicitudes de información

La petición con número **7110062025** fue asignada al área competente para su respectivo trámite. La respuesta a la solicitud fue emitida dentro de los tiempos establecidos por la Ley. Es importante destacar que no se reportaron solicitudes de información negadas durante el periodo evaluado, lo que evidencia el cumplimiento de los principios de acceso a la información y atención oportuna por parte del Canal.

6. Participación por tipo de requirente



Ilustración 4. Tipo de requirente

De las 22 solicitudes registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 19 requerimientos, lo que representa aproximadamente el 86% del total.

Por otra parte, se registraron 3 solicitudes como anónimo, equivalentes al 14% del total consolidado.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 14% (3) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 86% (19) se identificaron plenamente.

Este comportamiento demuestra que la interacción con la ciudadanía se concentra principalmente en personas naturales, lo que es coherente con la naturaleza del Canal, ya que los contenidos, servicios y atención institucional están dirigidos en su mayoría al público general.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	3	14%
Identificado	19	86%
Total	22	100%

Tabla 2. Calidad del requirente

7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período

Durante el período analizado, se registraron 6 peticiones en las que la ciudadanía suministró información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos. De estas, la mayor concentración corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar, con 3 registros, lo que representa el 50 % del total.

En segundo lugar, se encuentra la localidad de Usaquén, con 2 peticiones, equivalentes al 33 %, seguida de la localidad de Santa Fe, con 1 registro, que corresponde al 17 %.

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
01 - Usaquén	2	33%
03 - Santa Fe	1	17%
19 - Ciudad Bolívar	3	50%
TOTAL	6	100%

Tabla 3. Petición por localidad

Sin embargo, la información relacionada con la localidad de ocurrencia de los hechos continúa siendo limitada, debido a que una parte significativa de los requerimientos está asociada a solicitudes de notas periodísticas o a cubrimientos de eventos, casos en los cuales este dato no resulta pertinente ni necesario para la gestión de la petición.

8. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se observa que la mayor participación corresponde a ciudadanos de estrato 2, con 2 peticiones, lo que representa el 50 % del total de los casos en los que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se ubican los ciudadanos de estrato 1 y estrato 4, con 1 petición cada uno, equivalentes al 25 % respectivamente.

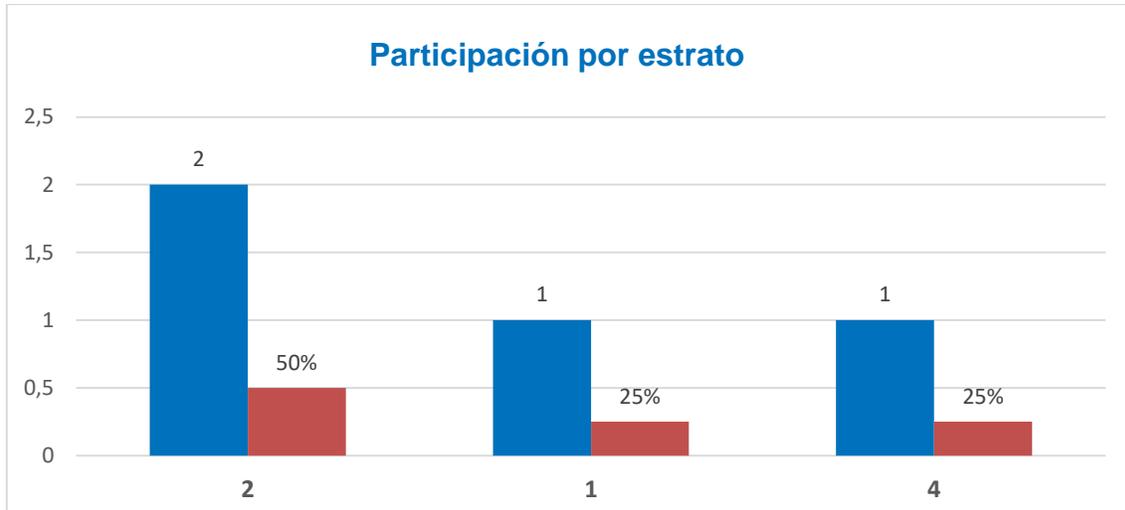


Ilustración 5. Participación por estrato

Es importante precisar que esta gráfica incluye únicamente las peticiones en las que se dispone de información sobre el estrato socioeconómico del ciudadano, dado que no en todos los casos este dato es suministrado al momento de registrar la solicitud.

9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

En la siguiente tabla se presenta el total de peticiones cerradas por la entidad, discriminadas por cada período. Es importante aclarar que las cifras corresponden a respuestas de fondo y definitivas entregadas a la ciudadanía.

Dependencia	Período actual	Período anterior	Total general
Secretaría General	16	5	21
Total general	16	5	21

Tabla 4. Peticiones cerradas

Actualmente la única dependencia que gestiona estas solicitudes es la Secretaría General en cabeza de la oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, se observa que de los 22 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han cerrado 16, lo que representa un 73% de avance en la gestión de peticiones durante el periodo de reporte.

Este dato refleja un nivel de respuesta favorable, aunque es necesario continuar con las acciones que permitan alcanzar el cierre total de los requerimientos, garantizando así la oportuna atención a la ciudadanía.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

A continuación, se presenta el consolidado de las peticiones clasificadas por subtema, de acuerdo con los registros del sistema Bogotá te escucha, durante el periodo evaluado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	11	52%
Temas administrativos y financieros	3	14%
Programación general	3	14%
Atención y servicio a la ciudadanía	2	10%
Temas de contratación y personal	1	5%
Administración del talento humano	1	5%
TOTAL GENERAL	21	100%

Tabla 5. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que la mayoría de los subtemas registrados en el sistema Bogotá Te Escucha corresponden a Participación en programas, con 11 solicitudes, lo que representa el 52 % del total. Este resultado refleja un alto interés de la ciudadanía y/o televidentes en vincularse activamente con los contenidos o espacios ofrecidos por el canal.

En segundo lugar, se encuentran los subtemas Temas administrativos y financieros y Programación general, cada uno con 3 solicitudes, equivalentes al 14 % respectivamente, lo que agrupa requerimientos asociados tanto a procesos administrativos como a inquietudes relacionadas con la parrilla de programación.

Posteriormente, el subtema Atención y servicio a la ciudadanía registra 2 solicitudes, correspondientes al 10 %, lo que evidencia la necesidad de orientación y acompañamiento por parte de los usuarios frente a los servicios del canal.

Finalmente, los subtemas Temas de contratación y personal y Administración del talento humano presentan una menor participación, con 1 solicitud cada uno, lo que equivale al 5 % respectivamente.

Este comportamiento permite identificar los subtemas que generan mayor interés o necesidad de contacto por parte de la ciudadanía, información que

resulta relevante para fortalecer las estrategias de comunicación, participación y mejora continua de los servicios ofrecidos por el canal.

11. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este periodo no se registraron peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

A continuación, se presenta el tiempo promedio que empleó la entidad para emitir respuesta definitiva a las solicitudes de la ciudadanía, de acuerdo con el tipo de petición registrada. Es importante aclarar que la información contenida en la tabla corresponde únicamente a las peticiones que fueron solucionadas durante el período de reporte y que contaron con una respuesta de fondo, por lo cual no se incluyen aquellas que se encontraban en trámite o que tuvieron respuestas parciales.

A nivel interno, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano es la encargada de recibir y direccionar las solicitudes a las áreas competentes, con el fin de garantizar una atención oportuna, integral y adecuada.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
Secretaria General	7	5
Total general	7	5

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta

Durante el periodo evaluado, se evidencia que ninguna de las peticiones fue respondida por fuera de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Cabe recalcar que este análisis se realiza únicamente sobre las solicitudes que ya cuentan con respuesta definitiva.

De acuerdo con la información analizada, el tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 5 días, lo que representa una disminución frente al período anterior. Este resultado evidencia una mejora en la eficiencia de los procesos internos de atención y refleja el compromiso institucional con la respuesta oportuna y efectiva a la ciudadanía.

13. Total de peticiones trasladadas por no competencia

La siguiente tabla presenta las peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, al determinarse que no eran competencia de Canal Capital. Es

importante precisar que la información mostrada corresponde únicamente a un porcentaje de las peticiones trasladadas y no representa la totalidad de solicitudes remitidas durante el periodo evaluado.

Entidad	Total	%
Caja de La Vivienda Popular - CVP	1	14%
Secretaria Distrital de Salud	1	14%
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	1	14%
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO	1	14%
Secretaria Distrital de Planeación	1	14%
Traslados por no competencia	5	71%

Tabla 7. Total peticiones trasladadas

La tabla presentada corresponde a una muestra de las solicitudes trasladadas por no competencia durante el periodo analizado. De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá te escucha se identifican cinco entidades, a las cuales se remitió una (1) petición a cada una, representando individualmente el 14% del total de traslados.

Las entidades a las que se direccionaron las solicitudes fueron:

- Caja de la Vivienda Popular – CVP, con 1 solicitud (14%).
- Secretaría Distrital de Salud, con 1 solicitud (14%).
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con 1 solicitud (14%).
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RENOBO, con 1 solicitud (14%).
- Secretaría Distrital de Planeación, con 1 solicitud (14%).

Los traslados se realizaron en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano, garantizando que las solicitudes sean tramitadas por las entidades competentes y que la ciudadanía reciba una respuesta oportuna, adecuada y conforme a derecho.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron un total de 4 peticiones remitidas por otras entidades, las cuales fueron atendidas conforme a los términos establecidos por la Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Del total de 22 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se identifican 6 peticiones que se encontraban pendientes de respuesta de fondo. Es importante precisar que, teniendo en cuenta que la fecha de corte del reporte corresponde al 31 de diciembre, dichas peticiones aún no habían sido resueltas de manera definitiva a esa fecha, razón por la cual se reflejan como pendientes dentro del consolidado.

Esta situación obedece a que, al cierre del periodo, los términos legales para su atención se encontraban en curso o su gestión requería actuaciones adicionales para emitir una respuesta de fondo, sin que ello implique incumplimiento de los plazos establecidos.

Actualmente, se adelantan acciones de trabajo articulado con las áreas responsables, con el fin de garantizar la atención de estas solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Este proceso busca optimizar los tiempos de gestión y fortalecer la eficiencia en la atención brindada a la ciudadanía.

16. Estadísticas de atención en el chat

Durante el mes de diciembre se recibieron un total de **11 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

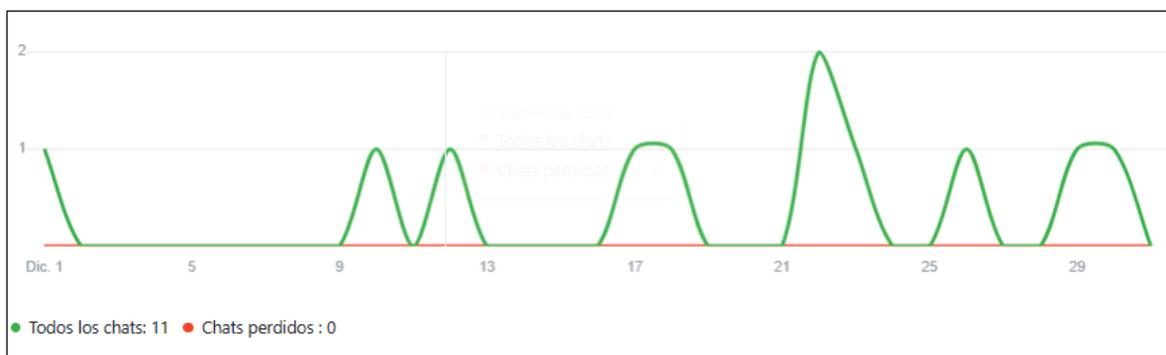


Ilustración 6. Chat página web

De acuerdo con el registro del sistema JivoChat, se evidencia que el 100% de los chats recibidos a través de www.canalcapital.gov.co durante este período fueron efectivos, es decir, se logró establecer comunicación y brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Con el propósito de optimizar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía, Canal Capital integró los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp con el chat institucional JivoChat, lo que ha permitido prestar un servicio más ágil, eficaz y eficiente.

A continuación, se presenta el reporte general consolidado de los canales integrados (página web, Facebook y WhatsApp), con base en la información arrojada por el sistema JivoChat para el presente período:

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Página web	11	0	0	0	0	3
Facebook	42	0	0	0	0	27
WhatsApp	74	0	0	0	10	52
TOTAL	127	0	0	0	10	82

Tabla 8. Informe Jivochat

Reporte general de chats por agente					
Sitio	Chats aceptados	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Todos los sitios	127	0	10	82	260:57:37
TOTAL	127	0	10	82	10d 20:57:37

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:00	172	00:29:17	2	1
00:00:00	172	00:29:17	2	1

Tabla 9. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional fue de 3 minutos, con una duración promedio de las conversaciones de 29 minutos y 17 segundos. Este comportamiento evidencia un nivel de atención sostenido, aunque los tiempos de respuesta pueden variar

en función de la complejidad de cada solicitud o de la necesidad de consultar información con otras áreas.

Cabe aclarar que los registros de chats aceptados sin respuesta se deben, en su mayoría, a interacciones que ingresaron durante los fines de semana o en momentos en que el sistema permanecía abierto sin atención activa. En estos casos, el agente aceptó el chat, pero no alcanzó a responder ni cerrarlo correctamente. Esta situación ha sido identificada como una acción susceptible de mejora en el proceso de atención.

Por otro lado, los mensajes clasificados como “sin conexión” corresponden a aquellos enviados por la ciudadanía fuera del horario laboral o durante los fines de semana. Sin embargo, estos mensajes son revisados y gestionados el siguiente día hábil, garantizando la continuidad del servicio.

Cabe precisar que la casilla correspondiente al tiempo conectado refleja el total acumulado de horas de conexión durante jornadas continuas de 24 horas, por lo que no se limita exclusivamente al horario laboral establecido.

Finalmente, durante el período reportado, el chat institucional recibió un total de tres calificaciones, distribuidas en dos positivas y una negativa. Esta proporción sugiere una percepción mixta por parte de los usuarios y resalta la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de atención y seguimiento para mejorar la experiencia de la ciudadanía en los canales digitales.

17. Conclusiones

- a) Durante el periodo evaluado, la entidad registró la totalidad de las peticiones y requerimientos ciudadanos en el sistema Bogotá te escucha, lo que permitió garantizar el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.
- b) El correo electrónico se posicionó como el canal más utilizado por la ciudadanía, representando el 41% de las solicitudes, lo que evidencia la preferencia de los usuarios por medios digitales que permiten rapidez y conservación de los registros.
- c) El análisis de tipología evidenció que el 73% de las solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, reflejando el interés de los ciudadanos por asuntos que les afectan de manera directa.
- d) Se identificó que la mayoría de las solicitudes provienen de personas naturales (86%), mientras que un 14% corresponde a requerimientos anónimos.
- e) La mayor participación ciudadana, según estrato socioeconómico, provino de personas de estrato 2, con un 50% de las solicitudes, lo que refuerza la

importancia de mantener accesibles los canales de atención a este grupo poblacional.

- f) Se destaca que el tiempo promedio general de respuesta disminuyó a 5 días, frente al periodo anterior y dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- g) Se observa que el subtema más recurrente de las solicitudes sigue siendo Participación en programas, con un 52% de los registros.
- h) Durante el periodo se realizó el traslado de 7 peticiones a entidades distritales y nacionales competentes, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando que las solicitudes sean atendidas por la autoridad correspondiente. Se precisa que los datos de algunas tablas reflejan únicamente el porcentaje sobre el total de traslados y no el total de solicitudes registradas.
- i) Se atendieron 127 solicitudes, comentarios y/o requerimientos a través de la integración del chat institucional y WhatsApp, fortaleciendo la atención multicanal y mejorando el acceso a los servicios de información.
- j) Durante el período se registraron 2 calificaciones positivas en el chat institucional y 1 calificación negativa.

18. Recomendaciones

- a) Fortalecer las acciones de mejora orientadas a garantizar la calidad, claridad y pertinencia de las respuestas emitidas por la entidad frente a los distintos requerimientos presentados por la ciudadanía.
- b) Dar continuidad a la implementación del plan de mejoramiento, con el fin de asegurar una atención oportuna y eficiente de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento de los estándares normativos y de servicio.
- c) Optimizar los tiempos de respuesta en el canal de chat institucional, promoviendo una mayor articulación entre las áreas responsables y la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano para mejorar la percepción y satisfacción del usuario.
- d) Realizar una revisión semanal del funcionamiento de la integración del chat institucional con Facebook y WhatsApp, garantizando la continuidad y efectividad de estos canales digitales.
- e) Reiterar a las áreas responsables la importancia de cumplir los plazos legales de respuesta, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, a fin de contribuir al aumento del índice de peticiones resueltas dentro de los tiempos establecidos.
- f) Fomentar una respuesta inmediata cuando se detecta que el ciudadano está en línea, ya que las demoras en el chat impactan negativamente los indicadores de atención y la percepción institucional.

- g) Implementar estrategias que permitan disminuir el porcentaje de solicitudes pendientes, priorizando la articulación interna y el seguimiento riguroso de los casos asignados a las áreas.
- h) Recordar que la gestión tardía o la omisión de las respuestas a las peticiones ciudadanas puede constituir una falta disciplinaria, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.