



INFORME PQRS



ENERO 2026

“Bogotá te escucha”

Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

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., febrero de 2026
Relacionamiento con la ciudadanía

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	7
6. Participación por tipo de requirente	7
6.1 Calidad del requirente	8
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	12
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

Tablas

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

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

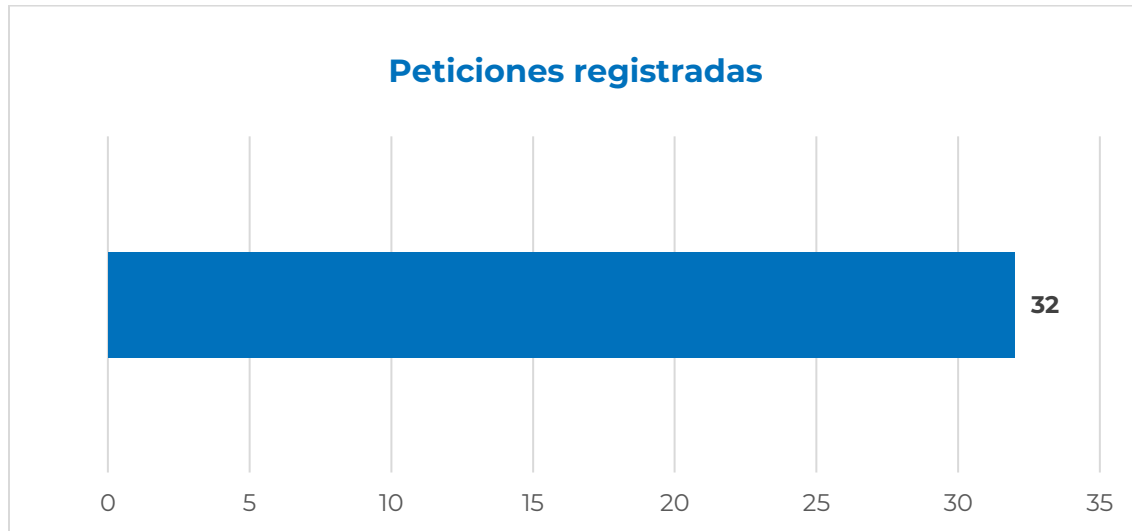


Ilustración 1. Total de requerimientos

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 **32 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 32 interacciones, el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 16 registros, lo que equivale al 50% del total. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con 9 interacciones (28%), seguido de la atención presencial, que registró 4 casos (13%). Finalmente, las redes sociales representaron el 9%, con 3 interacciones.

Este comportamiento evidencia una clara preferencia por los canales digitales, en especial el correo electrónico y el canal web, los cuales concentran la mayor parte de las interacciones. Esto resalta la importancia de fortalecer y optimizar

estos medios para garantizar una atención eficiente, oportuna y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

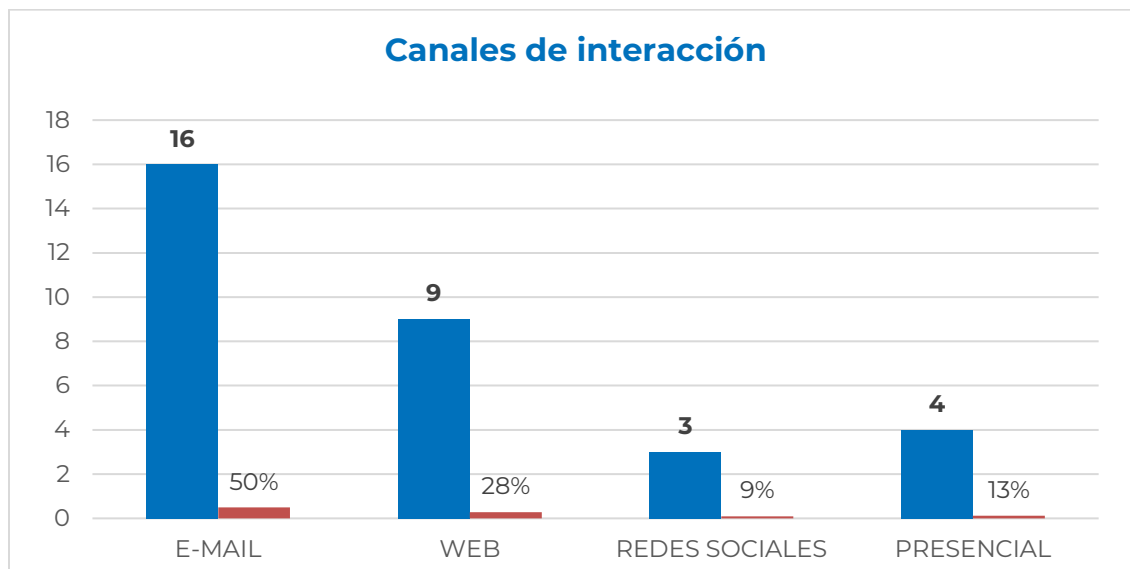


Ilustración 2. Canales de interacción

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 21 registros, equivalentes al 66 % del total, lo que refleja que la ciudadanía concentra sus solicitudes principalmente en asuntos de carácter individual que impactan directamente su situación personal.

En segundo lugar, se ubican los derechos de petición de interés general, con 4 registros, que representan el 13 % del total, lo que evidencia una menor participación en solicitudes relacionadas con asuntos de interés colectivo.

Posteriormente, se encuentran las sugerencias, con 3 registros (9 %), seguidas de las consultas, que registran 2 casos, equivalentes al 6 % del total, lo que indica una participación moderada de este tipo de solicitudes.

Finalmente, las quejas y las denuncias por actos de corrupción presentan 1 registro cada una, correspondientes al 3 % del total respectivamente, lo que evidencia una baja frecuencia de estas tipologías durante el periodo analizado.

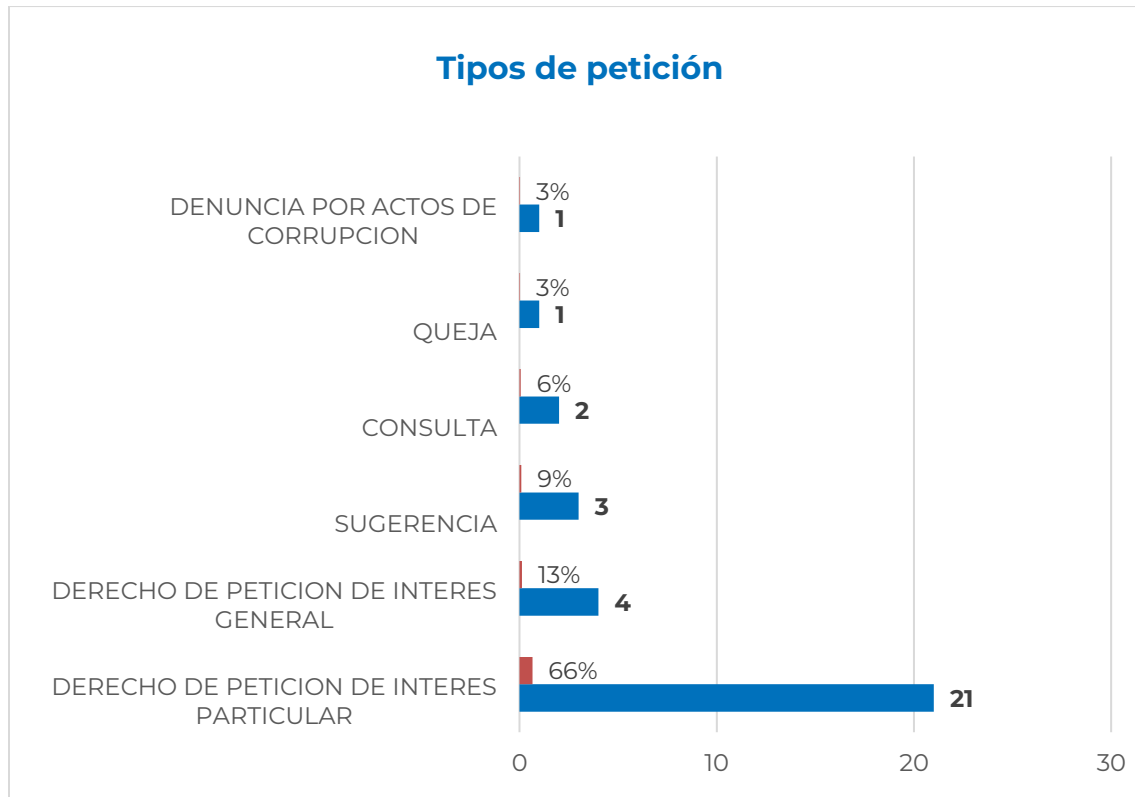


Ilustración 3. Tipos de petición

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.

En relación con la denuncia registrada en Bogotá te escucha con el número **407022026**, se informa que esta fue remitida a Capital Salud EPS, la Subred Sur Occidente y a la Personería de Bogotá, por ser las entidades competentes para atender el requerimiento.

Se aclara que dicha solicitud no corresponde a una denuncia relacionada con la gestión de esta entidad, ni hace referencia a presuntos actos de corrupción. Asimismo, no se identifican en su contenido elementos relacionados con enfoque de género.

5. Solicitudes de información

Atendiendo las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento con 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 presenta de manera detallada la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública.

Este reporte tiene como objetivo garantizar la transparencia y el derecho de la ciudadanía a acceder a la información institucional, en concordancia con los principios de responsabilidad y gestión pública establecidos en la normatividad vigente.

Es importante destacar que, durante el período objeto de análisis, no se registraron solicitudes de información.

6. Participación por tipo de requirente

De las solicitudes registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 25 requerimientos, lo que representa aproximadamente el 78% del total.

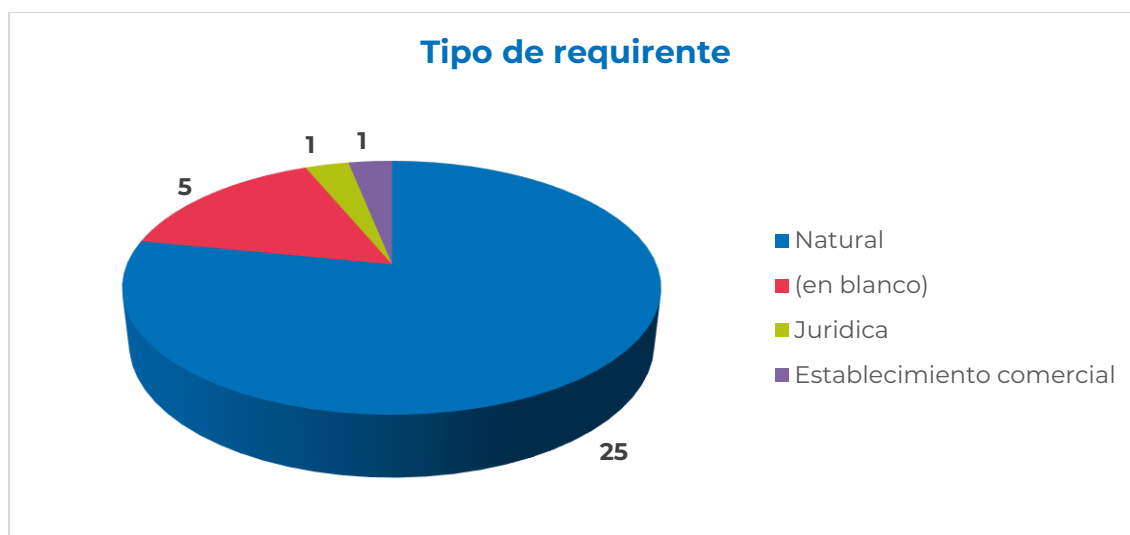


Ilustración 4. Tipo de requirente

Por otra parte, se registraron 5 solicitudes de carácter anónimo, equivalentes a cerca del 16%, dentro del consolidado del periodo evaluado. Finalmente, las personas jurídicas y los establecimientos comerciales registraron 1 solicitud cada uno, lo que corresponde individualmente a alrededor del 3% del total,

evidenciando una participación menor de estos tipos de requirentes frente al consolidado general.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 16% (5) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 84% (27) 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	5	16%
Identificado	27	84%
Total	32	100%

Tabla 1. Calidad del requirente

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

Durante el período analizado, solo 2 ciudadanos suministraron información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos. En ambos casos, los registros corresponden a la localidad de Santa Fe, concentrando la totalidad de la información reportada para este periodo.

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 evidencia que la mayor participación corresponde a ciudadanos de estrato 2, con 10 peticiones, lo que representa aproximadamente el 56 % del total de los casos en los que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se ubican los ciudadanos de estrato 3, con 7 peticiones, equivalentes a cerca del 39 %, lo que refleja una participación relevante de este grupo dentro del consolidado analizado.

Finalmente, se registró 1 petición correspondiente al estrato 4, que representa alrededor del 6 %, evidenciando una participación menor frente a los demás estratos reportados.

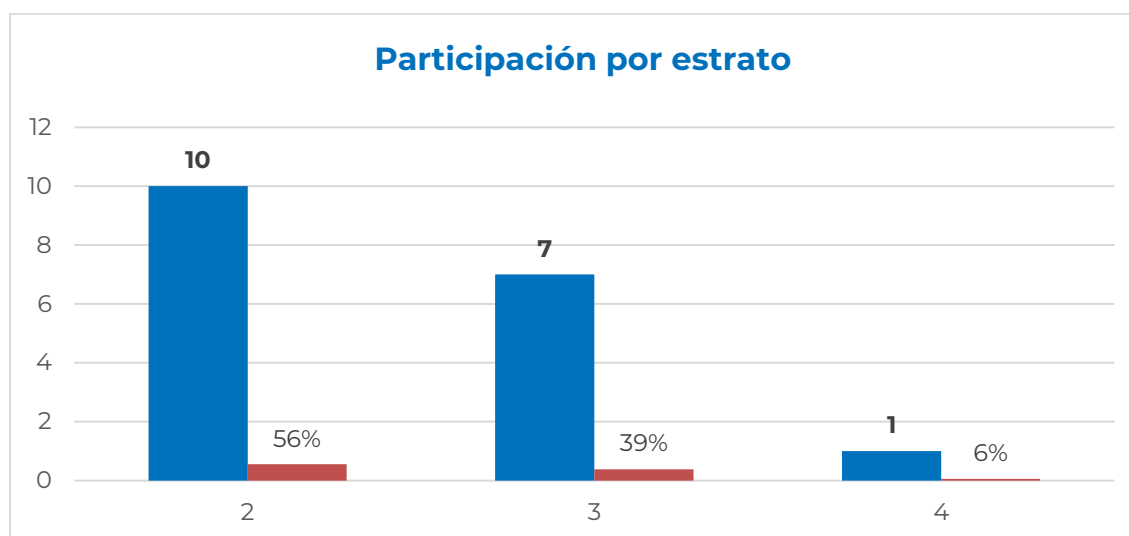


Ilustración 5. Participación por estrato

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	17	3	20
Total general	17	3	20

Tabla 2. 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 32 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han

cerrado 17, lo que representa un 53% 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 la distribución de las peticiones clasificadas por subtema, de acuerdo con los registros del sistema Bogotá Te Escucha durante el período evaluado. Para este análisis, se tuvieron en cuenta únicamente las peticiones que fueron cerradas con respuesta definitiva o mediante traslado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	10	40%
Traslado a entidades distritales	5	20%
Servicio social	4	16%
Temas administrativos y financieros	4	16%
Visita técnica/administrativas/educativas	1	4%
Programación general	1	4%
TOTAL GENERAL	25	100%

Tabla 3. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que el subtema con mayor número de registros corresponde a Participación en programas, con 10 peticiones, lo que representa el 40 % del total, reflejando un alto interés de la ciudadanía y/o televidentes en vincularse a los contenidos y espacios ofrecidos por el canal.

En segundo lugar, se encuentra el subtema Traslado a entidades distritales, con 5 peticiones, equivalentes al 20 %, lo que indica la existencia de requerimientos cuya atención corresponde a otras entidades del Distrito.

Posteriormente, los subtemas Servicio social y Temas administrativos y financieros registran 4 peticiones cada uno, representando individualmente el 16 %, lo que agrupa solicitudes relacionadas con procesos institucionales y con iniciativas de carácter social.

Finalmente, los subtemas Visita técnica/administrativas/educativas y Programación general presentan una menor participación, con 1 petición cada uno, correspondientes al 4 % respectivamente.

Este análisis permite identificar los subtemas que concentran mayor demanda por parte de la ciudadanía, insumo relevante para el fortalecimiento de los procesos de atención y la mejora continua de los servicios del 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 Relacionamento 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	6	8
Total general	6	8

Tabla 4. 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 8 días, lo que representa un aumento frente al período anterior. Este comportamiento sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos de atención, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una gestión oportuna y eficaz de los requerimientos presentados por 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	%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	1	20%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1	20%
Personería de Bogotá D.C.	1	20%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	1	20%
Capital Salud EPS -S S.A.S.	1	20%
Traslados por no competencia	5	100%

Tabla 5. 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 20 % del total de los traslados efectuados.

Las entidades a las que fueron direccionadas las solicitudes son las siguientes: Subred Integrada de Servicios de Salud, Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio, Personería de Bogotá D. C., Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y Capital Salud EPS-S S. A. S., cada una con una petición remitida.

Estos traslados se realizaron en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano, con el propósito de garantizar que las solicitudes sean gestionadas por las entidades competentes y que la ciudadanía reciba una respuesta adecuada y oportuna.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron un total de 2 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

De los 32 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se identifican 15 peticiones pendientes de respuesta de fondo.

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 enero se recibieron un total de **24 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

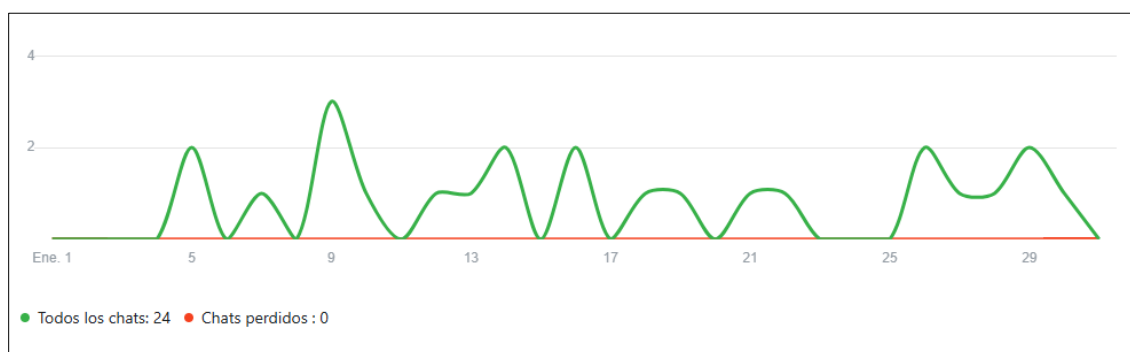


Ilustración 6. Chat página web

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	24	0	0	0	0	7
Facebook	123	0	1	0	1	80
WhatsApp	150	0	3	0	3	95
TOTAL	297	0	4	0	4	182

Tabla 6. 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	297	0	4	182	148:53:56
TOTAL	297	0	4	182	6d 04:53:56

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	207	00:10:15	1	0
00:00:00	207	00:10:15	1	0

Tabla 7. 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 10 minutos y 15 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 una calificación positiva, lo cual refleja una adecuada gestión del servicio y plantea la necesidad de mantener y fortalecer las acciones orientadas a 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 **50%** 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 **66%** 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 (**84%**), mientras que un **16%** corresponde a requerimientos anónimos.
- e) La información sociodemográfica de los ciudadanos, como localidad de ocurrencia de los hechos y estrato socioeconómico, se encuentra disponible solo en una parte de los registros, principalmente porque estos datos no son pertinentes ni requeridos en todos los tipos de solicitudes.
- f) El tiempo promedio de gestión de las peticiones presentó un incremento frente al período anterior, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo los procesos internos de atención y seguimiento.
- g) Se observa que el subtema más recurrente de las solicitudes sigue siendo Participación en programas, con un **40%** de los registros.
- h) Durante el periodo se realizó el traslado de 5 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 **273** 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) La calificación positiva del chat institucional refleja una percepción favorable por parte de la ciudadanía frente a este canal de atención digital y la pertinencia de mantener acciones orientadas a su mejora continua.

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) Continuar optimizando los procesos internos de atención y seguimiento, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y garantizar una gestión oportuna y eficaz de los requerimientos.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Implementar acciones de mejora continua en los canales digitales de atención, especialmente en el chat institucional, con el propósito de mantener y fortalecer la percepción positiva de la ciudadanía.