



# INFORME PQRS



**MARZO 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., abril 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 .....	9
9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período.....	10
10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso .....	10
11. Subtemas veedurías ciudadanas.....	12
12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia ...	12
13. Total de peticiones trasladadas por no competencia .....	12
14. Peticiones recibidas por traslado.....	13
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	14
16. Estadísticas de atención en el chat.....	14
17. Conclusiones .....	16
18. Recomendaciones .....	17

## Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Total de requerimientos</i> -----	4
<i>Ilustración 2. Canales de interacción</i> -----	5
<i>Ilustración 3. Tipos de petición</i> -----	5
<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> -----	10
<i>Tabla 3. Subtemas más reiterados</i> -----	11
<i>Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta</i> -----	12
<i>Tabla 5. Peticiones trasladadas</i> -----	13
<i>Tabla 6. Informe Jivochat</i> -----	15
<i>Tabla 7. Reporte general Jivochat</i> -----	15

## 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

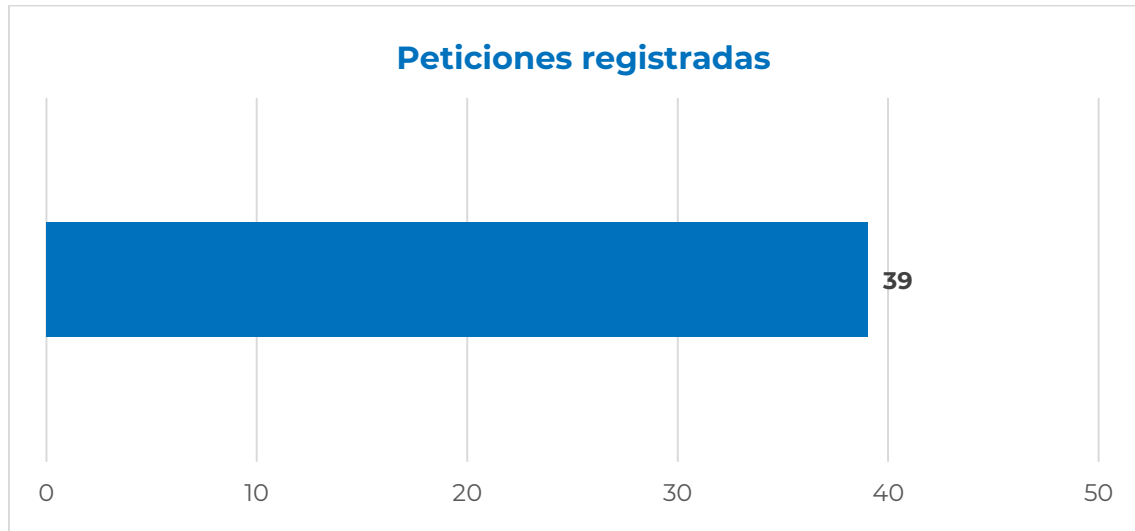


Ilustración 1. Total de requerimientos

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 **39 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 39 peticiones registradas, el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 22 registros, lo que equivale al 56% del total. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con 10 interacciones (26%). Posteriormente, las redes sociales registraron 5 casos, que corresponden al 13%, mientras que la atención presencial representó el 5%, con 2 interacciones.

Este comportamiento evidencia una clara preferencia por el uso del correo electrónico como principal medio de contacto con la entidad. Asimismo, se observa que los canales digitales (correo electrónico, web y redes sociales)

concentran una parte de las interacciones, lo que refleja una fuerte tendencia de la ciudadanía a utilizar medios virtuales para comunicarse. En este sentido, resulta clave fortalecer y optimizar estos canales digitales, especialmente el correo electrónico y la página web, con el fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y acorde con las necesidades de la ciudadanía, sin dejar de asegurar la disponibilidad del canal presencial para quienes lo requieran.

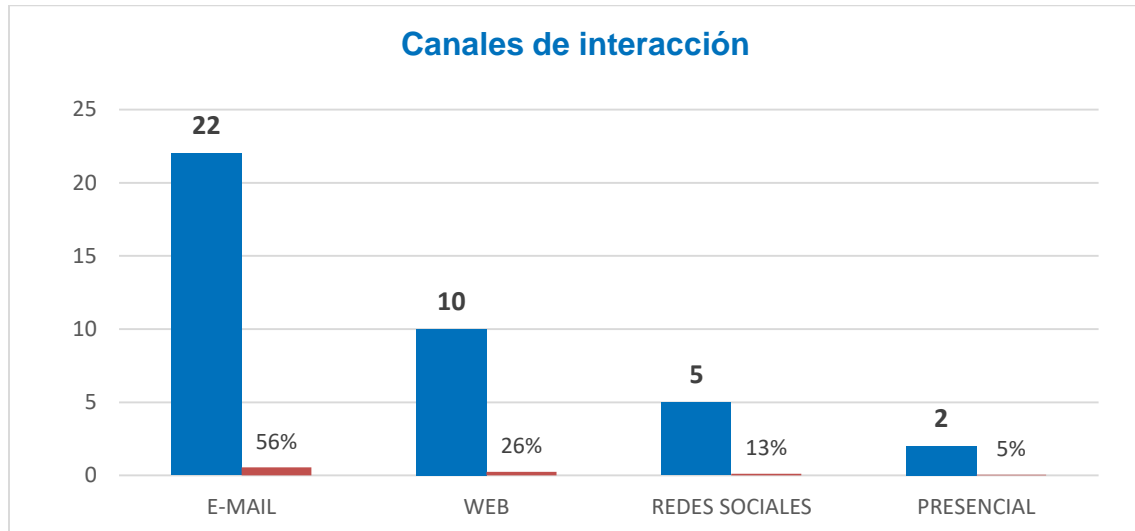


Ilustración 2. Canales de interacción

### 3. Tipologías o modalidades

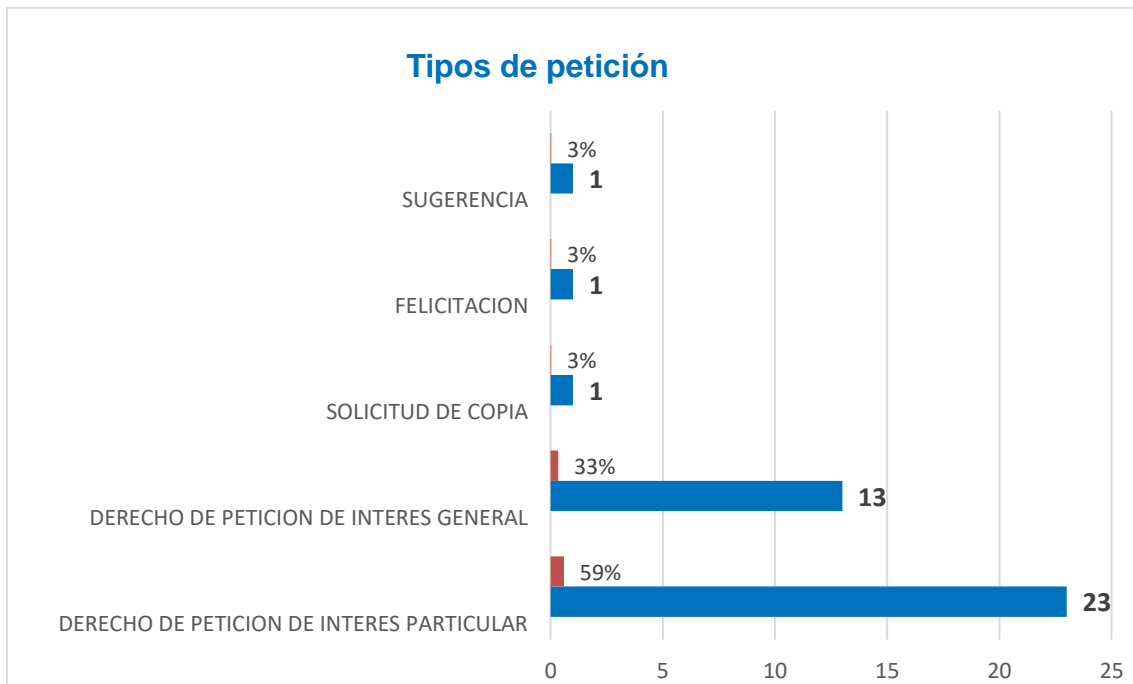


Ilustración 3. Tipos de petición

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 23 registros, equivalentes al 59 % 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 13 registros, que representan el 33 % del total, lo que evidencia una participación significativa en solicitudes relacionadas con asuntos de interés colectivo, aunque en menor proporción frente a las de carácter particular.

Por otra parte, las solicitudes de copia, las felicitaciones y las sugerencias registran 1 caso cada una, correspondientes al 3 % del total respectivamente, lo que indica una baja frecuencia de estas tipologías dentro del conjunto de peticiones recibidas durante el periodo analizado.

En términos generales, el comportamiento observado muestra una marcada predominancia de los derechos de petición, especialmente los de interés particular, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión y respuesta oportuna de este tipo de solicitudes, sin dejar de promover otros mecanismos de participación ciudadana como las sugerencias y las felicitaciones.

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

Con el propósito de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por posibles 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 presente reporte.

Esta iniciativa busca contribuir a la reducción de las barreras que pueden enfrentar estos grupos poblacionales al momento de interponer denuncias relacionadas con hechos de corrupción, promoviendo así escenarios de participación y acceso a los mecanismos institucionales de control ciudadano.

Para el periodo objeto del presente informe, no se registraron denuncias por posibles actos de corrupción, ni tampoco denuncias asociadas a situaciones relacionadas 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 33 requerimientos, lo que representa aproximadamente el 85% del total.

Por otra parte, se registraron 4 solicitudes sin identificación del tipo de solicitante, correspondientes a solicitudes anónimas, lo que equivale a cerca del 10% del total de los casos reportados durante el periodo analizado.



Ilustración 4. Tipo de requirente

Finalmente, las personas jurídicas registraron 2 solicitudes, lo que corresponde al 5% del total, evidenciando una participación menor de este tipo de requirentes frente al consolidado general.

En términos generales, la información muestra que la interacción con la entidad se concentra principalmente en ciudadanos a título individual, mientras que la participación de organizaciones o entidades jurídicas es significativamente menor durante el periodo evaluado.

## 6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 10% (4) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 90% (35) 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	Número	%
Anónimo	4	10%
Identificado	35	90%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Calidad del requirente

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

Durante el período analizado, 2 ciudadanos suministraron información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos. A partir de estos registros, se observa que únicamente se cuenta con datos para las localidades de Usme y Fontibón.

Cada una de estas localidades registra 1 solicitud, lo que equivale al 50 % del total respectivamente. Sin embargo, esta distribución no permite identificar tendencias ni concentraciones territoriales, dado el bajo número de registros disponibles.

En este sentido, es importante precisar que la información sobre la localidad no siempre es suministrada por la ciudadanía al momento de registrar la solicitud o,

en algunos casos, no es un dato requerido, especialmente cuando los hechos reportados no están asociados a una ubicación específica.

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 3, con 8 peticiones, lo que representa aproximadamente el 53% del total de los casos en los que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se ubican los ciudadanos de estrato 2, con 3 peticiones, equivalentes a cerca del 20%, lo que refleja una participación importante dentro del consolidado analizado.

Finalmente, se registraron 2 peticiones en cada uno de los estratos 1 y 4, lo que representa aproximadamente el 13 % del total en cada caso, evidenciando una menor participación frente a los demás estratos reportados durante el período.

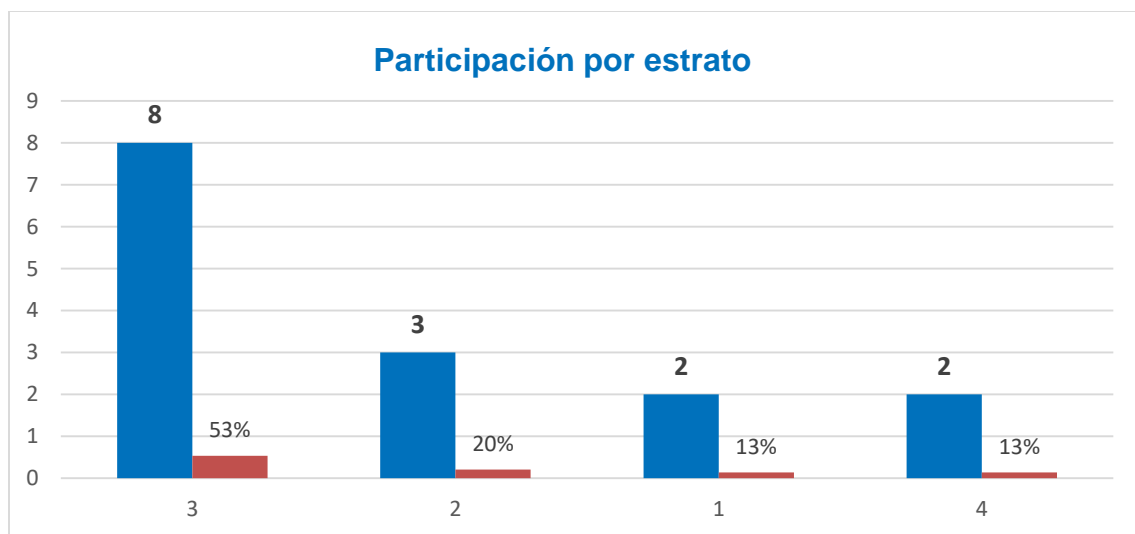


Ilustración 5. Participación por estrato

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 gestionadas por la entidad, discriminadas por período. Es importante precisar que las cifras corresponden a respuestas de fondo y definitivas entregadas a la ciudadanía, registradas en el sistema de gestión de peticiones.

Dependencia	Período actual	Período anterior	Total general
Secretaría General	25	13	38
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>38</b>

Tabla 2. Peticiones cerradas

Actualmente, la única dependencia encargada de la gestión de estas solicitudes es la Secretaría General, en cabeza de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía. De acuerdo con la información reportada, durante el periodo actual se han cerrado 25 peticiones, mientras que en el periodo anterior se registraron 13 cierres, para un total acumulado de 38 peticiones atendidas.

Esta información evidencia un incremento en la gestión de respuestas durante el periodo actual, lo que refleja avances en la atención y trámite de los requerimientos presentados por la ciudadanía. En este sentido, resulta importante mantener las acciones que permitan dar continuidad a la gestión oportuna de las peticiones, garantizando una atención eficiente y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta a los ciudadanos.

## 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	16	35%
Temas administrativos y financieros	11	24%
Traslado a entidades distritales	7	15%

SUBTEMA	TOTAL	%
Visita técnica/administrativas/educativas	3	7%
Servicio social	3	7%
Administración del talento humano	2	4%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1	2%
Prácticas estudiantiles	1	2%
Proyectos de televisión	1	2%
Programación general	1	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que el subtema con mayor número de registros corresponde a participación en programas, con 16 peticiones, lo que representa el 35 % del total, reflejando un alto interés de la ciudadanía en vincularse o hacer parte de los contenidos y espacios desarrollados por la entidad.

En segundo lugar, se ubican los temas administrativos y financieros, con 11 peticiones (24%), lo que indica una proporción importante de solicitudes relacionadas con gestiones internas, trámites o aspectos operativos de la entidad.

Posteriormente, el subtema de traslado a entidades distritales registra 7 peticiones, equivalentes al 15%, evidenciando una cantidad significativa de requerimientos que, por su naturaleza, deben ser atendidos por otras entidades del orden distrital.

Por otra parte, los subtemas de visitas técnicas, administrativas o educativas y servicio social presentan 3 peticiones cada uno, correspondientes al 7% respectivamente, lo que muestra una participación moderada en solicitudes asociadas a actividades formativas, pedagógicas o de interacción directa con la entidad.

Finalmente, los subtemas de administración del talento humano (2 peticiones, 4%) y traslado a entidades nacionales y/o territoriales, prácticas estudiantiles, proyectos de televisión y programación general (1 petición cada uno, equivalentes al 2% respectivamente) registran una menor frecuencia dentro del total de solicitudes.

En términos generales, el análisis permite identificar que la mayor demanda se concentra en la participación en programas y en los temas administrativos y financieros, constituyéndose en insumos clave para orientar acciones de mejora en la atención y gestión de las peticiones recibidas.

## 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 la distribución de las peticiones atendidas por la Secretaría General, de acuerdo con el tipo de solicitud 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 contaron con una respuesta definitiva, por lo cual no se incluyen aquellas que permanecen en trámite o con respuestas parciales.

A nivel interno, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía continúa siendo la responsable de recibir y direccionar las solicitudes a las áreas competentes, garantizando una gestión integral y oportuna. Este análisis permite identificar los tipos de peticiones que concentran mayor demanda, lo cual constituye un insumo clave para optimizar los procesos internos y fortalecer la atención al ciudadano.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION
Secretaria General	5	6	2
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

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 5 días, lo que implica una disminución frente al período anterior. Este comportamiento refleja una mejora en los tiempos de respuesta y evidencia un avance en la eficiencia de los procesos internos de atención, contribuyendo a 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	%
Secretaria Distrital de Gobierno	2	25%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	2	25%
Empresa De Renovación Y Desarrollo Urbano De Bogotá - Renobo	1	13%
Entidad nacional	1	13%
Secretaria Distrital de Integración Social	1	13%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>7</b>	<b>88%</b>

Tabla 5. Peticiones trasladadas

De acuerdo con la información registrada, durante el periodo analizado se realizaron 7 traslados por no competencia, lo que evidencia la necesidad de remitir algunas solicitudes a las entidades competentes para su adecuada gestión.

La Secretaría Distrital de Gobierno y el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES concentran el mayor número de traslados, con 2 casos cada una (25 %), mientras que la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – Renobo y la Secretaría Distrital de Integración Social registran 1 traslado cada una (13 %).

Respecto al traslado de la petición 2149542026, registrado en la tabla como entidad nacional, mediante oficio No. 390 del 24 de marzo de 2026 se remitió una solicitud de copia de material audiovisual a la productora Zebracom, teniendo en cuenta que Canal Capital únicamente contaba con derechos de emisión sobre dicho contenido.

En términos generales, estos traslados se realizan en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano, con el propósito de garantizar que las peticiones sean atendidas por las entidades competentes, asegurando así una respuesta oportuna, eficiente y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

#### 14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron un total de 6 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 39 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se identifican 14 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 marzo se recibieron un total de **58 chats** a través de la página web [www.canalcapital.gov.co](http://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](http://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 se renovó la integración de 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	58	0	0	0	0	20
Facebook	196	0	1	0	1	143
WhatsApp	215	0	1	0	1	123
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>286</b>

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	469	0	2	286	157:49:52
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>286</b>	<b>6d 13:49:52</b>

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	242	00:12:32	0	3
00:00:00	<b>242</b>	<b>00:12:32</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Tabla 7. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional fue de 4 minutos, con una duración promedio de las conversaciones de 12 minutos y 32 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, estas interacciones no se pierden: son recuperadas, revisadas y gestionadas el siguiente día hábil, garantizando la continuidad del servicio y la atención oportuna a los requerimientos.

Es importante precisar que las interacciones recibidas a través del chat **no siempre son registradas** en el sistema Bogotá Te Escucha. Esto se debe a que, en la mayoría de los casos, las solicitudes realizadas por este canal se atienden y solucionan de manera inmediata, sin requerir su radicación formal en el sistema.

En este sentido, las peticiones que se reflejan en Bogotá Te Escucha corresponden únicamente a aquellas que, por su naturaleza, requieren un trámite formal, lo que explica la diferencia entre el número de interacciones atendidas por chat y las registradas en dicho sistema.

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.

En cuanto a la percepción del servicio, se registraron tres (3) calificaciones negativas, las cuales se asumen como una oportunidad de mejora para fortalecer la experiencia de atención en el chat institucional. Es importante tener en cuenta que, en varios casos, la inconformidad de la ciudadanía no está directamente relacionada con la calidad de la atención brindada, sino con el contenido de la respuesta, especialmente cuando esta no es favorable o no corresponde a la expectativa del usuario. En este sentido, se hace necesario continuar fortaleciendo las habilidades comunicativas del equipo, particularmente en la forma en que se gestionan y comunican este tipo de respuestas, promoviendo mayor empatía, claridad y orientación sobre las alternativas disponibles, con el fin de mejorar la percepción del servicio incluso en aquellos casos en los que no es posible acceder a lo solicitado.

## 17. Conclusiones

- a) Durante el periodo evaluado, la Secretaría General gestionó la totalidad de las solicitudes registradas, garantizando el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.

- b) La mayoría de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales, lo que evidencia que la atención se concentra principalmente en ciudadanos individuales.
- c) La tipología de las peticiones muestra una predominancia de los derechos de petición de interés particular y general, así como de los temas administrativos y financieros, consolidándose como los principales motivos de interacción con la entidad.
- d) La información relacionada con la localidad de ocurrencia de los hechos continúa siendo limitada, debido a que este dato no siempre es suministrado por la ciudadanía o no aplica según la naturaleza de la solicitud, lo que restringe el análisis territorial.
- e) Se evidencia una mejora en la eficiencia institucional reflejada en la disminución del tiempo promedio de gestión de las peticiones (5 días), lo que contribuye a una atención más oportuna.
- f) Durante el periodo se realizaron traslados de solicitudes a ocho entidades distritales y nacionales competentes, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando que las peticiones sean atendidas por la autoridad correspondiente.
- g) El canal de chat institucional se consolida como un medio ágil de atención, permitiendo la solución inmediata de un número importante de solicitudes, aunque no todas requieren registro en el sistema Bogotá Te Escucha, lo que genera diferencias en los volúmenes reportados.
- h) Las calificaciones negativas registradas en el chat son mínimas y se asocian principalmente a la inconformidad con el contenido de las respuestas, más que con la calidad de la atención, constituyéndose en una oportunidad de mejora en la comunicación con la ciudadanía.

## 18. Recomendaciones

- a) Fortalecer las acciones orientadas a garantizar la claridad, pertinencia y calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría General frente a los distintos tipos de solicitudes.
- b) Mantener la optimización de los procesos internos de atención y seguimiento, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y garantizar la gestión oportuna y eficaz de los requerimientos.
- c) Reforzar la recolección de información sociodemográfica, como localidad y estrato, cuando sea pertinente, para mejorar el análisis territorial y la priorización de las solicitudes.
- d) Continuar monitoreando y evaluando los subtemas de mayor demanda, especialmente Participación en programas y Traslado a entidades distritales, para orientar la asignación de recursos y acciones de atención.

- e) Recordar a las áreas responsables la importancia de cumplir los plazos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, evitando retrasos que puedan afectar la percepción ciudadana sobre la entidad.
- f) Fortalecer los lineamientos para el registro y cierre adecuado de interacciones en el chat institucional, evitando casos de chats aceptados sin respuesta y mejorando la trazabilidad del servicio.
- g) Mantener y fortalecer la eficiencia institucional reflejada en la reducción de los tiempos promedio de gestión, con énfasis en consolidar buenas prácticas y protocolos internos de atención al ciudadano.