



# INFORME PQRS



**ABRIL 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., mayo 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 .....	13
14. Peticiones recibidas por traslado.....	14
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	14
16. Estadísticas de atención en el chat.....	14
17. Conclusiones .....	17
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> -----	8
<i>Ilustración 5. Participación por estrato</i> -----	9

## Tablas

<i>Tabla 1. Solicitudes de información</i> -----	7
<i>Tabla 2. Calidad del requirente</i> -----	8
<i>Tabla 3. Peticiones cerradas</i> -----	10
<i>Tabla 4. Subtemas más reiterados</i> -----	11
<i>Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta</i> -----	12
<i>Tabla 6. Peticiones trasladadas</i> -----	13
<i>Tabla 7. Informe Jivochat</i> -----	15
<i>Tabla 8. 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 **29 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 29 interacciones registradas, el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 16 registros, lo que equivale al 55% del total. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con 9 interacciones (31%). Posteriormente, las redes sociales registraron 3 casos, correspondientes al 10%, mientras que la atención presencial representó el 3%, con 1 interacción.

Este comportamiento evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, como principal medio de contacto con la entidad. Asimismo, se observa que los canales virtuales (correo electrónico, web y redes sociales) concentran el 96% de las interacciones, lo que refleja una tendencia significativa de la ciudadanía hacia el uso de herramientas digitales para la gestión de sus solicitudes y consultas.

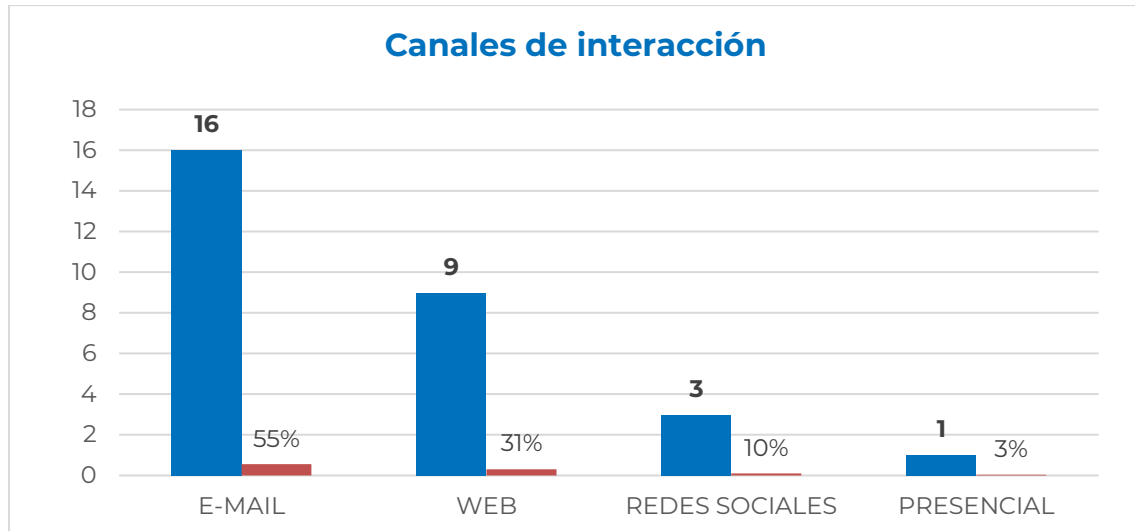


Ilustración 2. Canales de interacción

### 3. Tipologías o modalidades

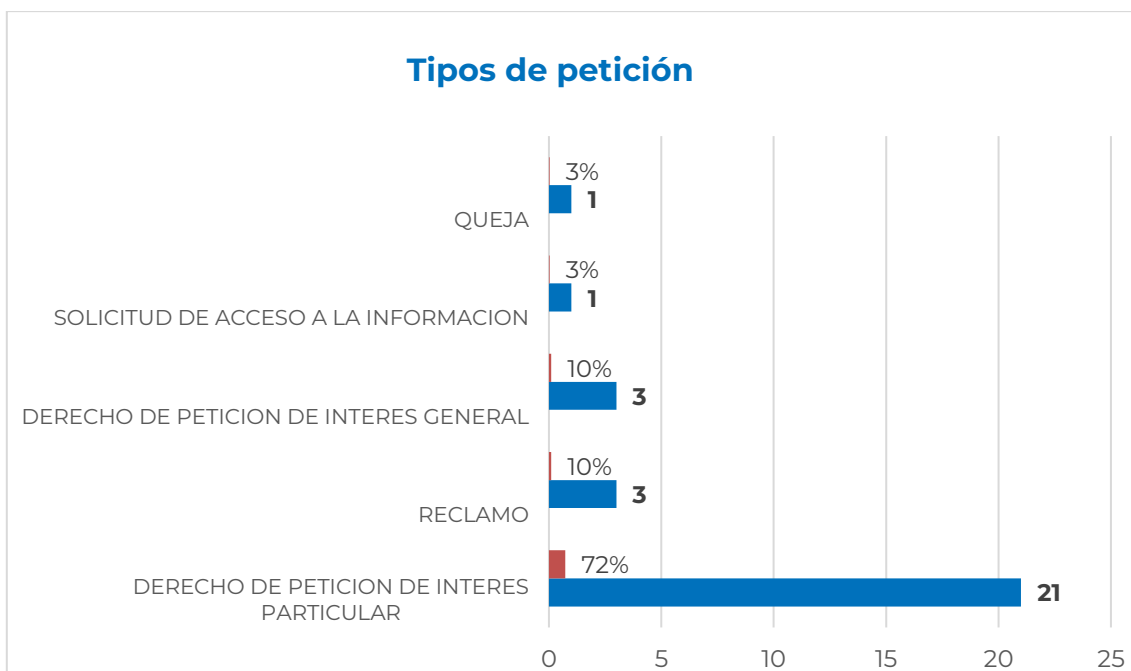


Ilustración 3. Tipos de petición

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 21 registros, equivalentes al 72 % del total, lo que refleja que la ciudadanía concentra sus solicitudes principalmente en asuntos de carácter individual relacionados con situaciones específicas o requerimientos particulares.

En segundo lugar, se encuentran los reclamos y los derechos de petición de interés general, con 3 registros cada uno, correspondientes al 10 % del total respectivamente. Esto evidencia, por una parte, la existencia de manifestaciones ciudadanas relacionadas con inconformidades frente al servicio que presta la entidad, y por otra, la participación en asuntos de interés colectivo, aunque en una proporción considerablemente menor frente a las solicitudes de carácter particular.

Por otra parte, las solicitudes de acceso a la información y las quejas registraron 1 caso cada una, equivalentes al 3 % del total respectivamente, lo que indica una baja incidencia de estas tipologías dentro del conjunto de peticiones recibidas durante el periodo evaluado.

En términos generales, el comportamiento observado muestra una clara predominancia de los derechos de petición, especialmente los de interés particular, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención, gestión y respuesta oportuna de este tipo de solicitudes.

#### **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, para el periodo de reporte se registró la siguiente solicitud de información:

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
2666992026	X			9

Tabla 1. Solicitudes de información

La petición con número **2666992026** 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

De los requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentados por personas naturales, con un total de 25 solicitudes, lo que representa aproximadamente el 86% del total de los casos reportados.

Por otra parte, se registraron 4 solicitudes correspondientes a ciudadanos anónimos, las cuales aparecen clasificadas “en blanco” en el sistema y equivalen aproximadamente al 14% del total de requerimientos recibidos durante el periodo analizado.

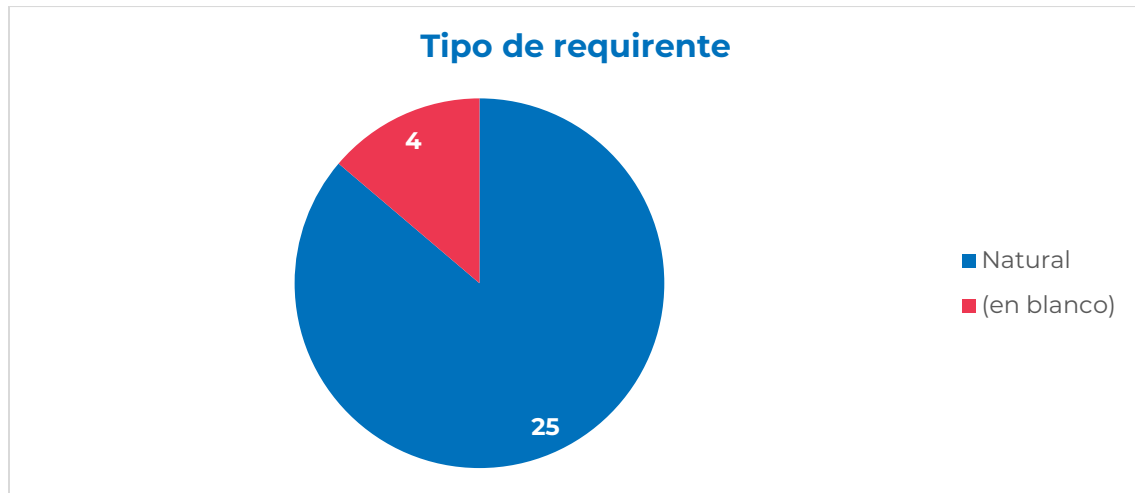


Ilustración 4. Tipo de requirente

En términos generales, la información refleja que la interacción con la entidad se concentra principalmente en ciudadanos que realizan solicitudes a título individual plenamente identificadas, mientras que una proporción menor corresponde a requerimientos anónimos presentados por la ciudadanía.

### 6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 14% (4) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 86% (25) 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	14%
Identificado	25	86%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. 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 Bosa y Kennedy.

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 aclarar 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 2, con 6 peticiones, lo que representa aproximadamente el 55% del total de los casos en los que se cuenta con este dato.

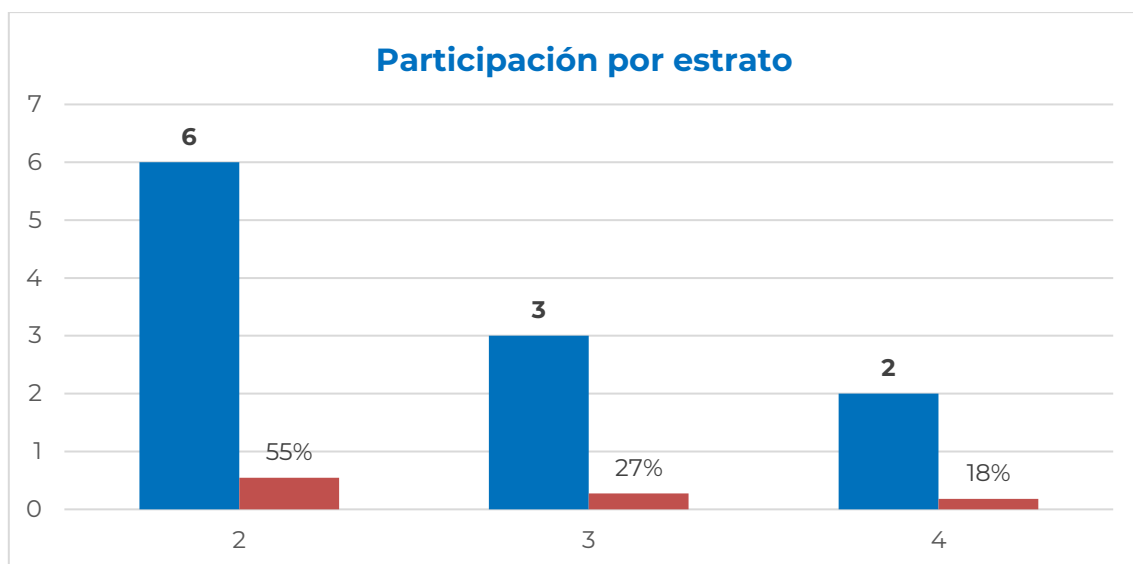


Ilustración 5. Participación por estrato

En segundo lugar, se ubican los ciudadanos de estrato 3, con 3 peticiones, equivalentes a cerca del 27%, lo que refleja una participación importante dentro del consolidado analizado.

Finalmente, se registraron 2 peticiones para el estrato 4, lo que representa aproximadamente el 18% del total, evidenciando una menor participación frente a los demás estratos reportados durante el período.

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	15	9	24
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>24</b>

Tabla 3. Peticiones cerradas

Actualmente, la única dependencia encargada de la gestión de estas solicitudes es la Secretaría General, en cabeza de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía. De acuerdo con la información reportada, durante el periodo actual se han cerrado 15 peticiones, mientras que en el periodo anterior se registraron 9 cierres, para un total acumulado de 24 peticiones atendidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

Esta información evidencia una disminución en la gestión de respuestas durante el periodo actual. En este sentido, resulta importante fortalecer 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	10	30%
Traslado a entidades distritales	7	21%
Temas administrativos y financieros	4	12%
Administración del talento humano	2	6%
Atención y servicio a la ciudadanía	2	6%
Visita técnica/administrativas/educativas	2	6%
Veedurías ciudadanas	1	3%
Temas de contratación y personal	1	3%
Programación general	1	3%
Servicio social	1	3%
Proyectos de televisión	1	3%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. 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 30% del total, reflejando un alto interés de la ciudadanía en vincularse o participar en los contenidos, espacios y dinámicas desarrolladas por la entidad.

En segundo lugar, se ubica el subtema de traslado a entidades distritales, con 7 peticiones (21%), evidenciando una proporción significativa de requerimientos que, por competencia, deben ser gestionados o atendidos por otras entidades del orden distrital.

Posteriormente, los temas administrativos y financieros registran 4 peticiones, equivalentes al 12% del total, lo que muestra una participación relevante de solicitudes relacionadas con aspectos operativos, administrativos o de gestión interna de la entidad.

Por otra parte, los subtemas de administración del talento humano, atención y servicio a la ciudadanía y visitas técnicas, administrativas y/o educativas presentan 2 peticiones cada uno, correspondientes al 6% respectivamente, reflejando una participación moderada de requerimientos asociados a procesos internos, atención ciudadana y actividades de carácter pedagógico o institucional.

En términos generales, el análisis permite identificar que la mayor concentración de solicitudes se orienta hacia la participación en programas y el traslado a entidades distritales, lo que evidencia tanto el interés ciudadano en interactuar con la oferta institucional como la necesidad de orientar adecuadamente algunos requerimientos hacia las entidades competentes.

## 11. Subtemas veedurías ciudadanas

Durante el periodo evaluado se registró una (1) petición relacionada con una veeduría ciudadana, la cual fue trasladada a la entidad competente para su respectiva gestión y trámite, de acuerdo con las competencias institucionales correspondientes.

## 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
Secretaria General	8	7	7	10
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>10</b>

Tabla 5. 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 7 días, este comportamiento evidencia un leve incremento en los tiempos de respuesta frente al periodo anterior; sin embargo, la variación corresponde únicamente a dos días y puede asociarse a la gestión de algunos requerimientos que, por su complejidad y nivel de análisis, demandaron un mayor tiempo de trámite y respuesta por parte de las dependencias competentes.

### 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	%
Terminal de Transportes S.A.	1	10%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	1	10%
Concejo De Bogotá	1	10%
Secretaría Distrital de Gobierno	1	10%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	1	10%
<b>Traslados por no competencia</b>	<b>5</b>	<b>50%</b>

Tabla 6. Peticiones trasladadas

De acuerdo con la información registrada, durante el periodo analizado se realizaron 5 traslados por no competencia, lo que evidencia la necesidad de remitir algunas solicitudes a las entidades competentes para su adecuada gestión.

Se dio traslado de la petición 3003092026 a RTVC Sistema de Medios Públicos mediante oficio 492 de 27 de abril de 2026 en su calidad de entidad responsable de la administración de las antenas y de la transmisión de la señal por TDT.

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 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

De los 29 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 abril se recibieron un total de **42 chats** a través de la página web [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co), los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

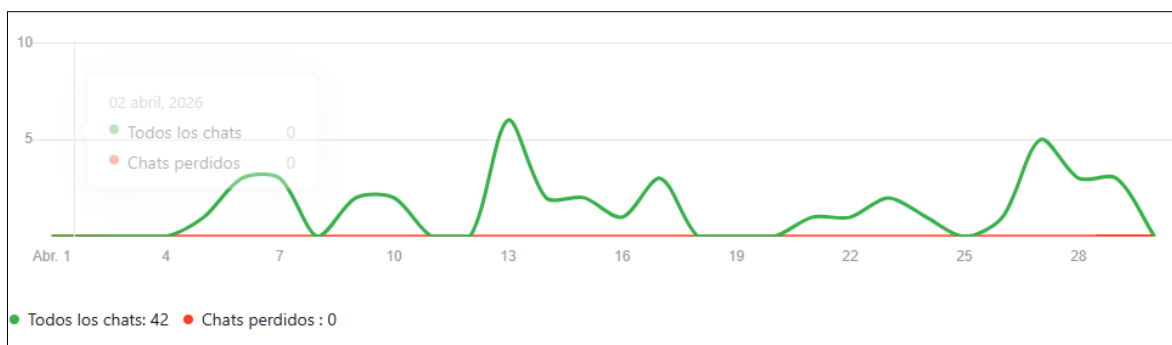


Ilustración 6. Chat página web

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:

<b>Informe global por sitios</b>						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Página web	42	0	0	0	0	13
Facebook	160	0	1	0	1	99
WhatsApp	154	0	4	0	4	68
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>180</b>

Tabla 7. Informe Jivochat

<b>Reporte general de chats por agente</b>					
Sitio	Chats aceptados	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Todos los sitios	356	0	5	180	153:44:07
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>180</b>	<b>6d 09:44:07</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	200	00:14:31	7	1
00:00:00	<b>200</b>	<b>00:14:31</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Tabla 8. 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 14 minutos y 31 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 registró una (1) calificación negativa frente a siete (7) positivas, lo que evidencia una valoración mayoritariamente favorable de la atención brindada a través del chat institucional. Sin embargo, la calificación negativa se asume como una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la experiencia de atención ciudadana. Es importante considerar que, en algunos casos, la inconformidad de la ciudadanía puede estar asociada no necesariamente a la calidad de la atención recibida, sino al contenido de la respuesta, especialmente cuando esta no resulta favorable o no corresponde a las expectativas del usuario. En este contexto, se considera pertinente seguir 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 propósito de mantener y mejorar la percepción positiva del servicio.

## 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 traslados a entidades distritales, 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 evidenció un tiempo promedio de gestión de siete días, con un leve incremento de dos días frente al periodo anterior, asociado a la atención de requerimientos que, por su complejidad, demandaron un mayor nivel de análisis y trámite por parte de las dependencias competentes.
- f) Durante el periodo se realizaron traslados de solicitudes a diez 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) En cuanto a la percepción del servicio en el chat institucional, se registraron siete calificaciones positivas y una negativa, reflejando una valoración mayoritariamente favorable por parte de la ciudadanía y evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo la calidad y oportunidad en la atención brindada.

## 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) Continuar fortaleciendo la eficiencia en la gestión de las peticiones, mediante la consolidación de buenas prácticas y protocolos internos que permitan mantener tiempos de respuesta oportunos, especialmente frente a requerimientos que demandan mayor nivel de análisis y trámite.