



Capital

Informe PQRS

"Bogotá te escucha"

Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

MARZO 2025

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

Bogotá D. C., abril de 2025

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.....	5
5. Solicitudes de información	6
6. Participación por tipo de requirente	6
6.1 Calidad del requirente	7
7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período	7
8. Participación por estrato	7
9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período.....	8
10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	8
11. Subtemas veedurías ciudadanas.....	9
12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia	9
13. Total de peticiones trasladadas por no competencia	10
14. Peticiones recibidas por traslado.....	10
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	10
16. Estadísticas de atención en el chat.....	11
17. Recomendaciones	12
18. Conclusiones	13

Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Total de requerimientos.....</i>	<i>4</i>
<i>Ilustración 2. Canales de interacción.....</i>	<i>4</i>
<i>Ilustración 3. Tipos de petición.....</i>	<i>5</i>
<i>Ilustración 4. Tipo de requirente.....</i>	<i>6</i>
<i>Ilustración 5. Participación por estrato.....</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 6. Chat página web.....</i>	<i>11</i>

Tablas

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

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad



Ilustración 1. Total de requerimientos

De acuerdo con las cifras arrojadas por el reporte del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas: Bogotá te escucha y teniendo en cuenta que todas las peticiones son radicadas internamente, para el periodo actual se registraron **37** peticiones. Cabe aclarar que este número de peticiones corresponde solo a las que fueron creadas en el sistema por la entidad, o aquello registrado directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.

Este es el principal indicador de cumplimiento de lo establecido en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 371 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

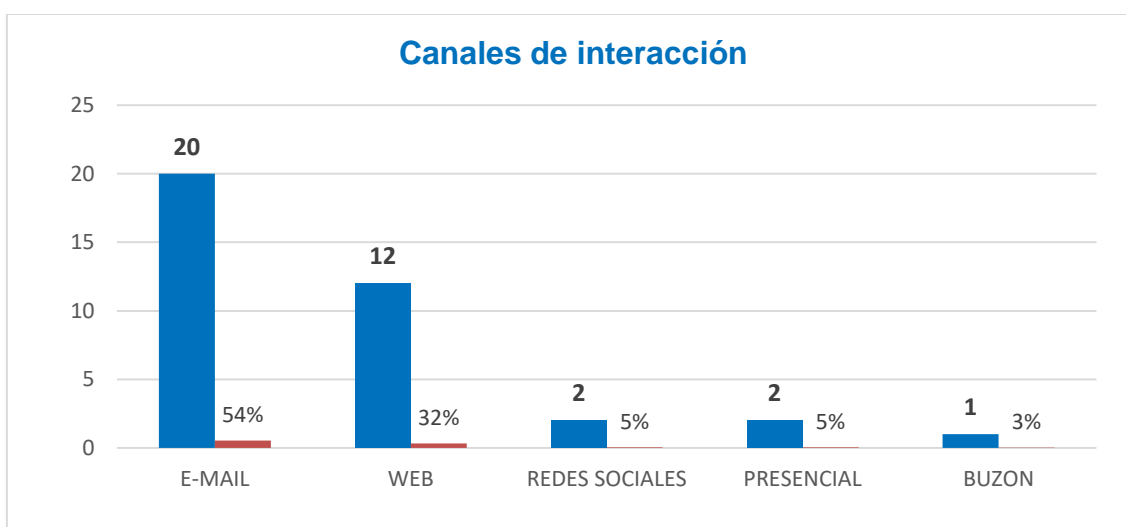


Ilustración 2. Canales de interacción

De las 37 PQRS registradas por la entidad, contamos con 20 (54%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por la ciudadanía, seguido por el canal web con 12 peticiones equivalentes al 32% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 2 peticiones registradas en el canal presencial y en las redes sociales equivalentes al 10%.

3. Tipologías o modalidades

De acuerdo a la clasificación actual de la tipología de las peticiones parametrizadas en Bogotá te escucha se evidencia que para este período tuvieron mayor equivalencia los derechos de petición de interés particular con un total de 25 registros correspondientes al 68% del total registrado seguido por las peticiones registradas bajo la modalidad de peticiones de interés general con 6 registros cada uno equivalentes al 16% del total registrado.

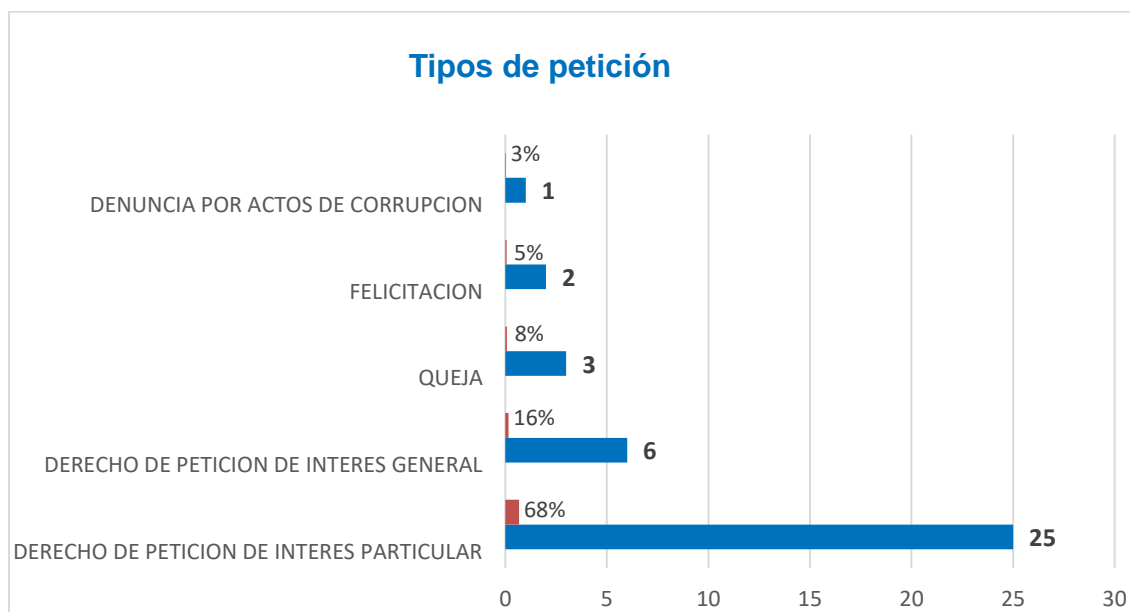


Ilustración 3. Tipos de petición

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

Con el fin de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por actos de corrupción que interpone la ciudadanía, especialmente por parte de mujeres y personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), se crea este capítulo para relacionar este tipo de denuncias en el reporte del periodo.

Lo anterior buscando disminuir las barreras que enfrentan las mujeres y las personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), al momento de presentar denuncias por hechos de corrupción.

De la denuncia por posibles actos de corrupción se aclara que la petición con número **1484732025** fue trasladada a la Policía Metropolitana mediante oficio 353 de 1 de abril de 2025 y a través de Bogotá te escucha a la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Ambiente por ser de su competencia.

Cabe aclarar que, aunque se recibió una denuncia por posibles actos de corrupción, ésta no hace referencia a denuncia alguna con 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.

Para este período no se registraron solicitudes de información.

6. Participación por tipo de requirente

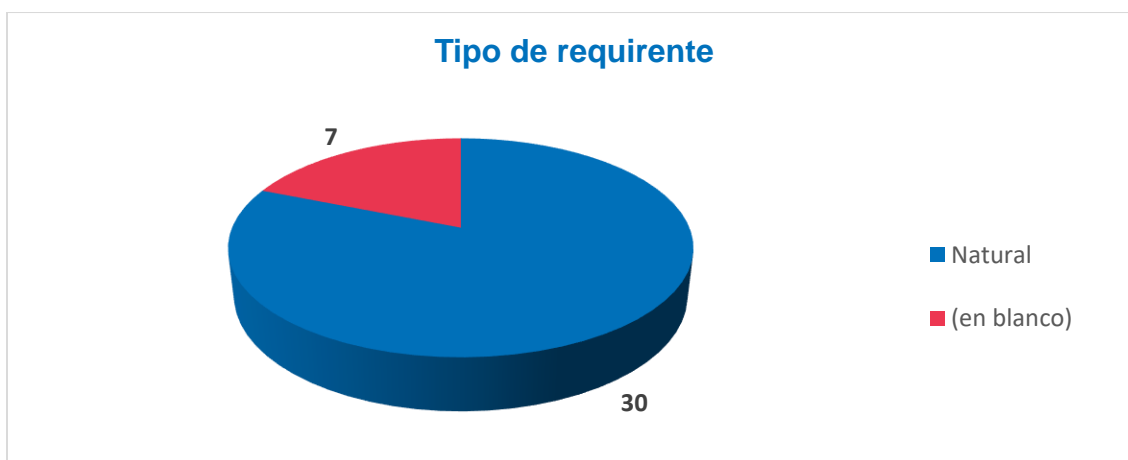


Ilustración 4. Tipo de requirente

De las 37 peticiones registradas en el periodo se evidencia que la mayoría de estas corresponden a personas naturales con una participación de 30 (81%) peticiones, seguido por 7 (19%) peticiones en blanco debido a siete registros como anónimos en el sistema.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 19% (7) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 81% (30) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	7	19%
Identificado	30	81%
Total	37	100%

Tabla 1. Calidad del requirente

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

Para este periodo 7 ciudadanos suministraron la información donde sucedieron los hechos que motivaron su petición tal y como se evidencia en la tabla:

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
01 - Usaquén	1	14%
02 - Chapinero	1	14%
03 - Santa Fe	1	14%
10 - Engativá	1	14%
11 - Suba	2	29%
19 - Ciudad Bolívar	1	14%
Total	7	100%

Tabla 2. Participación por localidad

Los datos de la localidad donde ocurrieron los hechos son pocos teniendo en cuenta que la mayoría de requerimientos son solicitudes de notas periodísticas o cubrimientos de eventos para lo cual este dato es irrelevante.

8. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 y 3 con 5 peticiones cada uno registradas en el sistema equivalentes al 72% del total registrado.

Cabe aclarar que la gráfica solo representa un porcentaje de las peticiones registradas teniendo en cuenta que los ciudadanos no suministran la información completa.

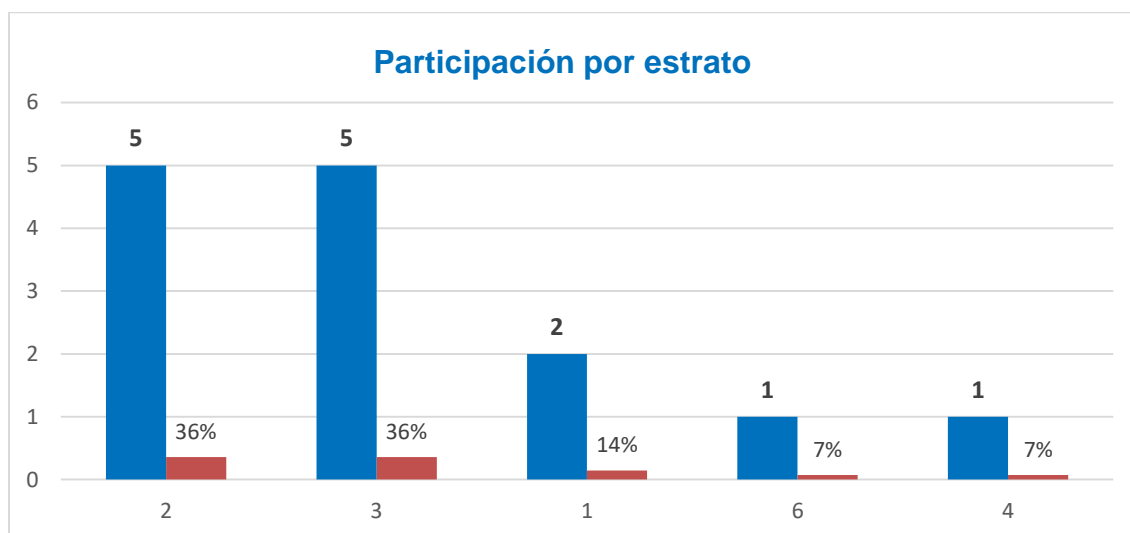


Ilustración 5. Participación por estrato

9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

En la siguiente tabla se puede evidenciar el total de peticiones cerradas por la entidad discriminado por cada período, cabe aclarar que estas corresponden a las respuestas de fondo y definitivas dadas a los ciudadanos.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaria General	17	11	28
Total general	17	11	28

Tabla 3. Peticiones cerradas

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaria General, se evidencia que de 37 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 17 (46%) sobre el total reportado en el periodo actual.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

En esta sección se presenta el total de subtemas de las peticiones que fueron respondidas en Bogotá te escucha.

El subtema participación en programas se encuentra como el más relevante, obteniendo 7 clasificaciones equivalentes al 25% de los registros en Bogotá te escucha, seguido por temas administrativos y financieros con 5 peticiones equivalentes al 18% de los registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	7	25%
Temas administrativos y financieros	5	18%
Visita técnica/administrativas/educativas	4	14%
Servicio social	3	11%
Programación general	3	11%
Servicio Streaming e internet	1	4%
Cubrimiento de eventos	1	4%
Temas de contratación y personal	1	4%
Administración del talento humano	1	4%
Proyectos de televisión	1	4%
Derecho de rectificación	1	4%
TOTAL GENERAL	28	100%

Tabla 4. Subtemas más reiterados

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 detalla el tiempo **promedio** utilizado por la entidad para dar respuesta a la ciudadanía según el tipo de petición, se aclara que a nivel interno la oficina de Atención al Ciudadano direcciona las peticiones a las áreas pertinentes para dar respuesta.

Dependencia	Derecho de petición de interes general	Derecho de petición de interes particular	Queja	Felicitación	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia
Secretaria General	6	6	10	7	9	12
Total general	6	6	10	7	9	12

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta

En el periodo reportado se observa que no se respondió por fuera del tiempo establecido ninguna petición según lo define la ley 1755 de 2015. Se aclara que para este ítem se tiene en cuenta solo las peticiones con respuesta definitiva y el promedio sobre el total de días de gestión, para este periodo 7 días aumentando en un día en comparación con el periodo anterior.

13. Total de peticiones trasladadas por no competencia

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá te escucha, Canal Capital trasladó 1 petición a Enel Colombia S.A ESP, 2 peticiones a: i) Secretaria de Integración Social, ii) IDARTES - Instituto Distrital de las Artes y iii) Secretaria Distrital de Ambiente, así como 4 peticiones a la Secretaría Distrital de Gobierno por ser de su competencia.

Entidad	Total	%
Secretaria Distrital de Gobierno	4	25%
IDARTES - Instituto Distrital de las Artes	2	13%
Secretaria de Integración Social	2	13%
Secretaria Distrital de Ambiente	2	13%
Enel Colombia S.A E.S.P	1	6%
Traslados por no competencia	11	69%

Tabla 6. Total peticiones trasladadas

De igual manera, la petición con radicado de Bogotá te escucha número 1314312025 fue trasladada a Get Mundial SAS mediante oficio 301 del 19 de marzo de 2025, por ser de su competencia.

14. Peticiones recibidas por traslado

Para este periodo se recibieron 5 peticiones desde otras entidades para dar respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

De los 37 requerimientos registrados se encuentran pendientes por respuesta de fondo 8 peticiones asignadas en el sistema a Secretaría General, teniendo en cuenta que la gestión de estas está centralizada en esta área, y 1 petición pendiente de Control Interno Disciplinario para el periodo del reporte.

Se continúa trabajando con las áreas para que se dé respuesta antes de los tiempos establecidos con el fin de mejorar los días de gestión y ofrecer al ciudadano una atención eficiente.

16. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de marzo se recibieron 16 chats a través de la página www.canalcapital.gov.co los cuales fueron atendidos oportunamente. Tomando la totalidad de chats del sistema JIVOCHAT recibidos a través de www.canalcapital.gov.co, se evidencia que para este período el 100% de los chats fueron efectivos.



Ilustración 6. Chat página web

Con el fin de aumentar y mejorar los canales de atención a la ciudadanía Canal Capital realizó la integración de los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp con el chat institucional Jivochat logrando una prestación del servicio eficaz y eficiente.

El siguiente es el reporte general de todos los sitios (página web, Facebook y WhatsApp) arrojado por Jivochat para el presente periodo:

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Página web	16	0	0	0	0	1
Facebook	145	0	2	0	6	93
WhatsApp	147	0	3	0	0	92
TOTAL	308	0	5	0	6	186

Tabla 7. 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	308	0	12	186	168:56:03
TOTAL	308	0	12	186	7d 00:56:03

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	369	00:15:43	0	1
00:00:00	369	00:15:43	0	1

Teniendo en cuenta lo anterior se puede observar que, para este periodo el tiempo de respuesta promedio del chat disminuyó a 6 minutos gracias a la colaboración de las áreas del canal ya que muchas respuestas dependen de su información.

Así mismo, se aclara que el registro de chats que aparecen como aceptados sin respuesta y/o perdidos por el agente, obedecen a aquellos que ingresan durante el fin de semana y que al tratar de recuperarlos en el siguiente día hábil no es permitido por la aplicación.

Los mensajes que aparecen en el reporte sin conexión se refiere a aquellos que envían los ciudadanos los fines de semana o fuera del horario de atención, sin embargo, estos son recuperados en los días hábiles de atención.

De igual manera se aclara que la casilla de tiempo conectado refleja el tiempo de conexión en una duración total por días completos de 24 horas y no por el horario laboral.

Para el periodo de reporte se recibió 1 calificación negativa en el chat.

17. Recomendaciones

- Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

- II. Continuar con las acciones establecidas en el plan de mejoramiento formulado para la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.
- III. Continuar con la mejora en el tiempo de respuesta en la atención a los requerimientos ciudadanos por el chat institucional de la entidad.
- IV. Revisar semanalmente la integración del chat con Facebook y WhatsApp para garantizar la atención del ciudadano por este medio.
- V. Se recomienda a las áreas tener en cuenta los tiempos de respuesta para no incumplir con lo establecido por la Ley en este sentido, con el fin de mejorar el índice de peticiones resueltas durante el mes.
- VI. Se sugiere a las áreas brindar respuesta inmediata cuando se realiza una consulta desde la oficina de atención al ciudadano y se informa que se tiene la persona en línea, dado que la demora se ve reflejada en el tiempo de atención que arroja las métricas del chat institucional.
- VII. Es importante tener en cuenta que la demora en las respuestas o la gestión extemporánea de las peticiones ciudadanas constituye una falta disciplinaria de acuerdo a lo establecido en la **Ley 1952 de 2019**.

18. Conclusiones

- I. Se registraron la totalidad de peticiones y requerimientos interpuestos por los ciudadanos en el Sistema Bogotá te escucha.
- II. Se mantuvo el tiempo de respuesta en algunos tipos de petición gracias a la oportunidad en las respuestas de las áreas.
- III. El tiempo promedio de respuesta disminuyó a 6 días, así como las peticiones pendientes de respuesta aumentaron a 54%.
- IV. Para realizar el presente informe los datos fueron tomados del reporte generado por el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.
- V. Las consultas a través del chat institucional disminuyeron en la página <http://www.canalcapital.gov.co/>, debido a la atención por otros canales como mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.
- VI. Se atendieron un total de **292** solicitudes, comentarios y/o requerimientos a través de los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp gracias a la integración con el chat institucional.
- VII. Se trasladaron **16** peticiones a entidades distritales por ser competencia de cada una de ellas.