



Capital

Informe PQRS

“Bogotá te escucha”

Sistema distrital para la gestión de peticiones
ciudadanas

MAYO 2025

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

Bogotá D. C., junio de 2025

Contenido

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

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>7</i>
<i>Ilustración 5. Participación por estrato -----</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 6. Chat página web -----</i>	<i>12</i>

Tablas

<i>Tabla 1. Solicituds de información -----</i>	<i>6</i>
<i>Tabla 2. Calidad del requirente -----</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 3. Participación por localidad -----</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 4. Peticiones cerradas -----</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 5. Subtemas más reiterados -----</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta -----</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 7. Total peticiones trasladadas -----</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 6. Informe Jivochat -----</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 7. Reporte general Jivochat -----</i>	<i>13</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 **40** 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 3º del artículo 3º 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

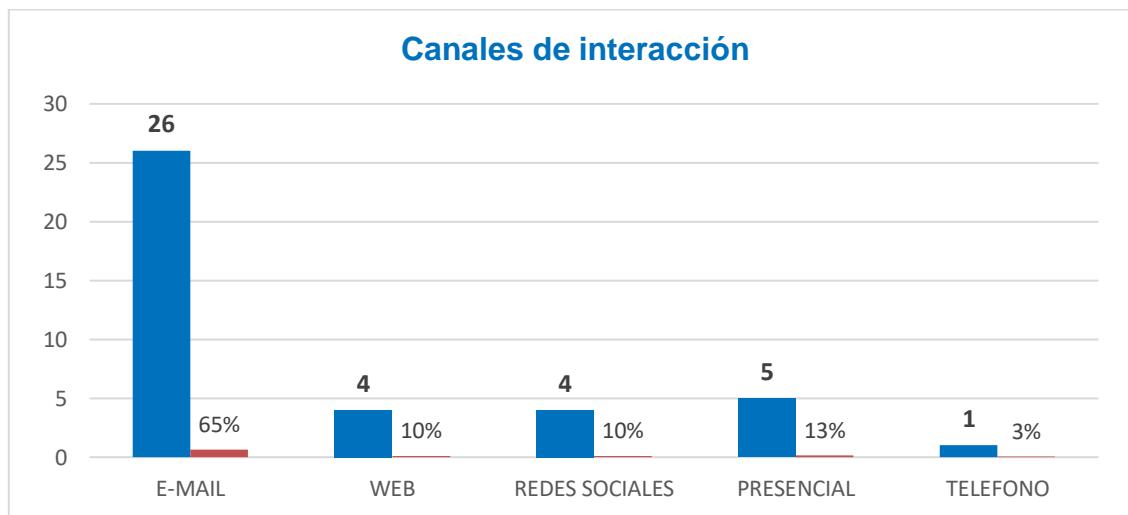


Ilustración 2. Canales de interacción

De las 40 PQRS registradas por la entidad, contamos con 26 (65%) peticiones recibidas por e-mail siendo este el canal más utilizado para interponer peticiones por la ciudadanía, seguido por el canal presencial con 5 peticiones equivalentes al 13% de los requerimientos registrados en Bogotá te escucha, así como 4 peticiones registradas en redes sociales y canal web equivalentes al 10% y 1 petición registrada telefónicamente por la ciudadanía equivalente al 3% del total registrado.

3. Tipologías o modalidades

De acuerdo con la clasificación actual de la tipología de las peticiones parametrizadas en "Bogotá te escucha", se evidencia que, durante este período, los derechos de petición de interés particular fueron los más frecuentes, con un total de 27 registros que representan el 68% del total. Les siguen las peticiones registradas bajo la modalidad de reclamos, con 5 registros equivalentes al 13% del total registrado.

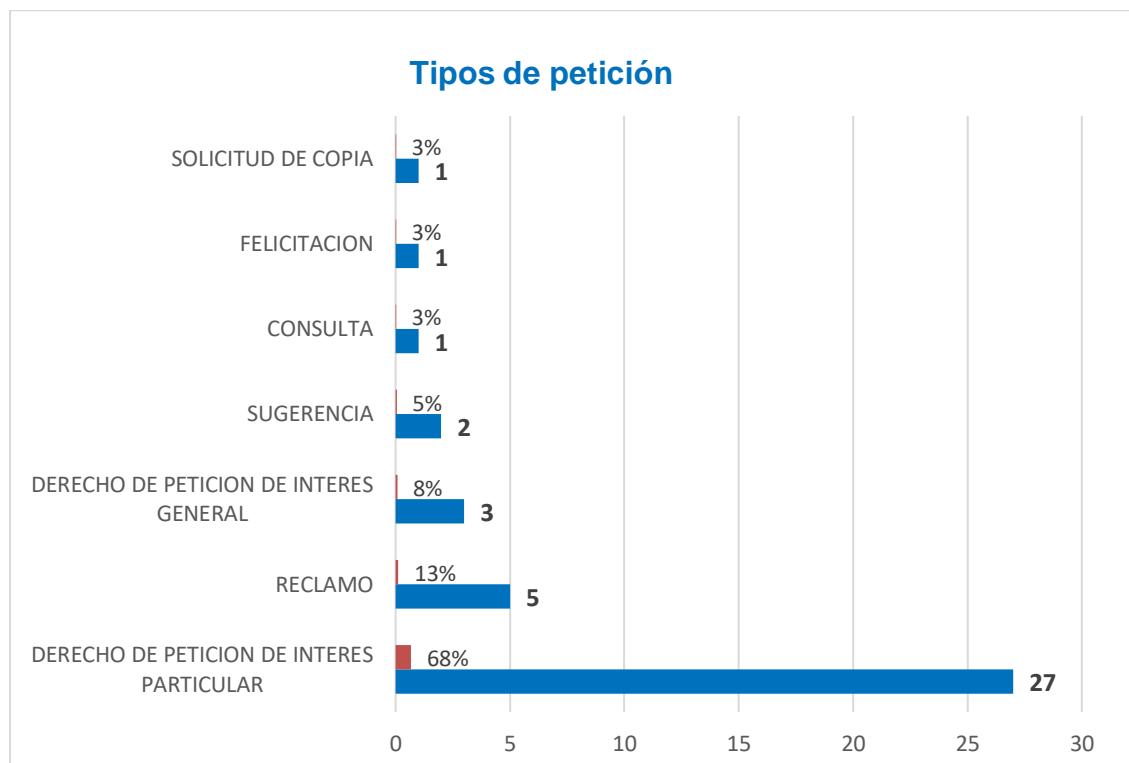


Ilustración 3. Tipos de petición

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 este sentido, durante el período reportado no se recibió ninguna denuncia correspondiente a alguna de las modalidades de corrupción.

5. Solicituds 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 se registró una solicitud de información la cual fue trasladada al área encargada para su respuesta dentro de los términos de Ley.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
2540822025	X			3

Tabla 1. Solicituds de información

6. Participación por tipo de requirente

De las 40 peticiones registradas durante el período, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 35 peticiones, lo que representa el 88% del total. Les siguen 3 peticiones (8%) registradas como anónimas, y finalmente, se registraron 2 peticiones presentadas por personas jurídicas, equivalentes al 5 % del total.



Ilustración 4. Tipo de requirente

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 8% (3) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 93% (37) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	3	8%
Identificado	37	93%
Total	40	100%

Tabla 2. Calidad del requirente

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

Para este periodo 9 ciudadanos suministraron la información donde sucedieron los hechos que motivaron su petición tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
01 - Usaquén	1	11%
03 - Santa Fe	1	11%
04 - San Cristóbal	1	11%
06 - Tunjuelito	1	11%
07 - Bosa	1	11%

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
08 - Kennedy	1	11%
10 - Engativá	1	11%
17 - La Candelaria	1	11%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	11%
TOTAL	9	100%

Tabla 3. Participación por localidad

La información relacionada con la localidad donde ocurrieron los hechos sigue siendo limitada, dado que la mayoría de los requerimientos corresponden a solicitudes de notas periodísticas o cubrimientos de eventos, casos en los cuales este dato no resulta relevante.

8. Participación por estrato

Para este ítem podemos concluir que la mayor participación la tienen los ciudadanos de estrato 2 con 12 peticiones registradas en el sistema, equivalentes al 60% 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.

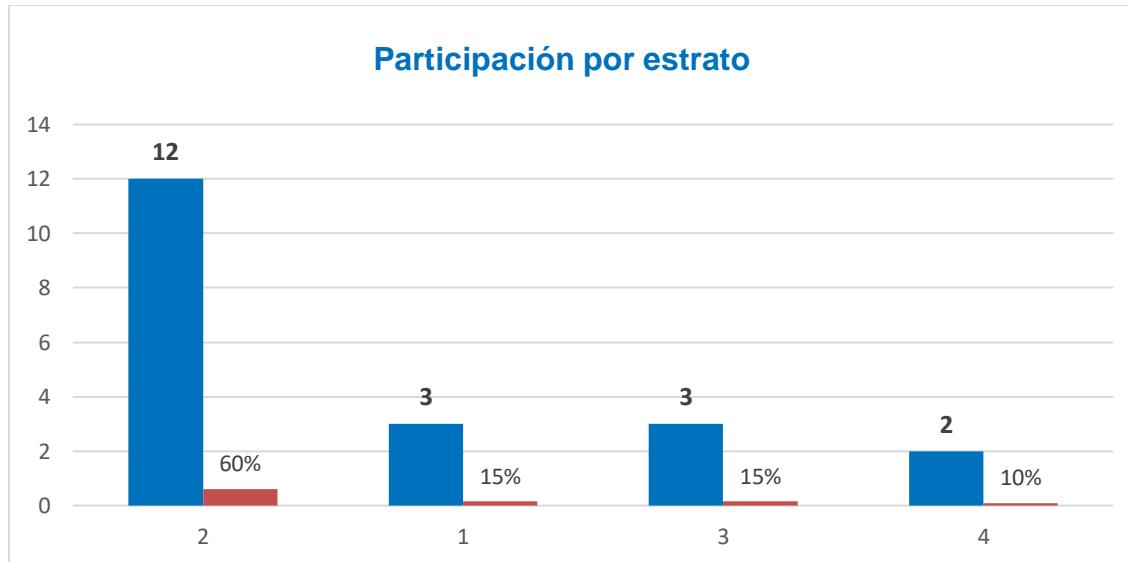


Ilustración 5. Participación por estrato

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
Secretaría General	27	18	45
Total general	27	18	45

Tabla 4. Peticiones cerradas

Teniendo en cuenta que solo contamos con una dependencia en este caso Secretaría General, se evidencia que de 40 requerimientos recibidos y/o registrados se cerraron un total de 27 (68%) sobre el total reportado en el período 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 posiciona como el de mayor relevancia, con un total de 15 clasificaciones, lo que representa el 33% de los registros en el sistema Bogotá te escucha. En segundo lugar, se ubican los subtemas relacionados con **temas administrativos y financieros**, con 9 peticiones, equivalentes al 20% del total de registros en el sistema.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	15	33%
Temas administrativos y financieros	9	20%
Programación general	8	18%
Visita técnica/administrativas/educativas	4	9%
Servicio social	4	9%
Prácticas estudiantiles	1	2%
Derecho de rectificación	1	2%
Infraestructura e instalaciones	1	2%
Administración del talento humano	1	2%
Proyectos de televisión	1	2%
TOTAL GENERAL	45	100%

Tabla 5. 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 presenta el tiempo promedio empleado por la entidad para dar respuesta a la ciudadanía de acuerdo con el tipo de petición. Cabe señalar que, a nivel interno, la Oficina de Atención al Ciudadano es la encargada de direccionar las solicitudes a las áreas competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna y adecuada.

dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Solicitud de copia	Reclamo	Sugerencia	Consulta
Secretaría General	6	9	1	9	9	5	2
Total general	6	9	1	9	9	5	2

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta

Durante el periodo reportado, se evidencia que ninguna de las peticiones fue respondida por fuera de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Es importante precisar que, para este ítem, únicamente se consideran las peticiones con respuesta definitiva. El tiempo promedio de gestión fue de 8 días, lo que representa un incremento de un día en comparación con el periodo anterior.

13. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Entidad	Total	%
Entidad nacional	3	4%
Secretaría Distrital de Gobierno	3	4%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	2	3%
Secretaría de Educación del Distrito	2	3%
Secretaría Distrital de Movilidad	2	3%
Trasladados por no competencia	12	17%

Tabla 7. Total peticiones trasladadas

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá te escucha, Canal Capital trasladó 3 peticiones a Secretaría Distrital de Gobierno y 2 peticiones a: i) Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD, ii) Secretaría de Educación del Distrito y iii) Secretaría Distrital de Movilidad por ser de su competencia.

De igual manera, se trasladaron a entidades nacionales las siguientes peticiones por ser de su competencia:

1. Las peticiones registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha con los radicados números 2113052025 y 2114932025 fueron trasladadas a RTVC mediante el oficio número 463 del 2 de mayo de 2025, al tratarse de asuntos de su competencia.
2. La petición número 2337222025 se trasladó a la Superintendencia de Industria y Comercio con copia a la Federación Nacional de Cultivadores de Palma de Aceite – FEDEPALMA, mediante oficio número 510 del 14 de mayo de 2025, por ser de su competencia.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron un total de 10 peticiones remitidas por otras entidades, las cuales fueron atendidas conforme a los términos establecidos por la Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Del total de 40 requerimientos registrados, se encuentran pendientes de respuesta de fondo 13 peticiones asignadas en el sistema a Secretaría General, teniendo en cuenta que la gestión de estos casos se encuentra centralizada en dicha dependencia.

Actualmente, se avanza en el trabajo articulado con las áreas responsables para asegurar la atención dentro de los tiempos establecidos, con el objetivo de optimizar los días de gestión y fortalecer la eficiencia en la atención a la ciudadanía.

16. Estadísticas de atención en el chat

Para el mes de mayo se recibieron 42 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 periodo el 100% de los chats fueron efectivos.

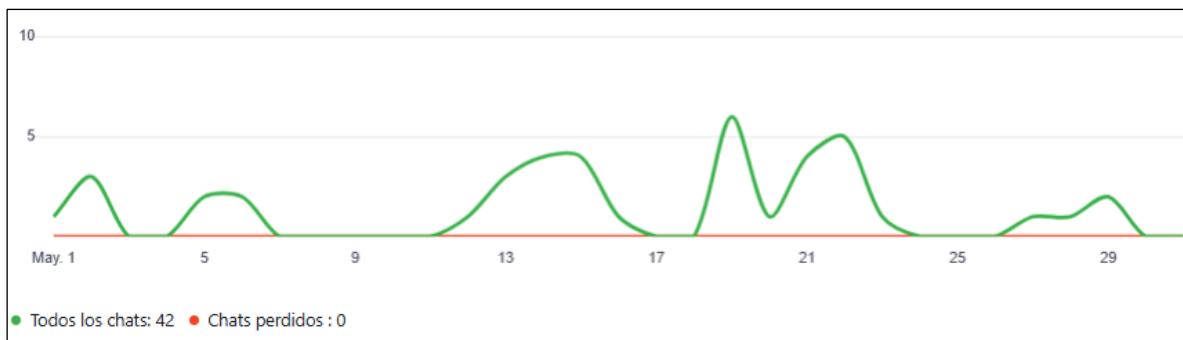


Ilustración 6. Chat página web

Con el objetivo 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, logrando así una prestación del servicio más 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	42	0	0	0	0	10
Facebook	169	0	3	0	4	115
WhatsApp	261	0	3	0	4	132
TOTAL	472	0	6	0	8	257

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	472	0	8	257	165:20:14
TOTAL	472	0	8	257	6d 21:20:14

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	332	00:11:41	2	0
00:00:00	332	00:11:41	2	0

Tabla 7. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este periodo se observó una disminución en el tiempo promedio de respuesta del chat, el cual se redujo a 6 minutos. Esta mejora se atribuye a la optimización en la gestión de consultas, aunque es importante señalar que muchas respuestas dependen de la obtención de información proveniente de otras áreas.

Adicionalmente, se aclara que los registros de chats que aparecen como aceptados sin respuesta o perdidos por el agente, corresponden a aquellos que ingresan durante los fines de semana y que, debido a limitaciones de la aplicación, no pueden ser recuperados en el siguiente día hábil.

Por otro lado, los mensajes clasificados en el reporte como “sin conexión” corresponden a aquellos enviados por los ciudadanos fuera del horario laboral o durante los fines de semana, aunque estos mensajes son atendidos y recuperados durante los días hábiles.

Asimismo, se precisa que la casilla de “tiempo conectado” refleja el total de horas de conexión acumuladas en días completos de 24 horas, y no exclusivamente el horario laboral.

Durante el periodo reportado, el chat recibió 2 calificaciones positivas, evidenciando la satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado.

17. Recomendaciones

- I. 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.
- II. Dar continuidad a la implementación del plan de mejoramiento establecido, con el fin de asegurar una atención oportuna y eficiente de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento de los estándares normativos y de servicio.

- III. *Optimizar los tiempos de respuesta en el canal de chat institucional, promoviendo una mayor articulación entre las áreas responsables y la Oficina de Atención al Ciudadano para mejorar la percepción y satisfacción del usuario.*
- IV. *Realizar una revisión semanal del funcionamiento de la integración del chat con Facebook y WhatsApp, con el fin de garantizar la continuidad y efectividad del servicio por estos canales digitales.*
- V. *Recordar a las áreas responsables la importancia de cumplir con los plazos legales de respuesta, conforme a lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, a fin de contribuir con el aumento del índice de peticiones resueltas dentro del periodo mensual.*
- VI. *Fomentar una respuesta inmediata por parte de las áreas cuando se informa que el ciudadano se encuentra en línea, ya que las demoras impactan negativamente en los indicadores de atención del canal de chat institucional.*
- VII. *Reiterar que la gestión tardía o la omisión en las respuestas a las peticiones ciudadanas puede constituir una falta disciplinaria, de acuerdo con lo previsto en la **Ley 1952 de 2019** – Código General Disciplinario.*
- VIII. *Revisar permanentemente el contenido y calidad de las respuestas brindadas a través del chat institucional, con el objetivo de reducir las valoraciones negativas y fortalecer la experiencia del usuario.*

18. Conclusiones

- I. *Durante el periodo evaluado, la entidad registró en su totalidad las peticiones y requerimientos interpuestos por la ciudadanía en el sistema Bogotá te escucha, garantizando así el adecuado seguimiento y trazabilidad de cada caso.*
- II. *Gracias a la oportunidad en las respuestas emitidas por las áreas responsables, se logró mantener el tiempo de respuesta en ciertos tipos de petición, lo que refleja un esfuerzo por parte de la entidad en brindar atención oportuna.*
- III. *No obstante, el tiempo promedio general de respuesta presentó un incremento, situándose en 8 días, lo que evidencia la necesidad de*

- continuar fortaleciendo la gestión interna y la articulación para mejorar este indicador.*
- IV. *Se destaca una disminución en el porcentaje de peticiones pendientes de respuesta, que para el periodo se ubicó en un 32%, lo que representa un avance en la capacidad de respuesta institucional.*
- V. *Los datos que sustentan el presente informe fueron tomados del reporte oficial generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, garantizando la confiabilidad de la información analizada.*
- VI. *Las consultas a través del chat institucional se mantuvieron activas desde la página web institucional (www.canalcapital.gov.co), aunque se evidenció una mayor participación ciudadana a través de otros canales como los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp.*
- VII. *Como resultado de la integración de estos canales con el chat institucional, se atendieron un total de 430 solicitudes, comentarios y/o requerimientos ciudadanos, fortaleciendo la atención multicanal y mejorando el acceso a los servicios de información.*
- VIII. *Finalmente, se realizó el traslado de 73 peticiones a entidades distritales y nacionales competentes, cumpliendo con los lineamientos establecidos y asegurando que los requerimientos fueran atendidos por las instituciones correspondientes.*