



Capital

Informe PQRS

"Bogotá te escucha"

Sistema distrital para la gestión de peticiones
ciudadanas

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

Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Total de requerimientos</i>	4
<i>Ilustración 2. Canales de interacción</i>	4
<i>Ilustración 3. Tipos de petición</i>	5
<i>Ilustración 4. Tipo de requirente</i>	7
<i>Ilustración 5. Participación por estrato</i>	8

Tablas

<i>Tabla 1. Solicitudes de información</i>	6
<i>Tabla 2. Calidad del requirente</i>	7
<i>Tabla 3. Participación por localidad</i>	8
<i>Tabla 4. Peticiones cerradas</i>	9
<i>Tabla 5. Subtemas más reiterados</i>	10
<i>Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta</i>	10
<i>Tabla 7. Total peticiones trasladadas</i>	11
<i>Tabla 6. Informe Jivochat</i>	13
<i>Tabla 7. Reporte general Jivochat</i>	13

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 **37 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

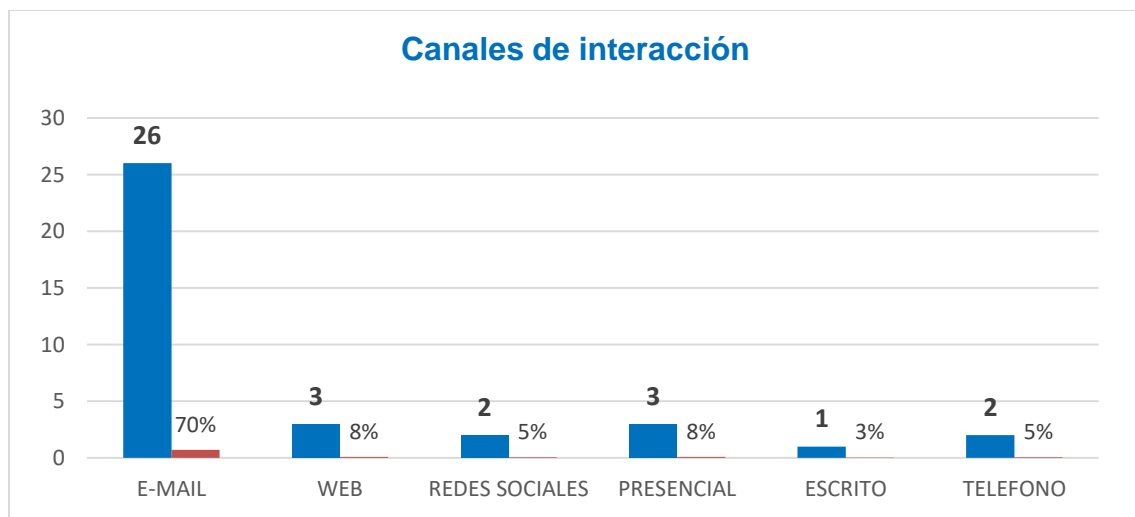


Ilustración 2. Canales de interacción

La gráfica presenta los diferentes canales que las personas han utilizado para comunicarse con la entidad. De un total de **37 PQRS** recibidas, se observa que el **correo electrónico (E-mail)** es el medio más utilizado, con **26 interacciones**, lo que equivale al **70%**. Esto refleja la preferencia de la ciudadanía por este canal, probablemente por su facilidad de uso, rapidez y porque permite conservar un registro escrito de la solicitud.

En cuanto a los canales **web** y **presencial**, ambos registraron **3 interacciones**, lo que representa un **8%** en cada caso. por su parte, las **redes sociales** y el **teléfono** tuvieron **2 interacciones** cada uno, correspondientes al **5%** del total.

3. Tipologías o modalidades

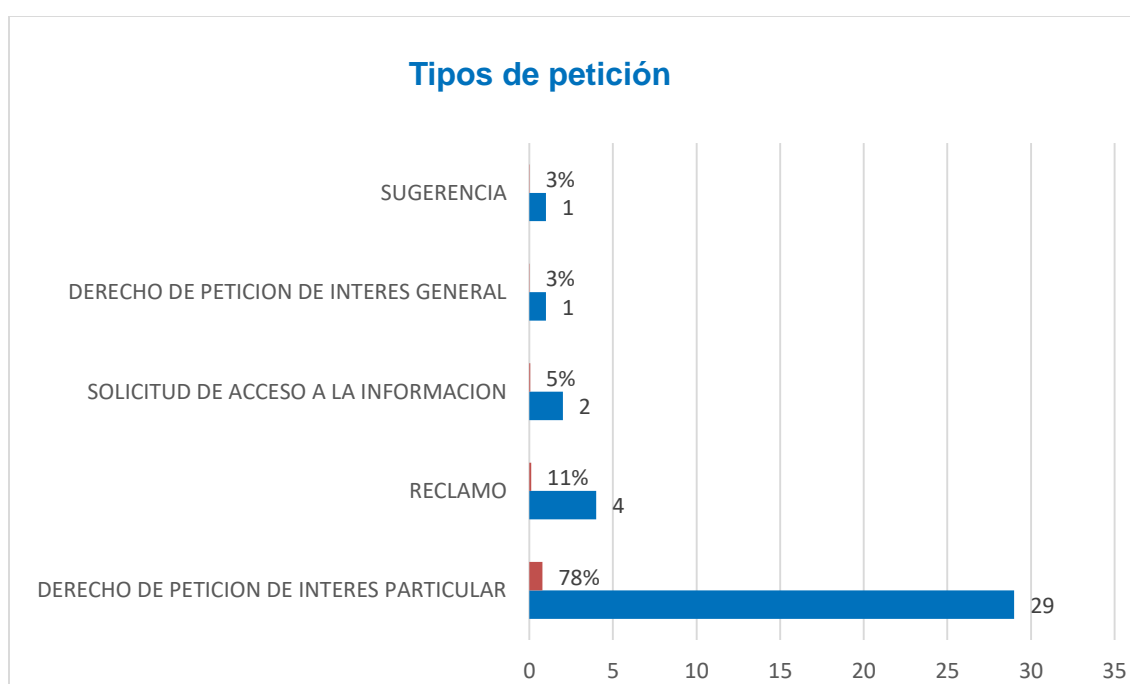


Ilustración 3. Tipos de petición

De acuerdo con la tipología de las peticiones parametrizadas en el sistema “Bogotá te escucha”, se observa que, durante el periodo evaluado, la mayoría de las solicitudes recibidas por el Canal corresponden a **derechos de petición de interés particular**, con un total de **29 registros**, que representan el **78%** del total. Estas solicitudes están relacionadas principalmente con requerimientos, consultas o inquietudes de la ciudadanía en asuntos que les afectan de manera directa.

En segundo lugar, se encuentran los **reclamos**, con **4 registros**, equivalentes al **11%**, los cuales reflejan las observaciones o inconformidades de algunas personas frente a servicios o gestión de otras entidades del distrito.

Las **solicitudes de acceso a la información** sumaron **2 registros**, que corresponden al **5%**, lo que evidencia el interés de algunos usuarios por conocer información pública relacionada con la gestión de la entidad.

Finalmente, se registró **1 derecho de petición de interés general (3%)** y **1 sugerencia (3%)**, lo que indica una participación ciudadana más limitada en aspectos de carácter colectivo o de propuestas de mejora.

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. 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.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
2796752025	X			6
2942252025	X			5
3039872025		X		1

Tabla 1. Solicitudes de información

La tabla presenta el detalle de las solicitudes de información gestionadas por el Canal durante el periodo reportado, clasificadas según su estado: recibidas, trasladadas o negadas, así como el tiempo de respuesta en días.

- La solicitud No **2796752025** fue recibida y gestionada directamente por el Canal, con un tiempo de respuesta de 6 días.
- La solicitud No **2942252025** también fue recibida y atendida por el Canal, siendo resuelta en 5 días.

- La solicitud No **3039872025** corresponde a un caso que fue trasladado al Ministerio de Educación Nacional mediante oficio 676 de 20 de junio de 2025 y a la Secretaría de Educación del Distrito mediante el sistema Bogotá te escucha, gestionándose en 1 día, lo que refleja una oportuna canalización de la solicitud.

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



Ilustración 4. Tipo de requirente

De las **37** peticiones registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 35 solicitudes, lo que representa el 95% del total.

Por otra parte, se registró 1 petición correspondiente a un requirente anónimo, equivalente al 3%, y finalmente, 1 solicitud fue presentada por una persona jurídica, lo que también representa el 3% del total.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 3% (1) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 97% (36) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	1	3%
Identificado	36	97%
Total	37	100%

Tabla 2. Calidad del requirente

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.

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

Para este periodo 5 personas 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
04 - San Cristóbal	1	20%
08 - Kennedy	1	20%
16 - Puente Aranda	1	20%
17 - La Candelaria	2	40%
TOTAL	5	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

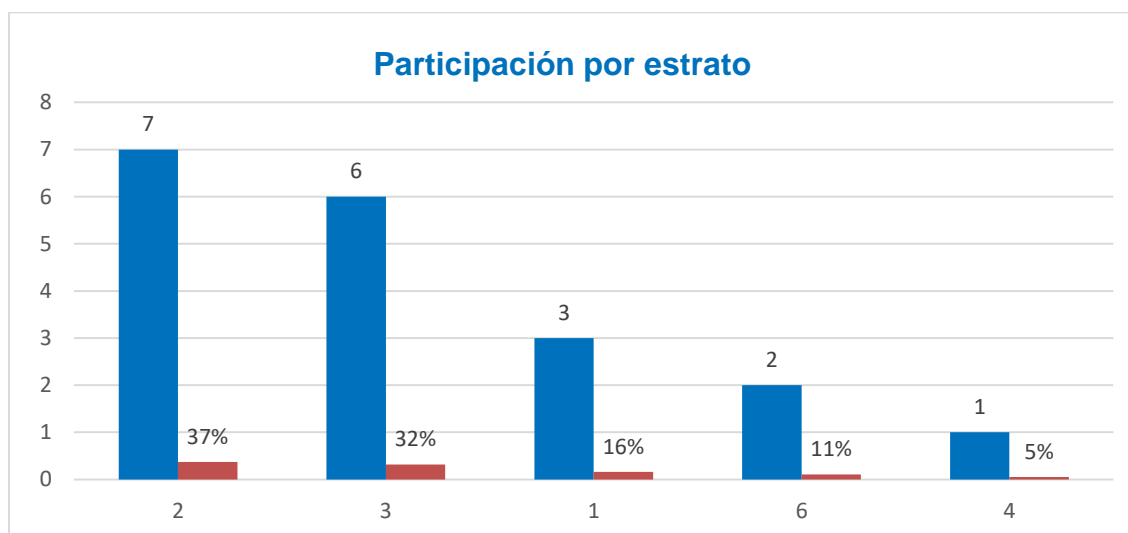


Ilustración 5. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se observa que la mayor participación corresponde a los ciudadanos de estrato 2, quienes presentaron 7 peticiones, equivalentes al 37% del total de solicitudes en las que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se encuentran los ciudadanos de estrato 3, con 6 peticiones, que representan el 32%, seguidos por los de estrato 1, con 3 peticiones (16%). Los estratos 6 y 4 registraron 2 y 1 peticiones, respectivamente, equivalentes al 11% y 5%.

Es importante aclarar que la gráfica refleja solo un porcentaje de las peticiones totales, ya que no todos los ciudadanos suministran de manera completa la información socioeconómica al momento de radicar su solicitud.

9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

En la siguiente tabla se presenta el total de peticiones cerradas por la entidad, discriminadas por cada período. Es importante aclarar que las cifras corresponden a respuestas de fondo y definitivas entregadas a la ciudadanía.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaría General	21	16	37
Total general	21	16	37

Tabla 4. Peticiones cerradas

Actualmente la única dependencia que gestiona estas solicitudes es la Secretaría General, se observa que de los 37 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han cerrado 21, lo que representa un 57% de avance en la gestión de peticiones durante el periodo actual.

Este dato refleja un nivel de respuesta favorable, aunque es necesario continuar con las acciones que permitan alcanzar el cierre total de los requerimientos, garantizando así la oportuna atención a la ciudadanía.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

A continuación, se presenta el consolidado de las peticiones clasificadas por subtema, de acuerdo con los registros del sistema Bogotá te escucha, durante el periodo evaluado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	13	35%
Temas administrativos y financieros	8	22%
Servicio social	6	16%
Temas de contratación y personal	4	11%
Señal de televisión	1	3%

SUBTEMA	TOTAL	%
Atención y servicio a la ciudadanía	1	3%
Servicio streaming e internet	1	3%
Programación general	1	3%
Cubrimiento de eventos	1	3%
Visita técnica/administrativas/educativas	1	3%
TOTAL GENERAL	37	100%

Tabla 5. Subtemas más reiterados

Como se puede evidenciar, el subtema con mayor participación corresponde a “*Participación en programas*”, con **13** registros, lo que representa el **35%** del total. Esto refleja el interés de la ciudadanía por participar de los espacios y contenidos ofrecidos por el Canal.

En segundo lugar, se destacan los *temas administrativos y financieros*, con **8** registros (**22%**), seguidos de las solicitudes relacionadas con *servicio social*, que suman **6** peticiones, equivalentes al **16%**.

Este comportamiento permite identificar los temas de mayor interés e interacción por parte de la ciudadanía, lo que resulta clave para el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Canal.

11. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este periodo no se registraron peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

A continuación, se presenta el tiempo promedio que empleó la entidad para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, de acuerdo con el tipo de petición registrada. Es importante señalar que, a nivel interno, la Oficina de Atención al Ciudadano es la encargada de recibir y direccionar las solicitudes a las áreas competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna y adecuada.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
Secretaria General	11	8	8	11	6
Total general	11	8	8	11	6

Tabla 6. 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 aclarar que este análisis se realiza únicamente sobre las solicitudes que ya cuentan con respuesta definitiva.

El tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de **8 días**, lo que representa un comportamiento estable en comparación con el periodo anterior.

13. Total de peticiones trasladadas por no competencia

La siguiente tabla presenta la distribución de las peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, al determinarse que no correspondían a la 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	%
Entidad nacional	4	21%
Secretaría Distrital de Ambiente	2	11%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	2	11%
Secretaría Distrital de Gobierno	2	11%
Capital Salud EPS-S S.A.S.	2	11%
Traslados por no competencia	12	63%

Tabla 7. Total peticiones trasladadas

En detalle, se trasladaron 2 peticiones a cada una de las siguientes entidades:

- Secretaría Distrital de Ambiente
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Capital Salud EPS-S S.A.S.

De igual manera, se trasladaron 4 peticiones a diferentes entidades nacionales, de acuerdo con su competencia:

1. La petición **2769442025** fue trasladada a RTVC, mediante el oficio 616 del 6 de junio de 2025, por tratarse de un asunto de su competencia.
2. La petición **2926462025** fue trasladada a la Superintendencia de Industria y Comercio, con copia a la Fiscalía General de la Nación y a la Policía Nacional, mediante el oficio 658 del 16 de junio de 2025.
3. La petición **3039872025** se trasladó al Ministerio de Educación Nacional, mediante el oficio 676 del 20 de junio de 2025, y a la Secretaría de Educación del Distrito, a través del sistema Bogotá te escucha.

4. La petición **3090852025** fue trasladada a la Alcaldía Municipal de Silvania, con copia a la Personería Municipal de Silvania y a la Procuraduría General de la Nación, mediante el oficio 685 del 24 de junio de 2025.

Estos traslados se realizaron en cumplimiento de la normativa vigente, garantizando que las solicitudes sean atendidas por las entidades competentes, asegurando así el derecho de la ciudadanía a recibir una respuesta oportuna y adecuada.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron un total de 5 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 37 requerimientos registrados durante el periodo, se encuentran 16 peticiones pendientes de respuesta de fondo, las cuales han sido asignadas en el sistema a la Secretaría General, dado que la gestión de estos casos se encuentra centralizada en dicha dependencia.

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 junio se recibieron un total de **42 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

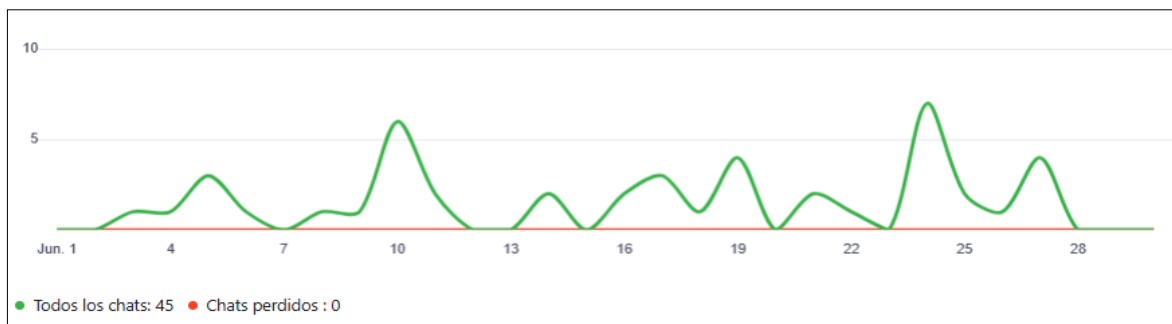


Ilustración 6. Chat página web

De acuerdo con el registro del sistema JivoChat, se evidencia que el 100% de los chats recibidos a través de www.canalcapital.gov.co durante este período fueron efectivos, es decir, se logró establecer comunicación y brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Con el propósito de optimizar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía, Canal Capital integró los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp con el chat institucional JivoChat, lo que ha permitido prestar un servicio más ágil, eficaz y eficiente.

A continuación, se presenta el reporte general consolidado de los canales integrados (página web, Facebook y WhatsApp), con base en la información arrojada por el sistema JivoChat para el presente período:

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Página web	45	0	0	0	1	15
Facebook	98	0	1	0	1	74
WhatsApp	184	0	2	0	3	105
TOTAL	327	0	3	0	5	194

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	327	0	5	194	130:33:55
TOTAL	327	0	5	194	5d 10:33:55

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	321	00:09:58	0	3
00:00:00	321	00:09:58	0	3

Tabla 7. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período se evidenció una disminución en el tiempo promedio de respuesta del chat institucional, el cual se redujo a 5 minutos. Esta mejora obedece a la optimización en la gestión de consultas, aunque es importante aclarar que en muchos casos las respuestas dependen de la información suministrada por otras áreas, lo cual puede incidir en los tiempos de atención.

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

Por otro lado, los mensajes clasificados en el reporte como "sin conexión" se refieren a aquellos enviados por la ciudadanía fuera del horario laboral o durante los fines de semana. No obstante, dichos mensajes son atendidos y gestionados en el siguiente día hábil.

Cabe precisar que la casilla correspondiente al tiempo conectado refleja el total acumulado de horas de conexión durante jornadas continuas de 24 horas, por lo que no se limita exclusivamente al horario laboral establecido.

Finalmente, durante el período reportado, el chat recibió tres (3) calificaciones negativas, asociadas a la inconformidad manifestada por algunos ciudadanos respecto a las respuestas brindadas a sus solicitudes.

17. Conclusiones

- a) Durante el periodo evaluado, la entidad registró la totalidad de las peticiones y requerimientos ciudadanos en el sistema Bogotá te escucha, lo que permitió garantizar el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.
- b) El **correo electrónico** se posicionó como el canal más utilizado por la ciudadanía, representando el **70%** de las solicitudes, lo que evidencia la preferencia de los usuarios por medios digitales que permiten rapidez y conservación de los registros.
- c) El análisis de tipología evidenció que el **78%** de las solicitudes corresponden a **derechos de petición de interés particular**, reflejando el interés de los ciudadanos por asuntos que les afectan de manera directa.
- d) Se identificó que la mayoría de las solicitudes provienen de personas naturales (**95%**), mientras que solo un **3%** corresponde a personas jurídicas y un **3%** a requerimientos anónimos.
- e) La mayor participación ciudadana, según estrato socioeconómico, provino de personas de **estrato 2**, con un **37%** de las solicitudes, lo que refuerza la importancia de mantener accesibles los canales de atención a este grupo poblacional.
- f) Se destaca que el tiempo promedio general de respuesta fue de **8 días**, manteniéndose estable frente al periodo anterior y dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- g) Se observa que el subtema más recurrente de las solicitudes fue **"Participación en programas"**, con un **35%** de los registros, seguido de temas administrativos y financieros (**22%**) y solicitudes relacionadas con el servicio social (**16%**).
- h) Durante el periodo se realizó el **traslado de 19 peticiones** a entidades distritales y nacionales competentes, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando que las solicitudes sean atendidas por la autoridad correspondiente. Se precisa que los

datos de algunas tablas reflejan únicamente el porcentaje sobre el total de traslados y no el total de solicitudes registradas.

- i) Se atendieron **321 solicitudes, comentarios y/o requerimientos** a través de la integración del chat institucional con la página web, Facebook y WhatsApp, fortaleciendo la atención multicanal y mejorando el acceso a los servicios de información.
- j) A pesar de los avances, persiste un porcentaje de **43% de solicitudes pendientes**, lo que pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de articulación interna para mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía.

18. Recomendaciones

- a) Fortalecer las acciones de mejora orientadas a garantizar la calidad, claridad y pertinencia de las respuestas emitidas por la entidad frente a los distintos requerimientos presentados por la ciudadanía.
- b) Dar continuidad a la implementación del plan de mejoramiento, con el fin de asegurar una atención oportuna y eficiente de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento de los estándares normativos y de servicio.
- c) 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.
- d) Realizar una revisión semanal del funcionamiento de la integración del chat institucional con Facebook y WhatsApp, garantizando la continuidad y efectividad de estos canales digitales.
- e) Reiterar a las áreas responsables la importancia de cumplir los plazos legales de respuesta, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, a fin de contribuir al aumento del índice de peticiones resueltas dentro de los tiempos establecidos.
- f) Fomentar una respuesta inmediata cuando se detecta que el ciudadano está en línea, ya que las demoras en el canal de chat impactan negativamente los indicadores de atención y la percepción institucional. Implementar estrategias que permitan disminuir el porcentaje de solicitudes pendientes, priorizando la articulación interna y el seguimiento riguroso de los casos asignados a las áreas.
- g) Recordar que la gestión tardía o la omisión de las respuestas a las peticiones ciudadanas puede constituir una falta disciplinaria, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.
- h) Revisar permanentemente el contenido y la calidad de las respuestas brindadas a través del chat institucional, con el fin de reducir las valoraciones negativas y fortalecer la experiencia del usuario