



**Capital**

# Informe PQRS

*"Bogotá te escucha"*

Sistema distrital para la gestión de peticiones  
ciudadanas

**JULIO 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., agosto 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 .....                      | 10 |
| 14. Peticiones recibidas por traslado .....                                       | 11 |
| 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>      | 9  |
| <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

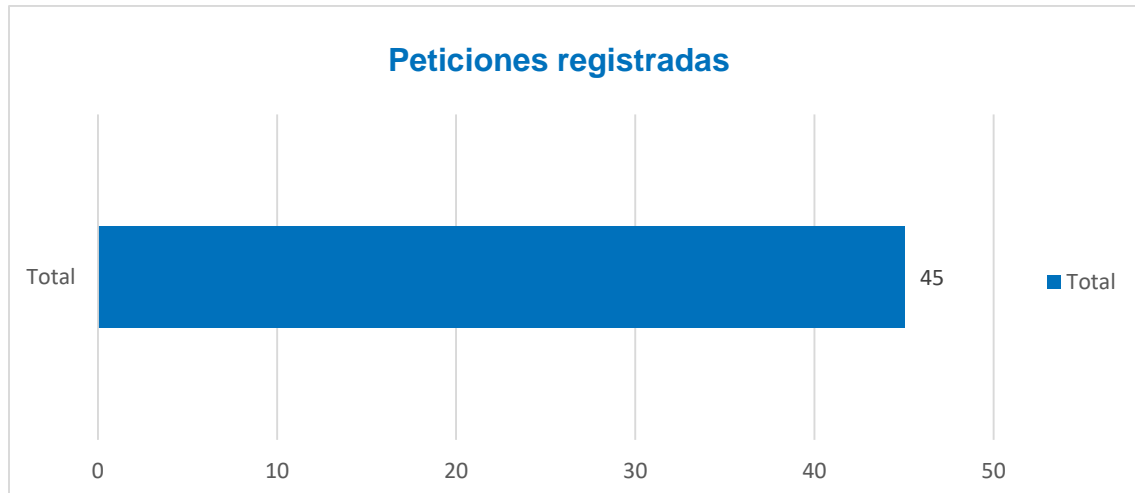


Ilustración 1. Total de requerimientos

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 **45 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

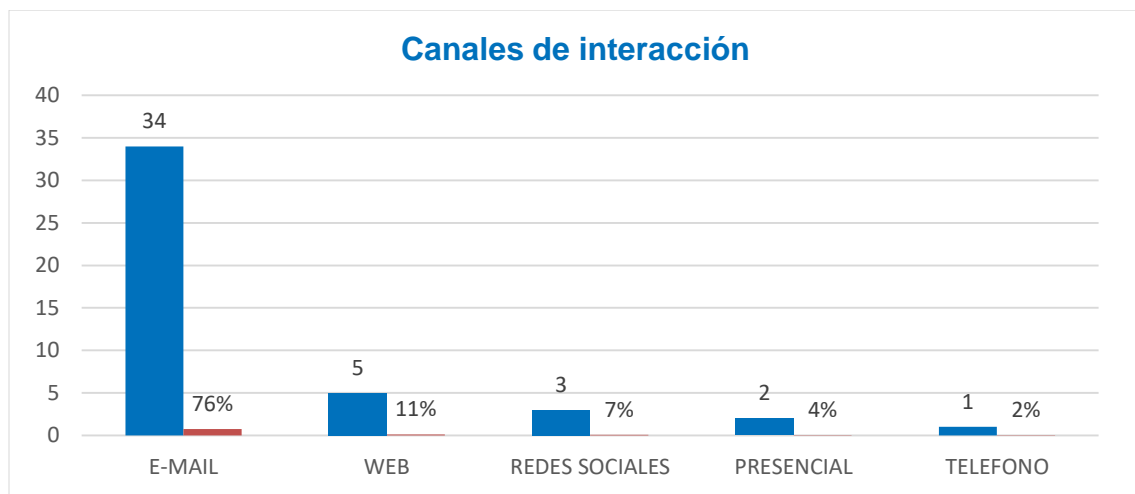
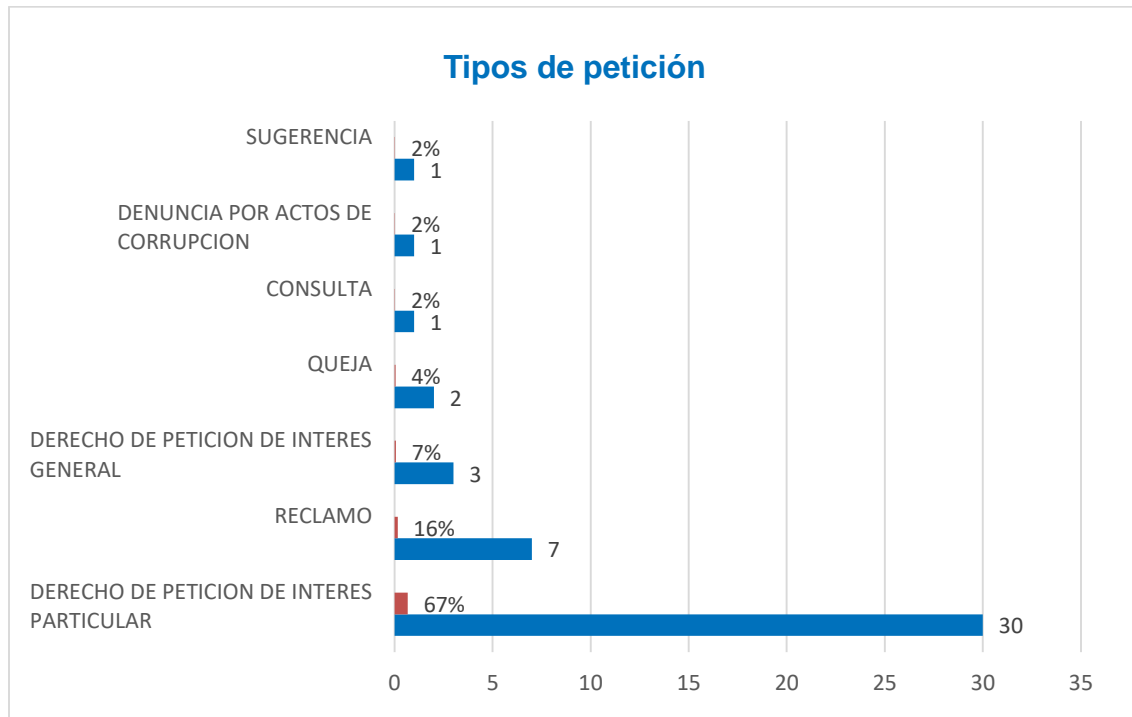


Ilustración 2. Canales de interacción

La gráfica muestra los diferentes canales que las personas han utilizado para comunicarse con la entidad. De un total de 45 PQRS recibidas, se observa que el correo electrónico (E-mail) es el medio más utilizado, con 34 interacciones, lo que equivale al 76%. 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 al canal web se registraron 5 interacciones, correspondientes al 11% del total. Le siguen redes sociales con 3 interacciones (7%), y el canal presencial, que registró 2 interacciones, equivalente al 4%. Finalmente, el canal con menor uso fue el teléfono, con 1 interacción, lo que representa apenas el 2%.

### 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 30 registros, que representan el 67% 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 7 registros, equivalentes al 16%, los cuales reflejan las observaciones o inconformidades de algunas personas frente a servicios o gestión de otras entidades del distrito.

Los derechos de petición de interés general cuentan con 3 registros, que corresponden al 7%, 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 relación con la denuncia registrada en Bogotá se escucha con el número **3787082025**, se informa que esta fue remitida a la Secretaría Distrital de Ambiente y a la Secretaría Distrital de Gobierno, por ser las entidades competentes para atender el requerimiento.

Se aclara que dicha solicitud no corresponde a una denuncia relacionada con la gestión de esta entidad, ni hace referencia a presuntos actos de corrupción. Asimismo, no se identifican en su contenido elementos relacionados 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.

| Número solicitud | Solicitud de información recibida | Solicitud de información trasladada | Solicitud de información negada | Días de gestión |
|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| 3730262025       | X                                 |                                     |                                 | 7               |

Tabla 1. Solicitudes de información

La solicitud número **3730262025** fue recibida y está siendo gestionada directamente por Canal Capital. Si bien aún no cuenta con una respuesta de fondo, se encuentra dentro de los plazos legales establecidos para su atención.

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 **45** peticiones registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 39 solicitudes, lo que representa el 87% del total.

Por otra parte, se registraron 4 peticiones correspondientes a requirentes anónimos, equivalentes al 9%, y finalmente, 2 solicitudes fueron presentadas por personas jurídicas, lo que también representa el 4% del total.

### 6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 9% (4) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 91% (41) se identificaron plenamente.

| Calidad del peticionario | N         | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Anónimo                  | 4         | 9%          |
| Identificado             | 41        | 91%         |
| <b>Total</b>             | <b>45</b> | <b>100%</b> |

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 4 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  |
|-------------------------|------------------------|-------------|
| 10 - Engativá           | 1                      | 25%         |
| 11 - Suba               | 1                      | 25%         |
| 17 - La Candelaria      | 1                      | 25%         |
| 18 - Rafael Uribe Uribe | 1                      | 25%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>4</b>               | <b>100%</b> |

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

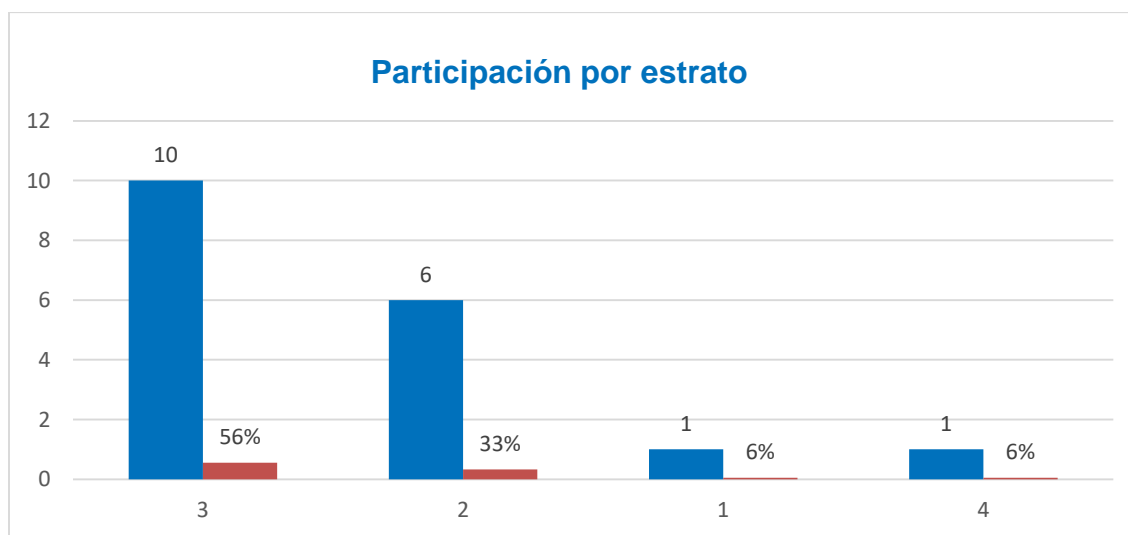


Ilustración 5. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se observa que la mayor participación corresponde a los ciudadanos de estrato 3, quienes presentaron 10 peticiones, equivalentes al 56% del total de solicitudes en las que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se encuentran los ciudadanos de estrato 2, con 6 peticiones, que representan el 33%, seguidos por los de estrato 1 y 4, con 1 petición cada uno (6%).



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   | 30             | 9                | 39            |
| <b>Total general</b> | <b>30</b>      | <b>9</b>         | <b>39</b>     |

Tabla 4. Peticiones cerradas

Actualmente la única dependencia que gestiona estas solicitudes es la Secretaría General, se observa que de los 45 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han cerrado 30, lo que representa un 67% 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                | 20        | 51%         |
| Programación General                      | 5         | 13%         |
| Temas Administrativos Y Financieros       | 4         | 10%         |
| Servicio Social                           | 3         | 8%          |
| Visita Técnica/Administrativas/Educativas | 3         | 8%          |
| Cubrimiento De Eventos                    | 2         | 5%          |
| Temas De Contratación Y Personal          | 1         | 3%          |
| Proyectos De Televisión                   | 1         | 3%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                      | <b>39</b> | <b>100%</b> |

Tabla 5. Subtemas más reiterados

La tabla muestra que la mayoría de los subtemas clasificados en el sistema *Bogotá te escucha* corresponde al subtema "Participación en programas", con 20 solicitudes, lo que

representa el 51% del total. Esto indica un alto interés de la ciudadanía y/o televidentes en formar parte de los contenidos producidos por el canal.

Le sigue el subtema "Programación general" con 5 solicitudes (13%), reflejando inquietudes o comentarios sobre la parrilla de contenidos.

Este comportamiento permite identificar los temas de mayor interés e interacción por parte de la ciudadanía, lo que resulta clave para 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 petición de interes general | Derecho de petición de interes particular | Reclamo  | Sugerencia | Queja    | Consulta |
|----------------------|--|---|----------|------------|----------|----------|
| Secretaria General   | 10                                     | 9   | 5        | 8          | 9        | 1        |
| <b>Total general</b> | <b>10</b>                              | <b>9</b>                                  | <b>5</b> | <b>8</b>   | <b>9</b> | <b>1</b> |

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 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    | %          |
|--|----------|------------|
| Instituto Distrital de las Artes - IDARTES                               | 3        | 23%        |
| Entidad nacional   | 2        | 15%        |
| Secretaría Distrital de Gobierno   | 2        | 15%        |
| Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP | 1        | 8%         |
| Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.                        | 1        | 8%         |
| <b>Traslados por no competencia</b>                                      | <b>9</b> | <b>69%</b> |

*Tabla 7. Total peticiones trasladadas*

En detalle, se trasladaron 3 solicitudes al Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, por ser la entidad competente para atender requerimientos relacionados con los Festivales al Parque, eventos de los cuales es organizador.

Por otra parte, se remitieron 2 solicitudes a la Secretaría Distrital de Gobierno.

Así mismo, se trasladó 1 solicitud al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP y 1 solicitud a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

De igual manera, se trasladaron 2 peticiones a diferentes entidades nacionales, de acuerdo con su competencia:

1. La petición número **3238102025** fue trasladada a Tostao Café y Pan mediante el oficio 728 del 3 de julio de 2025, por tratarse de un asunto de su competencia.
2. La petición número **3270922025** fue trasladada a RTVC – Sistema de Medios Públicos mediante el oficio No. 733 del 4 de julio de 2025, por tratarse de la entidad estatal competente para la gestión de la red nacional de radiodifusión y la atención de incidentes técnicos relacionados con la señal de Televisión Digital Terrestre (TDT).

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 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

Del total de 45 requerimientos registrados durante el periodo, se encuentran 15 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 julio se recibieron un total de **79 chats** a través de la página web [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co), los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

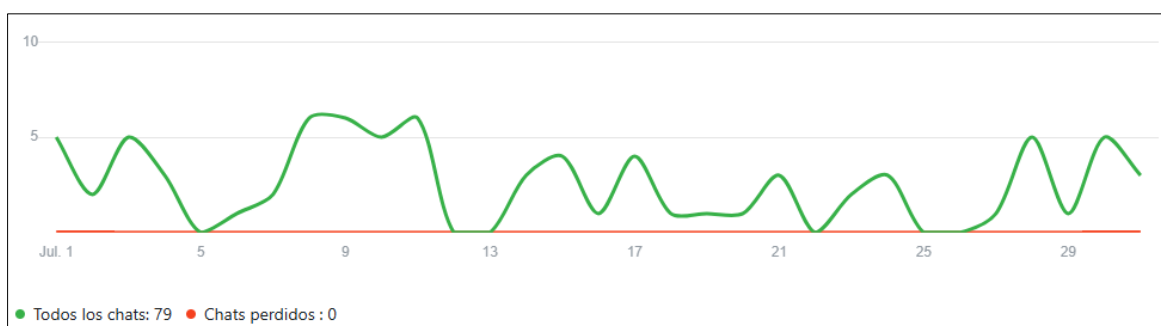


Ilustración 6. Chat página web

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 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                | 79              | 0                  | 0              | 0                 | 0  | 15                    |
| Facebook                  | 0               | 0                  | 0              | 0                 | 0  | 0                     |
| WhatsApp                  | 292             | 0                  | 2              | 0                 | 2  | 128                   |
| <b>TOTAL</b>              | <b>371</b>      | <b>0</b>           | <b>2</b>       | <b>0</b>          | <b>2</b>                                 | <b>143</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                    | 371             | 0                | 2  | 143                   | 207:35:30                   |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>371</b>      | <b>0</b>         | <b>2</b>                                 | <b>143</b>            | <b>8d 15:35:30</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                  | 320   | 00:14:03                              | 2                        | 6                        |
| <b>00:00:00</b>           | <b>320</b>                                  | <b>00:14:03</b>                       | <b>2</b>                 | <b>6</b>                 |

Tabla 7. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período se mantuvo el tiempo promedio de respuesta del chat institucional en 5 minutos. Esto 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.

Cabe aclarar que los registros de chats que aparecen como "aceptados sin respuesta" o "rechazados" se deben, en su mayoría, a interacciones que ingresaron durante los fines de semana y que quedaron abiertas sin respuesta de forma involuntaria, es decir, el agente aceptó el chat, pero no alcanzó a responder ni a cerrarlo correctamente.

Esta situación ha sido identificada como una acción susceptible de mejora en el proceso de atención.

Por otro lado, los mensajes clasificados en el reporte como "sin conexión" corresponden a aquellos enviados por la ciudadanía fuera del horario laboral o durante los fines de semana. Aún así, estos mensajes son atendidos y gestionados el siguiente día hábil.

Se informa que actualmente se está revisando la configuración del chat y realizando pruebas técnicas, con el fin de habilitar respuestas automáticas para este tipo de casos, en caso de que la plataforma lo permita.

Durante el período reportado, no se recibieron comentarios ni mensajes a través de Facebook, debido a una anomalía con el rol asignado a la funcionaria encargada en la página oficial del Canal. Esta situación impidió la integración entre el chat institucional y los mensajes internos de Facebook, lo que afectó la recepción de solicitudes por ese medio. Actualmente, se están tomando las acciones correctivas necesarias para solucionar el inconveniente y restablecer el funcionamiento adecuado del canal de atención en esta red social.

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 un total de ocho (8) calificaciones, de las cuales seis (6) fueron negativas y dos (2) positivas. Las calificaciones negativas obedecen, en parte, a que algunos ciudadanos realizan consultas sobre temas que no hacen parte de la misionalidad del Canal, y al no recibir la información esperada, manifiestan su inconformidad mediante una calificación desfavorable. En otros casos, las valoraciones negativas han estado asociadas a demoras en los tiempos de respuesta, lo cual ha sido identificado como una oportunidad de mejora en el proceso de atención.

## 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 76% 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 67% 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 (87%), mientras que solo un 4% corresponde a personas jurídicas y un 9% a requerimientos anónimos.

- e) La mayor participación ciudadana, según estrato socioeconómico, provino de personas de estrato 3, con un 56% 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 51% de los registros, seguido de Programación General (13%).
- h) Durante el periodo se realizó el traslado de 13 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 371 solicitudes, comentarios y/o requerimientos a través de la integración del chat institucional y WhatsApp, fortaleciendo la atención multicanal y mejorando el acceso a los servicios de información.
- j) El porcentaje de solicitudes pendientes disminuyó a 33%, se continua fortaleciendo los mecanismos de articulación interna para mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía.
- k) Durante el período se registraron 8 calificaciones en el chat institucional, de las cuales 6 fueron negativas y 2 positivas. Las calificaciones desfavorables estuvieron asociadas principalmente a consultas ajenas a la misionalidad del Canal y a tiempos prolongados de respuesta, lo cual representa una oportunidad de mejora.
- l) No se recibieron interacciones por Facebook debido a una anomalía en el rol de la funcionaria en la página, lo que afectó la integración entre el chat institucional y la red social.

## 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 chat impactan negativamente los indicadores de atención y la percepción institucional.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Restablecer y asegurar la integración del canal de Facebook, corrigiendo la asignación de roles y garantizando el seguimiento de solicitudes recibidas por ese medio.