



Capital

Informe PQRS

“Bogotá te escucha”

Sistema distrital para la gestión de peticiones
ciudadanas

SEPTIEMBRE 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., octubre 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	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 **51 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 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

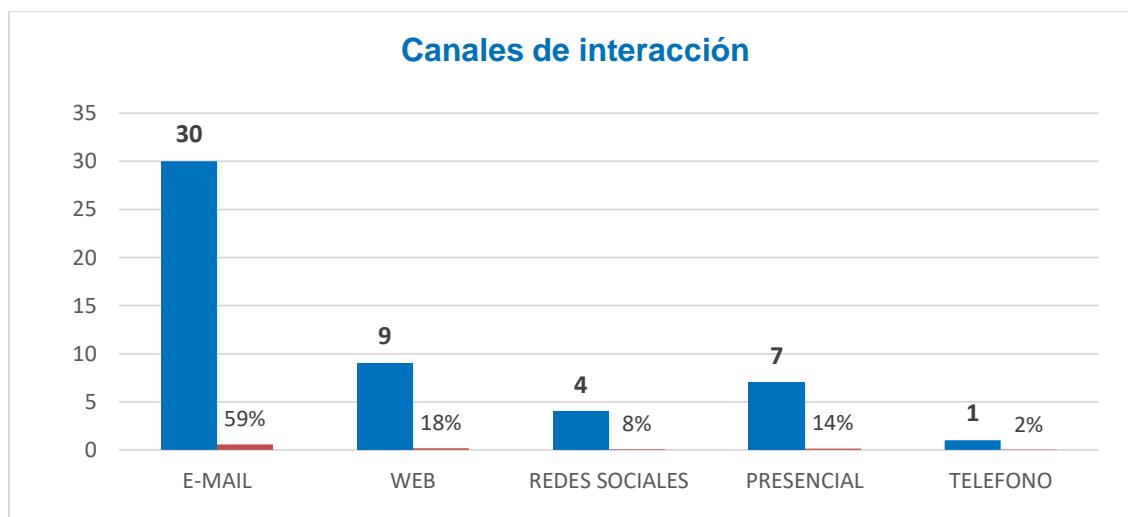


Ilustración 2. Canales de interacción

La gráfica presenta los canales a través de los cuales la ciudadanía ha interactuado con la entidad. De un total de 51 solicitudes, el correo electrónico fue el medio más utilizado, con 30 registros, lo que representa el 59% del total. Le siguen el canal web con 9 solicitudes (18%) y la atención presencial con 7 casos (14%).

En menor proporción se encuentran las redes sociales con 4 interacciones (8%) y el canal telefónico, con solo 1 solicitud (2%).

Este comportamiento evidencia una preferencia marcada por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, lo que resalta la importancia de fortalecer estos medios para garantizar una atención oportuna y efectiva.

3. Tipologías o modalidades

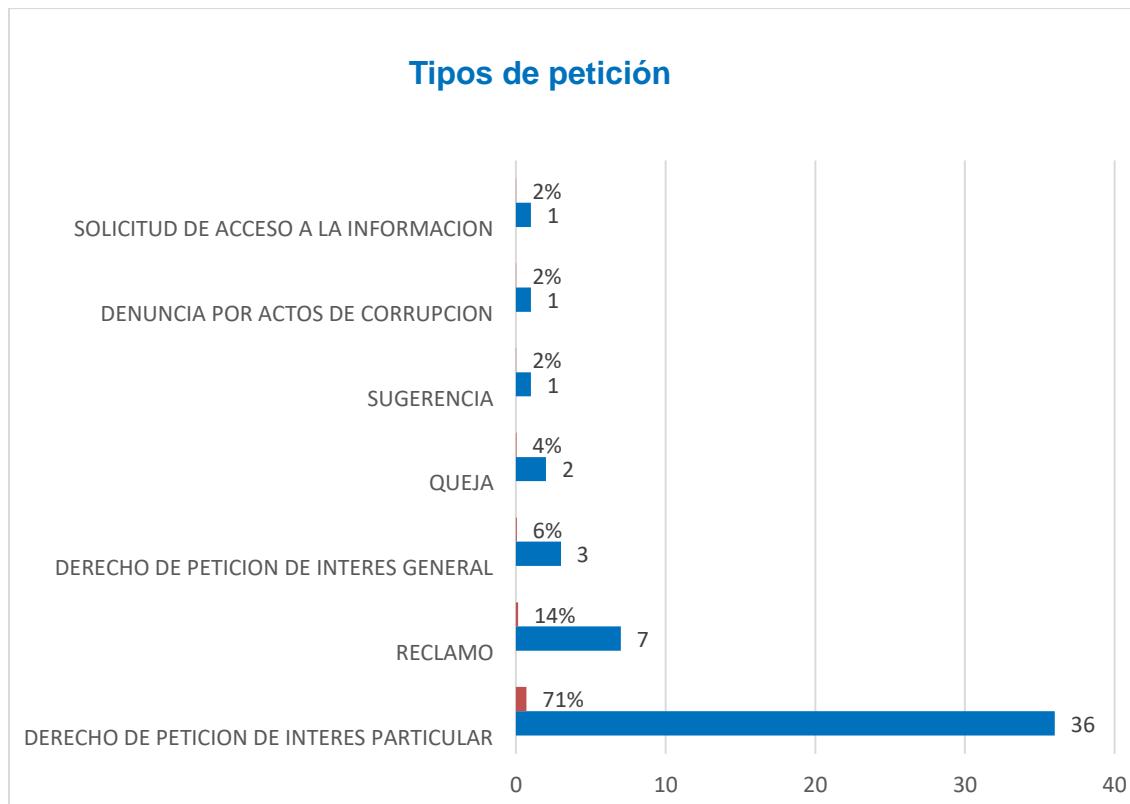


Ilustración 3. Tipos de petición

De acuerdo con la tipología de las peticiones registradas en el sistema, se observa que durante el periodo evaluado la mayoría de las solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, con 36 registros. Esto representa el 71% del total y refleja que la ciudadanía se enfoca principalmente en temas que afectan su situación personal.

En segundo lugar, están los reclamos, con 7 casos, lo que equivale al 14%. Estos reflejan inconformidades frente a servicios o actuaciones de otras entidades.

Luego se encuentran los derechos de petición de interés general, con 3 registros (6%), que evidencian un nivel más bajo de participación en temas de interés colectivo.

Las quejas representan el 4%, con 2 casos, mientras que las sugerencias, denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información tienen 1 registro cada una, lo que equivale al 2% en cada categoría.

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 te escucha con el número **5022162025**, se informa que esta fue remitida a la Secretaría de Gobierno y a la Personería de Bogotá, 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. Asimismo, no se identifican en su contenido elementos relacionados con enfoque de género.

5. Solicitud 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
4592822025	X			10
4786622025	X			7

Tabla 1. Solicitud de información

Las peticiones con número **4786622025** y **4592822025** fueron asignadas al área competente para su respectivo trámite. La respuesta a cada 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



Ilustración 4. Tipo de requirente

De las **51** peticiones registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 44 solicitudes, lo que representa el 86% del total.

Por otra parte, se registraron 5 peticiones correspondientes a requirentes anónimos, equivalentes al 10%, y finalmente, 2 solicitudes fueron presentadas por personas jurídicas, lo que representa el 4% del total.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 10% (5) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 90% (46) 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	N	%
Anónimo	5	10%
Identificado	46	90%
Total	51	100%

Tabla 2. Calidad del requirente

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

Para este periodo 6 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
03 - Santa Fe	2	33%
04 - San Cristóbal	1	17%
08 - Kennedy	1	17%
15 - Antonio Nariño	1	17%
17 - La Candelaria	1	17%
TOTAL	6	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

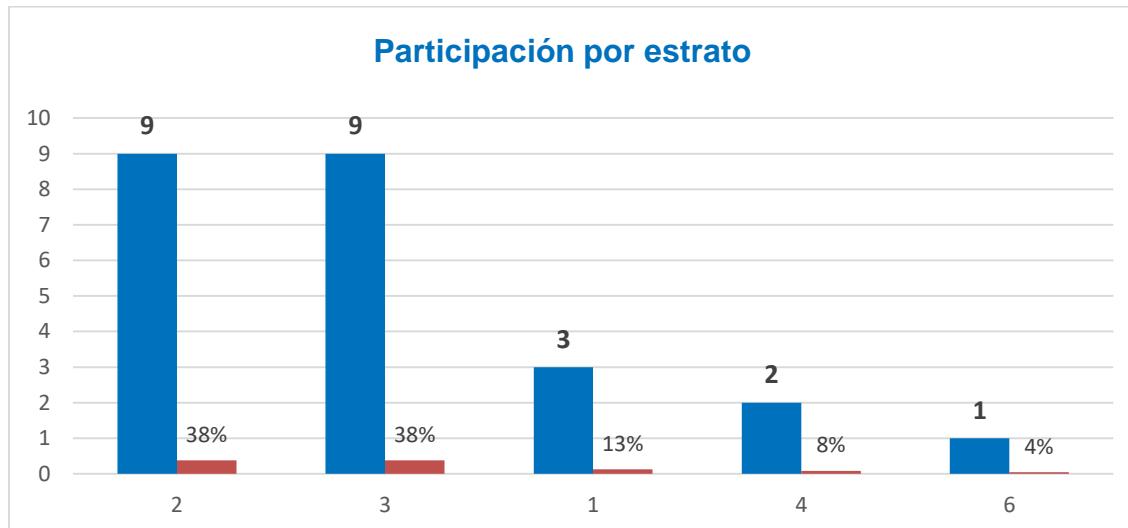


Ilustración 5. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se observa que la mayor participación corresponde a ciudadanos de estrato 2 y 3, con 9 peticiones cada uno, lo que representa el 38% del total en ambos casos.

En tercer lugar, se encuentran los ciudadanos de estrato 1, con 3 peticiones, que equivalen al 13%. Luego, el estrato 4 registra 2 solicitudes (8%) y el estrato 6 aparece con 1 petición, correspondiente al 4% del total.

Es importante tener en cuenta que esta gráfica refleja solo las peticiones en las que se cuenta con el dato del estrato socioeconómico, ya que no todos los ciudadanos lo registran al momento de presentar 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	31	10	41
Total general	31	10	41

Tabla 4. Peticiones cerradas

Actualmente la única dependencia que gestiona estas solicitudes es la Secretaría General, se observa que de los 51 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han cerrado 31, lo que representa un 61% de avance en la gestión de peticiones durante el período 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 período evaluado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	19	46%
Temas administrativos y financieros	9	22%
Programación general	5	12%
Servicio social	3	7%
Visita técnica/administrativas/educativas	2	5%
Administración del talento humano	1	2%
Proyectos de televisión	1	2%
Cubrimiento de eventos	1	2%
TOTAL GENERAL	41	100%

Tabla 5. Subtemas más reiterados

La tabla muestra que la mayoría de los subtemas clasificados en el sistema Bogotá te escucha corresponde a Participación en programas, con 19 solicitudes, lo que representa

el 46% del total. Esto evidencia un alto interés de la ciudadanía y/o televidentes en vincularse activamente con los contenidos o espacios ofrecidos por el canal.

En segundo lugar, se encuentra el subtema Temas administrativos y financieros, con 9 solicitudes (22%), reflejando principalmente consultas o comentarios relacionados con procesos internos de tipo administrativo o económico.

Otros subtemas con menor frecuencia, pero que también registran interacción, son Programación general (5 solicitudes, 12%), Servicio social (3 solicitudes, 7%) y Visita técnica/administrativas/educativas (2 solicitudes, 5%).

Finalmente, con una solicitud cada uno (2%), se encuentran los subtemas Administración del talento humano, Proyectos de televisión y Cubrimiento de eventos.

Este comportamiento permite identificar los temas que generan mayor interés o necesidad de contacto por parte de la ciudadanía, lo cual puede ser útil para ajustar estrategias de comunicación, participación y mejora continua de los servicios.

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 Relacionamiento con el 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	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	QUEJA	SUGERENCIA
Secretaría General	6	6	3	8	11	9
Total general	6	6	3	8	11	9

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 6 días, lo que representa una disminución frente al periodo anterior. Esta mejora evidencia una mayor eficiencia en la atención y un compromiso institucional con la respuesta oportuna a la ciudadanía.

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	%
Entidad Nacional	3	14%
Secretaría Distrital de Gobierno	3	14%
Secretaría Distrital de Ambiente	2	10%
Secretaría Distrital de Integración Social	2	10%
Capital Salud EPS S.A.S.	2	10%
Traslados por no competencia	12	57%

Tabla 7. Total peticiones trasladadas

La tabla presentada corresponde a una muestra parcial de las solicitudes trasladadas por no competencia durante el periodo analizado. Dentro de esta muestra, se identifican cuatro entidades distritales que recibieron el mayor número de remisiones:

- Secretaría Distrital de Gobierno, con 3 solicitudes (14%).
- Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Integración Social y Capital Salud EPS-S S.A.S., cada una con 2 solicitudes (10%).

Estas entidades concentran el 43% de los trasladados incluidos en esta muestra (9 de 21 registros).

De igual manera, se trasladaron tres peticiones a entidades del orden nacional o territorial, conforme a su competencia:

1. La petición identificada con el número 4815982025 en *Bogotá Te Escucha* fue remitida a la Policía Metropolitana de Bogotá mediante el oficio 1053 del 15 de septiembre de 2025, y a la Secretaría Distrital de Gobierno a través del sistema.
2. La petición con número 4825652025 fue enviada al Ministerio del Trabajo, con copia a la Personería Municipal de Barrancabermeja, mediante el oficio 1052 del 15 de septiembre de 2025.
3. La petición registrada con el número 5203862025 fue remitida a la Secretaría de Infraestructura del municipio de Soacha, mediante el oficio 1111 del 30 de septiembre de 2025.

Estos trasladados se realizaron en cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de garantizar que las solicitudes sean gestionadas 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 2 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 51 requerimientos registrados durante el periodo, se encuentran 20 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 septiembre se recibieron un total de **31 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

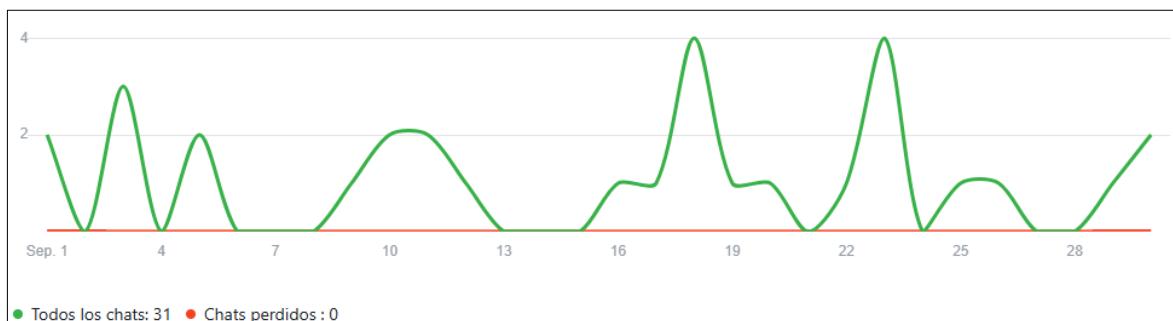


Ilustración 6. Chat página web

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	31	0	0	0	0	15
Facebook	90	0	1	0	2	68
WhatsApp	133	0	4	0	4	82
TOTAL	254	0	5	0	6	165

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	255	0	6	165	168:23:45
TOTAL	255	0	6	165	7d 00:23:45

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:03	459	00:20:52	1	1
00:00:03	459	00:20:52	1	1

Tabla 7. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional se incrementó a 7 minutos. Sin embargo, es importante precisar que en varios casos los tiempos de atención se ven condicionados por la información requerida a otras áreas, lo cual puede incidir en la oportunidad de la respuesta.

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 continua con la revisión de 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.

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 institucional recibió un total de dos calificaciones distribuidas de manera equitativa entre valoraciones positivas (1) y negativas (1). Esta distribución sugiere una percepción dividida por parte de los usuarios, lo cual destaca la importancia de seguir monitoreando este tipo de retroalimentación para identificar oportunidades de mejora en la atención brindada.

17. Conclusiones

- a) Durante el período 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 59% 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 71% 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 (86%), mientras que solo un 4% corresponde a personas jurídicas y un 10% a requerimientos anónimos.
- e) La mayor participación ciudadana, según estrato socioeconómico, provino de personas de estrato 3 y 2, con un 76% 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 aumentó a 7 días, frente al período 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 46% de los registros, seguido de Temas administrativos y financieros (2%).
- h) Durante el período se realizó el traslado de 21 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 trasladados y no el total de solicitudes registradas.

- i) Se atendieron 223 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) Durante el período se registró 1 calificación positiva en el chat institucional.

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 Relacionamiento con el 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.