



Capital

Informe PQRS

“Bogotá te escucha”

Sistema distrital para la gestión de peticiones
ciudadanas

OCTUBRE 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., noviembre 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	8
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	11
16. Estadísticas de atención en el chat	12
17. Conclusiones.....	14
18. Recomendaciones.....	14

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. Solicituds de información</i> -----	6
<i>Tabla 2. Calidad del requirente</i> -----	7
<i>Tabla 3. Peticiones cerradas</i> -----	9
<i>Tabla 4. Subtemas más reiterados</i> -----	9
<i>Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta</i> -----	10
<i>Tabla 6. Total peticiones trasladadas</i> -----	11
<i>Tabla 7. Informe Jivochat</i> -----	13
<i>Tabla 8. 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 **33 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

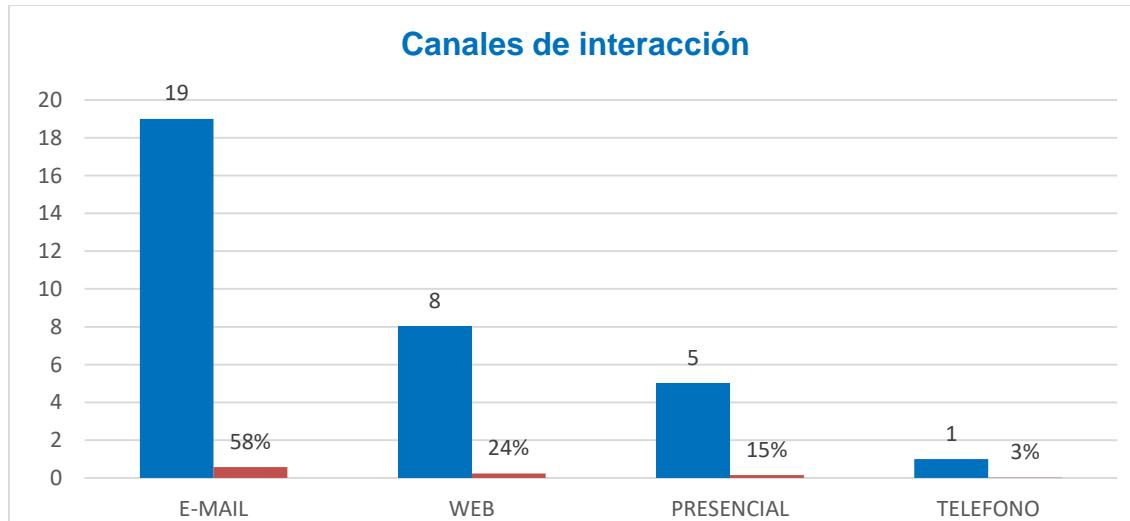


Ilustración 2. Canales de interacción

La gráfica presenta los canales a través de los cuales la ciudadanía ha interactuado con la entidad. De un total de 33 solicitudes, el correo electrónico fue el medio más utilizado, con 19 registros, lo que representa el 58% del total. Le siguen el canal web con 8 solicitudes (24%) y la atención presencial con 5 casos (15%).

En menor proporción se encuentra el canal telefónico, con solo 1 solicitud (3%).

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

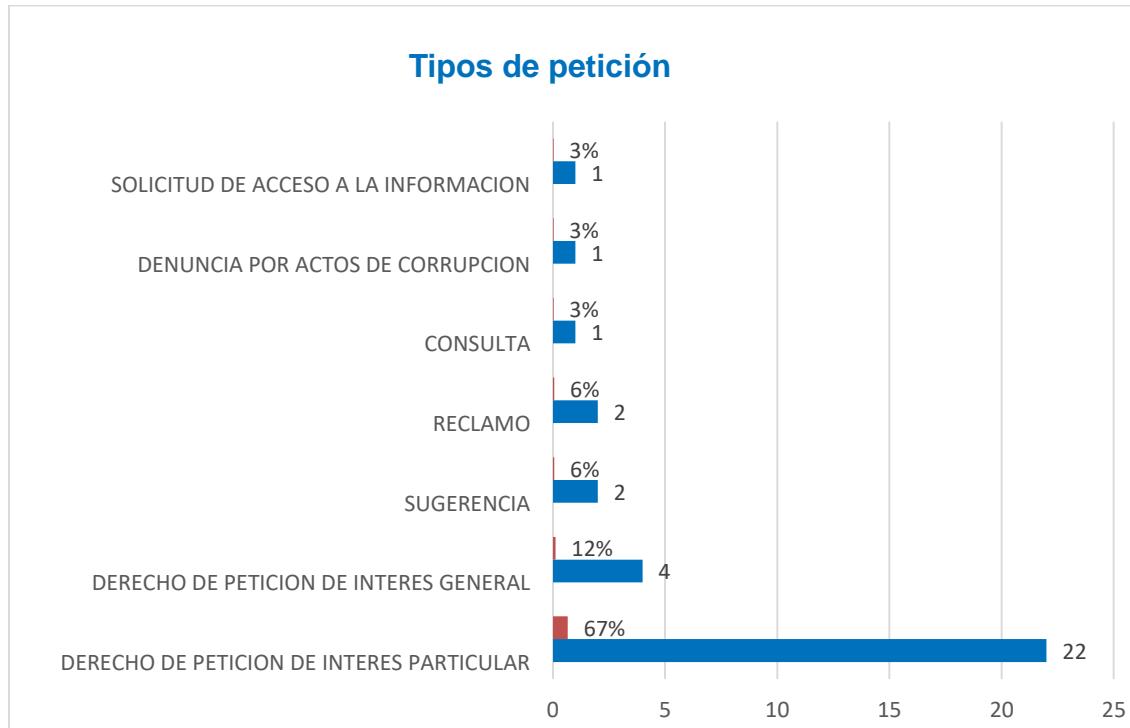


Ilustración 3. Tipos de petición

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 22 registros, lo que representa el 67% del total. Esto indica que la ciudadanía se enfoca principalmente en asuntos que afectan directamente su situación individual.

En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general, con 4 registros (12%), lo que evidencia una menor participación en temas de carácter colectivo.

Posteriormente, se ubican los reclamos y las sugerencias, cada uno con 2 registros (6%), lo cual refleja tanto inconformidades como aportes para mejorar la gestión institucional.

Por último, las categorías de consulta, denuncia por actos de corrupción y solicitud de acceso a la información registran 1 caso cada una (3%), mostrando una baja frecuencia de este tipo de peticiones en comparación con las demás.

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 atención a la denuncia registrada en Bogotá Te Escucha bajo el número **5919322025**, se informa que se requirió al ciudadano la ampliación de la información, toda vez que la suministrada inicialmente no resultaba suficiente para efectuar el traslado o trámite correspondiente dentro de la entidad.

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
5563612025	X			2

Tabla 1. Solicitud de información

La petición con número **5563612025** fue asignada al área competente para su respectivo trámite. La respuesta a la 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 33 solicitudes registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 28 requerimientos, lo que representa aproximadamente el 85% del total.

Por otra parte, se registraron 4 solicitudes como anónimo, equivalentes al 12%, y 1 solicitud presentada por una persona jurídica, que corresponde al 3% del total consolidado.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 12% (4) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 88% (29) 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	4	12%
Identificado	29	88%
Total	33	100%

Tabla 2. Calidad del requirente

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

Durante este periodo, una persona suministró información sobre el lugar donde ocurrieron los hechos que motivaron su petición, correspondiente a la localidad de La Candelaria.

Sin embargo, la información relacionada con la localidad de ocurrencia de los hechos continúa siendo limitada, debido a que la mayoría de los requerimientos están asociados a solicitudes de notas periodísticas o cubrimientos de eventos, casos en los cuales este dato no resulta pertinente o necesario para la gestión de la petición.

8. Participación por estrato

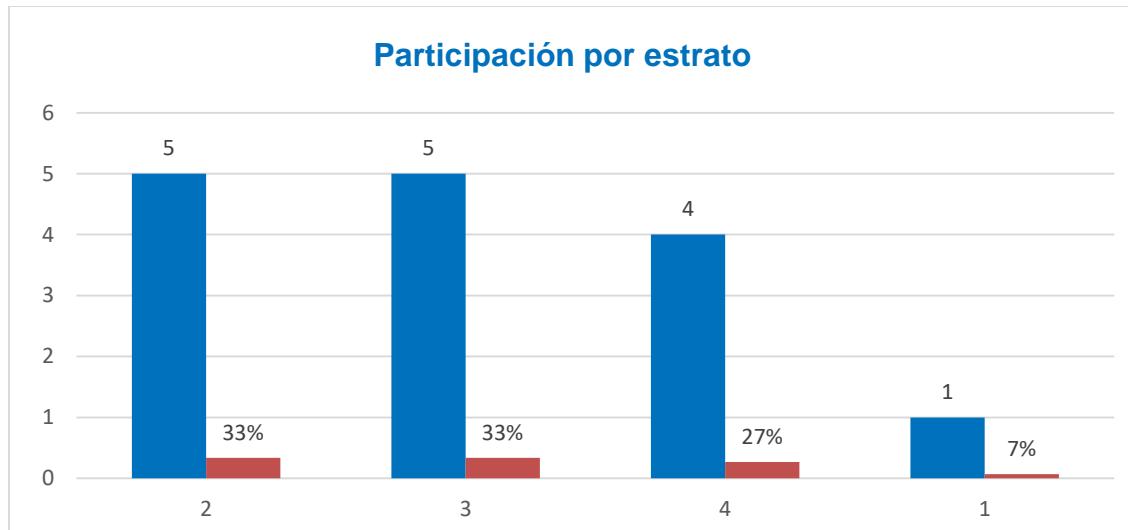


Ilustración 5. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se observa que la mayor participación corresponde a ciudadanos de estrato 2 y 3, con 5 peticiones cada uno, lo que representa el 33% del total en ambos casos.

En segundo lugar, se ubican los ciudadanos de estrato 4, con 4 solicitudes, que equivalen al 27% del total. Finalmente, el estrato 1 registra una petición, correspondiente al 7%.

Es importante tener en cuenta que esta gráfica incluye únicamente las peticiones en las que se dispone del dato del estrato socioeconómico, ya que no todos los ciudadanos registran esta información 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	21	13	34
Total general	21	13	34

Tabla 3. Peticiones cerradas

Actualmente la única dependencia que gestiona estas solicitudes es la Secretaría General, se observa que de los 33 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han cerrado 21, lo que representa un 64% 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	10	29%
Servicio social	7	21%
Temas administrativos y financieros	6	18%
Proyectos de televisión	4	12%
Programación general	3	9%
Cubrimiento de eventos	2	6%
Visita técnica/administrativas/educativas	1	3%
Senal de television	1	3%
TOTAL GENERAL	34	100%

Tabla 4. Subtemas más reiterados

La tabla muestra que la mayoría de los subtemas clasificados en el sistema Bogotá Te Escucha corresponden a Participación en programas, con 10 solicitudes, lo que representa el 29% del total. Este resultado 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 Servicio social, con 7 solicitudes (21%), lo que refleja principalmente requerimientos relacionados con la difusión de personas desaparecidas.

Le siguen los Temas administrativos y financieros, con 6 registros (18%), y los Proyectos de televisión, con 4 solicitudes (12%), que agrupan peticiones asociadas a procesos internos o de producción.

Por su parte, Programación general reporta 3 solicitudes (9%), mientras que los subtemas Cubrimiento de eventos, Visita técnica/administrativas/educativas y Señal de televisión presentan una participación menor, con 2, 1 y 1 solicitudes, equivalentes al 6%, 3% y 3% respectivamente.

Este comportamiento permite identificar los temas que generan mayor interés o necesidad de contacto por parte de la ciudadanía, información que resulta valiosa para fortalecer las estrategias de comunicación, participación y 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 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.

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	QUEJA	SUGERENCIA
8	8	6	8	1	1
8	8	6	8	1	1

Tabla 5. 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 7 días, lo que representa un aumento frente al periodo anterior. Esto evidencia la necesidad de continuar con la mejora en la 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	%
Secretaría Distrital de Gobierno	3	38%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	13%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	13%
Secretaría de Educación del Distrito	1	13%
Entidad Nacional	1	13%
Traslados por no competencia	7	88%

Tabla 6. Total peticiones trasladadas

La tabla presentada corresponde a una muestra de las solicitudes trasladadas por no competencia durante el periodo analizado. Dentro de esta muestra, se identifican cinco entidades que recibieron remisiones, cuatro de ellas del orden distrital y una de carácter nacional.

- Secretaría Distrital de Gobierno, con 3 solicitudes (38%), concentra el mayor número de traslados.
- Las Secretarías Distritales de Movilidad, Ambiente y Educación, registran 1 solicitud cada una (13%).

En total, se realizaron 7 traslados por no competencia, lo que representa el 88% del total de peticiones analizadas. Este comportamiento evidencia que la mayoría de los requerimientos correspondían a temas fuera del ámbito de acción de la entidad remitente, razón por la cual fueron direccionados a las instituciones competentes para su gestión.

De igual manera, se trasladó 1 petición a RTVC Sistema de Medios Públicos mediante el oficio 1222 de 21 de octubre de 2025, conforme a su competencia.

Los traslados se realizaron en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano, garantizando que las solicitudes sean tramitadas por las entidades competentes y que la ciudadanía reciba una respuesta oportuna, adecuada y conforme a derecho.

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 periodo

Del total de 33 requerimientos registrados durante el periodo, se encuentran 12 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 octubre se recibieron un total de **22 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

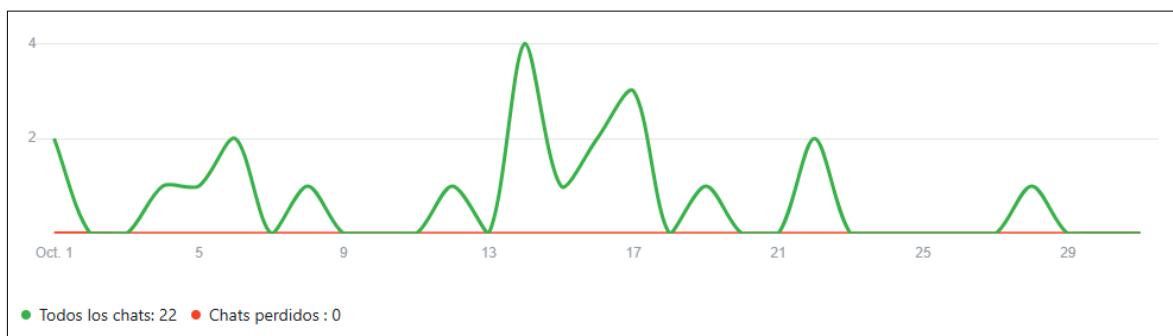


Ilustración 6. Chat página web

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	22	0	0	0	0	12
Facebook	53	0	0	0	0	43

WhatsApp	112	0	2	0	2	72
TOTAL	187	0	2	0	2	127

Tabla 7. Informe Jivochat

Reporte general de chats por agente					
Sitio	Chats aceptados	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Todos los sitios	187	0	2	127	148:31:03
TOTAL	187	0	2	127	6d 04:31:03

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:00	322	00:21:37	1	2
00:00:00	322	00:21:37	1	2

Tabla 8. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional fue de 5 minutos, con una duración promedio de las conversaciones de 21 minutos y 37 segundos. Este comportamiento evidencia un nivel de atención sostenido, aunque los tiempos de respuesta pueden variar en función de la complejidad de cada solicitud o de la necesidad de consultar información con otras áreas.

Cabe aclarar que los registros de chats aceptados sin respuesta se deben, en su mayoría, a interacciones que ingresaron durante los fines de semana o en momentos en que el sistema permanecía abierto sin atención activa. En estos casos, el agente aceptó el chat, pero no alcanzó a responder ni cerrarlo correctamente. Esta situación ha sido identificada como una acción susceptible de mejora en el proceso de atención.

Por otro lado, los mensajes clasificados como “sin conexión” corresponden a aquellos enviados por la ciudadanía fuera del horario laboral o durante los fines de semana. Sin embargo, estos mensajes son revisados y gestionados el siguiente día hábil, garantizando la continuidad del servicio.

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 tres calificaciones, distribuidas en una positiva y dos negativas. Esta proporción sugiere una percepción mixta por parte de los usuarios y resalta la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de atención y seguimiento para mejorar la experiencia de la ciudadanía en los canales digitales.

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 58% 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 (88%), mientras que un 12% corresponde a requerimientos anónimos.
- e) La mayor participación ciudadana, según estrato socioeconómico, provino de personas de estrato 3 y 2, con un 66% 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 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 sigue siendo Participación en programas, con un 29% de los registros, seguido de servicio social con un 21%.
- h) Durante el periodo se realizó el traslado de 8 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 187 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 y 2 calificaciones negativas.

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.