



Informe PQRS

"Bogotá te escucha"
Sistema distrital para la gestión de peticiones
ciudadanas

NOVIEMBRE 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., diciembre de 2025

Contenido

Ilustraciones	3
Tablas	3
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad	4
2. Canales de interacción	5
3. Tipologías o modalidades	5
4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género.....	6
5. Solicitudes de información	7
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	15
18. Recomendaciones	16

Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Total de requerimientos</i>	4
<i>Ilustración 2. Canales de interacción</i>	5
<i>Ilustración 3. Tipos de petición</i>	6
<i>Ilustración 4. Tipo de requirente</i>	7
<i>Ilustración 5. Participación por estrato</i>	8
<i>Ilustración 6. Chat página web</i>	13

Tablas

<i>Tabla 1. Calidad del requirente</i>	8
<i>Tabla 2. Peticiones cerradas</i>	9
<i>Tabla 3. Subtemas más reiterados</i>	10
<i>Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta</i>	11
<i>Tabla 5. Total peticiones trasladadas</i>	11
<i>Tabla 6. Informe Jivochat</i>	13
<i>Tabla 7. Reporte general Jivochat</i>	14

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 **18 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.

Es importante señalar que, de acuerdo con el comportamiento histórico de Canal Capital, los dos últimos meses del año suelen presentar una menor participación de la ciudadanía en los canales de atención, debido a la reducción de consultas relacionadas con los servicios y a las dinámicas propias del cierre de año, que disminuyen la interacción habitual del público. Asimismo, durante noviembre se brindó información clara y oportuna a los usuarios, lo que permitió resolver de manera inmediata varias solicitudes y aclarar dudas frecuentes sin que fuera necesario radicar PQRSD adicionales. Esto explica la disminución significativa registrada en el periodo.

2. Canales de interacción

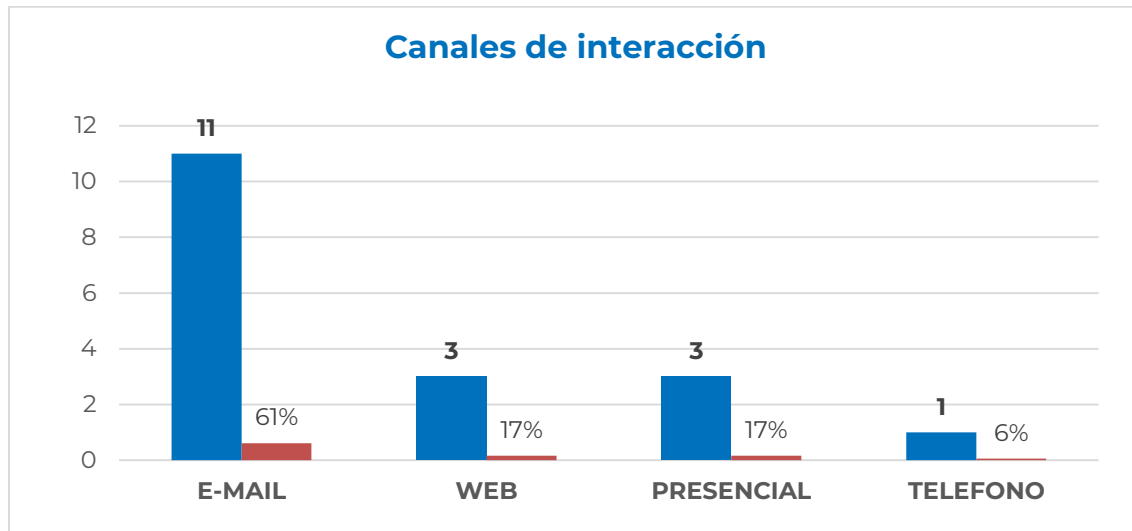


Ilustración 2. Canales de interacción

La gráfica muestra los canales a través de los cuales la ciudadanía interactuó con Canal Capital durante el periodo analizado. De un total de 18 solicitudes, el correo electrónico fue el medio más utilizado, con 11 registros, que corresponden al 61% del total.

En segundo lugar, se encuentran el canal web y la atención presencial, cada uno con 3 solicitudes, equivalentes al 17% respectivamente. Finalmente, el canal telefónico registró 1 solicitud, lo que representa el 6% del total.

Este comportamiento evidencia una preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, que continúa siendo el medio más accesible y utilizado por la ciudadanía para comunicarse con la entidad. Esto reafirma la importancia de mantener una atención oportuna y eficiente en estos canales para responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios.

3. Tipologías o modalidades

De acuerdo con la tipología de las peticiones registradas, se evidencia que durante el periodo evaluado la mayoría de las solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, con 13 registros, lo que representa el 72% del total.

En segundo lugar se encuentran los derechos de petición de interés general, con 3 solicitudes (17%), lo que muestra una menor participación en temas de carácter colectivo.

Finalmente, las categorías de reclamo y denuncia por actos de corrupción registran 1 caso cada una (6%), lo que indica una baja frecuencia de este tipo de peticiones en comparación con las demás tipologías.

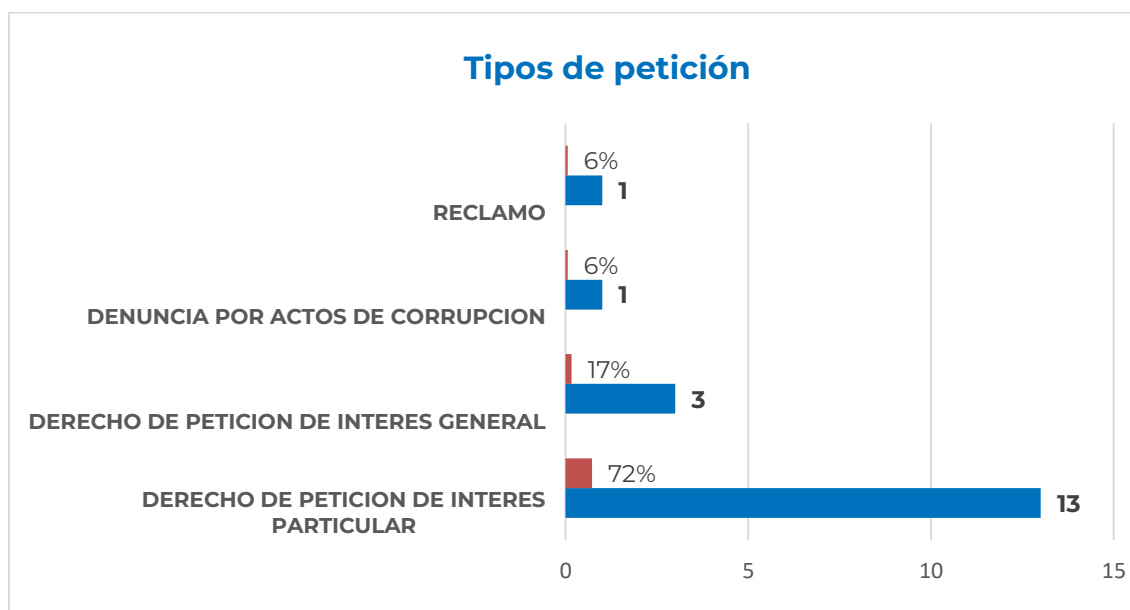


Ilustración 3. Tipos de petición

Este comportamiento confirma una tendencia marcada hacia la presentación de solicitudes orientadas a la resolución de situaciones particulares, mientras que los asuntos de interés general o las denuncias mantienen una participación considerablemente menor en la interacción ciudadana con Canal Capital.

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 **6444912025**, se informa que fue trasladada a Secretaría de Movilidad por ser de su competencia. 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. 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 presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información.

Durante el periodo de reporte no se recibieron ni se negaron solicitudes de información, lo que refleja el cumplimiento de los principios de acceso a la información, transparencia y atención oportuna por parte de Canal Capital.

6. Participación por tipo de requirente



Ilustración 4. Tipo de requirente

De las 18 solicitudes registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 17 requerimientos, lo que representa el 94% del total. Por otra parte, se registró 1 solicitud como anónimo, equivalente al 6% del total consolidado.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 6% (1) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 94% (17) 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	1	6%
Identificado	17	94%
Total	18	100%

Tabla 1. Calidad del requirente

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

Durante el periodo evaluado, tres personas suministraron información sobre la localidad donde se originaron los hechos relacionados con su petición. Las solicitudes se distribuyeron de manera equitativa entre Chapinero, Santa Fe y Kennedy, cada una con 1 registro, correspondiente al 33% del total.

La información sobre la localidad continúa siendo limitada, ya que en la mayoría de los casos las peticiones están relacionadas con solicitudes de notas periodísticas o cubrimientos de eventos, situaciones en las que este dato no es relevante para la gestión de la solicitud. Esto explica por qué solo una parte mínima de los usuarios reporta la localidad asociada a su requerimiento.

8. Participación por estrato

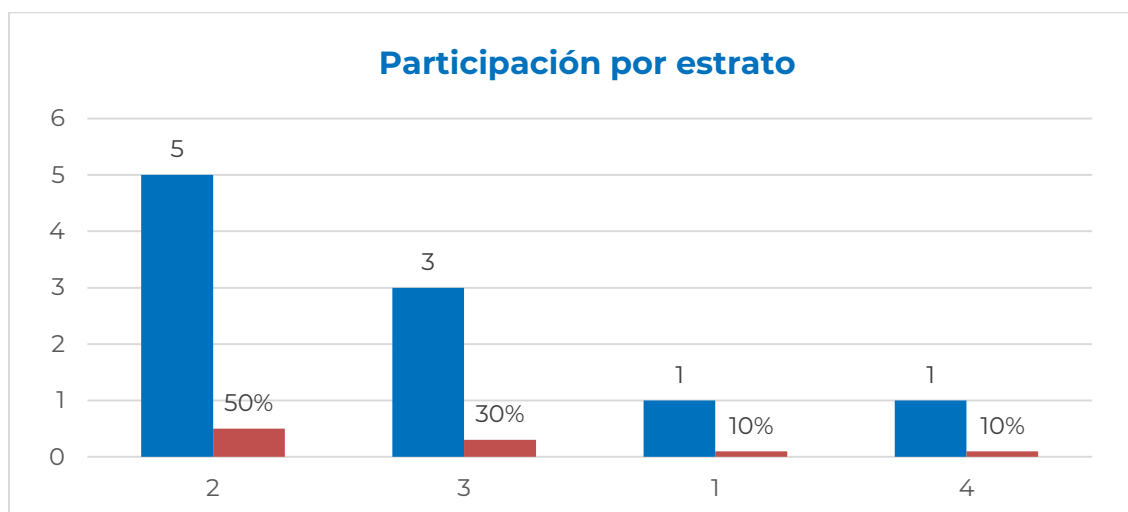


Ilustración 5. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se observa que la mayor participación corresponde a ciudadanos de estrato 2, con 5 peticiones, lo que

representa aproximadamente el 50% del total de solicitudes en las que se registró este dato.

En segundo lugar se encuentran los ciudadanos de estrato 3, con 3 peticiones (30%). Finalmente, los estratos 1 y 4 registran 1 solicitud cada uno, equivalentes al 10% respectivamente.

Es importante señalar 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
Secretaria General	14	9	23
Total general	14	9	23

Tabla 2. Peticiones cerradas

Actualmente la única dependencia que gestiona estas solicitudes es la Secretaría General, se observa que de los 18 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han cerrado 14, lo que representa un 78% 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	15	65%
Servicio social	2	9%
Proyectos de televisión	1	4%
Visita técnica/administrativas/educativas	1	4%
Temas administrativos y financieros	1	4%
Temas de contratación y personal	1	4%
Administración del talento humano	1	4%
Programación general	1	4%
TOTAL GENERAL	23	100%

Tabla 3. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que el subtema participación en programas concentra la mayor cantidad de solicitudes registradas, con 15 casos, lo que representa el 65% del total. Este resultado muestra un interés de la ciudadanía en participar activamente en las producciones o espacios ofrecidos por el canal, reflejando una alta demanda por oportunidades de visibilidad, interacción o vinculación con los contenidos televisivos.

En segundo lugar, se encuentra servicio social, con 2 solicitudes (9%), las cuales suelen asociarse a requerimientos de difusión de información relevante para la comunidad, como personas desaparecidas.

Los subtemas proyectos de televisión, visita administrativa, temas administrativos y financieros, temas de contratación y personal, administración del talento humano y programación general registran 1 solicitud cada uno (4%), lo que evidencia un nivel de participación significativamente menor en estas categorías. Estos casos, aunque puntuales, permiten identificar intereses de la ciudadanía relacionados con procesos internos, temas contractuales, gestión administrativa y aspectos técnicos del 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.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA
Secretaria General	7	6	9	13
Total general	7	6	9	13

Tabla 4. 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. Es importante precisar que este análisis se realizó únicamente sobre las solicitudes que ya cuentan con respuesta definitiva.

El tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 6 días, lo que refleja una disminución frente al periodo anterior. Este resultado demuestra una mejora en la eficiencia de la atención y un compromiso institucional con brindar respuestas oportunas 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	%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	1	20%
Secretaria Distrital de Gobierno	1	20%
Secretaria Distrital de Cultura Recreación Y Deporte	1	20%
Capital Salud EPS -S S.A.S.	1	20%
Secretaria Distrital de Movilidad	1	20%
Traslados por no competencia	5	100%

Tabla 5. Total peticiones trasladadas

La tabla presenta una muestra de las solicitudes trasladadas por no competencia durante el periodo analizado. En total, se registraron 5 traslados, distribuidos de la siguiente manera:

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Cultura
- Capital Salud EPS–S.A.S.
- Secretaría Distrital de Movilidad

Cada entidad recibió 1 solicitud, equivalente al 20% del total analizado.

Los traslados se realizaron conforme a la normativa vigente en materia de atención a la ciudadanía, garantizando que cada petición fuera enviada a la entidad competente, con el fin de asegurar una respuesta adecuada y oportuna.

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 18 requerimientos registrados durante el periodo, se encuentran 4 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 noviembre se recibieron un total de **11 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

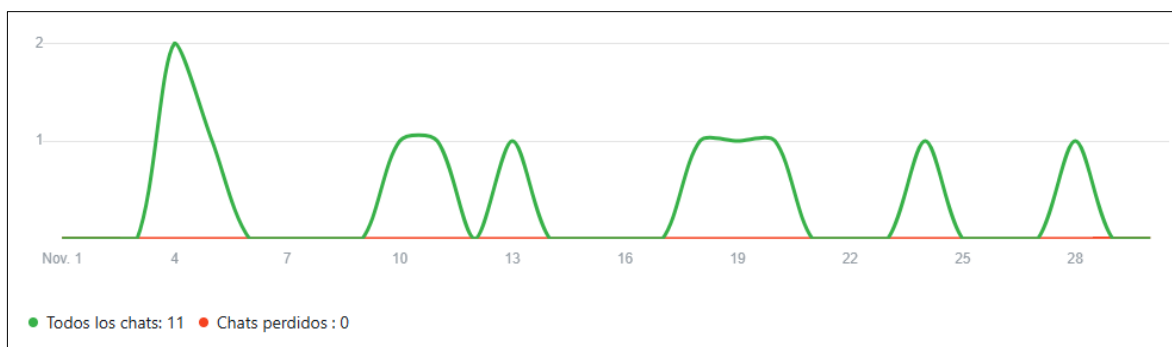


Ilustración 6. Chat página web

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	10	0	0	0	0	5
Facebook	38	0	1	0	1	28
WhatsApp	79	0	2	0	2	48
TOTAL	127	0	3	0	3	81

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	150	0	3	81	212:53:38
TOTAL	150	0	3	81	8d 20:53:38

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	218	00:17:01	0	1
00:00:00	218	00:17:01	0	1

Tabla 7. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional fue de 4 minutos, con una duración promedio de las conversaciones de 17 minutos. 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 una calificación negativa. Esta calificación 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 61% 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 72% 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 (94%), mientras que un 6% corresponde a requerimientos anónimos.
- e) La mayor participación ciudadana, según estrato socioeconómico, provino de personas de estrato 2, con un 50% 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 disminuyó a 6 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 65% de los registros, seguido de servicio social con un 9%.
- h) Durante el periodo se realizó el traslado de 5 peticiones a entidades distritales competentes, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando que las solicitudes sean atendidas por la autoridad correspondiente.
- i) Se atendieron 127 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 periodo se registró 1 calificación negativa 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 Relacionamento 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.