



INFORME PQRS



MAYO 2026

“Bogotá te escucha”

Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

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., junio de 2026
Relacionamiento con la ciudadanía

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	7
6. Participación por tipo de requirente.....	7
6.1 Calidad del requirente	8
7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período ...	9
8. Participación por estrato	9
9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período	10
10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	11
11. Subtemas veedurías ciudadanas.....	12
12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia ..	12
13. Total de peticiones trasladadas por no competencia	13
14. Peticiones recibidas por traslado	15
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	15
16. Estadísticas de atención en el chat	15
17. Conclusiones.....	18
18. Recomendaciones	19

Ilustraciones

Ilustración 1. Total de requerimientos -----	4
Ilustración 2. Canales de interacción -----	5
Ilustración 3. Tipos de petición -----	6
Ilustración 4. Tipo de requirente -----	8
Ilustración 5. Participación por estrato -----	10
Ilustración 6. Chat página web -----	15

Tablas

Tabla 1. Solicitudes de información -----	7
Tabla 2. Calidad del requirente -----	8
Tabla 3. Peticiones cerradas -----	11
Tabla 4. Subtemas más reiterados -----	12
Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta -----	13
Tabla 6. Peticiones trasladadas -----	14
Tabla 7. Informe Jivochat -----	16
Tabla 8. Reporte general Jivochat -----	16

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

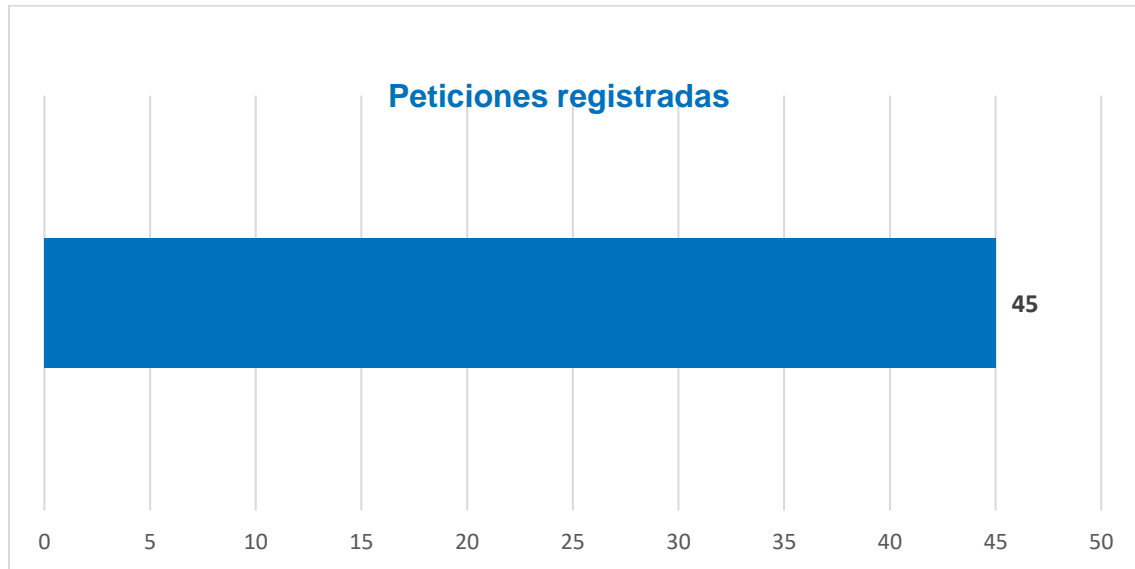


Ilustración 1. Total de requerimientos

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

La gráfica presenta los canales a través de los cuales la ciudadanía ha interactuado con la entidad. De un total de 45 interacciones registradas, el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 26 registros, lo que equivale al 58% del total. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con 10 interacciones (22%). Posteriormente, las redes sociales registraron 5 casos (11%), mientras que la atención presencial reportó 3 interacciones (7%). Finalmente, el canal telefónico presentó 1 interacción, correspondiente al 2% del total.

Este comportamiento evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, como principal medio de contacto con la entidad. Asimismo, se observa que los canales virtuales (correo electrónico, web y redes sociales) concentran el 91% de las interacciones, lo que refleja una alta adopción de herramientas digitales para la realización de consultas, solicitudes y trámites.

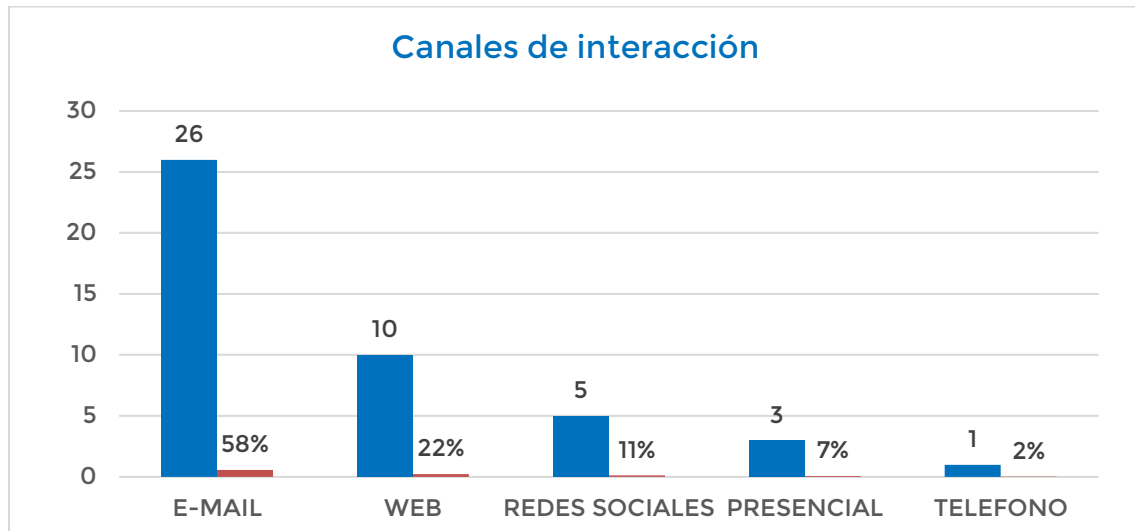


Ilustración 2. Canales de interacción

3. Tipologías o modalidades

De acuerdo con la tipología de las peticiones registradas durante el periodo analizado, se evidencia que la mayor proporción corresponde a los derechos de petición de interés particular, con 28 registros, equivalentes al 62 % del total de 45 peticiones. Este resultado refleja que la ciudadanía concentra sus solicitudes principalmente en asuntos de carácter individual, relacionados con necesidades específicas, trámites o requerimientos particulares ante la entidad.

En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general, con 10 registros (22%), lo que evidencia una participación significativa de la ciudadanía en temas de interés colectivo y asuntos que pueden impactar a grupos más amplios de la población. Posteriormente, los reclamos registraron 3 casos (7%), las denuncias por actos de corrupción alcanzaron 2 registros (4%), mientras que las sugerencias y las solicitudes de acceso a la información registraron 1 caso cada una, equivalentes al 2% del total respectivamente

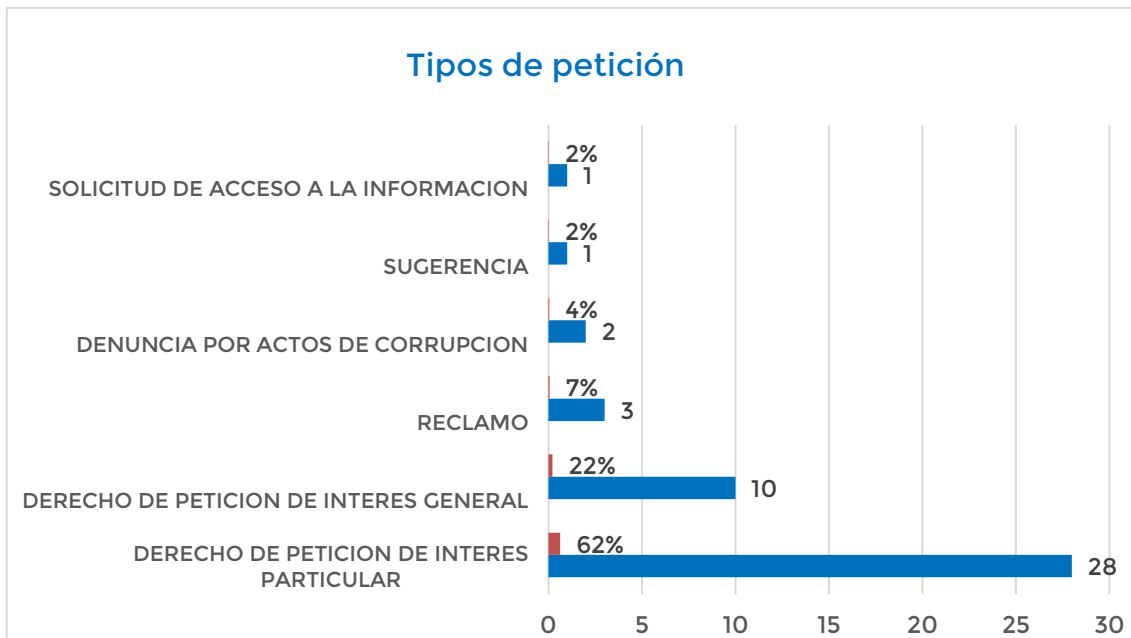


Ilustración 3. Tipos de petición

4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género

Con el propósito de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por posibles 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 presente reporte.

Esta iniciativa busca contribuir a la reducción de las barreras a las que pueden enfrentarse estos grupos poblacionales para la interposición de denuncias relacionadas con hechos de corrupción, promoviendo así escenarios de participación y el acceso a los mecanismos institucionales de control ciudadano.

Para el periodo objeto del presente informe, se registraron dos denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron trasladadas a las entidades competentes para el trámite correspondiente. Es importante precisar que ninguna de estas denuncias estuvo relacionada con actuaciones de los colaboradores o servidores de la entidad.

Asimismo, no se recibieron denuncias asociadas a situaciones relacionadas con enfoque de género durante el periodo evaluado.

5. Solicitudes de información

Atendiendo las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento con 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 de manera detallada la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública.

Este reporte tiene como objetivo garantizar la transparencia y el derecho de la ciudadanía a acceder a la información institucional, en concordancia con los principios de responsabilidad y gestión pública establecidos en la normatividad vigente, para el periodo de reporte se registró la siguiente solicitud de información:

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
3489702026	X			7

Tabla 1. Solicitudes de información

La petición con número 3489702026 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

De los 45 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentados por personas naturales, con un total de 35 solicitudes, lo que representa aproximadamente el 78 % del total de los casos reportados. Este resultado refleja que la interacción con la entidad proviene principalmente de ciudadanos que realizan solicitudes a título individual y plenamente identificados.

Por otra parte, se registraron 9 solicitudes presentadas de manera anónima, equivalentes al 20 % del total de requerimientos recibidos durante el periodo analizado. Estos registros aparecen clasificados como “en blanco” en el sistema de información, debido a que no se cuenta con datos de identificación del solicitante.

Adicionalmente, se recibió 1 solicitud presentada por una persona jurídica, correspondiente al 2 % del total de requerimientos registrados durante el periodo evaluado.

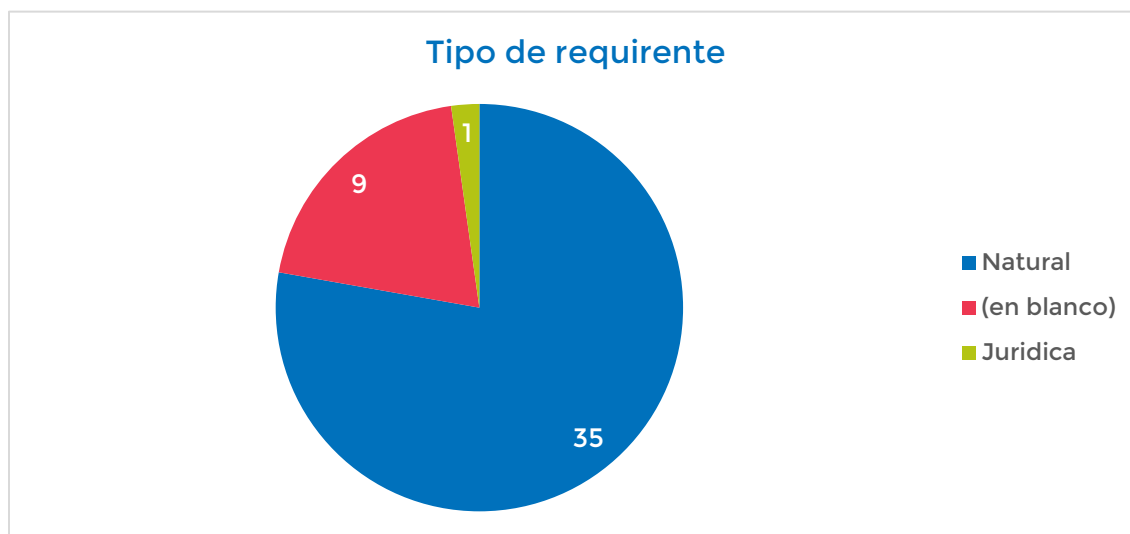


Ilustración 4. Tipo de requirente

En términos generales, la información muestra que la interacción con la entidad se concentra principalmente en personas naturales, mientras que una proporción menor corresponde a requerimientos anónimos y, en una participación muy reducida, a solicitudes presentadas por personas jurídicas. Este comportamiento evidencia que los servicios y canales de atención de la entidad son utilizados predominantemente por ciudadanos que gestionan requerimientos de carácter individual, manteniendo además espacios accesibles para la presentación de solicitudes anónimas.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 20% (9) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 80% (36) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	Número	%
Anónimo	9	20%
Identificado	36	80%
Total	45	100%

Tabla 2. Calidad del requirente

Este comportamiento demuestra que la interacción con la ciudadanía se concentra principalmente en personas naturales, lo que es coherente con la naturaleza del Canal, ya que los contenidos, servicios y atención institucional están dirigidos en su mayoría al público general.

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

Durante el período analizado, se registraron 4 solicitudes en las que la ciudadanía suministró información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos. A partir de estos registros, se observa que las localidades de Bosa, Fontibón, La Candelaria y Rafael Uribe Uribe reportaron 1 solicitud cada una, lo que equivale al 25 % del total respectivamente.

En este sentido, es importante aclarar que la información sobre la localidad no siempre es suministrada por la ciudadanía al momento de registrar la solicitud o, en algunos casos, no es un dato requerido, especialmente cuando los hechos reportados no están asociados a una ubicación específica.

La información relacionada con la localidad de ocurrencia de los hechos continúa siendo limitada, debido a que una parte significativa de los requerimientos está asociada a solicitudes de notas periodísticas o a cubrimientos de eventos, casos en los cuales este dato no resulta pertinente ni necesario para la gestión de la petición.

8. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se evidencia que la mayor participación corresponde a ciudadanos de estrato 3, con 9 peticiones, lo que representa aproximadamente el 53 % del total de los casos en los que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se ubican los ciudadanos de estrato 2, con 4 peticiones, equivalentes al 24 % del total. Por su parte, el estrato 1 registró 2 peticiones, correspondientes al 12 %, lo que evidencia una participación menor, aunque significativa dentro del conjunto de registros analizados.

Finalmente, los estratos 4 y 5 registraron 1 petición cada uno, representando individualmente el 6 % del total de los casos reportados. Estos resultados muestran una menor participación de los estratos socioeconómicos más altos durante el período evaluado

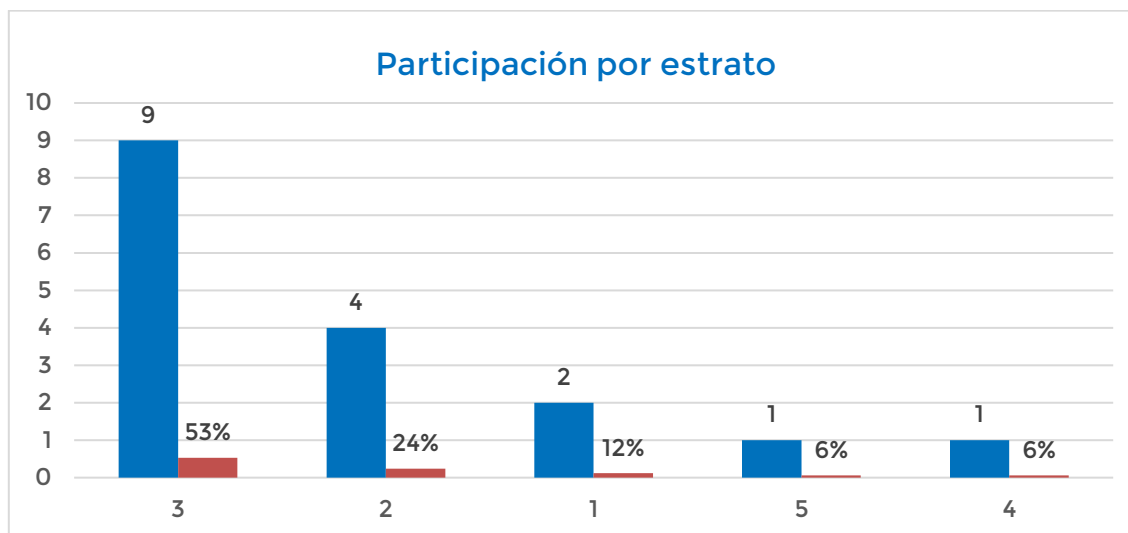


Ilustración 5. Participación por estrato

En términos generales, la información evidencia una mayor concentración de peticiones en los estratos 2 y 3, los cuales reúnen el 77 % de los registros con información disponible sobre esta variable. Es importante precisar que este análisis incluye únicamente las peticiones en las que se dispone de información sobre el estrato socioeconómico del ciudadano, dado que no en todos los casos este dato es suministrado al momento de registrar la solicitud.

9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

En la siguiente tabla se presenta el total de peticiones gestionadas por la entidad, discriminadas por período. Es importante precisar que las cifras corresponden a respuestas de fondo y definitivas entregadas a la ciudadanía, registradas en el sistema de gestión de peticiones.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaría General	28	11	39
Total general	28	11	39

Tabla 3. Peticiones cerradas

Actualmente, la única dependencia encargada de la gestión de estas solicitudes es la Secretaría General, en cabeza de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía. De acuerdo con la información reportada, durante el periodo actual se han cerrado 15 peticiones, mientras que en el periodo anterior se registraron 9 cierres, para un total acumulado de 24 peticiones atendidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

Esta información evidencia una disminución en la gestión de respuestas durante el periodo actual. En este sentido, resulta importante fortalecer las acciones que permitan dar continuidad a la gestión oportuna de las peticiones, garantizando una atención eficiente y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta a los ciudadanos.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones clasificadas por subtema, de acuerdo con los registros del sistema Bogotá Te Escucha durante el período evaluado. Para este análisis, se tuvieron en cuenta únicamente las peticiones que fueron cerradas con respuesta definitiva o mediante traslado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	18	32%
Traslado a entidades distritales	16	29%
Temas administrativos y financieros	7	13%
Servicio social	3	5%
Visita técnica/administrativas/educativas	3	5%
Programación general	2	4%
Administración del talento humano	2	4%
Repetición de programas	1	2%
Prácticas estudiantiles	1	2%
Defensor del ciudadano	1	2%
Proyectos de televisión	1	2%
Atención y servicio a la ciudadanía	1	2%
TOTAL GENERAL	56	100%

Tabla 4. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que el subtema con mayor número de registros corresponde a participación en programas, con 18 peticiones, lo que representa el 32 % del total. Este resultado refleja un alto interés de la ciudadanía en participar en los programas y espacios ofrecidos por la entidad.

En segundo lugar, se ubica el subtema de traslado a entidades distritales, con 16 peticiones (29 %), evidenciando una proporción significativa de requerimientos que, por competencia o naturaleza, deben ser gestionados por otras entidades del Distrito.

Posteriormente, los temas administrativos y financieros registran 7 peticiones, equivalentes al 13 % del total, lo que muestra una participación relevante de solicitudes relacionadas con aspectos operativos, presupuestales, contractuales o de gestión administrativa de la entidad.

Por otra parte, los subtemas de servicio social y visitas técnicas, administrativas y educativas presentaron 3 peticiones cada uno (5 %), mientras que programación general y administración del talento humano registraron 2 peticiones cada uno (4 %). Estas cifras reflejan una participación moderada de requerimientos asociados a procesos institucionales, actividades académicas y de relacionamiento con la ciudadanía.

En términos generales, el análisis permite identificar que la mayor concentración de requerimientos se orienta hacia la participación en programas y los traslados a entidades distritales, lo que evidencia tanto el interés de la ciudadanía por acceder a la oferta institucional como la necesidad de orientar adecuadamente algunas solicitudes hacia las entidades competentes para su atención y respuesta.

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 la distribución de las peticiones atendidas por la Secretaría General, de acuerdo con el tipo de solicitud registrada. Es importante aclarar que la información contenida en la tabla corresponde únicamente a las

peticiones que fueron solucionadas durante el período de reporte y contaron con una respuesta definitiva, por lo cual no se incluyen aquellas que permanecen en trámite o con respuestas parciales.

A nivel interno, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía continúa siendo la responsable de recibir y direccionar las solicitudes a las áreas competentes, garantizando una gestión integral y oportuna. Este análisis permite identificar los tipos de peticiones que concentran mayor demanda, lo cual constituye un insumo clave para optimizar los procesos internos y fortalecer la atención al ciudadano.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA
Secretaria General	7	7	3	7	2
Total general	7	7	3	7	2

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 recalcar que este análisis se realiza únicamente sobre las solicitudes que ya cuentan con respuesta definitiva.

De acuerdo con la información analizada, el tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 7 días, manteniéndose dentro de los niveles habituales de respuesta observados por la entidad. Este resultado evidencia la estabilidad en los tiempos promedio de atención y el cumplimiento de los procesos de gestión y respuesta de los requerimientos ciudadanos. Las variaciones que puedan presentarse entre períodos obedecen a las particularidades y niveles de complejidad de algunos casos, los cuales pueden demandar un mayor análisis por parte de las dependencias competentes.

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	%
Secretaria Distrital de Gobierno	5	29%
Secretaria Distrital de Ambiente	3	18%
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia Y Justicia	2	12%
Secretaria Distrital de Integración Social	2	12%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	1	6%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1	6%
Secretaria Distrital de Movilidad	1	6%
Secretaria Distrital de Salud	1	6%
Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	1	6%
Traslados por no competencia	17	100%

Tabla 6. Peticiones trasladadas

De acuerdo con la información registrada, durante el periodo analizado se realizaron 17 traslados por no competencia, lo que evidencia la necesidad de remitir algunas solicitudes a las entidades competentes para su adecuada gestión.

La entidad con mayor número de traslados fue la Secretaría Distrital de Gobierno, con 5 traslados (29 %). En segundo lugar, se encuentra la Secretaría Distrital de Ambiente, con 3 traslados (18 %).

Posteriormente, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Secretaría Distrital de Integración Social registraron 2 traslados cada una (12 % respectivamente). Finalmente, la Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la Secretaría Distrital de Movilidad, la Secretaría Distrital de Salud y la Orquesta Filarmónica de Bogotá registraron 1 traslado cada una (6 % respectivamente).

Estos traslados se realizan en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano, con el propósito de garantizar que las peticiones sean atendidas por las entidades competentes, asegurando así una respuesta oportuna, eficiente y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se remitieron por otras entidades un total de 3 peticiones las cuales fueron atendidas conforme a los términos establecidos por la Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

De los 45 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se identifican 17 peticiones pendientes de respuesta de fondo.

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 mayo se recibieron un total de 29 chats a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

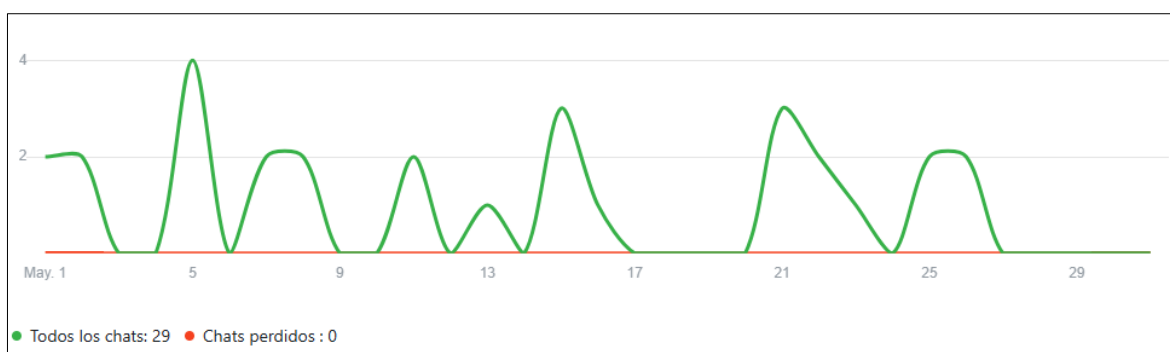


Ilustración 6. Chat página web

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 se renovó la integración de 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	29	0	0	0	0	10
Facebook	223	0	0	0	0	154
WhatsApp	142	0	0	0	3	83
TOTAL	394	0	0	0	3	247

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	394	0	3	247	136:00:13
TOTAL	394	0	3	247	5d 16:00:13

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	352	00:07:51	5	0
00:00:00	352	00:07:51	5	0

Tabla 8. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional aumentó a 6 minutos, mientras que la duración promedio de las conversaciones disminuyó a 7 minutos y 51 segundos. Este comportamiento evidencia que, aunque se presentó un incremento en el tiempo de primera respuesta, las interacciones tendieron a ser más eficientes en términos

de duración total de la atención. Sin embargo, los tiempos 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, estas interacciones no se pierden: son recuperadas, revisadas y gestionadas el siguiente día hábil, garantizando la continuidad del servicio y la atención oportuna a los requerimientos.

Es importante precisar que las interacciones recibidas a través del chat *no siempre son registradas* en el sistema Bogotá Te Escucha. Esto se debe a que, en la mayoría de los casos, las solicitudes realizadas por este canal se atienden y solucionan de manera inmediata, sin requerir su radicación formal en el sistema.

En este sentido, las peticiones que se reflejan en Bogotá Te Escucha corresponden únicamente a aquellas que, por su naturaleza, requieren un trámite formal, lo que explica la diferencia entre el número de interacciones atendidas por chat y las registradas en dicho sistema.

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.

En cuanto a la percepción del servicio, se registraron cinco (5) calificaciones positivas y no se presentaron calificaciones negativas, lo que evidencia una valoración favorable de la atención brindada a través del chat institucional. Este resultado refleja una experiencia satisfactoria por parte de los usuarios que hicieron uso del servicio durante el periodo evaluado.

17. Conclusiones

- a) Durante el periodo evaluado, la Secretaría General gestionó la totalidad de las solicitudes registradas, garantizando el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.
- b) La mayoría de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales, lo que evidencia que la atención se concentra principalmente en ciudadanos individuales.
- c) La tipología de las peticiones muestra una predominancia de los derechos de petición de interés particular y general consolidándose como los principales motivos de interacción con la entidad.
- d) La información relacionada con la localidad de ocurrencia de los hechos continúa siendo limitada, debido a que este dato no siempre es suministrado por la ciudadanía o no aplica según la naturaleza de la solicitud, lo que restringe el análisis territorial.
- e) Se evidenció un tiempo promedio de gestión de siete días, el cual se mantuvo estable frente al periodo anterior, sin variaciones significativas. Este comportamiento refleja continuidad en los niveles de oportunidad de respuesta, asociado a la atención de requerimientos que, en algunos casos, pueden requerir mayor análisis o gestión por parte de las dependencias competentes.
- f) Durante el periodo se realizaron traslados de solicitudes a 17 entidades distritales, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando que las peticiones sean atendidas por la autoridad correspondiente.
- g) El canal de chat institucional se consolida como un medio ágil de atención, permitiendo la solución inmediata de un número importante de solicitudes, aunque no todas requieren registro en el sistema Bogotá Te Escucha, lo que genera diferencias en los volúmenes reportados.
- h) En cuanto a la percepción del servicio en el chat institucional, se registraron cinco calificaciones positivas reflejando una valoración favorable por parte de la ciudadanía y evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo la calidad y oportunidad en la atención brindada.

18. Recomendaciones

- a) Fortalecer las acciones orientadas a garantizar la claridad, pertinencia y calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría General frente a los distintos tipos de solicitudes.
- b) Mantener la optimización de los procesos internos de atención y seguimiento, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y garantizar la gestión oportuna y eficaz de los requerimientos.
- c) Reforzar la recolección de información sociodemográfica, como localidad y estrato, cuando sea pertinente, para mejorar el análisis territorial y la priorización de las solicitudes.
- d) Continuar monitoreando y evaluando los subtemas de mayor demanda, especialmente participación en programas para orientar la asignación de recursos y acciones de atención.
- e) Recordar a las áreas responsables la importancia de cumplir los plazos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, evitando retrasos que puedan afectar la percepción ciudadana sobre la entidad.
- f) Fortalecer los lineamientos para el registro y cierre adecuado de interacciones en el chat institucional, evitando casos de chats aceptados sin respuesta y mejorando la trazabilidad del servicio.
- g) Continuar fortaleciendo la eficiencia en la gestión de las peticiones, mediante la consolidación de buenas prácticas y protocolos internos que permitan mantener tiempos de respuesta oportunos, especialmente frente a requerimientos que demandan mayor nivel de análisis y trámite.