



INFORME PQRS



AGOSTO 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., septiembre 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	8
8. Participación por estrato	10
9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período.....	11
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 ...	13
13. Total de peticiones trasladadas por no competencia	13
14. Peticiones recibidas por traslado.....	14
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	15
16. Estadísticas de atención en el chat.....	15
17. Conclusiones	16
18. Recomendaciones	17

Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Total de requerimientos</i>	4
<i>Ilustración 2. Canales de interacción</i>	5
<i>Ilustración 3. Tipos de petición</i>	5
<i>Ilustración 4. Tipo de requirente</i>	7
<i>Ilustración 5. Participación por estrato</i>	10
<i>Ilustración 6. Atenciones por la sede electrónica</i>	15
<i>Ilustración 7. Atenciones por Facebook</i>	16

Tablas

<i>Tabla 1. Calidad del requirente</i>	8
<i>Tabla 2. Localidad de los hechos</i>	9
<i>Tabla 3. Peticiones cerradas</i>	11
<i>Tabla 4. Subtemas más reiterados</i>	12
<i>Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta</i>	13
<i>Tabla 5. Peticiones trasladadas</i>	14

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

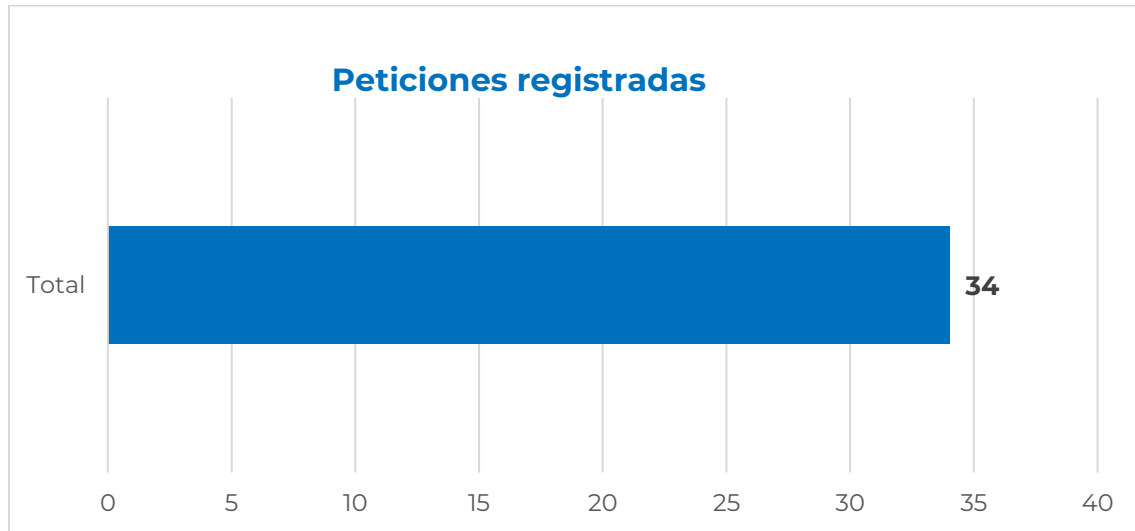


Ilustración 1. Total de requerimientos

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 **34 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

Durante el período analizado se registraron 34 interacciones, de las cuales el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 22 registros, equivalentes al 65% del total. En segundo lugar, se ubicó el canal web, con 6 interacciones (18%), seguido de redes sociales, con 4 interacciones (12%). Por su parte, los canales presencial y telefónico registraron 1 interacción cada uno, correspondientes al 3% del total, respectivamente.

Los resultados evidencian una marcada preferencia por los canales digitales como principal medio de relacionamiento con la entidad. En conjunto, el correo electrónico, el canal web y las redes sociales concentraron 32 de las 34

interacciones, equivalentes aproximadamente al 94% del total, lo que refleja una alta utilización de medios virtuales para la presentación de solicitudes y requerimientos. En contraste, la atención presencial y telefónica representaron cerca del 6% de las interacciones, evidenciando una participación significativamente menor de estos canales.

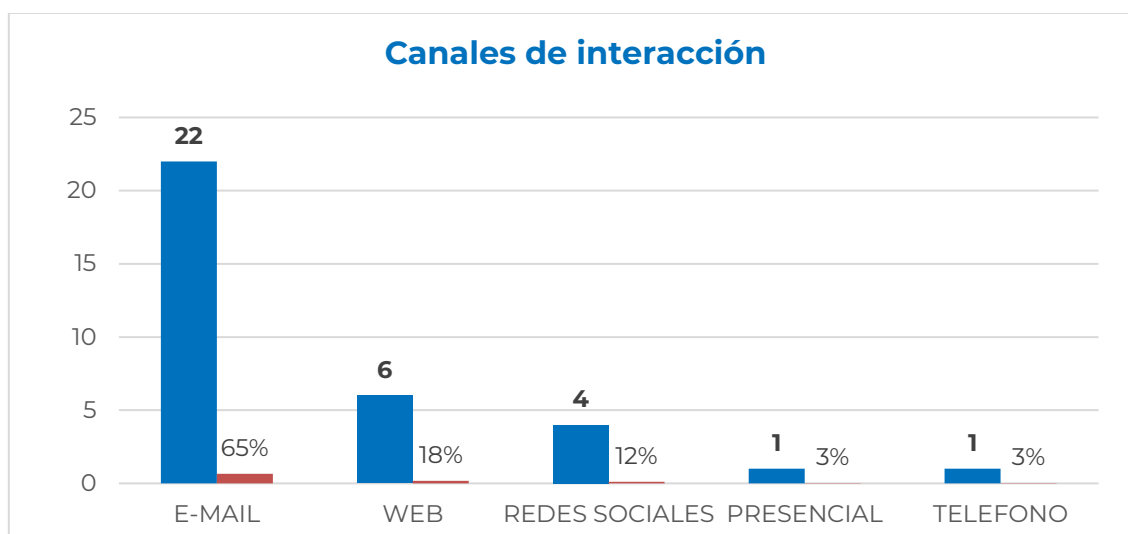


Ilustración 2. Canales de interacción

3. Tipologías o modalidades

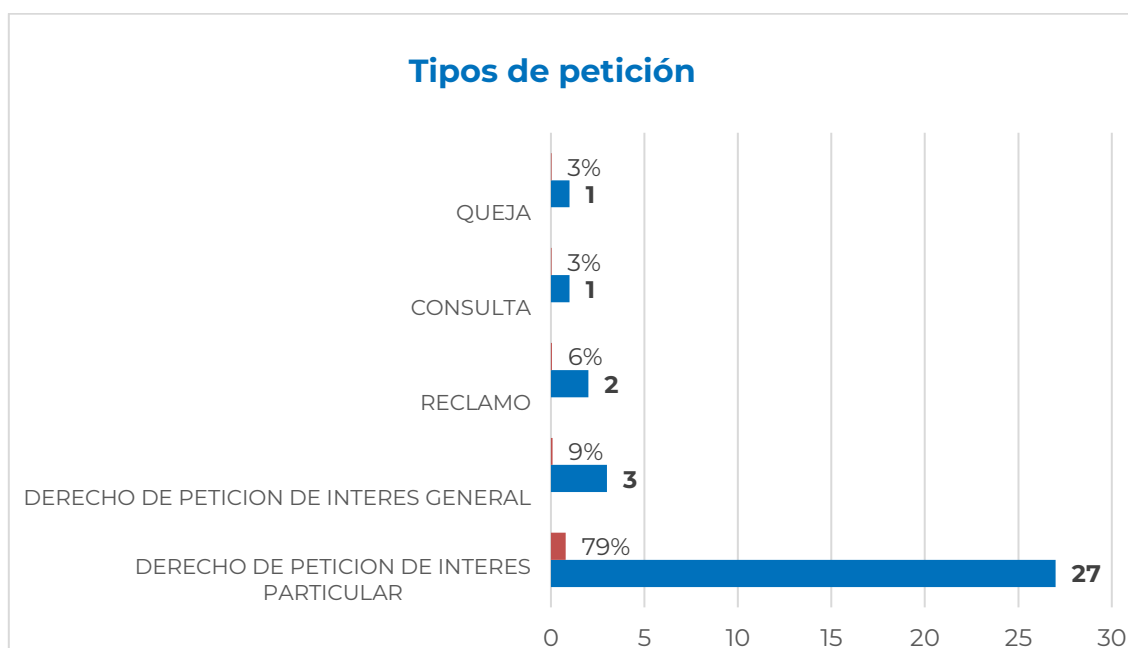


Ilustración 3. Tipos de petición

De acuerdo con la tipología de las peticiones registradas durante el período analizado, se observa que los derechos de petición de interés particular constituyen la categoría con mayor participación, con 27 registros, equivalentes al 79% del total de 34 peticiones. Este resultado evidencia que la ciudadanía acudió principalmente a Canal Capital para presentar solicitudes relacionadas con situaciones, necesidades o requerimientos de carácter individual.

En segundo lugar, se ubicaron los derechos de petición de interés general, con 3 registros (9%), lo que refleja una menor participación de solicitudes relacionadas con asuntos colectivos o de interés para la comunidad. Por su parte, los reclamos registraron 2 casos (6%), mientras que las categorías de consulta y queja registraron 1 caso cada una, equivalentes al 3% del total, respectivamente.

En términos generales, la distribución evidencia que el 88% de los requerimientos correspondieron a derechos de petición, tanto de interés particular como de interés general, consolidándose como el principal mecanismo utilizado por la ciudadanía para presentar solicitudes ante Canal Capital. Asimismo, la participación de reclamos, consultas y quejas fue reducida, lo que refleja una menor frecuencia de manifestaciones de inconformidad, solicitudes de orientación o requerimientos asociados a estas tipologías durante el período analizado.

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, no se registraron denuncias por presuntos actos de corrupción. 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.

Es importante destacar que durante el período objeto de análisis, no se registraron solicitudes de información.

6. Participación por tipo de requirente

De los 34 requerimientos registrados durante el período analizado, se evidencia que la mayoría fueron presentados por personas naturales, con un total de 28 solicitudes, equivalentes al 82% del total. Este comportamiento refleja que la interacción con Canal Capital proviene principalmente de ciudadanos que presentan sus requerimientos de manera individual, haciendo uso de los canales de atención dispuestos por la entidad.

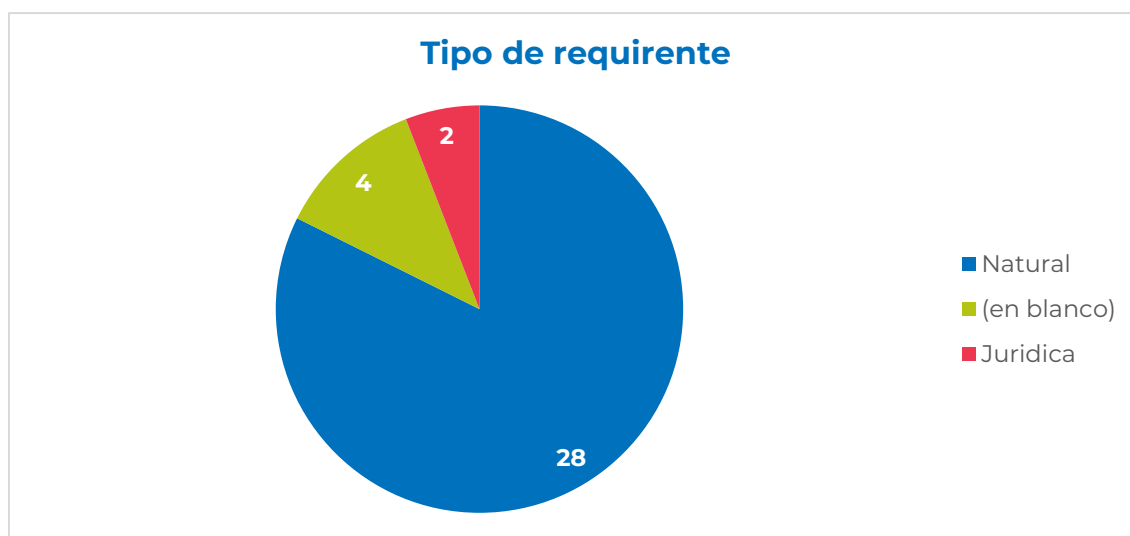


Ilustración 4. Tipo de requirente

Por otra parte, se registraron 4 solicitudes anónimas, equivalentes al 12% del total de los requerimientos. En el sistema de información, estos registros aparecen clasificados como “en blanco”, debido a que corresponden a ciudadanos que realizaron sus solicitudes sin suministrar información que permitiera identificar el tipo de requirente. Adicionalmente, se identificaron 2 solicitudes presentadas por personas jurídicas, equivalentes al 6% del total.

En términos generales, la información evidencia que la interacción con la entidad se concentra principalmente en personas naturales, quienes representan la mayoría de los requerimientos recibidos durante el período analizado. Asimismo, se destaca la presencia de solicitudes anónimas, que representan una proporción significativa dentro del total registrado. La participación de personas jurídicas fue reducida, frente al volumen de solicitudes presentadas por personas naturales.

6.7 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% (30) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	Número	%
Anónimo	4	12%
Identificado	30	88%
Total	34	100%

Tabla 1. 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 23 solicitudes en las que la ciudadanía suministró información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos, lo que representa un aumento significativo frente al período anterior y permite contar con una mayor cantidad de datos para el análisis territorial. De estos registros, la localidad de Santa Fe concentró 9 solicitudes, equivalentes al 39% del total, seguida de Ciudad Bolívar, con 5 registros (22%), y Kennedy, con 3 registros (13%).

Por su parte, las localidades de Suba y Teusaquillo registraron 2 solicitudes cada una, equivalentes al 9% respectivamente, mientras que Engativá y Puente Aranda presentaron 1 solicitud cada una, correspondientes al 4% del total, respectivamente.

En términos generales, se observa una mayor concentración de solicitudes en las localidades de Santa Fe y Ciudad Bolívar, que en conjunto representan el 61% de los registros con información territorial. Si bien el incremento en el número de datos permite una aproximación más amplia a la distribución territorial de los requerimientos, estos resultados deben interpretarse considerando que corresponden únicamente a las solicitudes en las que la ciudadanía reportó información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos.

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
03 - Santa Fe	9	39%
08 - Kennedy	3	13%
10 - Engativá	1	4%
11 - Suba	2	9%
13 - Teusaquillo	2	9%
16 - Puente Aranda	1	4%
19 - Ciudad Bolívar	5	22%
TOTAL	23	100%

Tabla 2. Localidad de los hechos

Es importante precisar que la información relacionada con la localidad no siempre es suministrada por la ciudadanía al momento de presentar la solicitud o, en algunos casos, no constituye un dato necesario para la gestión del requerimiento, especialmente cuando este no está asociado a un hecho o situación ocurrida en un lugar específico. Por esta razón, el análisis territorial se realiza únicamente con los registros que contienen dicha información.

En consecuencia, aunque durante el período analizado se evidencia un aumento significativo de los registros con información territorial, los resultados permiten identificar una mayor concentración de requerimientos en algunas localidades, sin que ello permita establecer necesariamente una tendencia general de distribución de las solicitudes recibidas por la entidad.

8. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se evidencia que la mayor participación corresponde a ciudadanos del estrato 3, con 3 peticiones, equivalentes al 43% del total de los casos en los que se cuenta con información sobre esta variable.

En segundo lugar, se ubicaron los estratos 1, 2, 4 y 5, con 1 petición cada uno, correspondientes al 14% del total, respectivamente. Esto evidencia una distribución relativamente diversa entre los demás niveles socioeconómicos registrados durante el período analizado.

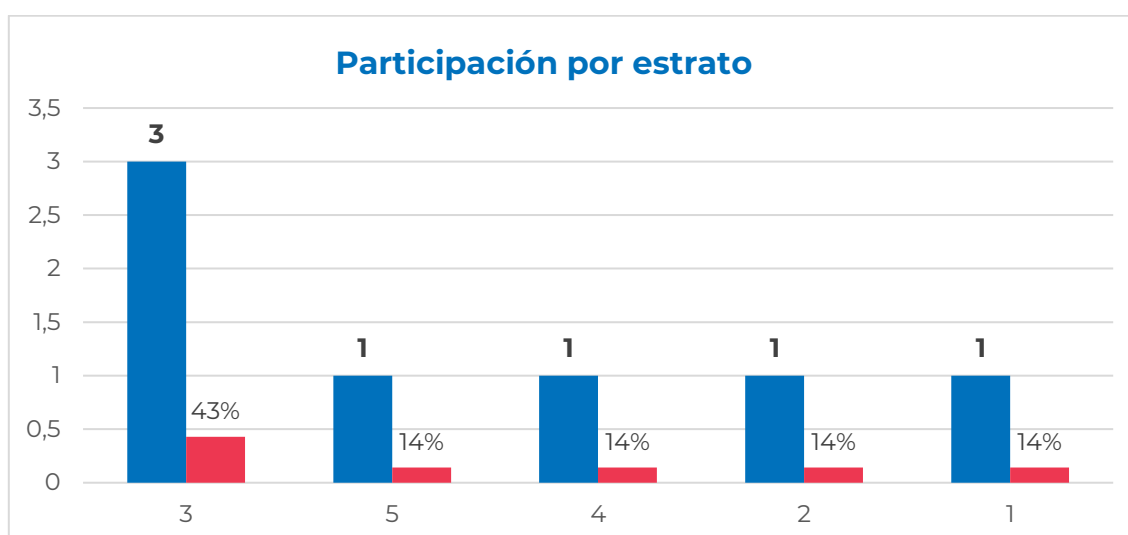


Ilustración 5. Participación por estrato

En términos generales, la información evidencia que el estrato 3 concentra la mayor proporción de las peticiones con información disponible sobre esta variable, representando cerca de la mitad de los registros. Los estratos 1, 2, 4 y 5 presentan una participación individual menor y equivalente. Sin embargo, debido al reducido número de registros con información sobre estrato (7 casos), estos resultados deben interpretarse como una caracterización de las solicitudes que contienen este dato y no como una representación del total de requerimientos recibidos.

Asimismo, es importante precisar que este análisis incluye únicamente las peticiones en las que el ciudadano suministró información sobre su estrato socioeconómico al momento de registrar la solicitud, dado que este dato no es de diligenciamiento obligatorio y, por tanto, no se encuentra disponible en la totalidad de los casos.

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	24	11	35
Total general	24	11	35

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, del periodo actual se han cerrado 24 peticiones, mientras que del periodo anterior se registraron 11 cierres, para un total acumulado de 35 peticiones atendidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

Esta información evidencia un aumento en la gestión de respuestas durante el periodo actual. En este sentido, es importante continuar fortaleciendo 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	%
Traslado a entidades distritales	11	24%
Participación en programas	11	24%
Temas administrativos y financieros	8	17%
Programación general	6	13%
Visita técnica/administrativas/educativas	3	7%
Proyectos de televisión	3	7%

SUBTEMA	TOTAL	%
Servicio social	2	4%
Infraestructura e instalaciones	1	2%
Cubrimiento de eventos	1	2%
TOTAL GENERAL	46	100%

Tabla 4. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que los subtemas con mayor número de registros corresponden a traslado a entidades distritales y participación en programas, con 11 peticiones cada uno, equivalentes al 24% del total, respectivamente. En el primer caso, los registros corresponden a solicitudes cuyo trámite o competencia requirió su traslado a otras entidades del Distrito, mientras que la participación en programas refleja el interés de la ciudadanía en acceder y participar en los espacios y contenidos ofrecidos por Canal Capital.

En tercer lugar, se ubican los temas administrativos y financieros, con 8 peticiones (17%), relacionados con consultas y solicitudes sobre aspectos administrativos y financieros de la entidad. Por su parte, programación general registró 6 peticiones (13%). Los subtemas de visita técnica/administrativas/educativas y proyectos de televisión registraron 3 peticiones cada uno, equivalentes al 7% del total, respectivamente.

Finalmente, servicio social registró 2 peticiones (4%), mientras que infraestructura e instalaciones y cubrimiento de eventos presentaron 1 petición cada uno, correspondientes al 2% del total, respectivamente, evidenciando una menor participación de estos asuntos durante el período analizado.

En términos generales, el análisis permite identificar que una proporción significativa de las solicitudes estuvo relacionada tanto con la participación y acceso a la oferta de Canal Capital como con asuntos administrativos y requerimientos que, por su naturaleza, debieron ser trasladados a otras entidades distritales.

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 Relacionamento 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	QUEJA	CONSULTA
Secretaria General	9	7	4	1
Total general	9	7	4	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 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 durante el período fue de 7 días, evidenciando una disminución de un día frente al período anterior. Este comportamiento refleja una mejora en los tiempos de atención de los requerimientos, como resultado de las acciones implementadas para fortalecer la gestión y el seguimiento de las peticiones. En todo caso, la entidad dio respuesta a las solicitudes dentro de los términos legales establecidos, garantizando una atención oportuna y de fondo a los requerimientos de 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	%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	3	27%
Secretaria Distrital de Movilidad	2	18%
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia Y Justicia	2	18%
Departamento Administrativo de La Defensoría del Espacio Público - DADEP	1	9%
Secretaria Distrital de Cultura Recreación Y Deporte	1	9%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1	9%
Secretaria de Educación del Distrito	1	9%
Traslados por no competencia	11	100%

Tabla 5. Peticiones trasladadas

De acuerdo con la información registrada durante el período analizado, se realizaron 11 traslados por no competencia a entidades distritales. La mayor cantidad de requerimientos fue trasladada al Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, con 3 casos, equivalentes al 27% del total.

En segundo lugar, se ubicaron la Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con 2 traslados cada una, correspondientes al 18% del total, respectivamente. Por su parte, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y la Secretaría de Educación del Distrito recibieron 1 traslado cada una, equivalentes al 9% del total, respectivamente.

En términos generales, los traslados por no competencia se concentraron principalmente en IDARTES, Movilidad y Seguridad, Convivencia y Justicia, entidades que en conjunto recibieron 7 de los 11 traslados, equivalentes al 63% del total. Esto evidencia que una proporción importante de los requerimientos que no eran competencia de Canal Capital estuvo relacionada con asuntos correspondientes a estas entidades distritales.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron 14 peticiones desde otras entidades las cuales fueron atendidas conforme a los términos establecidos por la Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

De los 34 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se identifican 10 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

Con el propósito de mantener habilitados los canales de atención digital a la ciudadanía, Canal Capital continúa utilizando la herramienta JivoChat en su versión gratuita para la gestión de las interacciones provenientes de la sede electrónica y Facebook. Sin embargo, durante el período analizado no se realizó la integración con la línea de WhatsApp, debido a las limitaciones funcionales de la versión gratuita de la plataforma, razón por la cual no se dispone de información estadística sobre las interacciones recibidas a través de dicho canal.

En este contexto, a continuación, se presenta el reporte consolidado de las atenciones registradas mediante la sede electrónica y Facebook, con base en la información disponible en JivoChat.

Durante el período analizado, la sede electrónica registró un total de 42 conversaciones, las cuales fueron atendidas en su totalidad, sin que se presentaran chats perdidos.

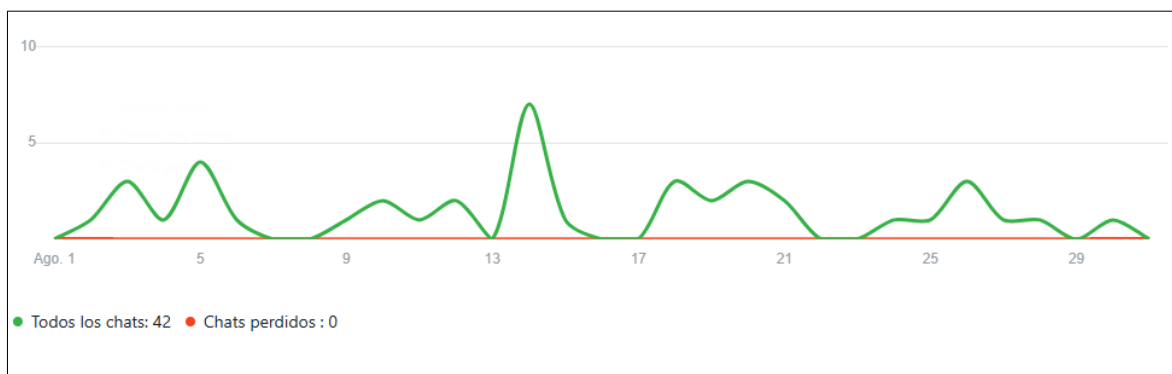


Ilustración 6. Atenciones por la sede electrónica

Por su parte, el canal de Facebook registró un total de 166 conversaciones, las cuales fueron atendidas en su totalidad, sin que se presentaran chats perdidos.

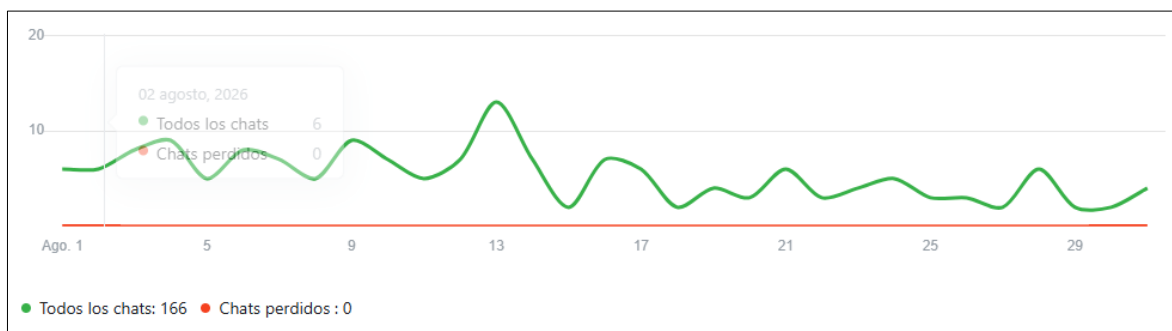


Ilustración 7. Atenciones por Facebook

Es importante precisar que la información presentada corresponde a un reporte general generado por la plataforma JivoChat. Debido a las limitaciones de la versión gratuita actualmente implementada, el presente informe no incluye el mismo nivel de detalle estadístico de períodos anteriores, ni información correspondiente al canal de WhatsApp, al no encontrarse integrado durante este período.

De igual manera, es pertinente aclarar que las interacciones recibidas a través del chat no siempre son registradas en el sistema Bogotá Te Escucha, ya que en la mayoría de los casos corresponden a consultas, orientaciones o solicitudes que son atendidas y solucionadas de manera inmediata, sin requerir su radicación formal.

En consecuencia, las peticiones que se reflejan en Bogotá Te Escucha corresponden únicamente a aquellos casos que, por su naturaleza, demandan un trámite formal, lo que explica la diferencia entre el número de conversaciones atendidas mediante los canales de chat y las peticiones registradas en dicho sistema.

17. Conclusiones

- a) Durante el período evaluado, la Secretaría General gestionó la totalidad de las solicitudes registradas, garantizando el seguimiento, la trazabilidad y la respuesta de cada uno de los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- b) La mayoría de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales, lo que evidencia que la interacción con Canal Capital se concentra principalmente en ciudadanos que realizan requerimientos de carácter individual.

- c) La información relacionada con las variables de caracterización presenta un mayor nivel de disponibilidad frente al período anterior, particularmente en lo referente a la localidad de ocurrencia de los hechos, lo que permite realizar una aproximación más amplia a la distribución territorial de los requerimientos.
- d) El estrato socioeconómico continúa presentando un número reducido de registros, por lo que los resultados de esta variable deben interpretarse únicamente como una caracterización de los casos con información disponible y no como una representación del total de solicitudes recibidas.
- e) Durante el período analizado, el tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 7 días, evidenciando una disminución frente al período anterior.
- f) Durante el período se realizaron 11 traslados por no competencia dirigidos a siete entidades distritales, garantizando que las peticiones fueran remitidas a las autoridades competentes para su atención, en cumplimiento de la normativa vigente sobre el derecho de petición.

18. Recomendaciones

- a) Continuar fortaleciendo la claridad, pertinencia y calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, garantizando que estas sean completas, oportunas y acordes con las necesidades de la ciudadanía.
- b) Mantener el seguimiento a los tiempos de gestión de las peticiones, implementando acciones que permitan optimizar los procesos internos y reducir los tiempos promedio de respuesta, especialmente en aquellos requerimientos que demandan un mayor nivel de análisis.
- c) Promover, cuando sea pertinente y aplicable, el diligenciamiento de la información de caracterización de la ciudadanía, como localidad y estrato socioeconómico, con el fin de fortalecer los análisis estadísticos y la identificación de tendencias.
- d) Reiterar a las dependencias la importancia de cumplir los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando respuestas oportunas y de fondo a las peticiones ciudadanas.
- e) Avanzar en la implementación de la nueva plataforma de atención digital, fortaleciendo la gestión de las interacciones a través de los canales virtuales y mejorando las capacidades de seguimiento, medición y generación de reportes para la toma de decisiones.
- f) Continuar fortaleciendo las estrategias de atención digital y la articulación entre las áreas responsables, con el fin de mantener la oportunidad en la atención de las consultas ciudadanas y consolidar buenas prácticas en la gestión de las peticiones.