



INFORME PQRS



JUNIO 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., julio de 2026
Relacionamiento con la ciudadanía

Contenido

<i>Ilustraciones.....</i>	<i>3</i>
<i>Tablas.....</i>	<i>3</i>
<i>1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad.....</i>	<i>4</i>
<i>2. Canales de interacción.....</i>	<i>4</i>
<i>3. Tipologías o modalidades</i>	<i>5</i>
<i>4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género.....</i>	<i>6</i>
<i>5. Solicitudes de información</i>	<i>7</i>
<i>6. Participación por tipo de requirente.....</i>	<i>7</i>
<i>6.1 Calidad del requirente.....</i>	<i>8</i>
<i>7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período....</i>	<i>8</i>
<i>8. Participación por estrato.....</i>	<i>9</i>
<i>9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período.....</i>	<i>10</i>
<i>10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....</i>	<i>10</i>
<i>11. Subtemas veedurías ciudadanas.....</i>	<i>12</i>
<i>12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia ...</i>	<i>12</i>
<i>13. Total de peticiones trasladadas por no competencia</i>	<i>13</i>
<i>14. Peticiones recibidas por traslado</i>	<i>13</i>
<i>15. Peticiones pendientes por respuestas en el período</i>	<i>14</i>
<i>16. Estadísticas de atención en el chat</i>	<i>14</i>
<i>17. Conclusiones.....</i>	<i>15</i>
<i>18. Recomendaciones.....</i>	<i>16</i>

Ilustraciones

Ilustración 1. Total de requerimientos -----	4
Ilustración 2. Canales de interacción-----	5
Ilustración 3. Tipos de petición -----	6
Ilustración 4. Tipo de requirente -----	7
Ilustración 5. Participación por estrato -----	9
Ilustración 6. Atenciones por Facebook -----	14
Ilustración 7. Atenciones por WhatsApp -----	15

Tablas

Tabla 1. Calidad del requirente -----	8
Tabla 2. Peticiones cerradas -----	10
Tabla 3. Subtemas más reiterados -----	11
Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta -----	12
Tabla 5. Peticiones trasladadas -----	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 **30 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 30 interacciones, de las cuales el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 14 registros, equivalentes al 47% del total. En segundo lugar, se ubicó el canal web, con 13 interacciones (43%), mientras que la atención presencial registró 3 interacciones, correspondientes al 10%.

Los resultados evidencian una clara preferencia por los canales digitales como principal medio de relacionamiento con la entidad. En conjunto, el correo electrónico y el canal web concentraron el 90% de las interacciones, lo que refleja

una alta utilización de las herramientas virtuales para la presentación de solicitudes, consultas y demás requerimientos ciudadanos. Por su parte, el canal presencial representó una proporción significativamente menor, lo que confirma la tendencia de la ciudadanía a privilegiar los medios digitales para acceder a los servicios y la atención brindada por Canal Capital.

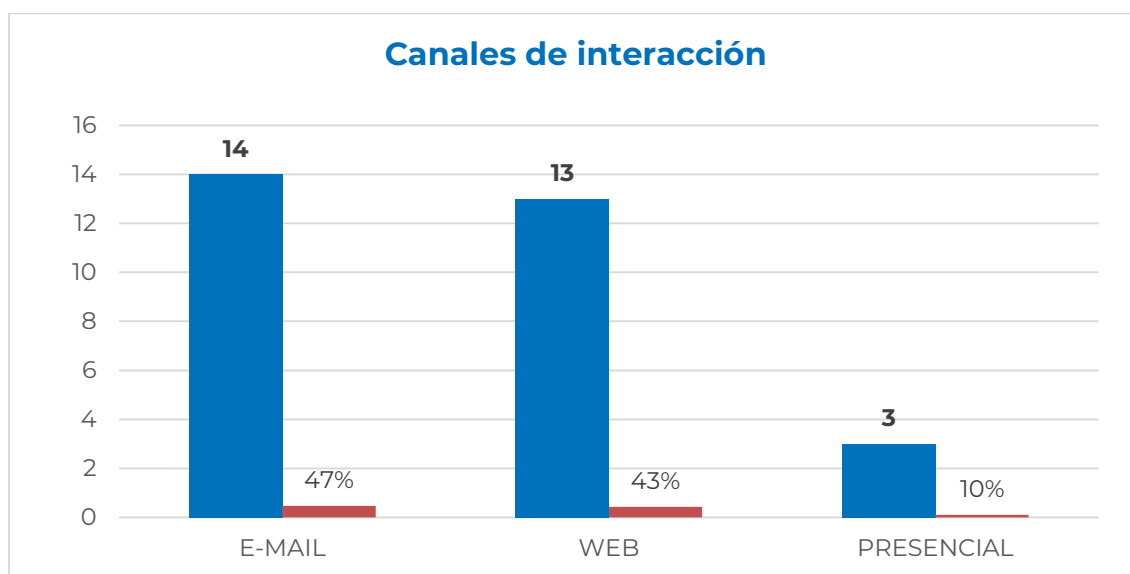


Ilustración 2. Canales de interacción

3. Tipologías o modalidades

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 18 registros, equivalentes al 60 % del total de 30 peticiones. Este comportamiento evidencia que la ciudadanía acude principalmente a la entidad para presentar solicitudes relacionadas con situaciones, necesidades o requerimientos de carácter individual.

En segundo lugar, se ubican los derechos de petición de interés general, con 11 registros (37 %), lo que refleja un nivel importante de participación ciudadana en asuntos de interés colectivo y relacionados con temas que benefician o impactan a la comunidad en general. Finalmente, se registró 1 queja, correspondiente al 3 % del total de las peticiones, lo que indica una baja incidencia de inconformidades frente a la prestación de los servicios o la atención brindada por la entidad.

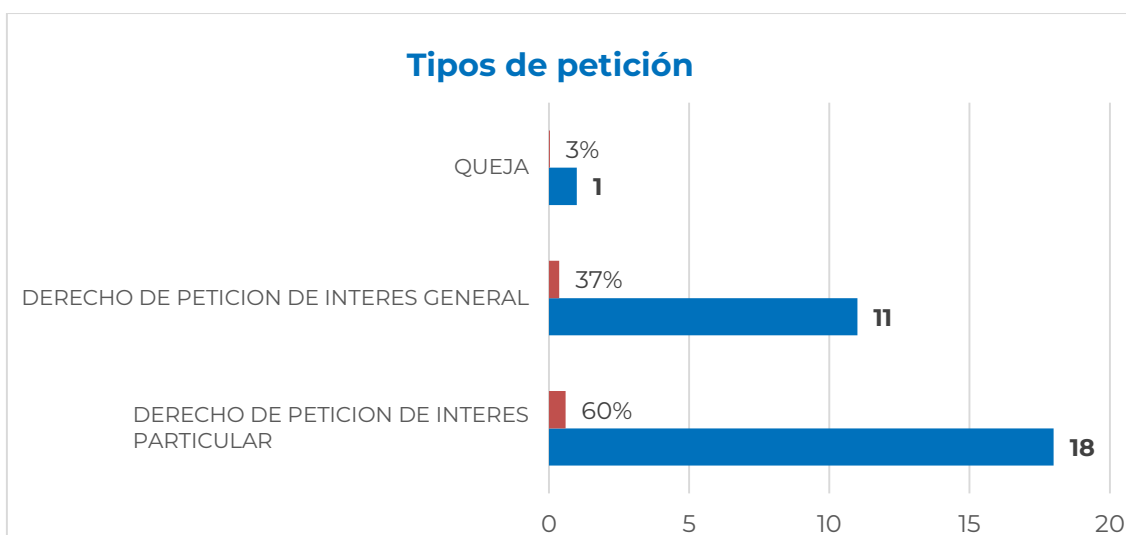


Ilustración 3. Tipos de petición

En términos generales, la distribución de las peticiones evidencia que el 97 % de los requerimientos correspondieron a derechos de petición, tanto de interés particular como de interés general, lo que demuestra que este mecanismo continúa siendo el principal instrumento utilizado por la ciudadanía para ejercer su derecho de petición y relacionarse con Canal Capital. Asimismo, el reducido número de quejas puede interpretarse como un indicador favorable respecto a la calidad de la atención y los servicios prestados 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 30 requerimientos registrados durante el período analizado, se evidencia que la mayoría fueron presentados por personas naturales, con un total de 19 solicitudes, equivalentes al 63 % del total. Este comportamiento refleja que la interacción con Canal Capital proviene principalmente de personas que presentan sus requerimientos de manera individual, haciendo uso de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

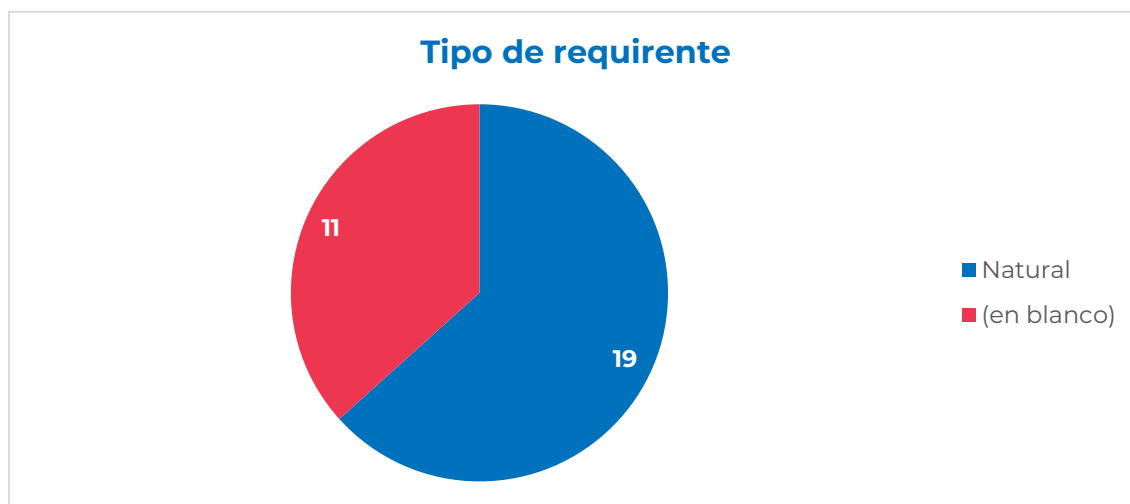


Ilustración 4. Tipo de requirente

Por otra parte, se recibieron 11 solicitudes presentadas de forma anónima, las cuales representan el 37 % del total de los requerimientos. En el sistema de información estos registros aparecen clasificados como "en blanco", debido a

que, por la naturaleza de las solicitudes anónimas, no es posible identificar el tipo de requirente.

En términos generales, la información evidencia que la interacción con la entidad se concentra principalmente en personas naturales, mientras que una proporción importante de los requerimientos corresponde a solicitudes anónimas. Este comportamiento demuestra que la ciudadanía hace uso de los mecanismos dispuestos por Canal Capital tanto para presentar peticiones plenamente identificadas como para ejercer su derecho a formular solicitudes de manera anónima, garantizando el acceso a los canales de atención cuando las circunstancias así lo requieren.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 37% (11) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 63% (19) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	Número	%
Anónimo	11	37%
Identificado	19	63%
Total	30	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 3 solicitudes en las que la ciudadanía suministró información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos. De estos registros, la localidad de Fontibón concentró 2 solicitudes, equivalentes al 67 % del total, mientras que La Candelaria registró 1 solicitud, correspondiente al 33 %.

Si bien se evidencia una mayor participación de la localidad de Fontibón durante el período analizado, el número de registros con información de ubicación es reducido, por lo que estos resultados no permiten identificar una tendencia representativa sobre la distribución territorial de las solicitudes recibidas por la entidad.

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, especialmente cuando el requerimiento 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.

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 2, con 4 peticiones, equivalentes al 50 % del total de los casos en los que se cuenta con esta información.

En segundo lugar, se ubica el estrato 3, con 3 peticiones, que representan el 38 % de los registros. Por su parte, el estrato 1 registró 1 petición, correspondiente al 13 % del total, evidenciando una menor participación durante el período analizado.

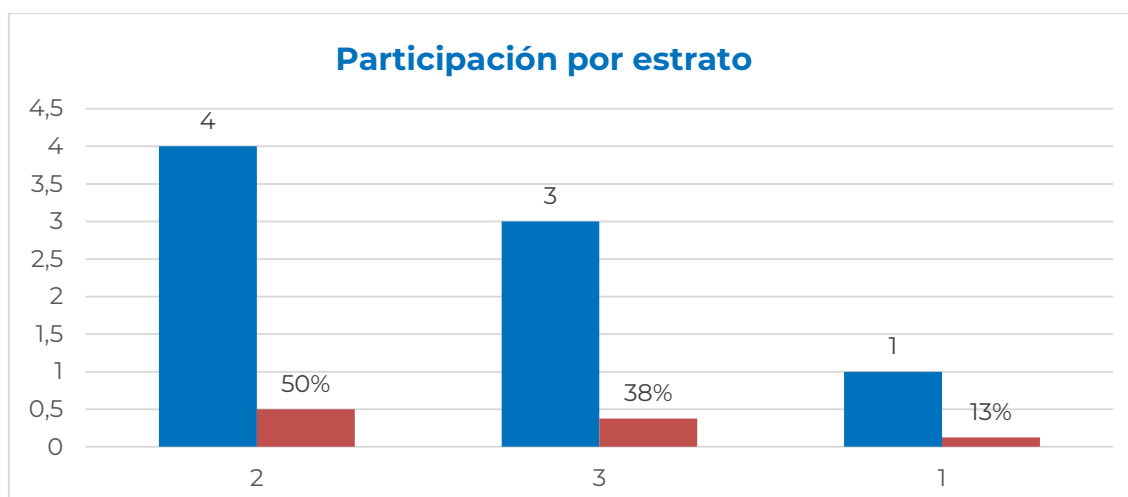


Ilustración 5. Participación por estrato

En términos generales, la información muestra que los estratos 2 y 3 concentran el 88 % de las peticiones para las cuales se dispone de información sobre esta

variable, lo que refleja que la mayor interacción con la entidad proviene de ciudadanos pertenecientes a estos niveles socioeconómicos. No obstante, es importante señalar que el número de registros con información sobre estrato es reducido, por lo que los resultados deben interpretarse como una caracterización de las solicitudes que cuentan con 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 obligatorio y, por tanto, no se encuentra disponible en todos 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	17	9	26
Total general	17	9	26

Tabla 2. Peticiones cerradas

Actualmente, la única dependencia encargada de la gestión de estas solicitudes es la Secretaría General, en cabeza de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía. De acuerdo con la información reportada, durante el periodo actual se han cerrado 17 peticiones, mientras que en el periodo anterior se registraron 9 cierres, para un total acumulado de 269 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	15	47%
Traslado a entidades distritales	6	19%
Servicio social	4	13%
Visita técnica/administrativas/educativas	3	9%
Temas administrativos y financieros	2	6%
Temas de contratación y personal	1	3%
Programación general	1	3%
TOTAL GENERAL	32	100%

Tabla 3. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que el subtema con mayor número de registros corresponde a participación en programas, con 15 peticiones, equivalentes al 47 % del total. Este resultado refleja el interés de la ciudadanía en acceder y participar en los programas y espacios que ofrece Canal Capital.

En segundo lugar, se ubica el subtema de traslado a entidades distritales, con 6 peticiones (19%), lo que evidencia que una proporción importante de los requerimientos recibidos corresponde a asuntos que, por su naturaleza o competencia, deben ser atendidos por otras entidades del Distrito.

Por su parte, servicio social registró 4 peticiones (13%), relacionadas principalmente con solicitudes de difusión de personas desaparecidas. Asimismo, las visitas técnicas, administrativas y educativas reportaron 3 solicitudes (9%), mientras que los temas administrativos y financieros registraron 2 peticiones (6%). Finalmente, los subtemas temas de contratación y personal y programación general registraron 1 petición cada uno, correspondientes al 3% del total, lo que evidencia una menor demanda de estos asuntos durante el período analizado.

En términos generales, el análisis permite identificar que cerca de dos terceras partes de los requerimientos (66%) se concentran en los subtemas de participación en programas y traslado a entidades distritales, lo que refleja, por una parte, el interés de la ciudadanía en acceder a la oferta institucional de Canal Capital y, por otra, la necesidad de orientar adecuadamente aquellas solicitudes que deben ser tramitadas por otras entidades competentes.

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	RECLAMO	QUEJA
Secretaria General	10	8	14	4
Total general	10	8	14	4

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. 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 9 días, evidenciando un incremento de dos días frente al período anterior. Este comportamiento puede estar asociado a las características y niveles de complejidad de algunos requerimientos, los cuales demandaron un mayor tiempo de análisis y articulación entre las dependencias competentes. En todo caso, la entidad dio respuesta a las peticiones 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	%
Secretaria Distrital de Gobierno	2	33%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1	17%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	1	17%
Secretaria Distrital de Integración Social	1	17%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	1	17%
Traslados por no competencia	6	100%

Tabla 5. Peticiones trasladadas

De acuerdo con la información registrada, durante el período analizado se realizaron 6 traslados por no competencia.

La entidad que recibió el mayor número de traslados fue la Secretaría Distrital de Gobierno, con 2 solicitudes, equivalentes al 33 % del total. Por su parte, la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A., la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), la Secretaría Distrital de Integración Social y el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES recibieron 1 traslado cada una, representando individualmente el 17 % de los casos.

La distribución de los traslados evidencia que las solicitudes remitidas estuvieron dirigidas a diferentes entidades del Distrito, lo que refleja la diversidad de los asuntos planteados por la ciudadanía y la importancia de identificar la competencia institucional para garantizar una atención adecuada.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se remitió una petición por otra entidad la cual fue atendida conforme a los términos establecidos por la Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

De los 30 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se identifican 13 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 continuó utilizando la herramienta JivoChat en su versión gratuita para la gestión de las interacciones provenientes de la página web, Facebook y WhatsApp. Esta medida obedece a que, una vez evaluados los escenarios funcionales y técnicos, se definió la migración hacia una nueva plataforma de atención (B2Chat), proceso que se llevará a cabo una vez finalice el período de restricciones derivado de la Ley de Garantías.

En este contexto, y considerando las limitaciones de la versión gratuita de JivoChat durante el período de transición, a continuación, se presenta un reporte general consolidado de las interacciones registradas a través de Facebook y WhatsApp, con base en la información disponible en el sistema.

Durante el período analizado, el canal de Facebook registró un total de 178 conversaciones, sin que se presentaran chats perdidos, lo que indica que la totalidad de las interacciones recibidas a través de este medio fueron atendidas.

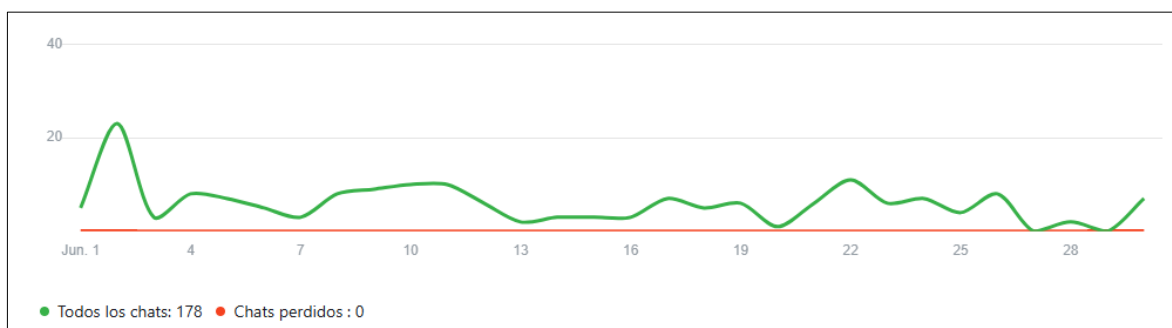


Ilustración 6. Atenciones por Facebook

Así mismo, para el período analizado, el canal de WhatsApp registró un total de 133 conversaciones, sin que se presentaran chats perdidos, lo que evidencia que la totalidad de las interacciones recibidas a través de este medio fueron atendidas.

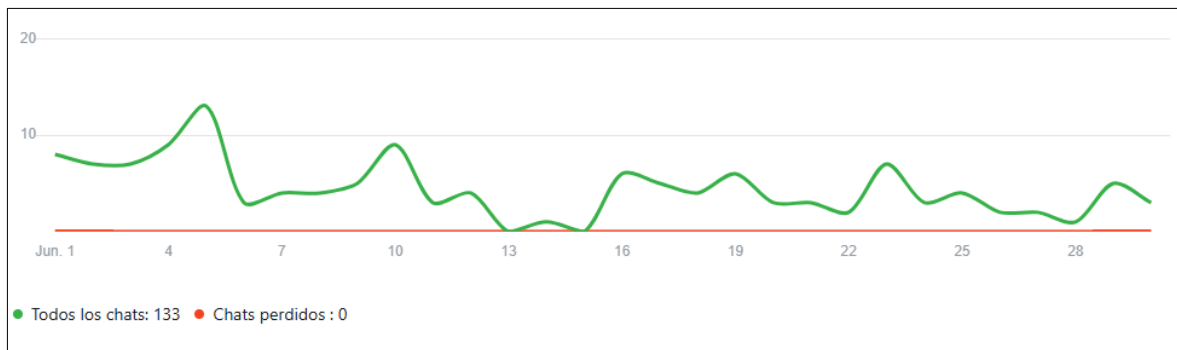


Ilustración 7. Atenciones por WhatsApp

Es importante precisar que la información presentada corresponde a un reporte general generado por la plataforma JivoChat. Debido al proceso de transición hacia una nueva herramienta de atención y a las limitaciones de la versión gratuita actualmente implementada, el presente informe no incluye el mismo nivel de detalle estadístico de períodos anteriores.

Asimismo, 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 el chat y las peticiones registradas en dicho sistema.

17. Conclusiones

- 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.
- 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 variables de caracterización, como la localidad de ocurrencia de los hechos y el estrato socioeconómico, continúa siendo limitada, debido a que estos datos no siempre son suministrados por la ciudadanía o no son aplicables según la naturaleza de la solicitud, lo que restringe el análisis estadístico de estas variables.
- d) Durante el período analizado, el tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 9 días, evidenciando un incremento frente al período anterior.
- e) Durante el período se realizaron 6 traslados por no competencia dirigidos a cinco 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.