



INFORME PQRS



JULIO 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., agosto 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	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.....	13
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	13
16. Estadísticas de atención en el chat.....	13
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>	9
<i>Ilustración 6. Atenciones por la sede electrónica</i>	14
<i>Ilustración 7. Atenciones por Facebook</i>	14

Tablas

<i>Tabla 1. Calidad del requirente</i>	8
<i>Tabla 2. Peticiones cerradas</i>	10
<i>Tabla 3. Subtemas más reiterados</i>	11
<i>Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta</i>	12
<i>Tabla 5. Peticiones trasladadas</i>	13

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

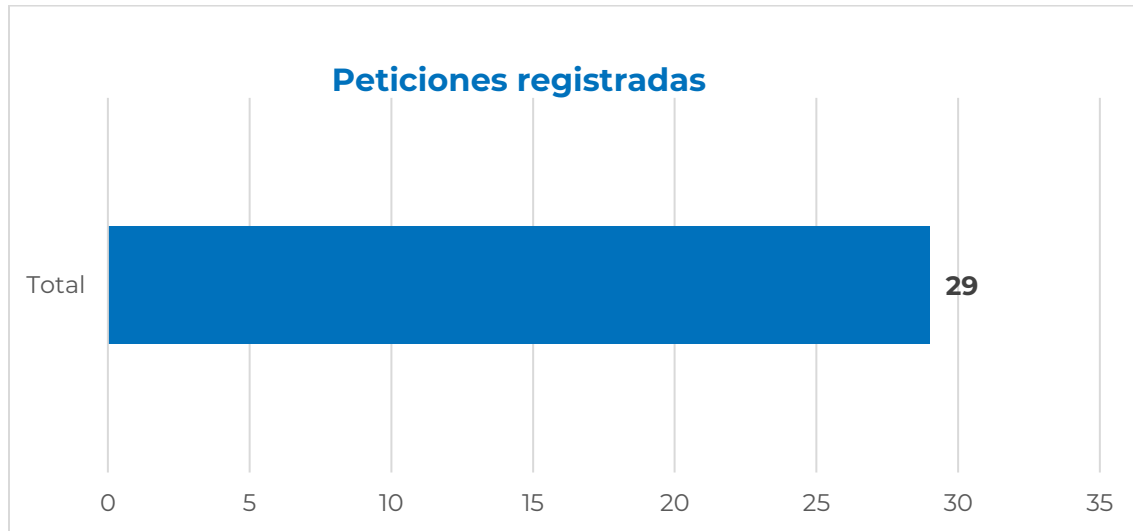


Ilustración 1. Total de requerimientos

De acuerdo con las cifras reportadas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, y teniendo en cuenta que todas las solicitudes son radicadas de manera interna, durante el periodo evaluado se registraron **29 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 29 interacciones, de las cuales el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 22 registros, equivalentes al 76% del total. En segundo lugar, se ubicó el canal web, con 3 interacciones (10%), seguido de la atención presencial, con 2 interacciones (7%). Por su parte, redes sociales y teléfono registraron 1 interacción cada uno, correspondientes al 3% del total, respectivamente.

Los resultados evidencian una marcada preferencia por el correo electrónico como principal canal de relacionamiento con la entidad, concentrando más de tres cuartas partes de las interacciones registradas. Aunque el canal web

constituye la segunda opción de contacto, su participación es considerablemente menor. En conjunto, los canales digitales (correo electrónico, web y redes sociales) concentraron el 90% de las interacciones, lo que refleja la preferencia de la ciudadanía por utilizar medios virtuales para la presentación de solicitudes y requerimientos. Por su parte, los canales presencial y telefónico representaron una participación reducida, con el 10% de las interacciones.

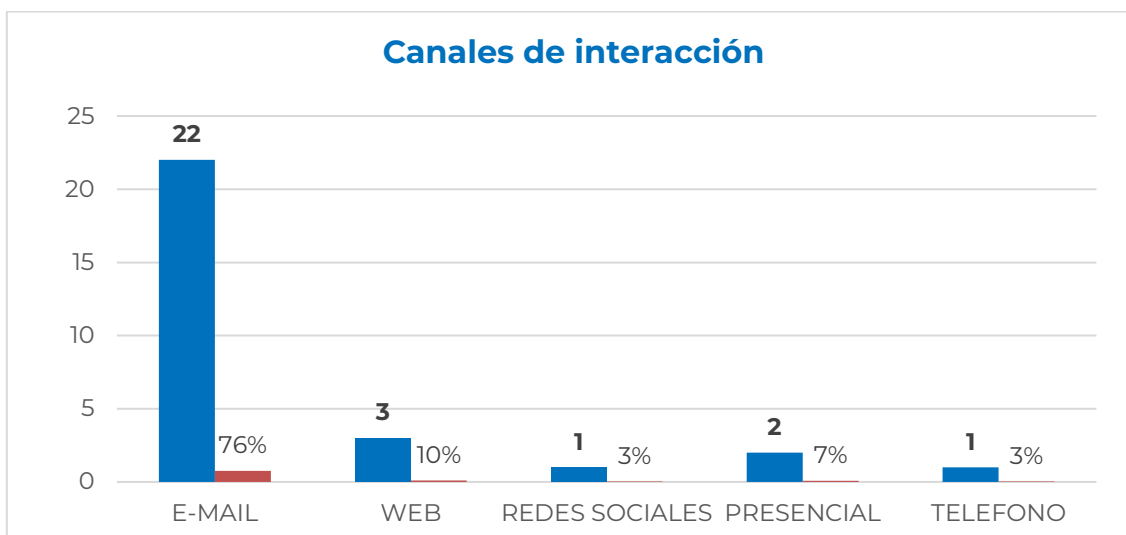


Ilustración 2. Canales de interacción

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 24 registros, equivalentes al 83% del total de 29 peticiones. Este resultado evidencia que la ciudadanía acudió principalmente a la entidad 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 2 registros (7%), lo que refleja una menor participación de solicitudes relacionadas con asuntos colectivos o de interés para la comunidad. Por su parte, las categorías de queja, sugerencia y reclamo registraron 1 caso cada una, equivalentes al 3% respectivamente.

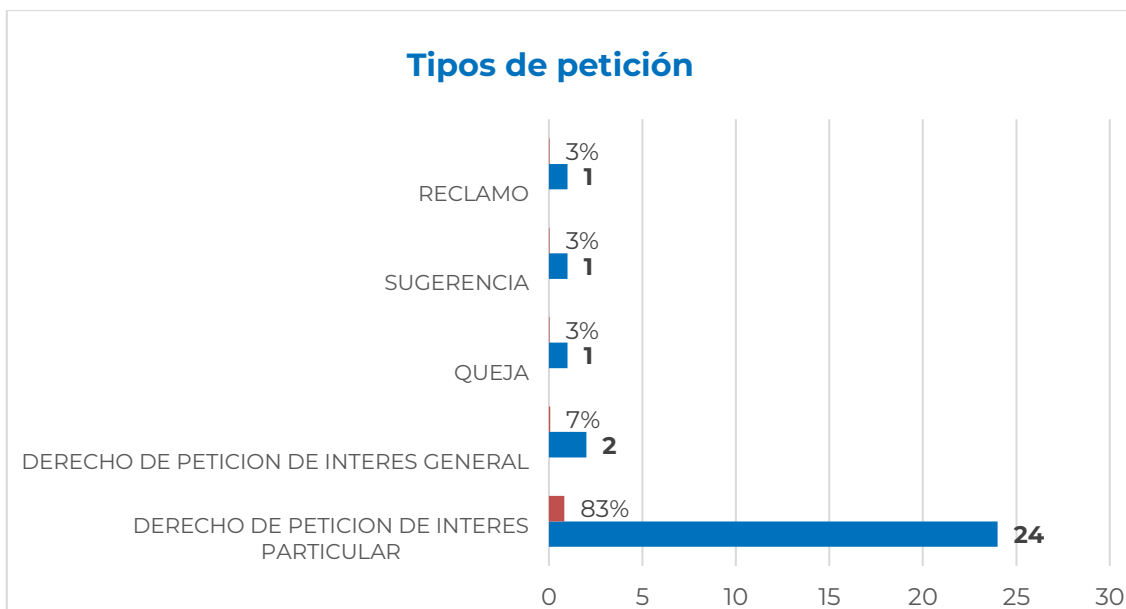


Ilustración 3. Tipos de petición

En términos generales, la distribución de las peticiones evidencia que el 90 % 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 medio utilizado por la ciudadanía para presentar solicitudes ante Canal Capital. Asimismo, la baja participación de quejas, reclamos y sugerencias refleja una reducida cantidad de manifestaciones de inconformidad o propuestas de mejora 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 29 requerimientos registrados durante el período analizado, se evidencia que la mayoría fueron presentados por personas naturales, con un total de 24 solicitudes, equivalentes al 83% 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.

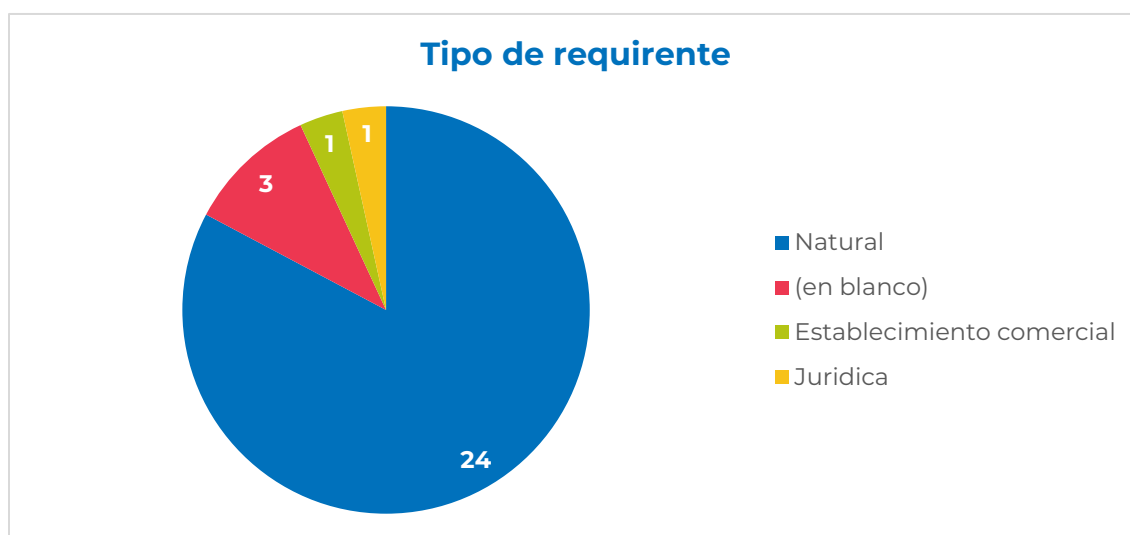


Ilustración 4. Tipo de requirente

Por otra parte, se registraron 3 solicitudes anónimas (en blanco), equivalentes al 10% del total de los requerimientos. En el sistema de información estos registros

aparecen clasificados como “en blanco”, debido a que no se cuenta con datos que permitan identificar el tipo de requirente. Adicionalmente, se identificó 1 solicitud presentada por un establecimiento comercial y 1 por una persona jurídica, cada una equivalente al 3% 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, lo que evidencia que la ciudadanía cuenta con la posibilidad de presentar requerimientos sin identificación cuando así lo requiere. La participación de establecimientos comerciales y personas jurídicas fue reducida frente al total de solicitudes recibidas.

6.7 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 10% (3) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 90% (26) se identificaron plenamente.

Calidad del peticionario	Número	%
Anónimo	3	10%
Identificado	26	90%
Total	29	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 2 solicitudes en las que la ciudadanía suministró información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos. De estos registros, las localidades de Usme y Fontibón concentraron 1 solicitud cada una, equivalente al 50 % del total, evidenciando una distribución equitativa entre ambas localidades.

Dado que el número de registros con información sobre la ubicación de los hechos es reducido, estos resultados no permiten identificar una tendencia representativa respecto de 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 puede corresponder a solicitudes en las que 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 del estrato 3, con 6 peticiones, equivalentes al 67% del total de los casos en los que se cuenta con esta información.

En segundo lugar, se ubica el estrato 2, con 2 peticiones, que representan el 22% de los registros. Por su parte, el estrato 4 registró 1 petición, correspondiente al 11% del total, evidenciando una menor participación durante el período analizado.

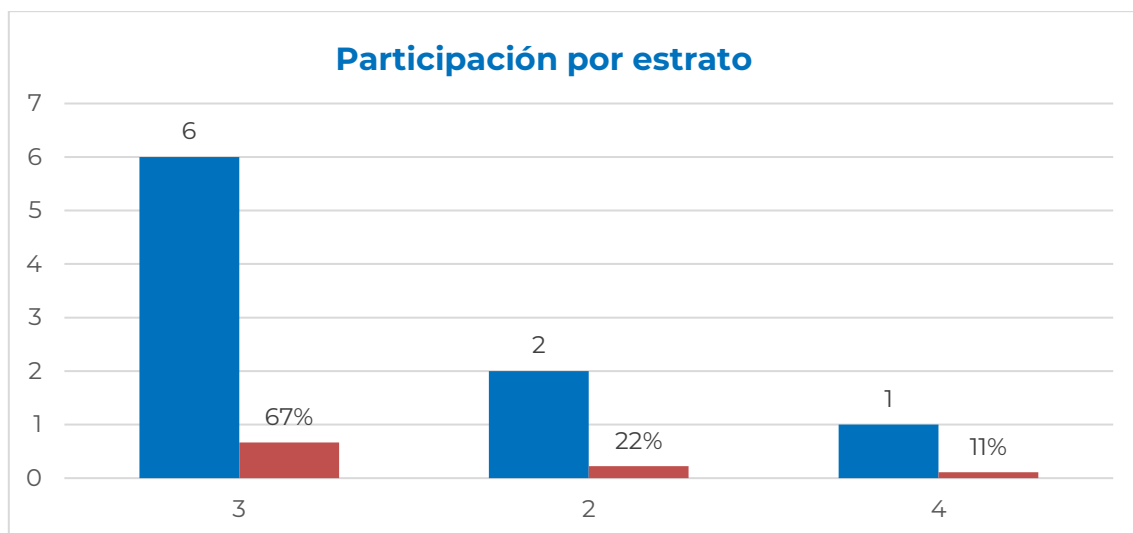


Ilustración 5. Participación por estrato

En términos generales, la información evidencia que el estrato 3 concentra la mayor proporción de las peticiones con información disponible sobre esta variable, seguido por el estrato 2. En conjunto, estos dos estratos representan el 89% de los registros, lo que indica que la mayor interacción con la entidad durante el período analizado provino de ciudadanos pertenecientes a estos niveles socioeconómicos. No obstante, debido al reducido número de registros con información sobre estrato, 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	Período actual	Período anterior	Total general
Secretaría General	19	6	25
Total general	19	6	25

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 19 peticiones, mientras que en el periodo anterior se registraron 6 cierres, para un total acumulado de 25 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	%
Participación en programas	10	36%
Temas administrativos y financieros	7	25%
Proyectos de televisión	4	14%
Visita técnica/administrativas/educativas	2	7%
Traslado a entidades distritales	2	7%
Servicio social	1	4%
Repetición de programas	1	4%
Programación general	1	4%
TOTAL GENERAL	28	100%

Tabla 3. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que el subtema con mayor número de registros corresponde a participación en programas, con 10 peticiones, equivalentes al 36% 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 ubican los temas administrativos y financieros, con 7 peticiones (25%), relacionados con consultas y solicitudes sobre aspectos administrativos de la entidad. Por su parte, proyectos de televisión registró 4 peticiones (14%), mientras que visita técnica, administrativas y educativas y traslado a entidades distritales reportaron 2 peticiones cada uno (7%).

Finalmente, los subtemas servicio social, repetición de programas y programación general registraron 1 petición cada uno, correspondientes al 4% del total, lo que evidencia una menor participación de estos asuntos durante el período analizado.

En términos generales, el análisis permite identificar que los subtemas de participación en programas y temas administrativos y financieros concentran el 61% de los requerimientos recibidos, lo que refleja que la mayor parte de las solicitudes de la ciudadanía se orienta hacia el acceso a la oferta institucional de Canal Capital y a consultas relacionadas con la gestión administrativa de la entidad.

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
Secretaria General	4	8
Total general	4	8

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 8 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	1	33%
Secretaria Distrital de Movilidad	1	33%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1	33%
Traslados por no competencia	3	100%

Tabla 5. Peticiones trasladadas

De acuerdo con la información registrada durante el período analizado, se realizaron 3 traslados por no competencia a entidades distritales. La distribución de estos requerimientos fue equitativa, ya que el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, la Secretaría Distrital de Movilidad y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. recibieron 1 traslado cada una, equivalente al 33 % del total.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron 3 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 29 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 continuó utilizando la herramienta JivoChat en su versión gratuita para la gestión de las interacciones provenientes de la sede

electrónica y Facebook. No obstante, 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 48 conversaciones, las cuales fueron atendidas en su totalidad, sin que se presentaran chats perdidos.

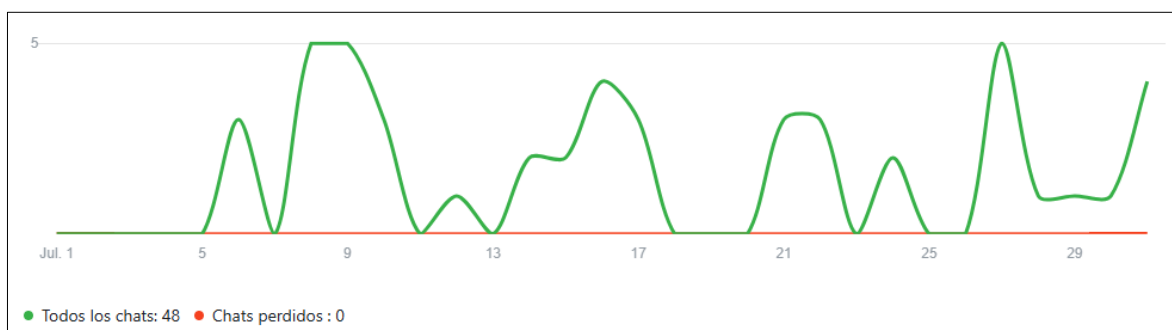


Ilustración 6. Atenciones por la sede electrónica

Por su parte, el canal de Facebook registró un total de 168 conversaciones, de las cuales 166 fueron atendidas y 2 se reportaron como chats perdidos.

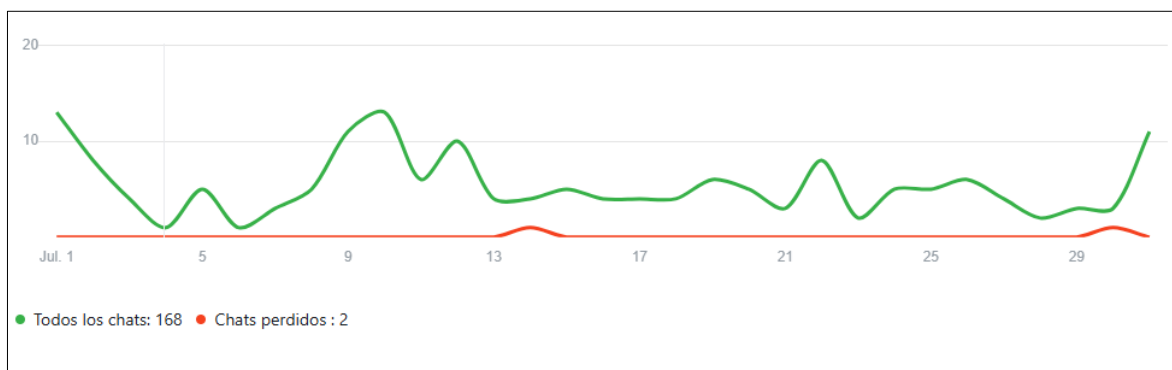


Ilustración 7. Atenciones por Facebook

Es importante precisar que los dos chats perdidos registrados en Facebook no obedecen a la falta de atención por parte de la entidad, sino a las limitaciones

propias de la versión gratuita de JivoChat, la cual no permitió recuperar el contenido de dichos mensajes para gestionar la interacción.

Así mismo, 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 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 8 días, evidenciando una disminución frente al período anterior.
- e) Durante el período se realizaron 3 traslados por no competencia dirigidos a tres 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.