



Informe PQRS

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

AGOSTO 2025

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "Estatuto Orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 411 de 2010.

Bogotá D. C., septiembre de 2025

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

Ilustraciones

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

Tablas

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

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

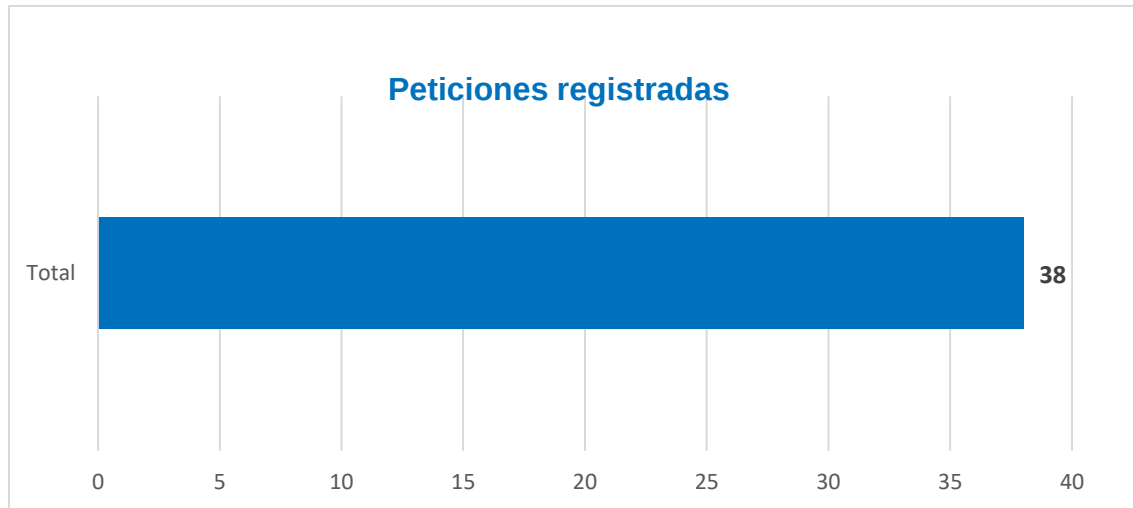


Ilustración 1. Total de requerimientos

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 **38 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

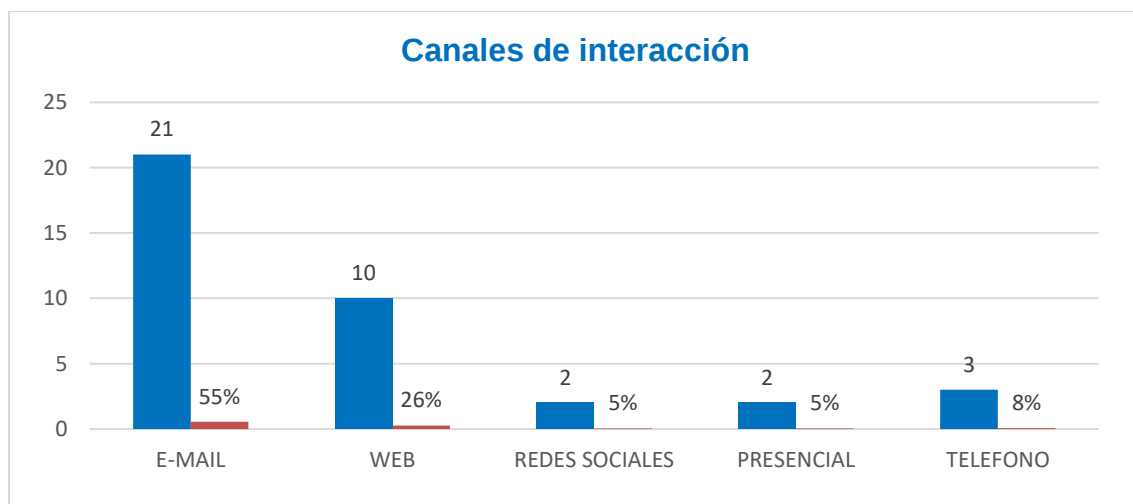


Ilustración 2. Canales de interacción

La gráfica muestra los diferentes canales que las personas han utilizado para comunicarse con la entidad. De un total de **38** PQRS recibidas, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, con un total de 21 peticiones, lo que equivale al 55% del total. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con 10 peticiones (26%).

Por otra parte, el canal telefónico registró 3 peticiones, correspondientes al 8%, mientras que los canales de redes sociales y presencial reportaron 2 peticiones cada uno, lo que representa el 5% respectivamente.

Estos resultados evidencian una clara preferencia por los medios digitales, en especial el correo electrónico, como principal canal de contacto con la entidad.

3. Tipologías o modalidades

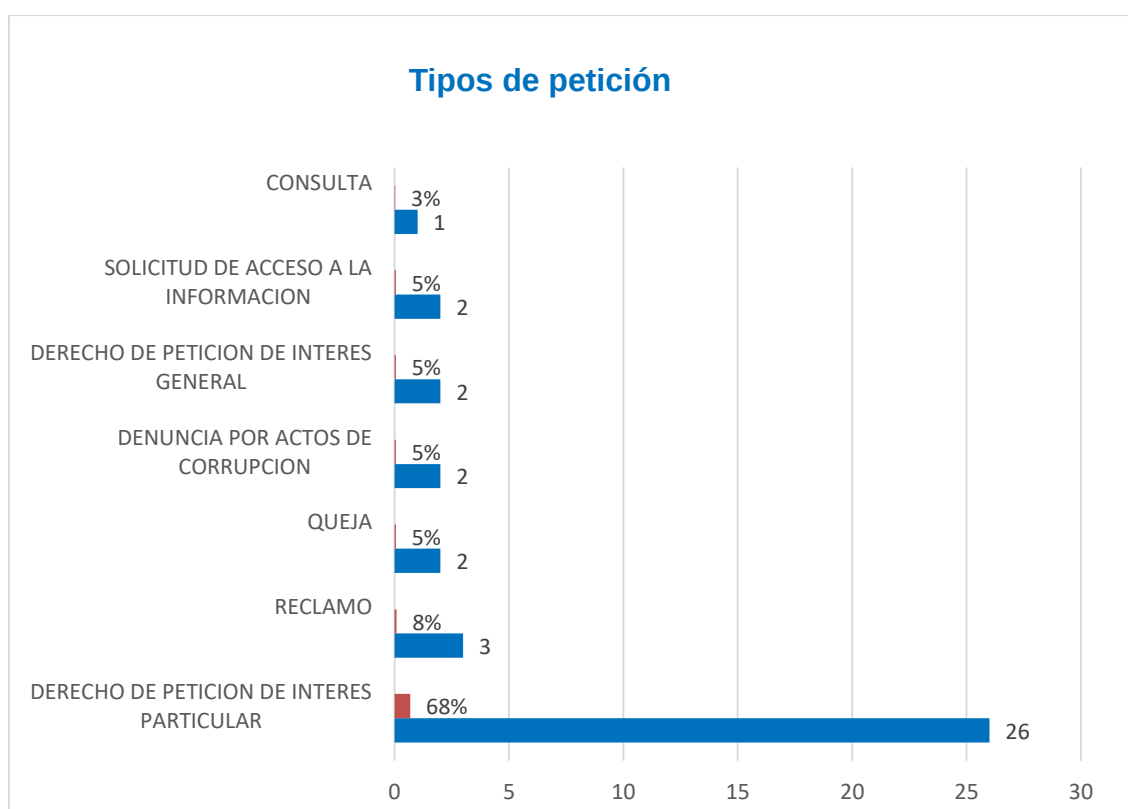


Ilustración 3. Tipos de petición

De acuerdo con la tipología de las peticiones parametrizadas en el sistema “Bogotá te escucha”, se observa que, durante el periodo evaluado, la mayoría de las solicitudes recibidas por el Canal corresponden a derechos de petición de interés particular, con un total de 26 registros, que representan el 68% del total. Estas solicitudes están relacionadas principalmente con requerimientos, consultas o inquietudes de la ciudadanía en asuntos que les afectan de manera directa.

En segundo lugar, se encuentran los reclamos, con 3 registros, equivalentes al 8%, los cuales reflejan las observaciones o inconformidades de algunas personas frente a servicios o gestión de otras entidades del distrito.

Los derechos de petición de interés general cuentan con 2 registros, que corresponden al 5%, lo que indica una participación ciudadana más limitada en aspectos de carácter colectivo o de propuestas de mejora.

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

Con el propósito de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por actos de corrupción presentadas por la ciudadanía en especial por mujeres y personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), se incluye este capítulo en el reporte del período.

Esta iniciativa busca contribuir a la reducción de las barreras que enfrentan estos grupos poblacionales al momento de interponer denuncias relacionadas con hechos de corrupción.

En relación con la denuncia registrada en Bogotá te escucha con el número **4473592025**, se informa que esta fue remitida a la Secretaría Distrital de Ambiente y a la Secretaría Distrital de Gobierno, por ser las entidades competentes para atender el requerimiento.

Se aclara que dicha solicitud no corresponde a una denuncia relacionada con la gestión de esta entidad, ni hace referencia a presuntos actos de corrupción. Asimismo, no se identifican en su contenido elementos relacionados con enfoque de género.

Así mismo, la denuncia registrada en Bogotá te escucha bajo el número **3879262025** fue atendida directamente por la Oficina de Control interno por ser de su competencia.

5. Solicitudes de información

Teniendo en cuenta las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 *Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*, en este capítulo se relaciona específicamente la información de las solicitudes de información.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
3912262025	X			1
4199132025	X			8

Tabla 1. Solicitudes de información

La solicitud número **3912262025** fue recibida a través de Bogotá Te Escucha; sin embargo, al tratarse de una solicitud de permiso de retransmisión de las señales, denominada en la

entidad como un OPA (Otro Procedimiento Administrativo), no fue gestionada por dicho canal. Esta decisión se adoptó en cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía y del procedimiento establecido para este tipo de solicitudes.

La petición número **4199132025** fue asignada al área competente para su respectiva respuesta, la cual se emitió 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

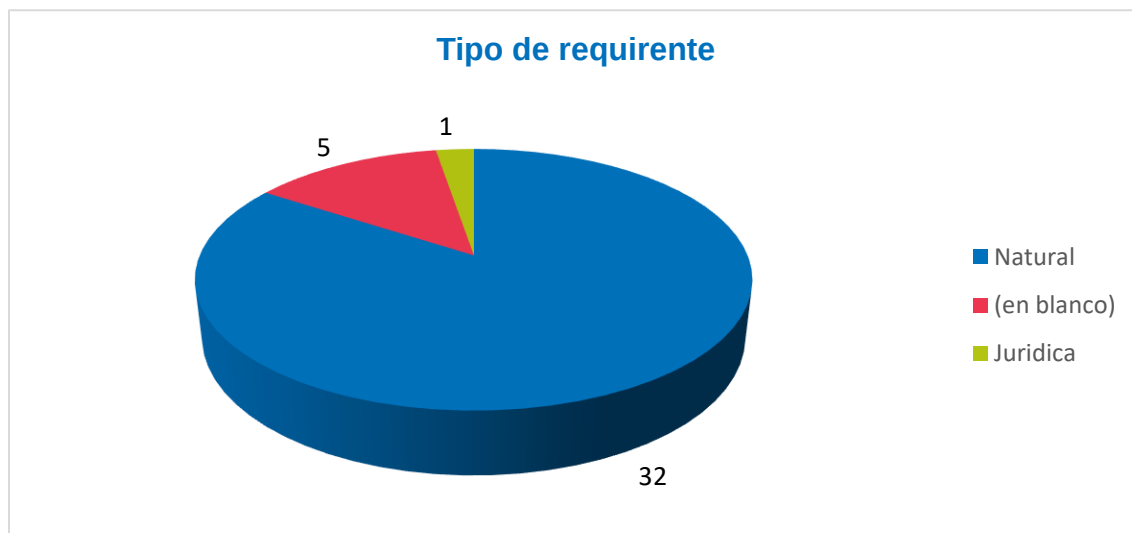


Ilustración 4. Tipo de requirente

De las **38** peticiones registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 32 solicitudes, lo que representa el 84% del total.

Por otra parte, se registraron 5 peticiones correspondientes a requirentes anónimos, equivalentes al 13%, y finalmente, 1 solicitud fue presentada por una persona jurídica, lo que representa el 3% del total.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 13% (5) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 87% (33) se identificaron plenamente.

Este comportamiento demuestra que la interacción con la ciudadanía se concentra principalmente en personas naturales, lo que es coherente con la naturaleza del Canal, ya

que los contenidos, servicios y atención institucional están dirigidos en su mayoría al público general.

Calidad del peticionario	N	%
Anónimo	5	13%
Identificado	33	87%
Total	38	100%

Tabla 2. Calidad del requirente

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

Para este periodo 4 personas suministraron la información donde sucedieron los hechos que motivaron su petición tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
03 - Santa Fe	1	25%
09 - Fontibón	2	50%
18 - Rafael Uribe Uribe	1	25%
TOTAL	4	100%

Tabla 3. Participación por localidad

La información relacionada con la localidad donde ocurrieron los hechos sigue siendo limitada, dado que la mayoría de los requerimientos corresponden a solicitudes de notas periodísticas o cubrimientos de eventos, casos en los cuales este dato no resulta relevante.

8. Participación por estrato

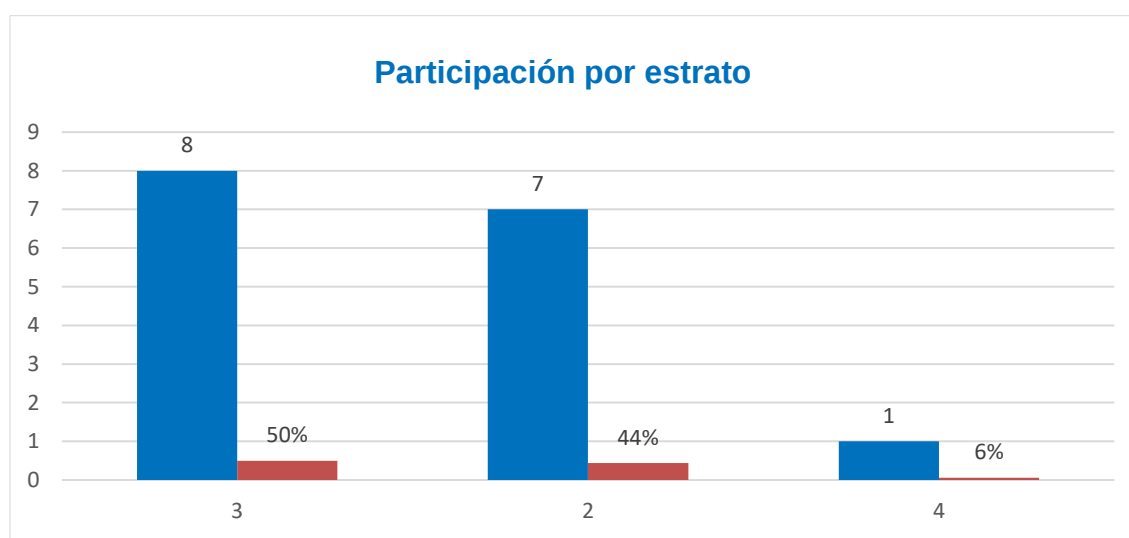


Ilustración 5. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se evidencia que la mayor participación corresponde a los ciudadanos de estrato 3, quienes presentaron 8 peticiones, lo que equivale al 50% del total de solicitudes en las que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se encuentran los ciudadanos de estrato 2, con 7 peticiones, que representan el 44%. Finalmente, el estrato 4 registra 1 petición, correspondiente al 6% del total.

Es importante aclarar que la gráfica refleja únicamente una parte de las peticiones totales, dado que no todos los ciudadanos suministran de manera completa la información socioeconómica al momento de radicar su solicitud.

9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

En la siguiente tabla se presenta el total de peticiones cerradas por la entidad, discriminadas por cada período. Es importante aclarar que las cifras corresponden a respuestas de fondo y definitivas entregadas a la ciudadanía.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Secretaría General	18	10	28
Total general	18	10	28

Tabla 4. Peticiones cerradas

Actualmente la única dependencia que gestiona estas solicitudes es la Secretaría General, se observa que de los 38 requerimientos recibidos y/o registrados en el sistema, se han cerrado 18, lo que representa un 47% de avance en la gestión de peticiones durante el periodo actual.

Este dato refleja un nivel de respuesta favorable, aunque es necesario continuar con las acciones que permitan alcanzar el cierre total de los requerimientos, garantizando así la oportuna atención a la ciudadanía.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

A continuación, se presenta el consolidado de las peticiones clasificadas por subtema, de acuerdo con los registros del sistema Bogotá te escucha, durante el periodo evaluado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	14	48%
Temas administrativos y financieros	4	14%
Cubrimiento de eventos	3	10%
Administración del talento humano	2	7%
Programación general	2	7%

SUBTEMA	TOTAL	%
Temas de contratación y personal	1	3%
Servicio social	1	3%
No realizar un acto propio de sus funciones	1	3%
Visita técnica/administrativas/educativas	1	3%
TOTAL GENERAL	29	100%

Tabla 5. Subtemas más reiterados

La tabla muestra que la mayoría de los subtemas clasificados en el sistema *Bogotá te escucha* corresponde al subtema "Participación en programas", con 14 solicitudes, lo que representa el 48% del total. Esto indica un alto interés de la ciudadanía y/o televidentes en formar parte de los contenidos producidos por el canal.

Le sigue el subtema "Temas administrativos y financieros", con 4 solicitudes (14%), reflejando principalmente inquietudes y comentarios relacionados con la gestión interna y los procesos de carácter económico-administrativo de la entidad.

Este comportamiento permite identificar los temas de mayor interés e interacción por parte de la ciudadanía, lo que resulta clave para la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Canal.

11. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este periodo no se registraron peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

A continuación, se presenta el tiempo promedio que empleó la entidad para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, de acuerdo con el tipo de petición registrada. Es importante señalar que, a nivel interno, la Oficina de Atención al Ciudadano es la encargada de recibir y direccionar las solicitudes a las áreas competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna y adecuada.

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
Secretaría General	13	7	3	7	
Control Interno Disciplinario					1
Total general	13	7	3	7	1

Tabla 6. 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 aclarar que este análisis se realiza únicamente sobre las solicitudes que ya cuentan con respuesta definitiva.

El tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 7 días, lo que representa un comportamiento estable en comparación con el periodo anterior.

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	%
Capital Salud EPS-S S.A.S.	3	18%
Secretaría Distrital de Gobierno	3	18%
Entidad nacional	2	12%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	2	12%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	1	6%
Traslados por no competencia	11	65%

Tabla 7. Total peticiones trasladadas

En detalle, de las solicitudes trasladadas por no competencia, las cinco primeras entidades con mayor número de remisiones fueron:

- Capital Salud EPS-S S.A.S. y la Secretaría Distrital de Gobierno, con 3 solicitudes cada una (18%).
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., con 2 solicitudes (12%).
- Finalmente, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES recibió 1 solicitud (6%), vinculada con actividades culturales de su responsabilidad.

Estas cinco entidades concentran la mayor proporción de traslados, representando en conjunto el 65% del total remitido.

De igual manera, se trasladaron dos (2) peticiones a una entidad del orden nacional, de acuerdo con su competencia:

1. Las peticiones identificadas con los números 3845822025 y 4187592025 fueron remitidas a RTVC – Sistema de Medios Públicos, mediante los oficios No. 846 del 1 de agosto de 2025 y No. 919 del 20 de agosto de 2025, respectivamente. Dicho traslado se realizó por tratarse de la entidad estatal competente para la gestión de la red nacional de radiodifusión y la atención de incidentes técnicos relacionados con la señal de Televisión Digital Terrestre (TDT).

Estos traslados se realizaron en cumplimiento de la normativa vigente, garantizando que las solicitudes sean atendidas por las entidades competentes, asegurando así el derecho de la ciudadanía a recibir una respuesta oportuna y adecuada.

14. Peticiones recibidas por traslado

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

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

Del total de 38 requerimientos registrados durante el periodo, se encuentran 19 peticiones pendientes de respuesta de fondo, las cuales han sido asignadas en el sistema a la Secretaría General, dado que la gestión de estos casos se encuentra centralizada en dicha dependencia.

Actualmente, se adelantan acciones de trabajo articulado con las áreas responsables, con el fin de garantizar la atención de estas solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Este proceso busca optimizar los tiempos de gestión y fortalecer la eficiencia en la atención brindada a la ciudadanía.

16. Estadísticas de atención en el chat

Durante el mes de agosto se recibieron un total de **39 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

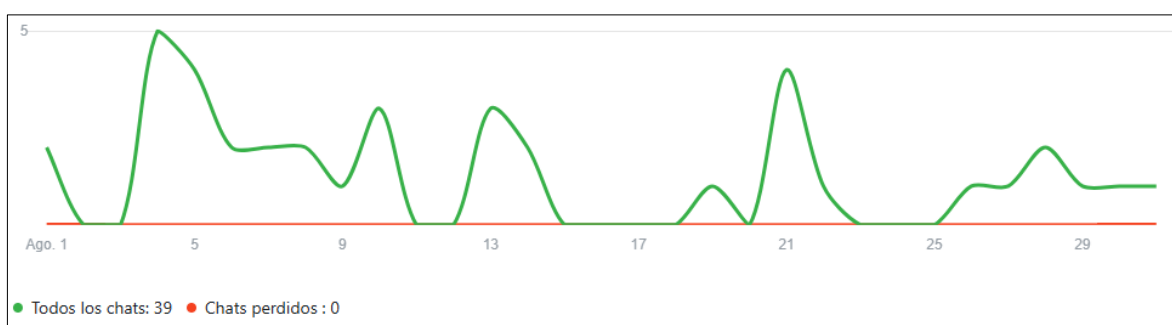


Ilustración 6. Chat página web

De acuerdo con el registro del sistema JivoChat, se evidencia que el 100% de los chats recibidos a través de www.canalcapital.gov.co durante este período fueron efectivos, es decir, se logró establecer comunicación y brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Con el propósito de optimizar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía, Canal Capital integró los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp con el chat institucional JivoChat, lo que ha permitido prestar un servicio más ágil, eficaz y eficiente.

A continuación, se presenta el reporte general consolidado de los canales integrados (página web, Facebook y WhatsApp), con base en la información arrojada por el sistema JivoChat para el presente período:

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Página web	39	0	0	0	0	11
Facebook	76	0	0	0	0	40
WhatsApp	184	0	0	0	0	95
TOTAL	299	0	0	0	0	146

Tabla 6. Informe Jivochat

Reporte general de chats por agente					
Sitio	Chats aceptados	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Todos los sitios	299	0	0	146	147:55:58
TOTAL	299	0	0	146	6d 03:55:58

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:01	407	00:10:20	2	0
00:00:01	407	00:10:20	2	0

Tabla 7. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional se incrementó a 6 minutos. Sin embargo, es importante precisar que en varios casos los tiempos de atención se ven condicionados por la información requerida a otras áreas, lo cual puede incidir en la oportunidad de la respuesta.

Cabe aclarar que los registros de chats que aparecen como "aceptados sin respuesta" o "rechazados" se deben, en su mayoría, a interacciones que ingresaron durante los fines de semana y que quedaron abiertas sin respuesta de forma involuntaria, es decir, el agente aceptó el chat, pero no alcanzó a responder ni a cerrarlo correctamente.

Esta situación ha sido identificada como una acción susceptible de mejora en el proceso de atención.

Por otro lado, los mensajes clasificados en el reporte como "sin conexión" corresponden a aquellos enviados por la ciudadanía fuera del horario laboral o durante los fines de semana. Aún así, estos mensajes son atendidos y gestionados el siguiente día hábil.

Se informa que actualmente se está revisando la configuración del chat y realizando pruebas técnicas, con el fin de habilitar respuestas automáticas para este tipo de casos, en caso de que la plataforma lo permita.

Cabe precisar que la casilla correspondiente al tiempo conectado refleja el total acumulado de horas de conexión durante jornadas continuas de 24 horas, por lo que no se limita exclusivamente al horario laboral establecido.

Finalmente, durante el período reportado, el chat institucional recibió un total de dos (2) calificaciones, todas ellas de carácter positivo.

Este resultado refleja una valoración favorable por parte de los ciudadanos frente al servicio recibido, destacando la oportunidad y calidad en la atención. El balance positivo constituye un reconocimiento al esfuerzo realizado en la gestión del canal de chat y evidencia su aporte en el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

17. Conclusiones

- a) Durante el periodo evaluado, la entidad registró la totalidad de las peticiones y requerimientos ciudadanos en el sistema Bogotá te escucha, lo que permitió garantizar el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.
- b) El correo electrónico se posicionó como el canal más utilizado por la ciudadanía, representando el 55% de las solicitudes, lo que evidencia la preferencia de los usuarios por medios digitales que permiten rapidez y conservación de los registros.
- c) El análisis de tipología evidenció que el 68% de las solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, reflejando el interés de los ciudadanos por asuntos que les afectan de manera directa.
- d) Se identificó que la mayoría de las solicitudes provienen de personas naturales (84%), mientras que solo un 3% corresponde a personas jurídicas y un 13% a requerimientos anónimos.
- e) La mayor participación ciudadana, según estrato socioeconómico, provino de personas de estrato 3, con un 50% de las solicitudes, lo que refuerza la importancia de mantener accesibles los canales de atención a este grupo poblacional.
- f) Se destaca que el tiempo promedio general de respuesta disminuyó a 7 días, manteniéndose estable frente al periodo anterior y dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

- g) Se observa que el subtema más recurrente de las solicitudes fue "Participación en programas", con un 48% de los registros, seguido de Temas administrativos y financieros (14%).
- h) Durante el periodo se realizó el traslado de 17 peticiones a entidades distritales y nacionales competentes, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando que las solicitudes sean atendidas por la autoridad correspondiente. Se precisa que los datos de algunas tablas reflejan únicamente el porcentaje sobre el total de traslados y no el total de solicitudes registradas.
- i) Se atendieron 299 solicitudes, comentarios y/o requerimientos a través de la integración del chat institucional y WhatsApp, fortaleciendo la atención multicanal y mejorando el acceso a los servicios de información.
- j) Durante el período se registraron 2 calificaciones positivas en el chat institucional.

18. Recomendaciones

- a) Fortalecer las acciones de mejora orientadas a garantizar la calidad, claridad y pertinencia de las respuestas emitidas por la entidad frente a los distintos requerimientos presentados por la ciudadanía.
- b) Dar continuidad a la implementación del plan de mejoramiento, con el fin de asegurar una atención oportuna y eficiente de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento de los estándares normativos y de servicio.
- c) Optimizar los tiempos de respuesta en el canal de chat institucional, promoviendo una mayor articulación entre las áreas responsables y la Oficina de Atención al Ciudadano para mejorar la percepción y satisfacción del usuario.
- d) Realizar una revisión semanal del funcionamiento de la integración del chat institucional con Facebook y WhatsApp, garantizando la continuidad y efectividad de estos canales digitales.
- e) Reiterar a las áreas responsables la importancia de cumplir los plazos legales de respuesta, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, a fin de contribuir al aumento del índice de peticiones resueltas dentro de los tiempos establecidos.
- f) Fomentar una respuesta inmediata cuando se detecta que el ciudadano está en línea, ya que las demoras en el chat impactan negativamente los indicadores de atención y la percepción institucional.
- g) Implementar estrategias que permitan disminuir el porcentaje de solicitudes pendientes, priorizando la articulación interna y el seguimiento riguroso de los casos asignados a las áreas.
- h) Recordar que la gestión tardía o la omisión de las respuestas a las peticiones ciudadanas puede constituir una falta disciplinaria, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.
- i) Restablecer y asegurar la integración del canal de Facebook, corrigiendo la asignación de roles y garantizando el seguimiento de solicitudes recibidas por ese medio.