



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Tabla de contenido

1. TÍTULO DEL INFORME	3
2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO	3
3. AUDITORES	3
4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO.....	3
5. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
6. METODOLOGÍA.....	3
7. DESARROLLO.....	4
7.1. Seguimiento a las PQRS registradas en el segundo cuatrimestre de 2024	4
7.1.1. Peticiones registradas en Capital (segundo semestre de 2024)	4
7.1.2. Canales de interacción	5
7.1.3. Tipología o modalidades	6
7.1.4. Subtemas más reiterados.....	7
7.1.5. Traslado por no competencia	8
7.1.6. Subtema de veedurías ciudadanas	8
7.1.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado	8
7.1.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología	9
7.1.9. Participación por localidad.....	10
7.1.10. Participación por estado y tipo de requirente	10
7.1.11. Calidad del requirente	11
7.1.12. Calidad de las respuestas	11
7.1.13. Respuesta de peticiones anónimas.....	16
7.1.14. Atención en el canal “Chat” de Capital – Página web	16
8. OBSERVACIONES	17
9. CONCLUSIONES.....	17
10. RECOMENDACIONES	18

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 5 FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	-------------------------------	--	---

Índice de tablas

Tabla 1. Subtemas más reiterados	7
Tabla 2. Trasladas por no competencia.....	8
Tabla 3. Participación por Localidad	10
Tabla 4. Calidad del requirente	11
Tabla 5. Análisis calidad	12
Tabla 6. Atención Chat	17

Índice de gráficos

Gráfico 1. Peticiones segundo semestre de 2024	4
Gráfico 2. Comparación 2023 - 2024.....	5
Gráfico 3. Canales de comunicación	6
Gráfico 4. Tipologías segundo semestre 2024	7
Gráfico 5. Tiempo promedio respuesta	9
Gráfico 6. Participación por estrato.....	11

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Peticiones vencidas	9
Ilustración 2. Seguimiento radicación	16

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 5 FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	-------------------------------	--	---

1. TÍTULO DEL INFORME

Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2024.

2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2024 registradas en Capital durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre.

3. AUDTORES

Jizeth Hael González Ramírez – Contratista Oficina de Control Interno

4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Presentar los resultados del seguimiento a la calidad y oportunidad (términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015) de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2024, registradas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos por Capital.

5. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Abarca las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2024 [1 de julio al 31 de diciembre] a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo” en atención a lo requerido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

6. METODOLOGÍA

Se adelantó la solicitud de información de bases de datos, seguimiento a peticiones mediante memorando 7 del 9 de enero de 2025, así como la consulta de la guía para la generación y manejo de los reportes de gestión de peticiones. De igual manera, se efectuó la consulta de información consolidada en los informes mensuales publicados en el botón de transparencia de Capital [<https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/410-informes-trimestralessobre-acceso>].

Así mismo, para el análisis de calidad de las respuestas entregadas por la entidad, se tomó una muestra de (49) peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”, y, se tuvo en cuenta la guía para la generación y manejo de los reportes de gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la construcción de los gráficos contenidos en el presente informe.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



7. DESARROLLO

7.1. Seguimiento a las PQRS registradas en el segundo cuatrimestre de 2024

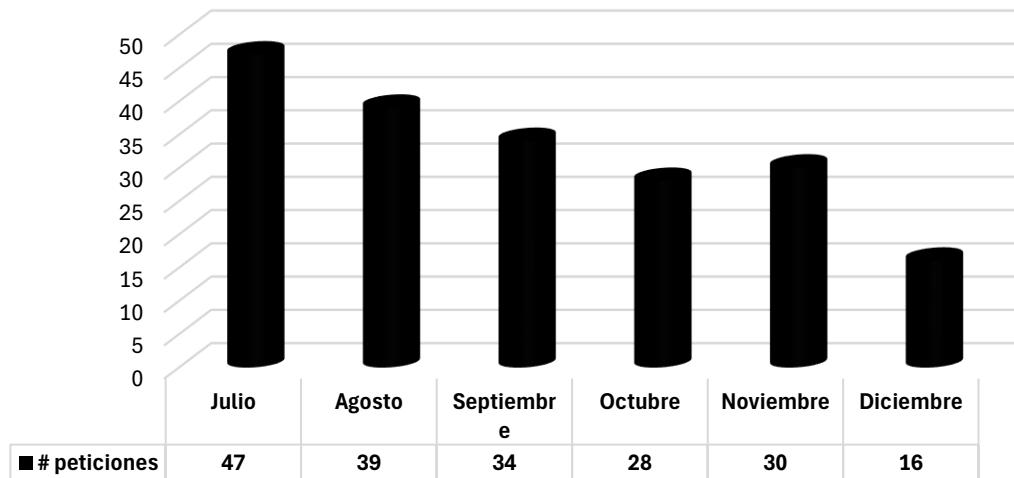
Se toma como base del informe el reporte de peticiones registradas ante Capital durante el segundo semestre de 2024 (1 de julio al 31 de diciembre de 2024), las cuales suman un total de (194), sobre las cuales se adelantó la siguiente gestión:

7.1.1. Peticiones registradas en Capital (segundo semestre de 2024)

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se presentó un incremento en siete (7) peticiones en general registradas respecto al mismo periodo de la vigencia anterior – 2024 -. Las cifras registradas en los informes mensuales publicados en el botón de transparencia de la página web de Capital, en el numeral 4.10. respectivamente son coherentes con el reporte de información generado por el sistema Bogotá te escucha.

Así mismo, se presentó una diferencia de (35) peticiones entre lo registrado en el Sistema “Bogotá te escucha” y el cuadro de seguimiento de peticiones que se utiliza por el área de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que las peticiones tomadas para el informe corresponden a aquellas registradas por la ciudadanía en dicho sistema y remitidas a la entidad (trámite adelantado por la entidad). Lo mencionado se presenta en el gráfico 1:

Gráfico 1. Peticiones segundo semestre de 2024



Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

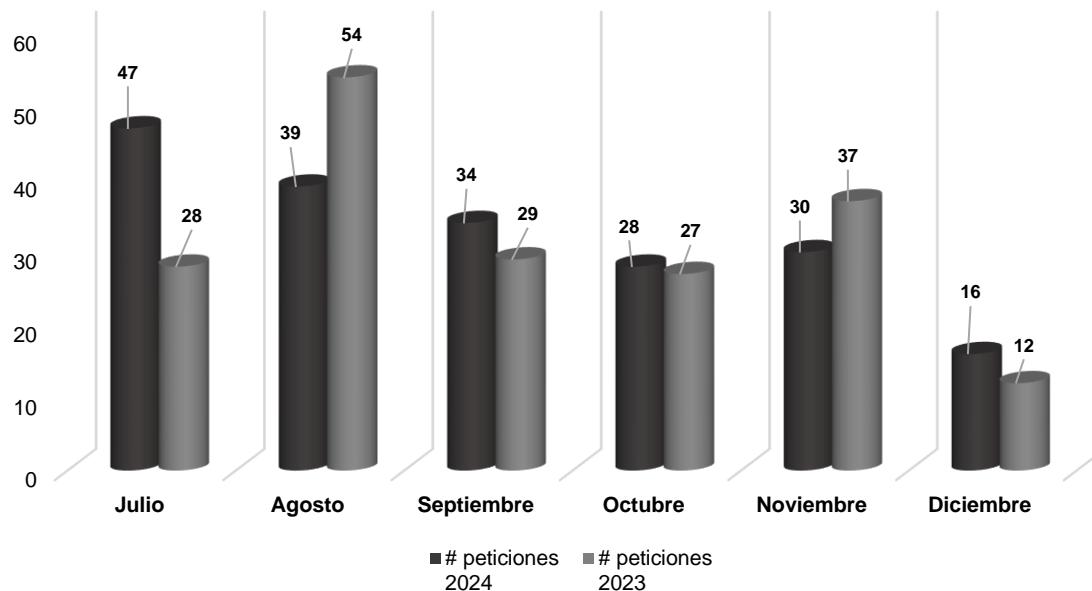
RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Teniendo en cuenta el gráfico anterior, el mayor número de peticiones registradas en el segundo semestre de 2024 se adelantaron en julio [47], agosto [39] y septiembre [34], las cuales representan el 62% del total tramitado.

Adicionalmente, comparada la información entre las vigencias 2023 y 2024, se presentó incremento de peticiones en julio [19], septiembre [5], octubre [1] y diciembre [4], como se refleja en el gráfico 2:

Gráfico 2. Comparación 2023 - 2024



Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

7.1.2. Canales de interacción

Capital cuenta con registro de seis (6) canales de comunicación disponibles para la interacción con la ciudadanía [los cuales se mencionan en el [numeral 1.10](#) del botón de transparencia de la página web de la entidad] como son:

- **Presencial:** Avenida El Dorado número 66 – 63 piso 5º - Bogotá, D.C.
- **Telefónico:** (57 + 601) 457 83 00 extensión 5011 - +57 32090112473
- **Escrito:** Avenida El Dorado número 66 – 63 piso 5º
- **Correo electrónico:** ccapital@canalcapital.gov.co
- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas** - Bogotá te escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- **Virtual:** [Chat en línea Canal Capital](#)



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

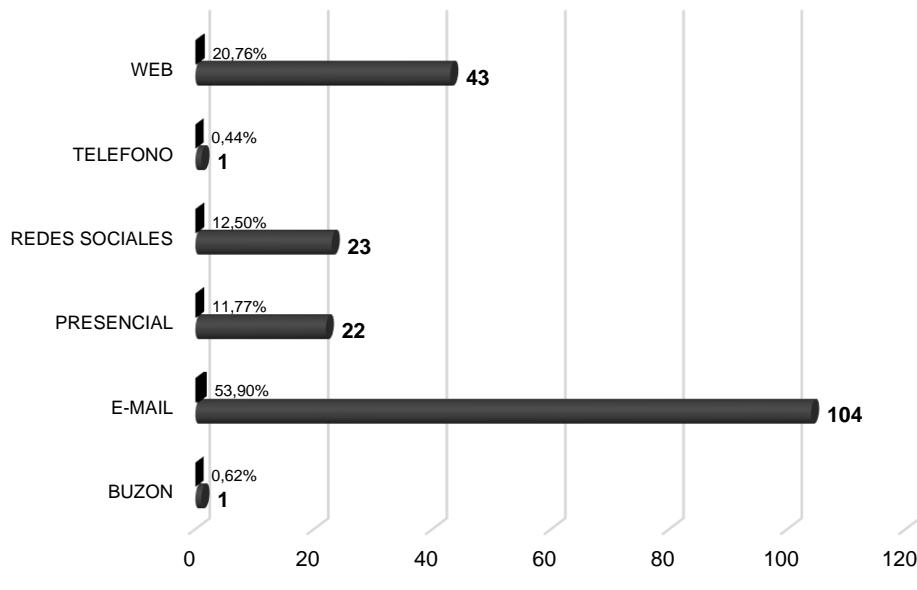
FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Dado lo gestionado respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se observó que el mayor número de peticiones fueron radicadas vía e-mail [104], seguido por el anal web [43]. Lo anterior, se presenta en el gráfico 3:

Gráfico 3. Canales de comunicación



Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

7.1.3. Tipología o modalidades

Las (194) peticiones registradas ante Capital, se clasifican en nueve (9) categorías, de las cuales, el mayor número de peticiones corresponden a Derechos de petición de interés particular [140], seguidas de Derechos de petición de interés general [31], las cuales representan el 87.35% del total gestionado. Lo anterior, se presenta en el gráfico 4:



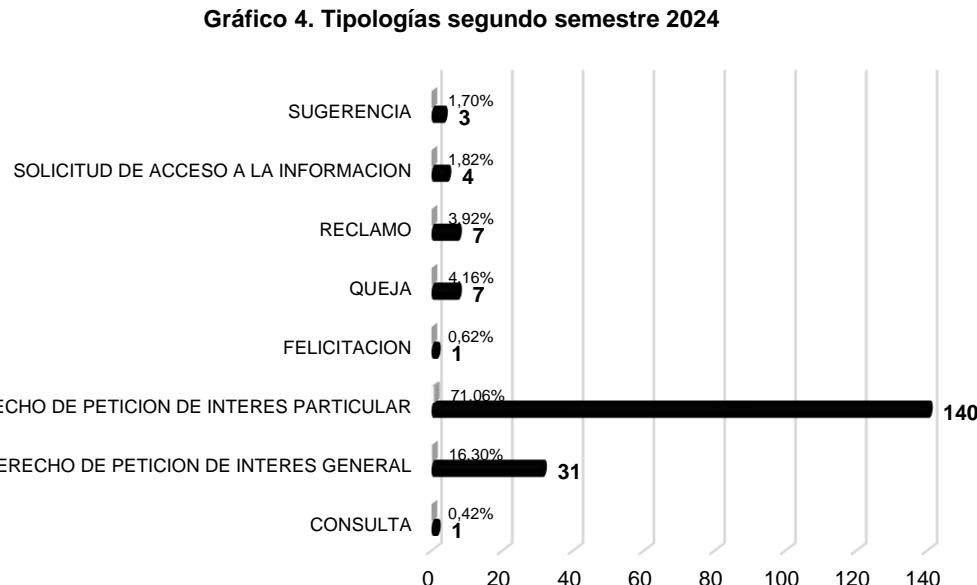
INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

7.1.4. Subtemas más reiterados

De las (194) peticiones registradas en Capital durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se observó que el mayor número de peticiones se relacionan las temáticas de “*Participación en programas*” [83], seguido de “*Temas administrativos y financieros*” [37] y “*Servicio social*” [17], las cuales representan el 77.13% del total. Lo indicado se menciona en la tabla 1:

Tabla 1. Subtemas más reiterados

Subtema	Cantidad petición	%
Administración del talento humano	2	1,06%
Atención y servicio a la ciudadanía	3	2,27%
Cubrimiento de eventos	6	3,18%
Incumplimiento de funciones servidores - incidencia disciplinaria	1	0,37%
Participación en programas	83	46,97%
Políticas de la entidad	1	0,56%
programación general	9	5,62%
Proyectos de televisión	4	1,78%
Servicio social	17	9,68%
Temas administrativos y financieros	37	20,48%
Temas de contratación y personal	3	1,69%
Visita técnica/administrativas/educativas	11	6,34%
Total general	177	100,00%

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Respecto al subtema de participación en programas, se incluyó en la sección de preguntas frecuentes “*¿Cómo puedo participar en los contenidos de eureka?*”; sin embargo, se hace necesario incluir la participación en contenidos diferentes (si hay lugar a ello), dada la cantidad de peticiones registradas.

7.1.5. Traslado por no competencia

De las peticiones registradas en Capital, se realizó el traslado de (89), dado que el Canal no tenía la competencia para emitir respuesta. La mayor cantidad de estas solicitudes fueron remitidas a la Secretaría de Gobierno (26,38%) y a entidades nacionales (18,48%), como se resume en la siguiente tabla:

Tabla 2. Trasladadas por no competencia

Entidad	Cantidad	%
Secretaría de gobierno	26	26,38%
Entidad nacional	15	18,48%

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

Las cifras registradas en los informes mensuales, versus el reporte generado por el Sistema Bogotá te escucha presenta diferencias [en 49 peticiones], teniendo en cuenta que el reporte refleja peticiones de periodos anteriores tramitadas, así como los trasladados recibidos y adelantados a varias entidades con el mismo radicado.

7.1.6. Subtema de veedurías ciudadanas

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, tanto en los informes mensuales emitidos por el área de atención al ciudadano, así como del reporte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, no se registraron para Capital, peticiones con temas relacionados a veedurías ciudadanas.

7.1.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado

De las (194) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas en Capital para el periodo evaluado [1 de julio a 31 de diciembre], se evidencia en el reporte generado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, que se dio cierre de (177) peticiones; de estas (104) tuvieron respuesta definitiva en el periodo actual.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

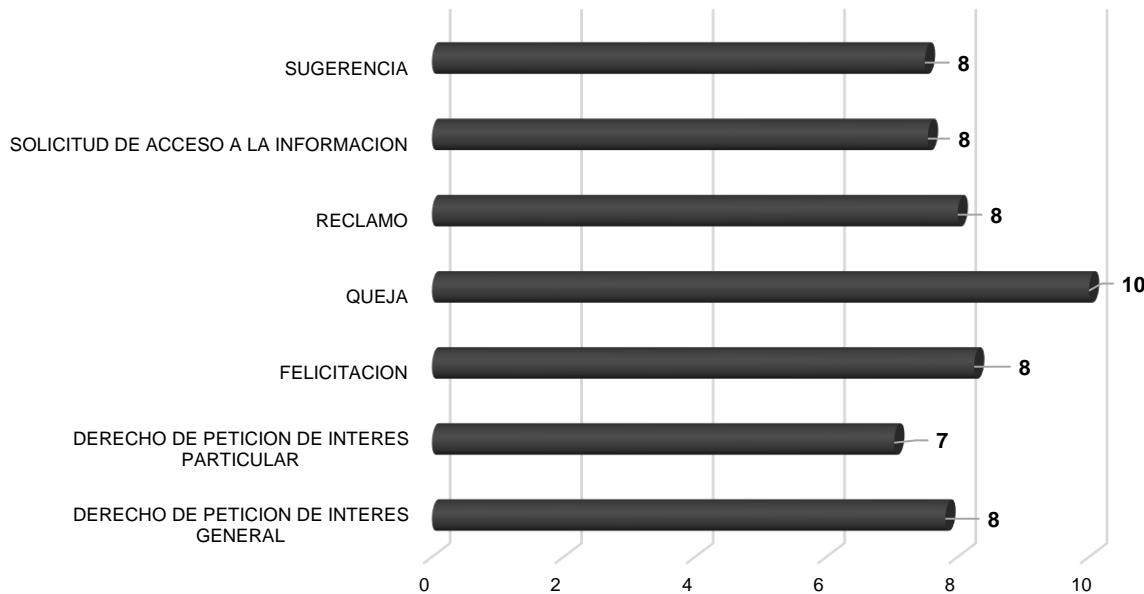
RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



7.1.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como de lo referenciado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de Capital, se evidencia que las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS - en promedio - cumplen con los plazos determinados. Lo mencionado se presenta en el gráfico 5:

Gráfico 5. Tiempo promedio respuesta



Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

Sin embargo, revisado el cuadro de seguimiento de peticiones se reflejan dos (2) peticiones vencidas, de las cuales:

- (1) fue respondida con un (1) día de posterioridad a la fecha límite.
- (1) fue respondida dentro de los términos, sin embargo, teniendo en cuenta que para el Distrito el 6 de agosto no es hábil, se reflejo el vencimiento de esta.

Ilustración 1. Peticiones vencidas

FECHA DE RECIBO	FECHA DE REGISTRO	TIPO DE PETICIÓN	No PETICIÓN DE SDQS	RADICADO INTERNO	FECHA DE VENCIMIENTO TERMINO	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	ESTADO DE PETICIÓN	VENCIDA	MÉTODO DE RESPUESTA
30/07/2024	30/07/2024	Petición de interés particular	3593822024	1576	22/8/2024	23/8/2024	Resuelta	SI	BTE - la petición se cerró de acuerdo a los tiempos establecidos en el sistema RTF.
17/09/2024	18/09/2024	Petición de interés particular	4163082024	1967	8/10/2024	7/10/2024	Resuelta	SI	BTE oficio 1136 de 7 de octubre de 2024

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



7.1.9. Participación por localidad

Del total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS, el 89.31% no registra información, por lo que desde el área de Servicio al Ciudadano se identifica “*En blanco*”, de igual manera, dentro de las localidades identificadas se evidencia el mayor número en Kennedy, Usme y Suba con tres (3) peticiones registradas, las cuales representan el 4.60% de las (194) tramitadas. Lo indicado se presenta en la tabla 3:

Tabla 3. Participación por Localidad

Localidad	Cantidad	%
01 - USAQUEN	1	0,43%
02 - CHAPINERO	1	0,43%
05 - USME	3	1,38%
06 - TUNJUELITO	1	0,43%
07 - BOSA	2	0,90%
08 - KENNEDY	3	1,54%
09 - FONTIBON	1	0,48%
10 - ENGATIVA	1	0,43%
11 - SUBA	3	1,68%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,61%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,43%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,43%
17 - LA CANDELARIA	1	0,62%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	0,93%
(en blanco)	172	89,31%
Total	194	100,00%

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

7.1.10. Participación por estado y tipo de requirente

Para el presente seguimiento, se observa que 63.67% de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS no indican información correspondiente al estrato; dicho dato presenta un incremento en la falta de registro respecto a la vigencia anterior. De la información registrada, se observa participación del estrato 2 [29], estrato 3 [23] y estrato 4 [13], los cuales representan el 32.98% del total tramitado en Capital. Lo mencionado, se presenta en el gráfico 6:



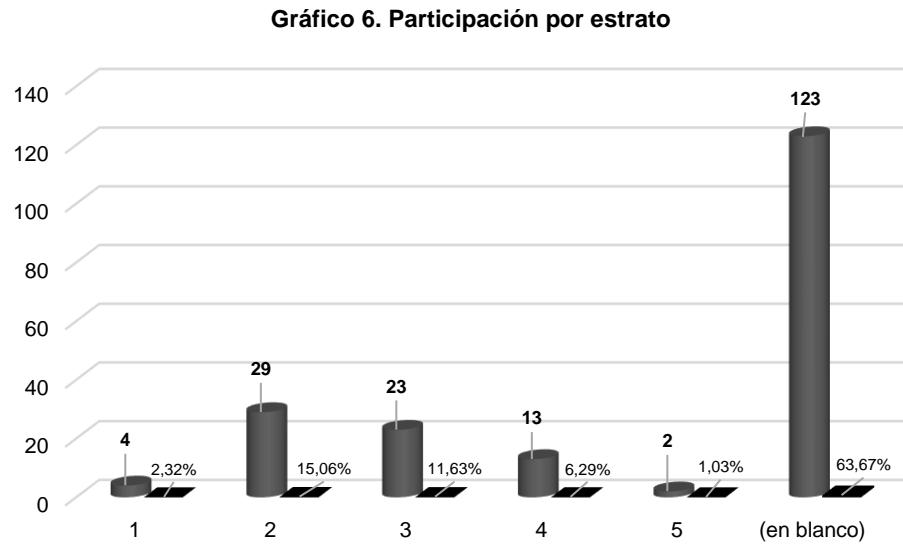
INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

7.1.11. Calidad del requirente

Del total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas (194) durante el segundo semestre de 2024, se identificó el 83.09% de los peticionarios [Persona jurídica y natural] y el 16.91% presentadas como anónimas o “En blanco”. Lo cual se presenta en la tabla 4:

Tabla 4. Calidad del requirente

Calidad	Cantidad	%
Identificado	158	83,09%
Anónimo	36	16,91%
Total	194	100,00%

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

7.1.12. Calidad de las respuestas

Teniendo en cuenta los resultados reflejados del reporte adelantado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, se tomó una muestra de (49) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS de las (194) registradas, cuyo trámite fue consultado en el sistema, con el fin de verificar la uniformidad y claridad de estas respecto a lo requerido. De lo anterior, se obtuvo:

- (9) Registradas y trasladadas a la entidad competente.
- (2) Cerradas por vencimiento, desistimiento tácito.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



- (2) Imprecisas, debido a debilidades encontradas.
- (36) Precisas, teniendo en cuenta que se dio respuesta a lo requerido por el peticionario.

De lo previo, se presenta la consolidación de las peticiones “*Precisas*” e “*Imprecisas*” en la tabla 5:

Tabla 5. Análisis calidad

Petición	Canal	Tipo petición	Análisis
5795932024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indicó la razón por la cual no es posible atender la solicitud de entrevista mencionada en la petición.
5703382024	Redes sociales	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indicó la razón por la cual no es posible atender la solicitud de divulgación del contenido remitido por el peticionario; se recomienda revisar las palabras de rechazo utilizadas con la ciudadanía.
5479502024	Presencial	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se atiende la solicitud de la persona y se remite el enlace de divulgación del servicio social realizado en el canal de YouTube.
3229882024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona los tiempos en los cuales se adelantarán convocatorias para presentación de material audiovisual remitido.
5276962024	Presencial	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se atiende la solicitud de la persona y se remite el enlace de divulgación del servicio social realizado en el canal de YouTube.
3263852024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indicó la razón por la cual no es posible atender la solicitud de divulgación del contenido remitido por el peticionario; se recomienda revisar las palabras de rechazo utilizadas con la ciudadanía.
5203202024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se encuentra acorde con la línea editorial presente en Capital.
5162132024	Redes sociales	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se encuentra acorde con la línea editorial presente en Capital y por lo tanto no es posible cubrir lo requerido.
3313972024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Imprecisa. Si bien se le indica a la persona que no es posible agendar un espacio “durante las dos primeras semanas de septiembre”, no se le indican datos de un periodista que pueda atender de manera posterior el

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Petición	Canal	Tipo petición	Ánalisis
			cubrimiento, o posibilidad de comunicación posterior.
5086332024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se encuentra acorde con la línea editorial presente en Capital y por lo tanto no es posible cubrir lo requerido.
3330352024	Presencial	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se atiende la solicitud de la persona y se remite el enlace de divulgación del servicio social realizado en el canal de YouTube.
5019352024	Presencial	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se atiende la solicitud de la persona y se remite el enlace de divulgación del servicio social realizado en el canal de YouTube.
3399692024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la nota requerida fue realizada e incluida en el contenido editorial de "AHORA" con el enlace correspondiente de publicación.
4815322024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se da respuesta al radicado de solicitud de información del costo de la Oficina de Control Interno de Capital.
4799872024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se encuentra acorde con la línea editorial presente en Capital y por lo tanto no es posible cubrir lo requerido.
4752592024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Precisa. Se indica que no es posible atender la visita, dado el contenido que se aborda desde Capital; sin embargo, se recomienda requerir ampliación de información sobre el contenido temático que requiere ser abordado en la visita, previo a rechazar la solicitud.
4669782024	Redes sociales	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Precisa. Se indica a la persona las razones por las cuales no se puede adelantar el cubrimiento requerido, así como el correo del periodista con el cual se pueden comunicar para atender la solicitud en la ciudad.
4668942024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se encuentra acorde con la línea editorial presente en Capital y por lo tanto no es posible cubrir lo requerido.
4599392024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se cubre debido a que los recursos técnicos y humanos se encuentran destinados a otro proyecto.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Petición	Canal	Tipo petición	Ánalisis
3566102024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que no es posible cubrir la nota por la limitación geográfica del canal, se recomienda revisar la respuesta para mitigar reiteraciones en el contenido.
4369012024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se encuentra acorde con la línea editorial presente en Capital y por lo tanto no es posible cubrir lo requerido.
4336102024	Presencial	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se atiende la solicitud de la persona y se remite el enlace de divulgación del servicio social realizado en el canal de YouTube. Se recomienda revisar la respuesta previo a su emisión, ya que para el caso la fecha de emisión no es correcta.
4295102024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se cubre debido a que los recursos técnicos y humanos se encuentran destinados a otro proyecto.
4255952024	Web	SUGERENCIA	Precisa. Se da respuesta a la persona indicando la gestión adelantada sobre la sugerencia de limpieza de espacios comunes del edificio donde se ubica Capital.
4181282024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se cubre debido a que los recursos técnicos y humanos se encuentran destinados a otro proyecto.
4142512024	Redes sociales	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se le indica a la persona el correo y contacto al cual se puede comunicar para estar al tanto de los proyectos investigativos de Eureka y participar.
3635872024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona los tiempos en los cuales se adelantarán convocatorias para presentación de material audiovisual remitido.
4093482024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Precisa. Se entrega información sobre las visitas académicas requerida.
4072162024	Presencial	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se atiende la solicitud de la persona y se remite el enlace de divulgación del servicio social realizado en el canal de YouTube.
4057102024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica al peticionario la periodista asignada, así como la imposibilidad de cubrir la nota dada la hora indicada, se deja la posibilidad de retomar la nota en otras fechas y horario.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Petición	Canal	Tipo petición	Ánalisis
4087842024	E-mail	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Imprecisa. Si bien se dio respuesta a la persona que adelantó la petición, el enlace relacionado no cuenta con los permisos de consulta.
3989752024	E-mail	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Precisa. Se remite respuesta al requerimiento de información en materia de comunicaciones por parte del Secretario de Cultura Recreación y Deportes.
3715062024	Redes sociales	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se encuentra acorde con la línea editorial presente en Capital y por lo tanto no es posible cubrir lo requerido.
3947012024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Precisa. Se da respuesta a la petición en el marco de la naturaleza de la entidad; se recomienda complementar con los datos de la persona encargada de atender la comercialización de los servicios del canal.
3921162024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que no es posible cubrir la nota por la limitación geográfica del canal, se recomienda revisar la respuesta para mitigar reiteraciones en el contenido.
3885372024	Web	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se remite la información requerida por el peticionario con los antecedentes respectivos.
3870152024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se indica a la persona que la petición no se cubre debido a que los recursos técnicos y humanos se encuentran destinados a otro proyecto.
3833822024	E-mail	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Precisa. Se remite respuesta negativa al requerimiento de uso del audio de una nota adelantada por Capital.

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

Dentro del análisis adelantado, se observa que una petición de “*solicitud de visita académica*” no fue registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - como las demás peticiones, como se presenta a continuación:

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 5 FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	-------------------------------	--	---

Ilustración 2. Seguimiento radicación

FECHA DE RECIBO	FECHA DE REGISTRO	TIPO DE PETICIÓN	No PETICIÓN DE SDQS	ASUNTO	RADICADO INTERNO
24/07/2024	24/07/2024	Petición de interés general	3513742024	Solicitud visita académica	1536
01/08/2024	02/08/2024	Petición de interés general	3635242024	Solicitud visita académica	1596
11/09/2024	11/09/2024	Petición de interés particular	4120902024	Solicitud visita académica	1918
16/09/2024	16/09/2024	Petición de interés particular	4183972024	Solicitud visita académica	1955
16/09/2024	16/09/2024	Petición de interés particular	–	Solicitud visita académica	1951
03/10/2024	07/10/2024	Petición de interés particular	4501072024	Solicitud visita académica	2110

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

Lo anterior, deberá tenerse en cuenta para adelantar las acciones correspondientes en el marco de lo definido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de Capital.

7.1.13. Respuesta de peticiones anónimas

Capital pone a disposición de la ciudadanía un espacio en la página web de la entidad [<https://www.canalcapital.gov.co/peticiones-anonimas>] para efectuar la publicación de las respuestas dadas a las peticiones registradas como anónimas; sin embargo, se presentan diferencias entre lo publicado y lo reportado como “anónimo” en el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS.

Por lo indicado, se reitera la recomendación de incluir en los informes mensuales la cantidad de peticiones cuya respuesta se encuentra publicada en dicho espacio.

7.1.14. Atención en el canal “Chat” de Capital – Página web

Capital da continuidad a la implementación de herramientas que permiten acercar a la ciudadanía, respecto a ello se integra a la página web de Capital, el programa “Jivochat”, del cual se obtienen los resultados que se incluyen en los informes mensuales de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS. Lo registrado se resume para el periodo evaluado en la tabla 6:



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 5

FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



Tabla 6. Atención Chat

Mes	Chats aceptados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Julio	318	8	161
Agosto	300	6	173
Septiembre	316	6	181
Octubre	310	1	176
Noviembre	371	2	222
Diciembre (*)	367	17	223
Total	1982	40	1136

(*) Información extraída del informe mensual, ya que no fue reportada la información generada del programa Jivochat.

Fuente: PT_Seguimiento PQRS II Semestre 2024

Respecto a los resultados se aclara:

- Los chats aceptados corresponden a mensajes gestionados por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano, ya sea de manera inmediata, así como el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -.
- Los chats aceptados sin respuesta del agente y mensajes sin conexión corresponden a mensajes registrados en fines de semana y fuera de los horarios laborales.

8. OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta la naturaleza del seguimiento, así como de las debilidades consignadas, no se dejarán observaciones en el presente informe; por el contrario, se establecerán las recomendaciones correspondientes para la toma de decisiones del área.

9. CONCLUSIONES

- Se presenta un incremento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS en el segundo semestre de la vigencia 2024 respecto a la vigencia 2023 en siete (7) peticiones.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS es el e-mail, seguido del canal web.
- La mayor cantidad de peticiones que se registran en Capital es por participación en programas.

 Capital	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 5 FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	-------------------------------	--	---

- Los tiempos promedio de respuesta para Capital se mantiene entre 7 y 10 días, lo cual da cumplimiento a lo mencionado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Se presentó un incremento en la falta de registro de información respecto a la localidad y estrato del requirente.
- Se adelantaron mejoras respecto al análisis de los resultados obtenidos de atención en el chat de la página web de la entidad.
- Se identificó una (1) petición sin radicar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, de conformidad con lo indicado en el [numeral 7.1.12.](#)
- Se presentó un incremento en las peticiones con respuesta precisa, lo que permite dar uniformidad y claridad respecto a lo que requiere la ciudadanía a la entidad.

10. RECOMENDACIONES

- Continuar con la cultura de registro de información de calidad y tipo del requirente [estrato – localidad] de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS que se registran en Capital, con el fin de implementar mejoras en las estrategias de participación ciudadana, caracterización de usuarios y acercar a la ciudadanía que busca interactuar con la entidad.
- Verificar la respuesta registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, previo a su entrega y cierre, de manera que estas reflejen la respuesta al requerimiento adelantado.
- Dar continuidad a la revisión de los plazos definidos para respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds – PQRS, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y de lo determinado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, con el fin de mitigar la emisión de respuestas extemporáneas a la ciudadanía.
- Fortalecer la socialización de la sección de preguntas frecuentes de la página web de Capital, de manera que la ciudadanía pueda conocer y/o consultar la información que requiere sobre trámites, servicios y otros subtemas de una manera ágil, oportuna y sencilla.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 5 FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	-------------------------------	--	---

- Incluir pie de página o nota al pie con la identificación de las peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS que se publican (cuando aplique) en el botón de transparencia por ser anónimas [sin datos de contacto] teniendo en cuenta las características indicadas por el área para proceder con dicha actividad.
- Revisar las condiciones para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, o, en su defecto colocar en el campo de observaciones la razón por la cual no se adelanta registro.

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Jizeth Hael González Ramírez, Contratista Oficina de Control Interno – Cto. 006-2025