



## **INFORME SEGUIMIENTO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

---

**PRIMER SEMESTRE 2013**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO CANAL CAPITAL**

**Bertha Clemencia Yepes Wilches**

Jefe Oficina de Control Interno

**Yeniffer Latorre Casas**

Profesional Oficina de Control Interno

**Cindy Katherine Mozo**

Apoyo Oficina de Control Interno

**Bogotá, D.C. julio de 2013**



## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las funciones y competencias otorgadas por la Ley 87 de 1993 y la Resolución Interna 075 de 2009 a la Oficina Asesora de Control Interno, así como lo estipulado en la Ley No. 1474 de 2011, en su artículo 76, *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."*<sup>1</sup> Teniendo en cuenta toda la normatividad que ha regulado la Atención al Ciudadano en el Distrito de Bogotá, se realizó este informe de seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano de Canal Capital, teniendo en cuenta la información reportada por las áreas responsables.

### ALCANCE:

El presente informe de seguimiento se realizó sobre las acciones y reportes del primer semestre de la vigencia 2013, allegadas por atención al usuario y el contratista Francisco Sandoval, atendiendo toda la normatividad vigente que ha regulado el tema: Ley No. 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Decreto No. 371 de 2010, revisión de cartilla sobre Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación.

---

<sup>1</sup> Ley No. 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción

Elaboró: CKMT

Revisó: YLC

Aprobó: BCYW

Fecha: 31 de julio de 2013 hora: 10:30

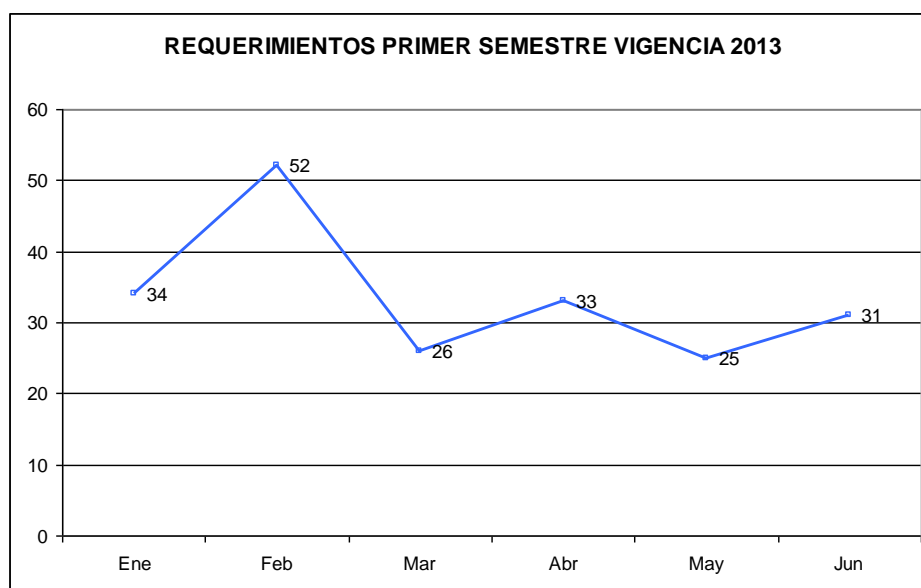
Oficina de Control Interno

## INFORME SEGUIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD

Canal Capital durante el primer semestre del año 2013, recibió un total de 201 requerimientos.

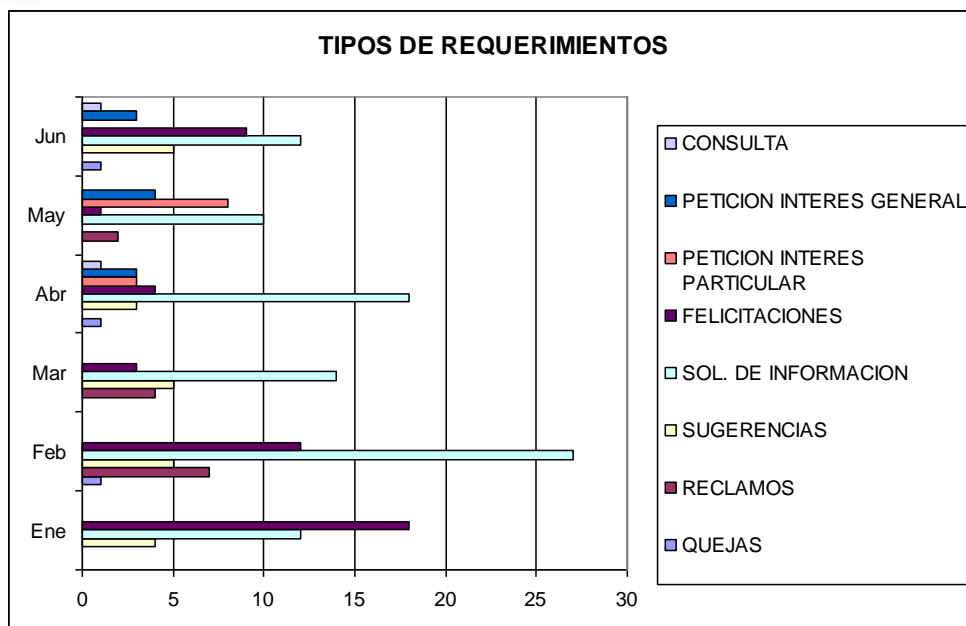
Como se evidencia en la gráfica No. 1, del total de los requerimientos recibidos entre los meses de Enero a Junio de 2013, el de mayor registro fue el mes de Febrero de 2013 así:



Gráfica No. 1 Requerimientos Primer semestre vigencia 2013

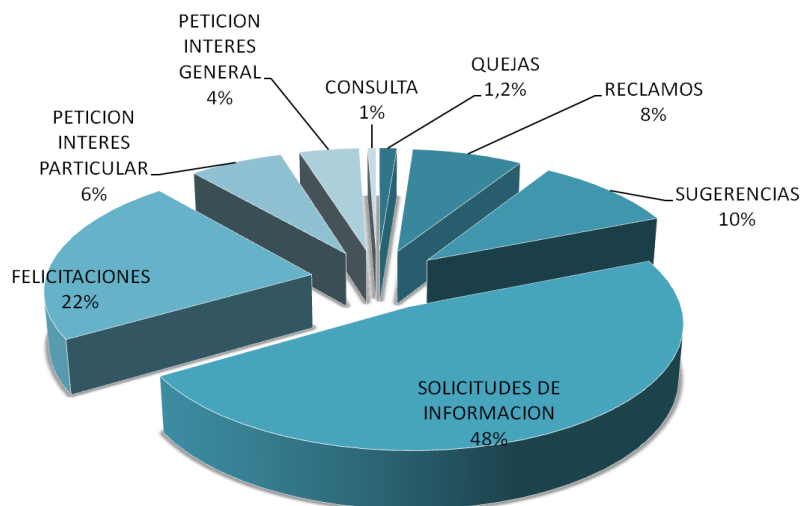
### 2. TIPOLOGÍA

Los tipos de requerimiento recibidos por mes en el primer semestre de la vigencia 2013 se relacionan así:



Gráfica No. 2 Tipos de requerimientos mensual

De igual forma se relaciona el porcentaje por tipos de requerimientos totales durante los meses de Enero a Junio de 2013,



Gráfica No. 3 Porcentaje de Tipo de requerimiento Primer semestre 2013  
Tomado de Informe Enero - Junio de 2013 PQRS - Atención al Ciudadano



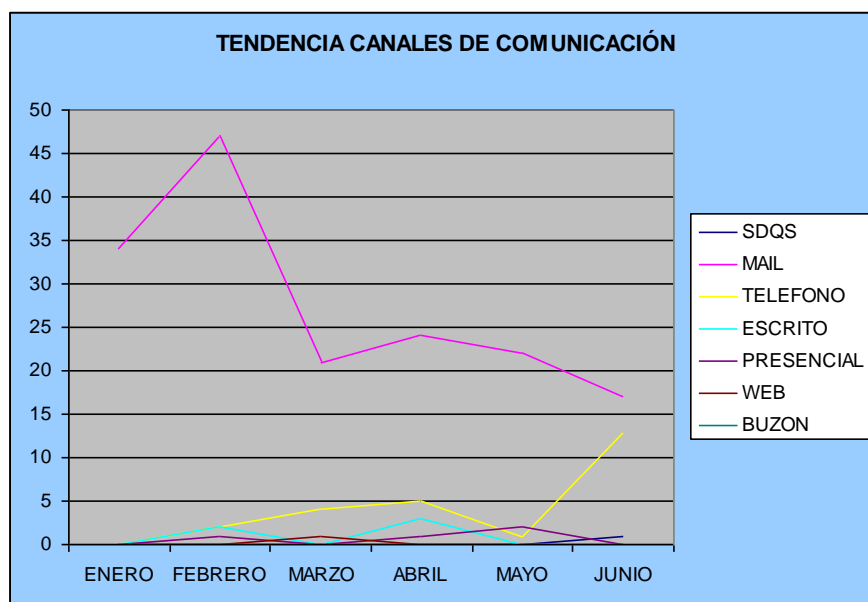
De acuerdo a la Gráfica No. 3 *Porcentaje de Tipo de requerimiento*, se evidencia:

- Solicitud de Información: **Es el mayor** tipo de requerimiento que se registra en Canal Capital con un 48% de participación, este tiene que ver principalmente con solicitud de asesorías pedagógicas, participación en programas, información de la programación, proyectos de televisión, repeticiones de programas, copias de programas, tarifas comerciales, prácticas profesionales y ofertas de servicio de televisión.
- Felicitaciones: Ocupa el **segundo** lugar en tipo de requerimiento registrado con un 22% y tienen que ver con la programación general, principalmente los programas: El Primer Café, De Buen Gusto, Crónicas de un Sueño, Hagamos Memoria, Franja Metro, Hablemos de Paz y Musicapital; de igual forma se incluyen temas como la calidad de las transmisiones y conciertos, de la señal del canal y sobre el equipo humano y profesional de la entidad.
- Sugerencias: En **tercer** lugar se encuentran las sugerencias con un 10%, estas son acerca de la programación, participación en programas, asesorías pedagógicas y proyectos de televisión.
- Reclamos: Los reclamos tienen un porcentaje de 8% y tienen que ver con la actualización de la página web de la entidad, la programación, la calidad del noticiero, las fallas en la señal y acerca de servicios y servidores públicos de otras entidades.
- Peticiones de Interés particular: Con un porcentaje de 6% se tratan temas como programación, repeticiones, participación en programas y asesorías pedagógicas.
- Peticiones de Interés general: Reporta un porcentaje de 4% sobre temas como asesorías pedagógicas, participación en programas y cubrimiento de eventos.
- Quejas: Con un porcentaje de 1,2% se han presentado quejas contra entidades como Transmilenio, Secretaria de educación y Empresas Públicas de Medellín EPM las cuales se han redireccionado a los responsables para dar el trámite correspondiente.
- Consulta: Por último se encuentran las consultas con un porcentaje de 1% acerca de repetición de programas incluidos en la parrilla de programación.

### 3. CANALES DE COMUNICACIÓN

A continuación se relaciona la cantidad de requerimientos recibidos por canal de comunicación y su tendencia:

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR CANAL						
MEDIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
SDQS	-	-	-	-	-	1
MAIL	34	47	21	24	22	17
TELEFONO	-	2	4	5	1	13
ESCRITO	-	2	-	3	-	-
PRESENCIAL	-	1	-	1	2	-
WEB	-	-	1	-	-	-
BUZON	-	-	-	-	-	-



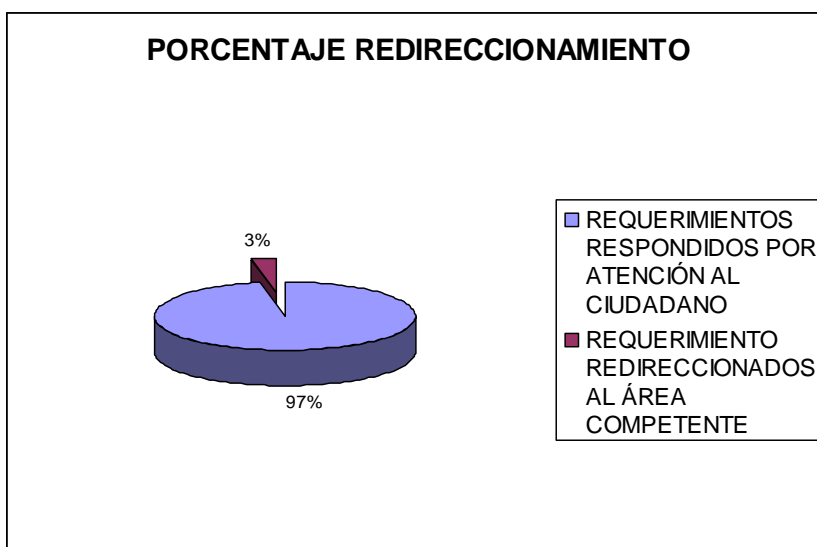
Gráfica No. 4 Tendencia Canales de Comunicación

De acuerdo a la gráfica No. 4 se evidencia que el canal de comunicación con mayor tendencia a ser utilizado por los ciudadanos para realizar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias **es el mail**; de igual forma se observa que el segundo medio más usado por la comunidad es el **teléfono**.

### 4. DIRECCIONAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS

Los requerimientos que durante el primer semestre de la vigencia 2013 fueron redireccionados a las dependencias competentes se relacionan así:

REQUERIMIENTOS REDIRECCIONADOS			
DEPENDENCIA	FEBRERO	MARZO	JUNIO
PROGRAMACIÓN	1		1
TÉCNICA		1	
TRÁFICO	1		
PROGRAMA MUSICAPITAL	1		
PROGRAMA HABLEMOS DE PAZ		1	
TOTAL	3	2	1



Gráfica No. 5 Porcentaje de redireccionamiento

La gráfica No. 5 muestra que en el primer semestre de la vigencia 2013, sólo se redireccionó al área competente el 3% del total de requerimientos registrados en la entidad.

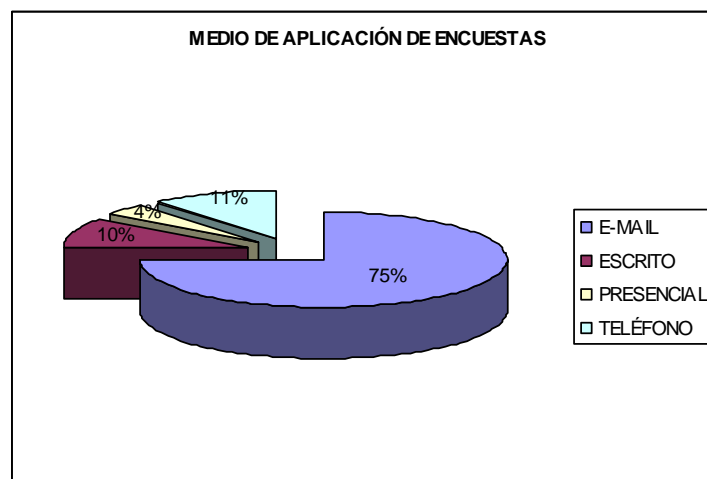
## 5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO:

De acuerdo con la información suministrada por el responsable señor FRANCISCO SANDOVAL de la aplicación de las encuestas de satisfacción se evidenció que dentro de su reporte de PQRS del primer semestre de la vigencia 2013 se registra un total de 200 así:

PERIODO	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS
ENERO	36	36

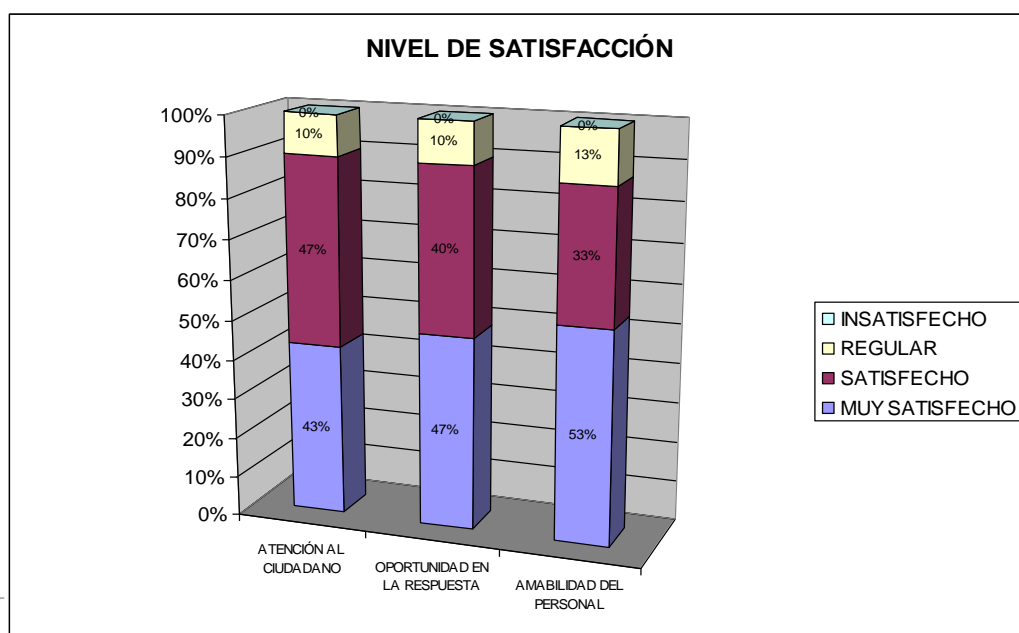
FEBRERO	53	53
MARZO	26	26
ABRIL	33	33
MAYO	23	23
JUNIO	29	29
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>200</b>

De igual forma, reporta que la Encuesta de Satisfacción implementada en la entidad fue contestada únicamente por treinta personas utilizando los siguientes medios:



Gráfica No. 6 Medio de aplicación de encuestas

De acuerdo a lo anterior, estos fueron los resultados obtenidos:





Gráfica No. 6 Nivel de Satisfacción

El porcentaje de personas que dieron respuesta a la encuesta de satisfacción (15%) es muy bajo con respecto a la totalidad de requerimientos registrados en el primer semestre de la vigencia 2013, además, se evidencia que en los tres aspectos consultados, satisfacción en la atención al ciudadano, oportunidad de respuesta y amabilidad del personal la mayoría de los usuarios se encuentran entre los niveles muy satisfecho y satisfecho.

## 6. Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2013, componente No. 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
A continuación se señalan las actividades definidas en el marco de cada componente definida en la cartilla de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del DAFP, así:		
A. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano		
ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
1. Mejorar el link de productos y servicios, actualizando con la resolución de tarifas vigente y los nuevos logos institucionales.	SISTEMAS	Durante el primer semestre de la vigencia 2013 esta actividad no se ha realizado
2. Realizar la medición de la satisfacción de los usuarios consultantes (remitentes de P,Q, R, S), con la respuesta brindada por la Entidad.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se realiza por medio de la persona encargada por la Secretaría General; se han realizaron encuestas de satisfacción sobre la oportunidad de las respuestas, amabilidad del personal y la respuesta recibida
3. Presentar en las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión los resultados del análisis de las P,Q, R, S y de la medición de satisfacción, para que se tomen las acciones necesarias para el mejoramiento continuo.	PLANEACIÓN - ATENCIÓN AL CIUDADANO	Según correo enviado pro el área de planeación ya tienen la información para presentar en el próximo Comité de SIG
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
1. Incluir la información de atención al ciudadano en las inducciones y reinducciones de contratistas y funcionarios.	TALENTO HUMANO Y PLANEACIÓN	Según correo enviado por el área de planeación y una vez revisada la presentación de las inducciones y reinducciones se encontró que se incluyó la siguiente información: Atención al Ciudadano - Diapositiva 17 Defensor al Ciudadano - Diapositiva 18, solo se incluye la información sobre que es y las funciones que cumple pero no los datos de la persona que se encuentra actualmente encargado (a) como Defensor del Ciudadano Defensor del Televidente - Diapositiva 19, solo se incluye la información sobre que es y las funciones que cumple pero no los datos de la persona que se encuentra actualmente encargado (a)
2. Incluir sensibilización acerca de la función del servidor público ante el ciudadano.	TALENTO HUMANO Y PLANEACIÓN	Una vez revisada la presentación de inducción y reinducción se verificó que se incluyen diapositivas sobre el compromiso de los servidores públicos con los ciudadanos
C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN		
1. Hacer campañas de divulgación del Manual de Atención al ciudadano	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Durante el primer semestre de la vigencia 2013 esta actividad no se ha realizado

## CONCLUSIONES

1. Entre los registros de PQRS reportados por la contratista del área de atención al ciudadano IBETT GUERRERO RODRÍGUEZ y los reportados por el responsable de realizar encuestas de satisfacción a los clientes FRANCISCO SANDOVAL, existe una diferencia así:

	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>ENCUESTADOR</b>	<b>DIFERENCIA</b>
<b>ENERO</b>	34	36	2
<b>FEBRERO</b>	52	53	1
<b>MARZO</b>	26	26	0
<b>ABRIL</b>	33	33	0
<b>MAYO</b>	25	23	-2
<b>JUNIO</b>	31	29	-2
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>200</b>	<b>-1</b>

2. De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción reportados y lo estipulado en el numeral 1 del Art. 3, del Decreto 371 de 2010 se evidencia que la prestación del servicio al ciudadano se realiza dentro de los términos de calidez, amabilidad y en los plazos establecidos.
3. Solo el 3% de las PQRS se redireccionan a las áreas competentes, lo que evidencia que no se da cumplimiento al numeral 1 del Art. 3, del Decreto 371 de 2010 en los términos de "*suministro de respuestas de fondo*"<sup>2</sup>, así como del Art. 3, numeral 4 del mismo decreto, ya que no se está dando a conocer a las dependencias las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencia, solicitudes de información, entre otros, manifestados por los ciudadanos. El trámite lo realiza directamente el personal de Atención al ciudadano.
4. Se cumple el numeral 3 del Art. 3, del Decreto 371 de 2010, ya que se realiza el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se realiza informe estadístico mensual de estos requerimientos.

<sup>2</sup> Decreto No. 371 de 2010, Artículo 3, numeral 3, primer línea.

Elaboró: CKMT

Revisó: YLC

Aprobó: BCYW

Fecha: 31 de julio de 2013 hora: 10:30

Oficina de Control Interno



5. La oficina de atención al ciudadano no se encuentra ubicada de forma estratégica, ni se cuenta con suficiente señalización para el fácil acceso de la comunidad a esta oficina, incumpliendo el numeral 5 del artículo 3 del Decreto No. 371 de 2010.
6. No se evidencia registro de las solicitudes, quejas y reclamos que los ciudadanos realizan por medio de las redes sociales oficiales del canal como lo son Facebook y Twitter.
7. Se evidencia poca participación de los ciudadanos en el proceso de aplicación a las encuestas de satisfacción, lo que no permite medir de forma acertada la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.
8. Se evidencia poca participación del Defensor del Ciudadano en el proceso de conocimiento y seguimiento de los requerimientos o quejas de los ciudadanos (as), así como de la realización de análisis y recomendaciones que puedan surgir para el mejoramiento del servicio en Canal Capital, incumpliendo las funciones que le han sido asignadas por Resolución No. 070 de 2010.
9. Se verificó en la página web de la entidad la existencia de un link de contacto donde la comunidad pueda hacer sus solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias, dando cumplimiento al art. 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
10. Se encontró que en el link de contacto de la página web oficial de la entidad aparecen los datos (dependencia, nombre, cargo, teléfono entre otros) del Defensor del Ciudadano pero no del Defensor del televidente.
11. Dando cumplimiento al Art. 73 de la Ley 1474 de 2011, se evidenció que en la página web de Canal Capital se encuentra publicada la estrategia de Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2013 en el siguiente link <http://www.canalcapital.gov.co/canal/planeacion>
12. Una vez realizado seguimiento a la estrategia de Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2013, componente No. 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano, se evidenció que se ha dado cumplimiento parcial de las actividades propuestas ya que durante el primer semestre de la vigencia 2013 se han realizado 4 actividades de las 6 propuestas

## RECOMENDACIONES

1. Tener en cuenta lo consignado en el Manual de Atención al Ciudadano sobre la actividad de Seguimiento y Evaluación que debe realizar el profesional delegado por la Secretaría General en los siguientes términos:

*"Seguimiento: Se realizará control de las solicitudes presentadas por los (as) televidentes desde que ingresan a la entidad, hasta que se les da respuesta, atendiendo la política distrital de atención al ciudadano, **toda solicitud que se allegue a la Entidad, deberá quedar inscrita en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos (SDQS) igualmente, deberá diligenciarse en el formato AAU-FT-003 "Formato Para Registro De Peticiones Quejas, Reclamos Y Sugerencias", que se trabajará de forma simultánea, por los encargados de la atención al ciudadano y por la persona encargada de realizar el seguimiento del proceso.** Adicionalmente, se observara, la fecha en la que llego la solicitud, el tiempo en el que se dio respuesta y la respuesta ofrecida, exigiendo que se ofrezca al ciudadano, una respuesta oportuna y de calidad."*<sup>3</sup>

Lo anterior con el fin de evitar que se presenten diferencias entre la información reportada por la oficina de atención al usuario y el delegado para realizar seguimiento y aplicación de encuestas de satisfacción.

2. Redireccionar la totalidad de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y otros requerimientos que la comunidad interpone a las áreas competentes con el fin de lograr mayor objetividad y eficacia en la solución de los mismos.
3. Estudiar la posibilidad de ubicar el área de atención al ciudadano en un lugar estratégico y colocar la señalización necesaria con el fin de que los usuarios internos y externos la ubiquen fácilmente.
4. Diseñar e implementar mecanismos de interacción efectivos para que el área de prensa y comunicaciones reporte de forma oportuna al área de atención al usuario las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información interpuestas por los ciudadanos por medio de las redes sociales como: Facebook y Twitter, con el fin de darles el trámite correspondiente y reportarlas en el sistema SDQS.
5. Informar e incentivar a la ciudadanía acerca de la importancia del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción, ya que estas son insumo para la mejora continua en el proceso de Gestión para la prestación y emisión del servicio de televisión.

---

<sup>3</sup> Manual de Atención al Ciudadano de Canal Capital, pág 23.

Elaboró: CKMT

Revisó: YLC

Aprobó: BCYW

Fecha: 31 de julio de 2013 hora: 10:30

Oficina de Control Interno



- 6.** Analizar la posibilidad de reasignar la función del Defensor del ciudadano para que le pueda dedicar el tiempo necesario, dado que es de gran importancia para la mejora continua del servicio.
- 7.** Incluir en la página web de la entidad los datos como: nombre, teléfono, correo, hora en que se emite el programa entre otros del Defensor del televidente.
- 8.** Generar incentivos a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano con el objetivo de afianzar la cultura del servicio y la importancia de su análisis con el fin de implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la actividad.
- 9.** Socializar y dar estricto cumplimiento al Manual de Atención al Ciudadano adoptado en la entidad.
- 10.** Generar por parte del Defensor del Ciudadano y del Televidente documento donde se realice análisis y sugerencias acerca de la prestación del servicio de televisión y presentarlas a los directivos de la entidad con el fin de implementar acciones de mejora. Lo anterior de acuerdo a los lineamientos estipulados en el Manual de Atención al Ciudadano y el Decreto 371 de 2010.
- 11.** Dar cumplimiento a las actividades incluidas en la estrategia de Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2013 y realizar seguimiento de la efectividad de las acciones ya implementadas en la entidad.
- 12.** Continuar con la promoción y divulgación de los diferentes canales de comunicación a los cuales la ciudadanía pueda acceder para interponer solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.