



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

---

**SEGUNDO SEMESTRE 2013**

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

**Ivonne Andrea Torres Cruz**

Jefe Oficina de Control Interno

**Yeniffer Latorre Casas**

Profesional Oficina de Control Interno

**Carin Victoria Turizo Romero**

Profesional Oficina de Control Interno

**Bogotá, D.C. 05 de Marzo de 2014**





## Contenido

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 4  |
| ALCANCE: .....   | 4  |
| INFORME SEGUIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ..... | 5  |
| 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD .....            | 5  |
| 2. TIPOLOGÍA .....   | 6  |
| 3. CANALES DE COMUNICACIÓN .....                           | 8  |
| 4. DIRECCIONAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS.....             | 9  |
| 5. ESPACIO FÍSICO ATENCIÓN AL USUARIO .....                | 10 |
| RECOMENDACIONES .....                                      | 11 |



## 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 segundo semestre de la vigencia 2013, entregados por atención al usuario, atendiendo la normatividad vigente, la Ley No. 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y Decreto No. 371 de 2010.

---

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

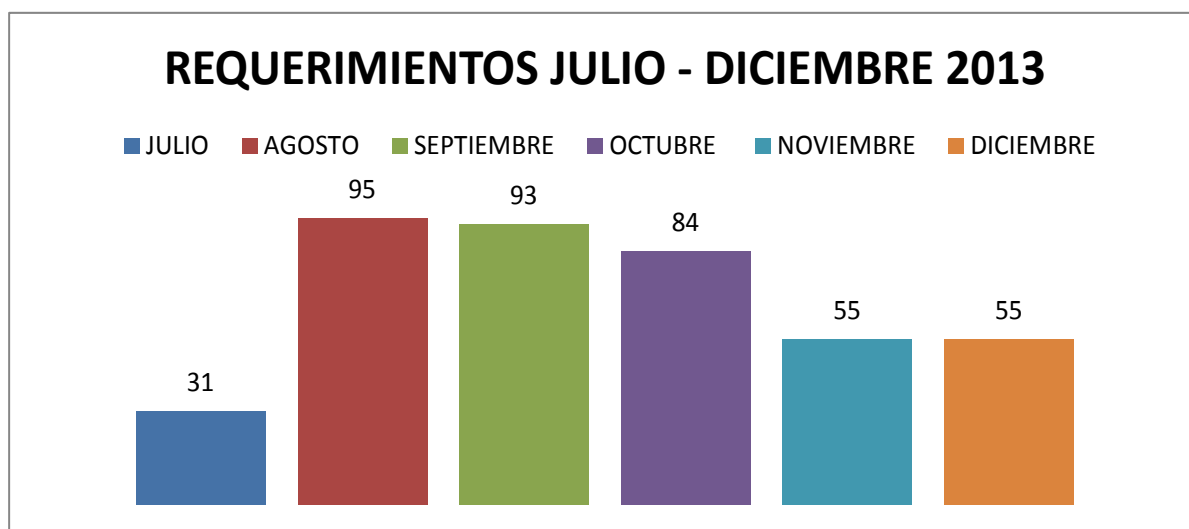


## INFORME SEGUIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD

En el segundo semestre del año 2013 se recibió un total de 413 requerimientos de los cuales el 87% fueron incluidos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el otro 13% restante que equivale a 53 requerimientos no pudo ser tramitado en el sistema ya que se genera un error en la inclusión de estos; Incumpliendo con el numeral 3 del Art. 3, del Decreto 371 de 2010.

El flujo de estos requerimientos para el segundo semestre del año 2013 se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 1 Requerimientos Segundo semestre 2013

En la gráfica No. 1, se puede observar que en los meses donde se presentaron un mayor número de requerimientos están comprendidos entre el periodo de agosto a octubre para los ultimo dos meses del año el flujo de requerimiento se mantuvo constante.

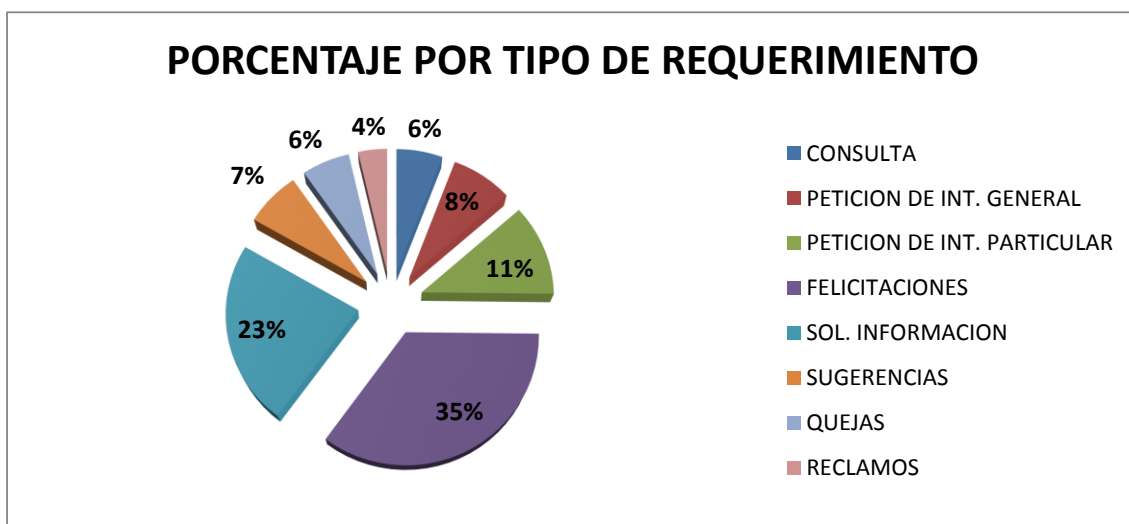
## 2. TIPOLOGÍA

Los requerimientos recibidos en el segundo semestre del 2013 se clasifican según la gráfica:



Gráfica No. 2 Tipos de requerimientos

Así mismo se detalle el porcentaje de participación que tiene cada uno de estos tipos de requerimientos sobre el total recibido.



Gráfica No. 3 Porcentaje de Tipo de requerimiento



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

- **Felicitaciones:** Tienen un porcentaje del 35% siendo el requerimiento que tiene un mayor porcentaje, dichas felicitaciones van dirigidas a la Programación general y programas como: El Primer Café, De Buen Gusto, así mismo se refieren a las transmisiones especiales y al equipo humano del Canal; se encuentra como una de las opciones públicas de televisión con mayor grado de aceptación en la ciudadanía, sino también que el mismo ha generado en dicha población sentimientos de afecto, aprobación y deseo de la continuidad en el servicio.
- **Solicitud de Información:** Tiene un porcentaje del 23 % el cual está enfocado en solicitud copias de programas, asesorías pedagógicas, participación en programas, información de la programación, repeticiones de programas.
- **Peticiones de Interés particular:** Con un porcentaje del 11% se solicitan asesorías y participación en el programa musicapital.
- **Peticiones de Interés general:** Reporta un porcentaje del 8% se solicitan visitas al canal y repetición de programas.
- **Sugerencias:** Con un porcentaje del 7%, estas son acerca de la programación, la búsqueda de programas en la página Web y trasmisiones de programas especiales.
- **Quejas:** Con un porcentaje del 6% se han presentado quejas a entidades como Codensa, SITP, las cuales se han redireccionado a los responsables, así mismo también se presentan quejas por algunas temáticas tratadas y el lenguaje de los participantes en los eventos públicos.
- **Consulta:** Tienen un porcentaje del 6% y son sobre repetición de algunos de los programas del Canal.
- **Reclamos:** son los tipos de requerimientos con el porcentaje más bajo con un porcentaje del 4%, tienen que ver con fallas en la señal, la actualización de la página web de la entidad, la programación y algunas transmisiones especiales.



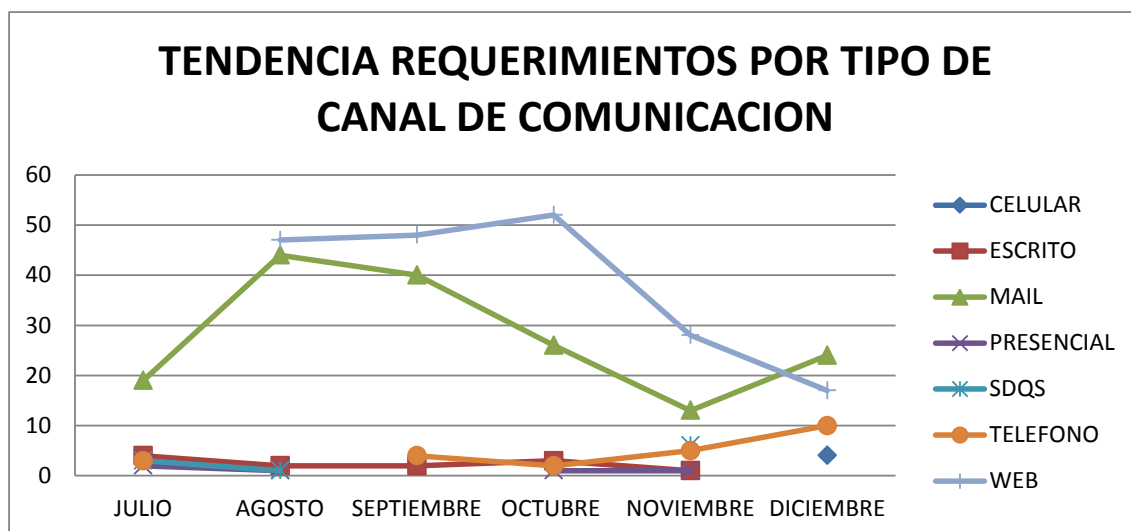
### 3. CANALES DE COMUNICACIÓN

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



Grafica No 4 Requerimientos por canales de comunicación

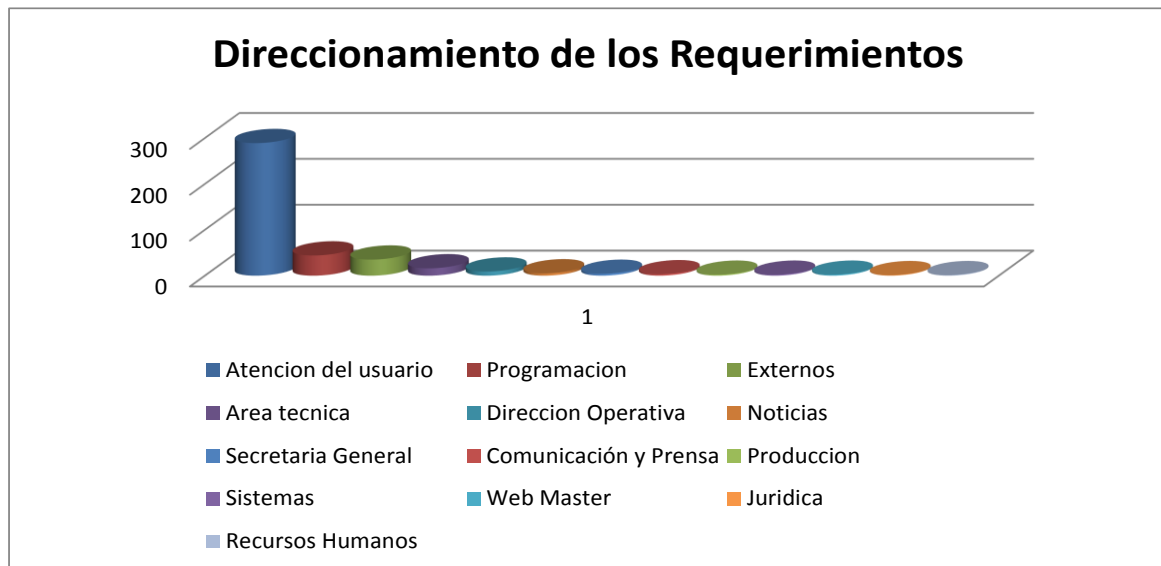
En cuanto al canal de comunicación para recepcionar los requerimientos la tendencia muestra que los medios más utilizados son el correo y la página Web.



Grafica No 5 Tendencia de los Requerimientos



#### 4. DIRECCIONAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS



Grafica No 6 Direccionamiento de los Requerimientos

| Area de Direccionamiento | Cantidad   |
|--------------------------|------------|
| Atencion del usuario     | 289        |
| Programacion             | 44         |
| Externos                 | 35         |
| Area tecnica             | 16         |
| Direccion Operativa      | 9          |
| Noticias                 | 5          |
| Secretaria General       | 4          |
| Comunicación y Prensa    | 3          |
| Produccion               | 2          |
| Sistemas                 | 2          |
| Web Master               | 2          |
| Juridica                 | 1          |
| Recursos Humanos         | 1          |
| <b>Total</b>             | <b>413</b> |

La información en cuanto al direccionamiento de los requerimientos en el segundo semestre del año 2013 evidencia que el 70% de los requerimientos fueron atendidos por la delega de Atención al usuario, por lo 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”, 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, sugerencias, solicitudes de información, entre otros, manifestados por los ciudadanos.



## **5. ESPACIO FÍSICO ATENCIÓN AL USUARIO**

Una vez realizado el seguimiento por la Oficina de Control Interno en el puesto de trabajo de la delegada se evidencio que 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.



## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Verificar con el área de sistemas y con la Alcaldía Mayor la razón por la cual el aplicativo SDQS no permite el ingreso del 100% de los requerimientos que llegan a la entidad, ya que actualmente no se está ingresando la totalidad de los mismos.
- 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 identifiquen clara y fácilmente.
- 4.** Revisada la base de datos suministrada por la Oficina de atención al usuario, se evidenció que no hay uniformidad en la información que se consigna en la misma, por tal razón se procedió a realizar acompañamiento y asesoría en la parametrización de esta herramienta.
- 5.** Con el fin de que la información cuente con los principios de armonización y uniformidad, es necesario que la delegada del proceso de atención al ciudadano, consigne de forma parametrizada los datos, para que sirvan de insumo en el análisis.
- 6.** Se sugiere realizar una caracterización o documento que aclare o identifique cuando corresponde cada tipo o subtipo de requerimiento teniendo en cuenta la misionalidad del canal, con el fin de optimizar el proceso; así mismo es importante identificar a dónde debe ser redireccionado cada requerimiento, para dar trazabilidad a las respuestas de las diferentes solicitudes.