

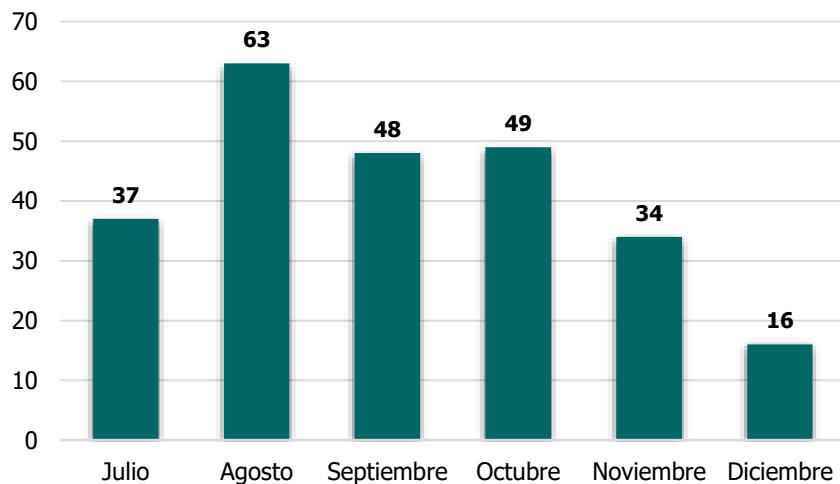
| | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
|---|-------------------------------|---|---|

- 1. TÍTULO DEL INFORME:** Seguimiento al proceso de atención al ciudadano – PQRS.
- 2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO:** Atención al Ciudadano.
- 3. AUDITORES:** Jizeth Hael González Ramírez.
- 4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Verificar las respuestas de las PQRS allegadas a la entidad por los diferentes canales dispuestos, identificando la manera en que estas fueron atendidas con términos de calidad y oportunidad según los tiempos 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”.
- 5. ALCANCE:** El presente informe abarca el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información - PQRS recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2019 (1 de julio al 31 de diciembre), con limitaciones en la verificación de las respuestas, toda vez que la plataforma Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha” presentó fallas en el funcionamiento y en el expediente físico de la Oficina de Atención al Ciudadano no se archiva la respuesta entregada al ciudadano anexo a la petición.
- 6. METODOLOGÍA:** El presente informe se elabora con base en la verificación de informes mensuales emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano e información generada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”. Así mismo, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRS, se ejecutó un muestreo por intervalos, contemplando cada una de las series de peticiones por temas específicos. Teniendo en cuenta lo anterior, se presentan los siguientes resultados.

7. DESARROLLO

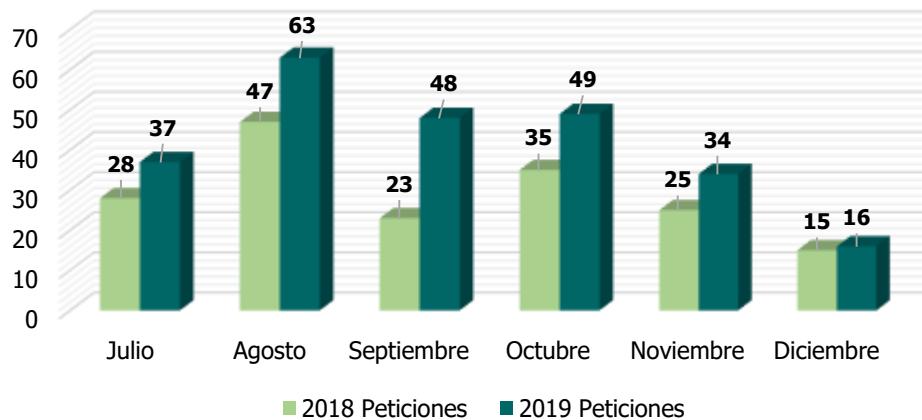
7.1. Requerimientos generales recibidos por la entidad

Para el segundo semestre de la vigencia 2019 con corte a 31 de diciembre, la Oficina de Atención al Ciudadano reportó en sus informes mensuales el ingreso de 247 requerimientos, los cuales se encuentran en coherencia con los reportes suministrados por la Plataforma Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, sobre los cuales se efectúa el presente seguimiento; como se presenta en la gráfica 1.

Gráfica 1 - Requerimientos por mes


Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

Los requerimientos ingresados presentaron un incremento del 30% frente al segundo semestre de la vigencia anterior (2018) la cual tuvo un registro de 173; de la totalidad de requerimientos que ingresaron a Canal Capital, se registró que para el periodo entre julio y octubre se tuvo el mayor número de ingreso de peticiones a diferencia de la vigencia 2018, como se observa en la gráfica 2.

Gráfica 2 Peticiones reportadas II Semestre 2018 - 2019


Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

7.2. Canales de interacción

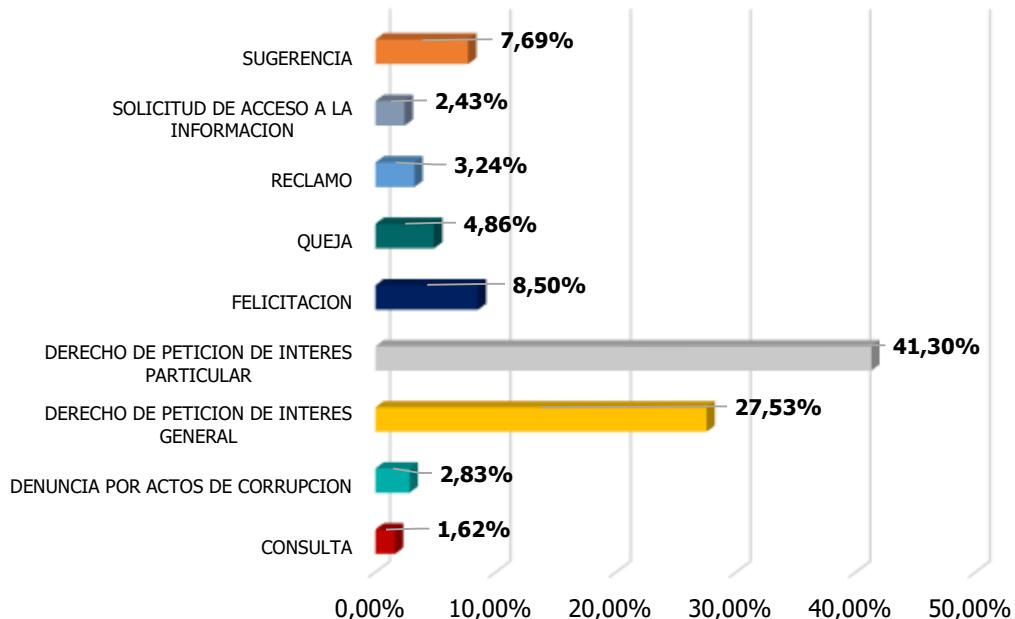
De los diversos canales dispuestos para interacción con la ciudadanía, se presenta que durante el segundo semestre de la vigencia 2019, el canal más utilizado fue el E-mail al registrar 182 PQRS del total ingresado al Canal, seguido del canal Web (33) y el telefónico (12), representadas por el 73,68%, 13,36% y 4,86% respectivamente.

| | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
|---|-------------------------------|---|---|

7.3. Tipologías o modalidades

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds de Información – PQRS registradas en el Canal, se distribuyen en nueve (9) tipologías o modalidades, de las cuales se evidencia que el derecho de petición de interés particular obtuvo un mayor número de radicaciones reportando el 41,30% del total, seguido de los derechos de petición de interés general con el 27,53%, así mismo se evidencia el incremento en las felicitaciones con respecto al segundo semestre de la vigencia anterior.

Gráfica 3 Tipología de las PQRS recibidas

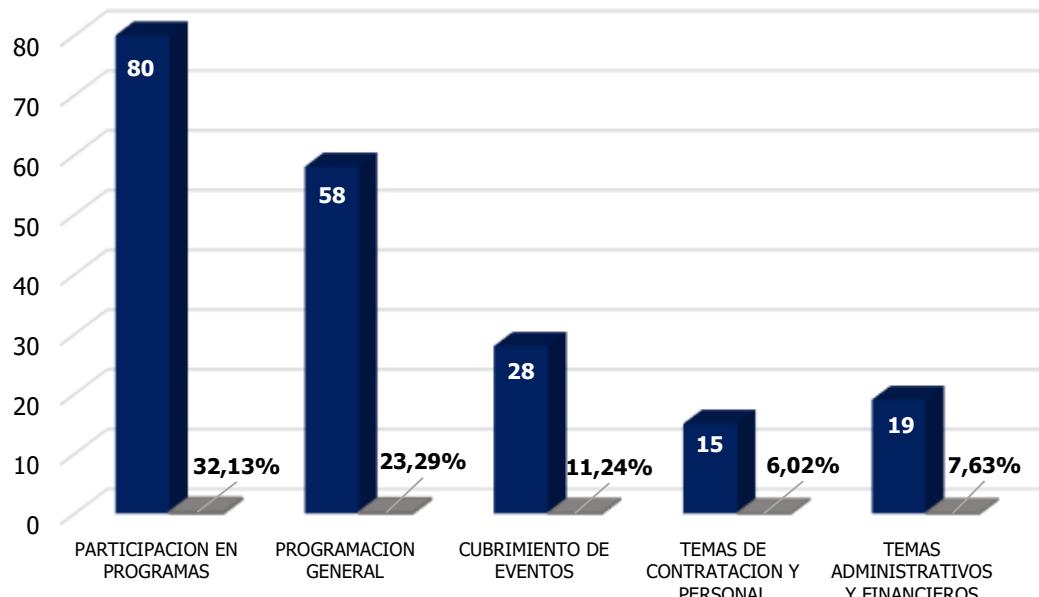


Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

De igual manera, se evidencia la reducción en tipologías como consultas y la inclusión de la categoría de denuncia por actos de corrupción, así como la separación de la tipología de solicitudes de copia, de conformidad con la actualización del procedimiento “ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA” en su versión 10.

7.4. Subtemas más reiterados

Para el segundo semestre de la vigencia 2019, se evidenció que los subtemas más reiterados corresponden a participación en programas (80), seguido de programación general (58) y cubrimiento de eventos (28).

Gráfica 4 Subtemas reiterados


Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

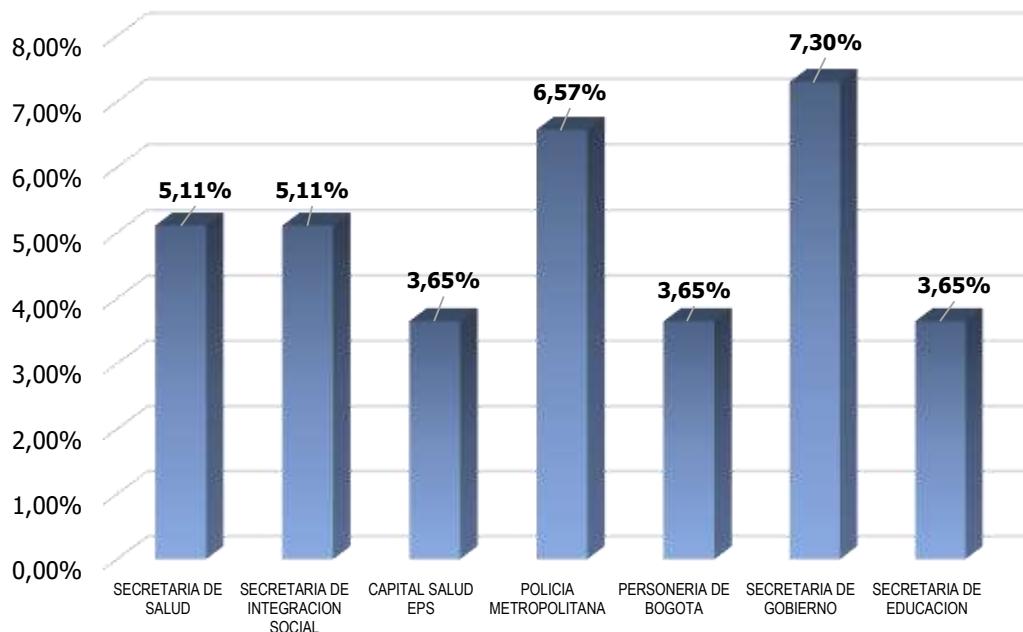
Así mismo, se registraron otros subtemas con menor representación obedeciendo a la categorización general del Canal, como son:

| Tema | % Representación |
|---|------------------|
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 0,80% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 0,80% |
| SERVICIO SOCIAL | 2,81% |
| INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA | 0,40% |
| TARIFAS PUBLICITARIAS | 0,80% |
| HORARIO PROGRAMACION | 0,40% |
| SENAL DE TELEVISION | 0,80% |
| VISITA TECNICA/ADMINISTRATIVAS/EDUCATIVAS | 2,41% |
| FRANJA CULTURAL | 0,40% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 0,80% |
| PROYECTOS DE TELEVISION | 2,41% |
| FALLAS TECNOLOGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD | 0,40% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 1,20% |
| CAMPAÑAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES | 0,40% |
| SERVICIOS DE TELEVISION | 0,40% |
| PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION | 1,61% |
| TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS | 0,80% |
| REPETICION DE PROGRAMAS | 0,40% |
| SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION | 0,40% |

| Tema | % Representación |
|---|-------------------------|
| PERMISOS PARA RETRANSMISION DE LA SENAL | 1,20% |

7.5. Traslado por no competencia

Gráfica 5 Traslado por no competencia



Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

Canal Capital recibió durante el segundo semestre de la vigencia 2019 un total de 137 peticiones que fueron trasladadas por no ser competencia de la entidad, del total se presentan la gráfica 5 las entidades con mayor número de traslados, siendo la Secretaría de gobierno (7,30%) y la Policía Metropolitana (6,57%), seguidas de la Secretaría de salud y la Secretaría de integración social con el 5,11% respectivamente.

De igual manera, se evidencia que frente al segundo semestre de la vigencia anterior (2018) se presentó un incremento en 131 peticiones trasladadas a las entidades correspondientes.

7.6. Subtema de Veedurías Ciudadanas

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2019 no se presentaron peticiones con el subtema mencionado.

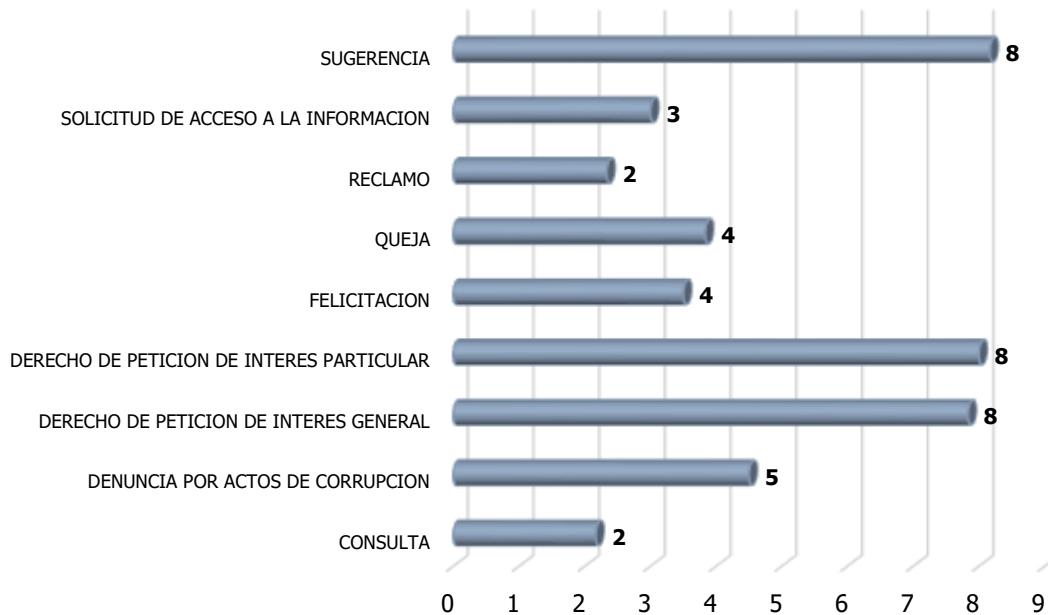
7.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado

Durante el segundo semestre de la vigencia 2019, la Secretaría General como dependencia encargada del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha” de dar respuesta a las PQRS

ingresadas a Canal Capital dio cierre a un total de 149 peticiones del total registrado durante el semestre evaluado.

7.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Gráfica 6 Tiempo de respuesta

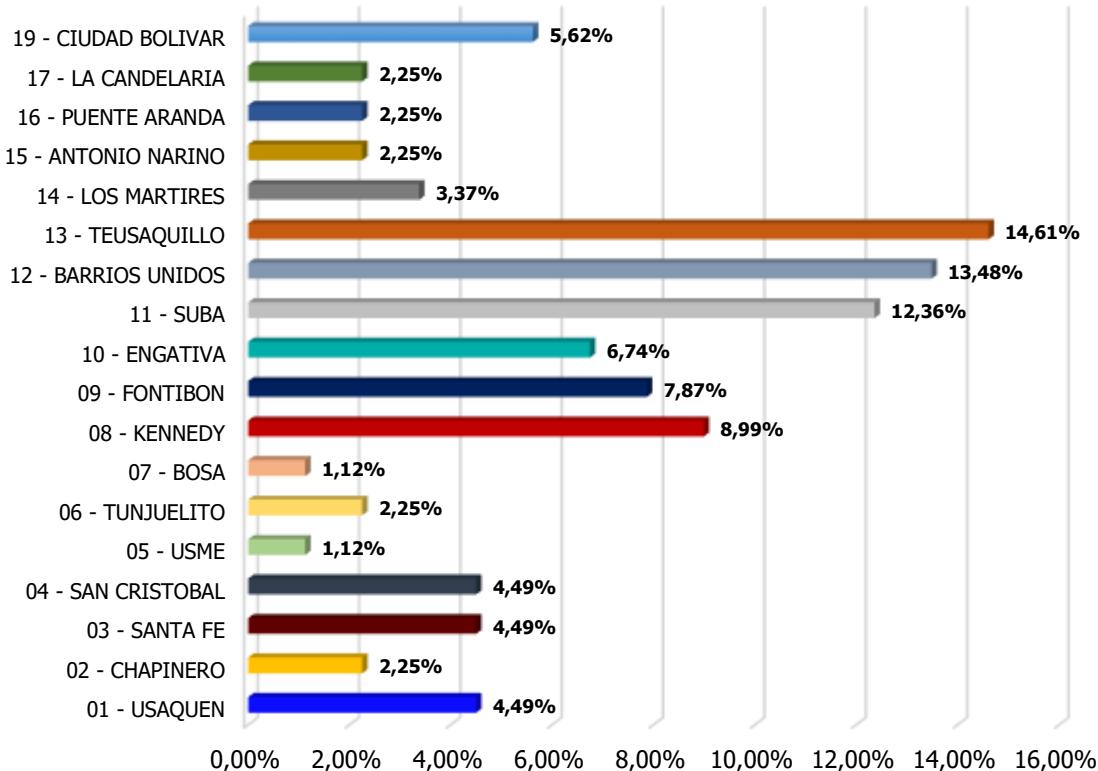


Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

Para el seguimiento efectuado sobre el segundo semestre de la vigencia 2019 se evidenció que Canal Capital viene dando las respuestas dentro de los plazos establecidos por la ley 1755 de 2015 al remitir respuestas entre los 2 y 8 días en promedio, como se observa en la gráfica 8.

7.9. Participación por Localidad

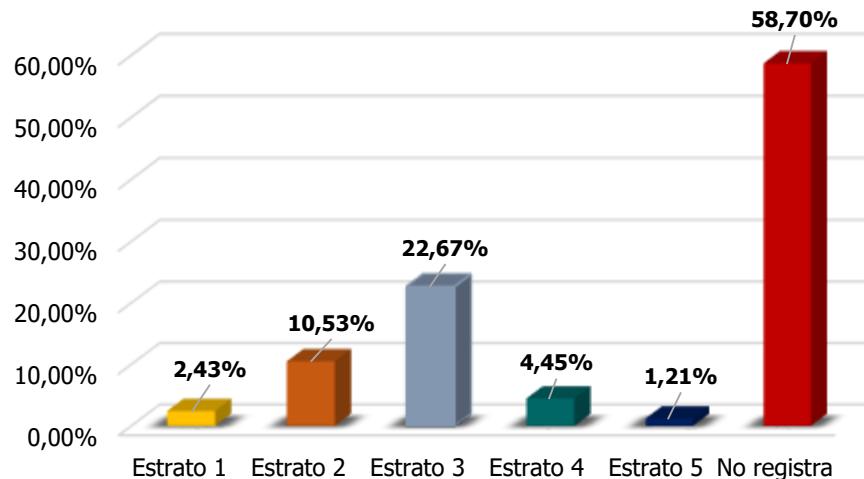
Gráfica 7 Participación por Localidad



Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

De las peticiones registradas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2019, teniendo en cuenta que no todos los peticionarios registran la información de la localidad, se observó que tan solo 89 peticiones de las 237 ingresaron la información correspondiente. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la participación más activa se da en localidades como son Teusaquillo (14,61%), Barrios Unidos (13,48%) y Suba (12,36%), como se presenta en la gráfica 9.

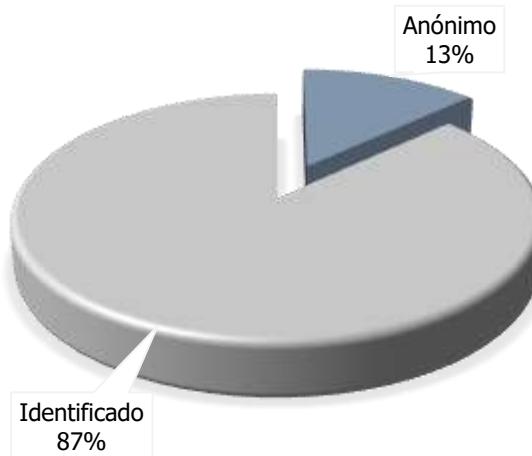
7.10. Participación por estrato y tipo de requirente

Gráfica 8 Estrato del requirente


Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

Se observó que la mayoría de los ciudadanos al momento de registrar peticiones en Canal Capital no proporciona la información correspondiente del estrato; por lo anterior, se toman los datos suministrados durante el segundo semestre de la vigencia 2019 y se presenta que seguido del 58,70% de peticionarios que no registra la información.

7.11. Calidad del requirente

Gráfica 9 Calidad del requirente


Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

Se observó que, para el periodo del informe, 216 peticiones (87%) de las 247 que ingresaron a Canal Capital se encuentra debidamente identificado el peticionario y que tan solo el 13% correspondiente a

| | | | |
|--|-------------------------------|---|---|
|  capital | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
|--|-------------------------------|---|---|

31 peticiones restantes fueron interpuestas de manera anónima, como se puede observar en la gráfica 11.

7.12. CALIDAD Y OPORTUNIDAD

De la información registrada y analizada en los numerales anteriores, se ejecutó un muestreo por intervalos de cada una de las series de peticiones por temas específicos, de los cuales se obtuvo un total de 25 peticiones que permitieron evaluar la calidad y oportunidad de la respuesta, para ello, se identificó que del total muestreado obtuvo una respuesta acorde a las capacidades de operación del Canal.

Tabla 1 Evaluación de la Calidad de la respuesta

| Serie de la petición | No. Petición | Consulta | Respuesta Suministrada | Tipo Respuesta |
|---|--------------|---|---|--|
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 1597342019 | El Ciudadano remite solicitud de información sobre cuarto de basuras para el programa "Consultorio Jurídico". | Se indica por parte del Canal que el programa no se encuentra en la parrilla de programación del Canal actualmente y que se tendrá en cuenta en caso de que el programa se volviera a emitir. | Respuesta incompleta toda vez que a pesar de que se le informa al ciudadano que el programa ya no se encuentra en la parrilla de programación, no se realizó el traslado a una entidad competente que pudiera dar respuesta a la petición del ciudadano. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1683182019 | Fallas en la señal Municipio de Mosquera | Se realiza aclaración sobre el cubrimiento de la señal TDT a nivel nacional. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1850252019 | Solicitud de patrocinio para participación como artista en un concurso de pintura en New York. | Se remite respuesta en la que se dan a conocer las razones por las que no se sufraga el gasto requerido. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1906012019 | Se presenta propuesta para desarrollar cápsulas de villancicos para la época navideña. | Se aclara que el Canal no se encuentra realizando producción de contenidos. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2061042019 | Invitación foro educativo institucional 2019. | Se indica que el evento queda agendado, pero el cubrimiento está sujeto a la disponibilidad del recurso técnico y humano. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| FELICITACION | 2184022019 | Se felicita sobre emisión del concierto del maestro Joaquín Achucarao. | Se da respuesta de agradecimiento frente a la felicitación. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| FELICITACION | 2239172019 | Se felicita al Canal por emisión de concierto de música clásica. | Se da respuesta de agradecimiento frente a la felicitación. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| FELICITACION | 2247692019 | Se felicita al Canal por emisión del concierto de André Rieu. | Se da respuesta de agradecimiento frente a la felicitación. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| FELICITACION | 2306462019 | Se felicita al Canal por emisión de programa. | Se da respuesta de agradecimiento frente a la felicitación. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |

| | | | |
|--|-------------------------------|---|---|
|  capital | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
|--|-------------------------------|---|---|

| Serie de la petición | No. Petición | Consulta | Respuesta Suministrada | Tipo Respuesta |
|---|--------------|--|--|--|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2388492019 | Se remite invitación al Día mundial de la caminata 2019, que se llevara a cabo el domingo 06 de octubre de 2019. | Se informa que no es posible realizar el acompañamiento por falta de recursos técnicos y humano. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2458202019 | Se remite solicitud para cubrir la graduación de bachilleres del programa modelos educativos flexibles. | Se informa que la solicitud se remite a la Jefe de Cultura con los datos de contacto. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2548022019 | Solicitud de difusión de la novela de la autoría del ciudadano. | Se informa que la solicitud se remite a la Jefe de Cultura con los datos de contacto. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2679272019 | Se remite solicitud para participación en el programa Emprendedores. | Se informa que se finalizaron las grabaciones de la vigencia 2019 y se podrá proponer en 2020. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2807492019 | Solicitud de entrevista para un cantante de música popular. | Se informa que la solicitud se remite a la Jefe de Cultura con los datos de contacto. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2850992019 | Se solicita difundir información de una persona desaparecida. | Se indica por parte del Canal que no se realizó la difusión, toda vez que la persona ya había sido encontrada. | Se presenta respuesta incompleta, toda vez que no se menciona la fuente de la información del Canal para soportar la respuesta al ciudadano. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2917982019 | Se pone en conocimiento las observaciones para objeter términos del proceso de concurso de méritos EPS CONVIDA. | Se informa que no es posible realizar la nota respecto al proceso, ya que se encuentra en investigación. | Respuesta dada teniendo en cuenta la competencia de Canal Capital. |

Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

De conformidad con lo señalado en el cuadro anterior y a pesar de no ser significativo el número de peticiones con fallas en la calidad de la respuesta, se reitera la importancia del fortalecimiento en la definición e implementación de acciones correctivas frente al tipo de respuesta dada para que la información que se dispone ante la ciudadanía sea más completa y satisfactoria para el peticionario.

8. CONCLUSIONES:

- ✓ Se observaron mejoras en la calidad de respuesta otorgada por el Canal frente a las peticiones que involucran al Sistema Informativo, en cuanto a requerimientos de información y de cubrimientos de eventos, derivadas de los seguimientos efectuados de carácter mensual entre las áreas de Atención al Ciudadano, Coordinación Jurídica y Sistema Informativo.
- ✓ Se presentaron limitaciones al alcance del seguimiento, frente a la evaluación de calidad de las respuestas, toda vez que la plataforma para el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

| | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 VERSIÓN: 01 FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
|---|-------------------------------|---|---|

de Información – PQRS, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha” presentó fallas y el Canal no archiva en sus expedientes físicos las respuestas entregadas a la ciudadanía.

- ✓ Se reflejó la mejora frente a las actividades de identificación de ubicación y estrato del peticionario dentro de los canales de comunicación dispuestos por el Canal a comparación de la vigencia anterior.

9. RECOMENDACIONES:

- ✓ Dar continuidad con la mejora en la calidad de respuesta otorgada por el Canal frente a las peticiones que involucren al Sistema Informativo, frente a los requerimientos de información, cubrimientos de diferentes eventos y participación de los programas.
- ✓ Fortalecer las herramientas de respaldo frente a los requerimientos que ingresan por los diversos medios de comunicación dispuestos por Canal Capital, de modo que pueda verificarse la respuesta entregada por la entidad en los casos de fallas de la plataforma denominada Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”, dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá; teniendo en cuenta las limitaciones presentadas en el alcance.
- ✓ Fortalecer en los informes mensuales las conclusiones con respecto a los resultados obtenidos mes a mes y recomendaciones que permitan establecer mejoras en la disponibilidad de información para los ciudadanos e interesados.
- ✓ Reforzar la cultura de registro de ubicación y estrato del peticionario dentro de los canales de comunicación dispuestos por el Canal, de manera que permitan crear estrategias de acercamiento, oportunidades de mejora en su interacción con la ciudadanía, así como la caracterización de los usuarios de los diferentes servicios ofrecidos. Así como compartir esta necesidad en los espacios dispuestos por la Veeduría para lograr que más ciudadanos ingresen esta información.

Revisó y aprobó:

Firma en documento original disponible en la Oficina de Control Interno
 Jefe Oficina de Control Interno

Preparó:

Auditores: Jizeth Hael González Ramírez – Profesional Oficina de Control Interno, Cto. 096-2020