


	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

## 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 .....	3
7.1.	Requerimientos registrados en Capital .....	3
7.2.	Canales de interacción.....	4
7.3.	Tipología o modalidades .....	5
7.4.	Subtemas más reiterados.....	5
7.5.	Traslado por no competencia .....	6
7.6.	Subtema de veedurías ciudadanas.....	7
7.7.	Cierre de peticiones en el periodo evaluado .....	7
7.8.	Tiempo promedio de respuesta por tipología .....	7
7.9.	Participación por localidad.....	8
7.10.	Participación por estrato y tipo de requirente.....	9
7.11.	Calidad del requirente.....	9
7.12.	Calidad de respuestas.....	10
7.13.	Respuesta de peticiones anónimas.....	13
7.14.	Atención en el chat .....	14
8.	CONCLUSIONES.....	15
9.	RECOMENDACIONES .....	15



## Índice de tablas

Tabla 1.	Otros subtemas.....	6
Tabla 2.	Localidad de PQRS .....	8
Tabla 3.	Verificación calidad .....	10
Tabla 4.	Chat Jivochat .....	14

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

## Índice de gráficos

Gráfico 1. PQRS por mes - Segundo semestre.....	4
Gráfico 2. Comparación 2021-2022 .....	4
Gráfico 3. Canales de atención .....	5
Gráfico 4. Tipologías o modalidades PQRS .....	5
Gráfico 5. Subtemas más reiterados.....	6
Gráfico 6. Traslados por no competencia .....	7
Gráfico 7. Tiempo promedio de respuesta .....	8
Gráfico 8. Participación por estrato .....	9
Gráfico 9. Calidad del requirente .....	9

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

## 1. TÍTULO DEL INFORME

Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2022.

## 2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO

Servicio al Ciudadano.

## 3. AUDITORES

Jizeth Hael González Ramírez.

## 4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Presentar los resultados del seguimiento a la calidad y oportunidad de las PQRS registradas en Capital, Sistema de Comunicación Pública a través de los canales de atención dispuestos, en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## 5. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente informe abarca las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS gestionadas durante el segundo semestre de 2022 [1 de julio a 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

Para el desarrollo del seguimiento se adelantó la solicitud de información de los informes generados por parte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS "*Bogotá te escucha*" vía correo electrónico al proceso de Servicio al Ciudadano el 30 de diciembre de 2022, así como el uso de la información registrada en los informes mensuales de seguimiento a las PQRS publicados en el botón de transparencia de Capital. De igual manera, con el fin de evaluar la calidad de las respuestas entregadas, se realiza la verificación de la trazabilidad de gestión en el SDQS con el número de radicado generado por este.

Adicionalmente, para la construcción de las gráficas y análisis de información se tuvo en cuenta la "*Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas v2*", emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento del Decreto 371-2010.

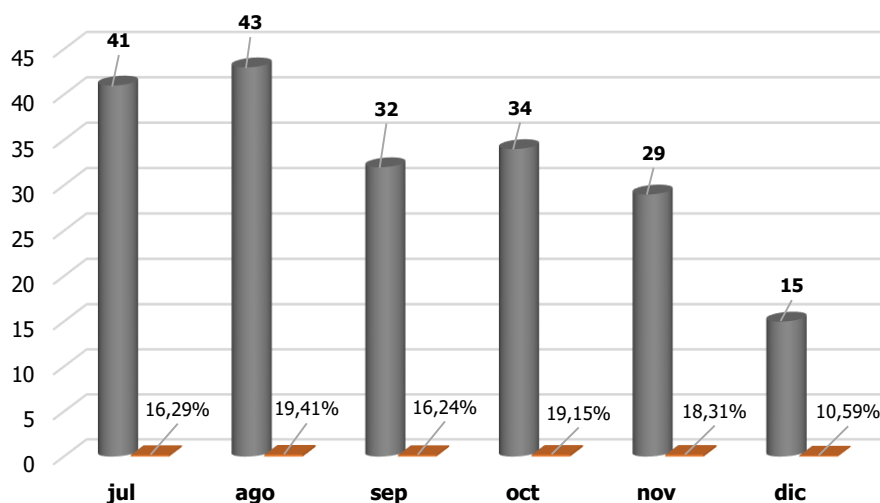
## 7. DESARROLLO

### 7.1. Requerimientos registrados en Capital

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, Capital, Sistema de Información Pública registró a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía un total de 194 requerimientos, resultado que es coherente con los informes mensuales publicados por la Auxiliar de Atención al Ciudadano en el numeral 4.10 del botón de transparencia, al igual que los reportes mensuales generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS "*Bogotá te escucha*". Se presenta en el gráfico 1, la información discriminada por mes.

Concluyendo que los meses con mayor número de peticiones registradas son julio [41] representando el 16.29% del total de PQRS y agosto [43] de 2022, representando el 19.41% de las peticiones, seguidos de octubre [34] con el 19.15%.

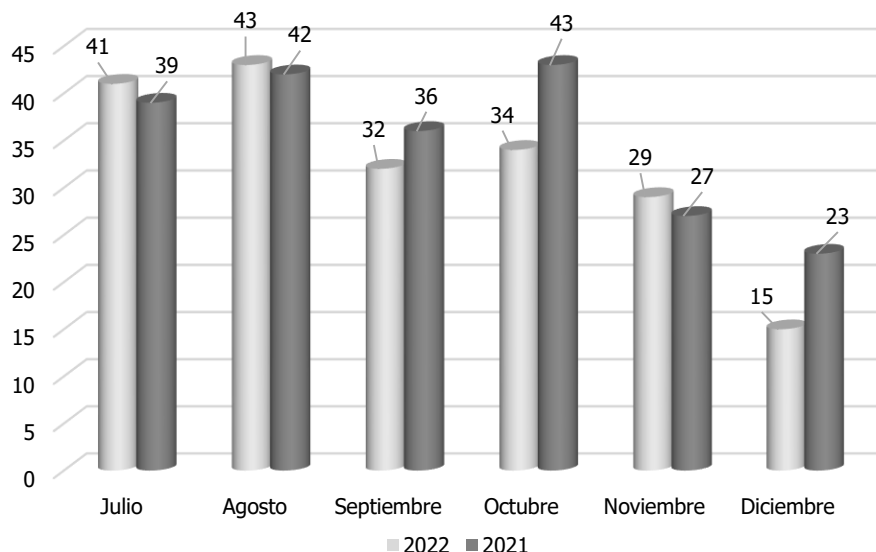
**Gráfico 1. PQRS por mes - Segundo semestre**



Fuente: PT PQRS 2022

Adelantada la comparación de los requerimientos del segundo semestre de los años 2021 y 2022 se observa la disminución en (16) peticiones, siendo octubre [9] y diciembre [8] los meses con mayor diferencia entre vigencias. Lo anterior, se refleja en el gráfico 2:



**Gráfico 2. Comparación 2021-2022**

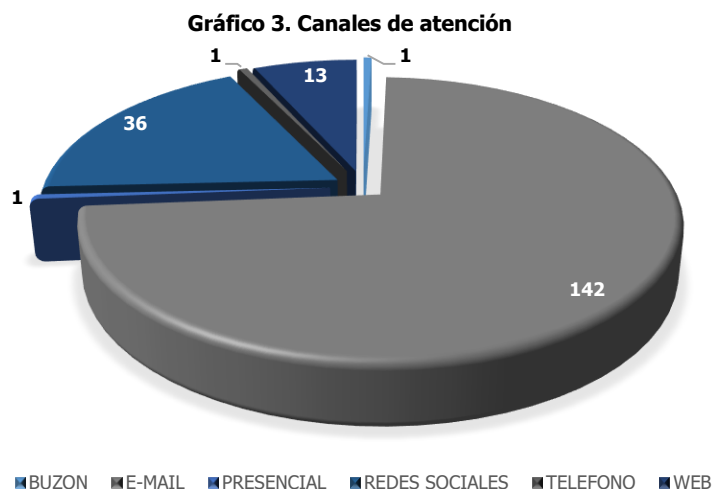


Fuente: PT PQRS 2022

## 7.2. Canales de interacción

Capital, cuenta con diversos canales para la atención de la ciudadanía como son: correo electrónico [ccapital@canalcapital.gov.co], chat en la página web <https://www.canalcapital.gov.co/> [Jivochat], Canal presencial, canal telefónico [4578300 ext. 5011 – 3209012473] y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y escrito. Teniendo en cuenta lo indicado, durante el segundo semestre de 2022 Capital gestionó las peticiones registradas en su mayoría por e-mail [142], seguido del canal telefónico [36], como se observa en el gráfico 3:

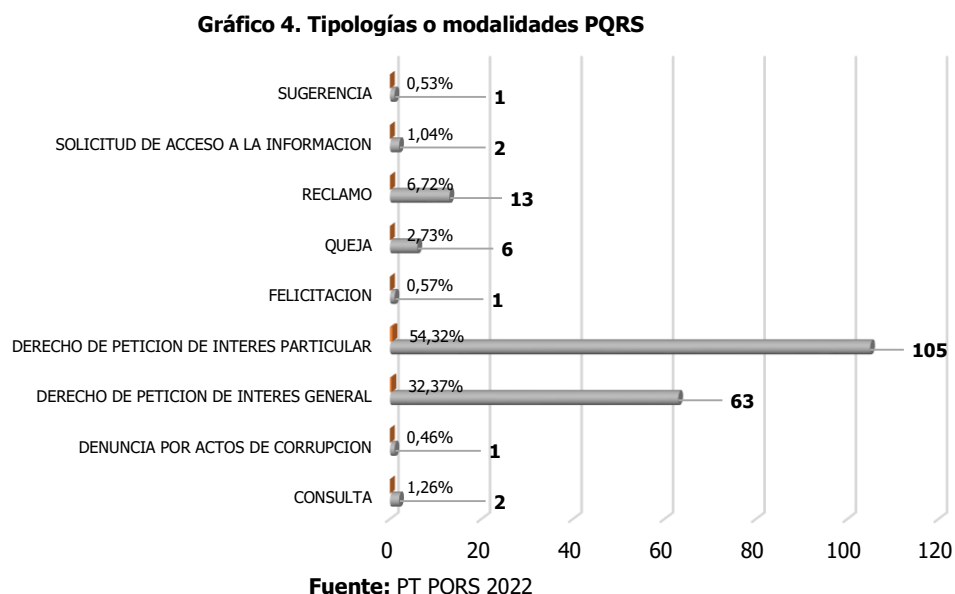
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	



Fuente: PT PQRS 2022

### 7.3. Tipología o modalidades

Las (194) peticiones registradas en Capital durante el segundo semestre de la vigencia 2022 se clasificaron en nueve (9) categorías, de las cuales el derecho de petición de interés particular [105] obtuvo el mayor número de peticiones asociadas, representado en el 54.32% del total gestionado; estas seguidas por el derecho de petición de interés general [63] siendo el 32.37% de las PQRS ingresadas. De igual manera, se identificó la disminución de las felicitaciones e incremento de reclamos a comparación de la vigencia 2021. En el siguiente gráfico se presenta la participación de las peticiones de acuerdo con las tipologías o modalidades:



Fuente: PT PQRS 2022

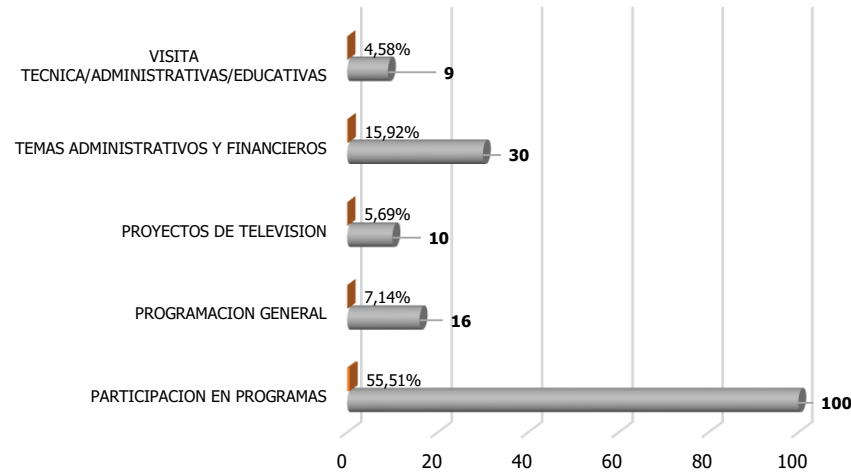
Con la actualización adelantada al procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA, las copias de material audiovisual son registradas como derecho de petición de interés particular.

### 7.4. Subtemas más reiterados

De las (194) peticiones ingresadas durante el segundo semestre de la vigencia, se registró un mayor número relacionado con la "participación en programas" [100] con el 55.51% de participación, seguido de temas

administrativos y financieros [30] con el 15.92% del total y programación general [16] con el 7.14%, como se presenta en el gráfico 5.

**Gráfico 5. Subtemas más reiterados**



**Fuente:** PT PQRS 2022

De igual manera, se evidencian otros subtemas que representan el 11.16% del total registrado, como se puede observar en la siguiente tabla:



**Tabla 1. Otros subtemas**

Tema	Representación
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1,93%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	0,47%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	0,56%
FRANJA INFORMATIVA	2,02%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	0,58%
PERMISOS PARA RETRANSMISION DE LA SENAL	0,88%
REPETICION DE PROGRAMAS	0,84%
SERVICIO SOCIAL	0,89%
TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL	2,41%
TRANSMISIONES ESPECIALES	0,58%

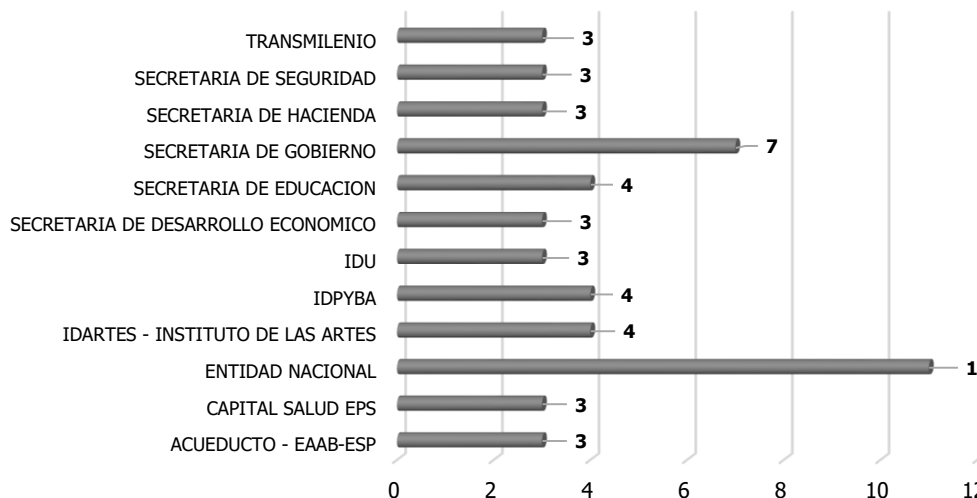
**Fuente:** PT PQRS 2022

### 7.5. Traslado por no competencia

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, Capital adelantó el traslado de (107) peticiones por no competencia a (59) entidades, de las cuales, se presenta en el gráfico 6, las entidades con el mayor número de peticiones a las cuales se remitieron las peticiones correspondientes, como entidades nacionales [11], Secretaría de gobierno [7], Secretaría de educación, IDIPYBA e IDARTES con cuatro (4) peticiones cada una.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

**Gráfico 6. Traslados por no competencia**



**Fuente:** PT PQRS 2022

#### 7.6. Subtema de veedurías ciudadanas

Durante el segundo semestre de 2022, las peticiones con subtemas de Veedurías ciudadanas fueron trasladadas por no competencia.

#### 7.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado

La Secretaría General como dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS registradas en los diferentes canales de interacción dispuestos por Capital, Sistema de Comunicación Pública se dio cierre a 115 peticiones de [194] en el periodo evaluado.



#### 7.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología

De conformidad con los plazos determinados en la Ley 1755 de 2015 en la que se establece que: Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

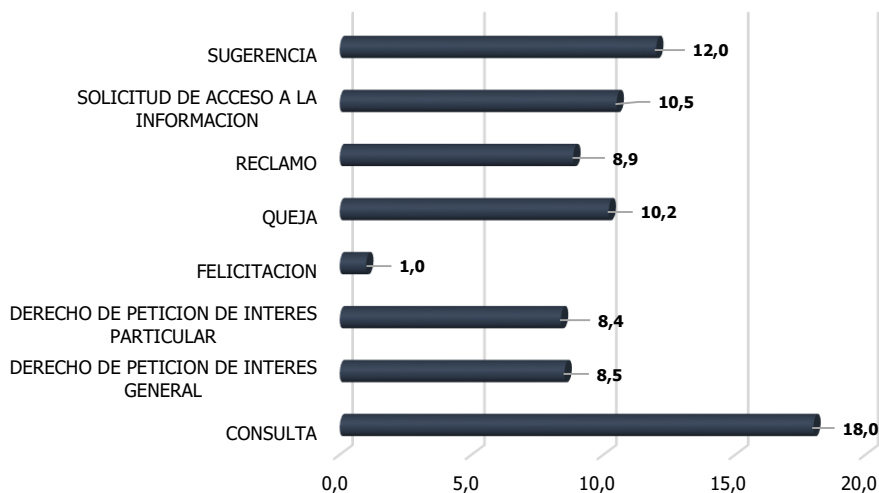
Estará sometida a término especial:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Como se presenta en el gráfico 7, las peticiones registradas en Capital [por categoría] fueron respondidas dentro de los tiempos determinados.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

**Gráfico 7. Tiempo promedio de respuesta**



Fuente: PT PQRS 2022

## 7.9. Participación por localidad

Del total de peticiones registradas en Capital [194], se observa que (172) no reportan información de la localidad correspondiente, lo que se registra "En Blanco" representadas por el 88.79% del total, de igual manera, entre las localidades con mayor número de peticiones se identifican: Suba [4] con el 2.12% y Engativá [3] con el 1.52% respectivamente, como se presenta en la tabla 2.

**Tabla 2. Localidad de PQRS**

Localidad	Cantidad	Representación
01 - USAQUEN	2	0,97%
03 - SANTA FE	2	0,94%
04 - SAN CRISTOBAL	1	0,43%
05 - USME	2	1,17%
07 - BOSA	2	1,16%
08 - KENNEDY	1	0,41%
10 - ENGATIVA	3	1,52%
11 - SUBA	4	2,12%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,43%
17 - LA CANDELARIA	2	1,13%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0,52%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,41%
(en blanco)	172	88,79%
<b>Total general</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

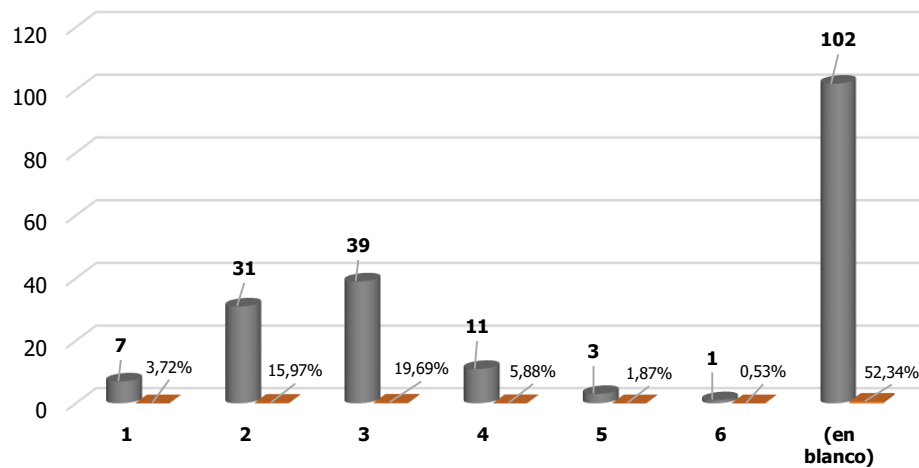
Fuente: PT PQRS 2022



### 7.10. Participación por estrato y tipo de requirente

Para el presente seguimiento, el 52.34% de los peticionarios que registraron sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS en Capital no registró información de su localidad; sin embargo, como resultado de las estrategias de identificación de la ciudadanía por parte del proceso de servicio al ciudadano, se obtuvo que el mayor número de participación se da en los estratos 3 [39] con el 19.69%, seguido del 2 [31] con 15.97% respectivamente.

**Gráfico 8. Participación por estrato**

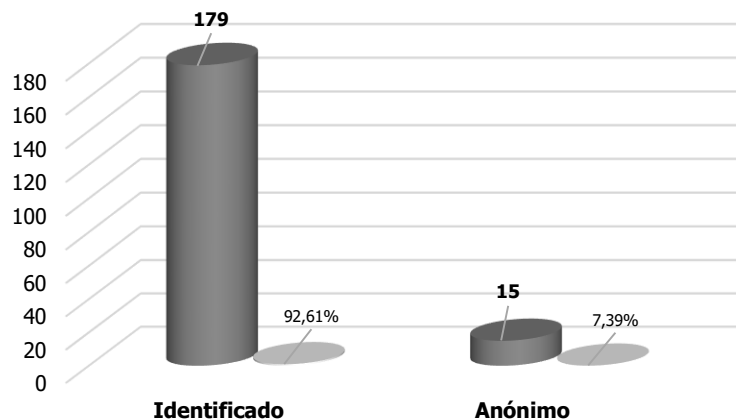


Fuente: PT PQRS 2022



### 7.11. Calidad del requirente

De las (194) peticiones registradas ante Capital durante el segundo seguimiento adelantado al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, el 92.61% pudieron ser identificados [personas naturales y jurídicas] y el 7.39% restante [15] se representan como peticiones en blanco o anónimas respectivamente.

**Gráfico 9. Calidad del requirente**


















Fuente: PT PQRS 2022

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

## 7.12. Calidad de respuestas

Para la verificación de las respuestas entregadas a las peticiones registradas en Capital, respecto a criterios de fondo, coherencia y pertinencia, se adelantó la solicitud de acceso en modo lectura al archivo que tiene el área de estas; sin embargo, se evidenció que el almacenamiento de estas es del 5 al 31 de mayo de 2022.

Compartido conmigo > ... > 2022 > 200.23 PETICIONES, QUEJAS, ...



Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de archivo
 20220511_Derecho de Petición_Rad int 746_1679292022_JOSE ALBERTO CUBILLOS ESPINOSA.pdf	Carolina Rodríguez	11 may 2022 Carolina Rodrigu...	1,4 MB
 20220511_Derecho de Petición_Rad int 747_1807452022_DIEGO ARMANDO ARIAS FRANCO.pdf	Carolina Rodríguez	11 may 2022 Carolina Rodrigu...	1,2 MB
 20220511_Derecho de Petición_Rad int 748_1821172022_Rodrigo Hernan Acosta Barrios.pdf	Carolina Rodríguez	11 may 2022 Carolina Rodrigu...	1,4 MB
 20220517- Derecho de Petición-1807452022 -Ofic 547.pdf	Carolina Rodríguez	20 may 2022 Carolina Rodrigu...	199 kB
 20220518_Derecho de Petición_Rad int 786_1950012022_MARIA RIGEL.pdf	Carolina Rodríguez	31 may 2022 Carolina Rodrigu...	891 kB
 20220519-Derecho de Petición-Rad int 795-1997642022_JESÚS HUMBERTO GAITÁN RONDON.pdf	Carolina Rodríguez	19 may 2022 Carolina Rodrigu...	1 MB
 20220525_Derecho de Petición_Rad int 814_2043802022_WILSON ANDRÉS RUIZ RODRÍGUEZ.pdf	Carolina Rodríguez	25 may 2022 Carolina Rodrigu...	934 kB
 20220525_Derecho de Petición_Rad int 815_2056212022_ESTEBAN JOSÉ CORZO FAJARDO.pdf	Carolina Rodríguez	25 may 2022 Carolina Rodrigu...	1,1 MB
 20220525_Derecho de Petición_Rad int 816_2055882022_SANDRA MILENA NOVOA BERMÚDEZ.pdf	Carolina Rodríguez	25 may 2022 Carolina Rodrigu...	1.002 kB
 20220525_Derecho de Petición_Rad int 818_2058232022_NICOLÁS BARBOSA VÉLEZ.pdf	Carolina Rodríguez	25 may 2022 Carolina Rodrigu...	1,3 MB
 20220531_Derecho de Petición_Rad int 840_2110872022_HAMILTON LEÓN BOHÓRQUEZ (1).pdf	Carolina Rodríguez	2 jun 2022 Carolina Rodríguez	1,1 MB
 20220531_Derecho de Petición_Rad int 841_2108762022_JUAN ENRIQUE FLORES.pdf	Carolina Rodríguez	1 jun 2022 Carolina Rodríguez	1,1 MB
 20220531_Derecho de Petición_Rad int 842_2107972022_ANÓNIMO.pdf	Carolina Rodríguez	1 jun 2022 Carolina Rodríguez	979 kB
 20220531_Derecho de Petición_Rad int 843_2108392022_RAUL SUAREZ.pdf	Carolina Rodríguez	1 jun 2022 Carolina Rodríguez	839 kB
 20220531_Derecho de Petición_Rad int 844_2111162022_ROBERTO IGNACIO MEDELLIN GARZON.pdf	Carolina Rodríguez	1 jun 2022 Carolina Rodríguez	2,6 MB

**Fuente:** Archivo atención al ciudadano, 2022.

Teniendo en cuenta lo anterior, se adelantó la verificación de la muestra tomada [(44) peticiones de las (194) ingresadas] en el Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS. Sobre los resultados obtenidos se determina que se hace necesario el establecimiento de controles y/o fortalecimiento de los existentes que permitan mejorar las respuestas entregadas, así como las estrategias de estilo de redacción de estas, de manera que haya claridad para los ciudadanos en la información presentada. Los resultados obtenidos se registran en la tabla 3.



**Tabla 3. Verificación calidad**

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
2456412022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud copia cubrimiento evento de porras de 2004.	<b>Precisa.</b> Se comunica al peticionario la razón por la cual no es posible adelantar la entrega del material requerido
2483682022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud copia de material "El paraíso" con fines académicos.	<b>Precisa.</b> Se comunica al peticionario la razón por la cual no es posible adelantar la entrega del material requerido y se entrega información de contacto de la productora.
2523842022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Propuesta de venta de novela con temas LGBTI.	<b>Precisa.</b> Se le indica al peticionario el proceso de adquisición de programas en Capital y se indica el enlace en el que se registran los datos de la empresa y contenidos a distribuir.
2568812022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud copia del programa "Reinventarse" de Capital.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario la duración y valor del programa en caso de tomar la decisión de la adquisición.



	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
2608782022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud participación programa social de Capital.	<b>Imprecisa.</b> Se le indica al peticionario que el informativo no cuenta con espacio para ese tipo de actividad; sin embargo no se relaciona si se habla del cubrimiento o si Capital no cuenta con espacio social.
2639702022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de retransmisión del documental "El árbol de Matías"	<b>Imprecisa.</b> Se le indica al peticionario que el programa será retransmitido y que deberá estar pendiente de la programación; sin embargo, es posible indicarle que puede consultar la parrilla de programación en el botón de transparencia.
2706922022	QUEJA	Queja sobre narrador de programa deportivo transmitido.	<b>Precisa.</b> Se le agradece al peticionario la apreciación sobre el programa y se le invita a continuar consultando la programación.
2708102022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud copia de material "El paraíso" con fines académicos.	<b>Precisa.</b> Se comunica al peticionario la razón por la cual no es posible adelantar la entrega del material requerido y se entrega información de contacto de la productora.
2723352022	RECLAMO	Reclamo por emisión de material inapropiado para los niños en horario familiar.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario que se revisó el material de la serie indicada y con base en el reclamo se ajustarán los horarios de emisión para ese tipo de contenido a futuro.
2752032022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de participación en programa de Capital.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos de contacto del periodista asignado a los temas deportivos de Capital.
2800472022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de nota periodística sobre amenazas contra la vida.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos del periodista asignado para análisis de acompañamiento con lo indicado.
2847292022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Remisión de proyecto de televisión para análisis.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario la metodología de elección de proyectos con la información respectiva. Sin embargo, es necesario que se revise el estilo de redacción de las respuestas emitidas. Teniendo en cuenta que se da la información requerida [de usted] y la despedida [de tú] <sup>1</sup> .
2851202022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de entrevista.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos del periodista asignado para análisis de acompañamiento con lo indicado.
2888892022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud servicio social.	<b>Imprecisa.</b> No se evidencia el registro de los anexos, así como tampoco se le indica al peticionario la razón por la cual no es posible atender la solicitud adelantada.
2924572022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud cubrimiento de evento deportivo.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos de contacto del periodista asignado a los temas deportivos de Capital.
2975842022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud cubrimiento de evento en Apartadó.	<b>Imprecisa.</b> No se le indica al peticionario la razón por la cual no es posible atender la solicitud, solo me menciona que Capital es un canal local.
3027102022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de entrevista a niñas porristas.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos de contacto del periodista asignado a los temas deportivos de Capital.
3052482022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud copia de sección desaparecidos.	<b>Precisa.</b> En atención al tipo de solicitud se remitió enlace de YouTube con lo requerido.

<sup>1</sup> Aparte de la respuesta: "...De esta manera, lo incluiremos en la base de datos y podremos informarle del próximo proceso de selección de contenidos de adquisición. Esperamos que en un futuro cercano podamos revisar tus propuestas; saludos".

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
3135192022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de copia de material programa "Del Wok al mollo"	<b>Precisa.</b> Se comunica al peticionario la razón por la cual no es posible adelantar la entrega del material requerido y se entrega información de contacto de la productora.
3156112022	QUEJA	Queja sobre empresa prestadora de servicios de salud.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos del periodista asignado para análisis de acompañamiento con lo indicado.
3231412022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de publicación de lanzamiento musical.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario que Capital se comunicó y se requiere material adicional, así como los datos de la periodista asignada para el tipo de solicitud.
3287082022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de apoyo respecto a libro publicado y otros temas personales.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos del periodista asignado para presentación y análisis de acompañamiento con respecto a lo indicado.
3301932022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de nota sobre violencia en colegio público.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos del periodista asignado para presentación y análisis de acompañamiento con respecto a lo indicado.
3322352022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud cubrimiento evento en colegio.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos del periodista asignado para presentación y análisis de acompañamiento con respecto a lo indicado.
3367162022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud evento con enfoque de género del acuerdo de la Paz.	<b>Precisa.</b> Capital indica que se comunicó para obtener mayor información sobre la solicitud; sin embargo, el peticionario no respondió a las comunicaciones del canal.
3411882022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de divulgación de vacantes de empleo.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos del periodista asignado para presentación y análisis de acompañamiento con respecto a lo indicado.
3463512022	SUGERENCIA	Sugerencia de presentación de información completa en los programas de Capital.	<b>Precisa.</b> Se agradece al peticionario la apreciación sobre la presentación de información en los programas de Capital y se invita a seguir consultando la programación disponible.
3511282022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de acompañamiento para lanzamiento de libro.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos de la periodista asignada, así como la solicitud de información adicional para el acompañamiento de la petición adelantada.
3571992022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de nota sobre apiarios.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos de la periodista asignada para el acompañamiento de la petición adelantada.
3598382022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de divulgación de información de pólizas sin respaldo.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario los datos de la periodista asignada para el acompañamiento de la petición adelantada.
3631862022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de cubrimiento deportivo.	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario las razones por las cuales no es posible atender la petición radicada, sin embargo, se remiten datos de un periodista para apoyo de divulgación de promoción del evento.
3647172022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de material audiovisual	<b>Precisa.</b> Se comunica al peticionario la razón por la cual no es posible adelantar la entrega del material requerido
3780532022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud nota sobre fundación	<b>Precisa.</b> Se entrega al peticionario la información del periodista asignado para ampliación de la información suministrada en contacto previo.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
3872572022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de archivo audiovisual	<b>Precisa.</b> Se menciona al peticionario la disponibilidad del material requerido, tiempo y costo, así como el procedimiento a adelantar para su adquisición.
3927922022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de cubrimiento plantón en colegio	<b>Precisa.</b> Se entrega al peticionario la información del periodista asignado para ampliación de la información suministrada para presentación y análisis.
3988782022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de ayuda para rescate de perros que habitan las calles	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario que no es posible apoyar la petición dado que el tipo de contenido no es manejado por Capital.
4031622022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de emisión de contenido audiovisual	<b>Precisa.</b> Se entrega al peticionario la información del periodista asignado para ampliación de la información suministrada para presentación y análisis.
4096172022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de apoyo para nota deportiva	<b>Precisa.</b> Se entrega al peticionario la información del periodista asignado para ampliación de la información suministrada para presentación y análisis.
4172112022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de divulgación de información sobre persona desaparecida	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario que lo requerido ya fue divulgado y se entrega enlace de YouTube con la grabación de lo indicado.
4272942022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de nota de lanzamiento musical	<b>Precisa.</b> Se entrega al peticionario la información del periodista asignado para ampliación de la información suministrada para presentación y análisis.
4386482022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de participación en programa de Capital.	<b>Precisa.</b> Se indica la razón por la cual no es posible atender la solicitud requerida, sin embargo, se indica que los datos serán incluidos en base de datos para comunicación en futuras convocatorias.
4473882022	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de nota sobre actuar de prestador de servicios públicos	<b>Precisa.</b> Se entrega al peticionario la información del periodista asignado para ampliación de la información, de manera posterior al contacto realizado vía telefónica.
4626792022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Información de actuación irregular	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario que se adelantará la investigación correspondiente ante lo indicado sobre documentación falsa.
4668302022	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de nota sobre estado de las vías	<b>Precisa.</b> Se indica al peticionario que el sistema informativo no cuenta con espacio para cubrimiento de la temática informada.

### 7.13. Respuesta de peticiones anónimas

Capital mantiene en el espacio de respuesta a peticiones anónimas en el botón de servicio a la ciudadanía de la página web [<https://www.canalcapital.gov.co/peticiones-anonimas>] con el objetivo de que las personas que ingresaron peticiones anónimas en los diversos canales dispuestos, puedan verificar la respuesta entregada.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

Señal en vivo
Noticias
Eventos
Servicio a la ciudadanía
Cotizaciones
Prensa
Participa
Transparencia

## Respuesta a peticiones anónimas

Capital, Sistema de Comunicación Pública informa:

El objetivo de este espacio es que la ciudadanía que haya interpuesto una petición de carácter anónimo pueda consultar la respuesta a su petición, para esto lo invitamos a conservar el número de radicado generado al hacer la solicitud en el sistema Bogotá Te Escucha. Esta le permitirá verificar la gestión de su petición para lo cual puede ingresar al enlace <https://bogota.gov.co/sdqs/>.

Por favor, tenga en cuenta que la respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia que se categorice como anónimo se fijará en la página Web de la entidad, en la sección de Servicio al Ciudadano, en virtud de lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. el cual establece que:

*"Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".*

Número de Radicado	Fecha de fijación	Fecha de desfijación	Oficio - Respuesta
922902021	Martes, Abril 6, 2021		<a href="#">Ver</a>
1073292021	Martes, Abril 6, 2021		<a href="#">Ver</a>
1073372021	Martes, Abril 6, 2021		<a href="#">Ver</a>
1073292021	Martes, Abril 6, 2021		<a href="#">Ver</a>

Fuente: Página web Capital, 2022

### 7.14. Atención en el chat

Capital, da continuidad con el uso del programa Jivochat para el manejo del chat de la página web del canal, cuyos resultados son incluidos en los informes mensuales de atención de las PQRS. Se consolida para el presente seguimiento la información generada por el programa. Teniendo en cuenta la información registrada por el proceso, los chats perdidos corresponden a mensajes dejados durante los fines de semana o fuera del horario laboral de la persona asignada.



Se identificó que el mayor número de chats gestionados corresponden a agosto [140] y octubre [151] respectivamente. Lo cual se presenta en la tabla 4.

**Tabla 4. Chat Jivochat**

Sitio	Mes	Chats aceptados	Chats perdidos	Mensajes sin conexión
Canal Capital	Julio	77	0	57
Canal Capital	Agosto	140	1	98
Canal Capital	Septiembre	70	0	34
Canal Capital	Octubre	151	30	117
Canal Capital	Noviembre	56	0	32
Canal Capital	Diciembre	41	1	32
<b>Total</b>		<b>535</b>	<b>32</b>	<b>370</b>

Fuente: PT PQRS 2022



	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



## 8. CONCLUSIONES

- 8.1. Se identificó un mayor número de peticiones con respuestas imprecisas en comparación con la vigencia anterior, sobre temáticas de disponibilidad de información de Capital o disponibilidad de cubrimiento de eventos requeridos, sobre lo cual se han establecido recomendaciones con el fin de que el proceso dé continuidad a la integración de acciones de mejora respecto a los lineamientos de respuesta a las PQRS registradas en el canal.
- 8.2. Se evidenció la disminución de ingreso de peticiones con respecto a la vigencia inmediatamente anterior, lo cual puede obedecer a la falta de uso del canal presencial de Capital, así como a la falta de uso de los canales disponibles para atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- 8.3. Se mantuvo durante la segunda vigencia el promedio de tiempo en las respuestas a los requerimientos registrados en Capital, Sistema de Información Pública de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, lo cual se atribuye a la constante implementación de controles determinados por el proceso como resultado de los ejercicios de seguimiento y autoevaluación realizados.
- 8.4. Se identificó la mejora respecto a la identificación de los peticionarios que interactúan con Capital, a pesar de mantener debilidades, las cuales se reflejan en el presente informe; sin embargo, se determina como insumo para mejora de las herramientas de participación ciudadana y estrategia de caracterización, así como del establecimiento de los canales de comunicación y buenas prácticas en materia de atención a la ciudadanía.

## 9. RECOMENDACIONES

- 9.1. Continuar con el reforzamiento de la cultura de registro de datos de calidad del requirente [estrato y localidad] de las peticiones que gestiona el proceso de atención al ciudadano con el fin de robustecer las estrategias de participación ciudadana, caracterización y acercamiento a los peticionarios que interactúan con el canal.
- 9.2. Verificar la respuesta dada a las peticiones registradas en Capital con el fin de unificar la estrategia de estilo de redacción ya que se combinan durante la contestación en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”.
- 9.3. Continuar con la ejecución de acciones de mejora en materia de atención al ciudadano e implementación de buenas prácticas que permita mejorar la imprecisión identificada en las respuestas otorgadas a los peticionarios respecto a la disponibilidad de material o disponibilidad para el cubrimiento de notas y/o participación en los programas de Capital.
- 9.4. Fortalecer los informes mensuales generados en el numeral de conclusiones y recomendaciones separándolos de manera que se identifiquen de manera clara los puntos relacionados y consignados con el fin de que los procesos que apoyan el proceso de respuesta puedan implementar las mejoras recomendadas por el proceso de atención al ciudadano.
- 9.5. Adelantar la gestión de archivo de las peticiones de la subserie 220.23 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS teniendo en cuenta los principios del proceso, indicados en el manual de gestión documental y demás normatividad aplicable vigente adoptada por Capital frente a:
  - a. **Control y seguimiento.** Se debe asegurar el control y seguimiento de la totalidad de los documentos que produce o recibe en desarrollo de sus actividades, a lo largo de todo el ciclo de vida, es decir desde la planeación hasta la disposición final.
  - b. **Oportunidad.** Se deberán implementar mecanismos que garanticen que los documentos están disponibles cuando se requieran y para las personas autorizadas para consultarlos y utilizarlos.
  - c. **Disponibilidad.** Los documentos deben estar disponibles cuando se requieran independientemente del medio de creación.

Así como lo definido en el Artículo 2.8.2.7.7. del Decreto 1080 de 2015, que señala: “Requisitos para la disponibilidad de los documentos electrónicos de archivo. Los documentos electrónicos y la información en ellos contenida, debe estar disponible en cualquier momento, mientras la entidad está obligada a conservarla.”

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD)". **(Subrayado fuera de texto)** y de lo definido en la dimensión 5 del Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión 4 respecto a "la interiorización de una cultura archivística por el posicionamiento de la gestión documental que aporta a la optimización de la eficiencia y desarrollo organizacional y cultural de la entidad y la comunidad de la cual hace parte, mediante la gestión del conocimiento, gestión del cambio, la participación ciudadana, la protección del medio ambiente y la difusión".

### Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

**Preparó:** Jizeth Hael González Ramírez, contratista profesional de la Oficina de Control Interno – Cto. 100 de 2023.

**Auditores:** Jizeth Hael González Ramírez, contratista profesional de la Oficina de Control Interno – Cto. 100 de 2023.