


	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		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	3
7.1.	Seguimiento a las PQRS registradas en el segundo semestre de 2023	3
7.1.1.	Requerimientos registrados en Capital	3
7.1.2.	Canales de interacción	5
7.1.3.	Tipología o modalidades	5
7.1.4.	Subtemas más reiterados.....	6
7.1.5.	Traslado por no competencia	7
7.1.6.	Subtema de Veedurías ciudadanas.....	7
7.1.7.	Cierre de peticiones en el periodo evaluado	7
7.1.8.	Tiempo promedio de respuesta por tipología	7
7.1.9.	Participación por localidad.....	8
7.1.10.	Participación por estrato y tipo de requirente.....	9
7.1.11.	Calidad del requirente.....	9
7.2.	Calidad de las respuestas.....	10
7.3.	Respuesta de peticiones anónimas.....	12
7.4.	Atención en el canal “Chat” de Capital.....	13
8.	CONCLUSIONES.....	13
9.	RECOMENDACIONES	14

Índice de tablas

Tabla 1.	Subtemas reiterados	6
Tabla 2.	Traslados por no competencia	7
Tabla 3.	Participación localidad	8
Tabla 4.	Resultados Jivochat	13



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

Índice de gráficos

Gráfico 1. Registro peticiones Jul - Dic 2023	4
Gráfico 2. Comparación 2022 - 2023	4
Gráfico 3. Canales de atención	5
Gráfico 4. Tipologías de peticiones	6
Gráfico 5. Tiempo respuesta PQRS	8
Gráfico 6. Participación por estrato	9
Gráfico 7. Tipo requirente	10
Gráfico 8. Calidad de las respuestas	10
Gráfico 9. Peticiones anónimas	12

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Seguimiento y control de PQRS	8
--	---

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

1. TÍTULO DEL INFORME

Alcance al seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2023.

2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas en Capital, Sistema de Comunicación Pública durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

3. AUDITORES

Jizeth Hael González Ramírez.

4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Presentar los resultados del seguimiento a la calidad y oportunidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas en Capital, a través de los canales de atención dispuestos y en los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015.

5. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El informe abarca las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS gestionadas durante el segundo semestre de 2023 [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 la ejecución del informe de seguimiento se realizó la solicitud de información [informes de calidad, bases de datos, seguimiento de peticiones] relacionada con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS mediante Memorando 1207 del 21 de diciembre de 2023. De igual manera, se realizó 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-trimestrales-sobre-acceso>].

Adicionalmente, para el análisis de calidad de las respuestas entregadas se realizó la consulta de una muestra de (16) peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. Por último, para la construcción de tablas y gráficos 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. Seguimiento a las PQRS registradas en el segundo semestre de 2023

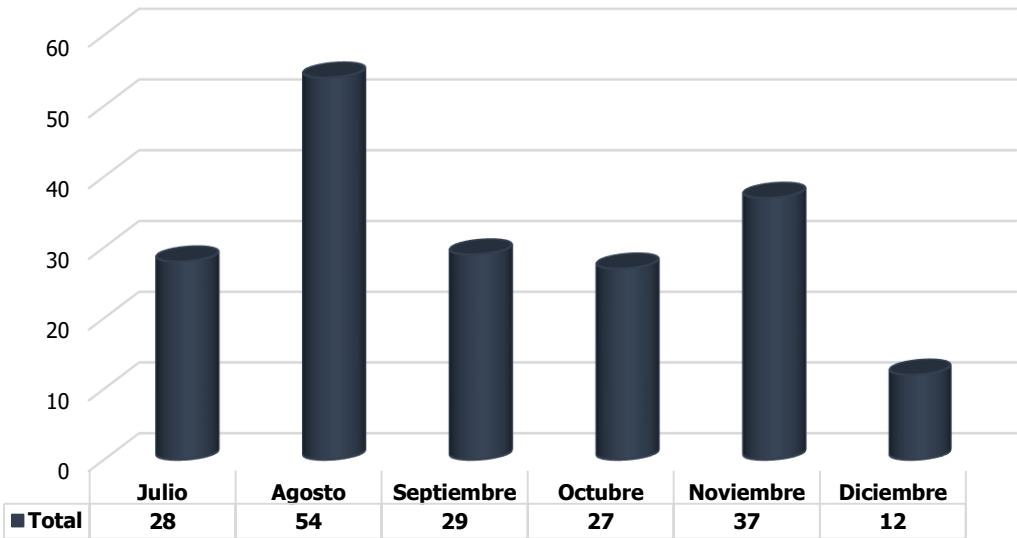
Se tomó como base del presente informe el reporte de peticiones registradas durante el segundo semestre de la vigencia 2023, las cuales sumaron un total de (187) peticiones; sobre estas se adelantó la siguiente gestión:

7.1.1. Requerimientos registrados en Capital

Para el segundo semestre de la vigencia 2023, se presentó una disminución de siete (7) peticiones registradas respecto a la vigencia anterior. Las cifras relacionadas son coherentes con los informes mensuales publicados en el botón de transparencia de la página web de Capital, en el numeral 4.10 respectivamente.

El mayor número de peticiones para el segundo semestre de 2023 registradas se identificaron en agosto [54], representando el 24.84% del total de peticiones y noviembre [37], con el 24.26% de representación de la totalidad de PQRS registradas. Lo anterior, se presenta en el gráfico 1:

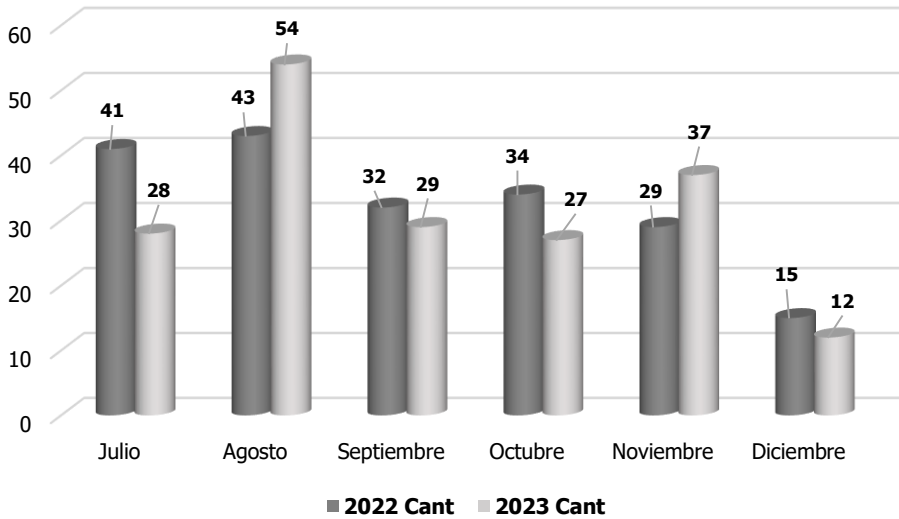
Gráfico 1. Registro peticiones Jul - Dic 2023





Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

Adicionalmente, comparada la información entre las vigencias 2022 y 2023, se presentan diferencias al disminuir el número de peticiones registradas en julio [13], septiembre [3], octubre [7] y diciembre [3] como se refleja en el gráfico 2:

Gráfico 2. Comparación 2022 - 2023



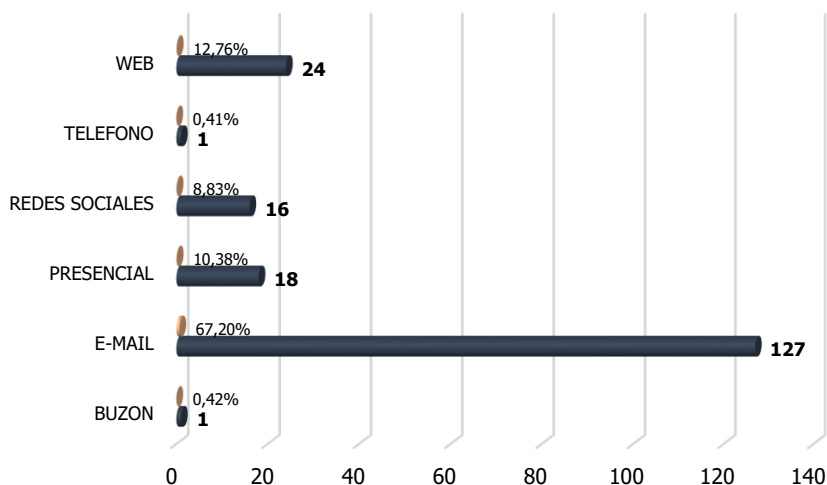
Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

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

7.1.2. Canales de interacción

Capital, cuenta con seis (6) canales de comunicación disponibles para la interacción con la ciudadanía como son: correo [ccapital@canalcapital.gov.co], presencial y escrito [Av. El Dorado # 66 – 63, piso 5], virtual [Chat página web de Capital, Redes sociales], telefónico [4578300 ext. 5011 – 3209012473] y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. Teniendo en cuenta lo anterior, durante el segundo semestre de 2023, Capital gestionó las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS, en su mayoría mediante correo (e-mail) con (127) peticiones [67.20%], seguido del canal web con (24) peticiones [12.76%] como presenta a continuación:

Gráfico 3. Canales de atención

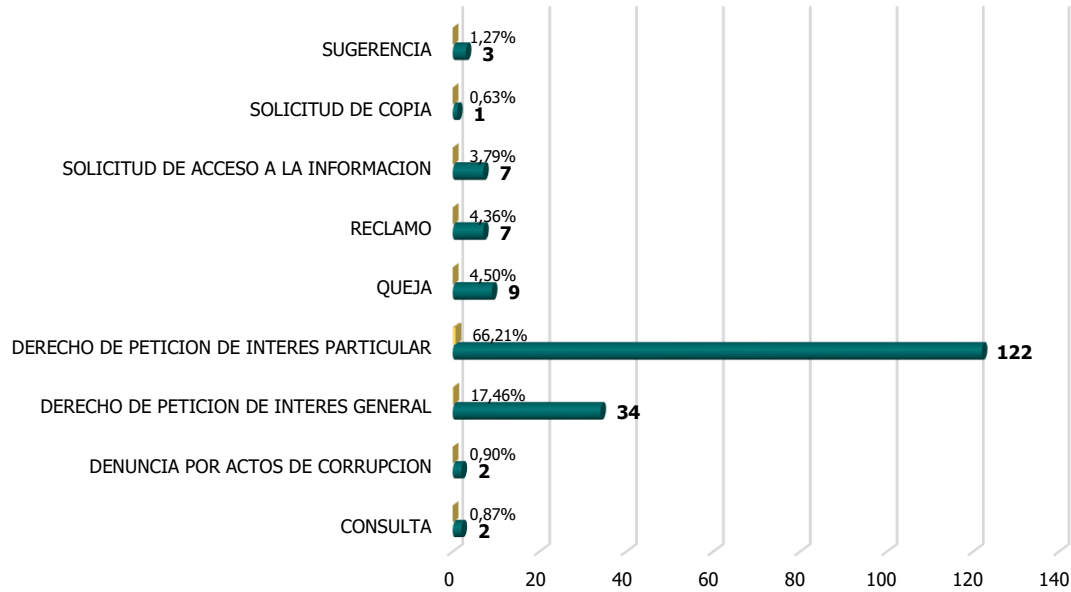


Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

7.1.3. Tipología o modalidades

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas (187) se clasificaron en nueve (9) categorías, de las cuales, el derecho de petición de interés particular obtuvo el mayor número, siendo atendidas un total de (122) peticiones relacionadas [66.21%], seguido de los derechos de petición de interés general (34), representando el 17.46% del total. De igual manera, no fueron registradas felicitaciones y se observó el incremento de quejas, reclamos y sugerencias. Lo anterior, se relaciona en el gráfico 4:

Gráfico 4. Tipologías de peticiones





Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

7.1.4. Subtemas más reiterados

De las (187) peticiones registradas en Canal Capital, durante el segundo semestre de 2023 se evidencia un mayor número con relación a "Participación de programas"[60] representando el 32.26% del total reportado, seguido de "Temas administrativos y financieros"[42] representando el 22.27% de peticiones tramitadas y "Programación general"[21] con el 10.48% respectivamente. Lo anterior, se presenta en la tabla 1:

Tabla 1. Subtemas reiterados

SUBTEMAS	CANT. PETICIONES	% REPRESENTACIÓN
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	2,66%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	1,10%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	1	0,39%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	11	5,85%
FALLAS TECNOLOGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD	1	0,38%
FRANJA INFORMATIVA	2	0,89%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	5	3,46%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,66%
PARTICIPACION EN PROGRAMAS	60	32,26%
PROGRAMACION GENERAL	21	10,48%
PROYECTOS DE TELEVISION	3	1,38%
SERVICIO SOCIAL	15	8,61%
TARIFAS PUBLICITARIAS	3	1,84%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	42	22,27%
TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL	7	3,30%

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

SUBTEMAS	CANT. PETICIONES	% REPRESENTACIÓN
TRANSMISIONES ESPECIALES	2	1,33%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,49%
VISITA TECNICA/ADMINISTRATIVAS/EDUCATIVAS	5	2,65%
Total general	187	100,00%

Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

Respecto a los subtemas como “Participación en programas” y “temas administrativos y financieros”, que reflejan el mayor porcentaje de consulta, se recomienda efectuar el análisis pertinente e incluir la información que corresponda en la sección de preguntas frecuentes de la página web de Capital [<https://www.canalcapital.gov.co/institucional/servicios/preguntas-y-respuestas-frecuentes>] para consulta ciudadana. De igual manera, se recomienda comunicar como complemento a los canales de atención, la sección indicada, de manera que se pueda consultar información de manera oportuna, ágil y sencilla por las personas que la requieran.

7.1.5. Traslado por no competencia

Se indica por parte de Capital, en sus informes mensuales que se trasladan (38) peticiones a las entidades correspondientes, durante el segundo semestre de la vigencia. Sin embargo, verificado el informe generado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se trasladaron (48) peticiones (Periodo actual). De estas, el 60.51% [Porcentaje representativo] fueron trasladadas a las siguientes entidades:

Tabla 2. Traslados por no competencia

ENTIDAD QUE RECIBE	CANTIDAD	% REPRESENTACIÓN
ENTIDAD NACIONAL	8	16,94%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	7	14,30%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	10,22%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	7,66%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	6,24%
TOTAL	30	60,51%

Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

7.1.6. Subtema de Veedurías ciudadanas

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, 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, Sistema de Comunicación Pública peticiones con temas relacionados a veedurías ciudadanas.

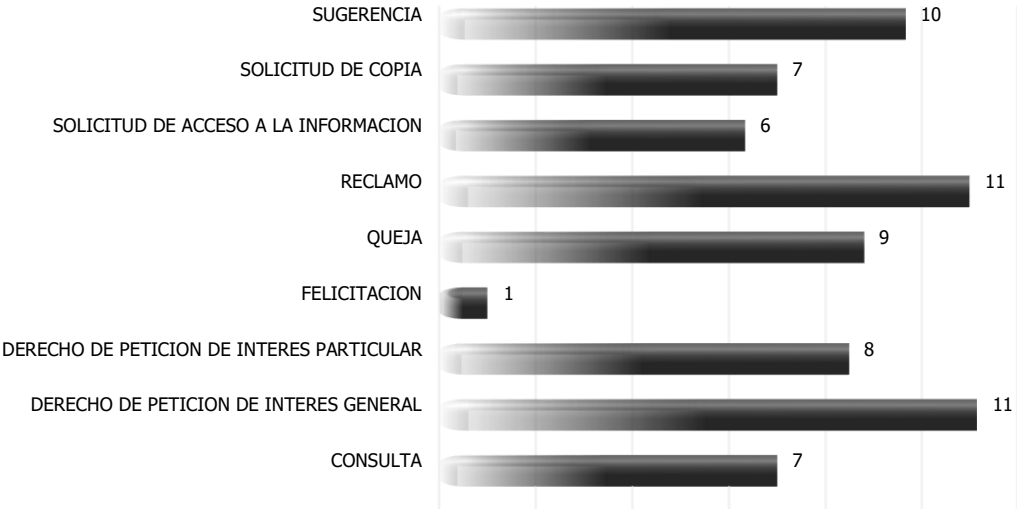
7.1.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado

La Secretaría General como área encargada de dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas en los diferentes canales de atención dispuestos por Canal Capital, se dio cierre por respuesta definitiva a (105) peticiones [periodo actual], de las (187) registradas para el segundo semestre de 2023.

7.1.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Atendiendo a lo definido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se observa en el gráfico 5 que todas las peticiones [en promedio] cumplen con los plazos determinados; sin embargo, teniendo en cuenta lo observado en el cuadro de seguimiento y control de PQRS administrado por Servicio al Ciudadano, se entregó respuesta extemporánea de tres (3) peticiones registradas en agosto y noviembre de 2023.



Gráfico 5. Tiempo respuesta PQRS



Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

Lo mencionado respecto a las peticiones respondidas fuera de los plazos determinados, es tomada del formato de seguimiento y control de PQRS implementado por el área de Servicio al Ciudadano y se detalla en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Seguimiento y control de PQRS

<div><div></div><div>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS</div></div>							CÓDIGO: AAUT-FT-008		<div></div> <div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</div>
							VERSIÓN: 02		
							FECHA DE APROBACIÓN: 03/04/2023		
							RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
FECHA DE RECIBO	FECHA DE REGISTRO	TIPO DE PETICIÓN	RADICADO INTERNO	FECHA PARA PROYECCIÓN DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO TERMINO	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	ESTADO DE PETICIÓN	VENCIDA	MEDIO DE RESPUESTA
17/07/2023	25/07/2023	Petición de interés particular	1289	02/08/2023	9/8/2023	10/8/2023	Resuelta	SI	BTE y correo oficio 881 de 8 de agosto
21/10/2023	23/10/2023	Petición de interés general	1824	07/11/2023	14/11/2023	21/11/2023	Resuelta	SI	Correo electrónico oficio 1315 de 20 de noviembre
25/10/2023	25/10/2023	Petición de interés general	1841	10/11/2023	17/11/2023	21/11/2023	Resuelta	SI	Correo electrónico oficio 1316 de 20 de noviembre

Fuente: AAUT-FT-008, Seguimiento y control PQRS 2023.

7.1.9. Participación por localidad

De las (187) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS, el 90.70% no registra información de la localidad, por lo que se identifica “En blanco”. De igual manera, entre las localidades con mayor número de peticiones se identifican Suba [2.15%], Teusaquillo [1.38%] y Engativá [1.17%].

Tabla 3. Participación localidad

LOCALIDAD	CANT.	% REPRESENTACIÓN
02 - CHAPINERO	1	0,62%
03 - SANTA FE	1	0,57%
06 - TUNJUELITO	1	0,47%
08 - KENNEDY	1	0,71%
10 - ENGATIVA	2	1,17%

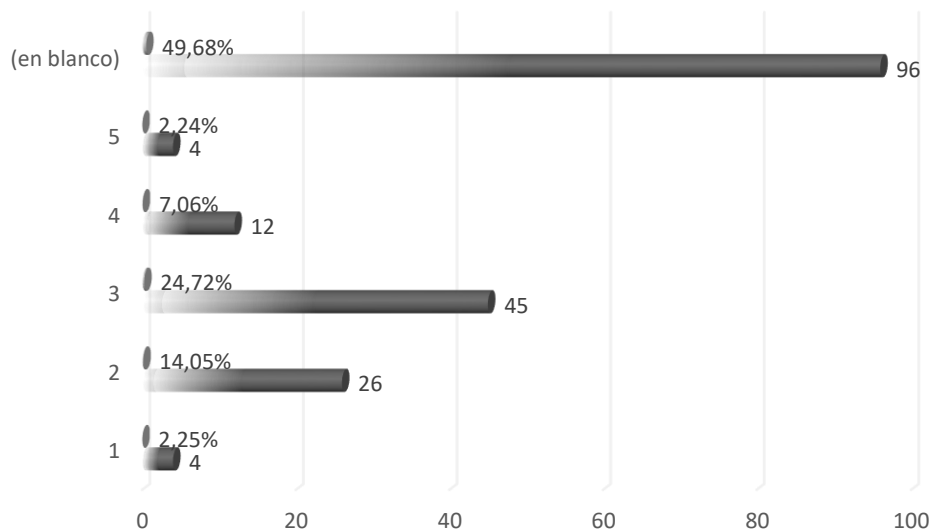
LOCALIDAD	CANT.	% REPRESENTACIÓN
11 - SUBA	4	2,15%
13 - TEUSAQUILLO	3	1,38%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,42%
17 - LA CANDELARIA	1	0,61%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0,65%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,57%
(en blanco)	170	90,70%
Total general	187	100,00%

Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

7.1.10. Participación por estrato y tipo de requirente

Para el seguimiento adelantado en el segundo semestre de la vigencia, el 49.68% de las peticiones registradas no indican información correspondiente al estrato; dicho dato presenta una reducción respecto al año anterior, como resultado de las estrategias implementadas por servicio al ciudadano. Adicionalmente, se observa una participación de los estratos 3 [24.72%] y 2 [14.05%] frente al registro de la información solicitada. Lo anterior, se presenta en el gráfico 6.

Gráfico 6. Participación por estrato



Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

7.1.11. Calidad del requirente

De las (187) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas durante el segundo semestre de 2023, se logró identificar el 90.15% de los peticionarios [personas naturales y jurídicas] y el 9.85% restante se presentan como anónimas o “En Blanco”.



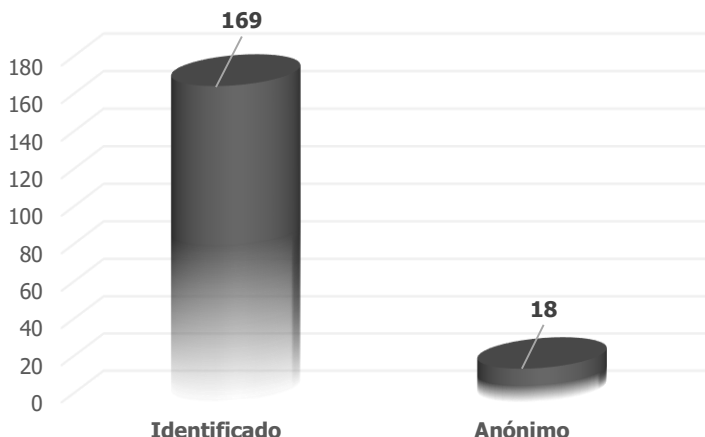
	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Gráfico 7. Tipo requirente



Fuente: PT_PQRS II semestre 2023



7.2. Calidad de las respuestas

Teniendo en cuenta los resultados reflejados en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha de la vigencia 2023, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que se indica que Capital obtuvo para 2023 el 97% de cumplimiento respecto a la calidad de estas.



Por lo anterior, se tomó una muestra de dieciséis (16) peticiones registradas, cuya respuesta se consultó en la plataforma mencionada, obteniendo que se hace necesario continuar fortaleciendo las estrategias que permitan mejorar el estilo de redacción de las respuestas entregadas, de manera que se tenga uniformidad y se dé claridad frente a lo requerido. Lo anterior, se presenta en la tabla

Gráfico 8. Calidad de las respuestas

Petición	Tipo Petición	Asunto	Conclusión
3131332023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de apoyo becas Google, promoción becas google jóvenes vulnerables.	Precisa. Se indica la periodista asignada, así como el número de contacto para ampliación de información.
3247852023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Llamado a la acción por el deterioro de la Avenida San Bernardino de la localidad de Suba.	Precisa. Se indica el nombre del periodista asignado, así como el número de contacto para ampliar de información.
3382252023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de cubrimiento de evento de fundación.	Precisa. Se indican los correos a los cuales debe enviarse la ampliación de información para realizar la cotización requerida.
3526522023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de espacio para nota o entrevista de presentación de proyecto musical.	Precisa. Se indica al peticionario que no se cuenta con espacio en la parrilla por enfoque actual, así mismo, se indican los canales de atención y oportunidades a las que puede acceder con IDARTES.

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

Petición	Tipo Petición	Asunto	Conclusión
3614842023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de aclaración reportes adelantados por Capital en información exógena de la DIAN.	Precisa. Se responde mediante oficio aclarando los puntos requeridos por la peticionaria, justificando los reportes adelantados por Capital.
3627742023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Se comparte información de vital importancia sobre cambio climático.	Precisa. Se indica al peticionario que no se cuenta con espacio en la parrilla por enfoque actual.
3822912023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de espacio para compartir gestión adelantada por las mujeres de Soacha.	Precisa. Se indica a la peticionaria que Capital no es el canal que emite o produce el programa mencionado por lo que no es posible darle respuesta respecto a la petición.
3947152023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud información sobre visita académica a Canal Capital.	Precisa. Se indica la posible fecha de ejecución de la visita, así como la solicitud de ampliar información de los asistentes al correo de atención al ciudadano.
4325702023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud programas sobre afrocolombianidad emitida por Capital.	Precisa. Si bien se remiten los enlaces de los materiales requeridos en la petición, se observan debilidades respecto a la completitud de la redacción de la respuesta, ya que no se incluye la información de canales y teleoperadores de transmisión de señal con los que cuenta Capital, y, que son mencionados en las respuestas dadas.
4447402023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Se remite respuesta de proceso judicial.	Precisa. Teniendo en cuenta que el radicado corresponde a la respuesta de un requerimiento en el marco de un proceso judicial entre apoderado y demandante, se indica que no procede respuesta por parte de Capital y se indica el correo de procesos judiciales para futuras ocasiones.
4710702023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de espacio o cubrimiento periodístico para denuncia anónima sobre comportamiento fraudulento.	Precisa. Se indica al peticionario que Capital no cuenta con espacio en la parrilla, teniendo en cuenta el enfoque actual que le permita atender el requerimiento.
4884122023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de cubrimiento S.S. SAKYA TRIZIN 42 en Bogotá.	Precisa. Se indica al peticionario que Capital no cuenta con espacio en la parrilla, teniendo en cuenta el enfoque actual que le permita atender el requerimiento.
4942592023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de cubrimiento de evento trompetas y fiestas.	Precisa. Se indica al peticionario que Capital no cuenta con espacio en la parrilla, teniendo en cuenta el enfoque actual que le permita atender el requerimiento.
5038182023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de apoyo para publicación de libro.	Precisa. Se menciona el apoyo a la petición adelantada, la cual se incluye en el podcast del 24 de noviembre de 2023.
5354342023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de cotización con programa relacionado con la salud.	Precisa. Se remite la cotización requerida por la peticionaria mediante Oficio 1407 del 2 de diciembre de 2023.

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

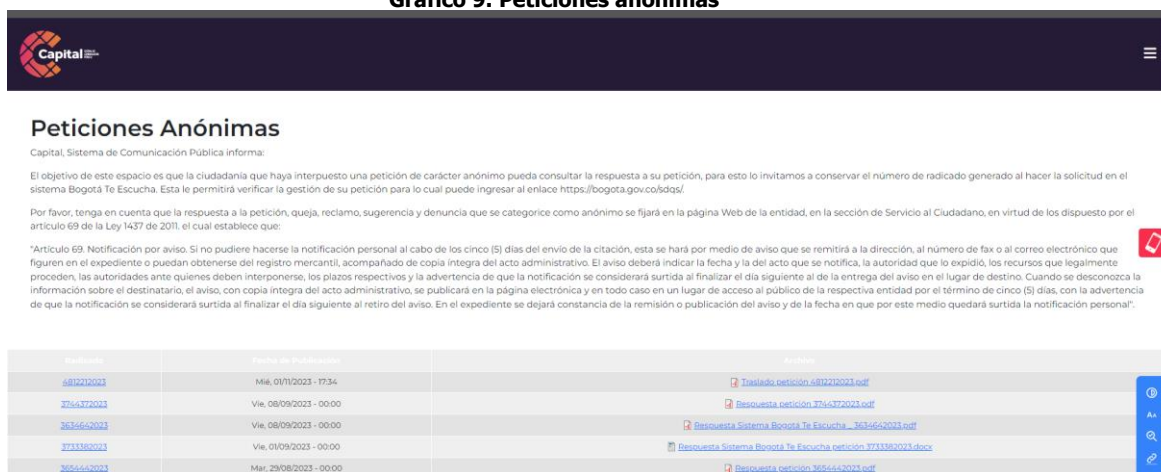
Petición	Tipo Petición	Asunto	Conclusión
5427632023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de retiro de servicio social de desaparición de una persona.	Precisa. Se indica por Capital que la noticia será retirada, teniendo en cuenta el soporte entregado.

Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

7.3. Respuesta de peticiones anónimas

Capital, cuenta con el espacio de publicación a las peticiones registradas como anónimas en el botón de transparencia [https://www.canalcapital.gov.co/peticiones-anonimas], espacio que refleja la publicación de cuatro (4) respuestas durante el segundo semestre de la vigencia 2023, como se presenta en la siguiente imagen:

Gráfico 9. Peticiones anónimas



Identificación	Fecha de publicación	Acción
4892202023	Mié, 01/10/2023 - 17:34	Traslado petición 4892202023.pdf
2764372023	Vie, 08/09/2023 - 00:00	Respuesta petición 2764372023.pdf
3636642023	Vie, 08/09/2023 - 00:00	Respuesta Sistema Bogotá Te Escucha - 3636642023.pdf
3713362023	Vie, 01/09/2023 - 00:00	Respuesta Sistema Bogotá Te Escucha petición 3713362023.docx
3805642023	Mié, 29/08/2023 - 00:00	Respuesta petición 3805642023.pdf



Fuente: Botón de transparencia – Página web

Lo anterior, no es coherente con los diferentes reportes de información consultadas, así como de los informes generados mes a mes por el área de Servicio al Ciudadano; lo anterior, teniendo en cuenta el reporte de las peticiones del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha de la vigencia 2023, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al observarse una diferencia de (14) peticiones. Lo anterior, de conformidad con lo indicado en el **numeral 7.1.11** del presente informe.

Respuesta área Servicio al Ciudadano: “... las publicaciones en la sección de peticiones anónimas de la página web de la entidad, obedece únicamente, conforme a la disposición citada, a aquellas peticiones en las cuales no se suministró dato de contacto alguno a través del cual se efectúe la notificación personal y efectiva al solicitante anónimo de su respuesta. Si bien es cierto, en el formulario dispuesto por el Sistema Bogotá te escucha el peticionario decide no identificarse, en la mayoría de las ocasiones sí suministra un dato de contacto, tipo correo electrónico, para que a través de éste se le notifique la respuesta clara, concreta y de fondo proferida por el canal.

Por ello, el número de peticiones anónimas registradas en dicha plataforma no coincidirá con el número de respuestas a peticiones anónimas que se publican en la página web del canal, pues si se proporciona un dato de contacto la notificación se surtirá de manera personal y la contestación no se publicará en la página web.”

Análisis Oficina de Control Interno: Teniendo en cuenta la información indicada por el área mediante memorando 159 del 01 de marzo de 2023, se reitera que del presente informe no se generarán acciones de mejora para incorporar en el formato de seguimiento institucional; sin embargo, se genera la recomendación de que se integre en los informes mensuales [que corresponda] el pie de página o nota al pie del numeral de peticiones anónimas la identificación de aquellas que fueron publicadas en la página web de la entidad debido

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

a la falta de datos de contacto y demás características indicadas por las cuales se adelanta la actividad de publicación de respuesta en el botón de transparencia correspondiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se da alcance al presente informe con el fin de que las recomendaciones adelantadas durante el seguimiento sean analizadas para fortalecer la información generada por parte del área.

7.4. Atención en el canal “Chat” de Capital

Capital, da continuidad a la implementación y uso de la herramienta Jivochat para atención de peticiones, el cual está integrado a la página web de la entidad y cuyos resultados son incluidos en los informes mensuales de gestión de PQRS por la oficina de Servicio a la Ciudadanía. Dentro de los reportes consolidados se observa un número importante de chat atendidos durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

Así mismo, de las cifras indicadas en la tabla 4, los mensajes sin conexión corresponden a aquellos que son registrados de manera posterior al cierre de atención o en fines de semana.

Tabla 4. Resultados Jivochat

Mes	Chats aceptados	Chats perdidos	Chats aceptados sin respuesta	Mensajes sin conexión
Julio	49	7	3	37
Agosto	63	11	6	49
Septiembre	85	2	2	41
Octubre	81	0	0	47
Noviembre	86	0	0	46
Diciembre (*)	37	47	32	35
Total	401	67	43	255



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

Fuente: PT_PQRS II semestre 2023

Respecto a los chats perdidos, se menciona en los informes mensuales que corresponde a intermitencias del servicio por articulación del sistema con otros canales dispuestos por Capital, como whatsapp. Sin embargo, respecto a los chats aceptados sin respuesta no se indican las razones por las cuales no se gestiona la respuesta correspondiente o a qué corresponde dicha información. Por lo que se hace necesario revisar la información suministrada y adelantar el análisis correspondiente en los informes mensuales emitidos por el área.

8. CONCLUSIONES

- 8.1.** Se presentó una disminución en el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas en Capital en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022, lo cual se refleja en la gestión de julio, septiembre, octubre y diciembre de la vigencia.
- 8.2.** Se mantiene el promedio del tiempo de respuesta para el semestre evaluado; sin embargo, se registraron tres (3) peticiones respondidas fuera de los plazos determinados por la Ley 1755 de 2015, lo cual se atribuye a la constante implementación de controles documentados por el proceso como resultado de los ejercicios de seguimiento y autoevaluación realizados por la persona responsable de Servicio a la Ciudadanía. Lo anterior, teniendo en cuenta lo indicado en el [numeral 7.1.8.](#) del presente informe.
- 8.3.** Se identificó que el mayor número de peticiones verificadas cuentan con respuestas precisas respecto a la calidad y oportunidad de entrega de información requerida por las personas, en comparación con la vigencia anterior.
- 8.4.** Se presentan diferencias en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS anónimas, teniendo en cuenta lo indicado en el [numeral 7.3.](#) del presente informe de seguimiento.


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

- 8.5.** Se presentan faltantes de información en lo reportado ante la solicitud de la Oficina de Control Interno, así como de interpretación de resultados en los informes mensuales consolidados por el área de Servicio al Ciudadano, como es el análisis de los chats aceptados sin respuesta, reflejados en el programa Jivochat.

9. RECOMENDACIONES

- 9.1.** Dar continuidad al reforzamiento de la cultura de registro de información de calidad y tipo del requirente [estrato – localidad] de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – 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 buscar interactuar con la entidad.
- 9.2.** 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 sean de calidad.
- 9.3.** Fortalecer los informes mensuales con el análisis de información registrada de la atención del chat como canal de atención dispuesto por Capital.
- 9.4.** Dar continuidad a la revisión de los plazos definidos para respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – 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.
- 9.5.** 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.
- 9.6.** 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.

Revisó y aprobó:


 Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Jizeth Hael González Ramírez – Profesional oficina de Control Interno, Cto 117 de 2024
Auditores: Jizeth Hael González Ramírez – Profesional oficina de Control Interno, Cto 117 de 2024