

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		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	3
6.	METODOLOGÍA.....	3
7.	DESARROLLO	3
7.1.	Requerimientos registrados en Capital.....	3
7.2.	Canales de interacción	4
7.3.	Tipologías o modalidades	5
7.4.	Subtemas más reiterados	6
7.5.	Traslados por no competencia.....	7
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.....	10
7.12.	Calidad y oportunidad.....	10
7.13.	Respuesta peticiones anónimas	12
7.14.	Atención en el chat.....	13
8.	CONCLUSIONES.....	14
9.	RECOMENDACIONES	14

Índice de tablas

Tabla 1	Otros subtemas	6
Tabla 2	Evaluación de calidad y oportunidad	10
Tabla 3	Gestión Jivochat página	13
Tabla 4	Gestión Jivochat Facebook	14

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Índice de gráficos

Gráfico 1 PQRS por mes.....	4
Gráfico 2 Comparación PQRS 2020-2021	4
Gráfico 3 Canales de atención	5
Gráfico 4 Tipologías de las 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 localidad.....	9
Gráfico 9 Participación por estrato	9
Gráfico 10 Calidad del requirente.....	10

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

1. TÍTULO DEL INFORME

Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2021.

2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO

Servicio al ciudadano y defensor del televidente.

3. AUDITORES

Jizeth Hael González Ramírez.

4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Realizar el seguimiento a las respuestas de las PQRS registradas en Capital, Sistema de Comunicación Pública por la ciudadanía a través de los canales de atención dispuestos, verificando los términos de calidad y oportunidad de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

5. ALCANCE

El presente informe abarca las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas y gestionadas durante el segundo semestre de 2021 [1 de julio a 31 de diciembre] a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha” suministrados vía correo electrónico por la Auxiliar de Atención al Ciudadano; 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”* y el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica”*.

6. METODOLOGÍA

De conformidad con la actual emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, se adelanta el informe con base en la revisión de los informes mensuales publicados por la Oficina de Atención al Ciudadano en el botón de transparencia de Capital, informes mensuales generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha” suministrados vía correo electrónico por la Auxiliar de Atención al Ciudadano; de igual manera, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas entregadas a las PQRS se realizó un muestreo por intervalos, contemplando los temas específicos y se realizó la verificación de lo registrado en el Sistema “Bogotá te escucha” con el número radicado arrojado por la plataforma.

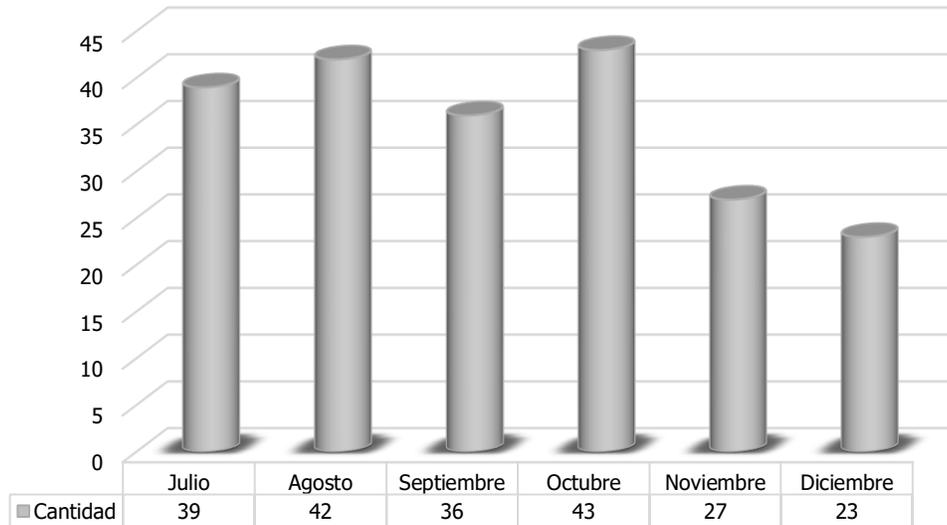
Adicionalmente, teniendo en cuenta la *“Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas v2”* se elaboran las gráficas y análisis correspondiente.

7. DESARROLLO

7.1. Requerimientos registrados en Capital

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, Capital recibió a través de la Oficina de Atención al Ciudadano 210 requerimientos, los cuales son coherentes en comparación con los informes mensuales publicados por la auxiliar de atención al ciudadano en el botón de transparencia [numeral 4.10] y reportes de peticiones del Sistema SDQS. Se presenta en el gráfico 1, la información recibida discriminada de manera mensual.

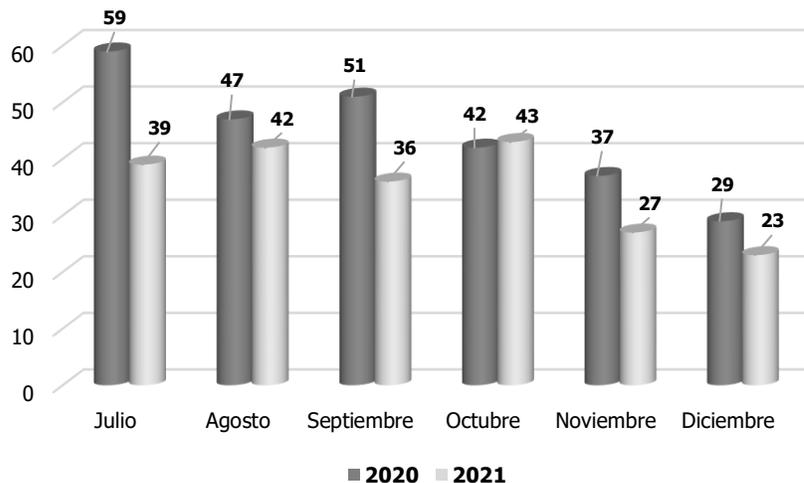
Gráfico 1 PQRS por mes



Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

Comparados los requerimientos de información durante la vigencia 2021 y el año 2020 se evidencia la disminución en el registro de las PQRS en (55) peticiones para la vigencia inmediatamente anterior como se observa en el gráfico 2, siendo julio, septiembre y noviembre los meses con mayor disminución en el registro de las PQRS.

Gráfico 2 Comparación PQRS 2020-2021



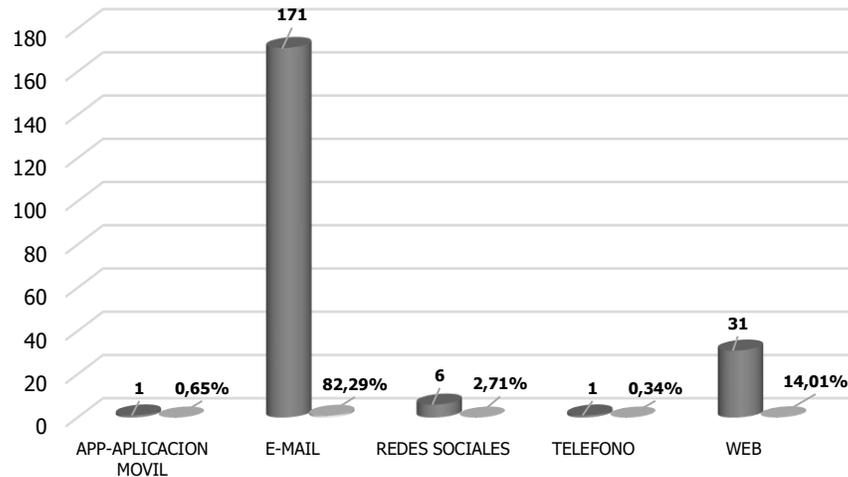
Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

7.2. Canales de interacción

Capital cuenta con diversos canales habilitados como correo electrónico [ccapital@canalcapital.gov.co], chat de la página web <https://www.canalcapital.gov.co/> [Jivochat], línea celular [3209012473], el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y canal presencial el cual se encuentra suspendido durante la declaración de emergencia sanitaria. Teniendo en cuenta lo anterior, durante el segundo semestre de 2021 se evidenció que el e-mail tuvo interacción del 82.29% de la totalidad de las peticiones registradas, seguido de la página web con

14.01% [31 peticiones], redes sociales con el 2.71% [6 peticiones] y, por último, la aplicación móvil [chat página web] y canal telefónico. Lo indicado, se observa en el gráfico 3:

Gráfico 3 Canales de atención

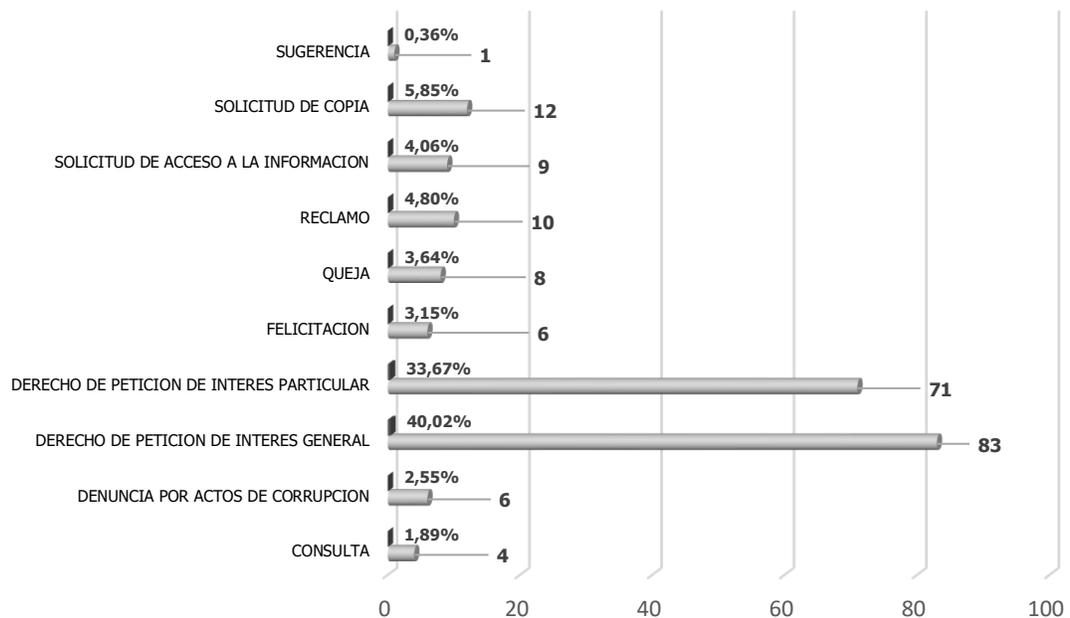


Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

7.3. Tipologías o modalidades

Las 210 peticiones registradas en Capital se clasifican en diez (10) categorías, de las cuales como se observa en el siguiente gráfico, el derecho de petición de interés general obtuvo un mayor número de peticiones con (83) registros, representados en el 40.02%, seguidos de los derechos de petición de interés particular con (71) requerimientos, representados en el 33.7%. Por último, se evidenció un incremento en el 1.26% las felicitaciones radicadas y una disminución en los reclamos del 5.01% respecto a la vigencia inmediatamente anterior [2020].

Gráfico 4 Tipologías de las PQRS



Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

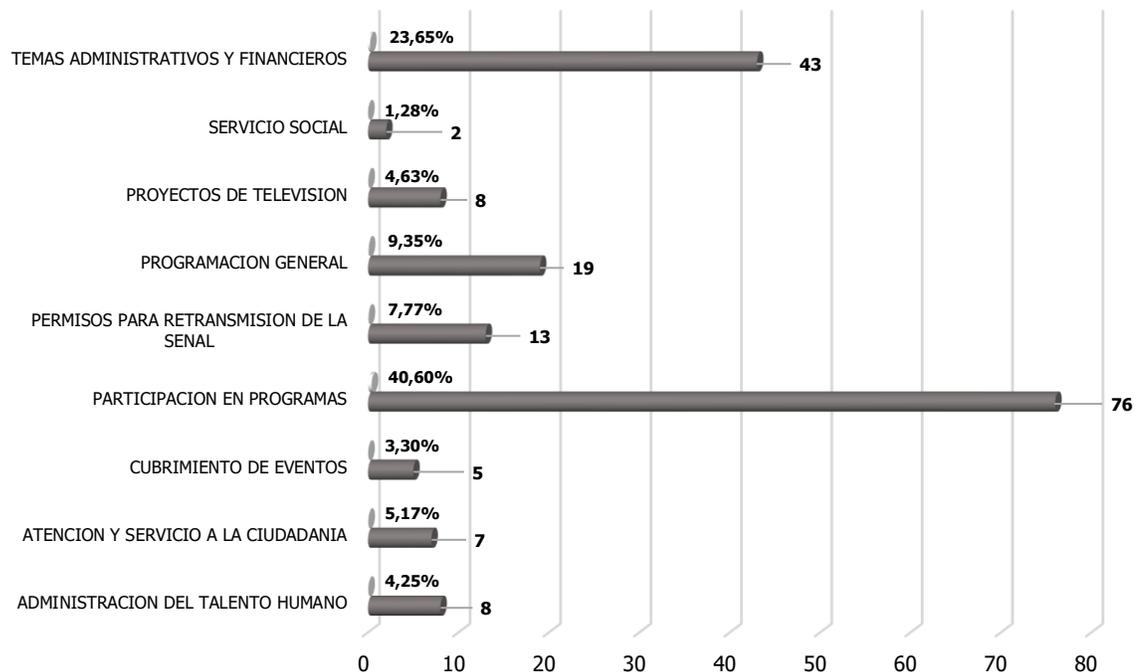
	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Desde la actualización al procedimiento "AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA", el 30 de junio de 2021, se adelanta la inclusión de la solicitud de copias de material audiovisual, la cual se evidencia en las tipologías del gráfico 4 con una representación del 5.85%.

7.4. Subtemas más reiterados

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se registró un mayor número de peticiones relacionadas con la participación en programas con 76 solicitudes, representadas por el 40.60%, seguido de temas administrativos y financieros con el 23.65% de representación [43 peticiones], programación general [9.35%] y permisos de retransmisión con el 7.77%.

Gráfico 5 Subtemas más reiterados



Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

Así mismo, se observan otros subtemas con una representación del 4.81% del total de peticiones registradas en Capital, como se presenta en la tabla 1:

Tabla 1 Otros subtemas

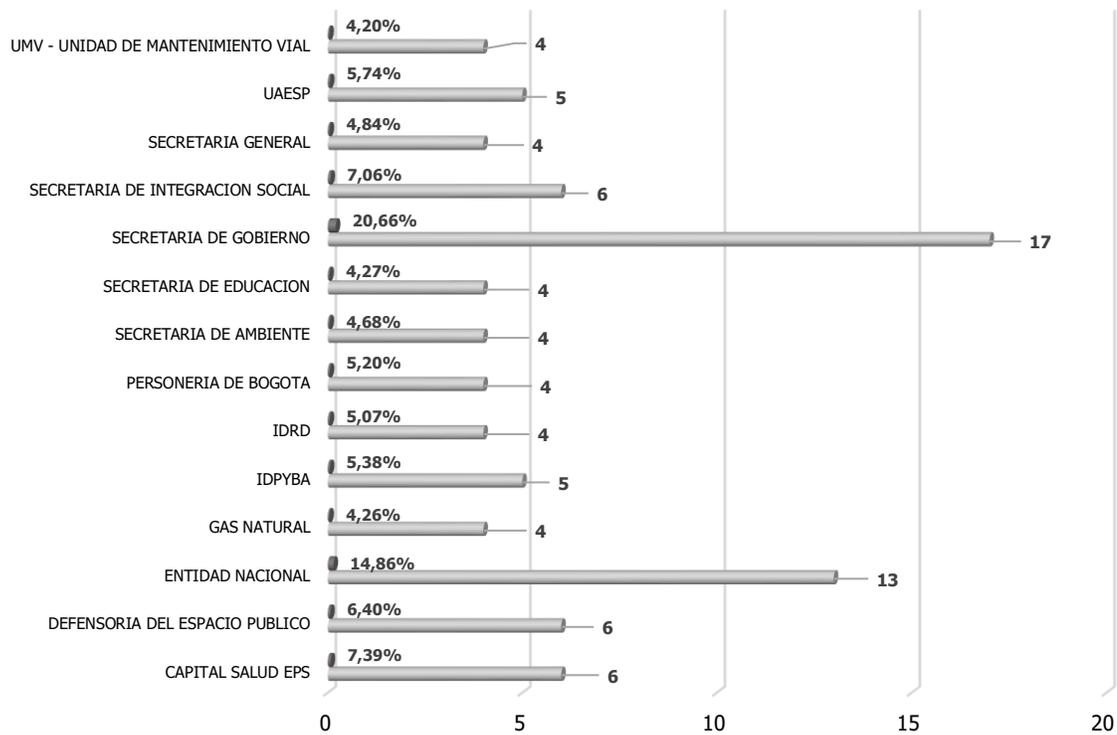
Tema	Representación
Temas de contratación y personal	0,69%
Traslado a entidades distritales	0,69%
Infraestructura e instalaciones	0,63%
Repetición de programas	0,57%
Visita técnica/administrativas/educativas	0,57%
Practicas estudiantiles	0,52%
Servicios de televisión	0,44%
Señal de televisión	0,37%
Franja informativa	0,34%

Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

7.5. Traslados por no competencia

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, Capital registró 165 peticiones que fueron trasladadas por no ser competencia de la organización, los cuales incrementaron en 43 solicitudes respecto al mismo periodo de 2020; el mayor número de traslados se adelantó hacia la Secretaría de Gobierno con 20.66% [17] de representación, seguido de entidades nacionales [13] con el 14.86%. Adicionalmente, se registraron 53 traslados a otras entidades distritales que en sumatoria representan el [31.58%].

Gráfico 6 Traslados por no competencia



Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

7.6. Subtema de veedurías ciudadanas

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021 no se presentaron peticiones con subtemas de "Veedurías ciudadanas".

7.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado

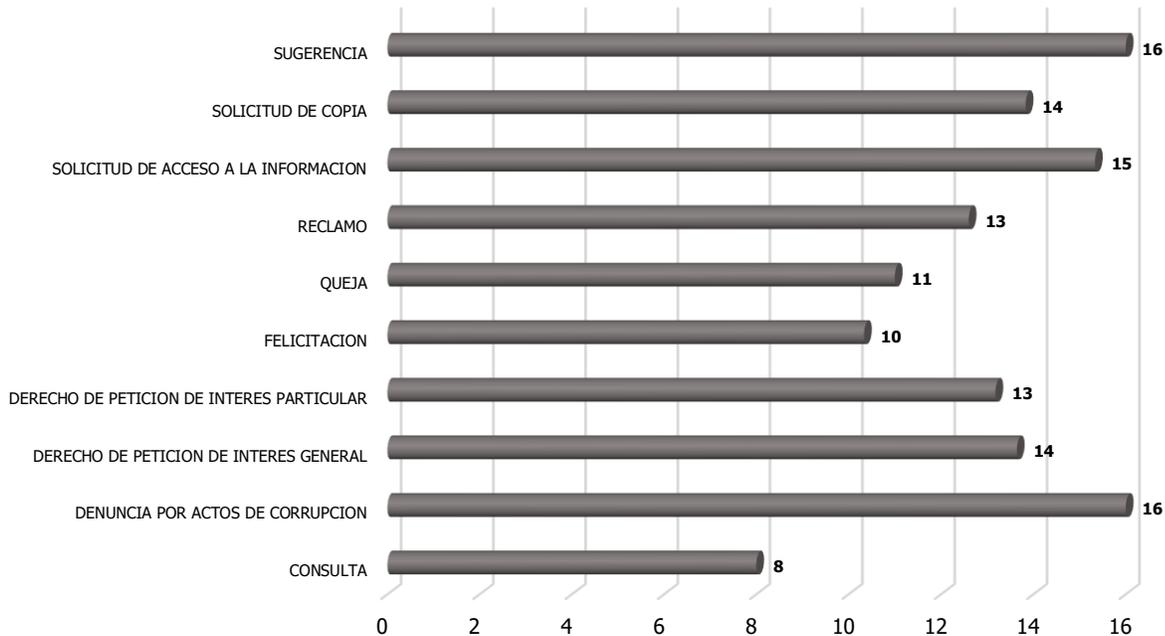
La Secretaría General como dependencia encargada de dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS registradas en los diferentes canales de comunicación de Capital se dio un cierre a 190 peticiones del total [210] en el periodo evaluado.

7.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Como se presenta en el gráfico 7, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual se ampliaron los tiempos "(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción"; por lo que, verificada la información suministrada en los

informes mensuales, así como los reportes mensuales de gestión de peticiones del SDQS, se estableció un promedio de trece (13) días.

Gráfico 7 Tiempo promedio de respuesta



Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

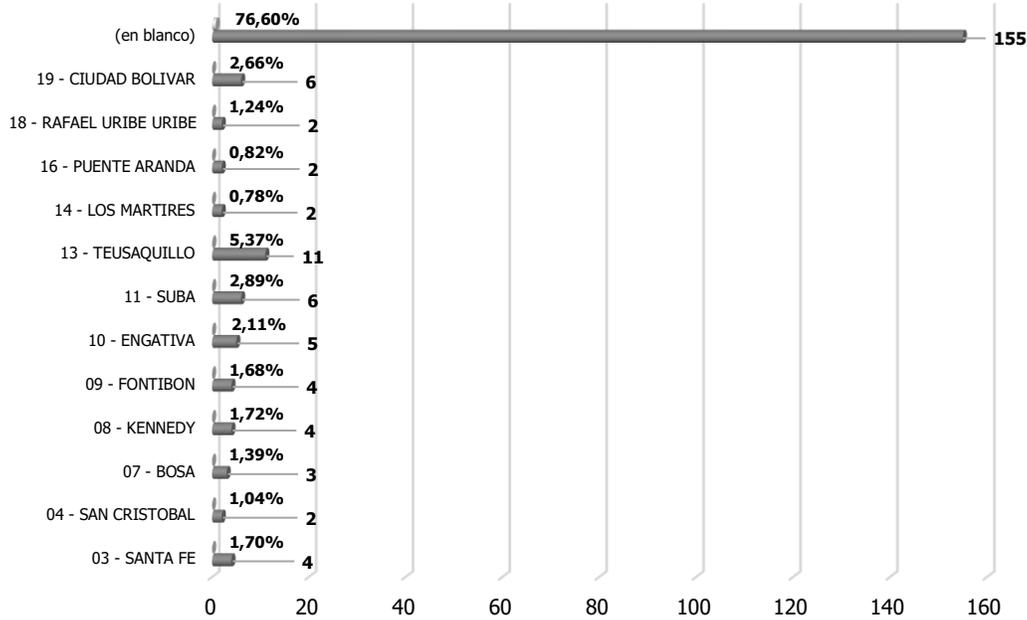
Las sugerencias [16], denuncia por actos de corrupción [16] y solicitud de acceso a la información [15] cuentan con los tiempos más amplios de respuesta; sin embargo, se encuentran dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente. Es importante tener en cuenta, que estamos entrando en un periodo de reactivación por lo que es importante que los plazos de respuesta se vayan reajustando a los definidos en la Ley 1755 de 2015.

- 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.

7.9. Participación por localidad

De la totalidad de las peticiones registradas en Capital, se evidenció que, de las 210 peticiones, 155 no reportan información de la localidad correspondiente, lo que se presenta en el gráfico 8 "En blanco"; de igual manera [4 peticiones] que corresponden a las localidades con menor número de peticiones registradas como son Usaquén [0.39%], Chapinero [0.47%], Tunjuelito [0.51%] y Barrios Unidos [0.51%].

Gráfico 8 Participación por localidad



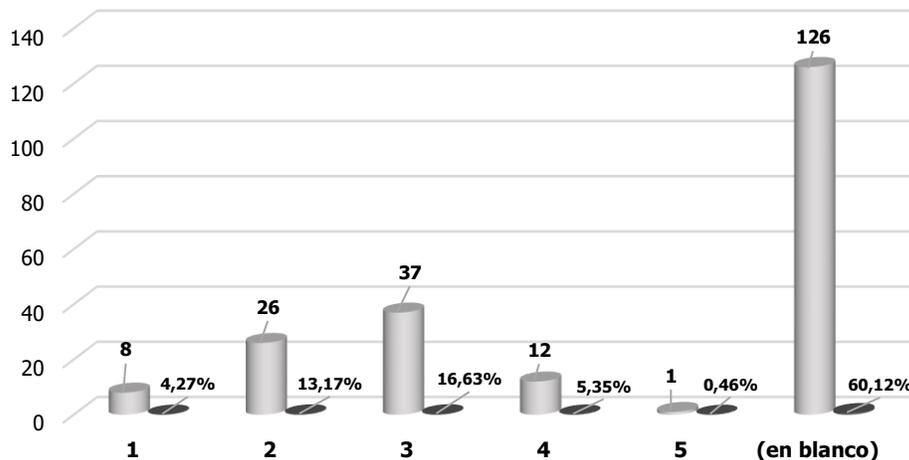
Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

Por otro lado, localidades como Teusaquillo [5.37% con (11) peticiones registradas, Ciudad Bolívar y Suba [2.66%] con seis (6) peticiones cada una respectivamente y Engativá [2.11] con cinco (5) requerimientos son las localidades con mayor índice de comunicación con Capital.

7.10. Participación por estrato y tipo de requirente

Se observó que, para el presente seguimiento, los ciudadanos que se comunican con Capital no proporcionan información adicional como el estrato al momento del registro de las peticiones; sin embargo, se han observado avances frente al requerimiento de los datos de identificación por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano, lo cual se refleja en los informes mensuales entregados.

Gráfico 9 Participación por estrato



Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

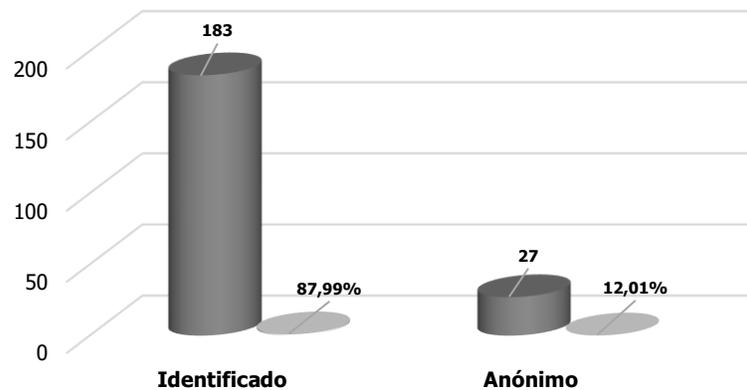
	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

De las 210 peticiones registradas en Capital, el 60.12% corresponden a ciudadanos que no registraron información del estrato; por otro lado, se evidenció la participación de los ciudadanos de estratos 2 con (26) peticiones [13.17%], 3 con (37) requerimientos [16.63%] y 4 con (12) peticiones [5.35%] respectivamente.

7.11. Calidad del requirente

Para el segundo semestre de la vigencia 2021 [1 de julio a 31 de diciembre] de la totalidad de peticiones registradas [210] se identificaron los peticionarios [personas naturales y jurídicas] con el 87.99% de representación y anónimos o en blanco con el 12.01% respectivamente.

Gráfico 10 Calidad del requirente



Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

7.12. Calidad y oportunidad

Se adelantó la verificación de las respuestas entregadas a los ciudadanos con el fin de evaluarlas frente a los principios de fondo, coherencia y plazos establecidos a la luz de 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", así como del Decreto Legislativo 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", obteniendo los resultados entregados en la tabla 3:

Tabla 2 Evaluación de calidad y oportunidad

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
2296652021	Denuncia por actos de corrupción	Se trasladó a la Corte suprema de justicia mediante Oficio 786 del 30 de julio de 2021.	Precisa. Se comunica al peticionario el traslado de lo requerido mediante el Oficio anexo.
2138042021	Derecho de petición de interés particular	Se remite petición por un ciudadano sobre el proyecto "Hablemos de Verdad".	Precisa, Se entrega al peticionario el correo electrónico por el cual se da respuesta al comentario realizado sobre el programa de "Hablemos de la verdad" de la Comisión de la verdad.
2170062021	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de información sobre acciones de comunicación de Capital.	Precisa, Se entregó respuesta a la petición del ciudadano mediante Oficio 849 del 10 de agosto de 2021; sin embargo, es importante que se revisen las respuestas entregadas ya que se observan debilidades en la calidad del documento.

**INFORME DE SEGUIMIENTO****CÓDIGO: CCSE-FT-022****VERSIÓN: 02****FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021****RESPONSABLE: CONTROL INTERNO****ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
2304502021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de retransmisión de la señal de Capital.	Precisa, Se entrega el Oficio 908 del 20 de agosto de 2021 con el permiso de retransmisión de la señal de Capital.
2379652021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de visibilidad de una problemática de la Avenida Tabor.	Precisa, se indican las razones por las cuales no es posible adelantar el cubrimiento requerido.
2427932021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de información sobre el retorno a la presencialidad.	Precisa, Se indica que Capital se encuentra funcionando con trabajo en casa.
2510392021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de presentación del proyecto de emprendimiento en la pantalla de Capital.	Precisa, se indican las razones por las cuales no se puede adelantar la inclusión de la nota en la parrilla de Capital.
2579832021	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de emisión de nota en la pantalla de Capital.	Precisa, se indican las razones por las cuales no es posible adelantar el cubrimiento requerido.
2708042021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de cubrimiento de nota en el sector de Santa Isabel.	Cerrada, la petición se cerró por desistimiento de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
2808602021	Derecho de petición de interés particular	Denuncia por actos de corrupción.	Precisa, se informa al peticionario el traslado de lo requerido mediante Oficio 952 del 7 de septiembre de 2021.
2836252021	Consulta	Solicitud de documentos sobre proceso fiscal.	Precisa, se entrega mediante Oficio 997 del 15 de septiembre de 2021 la respuesta requerida al peticionario.
2895392021	Solicitud de copia	Solicitud de copia de expedientes contractuales de un contratista.	Imprecisa, No se entrega la información completa al ciudadano, por lo que se recomienda adelantar las revisiones pertinentes previo a la emisión de la respuesta.
3018092021	Solicitud de copia	Solicitud de copia de material audiovisual.	Precisa, se indican las razones por las cuales no es posible adelantar la entrega de la copia; se recomienda revisar la redacción y ortografía de las respuestas.
3144252021	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de información sobre una respuesta entregada a un derecho de petición	Precisa, se entrega respuesta indicando que se adelanta traslado mediante Oficio 1058 del 30 de septiembre de 2021.
3191172021	Solicitud de copia	Solicitud de copia de programa.	Precisa, se indican las razones por las cuales no es posible adelantar la entrega de la copia requerida.
3231812021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de retransmisión de la señal de Capital.	Precisa, se entrega respuesta de autorización de retransmisión del Canal mediante Oficio 1180 del 2 de noviembre de 2021.
3316062021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de retransmisión de la señal de Capital.	Precisa, se entrega respuesta de autorización de retransmisión del Canal mediante Oficio 1181 del 2 de noviembre de 2021.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
3393472021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de retransmisión de la señal de Capital.	Precisa , se entrega respuesta de autorización de retransmisión del Canal mediante Oficio 1245 del 12 de noviembre de 2021.
3493162021	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de emisión de proyecto de emprendimiento en Capital.	Precisa , se remite la pregunta indicando las razones por las cuales no es posible realizar la transmisión.
3633542021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de transmisión de oferta de empleo de empresa privada.	Precisa , se entrega la información del contacto comercial del Canal para adelantar lo correspondiente.
3714612021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de información de costos para transmisión de eventos deportivos	Precisa , se confirma al peticionario la información requerida mediante Oficio 1404 del 22 de diciembre de 2021.
3795192021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de cubrimiento por irregularidades frente a pagos de recolectores de firmas.	Precisa , se indican las razones por las cuales no es posible realizar el cubrimiento solicitado.
3896162021	Solicitud de copia	Solicitud de copia de material audiovisual.	Imprecisa , No se entrega la información completa al ciudadano en comparación con la petición 3191172021, por lo que se recomienda adelantar las revisiones pertinentes previo a la emisión de la respuesta.
4025372021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de participación en los programas de Capital.	Precisa , se indican las razones por las cuales no es posible adelantar la emisión de lo requerido.
4155942021	Derecho de petición de interés general	Solicitud de nota periodística sobre superación personal.	Precisa , se realizó acercamiento con el peticionario y se indica que la emisión de la nota depende del consejo de redacción.

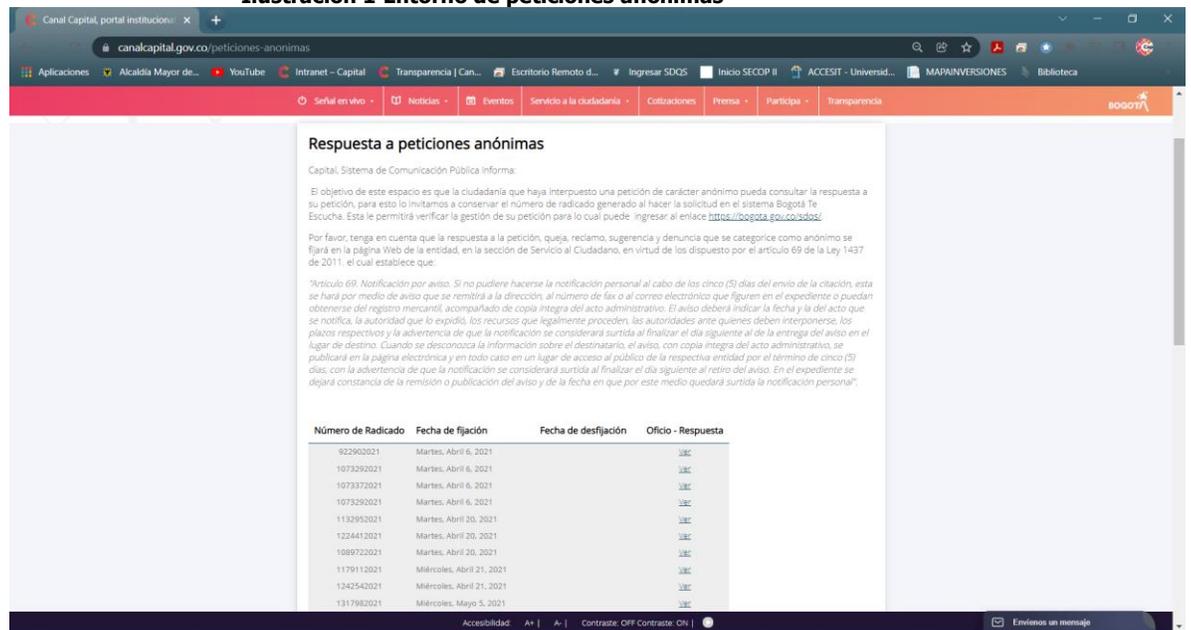
Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

7.13. Respuesta peticiones anónimas

Desde Capital se dispuso de un entorno en la página web [<https://www.canalcapital.gov.co/peticiones-anonimas>] con el objetivo de que las personas que interpusieron peticiones anónimas puedan consultar las respuestas a sus requerimientos con el número de radicado entregado correspondiente al Sistema "Bogotá te escucha" como se presenta en la siguiente ilustración.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Ilustración 1 Entorno de peticiones anónimas



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/sdpc/>.

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 retro 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		...
1073292021	Martes, Abril 6, 2021		...
1073372021	Martes, Abril 6, 2021		...
1073202021	Martes, Abril 6, 2021		...
1132952021	Martes, Abril 20, 2021		...
1234412021	Martes, Abril 20, 2021		...
1089722021	Martes, Abril 20, 2021		...
1179112021	Miércoles, Abril 21, 2021		...
1242542021	Miércoles, Abril 21, 2021		...
1317862021	Miércoles, Mayo 5, 2021		...

Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

7.14. Atención en el chat

Capital adelantó la adquisición del programa Jivochat como canal de comunicación para recepción de peticiones y la gestión adelantada de su uso, los resultados obtenidos de su utilización se incluyen en los informes mensuales de PQRS por la Oficina de Atención al Ciudadano. Adicionalmente, permite conectarse con la plataforma Facebook para recibir los requerimientos de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se consolidan los resultados obtenidos por plataforma y por mes, como se presenta en las tablas 4 y 5. Analizada la información en comparación con los informes mensuales publicados se observó una diferencia en septiembre ya que el reporte del programa indica 56 peticiones aceptadas y en el informe se mencionan 68.

Tabla 3 Gestión Jivochat página

Sitio	Mes	Chats aceptados	Chats perdidos	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Canal Capital [Chat página]	Julio	17	1	0	9
Canal Capital [Chat página]	Agosto	19	0	0	7
Canal Capital [Chat página]	Septiembre	15	2	2	9
Canal Capital [Chat página]	Octubre	9	1	1	5
Canal Capital [Chat página]	Noviembre	18	1	1	9
Canal Capital [Chat página]	Diciembre	10	0	0	3
Total		88	5	4	42

Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

El mayor número de peticiones recibidas se identifican en agosto, julio y noviembre de 2021 en la plataforma [Página web – Canal Capital].

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Tabla 4 Gestión Jivochat Facebook

Sitio	Mes	Chats aceptados	Chats perdidos	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Canal Capital [Facebook]	Julio	12	4	4	8
Canal Capital [Facebook]	Agosto	49	7	4	21
Canal Capital [Facebook]	Septiembre	41	1	1	27
Canal Capital [Facebook]	Octubre	56	0	0	23
Canal Capital [Facebook]	Noviembre	72	2	2	43
Canal Capital [Facebook]	Diciembre	60	1	1	36
Total		290	15	12	158

Fuente: PT PQRS II semestre, 2021

Por otro lado, la gestión del chat de la plataforma Facebook indica un alto número de ingresos de peticiones. Respecto a los chats perdidos o aceptados sin respuesta del agente, se menciona por la Oficina de Atención al Ciudadano en los informes mensuales que corresponden a aquellos que son registrados en fines de semana o fuera del horario laboral establecido para la atención de las PQRS en Capital.

8. CONCLUSIONES

- 8.1.** Se observó la implementación de mejoras en las respuestas otorgadas a la ciudadanía, de manera específica sobre los requerimientos a Noticias Capital respecto a los cubrimientos de notas informativas en la Bogotá región, lo cual se deriva de los seguimientos que se adelantan por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de conformidad con los puntos de control establecidos en el procedimiento de Servicio al Ciudadano.
- 8.2.** Se evidenció la continuidad frente a las debilidades de registro de datos por parte de la ciudadanía respecto al estrato y localidad; lo cual ha venido fortaleciéndose desde las herramientas de participación ciudadana y estrategia de caracterización de usuarios, estableciendo mejoras por Capital en sus canales de comunicación y prácticas en materia de atención al ciudadano.
- 8.3.** Se evidenció una disminución respecto al registro de peticiones durante la vigencia 2021, lo que puede atribuirse a la falta de atención en el canal presencial por la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional y a que la ciudadanía no utiliza los demás canales disponibles.
- 8.4.** Se ha mantenido el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía lo que puede atribuirse al constante seguimiento que se adelanta por parte de la Oficina de Atención al ciudadano y de la ejecución de los controles determinados en los procedimientos del área.

9. RECOMENDACIONES

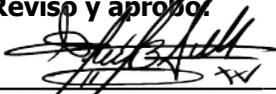
- 9.1.** Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas otorgadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía, fortaleciendo la verificación previa a su entrega, teniendo en cuenta las debilidades encontradas.
- 9.2.** Fortalecer los informes mensuales generados en la sección de conclusiones y recomendaciones separándolos de manera que se pueda observar de manera clara los puntos relacionados, consignando lo correspondiente a cada punto y adelantar mejoras continuas sobre lo recomendado.
- 9.3.** Robustecer la socialización de los canales de comunicación disponibles para interacción con la ciudadanía, específicamente la línea celular fortaleciendo la implementación de buenas prácticas en materia de atención al ciudadano.
- 9.4.** Continuar reforzando la cultura de registro de datos como estrato y localidad del ciudadano en las peticiones registradas por parte de la auxiliar de atención al ciudadano, de manera que Capital continúe con el

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

fortalecimiento de las estrategias de participación ciudadana, acercamiento a los peticionarios y caracterización de los mismos.

- 9.5.** Verificar la información consolidada de manera que esta sea completa y de calidad con el fin de que el ciudadano tenga la respuesta esperada a su solicitud.

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Jizeth Hael González Ramírez - Profesional de la Oficina de Control Interno, Cto. 137 de 2021
Audidores: Jizeth Hael González Ramírez - Profesional de la Oficina de Control Interno, Cto. 137 de 2021