

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

1. **TÍTULO DEL INFORME:** Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2020.
2. **UNIDAD DEL SEGUIMIENTO:** Atención al Ciudadano.
3. **AUDITORES:** Jizeth Hael González Ramírez.
4. **OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Realizar el seguimiento a las respuestas de las PQRS registradas en Capital por la ciudadanía por 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 2020 [1 de julio a 31 de diciembre] a través el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”. De acuerdo con los términos definidos 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 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”*.
6. **METODOLOGÍA:** Teniendo en cuenta 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 e informes 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, para evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRS se realizó un muestreo por intervalos, contemplando todos los temas específicos y se verificó la respuesta entregada en la plataforma “Bogotá te escucha” por el número de radicado arrojado por éste sistema.

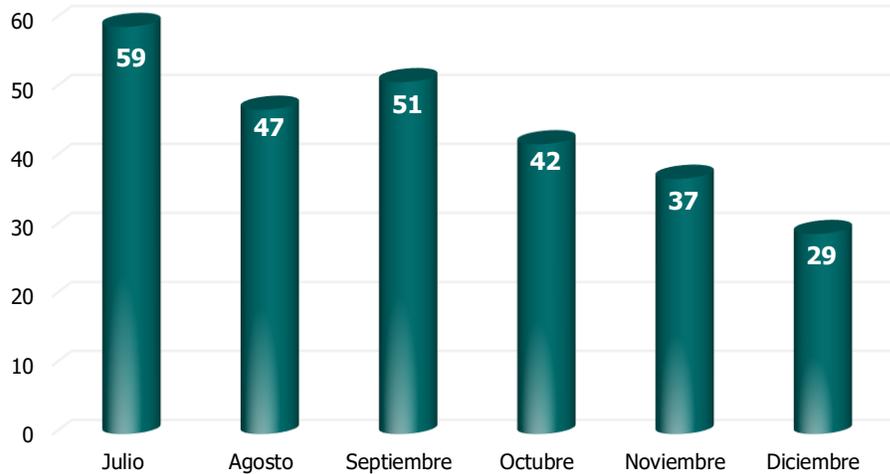
Adicionalmente, teniendo en cuenta la “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas V2” se elaboran las gráficas y se adelantan los análisis correspondientes.

7. DESARROLLO

7.1. Requerimientos registrados

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020, la Oficina de Atención al Ciudadano reportó en los informes mensuales el registro de 265 requerimientos, los cuales se encuentran en coherencia con los informes mensuales y reportes suministrados por el sistema “Bogotá te escucha”, como se observa en el gráfico 1.

Gráfico 1 PQRS por mes



Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

Como se presenta en el gráfico 2, el registro de peticiones para el segundo semestre de 2020 presentó un incremento en (18) PQRS frente a 2019, siendo julio, septiembre, noviembre y diciembre en los que se presentará incremento en el registro para la vigencia 2020, teniendo en cuenta el total de ingresos establecidos para Capital.

Gráfico 2 Peticiones reportadas 2019-2020



Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

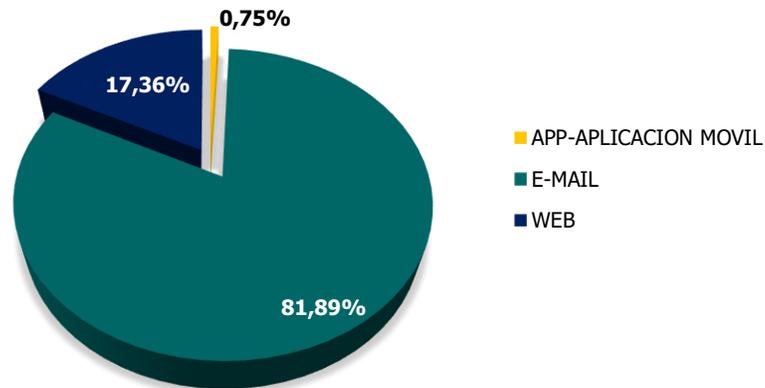
7.2. Canales de interacción

En el marco del estado de emergencia sanitaria, Capital habilitó como canales de atención el chat de la página web <https://www.canalcapital.gov.co/>, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”, correo electrónico y desde diciembre una línea celular con el fin de atender las consultas que tengan relación con la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se presentó que durante

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

el segundo semestre de la vigencia 2020 el e-mail obtuvo un ingreso del 81.89% de peticiones (217), seguido por el canal web con 46 peticiones [17.36%] y por último la app móvil (Chat página web) con el registro de dos (2) representadas por el 0.75%.

Gráfico 3 Canales de interacción

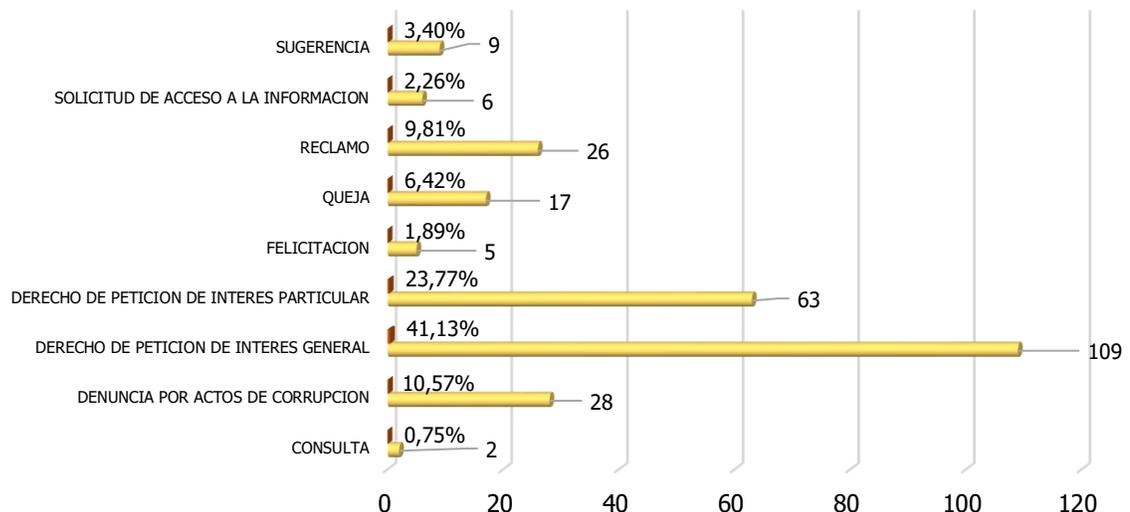


Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

7.3. Tipologías o modalidades

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS registradas en Capital se dividen en nueve (9) categorías, de las cuales como se observa que el derecho de petición de interés general obtuvo un mayor número de radicaciones [109] representado por el 41.13%, seguido de los derechos de petición de interés particular con 63 peticiones [23.77%] y reclamos con el 9.81% de ingresos [26]. Por último, se registró una disminución en las felicitaciones con respecto a 2019 del 6.61% y un aumento en los reclamos y quejas respecto al segundo semestre de 2019.

Gráfico 4 Tipología PQRS registradas



Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

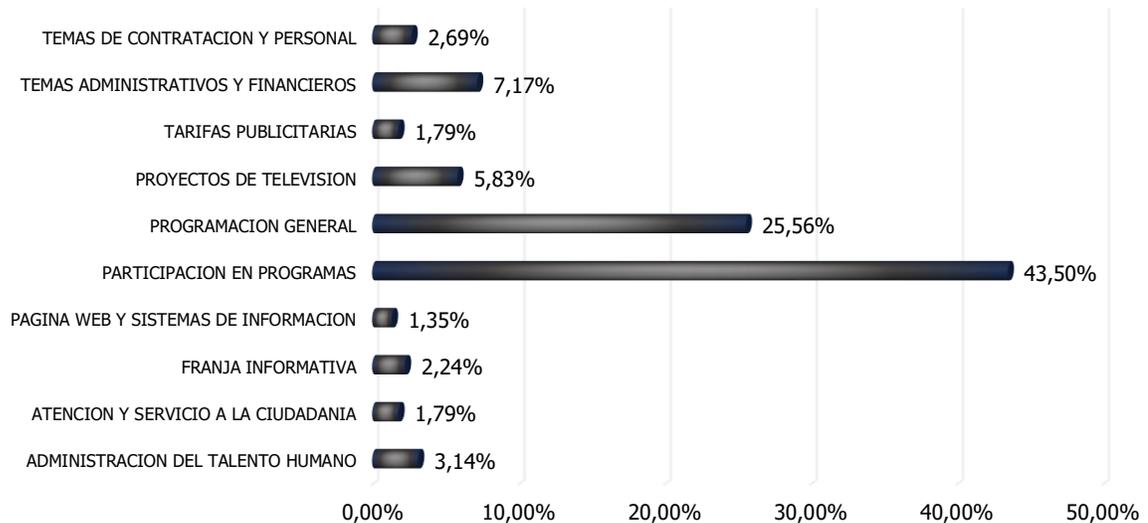
	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Desde la actualización del procedimiento "AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA" se incluyen en las categorías el registro de denuncias por actos de corrupción y se tramitan las solicitudes de copia de material de manera interna, por lo que estas no se evidencian en los reportes mensuales adelantados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

7.4. Subtemas más reiterados

Como se observa en el gráfico 5, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se registró un mayor número de peticiones relacionadas con participación en programas representadas por el 43.50% [97], seguido por peticiones sobre programación general [57] y temas administrativos y financieros [16] representados por el 25.56% y el 7.17% respectivamente.

Gráfico 5 Subtemas más reiterados



Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

De igual manera, se observaron otros subtemas con representación del 0.45% categorizados como se observa en la tabla 1:

Tabla 1 Otros subtemas

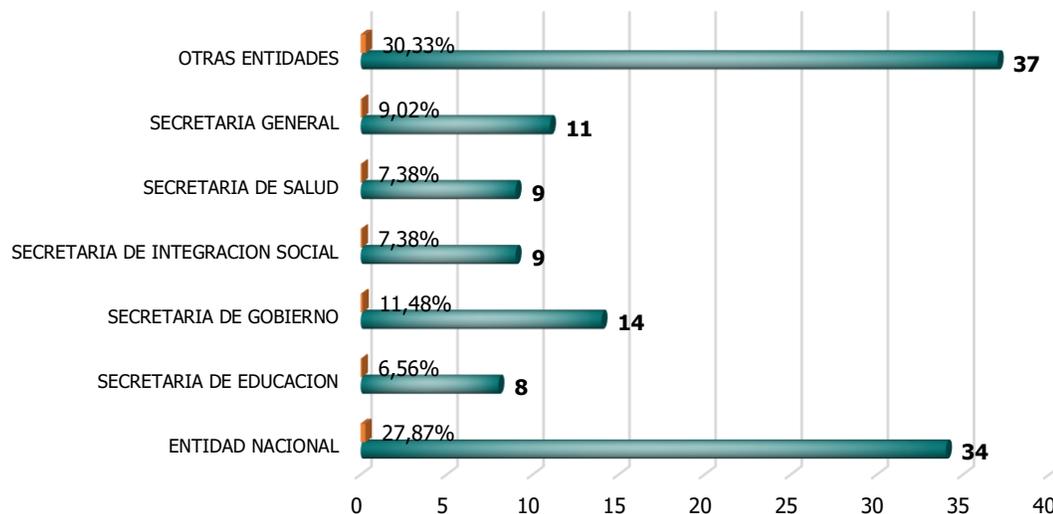
Tema	Representación
CAMPAÑAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	0.45%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	0.45%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	0.45%
DERECHO DE RECTIFICACION	0.45%
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	0.45%
FRANJA CULTURAL	0.45%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	0.45%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	0.45%
PERMISOS PARA RETRASMISION DE LA SENAL	0.45%
POLITICAS DE LA ENTIDAD	0.45%
SERVICIO SOCIAL	0.45%

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

7.5. Traslados por no competencia

En el segundo semestre de la vigencia 2020, Capital registro 122 peticiones que fueron trasladadas por no ser competencia de la entidad disminuyendo en [15] respecto al mismo periodo de tiempo de 2019; el mayor número de las peticiones ingresadas corresponde a traslado a entidades nacionales, seguido de la Secretaría de Gobierno [11.48%] y Secretaría General [9.02%]. De igual manera, se observa que ingresaron (37) peticiones que corresponden a otras entidades entre las que se encuentran: Secretaría de ambiente, Capital Salud, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Codensa, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Hacienda, IPES, Secretaría movilidad, entre otras.

Gráfico 6 Traslados por no competencia



Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

7.6. Subtema de veedurías ciudadanas

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 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 ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS "Bogotá te escucha" dio un cierre de 223 peticiones del total registrado [265] en el periodo evaluado.

7.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Como se observa en la gráfica 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" se suministraron las respuestas a las peticiones dentro de los plazos establecidos, en promedio de once (11) días.

Gráfico 7 Tiempo de respuesta

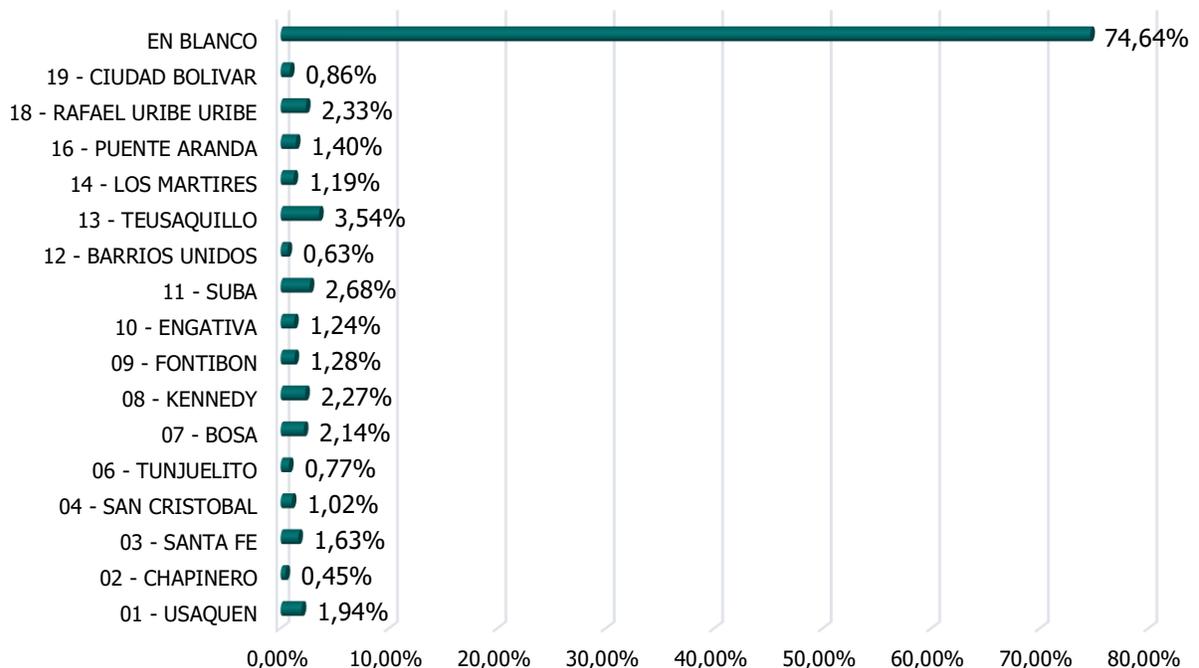


Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

7.9. Participación por localidad

De las peticiones registradas en Capital, se observa que de las 265 ingresadas, 203 peticionarios no reportan información de la localidad correspondiente, lo que en el gráfico 8 se presenta como "En Blanco"; así mismo, de las restantes las localidades con mayor registro de información fueron Teusaquillo [3.54%], Suba [2.68%], Kennedy [2.27%], Bosa [2.14%], Usaquén [1.94%] y Santa Fe [1.63%].

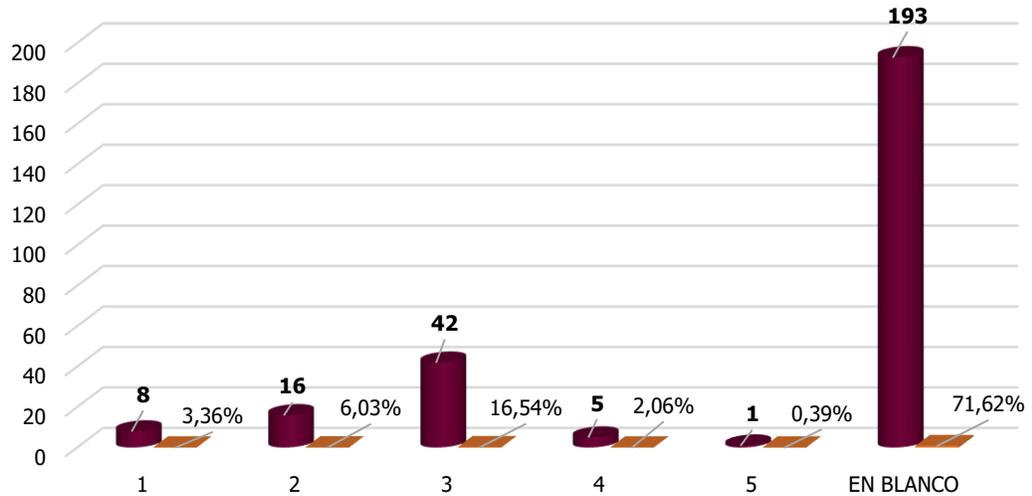
Gráfico 8 Participación por localidad



Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

7.10. Participación por estrato y tipo de requirente

Gráfico 9 Estrato requirente



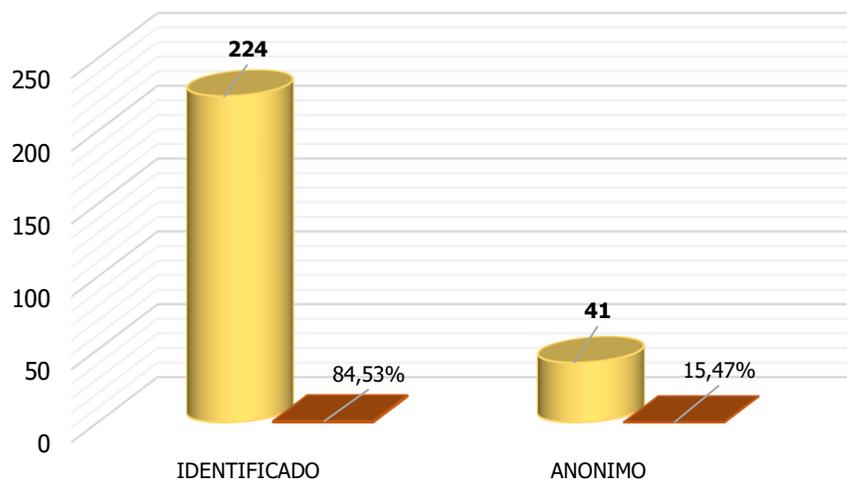
Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

Se observó durante el presente seguimiento que los peticionarios no proporcionan la información del estrato al momento del registro de las PQRS en la entidad, representadas en el 71.62% lo que corresponde a 193 requerimientos, se toman los datos suministrados para presentar la información como se observa en la gráfica 9, las (72) peticiones restantes que proporcionan la información correspondiente representan el 28.38% respectivamente.

7.11. Calidad del requirente

Para el periodo del informe [corte 31 de diciembre de 2020] de las 265 peticiones registradas, 224 fueron identificadas como personas naturales y jurídicas [84.53%] y las restantes [41] representadas por el 15.47% fueron reportadas como anónimo, como se presenta en el gráfico 10.

Gráfico 10 Calidad requirente



Fuente: Matriz PQRS II semestre 2020

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

7.12. Calidad y oportunidad

Se presenta en la tabla 2, la evaluación de las peticiones seleccionadas en cuanto a calidad y oportunidad; a pesar de que el número de peticiones con debilidades frente a la calidad de respuesta disminuyó en comparación con la vigencia 2019, se reitera la recomendación de fortalecer la definición y suministro de información requerida de manera que éstas sean más completas y pertinentes para el ciudadano.

Con el fin de identificar las mejoras a implementar por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, se dejan con color verde aquellas respuestas "*Completas*", en amarillo las respuestas "*Incompletas*" sobre las cuales se pueden establecer mejoras para entregar la respuesta requerida y en rojo las respuestas "*Sin relación*" de manera que se revisen los comentarios y recomendaciones adelantadas.

Tipo	Número petición	Consulta	Respuesta	Tipo Respuesta
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1593652020	Solicitud de divulgación de carta al presidente.	No es posible adelantar la divulgación solicitada teniendo en cuenta que el Canal no puede adelantar el cubrimiento de la percepción de la ciudadanía sobre un tema.	Completa, se da a conocer al ciudadano las razones por las cuales no es posible adelantar el cubrimiento de lo solicitado.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1636492020	Solucionado por traslado.	Solucionado por traslado.	Solucionado por traslado.
FELICITACION	1676862020	Felicitación	Se da respuesta a la felicitación del ciudadano.	Completa, se da respuesta a la felicitación remitida al Canal por el cubrimiento periodístico.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1765382020	Ofrecimiento de un software para desarrollar clases paso a paso.	Se indica por parte del Canal que el equipo periodístico se comunicará para realizar el reportaje sobre el restaurante chino.	Sin relación, en la respuesta dada por el Canal se habla de un proyecto de emprendimiento diferente al mencionado en la petición del ciudadano.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1859462020	Solicitud de información investigación de industria cinematográfica.	Se da respuesta por parte del Canal indicando que el contenido de la parrilla se adelanta mediante casas productoras y los derechos no son de la entidad.	Completa, se indican las razones por las cuales no se puede suministrar la información requerida sobre la industria cinematográfica.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1942772020	Solicitud reportaje sobre el cuidado de los menores en etapa de pandemia.	Se indican los enlaces de YouTube en los que reposan los diferentes reportajes realizados en materia de cuidado de menores.	Completa, se da como respuesta la información en materia de cuidados de menores de acuerdo a la solicitud adelantada.
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2028322020	Solucionado por traslado.	Solucionado por traslado.	Solucionado por traslado.

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

Tipo	Número petición	Consulta	Respuesta	Tipo Respuesta
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2038072020	Solicitud de emisión de material artístico.	Se indica por parte del Canal que a la fecha no se cuenta con un espacio de difusión de videoclips, sin embargo, se menciona el enlace para participar en el programa "Desde mi casa".	Completa, Se entrega información sobre el programa en el cual puede participar para dar a conocer el trabajo artístico, el ciudadano que lo requiere.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2082652020	Solicitud de participación en programa "Conversaciones en casa".	Se informa la fecha de emisión del programa grabado con el Director de Change.org.	Completa, se entrega la información de emisión del programa grabado el 9 de septiembre de conformidad con la solicitud adelantada de participación.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2156952020	Solicitud trámite de denuncia de violencia intrafamiliar.	Se otorga como respuesta que no es viable adelantar cubrimiento a la situación teniendo en cuenta que las autoridades ya tienen conocimiento del caso.	Completa, se entrega al peticionario la razón por la cual no se considera pertinente adelantar el trámite frente a la denuncia presentada.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2254762020	Solicitud de emisión de material artístico.	Se informa que el material será emitido entre el 21 y el 25 de septiembre.	Completa, se da información sobre la inclusión de material en la emisión de noticias.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2362712020	Solicitud de cubrimiento, situación de violencia.	Se da a conocer el interés por parte de Capital Noticias y se entrega contacto de la periodista encargada para seguimiento.	Completa, se confirma interés en el cubrimiento de la noticia y se indican los datos de contacto de la periodista asignada.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2472192020	Solicitud de revisión de proyecto en desarrollo para ayudar a la niñez.	Se da a conocer que el proyecto no fue seleccionado teniendo en cuenta su pertinencia e interés periodístico.	Completa, se informa la razón por la cual no fue seleccionado el proyecto remitido por el ciudadano.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2499012020	Solicitud de cubrimiento de presentación artística.	Se informa que el cubrimiento fue adelantado el 6 de octubre de 2020 en la emisión de noticias de medio día.	Completa, se adelanta el cubrimiento requerido y se indica la información de emisión del mismo.
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2632472020	Solicitud de información contractual por cuantías de 8.000 millones de pesos.	Se da respuesta mediante Oficio 1133 del 13 de octubre de 2020.	Completa, se entrega respuesta a la solicitud de información sobre contratación adelantada por el Canal durante 2018 a 2020.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2718852020	Solicitud de emisión de material artístico.	Se entrega respuesta negativa sobre la emisión por información incompleta.	Completa, se entrega respuesta a la solicitud de emisión de material artístico con negativa por desconocimiento de cobro de lo remitido al Canal.

Tipo	Número petición	Consulta	Respuesta	Tipo Respuesta
QUEJA	2882362020	Solicitud de rectificación de información.	Se remite como respuesta el soporte utilizado para la nota emitida.	Completa, no se adelanta rectificación de información teniendo en cuenta que la información suministrada es de fuentes oficiales.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2977342020	Solicitud de emisión de material artístico.	Se responde con negativa frente a la solicitud teniendo en cuenta que el proyecto no hace parte de la Bogotá Región.	Completa, se indican las razones por las cuales no se puede adelantar la emisión del material artístico remitido.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3103892020	Solicitud emisión de material audiovisual.	Se responde con negativa frente a la solicitud teniendo en cuenta que el proyecto puede generar cobros al Canal y de manera adicional no cuenta con las características técnicas mínimas.	Completa, se indican las razones por las cuales no es posible adelantar la emisión del material remitido al Canal.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3187312020	Solicitud de encuesta y/o emisión de proyecto.	Se manifiesta el interés en documentar el proyecto remitido "Desempolvando el violín".	Completa, se remite la información sobre la participación en el programa "Todos somos ciudadanos".
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3333282020	Solicitud de emisión de material artístico para obtener recursos de patrocinio.	Se responde con la negativa de emisión del cortometraje y se hace mención de las modalidades para oferta de contenidos en capital.	Completa, se entregan las razones por las cuales no se puede emitir el cortometraje remitido.
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3399242020	Solicitud de espacio para difusión del seminario "Apreciación musical del Rock".	Se responde con negativa por temas de pertinencia periodística.	Completa, se dan a conocer las razones por las cuales no se adelantará la emisión de la invitación al seminario.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3516102020	Solicitud emisión de material artístico.	Se da respuesta indicando que la emisión del contenido se adelantará dependiendo de la disponibilidad de la agenda de Noticias Capital.	Completa, se indica que la emisión se adelantará teniendo en cuenta la disponibilidad de la sección de cultura de Noticias Capital.
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3595982020	Solicitud de ayuda frente a las dificultades que afronta la ciudadana.	Se agradece el mensaje dejado por la ciudadana por parte del periodista de puntos capitales, se manifiesta la disponibilidad de ayuda en la medida de sus posibilidades.	Incompleta, no se le indica a la ciudadana los medios por los cuales puede comunicarse para ampliar información sobre su emprendimiento y otorgar la colaboración solicitada.

8. CONCLUSIONES

- 8.1. Se evidenció una mejora en las respuestas generadas desde la Dirección operativa, específicamente de Noticias Capital frente a los requerimientos de la ciudadanía sobre el cubrimiento, apoyo al talento de la

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

Bogotá región, derivado de los seguimientos que se adelantan por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano mensualmente.

- 8.2. Se observó que la ciudadanía no reporta datos como estrato y localidad que le permita a la entidad fortalecer sus herramientas de participación ciudadana y estrategia de caracterización de usuarios para focalizar sus contenidos, mejorar los canales de información y establecer mejores prácticas de atención.
- 8.3. Se vienen fortaleciendo los canales de atención virtual a la ciudadanía en medio de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, teniendo en cuenta que el canal presencial no puede ser habilitado lo que le permite a la entidad mantener la interacción con sus usuarios.

9. RECOMENDACIONES:

- 9.1. Continuar con la mejora de las respuestas otorgadas por la entidad a los requerimientos de la ciudadanía estableciendo revisiones previas del requerimiento y la respuesta a remitir, teniendo en cuenta que se evidenciaron debilidades frente a dicho aspecto.
- 9.2. Fortalecer en los informes mensuales generados la sección de observaciones y recomendaciones separándolos de manera que sea claros y de fácil lectura los puntos relacionados ya que no es posible diferenciar si lo consignado corresponde únicamente a recomendaciones o si se establecen conclusiones de lo analizado.
- 9.3. Robustecer la socialización de la línea móvil implementada en diciembre de 2020 al interior del Canal y los diferentes canales de atención disponibles para interacción con la ciudadanía de manera que se fortalezca la implementación de buenas prácticas en materia de atención al ciudadano.
- 9.4. Reforzar la cultura de registro de datos como estrato y localidad del ciudadano en las peticiones ingresadas por parte de la auxiliar de la Oficina de Atención al Ciudadano, de manera que Capital pueda fortalecer las estrategias de participación ciudadana y su acercamiento a los usuarios, así como registrar este tipo de necesidades en los informes mensuales con el fin de adelantar acciones de mejora desde el proceso.

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

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