

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS  
VIGENCIA 2017 – SEGUNDO SEMESTRE 2017  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
CANAL CAPITAL**

## **1. INTRODUCCIÓN**

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"*, y según lo establecido en el "Programa Anual de Auditorías 2018" aprobado para el Canal en comité SIG del 29 de diciembre de 2017, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información - PQRS presentadas durante el segundo semestre de la presente vigencia.

El objetivo del seguimiento es verificar que las respuestas a las PQRS allegadas a la entidad por diferentes canales, hubiesen sido atendidas de forma y de fondo según los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*. También se pretende identificar la cantidad de PQRS por tipo de requerimiento y su demanda; llevar un control de la variación de requerimientos comparándolos con el semestre anterior y determinar recomendaciones en relación con las fortalezas y debilidades del proceso.

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2017 (1 de julio al 31 de diciembre). Se elaboró con base en la verificación de informes mensuales e información generada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Así mismo, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRS, se ejecutó un muestreo por intervalos, de cada una de las series de peticiones por temas específicos. Teniendo en cuenta lo anterior, se presentan los siguientes resultados.

## **2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

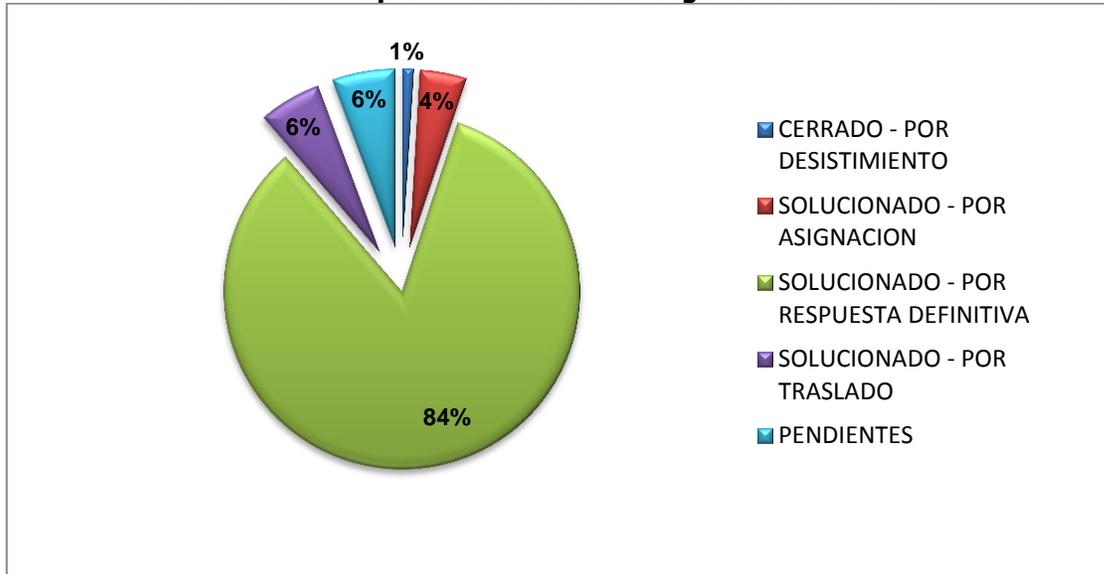
### **2.1 Requerimientos generales recibidos por la entidad**

En el segundo semestre del año 2017 se recibieron un total de 336 requerimientos, presentando un incremento del 9,23% frente al primer semestre del mismo año, de los requerimientos que ingresaron al canal el 6% corresponden a traslados por no ser competencia de Canal Capital, los cuales presentan una disminución considerable frente al primer semestre del mismo año, con lo que se reconoce que la entidad ha logrado fortalecer la presentación de sus servicios al público siendo más claros respecto al desarrollo de su proyecto misional y el alcance de la empresa en el distrito. Así mismo, del total de las PQRS ingresadas, el 84% fue solucionado con respuesta definitiva, seguido de solución por traslado y pendientes (que corresponden a las respuestas definitivas por otorgar en la primer semana de 2018) con igual representación del 6%.

Por otro lado, se ubican las soluciones por asignación en un 4% y con menor representación los cierres por desistimiento debido a la falta de ampliación en la información de la solicitud enviada

con un valor de 1% entre los meses de julio a diciembre. La anterior información puede ser apreciada de forma más detallada en la gráfica No. 1:

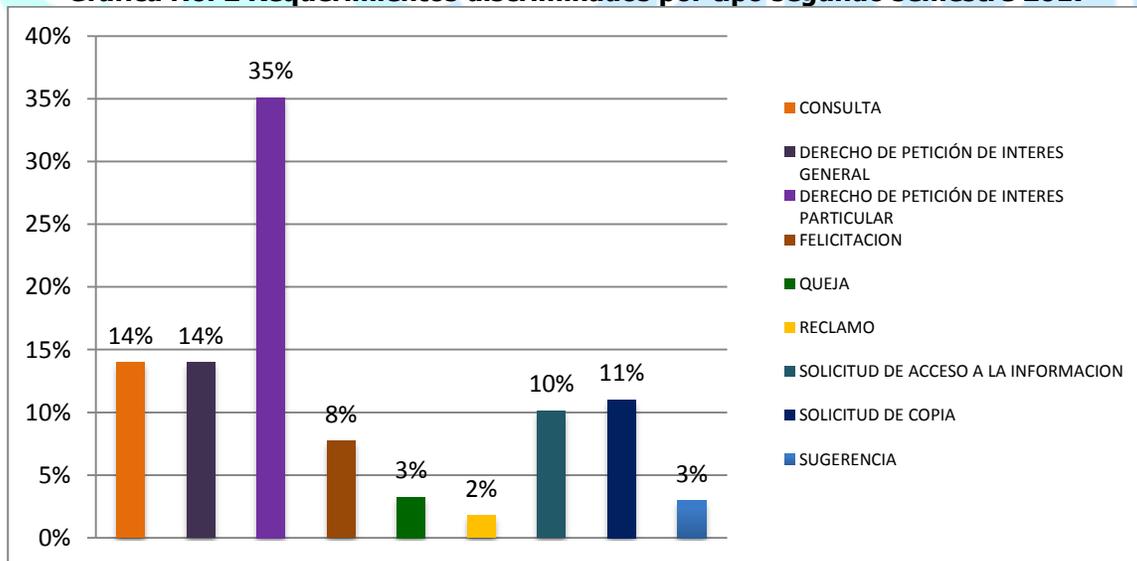
**Grafica No. 1 Requerimientos totales segundo semestre 2017**



Fuente: Informes SDQS Canal Capital julio - diciembre de 2017

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se presenta en la gráfica N. 2, una relación por tipología de la cantidad de PQRS interpuestas en el segundo semestre de 2017 en el Canal Capital:

**Grafica No. 2 Requerimientos discriminados por tipo segundo semestre 2017**



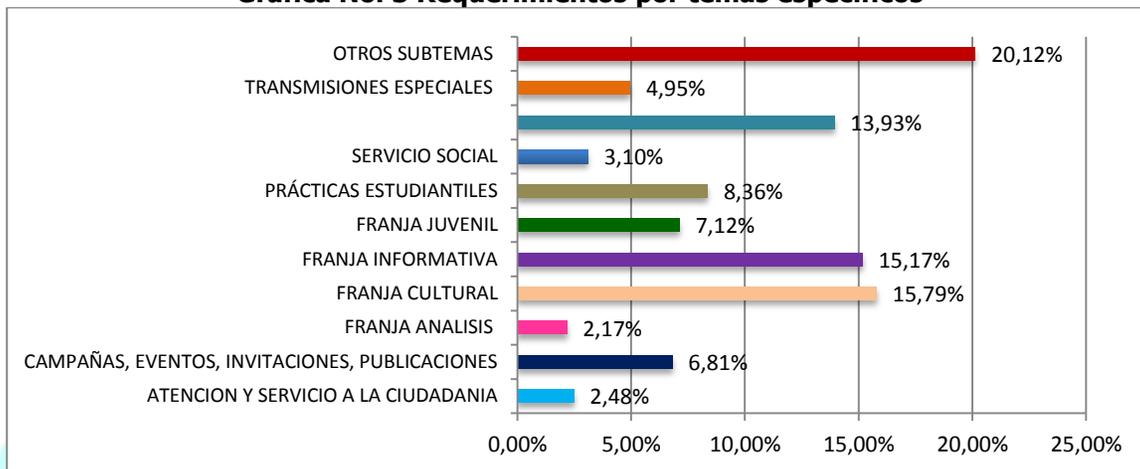
Fuente: Informes SDQS Canal Capital julio - diciembre de 2017

Como se observa en el gráfico No. 2, la mayor cantidad de requerimientos corresponden a Derechos de Petición de interés particular con una representación del 35%, seguido de consultas y Derechos de Petición de interés general con un 14% cada uno, solicitud de copia 11%, solicitud de

acceso a la información 10%, felicitaciones 8% evidenciando un aumento frente al primer semestre del 2017, quejas 3%, presentando una disminución del 2% frente al primer semestre del mismo año. Por último, las sugerencias reportan una representación de 3% y reclamos con un 2%.

Los Derechos de Petición de interés particular fueron los más tramitados en el Canal Capital en el segundo semestre del año 2017, con lo que se evidencia una participación activa de la ciudadanía a través de los canales de contacto dispuestos por el canal en la búsqueda de promover el conocimiento de la programación y el funcionamiento a todo el público. Así mismo, es necesario resaltar que las felicitaciones aumentaron con relación al primer semestre de 2017 lo que a su vez refleja un avance en el posicionamiento de la empresa a nivel general de cara a la ciudadanía.

**Gráfica No. 3 Requerimientos por temas específicos**



Fuente: Informes SDQS Canal Capital julio - diciembre de 2017

Dada la información en el gráfico No. 3, es posible apreciar que la mayor cantidad de solicitudes corresponden a otros subtemas con una representación del 20,12%, presentando una disminución frente al primer semestre del mismo año. Teniendo en cuenta dicha información, se presenta la discriminación de dichos subtemas (cuadro No. 1), esto debido a categorización general manejada en el Canal para tramitar la información de las PQRS interpuestas.

De las categorías generales se destacan con mayor incidencia de ingreso el requerimiento de información sobre franja cultural (15,79%), seguida de franja informativa (15,17%) y temas de contratación: personal/recursos físicos (13,93%), seguidos de información por prácticas estudiantiles (8,36%), franja juvenil (7,12%) y campañas, eventos, invitaciones y publicaciones (6,81%). Por último, se establecen los requerimientos con menor número de peticiones las transmisiones especiales (4,95%), servicio social (3,10%), franja análisis (2,17%) y atención y servicio a la ciudadanía (2,48%).

A continuación, se presenta una relación de los temas específicos de los requerimientos clasificados como "otros subtemas":

**Cuadro No. 1 Requerimientos por temas específicos**

Clasificación subtemas	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1,24
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	0,93
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INF. DE PROYECTOS	1,86

Clasificación subtemas	%
CIERRES POR DESISTIMIENTO	0,93
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	0,93
COMUNICACIONES ENTES DE CONTROL	0,93
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	0,31
CONVENIOS	0,93
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0,31
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	0,62
FALLAS TECNOLOGICAS, RED Y CONECTIVIDAD	1,24
HORARIO PROGRAMACION	1,24
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	0,31
INFORMACION INTERNA - EXTERNA	1,24
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1,24
PERMISOS PARA RETRANSMISIÓN	0,62
POLITICAS DE LA ENTIDAD	0,31
PROGRAMACIÓN GENERAL	2,17
PROYECTOS DE TELEVISION	0,62
REPETICIÓN PROGRAMAS	0,31
SERVICIOS DE TELEVISIÓN	0,31
TARIFAS PUBLICITARIAS	0,62
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	0,93
<b>Total</b>	<b>20,12</b>

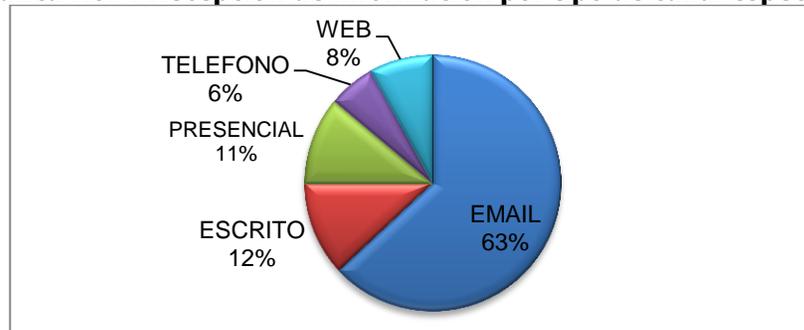
Frente a lo anterior, es importante indicar que de la revisión de los informes mensuales publicados en página web del canal y el reporte anual generado desde el SDQS, se evidenciaron diferencias, las cuales fueron reportadas a la Auxiliar de Atención al Ciudadano con el fin de que se adoptaran mecanismos de control adicionales, que mitigaran el riesgo de presentar información con errores a la ciudadanía.

## 2.2 CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS DEL CANAL:

### 2.2.1 Tipos de canales de recepción de información

La información expuesta en los numerales anteriores, se presenta como compilación y análisis de los informes de PQRS efectuados por la auxiliar de servicio al ciudadano del Canal, la cual a su vez obtiene la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), así como de los registros de interacción con que cuenta el canal. A continuación, se presenta un resumen estadístico de los diferentes canales de comunicación que tiene la ciudadanía con el canal:

**Gráfica No. 4 Recepción de información por tipo de canal específico**



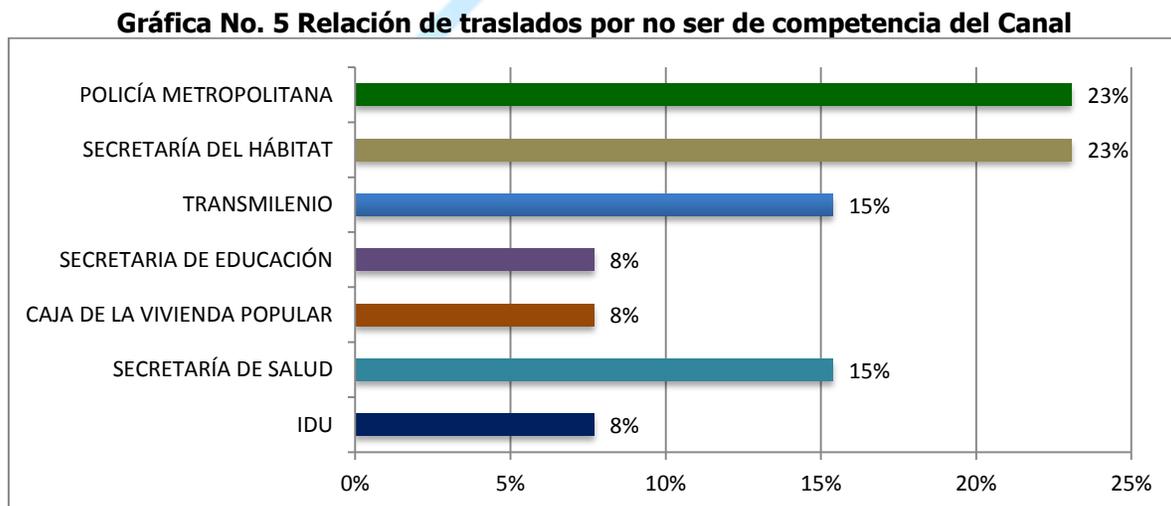
Fuente: Informes SDQS Canal Capital julio-diciembre de 2017

Como se puede apreciar en la gráfica No. 4, el mayor canal de comunicación utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRS fue el email [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co) con una participación del 63% sobre el total de peticiones recibidas, con un aumento del 6% frente a las peticiones del primer periodo del 2017, constituyéndose como uno de los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos, en segunda instancia se evidencia que las comunicaciones escritas tuvieron una gran recepción en el canal con una representación del 12%, seguido de las solicitudes presenciales (11%), las realizadas a través del chat en línea – Web (8%) y cerrando por las peticiones vía telefónica con una incidencia del (6%) presentando una disminución frente a las recibidas por este medio en el periodo enero – junio del mismo año.

Lo anterior refleja que el uso de las herramientas es dinámico y no se cierra a un solo canal de comunicación con la ciudadanía, así mismo se resalta un incremento de las herramientas e-mail, estableciendo el incremento del uso de tecnologías digitales dispuestas por el canal para mantener la comunicación constante con la ciudadanía.

### 2.3 Traslados Por No Competencia

En el gráfico No. 5, se identifican los traslados totales efectuados en el Canal durante el segundo semestre del año 2017:



Fuente: Informes SDQS Canal Capital julio - diciembre de 2017

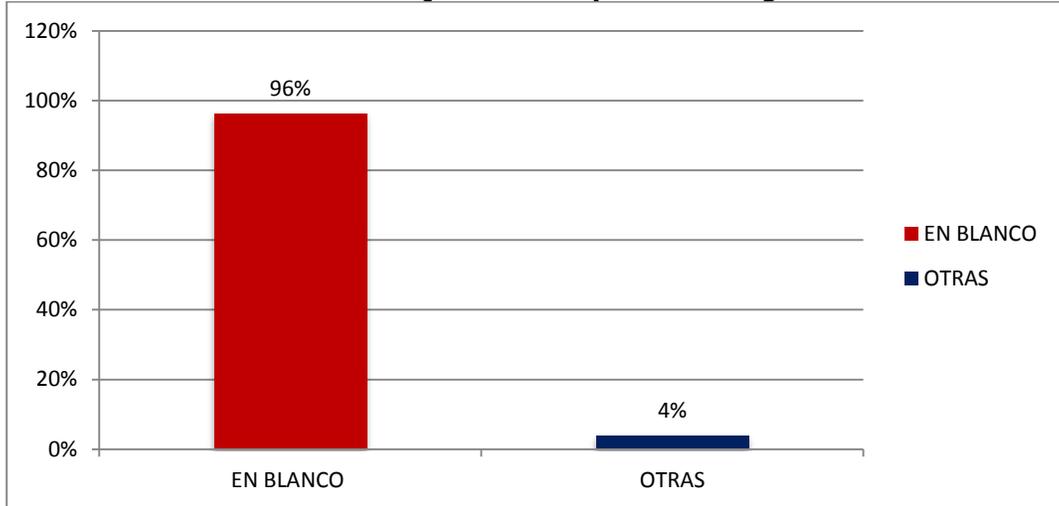
Durante el periodo julio – diciembre del año 2017, se registró que la mayor cantidad de traslados por no competencia, se realizaron a la policía metropolitana y secretaria del Hábitat con una representación de 23% cada una, seguidos de los traslados a la secretaría de salud y Transmilenio con 15%.

En relación con lo anterior, es importante aclarar que se han fortalecido los canales de comunicación externos que permiten reflejar la misión del canal y su proyecto como empresa, resaltando a su vez, que respecto al primer semestre del año 2017 se presentó una reducción de los traslados por no competencia realizados.

## 2.4 Identificación de Población Requirente

Si bien el ejercicio de categorización por zona y por nivel socioeconómico (estrato) no es utilizado frecuentemente en Canal Capital, en el segundo semestre se pudo obtener la información que se presenta en la gráfica No. 6:

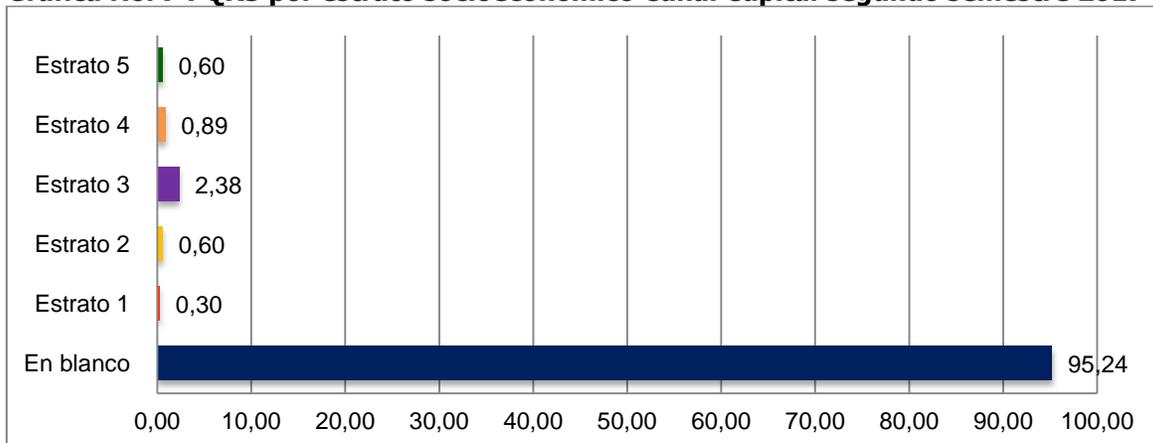
**Gráfica No. 6 Sectorización PQRS Canal Capital en el segundo semestre 2017**



Fuente: Informes SDQS Canal Capital julio - diciembre de 2017

Se identifica claramente, que la población que más hizo uso de los canales de comunicación (96%) de la entidad para tramitar sus solicitudes no reportó su zona de ubicación, y los peticionarios que lo hicieron no superan el 4% los cuales se distribuyen en localidades como Kennedy, Suba, Usaquén, entre otras del total efectuadas en el segundo semestre de 2017. Dada la importancia que tiene para la entidad el poder lograr un mayor conocimiento de las zonas dónde más son solicitados los servicios del Canal en cuanto a las categorías relacionadas en los gráficos anteriores, es imperante que las PQRS interpuestas a futuro por canales presenciales y telefónicos tenga como refuerzo la integración de dicha información.

**Gráfica No. 7 PQRS por estrato socioeconómico Canal Capital segundo semestre 2017**



Fuente: Informes SDQS Canal Capital julio - diciembre de 2017

En la gráfica No. 7 se aprecia que el estrato de la población no es utilizado como un factor determinante frente a la radicación de PQRS por cualquiera de sus canales de comunicación, siendo representado en un 95,24%, sin embargo, es posible observar que los requirentes que solicitaron información por parte del Canal y que registraron su estrato se encuentran ubicados en el estrato 3 con mayor interposición (2,38%). Adicionalmente, se establece que el registro de este dato no es una condicional para otorgar respuestas frente a las peticiones interpuestas, pero que es un dato que al integrarse le permite a la entidad establecer oportunidades de mejora y acercamiento para con los ciudadanos que acogen contenido emitido.

En términos generales la información de las gráficas 6 y 7 muestran visiblemente la necesidad de contar con la información detallada y uniforme tanto de la ubicación geográfica de los peticionarios como de su estrato socioeconómico permitiendo establecer las herramientas necesarias para caracterizar a la población y los tipos de PQRS que presentan a la entidad.

### 3. CALIDAD Y OPORTUNIDAD

De la información registrada y analizada en los capítulos anteriores, se ejecutó un muestreo por intervalos, de cada una de las series de peticiones por temas específicos, de los cuales se obtuvo un total de 28 peticiones que permitieron evaluar la calidad y oportunidad de la respuesta, para ello, se identificó que del total muestreado 25 tuvieron una respuesta apropiada y/o dada dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Sin embargo, por otro lado, se identificaron 3 casos que presentan información incompleta o que no satisfacen en su totalidad la respuesta frente a la petición interpuesta por parte del ciudadano. Se registra en el cuadro No. 2 el análisis ejecutado.

**Cuadro No. 2 Evaluación de la Calidad de la respuesta**

Serie de la petición	No. Petición	Tipo Respuesta	Análisis
Consulta	1546882017	Incompleta y/o No satisfactoria.	Se hace requerimiento de los datos de contacto de la persona con la cual se pueda establecer comunicación para una muestra de arte. La respuesta enviada indica que fue asignado un periodista del sistema informativo encargado de presentar el tema en el consejo de redacción, sin indicar a que periodista se refiere o como pueden comunicarse con el mismo, a fin de que se pueda realizar un seguimiento a la solución de la petición impuesta.
	1552412017		Se hace requerimiento de información para conocer si a la fecha el canal cuenta con vacantes para pasantías en el área de publicidad y mercadeo; frente a lo cual se presenta como respuesta el procedimiento para presentación de pasantías a nivel general, sin especificar si se tienen o no las vacantes en el campo requerido.
Derecho de petición de interés particular	2969912017		Se hace requerimiento de los datos de contacto de la persona con la cual se pueda establecer comunicación para la presentación del proyecto de autogestión denominado "JBC: Jugando-Bailando-Cantando, Cambiaremos El Entorno"; la respuesta enviada indica que fue asignado un periodista del sistema informativo

			encargado de presentar el tema en el consejo de redacción, sin indicar a que periodista se refiere o como pueden comunicarse con el mismo a fin de poder realizar seguimiento a la solución de la petición impuesta.
--	--	--	--

Con lo anterior, se establece la importancia de la definición e implementación de acciones correctivas frente al tipo de respuesta dada para que la información que se dispone ante la ciudadanía sea más completa y satisfactoria para el peticionario.

Por último, al evaluar los términos de oportunidad, se presentan en la tabla No. 3 la evaluación de los tiempos de respuesta, sobre la misma muestra de peticiones:

**Cuadro No. 3 Evaluación de la Oportunidad de la respuesta**

Serie de la petición	No. Petición	Inicio del término	Fecha de vencimiento	Tiempo de vencimiento
<b>Derecho de petición de interés particular</b>	2969792017	28-Dic-2017	18-Ene-2018	1 Día
	2400752017	19-Oct-2017	07-Nov-2017	1 Día
<b>Queja</b>	2194292017	26-Sep-2017	12-Oct-2017	1 Día
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	2927402017	20-Dic-2017	02-Ene-2018	13 Días

Se determina, que del total de la muestra tomada de las peticiones impuestas ante el canal 24 son tramitadas y respondidas dentro de los tiempos de ley establecidos (Ley 1755 de 2015), y, las peticiones registradas con vencimientos, es decir, aquellas peticiones respondidas fuera de los plazos establecidos, son representadas por las 4 restantes registradas en la tabla, que aunque es un número bajo frente a la totalidad de peticiones recibidas; por procedimientos de respuesta estos tiempos pueden verse afectados. En consecuencia de lo anterior, se deben verificar las causas que generan este tipo de retrasos en las respuestas, a fin de establecer las medidas correctivas y disminuir los casos registrados con tiempos fuera de lo establecido.

#### 4. CONCLUSIONES

La información total registrada y reportada en el presente informe corresponde al análisis de información efectuado por el área de servicio al ciudadano del Canal en sus informes periódicos mensuales, de esta forma es posible contrastar de manera detallada tanto el comportamiento mensual como el consolidado semestral de la entidad.

Para el segundo semestre de 2017 se evidenciaron 26 felicitaciones que representan el 7,14% del total de requisitos interpuestos para el canal a través de los diversos mecanismos de información, lo que representa para la entidad tanto un aumento importante respecto a las felicitaciones recibidas en el primer semestre, así como el concepto de aprehensión de su proyecto misional.

Debido que la única fuente de consulta de información fueron los Informes de PQRS presentados por el área de servicio al ciudadano es posible que se presenten variaciones en los datos finales, respecto al consolidado final del sistema de PQRS del canal.

Se aprecia un aumento importante de la cantidad de PQRS registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, esto denota claramente que la ciudadanía en general ha hecho un mayor uso de los canales de comunicación dispuestos para el contacto con la entidad y que dicha información se está registrando en su totalidad.

La importancia de la evaluación de los factores de calidad y oportunidad de las respuestas otorgadas a los ciudadanos radica en el reconocimiento de puntos débiles dentro de la entidad, lo anterior para que sirva como insumo para el establecimiento de acciones correctivas. Para el caso de la evaluación adelantada es importante indicar que la entidad cumple satisfactoriamente con los criterios de oportunidad y calidad en las respuestas a los peticionarios, salvo los casos enunciados anteriormente.

## **5. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda establecer opciones de mejora mediante la determinación y aplicación de acciones correctivas frente a los puntos débiles encontrados sobre los factores de calidad y oportunidad de respuesta, con el fin de gestionar adecuadamente las PQRS dentro de lo establecido por la ley y procedimientos de respuesta de la entidad.
- Se recomienda la creación de herramientas que permitan generar un respaldo a los resultados obtenidos del sistema SDQS y ejecutar así mismo una comparación de PQRS interpuestas que permita reducir el margen de error respecto a la información reportada en la plataforma y a los resultados plasmados en los informes emitidos de carácter mensual.
- Se recomienda que se analicen factores tanto internos como externos que puedan incidir en los tiempos de respuesta a las PQRS interpuestas que afectan los resultados de los informes emitidos por el área competente con relación en la tipología de PQRS recibidas por el canal y que son competencia del mismo.
- Se recomienda reforzar la cultura de trabajo en pro del fortalecimiento de la entidad mediante el registro de ubicación y estrato del peticionario dentro de los canales de comunicación escrita y telefónica que le permita al canal crear estrategias de acercamiento, oportunidades de mejora en su interacción con la ciudadanía, así como la caracterización de los usuarios.

**NÉSTOR FERNANDO AVELLA AVELLA**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**