

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS  
VIGENCIA 2018  
PRIMER SEMESTRE 2018  
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 V.2 aprobado para el Canal en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 02 de abril de 2018, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información - PQRS presentadas durante el primer semestre de la presente vigencia.

El objetivo del seguimiento es verificar que las respuestas a las PQRS allegadas a la entidad por los diferentes canales dispuestos, hubiesen sido atendidas con calidad y oportunidad 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*". Al mismo tiempo, 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 primer semestre de la vigencia 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 primer semestre de 2018 (1 de enero al 30 de junio). Se elaboró con base en la verificación de informes mensuales emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano e información generada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS "*Bogotá te escucha*". Así mismo, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRS, se ejecutó un muestreo por intervalos, contemplando cada una de las series de peticiones por temas específicos. Teniendo en cuenta lo anterior, se presentan los siguientes resultados.

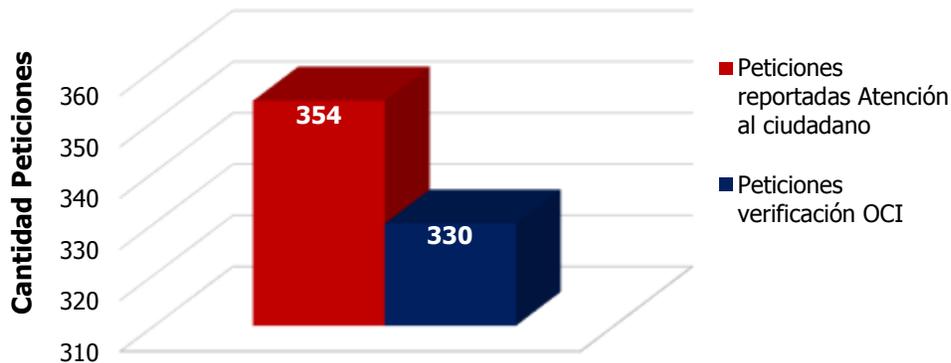
## **2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018**

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

Para el primer semestre del año 2018 con corte a 30 de junio, la Oficina de Atención al Ciudadano reportó en sus informes mensuales el ingreso de 354 requerimientos, sin embargo, posterior a la verificación de los reportes suministrados por la Plataforma Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se identificó el ingreso de un total de 330 requerimientos, posterior eliminación

de los duplicados, cantidad sobre la cual se efectúa el presente seguimiento, como se presenta en la gráfica No. 1.

**Gráfica 1 Diferencia peticiones reportadas I Semestre 2018**



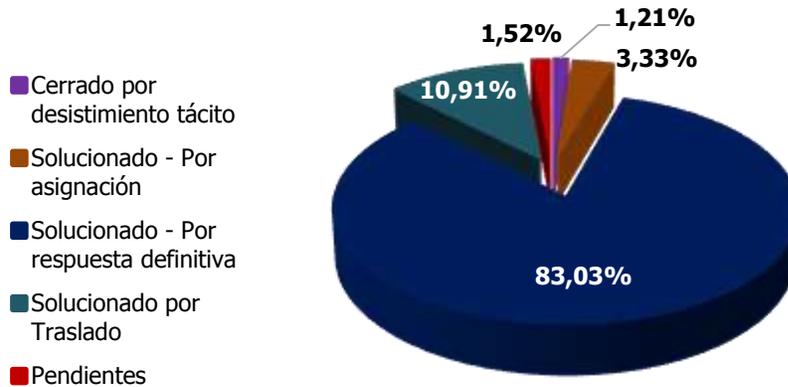
**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

Frente a la diferencia anterior es importante que se realicen revisiones exhaustivas de los reportes generados por el Sistema o se adelanten controles adicionales que permitan generar reportes con información que refleje la realidad de los requerimientos atendidos por el Canal.

Los requerimientos ingresados presentaron un incremento del 8,19% frente al primer semestre la vigencia anterior (la cual tuvo un registro de 305); de la totalidad de requerimientos que ingresaron a Canal Capital, el 8,48% corresponde a traslados por no ser competencia de la entidad lo que presenta una disminución considerable frente al primer semestre de 2017, con esto, se identifican y reconocen los avances que ha tenido el Canal en el fortalecimiento de la presentación de sus servicios al público siendo más claros respecto al desarrollo de su proyecto misional y el alcance que tiene en el Distrito Capital.

Así mismo, del total de las PQRS ingresadas, el 83,03% fue solucionado con respuesta definitiva, seguido de solución por traslado y solución – por asignación con el 10,91% y 3,33% respectivamente como se aprecia en la gráfica No.2.

**Gráfica 2 Requerimientos totales I Semestre 2018**



**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

Por otra parte, se presenta un estado pendiente en 5 requerimientos, los cuales corresponden a aquellos cuya fecha de vencimiento se registra para el mes de Julio, como se presentan en la Tabla No.1.

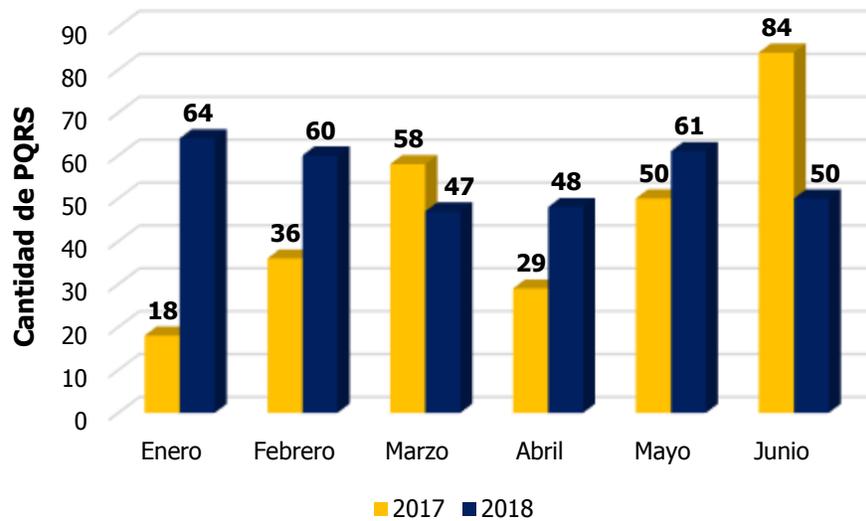
**Tabla 1 Pendientes con corte a junio 30**

No. Petición	Tipo de petición	Fecha Ingreso	Fecha Vencimiento
1503292018	SUGERENCIA	2018-06-13	2018-07-03
1515222018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2018-06-15	2018-07-05
1587292018	CONSULTA	2018-06-25	2018-08-06
1438642018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2018-05-31	2018-07-06
1537452018	RECLAMO	2018-06-19	2018-07-19

**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

Frente al primer semestre de la vigencia 2017, los requerimientos que ingresaron de enero a junio de 2018 obtuvieron cambios que obedecen a la disminución en la cantidad como se evidencia en los meses de marzo y junio con 11 y 34 requerimientos respectivamente, así como un incremento importante en los meses de enero, febrero y abril; se presenta en la gráfica No.3 el comparativo del ingreso de las PQRS mes a mes de las dos vigencias.

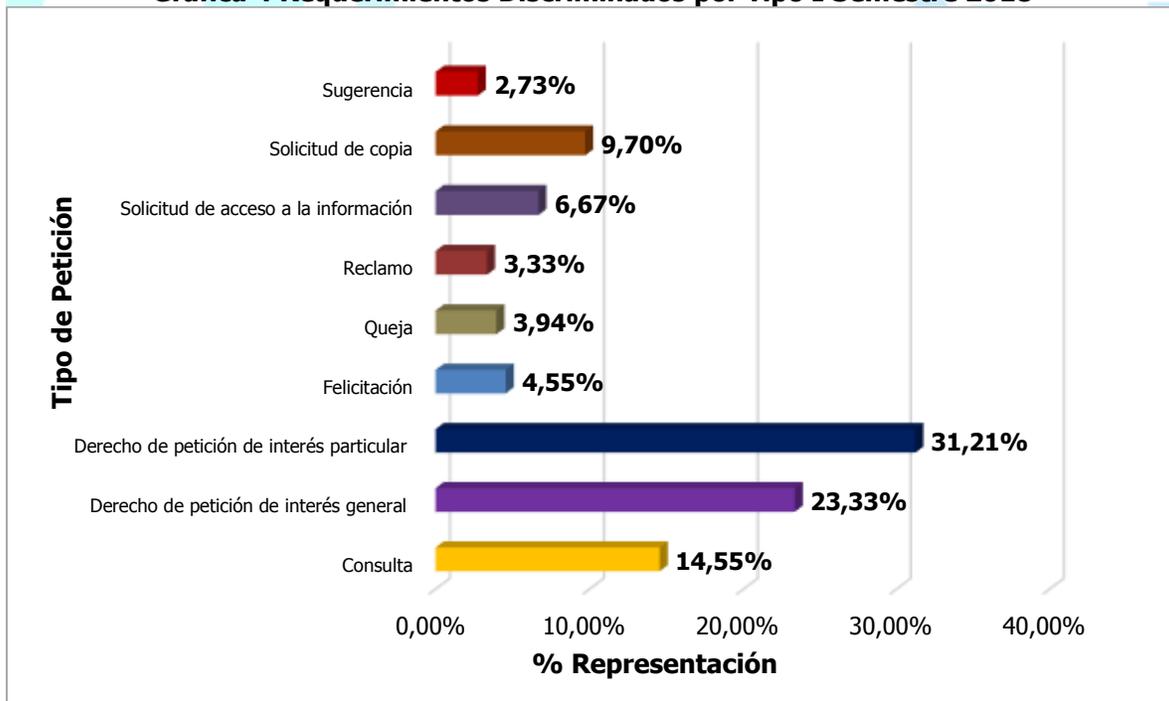
**Gráfica 3 Comparativo ingreso de Requerimientos**



**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha, Informes mensuales Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se presenta en la gráfica No.4, una relación de representación por tipología de la cantidad de PQRs interpuestas en el primer semestre de 2018 en el Canal Capital:

**Gráfica 4 Requerimientos Discriminados por Tipo I Semestre 2018**



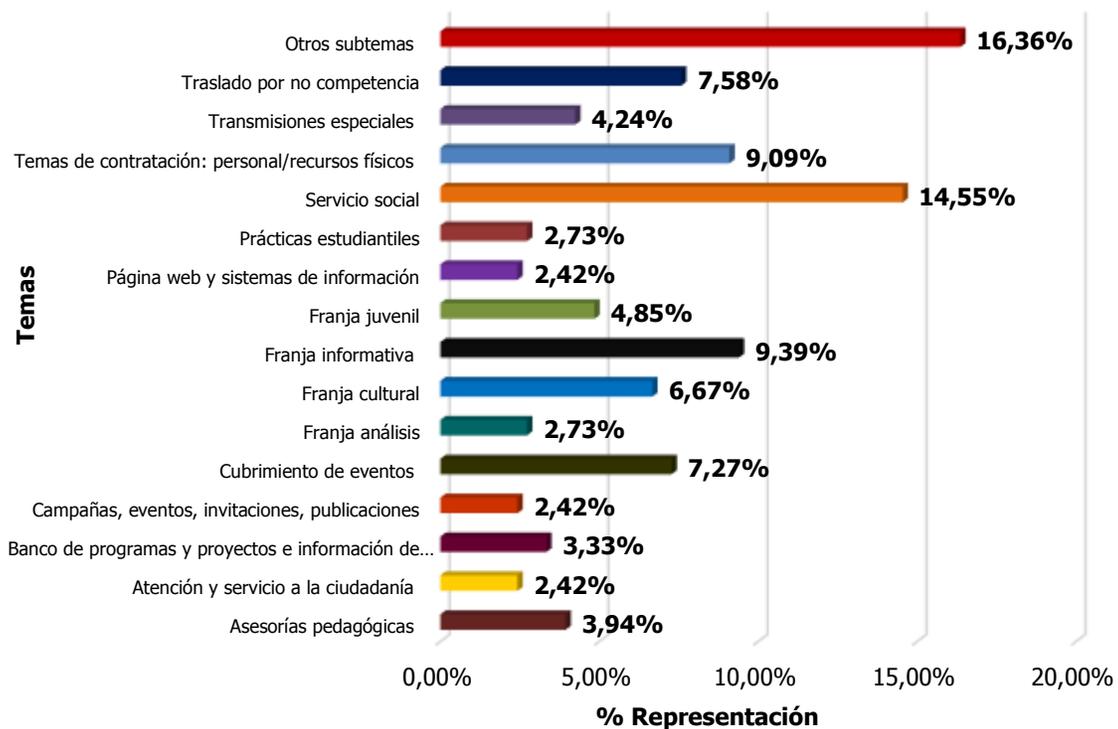
**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

La mayor cantidad de requerimientos corresponden a Derechos de Petición de interés particular con una representación del 31,21%, los cuales frente al semestre de la vigencia anterior obtuvo una disminución, estos requerimientos son seguidos de los Derechos de Petición de interés general con un 23,33% y las consultas con el 14,55%, así mismo se presenta: sugerencias y reclamos con menor porcentaje de representación, pero que sin embargo, cuentan con un aumento importante respecto al primer semestre de la vigencia 2017.

Canal Capital pone a disposición de la ciudadanía canales de contacto en la búsqueda de promoción del contenido social y educativo al público e incentiva a su vez la participación ciudadana. Así mismo, se resalta 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.

Los requerimientos que ingresan se categorizan en subtemas, dentro de los cuales se destacan el "otros subtemas" (Categoría que se detallará más adelante), servicio social con el 14,55%, seguido de la franja informativa con el 9,39% y los temas de contratación: personal/recursos físicos con el 9,09%, así mismo se identifican requerimientos con bajos porcentajes de representación como son Campañas, eventos, invitaciones, publicaciones, Página web y sistemas de información con el 2,42% y Franja análisis, Prácticas estudiantiles con el 2,73% respectivamente. Dicha información se presenta en la gráfica No.5.

**Gráfica 5 Requerimientos por temas específicos**



**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

De la información presentada, es posible apreciar que la mayor cantidad de solicitudes corresponden a otros subtemas con una representación del 16,36%, presentando una disminución frente al primer semestre de 2017. Teniendo en cuenta dicha información, se presenta la discriminación de dichos subtemas la tabla No.2 que obedece a la categorización general manejada en el Canal para tramitar la información de las PQRS interpuestas.

**Tabla 2 Requerimientos por temas específicos**

Clasificación subtemas	%
Administración del Talento Humano	0,30%
Atención y portafolio de servicios	1,21%
Comunicaciones antes de control	0,91%
Derecho de rectificación	0,30%
Disponibilidad de servicio	0,30%
Franja inclusión	0,61%
Horario programación	0,30%
Información interna y externa de la gestión	0,30%
Participación en programas	0,61%
Permisos para retransmisión	1,21%
Programación general	2,12%
Proyectos de televisión	0,30%
Repetición de programas	0,30%
Servicio streaming e internet	0,30%
Servicios de televisión	0,91%
Tarifas publicitarias	0,91%
Temas administrativos y financieros	1,82%
Traslado a entidades Distritales	0,30%
Visita técnica/Administrativas/Educativas	1,52%
Sin Subtema asociado	1,82%
<b>Total</b>	<b>16,36%</b>

**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

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 – “Bogotá te escucha”, se identificaron diferencias en la información reportada, las cuales se vienen reportando en los seguimientos semestrales con el fin de que se adopten mecanismos de control adicionales, que mitigaran el riesgo de presentar información con errores a la ciudadanía.

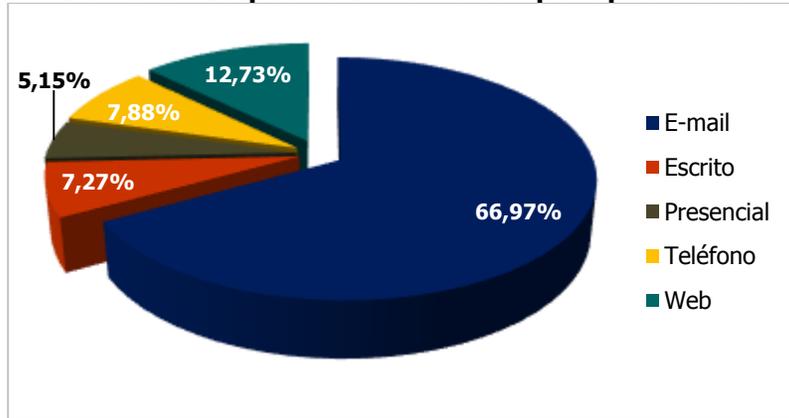
## 2.2 CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS DEL CANAL:

### 2.2.1 Tipos de canales de recepción de información

La información presentada 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 y la información entregada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”, producto de los registros de interacción con que cuenta el canal. A continuación, se presenta un resumen estadístico

de los diferentes canales de comunicación dispuestos y en uso por la ciudadanía para interactuar con el canal:

**Gráfica 6 Recepción de información por tipo de canal**

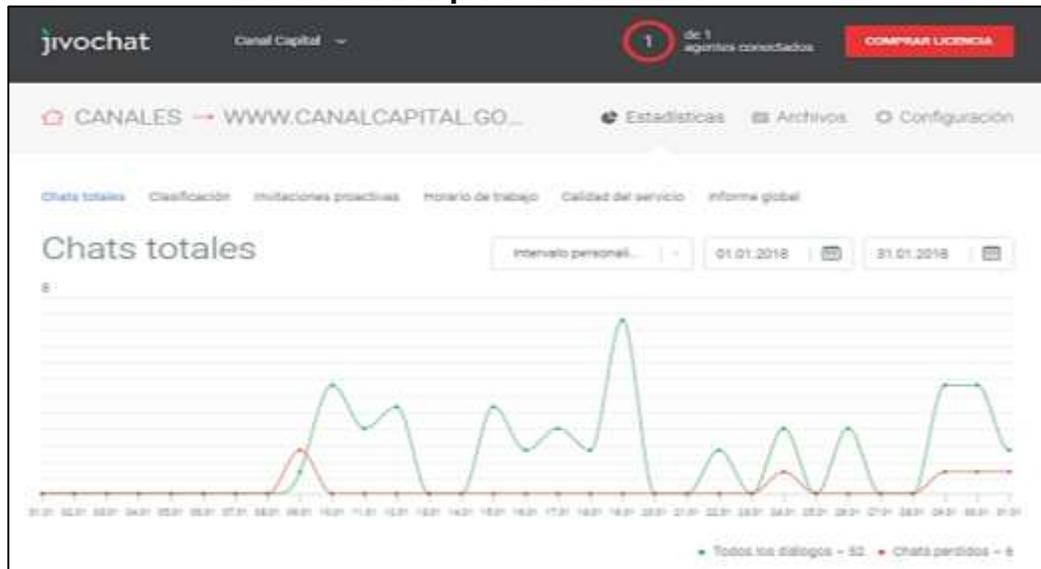


**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

Como se puede apreciar en la gráfica No.6, el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRS fue el email [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co) con una participación del 66,97% sobre el total de peticiones recibidas, con un aumento del 17% frente a las peticiones del mismo periodo en la vigencia anterior, constituyéndose como uno de los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos, en segunda instancia se evidencia que las comunicaciones vía web tuvieron una gran recepción en el canal con una representación del 12,73%, seguido de las solicitudes vía telefónica y el canal escrito, obteniendo un incremento frente al primer semestre de 2017. Por otro lado, se registra el canal presencial con una disminución frente a las recibidas por este medio en el periodo enero – junio de 2017.

Dentro de los requerimientos que ingresaron a Canal Capital durante el primer semestre de 2018, se registraron aquellos que fueron remitidos por el chat, administrado por el software Jivochat, el cual durante el período de seguimiento obtuvo un registro total de 244 peticiones de las cuales 37 no obtuvieron respuesta como se presenta en las ilustraciones No.1 a No.4.

### Ilustración 1 Reporte Jivochat Enero

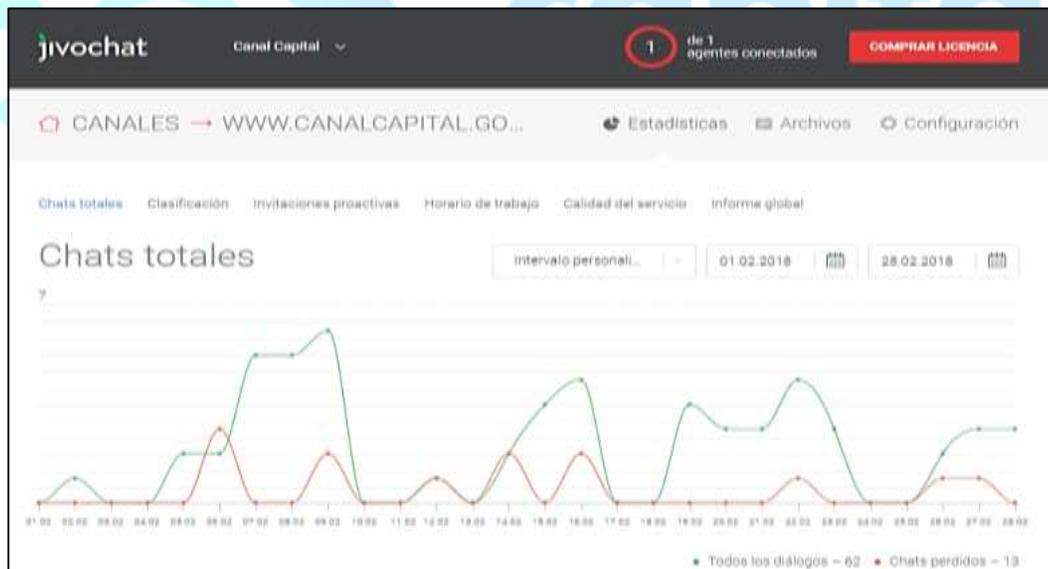


**Fuente:** Informe generado Jivochat, 2018

Para el mes de enero de 2018, se recibieron un total de 52 requerimientos, de los cuales seis (6) no obtuvieron respuesta.

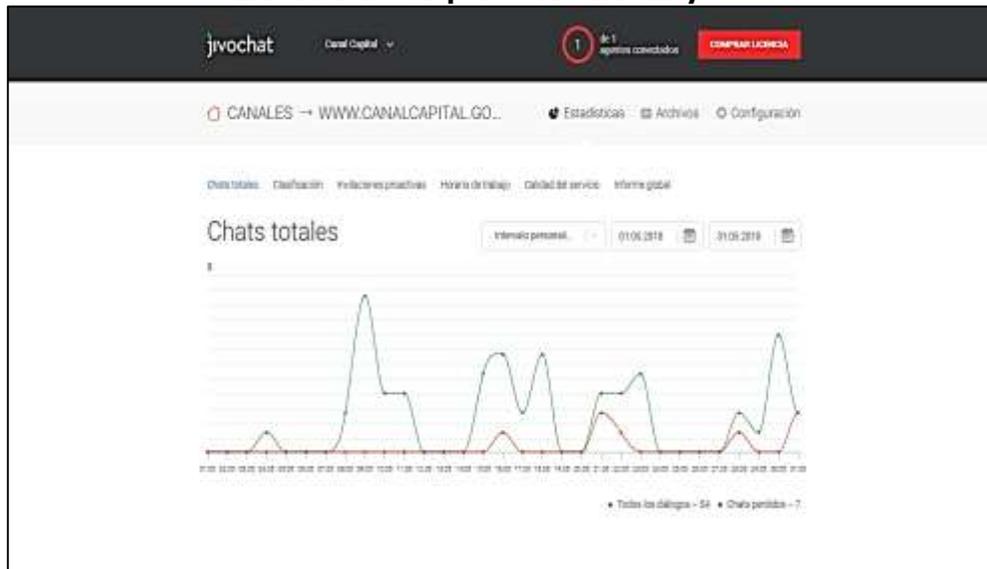
Frente al mes de febrero se registraron un total de 62 requerimientos, de los cuales fueron respondidos un total de 49.

### Ilustración 2 Reporte Jivochat febrero



**Fuente:** Informe generado Jivochat, 2018

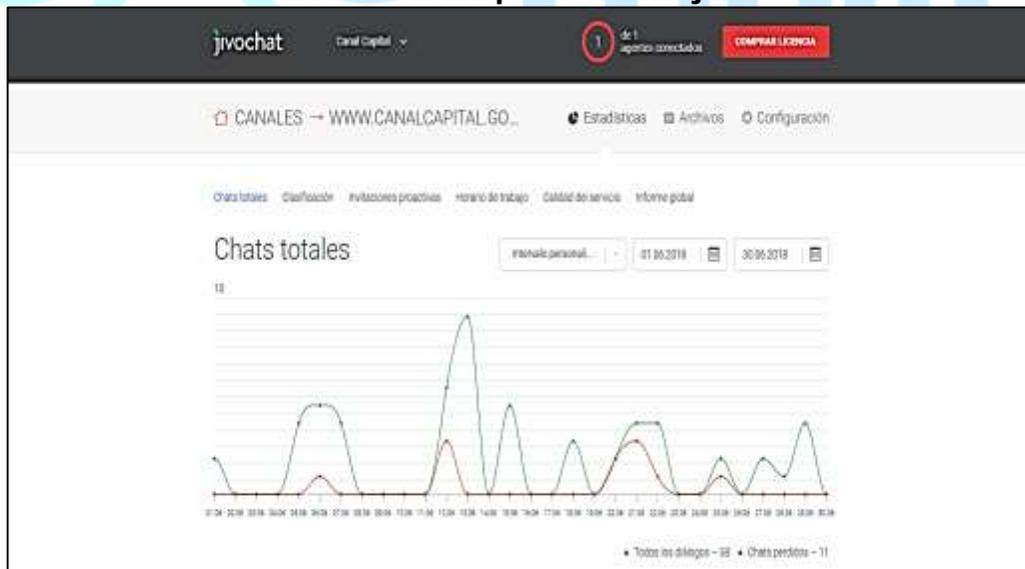
### Ilustración 3 Reporte Jivochat mayo



**Fuente:** Reporte Jivochat mes de mayo

Para el mes de mayo, se reportó la recepción de un total de 61 chats de los cuales 54 fueron atendidos oportunamente frente a diversos requerimientos y 7 de ellos no recibieron atención o respuesta, ante esto la Oficina de Atención al ciudadano hace la aclaración de que algunos ciudadanos no realizan solicitudes por este medio, sino que realizan algún tipo de comentario lo que podría considerarse como parte de los no atendidos.

### Ilustración 4 Reporte Jivochat junio



**Fuente:** Reporte Jivochat mes de junio

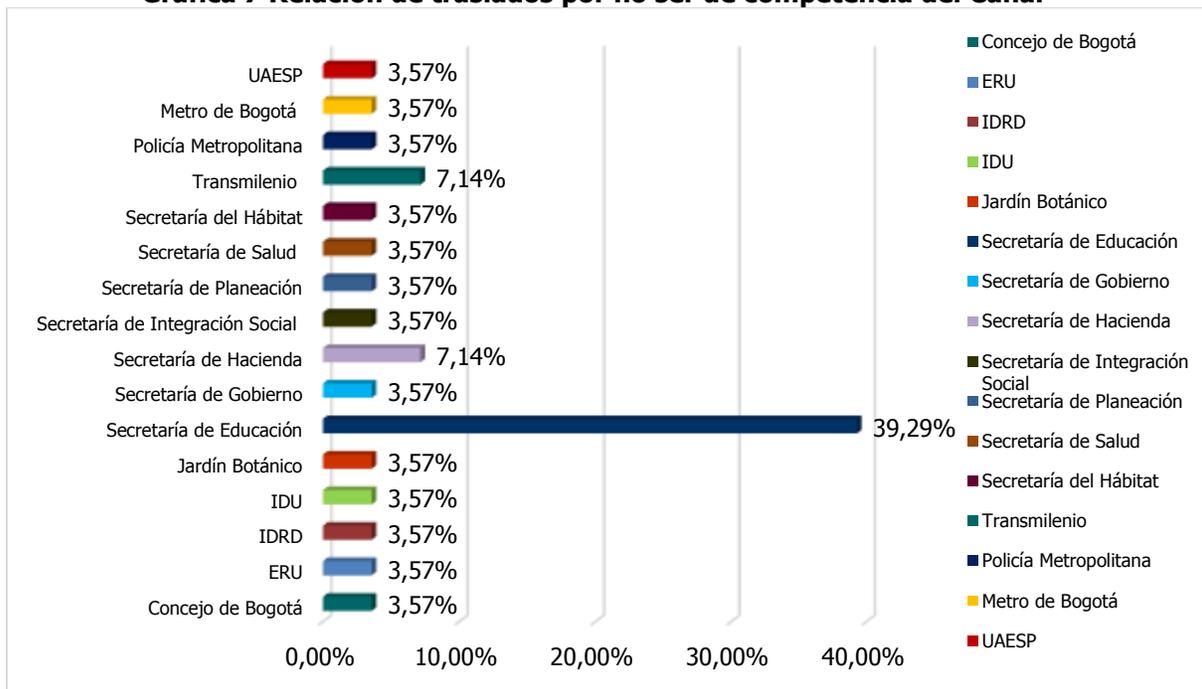
Por último, Para el mes de junio, como se presenta en la ilustración No. 4 la Oficina de Atención al Ciudadano recibió un total de 69 chats, de los cuales 58 fueron respondidos de manera oportuna y 11 de ellos quedaron pendientes de respuesta.

Lo anterior refleja que el uso de los diversos canales de comunicación dispuestos por Canal Capital para interacción con la ciudadanía es dinámico y que por lo tanto frente al semestre de la vigencia anterior se evidenció el incremento en el uso de los mismos.

### 2.3 Traslados Por No Competencia

En la gráfica No.7, se identifican los traslados totales efectuados en el Canal durante el primer semestre del año 2018:

**Gráfica 7 Relación de traslados por no ser de competencia del Canal**



**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

Durante el periodo enero – junio de la presente vigencia, se registró un incremento de peticiones que fueron trasladadas por no competencia del Canal, frente al mismo periodo de la vigencia 2017; de dichas peticiones un 39,29% pertenecen a los traslados efectuados a la Secretaría de Educación, seguido de los traslados a las entidades Transmilenio con el 7,14% de representación con una disminución frente al mismo periodo de la vigencia anterior, y la Secretaria de Hacienda con el mismo porcentaje de representación (7,14%), la cual para el periodo de seguimiento presentó registro de traslado de petición a diferencia del primer semestre del año 2017.

## 2.4 Identificación de Población Requirente

Con el fin de fortalecer los canales de comunicación, estrategias de interacción con la ciudadanía y a pesar de no ser un ejercicio frecuente en el Canal, se llevó a cabo un ejercicio de categorización por zona y por nivel socioeconómico (estrato), frente a lo cual en el primer semestre de la vigencia se pudo obtener la información que se presenta en las gráficas No. 8 y No. 9:

**Gráfica 8 Sectorización PQRS Canal Capital en el primer semestre de 2018**



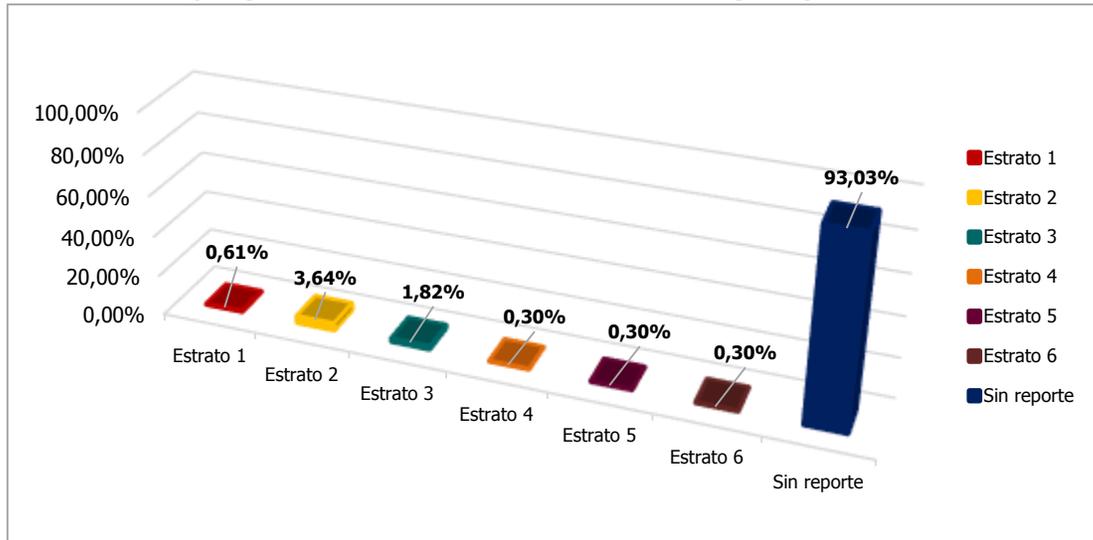
**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

Se identifica, que la población que más hizo uso de los canales de comunicación (95,15%) de la entidad para tramitar sus solicitudes no reportó su zona de ubicación, y los peticionarios que lo hicieron no superan el 4,85% los cuales se distribuyen en localidades como Engativá, Teusaquillo, Los Mártires, Puente Aranda, Sumapaz, Bosa y Kennedy, las cuales siguen siendo las localidades con mayor interacción frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

Canal Capital sigue resaltando la importancia que tiene para la entidad el poder lograr un mayor conocimiento de las zonas dónde más son solicitados y vistos los programas y servicios del Canal en cuanto a las categorías relacionadas en los gráficos anteriores. Es por ello, que es importante que las PQRS interpuestas a futuro por los diversos canales existentes tengan un refuerzo en la integración de dicha información.

En la gráfica No. 9 se aprecia que, aunque 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, los requirentes que solicitaron información del Canal y que registraron su estrato se encuentran ubicados en el estrato 2 con mayor interposición (3,64%), las cuales incrementaron en número con respecto al reporte del primer semestre de 2017. Adicionalmente, se reitera 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 Canal Capital establecer oportunidades de mejora y acercamiento para con los ciudadanos que acogen el contenido emitido.

**Gráfica 9 PQRS por estrato socioeconómico Canal Capital primer semestre 2018**



**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

La información detallada en las gráficas 8 y 9 permiten evidenciar 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, mejorando las herramientas dispuestas para interacción frente a los contenidos emitidos.

### 3. CALIDAD Y OPORTUNIDAD

De la información registrada y analizada en los numerales 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 33 peticiones que permitieron evaluar la calidad y oportunidad de la respuesta, para ello, se identificó que del total muestreado 24 obtuvieron una respuesta apropiada y dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Sin embargo, se identificaron 8 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 la tabla No.3 el análisis efectuado.

**Tabla 3 Evaluación de la Calidad de la respuesta**

Serie de la petición	No. Petición	Consulta	Respuesta Suministrada	Tipo Respuesta
Derecho de Petición de Interés General	110912018	Solicitud divulgación Torneo Tabora.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	146452018	Cubrimiento Fiestas Don Bosco.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista

Serie de la petición	No. Petición	Consulta	Respuesta Suministrada	Tipo Respuesta
			la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	1143292018	Solicitud espacio para denuncia por el mal estado de las vías en Soacha.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
Derecho de Petición de Interés Particular	1589312018	Invitación lanzamiento marca turística Institución Puente Amarillo.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	1635942018	Solicitud espacio para entrevista de Producción musical.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	149632018	Solicitud entrevista artista.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	256262018	Solicitud para hacer públicas las sugerencias ante quiebra del Sitp.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	571262018	Solicitud intervención a persecución de motociclistas.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.

**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

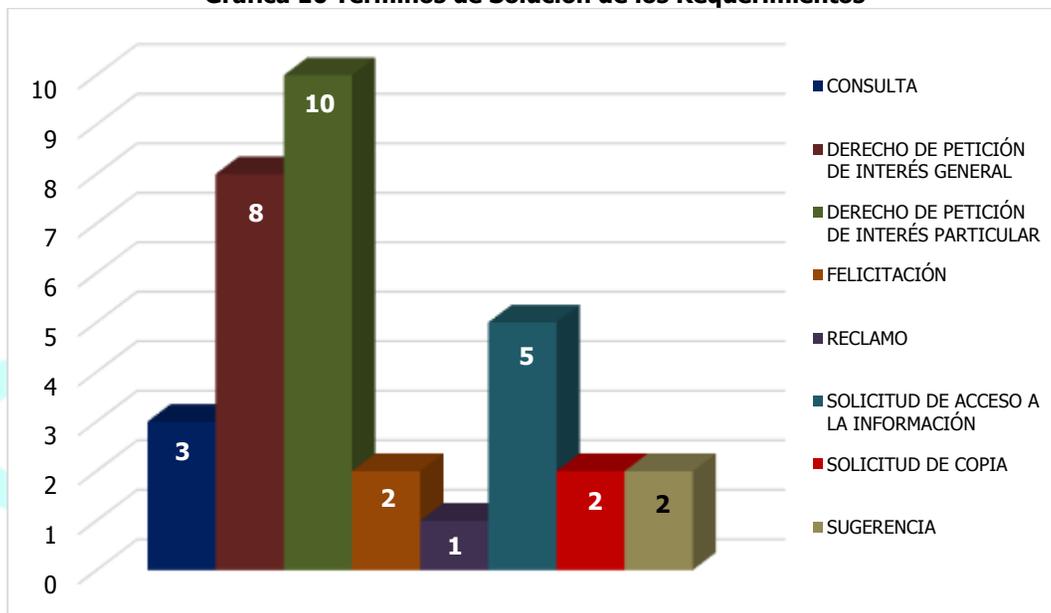
**Revisó y Aprobó:** Néstor Fernando Avella Avella - Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Jizeth Hael González Ramírez – Apoyo Oficina de Control Interno – Cto. 592 de 2018  
Bogotá D.C., 31 de julio de 2018

Con lo anterior, se reitera 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 presentó que los tiempos de respuesta para los requerimientos de consulta, derechos de petición de interés particular y general, felicitaciones, reclamos, solicitudes de accesos de copia, acceso a la información y sugerencias radicados en el Canal se encuentran dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, como se presenta en la gráfica No.10.

**Gráfica 10 Términos de Solución de los Requerimientos**



**Fuente:** Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

#### **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 y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”; de esta forma es posible contrastar de manera detallada el comportamiento mensual de las PQRS, así como el consolidado semestral de la entidad.
- Dado que las fuentes de consulta de información fueron los Informes de PQRS presentados por el área de servicio al ciudadano de manera mensual y el reporte remitido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”, es posible que se presenten variaciones en los datos finales, respecto al consolidado final del sistema de PQRS efectuado para este informe.
- Se aprecia un aumento en la cantidad de PQRS registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, lo que revela que la ciudadanía en general hace un mayor uso de los canales de comunicación dispuestos para el contacto con la entidad y que dicha información se está registrando debidamente en la plataforma dispuesta para tal fin.
- La evaluación de calidad y oportunidad refleja que la entidad trabaja en pro de la mejora de los tiempos en los que se remiten las respuestas a la ciudadanía, así como su calidad, sin embargo, se siguen registrando falencias frente a las respuestas obtenidas en cuanto a solicitudes remitidas al sistema informativo, dado que estas son incompletas o no satisfactorias para el ciudadano.
- Se evidenció que las gráficas de los informes mensuales no poseen criterio único de presentación, los gráficos se presentan sin datos lo cual dificulta el análisis de la información presentada en estos.

#### **5. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda mejorar la calidad de respuesta otorgada por el Canal frente a las peticiones que involucren al Sistema Informativo, en requerimiento de información de contacto de los periodistas toda vez que las respuestas que se remiten a la ciudadanía no son coherentes con las solicitudes realizadas.
- Se recomienda efectuar el registro de seguimiento de los requerimientos en aquellos que competen al sistema informativo, toda vez que es importante conocer la respuesta definitiva remitida por el Canal y determinar mejoras a las que haya lugar en términos de calidad y oportunidad.

- Se recomienda la creación y uso de herramientas de respaldo frente a los requerimientos que ingresan por los diversos medios de comunicación dispuestos por Canal Capital, con el fin de establecer comparaciones con el reporte remitido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”, de modo que pueda reducirse el margen de error respecto a la información reportada en la plataforma y a los resultados plasmados en los informes emitidos de carácter mensual.
- Es importante registrar los resultados de las estadísticas obtenidas por el software Jivochat dentro de los informes mensuales de PQRS reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta el periodo de almacenamiento de información de atención.
- Se recomienda incluir en los informes mensuales la evaluación de calidad y oportunidad de respuesta de los requerimientos ingresados al Canal, así como conclusiones con respecto a los resultados obtenidos mes a mes y recomendaciones que permitan establecer mejoras en la disponibilidad de información para los ciudadanos e interesados.
- Reforzar la cultura de registro de ubicación y estrato del peticionario dentro de los canales de comunicación escrito y telefónico que le permitan al canal crear estrategias de acercamiento, oportunidades de mejora en su interacción con la ciudadanía, así como la caracterización de los usuarios que consumen los servicios ofrecidos. Así como compartir esta necesidad en los espacios dispuestos por la Veeduría para lograr que más ciudadanos ingresen esta información.
- Se recomienda que la Oficina de Atención al Ciudadano fortalezca el ejercicio de identificación de los registros duplicados generados por el reporte de PQRS en el insumo mensual entregado por el administrador de la plataforma Bogotá te escucha – SDQS, toda vez que se están generando errores en los informes mensuales entregados para conocimiento de la ciudadanía.

Firma en documento original disponible en la Oficina de Control Interno

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