

INFORME SEGUIMIENTO PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2018

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el inciso segundo del 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 Plan Anual de Auditorías 2019 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 vigencia 2018.

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, 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 2018 y segundo semestre de la vigencia 2017, con el fin de 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 2018 (1 de julio al 31 de diciembre). 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"*. De igual manera, 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

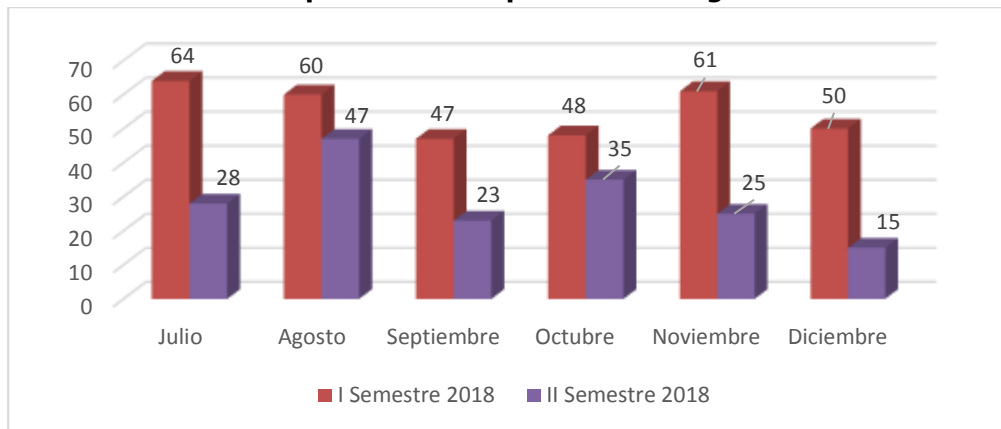
2.1 REQUERIMIENTOS GENERALES RECIBIDOS POR LA ENTIDAD

Para el segundo semestre del año 2018 con corte a 31 de diciembre, el área de Atención al Ciudadano reportó en sus informes mensuales el ingreso de 173 requerimientos, los cuales, posterior a la verificación de los reportes suministrados por la Plataforma *"Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"*, se identificó que, frente al seguimiento efectuado en el primer semestre de 2018, se han venido adelantando las mejoras en cuanto a los controles de detección de duplicados reflejando cifras más cercanas a la realidad de los requerimientos que son atendidos por el Canal.

Los requerimientos ingresados durante el segundo semestre del año presentaron una disminución del 48% frente al primer semestre de la vigencia 2018 (con un registro de 330) como se observa en el comparativo establecido en la gráfica No.1, de igual manera se presentó una disminución del 13% frente al segundo

semestre de la vigencia 2017 (la cual tuvo un registro de 193); de la totalidad de requerimientos que ingresaron a Canal Capital:

Gráfica 1 Comparación de requerimientos ingresados 2018

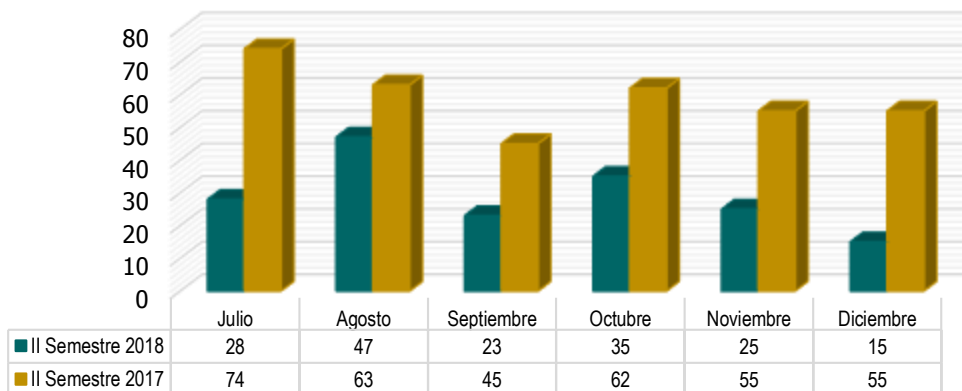


Fuente: Reportes I – II Semestre 2018

De los requerimientos recibidos en el segundo semestre, aquellos que fueron trasladados por no ser competencia de la entidad, presentaron una disminución del 7% frente al segundo semestre de 2017 y del 61% frente al primer semestre de 2018, con esto, se reconoce el avance que ha tenido el Canal en el fortalecimiento de la presentación de sus servicios al público con mayor claridad frente al desarrollo de su proyecto misional y el alcance que tiene en el Distrito Capital.

Frente al segundo semestre de la vigencia 2017, los requerimientos que ingresaron de julio a diciembre de 2018 registraron cambios que obedecen a la disminución en la cantidad (pertenecientes a 181 peticiones) siendo julio y diciembre los que cuentan con los cambios más representativos, como se evidencia en la gráfica No.2 el comparativo del ingreso de las PQRS mes a mes de las dos vigencias.

Gráfica 2 Comparativo de requerimientos ingresados II Semestre (2017 – 2018)

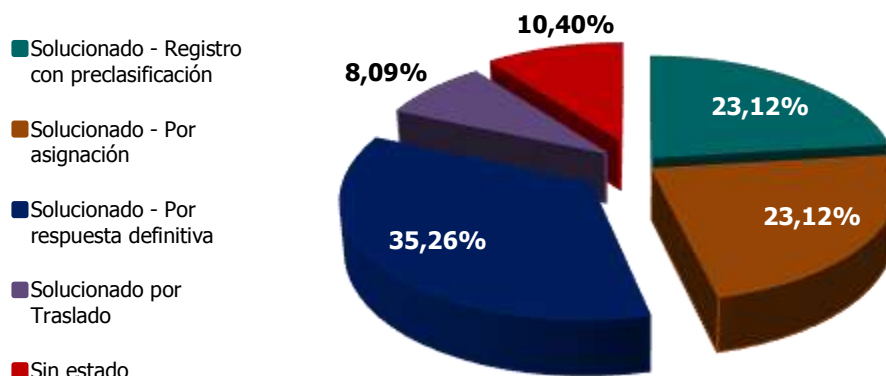


Fuente: Reportes II Semestre 2017 – II Semestre 2018

En la gráfica No. 3 se muestra así mismo, el total de las PQRS ingresadas, representadas por el 89.6% que fueron solucionadas a través de las diferentes clasificaciones del sistema; adicionalmente se evidenció que

un total de 18 peticiones no cuentan con estado definido en las bases de datos generadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha” representadas por el 10,40%, como se aprecia en la gráfica No.3.

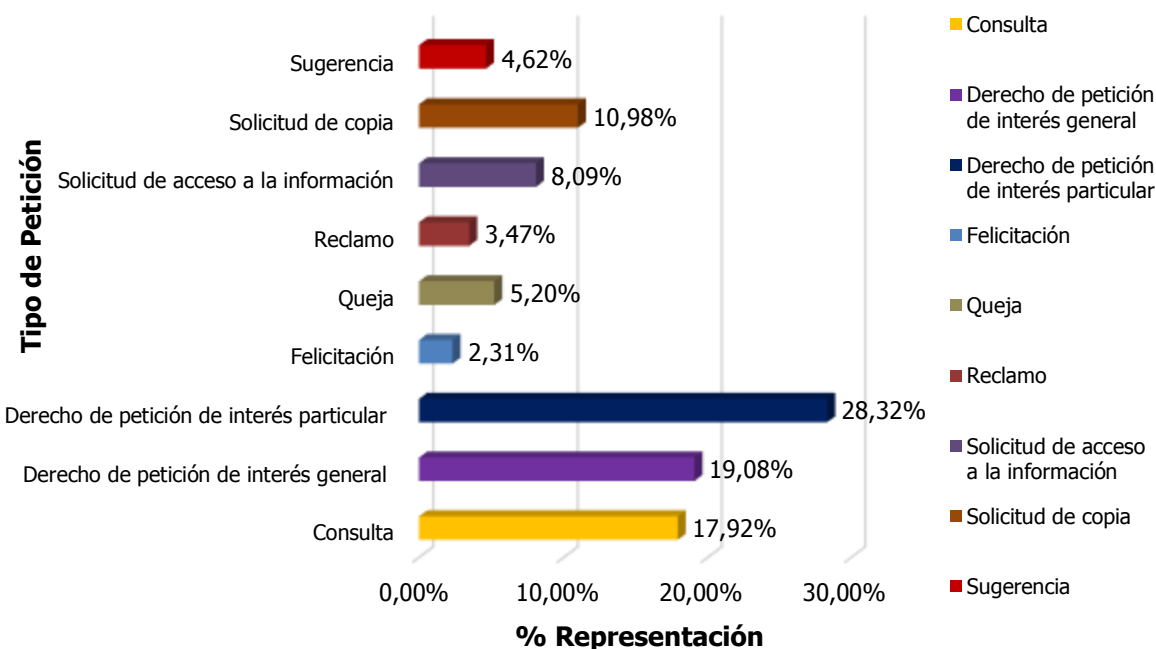
Gráfica 3 Requerimientos totales II Semestre 2018



Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

En la gráfica No.4, se presenta el porcentaje de los requerimientos por tipología de acuerdo a las PQRS interpuestas en el segundo semestre de 2018:

Gráfica 4 Requerimientos Discriminados por Tipo II Semestre 2018



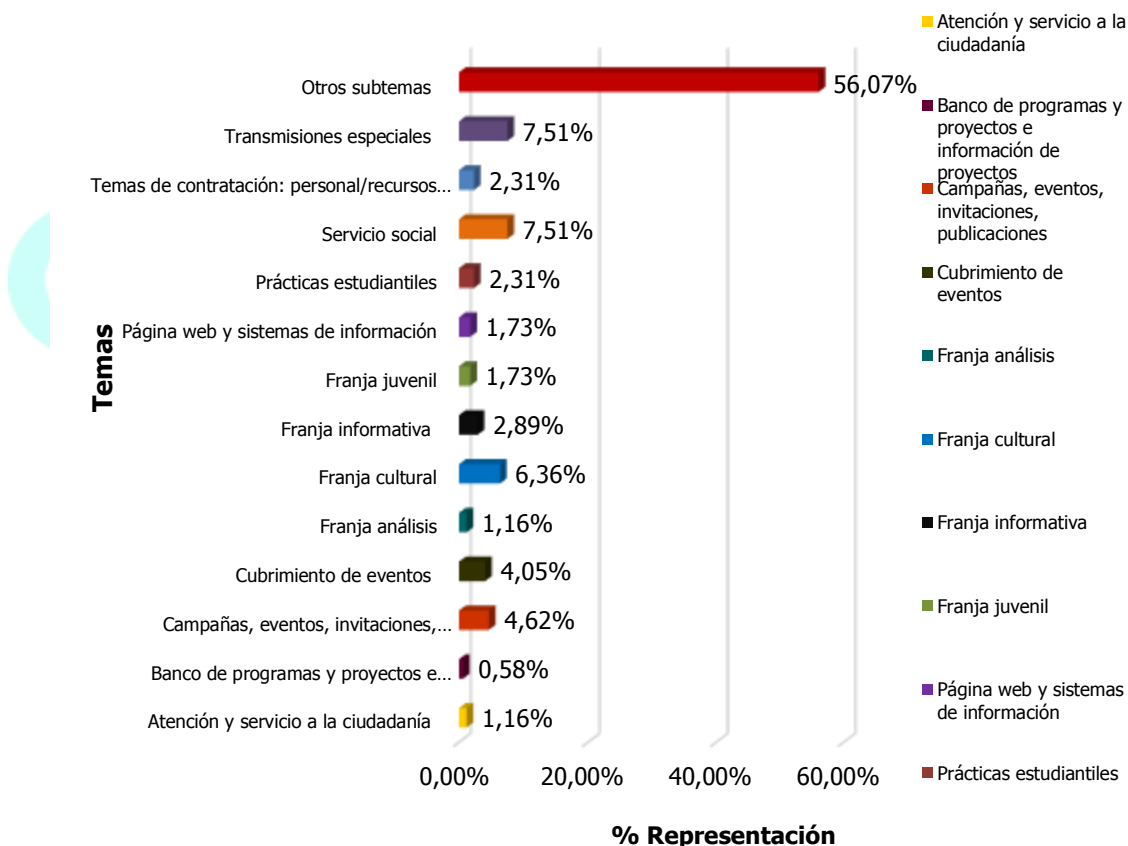
Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

La mayor cantidad de requerimientos corresponden a Derechos de Petición de interés particular con una representación del 28,32%, los cuales frente al segundo semestre de la vigencia 2017 y primer semestre de 2018 obtuvieron una disminución; estos requerimientos son seguidos de los Derechos de Petición de interés general con un 19,08% y las consultas con el 17,92%.

Así mismo se presenta que: las felicitaciones tuvieron una disminución frente a lo ingresado en el primer semestre de la vigencia 2018, los reclamos, sugerencias y quejas con menor porcentaje de representación registraron un incremento respecto al segundo semestre de la vigencia 2017 y primer semestre de 2018.

Los requerimientos que ingresan se categorizan en subtemas, dentro de los “principales subtemas” se destacan las transmisiones especiales y servicio social con el 7,51% cada una, seguidas de franja cultural con el 6,36% de representación y Campañas, eventos, invitaciones, publicaciones; adicionalmente en la categoría de “otros subtemas” (Categoría que se detallará más adelante) se destacan las peticiones que no tienen un tema asociado. 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 56,07%. Teniendo en cuenta dicha información, se presenta la discriminación de dichos subtemas la tabla No.1 que obedece a la categorización general manejada en el Canal para tramitar la información de las PQRS interpuestas.

Tabla 1 Requerimientos por temas específicos

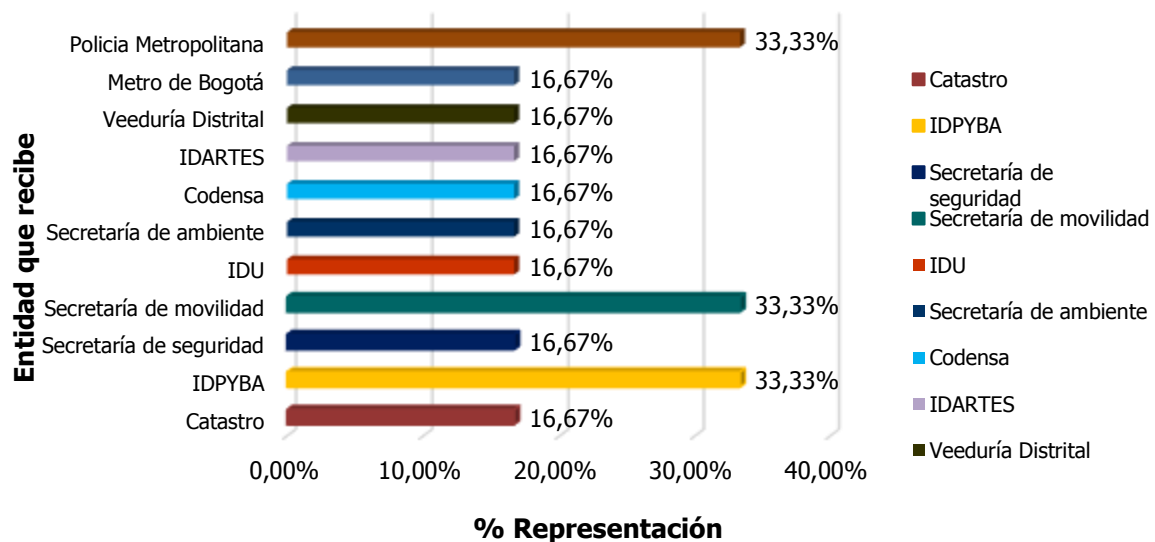
Tipo	% Representación
Administración del Talento Humano	1,73%
Derecho de rectificación	1,16%
Disponibilidad de servicio	4,05%
Horario programación	1,16%
Información interna y externa de la gestión	0,58%
Participación en programas	2,31%
Permisos para retransmisión	1,73%
Programación general	2,31%
Repetición de programas	1,16%
Servicios de televisión	0,58%
Temas administrativos y financieros	0,58%
Traslado a entidades Distritales	3,47%
Visita técnica/Administrativas/Educativas	0,58%
Sin Subtema asociado	34,68%
Total	56,07%

Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

2.2 TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

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

Gráfica 6 Relación de traslados por no ser de competencia del Canal



Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

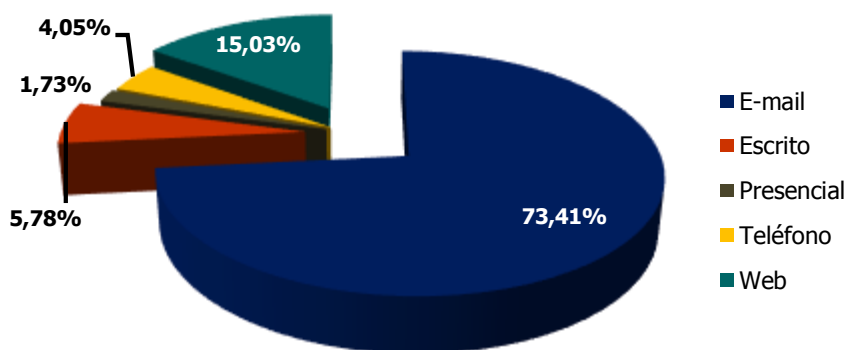
Durante el periodo julio – diciembre de la vigencia 2018, se registró una disminución considerable de peticiones que fueron trasladadas por no ser competencia del Canal frente al primer periodo de la vigencia 2018; de dichas peticiones se efectúa el traslado a la Policía Metropolitana, Secretaría de salud y Secretaría de movilidad con el 33,33% cada una, siendo las de mayor representación, seguido de los traslados a otras entidades con el 16,67%.

2.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS DEL CANAL:

2.3.1 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 7 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 con una participación del 73,41% sobre el total de peticiones recibidas, con un aumento del 17% frente a las peticiones del mismo periodo en la vigencia 2017 y del 10% con respecto al primer semestre de 2018, constituyéndose como el de comunicación más utilizado por los ciudadanos, en segunda instancia se observa que las comunicaciones vía web tuvieron una gran recepción en el canal con una representación del 15,03%, seguido de las solicitudes escritas, telefónicas y presenciales, las cuales tuvieron disminuciones considerables en comparación con el primer semestre de la vigencia 2018.

De los requerimientos que ingresaron durante el segundo semestre de 2018, se registran aquellos que son remitidos vía chat, el cual durante el periodo de seguimiento obtuvo un registro total de 386 peticiones de las cuales 146 no obtuvieron respuesta, lo cual puede deberse a factores como mensajes remitidos en fines de semana, mensajes que no ingresan debido a que el programa no cuenta con múltiple respuesta o por

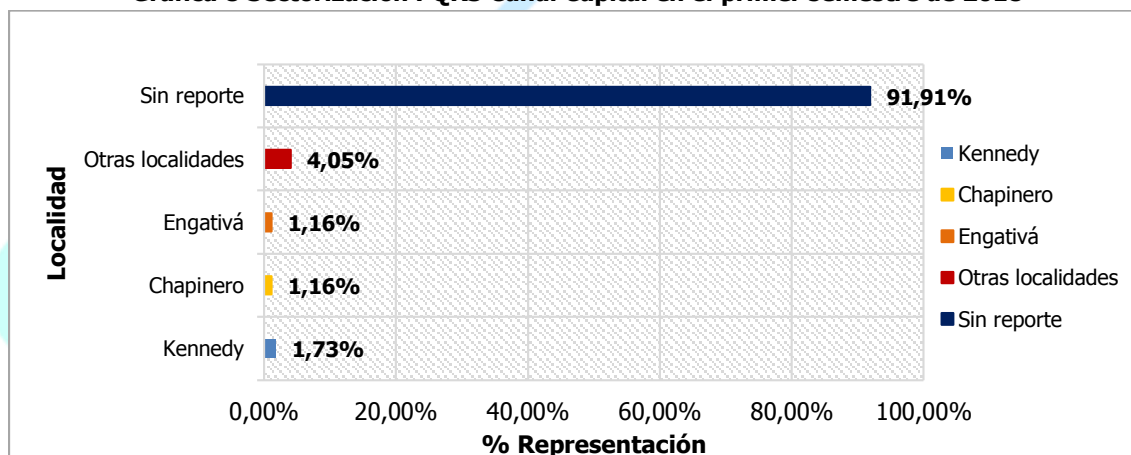
mensajes recibidos durante la desconexión del agente, según los reportes del administrador del programa al interior del Canal.

Lo anterior refleja que, si bien los ciudadanos hacen uso de los diversos canales de comunicación dispuestos por Canal Capital de manera dinámica, es importante que se dé continuidad a la implementación de acciones de mejora sobre el uso y administración de estos con el fin de mejorar la atención de los requerimientos de la ciudadanía.

2.4 IDENTIFICACIÓN DE POBLACIÓN REQUIRENTE

En el ejercicio de fortalecer los canales de comunicación, así como las estrategias de interacción con la ciudadanía, se llevó a cabo un ejercicio de categorización por zona y por nivel socioeconómico (estrato), frente a lo cual en el segundo semestre de la vigencia se obtuvo 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 determina, que la población que más utilizó los diferentes canales de comunicación (91,91%) de la entidad para tramitar sus solicitudes no reportó su zona de ubicación, lo que a diferencia del primer semestre de la vigencia 2018 presenta una disminución del 3%, y aquellos peticionarios que lo hicieron están representados por el 8,09% los cuales se distribuyen en localidades como Kennedy, Chapinero, Engativá y otras como Usaquén, Suba, Ciudad Bolívar, Fontibón, Usme, Antonio Nariño y Los Mártires, las cuales siguen siendo las localidades con mayor interacción respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.

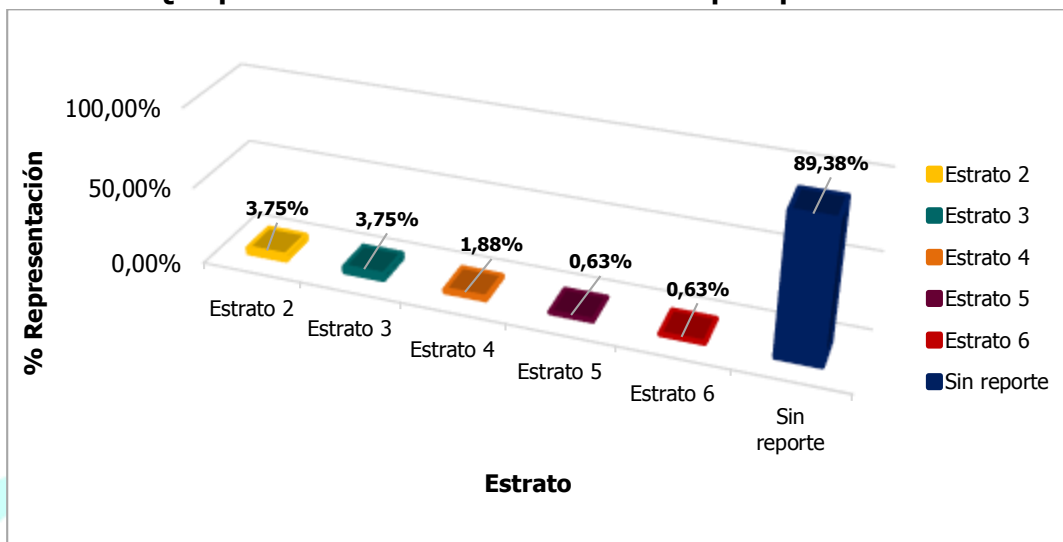
Canal Capital continúa destacando la importancia que tiene para la entidad el poder alcanzar un mayor conocimiento de las zonas dónde son más solicitados y vistos los programas y servicios en cuanto a las categorías relacionadas en los gráficos anteriores. Es por ello, que se resalta la importancia de que las PQRS interpuestas a futuro por los diversos canales existentes se sigan completando con dicha información.

En la gráfica No.9 se observa que, a pesar de que la información del estrato de la población no es utilizada como un factor determinante para el Canal 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 los estratos 2 y 3 con mayor interposición (3,75% cada una), las cuales incrementaron en número con respecto al reporte del primer semestre de 2018.

Adicionalmente, Canal Capital reitera que el registro de este dato no es una condicional para presentar las respuestas frente a las peticiones interpuestas, pero que al integrarse en el registro le permite al Canal 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 reflejan la necesidad de contar con la información precisa y uniforme tanto de la ubicación geográfica de los peticionarios como de su estrato socioeconómico, con el fin de establecer las mejoras necesarias a las herramientas con que cuenta el Canal para interacción frente a los contenidos emitidos.

3. CALIDAD Y OPORTUNIDAD

De la información registrada y analizada en los numerales anteriores, se realizó un muestreo por intervalos de cada mes y cada serie de peticiones por temas específicos, de estas se tomaron 63 peticiones que representan el 36% del total, las cuales permitieron evaluar la calidad y oportunidad de la respuesta. De las peticiones evaluadas se observó que 55 obtuvieron una respuesta apropiada y dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Sin embargo, se identificaron ocho (8) casos que presentan información incompleta o que no satisfacen en su totalidad la respuesta frente al requerimiento interpuesto por parte del ciudadano. En la tabla No. 2 se registra el análisis efectuado.

Tabla 2 Evaluación de la Calidad de la respuesta

Serie de la petición	No. Petición	Consulta	Respuesta Suministrada	Tipo Respuesta
Derecho de Petición de Interés General	1864472018	El ciudadano solicita espacio en el Canal para poner en conocimiento su queja sobre la vulneración de sus derechos en el ejercicio de su profesión.	Se asigna a un periodista del sistema informativo para que presente la petición al consejo de redacción y el cubrimiento está sujeto a la agenda y los recursos	Incompleta y/o No satisfactoria al No especificar el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	1863222018	El ciudadano solicita cubrimiento de su denuncia referente a una empresa de taxis que recauda depósitos para hacer entrega de vehículos en mal estado y posteriormente no realizar la devolución del dinero.	Se asigna a un periodista del sistema informativo para que presente la petición al consejo de redacción y el cubrimiento está sujeto a la agenda y los recursos	Incompleta y/o No satisfactoria al No especificar el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	1939002018	El ciudadano solicita la difusión de las capacitaciones brindadas por su fundación.	Se asigna a un periodista del sistema informativo para que presente la petición al consejo de redacción y el cubrimiento está sujeto a la agenda y los recursos	Incompleta y/o No satisfactoria al No especificar el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
Derecho de Petición de Interés Particular	1733362018	El ciudadano solicita el acompañamiento del Canal en una reclamación.	Se asigna a un periodista del sistema informativo para que presente la petición al consejo de redacción y el cubrimiento está sujeto a la agenda y los recursos.	Incompleta y/o No satisfactoria al No especificar el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	1857522018	El ciudadano, ex contratista del Canal solicita la investigación de la persona que promueve mala imagen de su nombre al área de Recursos Humanos.	Entre las políticas de Canal Capital está la de procurar un mejor ambiente para las personas que trabajan en este y se enfatizan los temas tratados desde el manual de convivencia en la procura de un ambiente de trabajo ideal.	No satisfactoria toda vez que no se hace el traslado pertinente para investigación del caso, ni se entrega una contestación que dé respuesta a la petición del ciudadano.
	2039752018	Exposición de denuncia sobre la falta de respuestas ante sus derechos de petición sobre diversos temas ante diversas entidades.	El equipo de la vocera del televidente se comunicó para otorgarle un espacio frente al cual el ciudadano no dispuso del tiempo. De manera	Incoherente, toda vez que la fecha de inicio de términos de la petición fue el 17 de agosto de 2018, por lo cual no coincide con lo

Serie de la petición	No. Petición	Consulta	Respuesta Suministrada	Tipo Respuesta
			adicional, se informa que el Director del Sistema Informativo dio respuesta a la petición el " <u>pasado jueves 13 de septiembre</u> "	manifestado en la respuesta.
Solicitud de acceso a la información	2545292018	Información sobre oferta institucional de Canal Capital para el programa Mejor Policía.	Servicios ofrecidos por la entidad, denominaciones, público al que se dirige, requisitos para acceder, entre otros para el programa "Mejor Policía"	No satisfactoria, toda vez que no refleja la respuesta esperada por el peticionario, en cuanto a la oferta de servicios ofrecidos por el Canal para el programa "Mejor Policía".
	2755432018	Se solicita información acerca de los estudios que soporten los contenidos dirigidos a la primera infancia en Canal Capital.	Se entrega información de la cuota de programación infantil, programas y horarios de emisión.	Incompleta y/o No satisfactoria toda vez que no se allegan los estudios requeridos por el ciudadano.

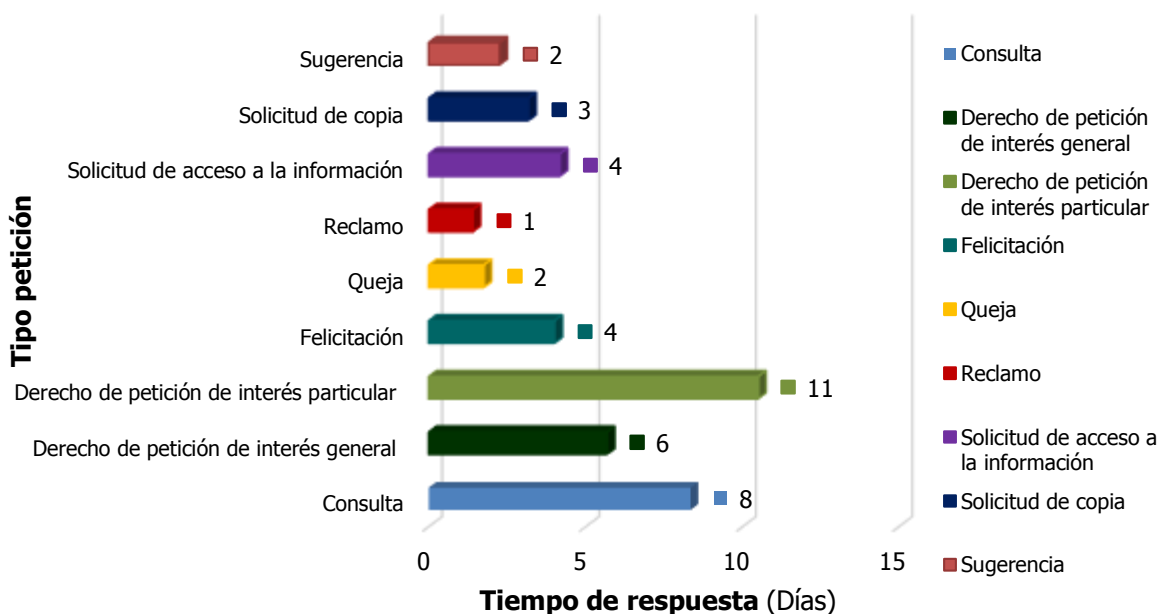
Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

Con lo anterior, se reitera la importancia de la definición e implementación de acciones correctivas frente al tipo de respuesta suministrada, con el fin de proporcionar a la ciudadanía información más completa y satisfactoria frente a sus requerimientos.

Por último, al evaluar los términos de oportunidad, se presentó que en el mes de diciembre los "Derechos de Petición de Interés Particular" sobrepasaron los días establecidos en la Ley 1755 de 2015 al remitir la contestación en tiempo promedio de 17 días. Sin embargo, se establece a modo general 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 radicadas en el Canal se encuentran dentro de los términos establecidos por la Ley en mención.

Para el seguimiento de PQRS del segundo semestre de 2018, se efectúa la compilación de los tiempos de respuesta y se presentan los resultados obtenidos, en la gráfica No.10.

Gráfica 10 Términos de Solución de los Requerimientos



Fuente: Reporte semestral SDQS – Bogotá te escucha

4. CONCLUSIONES

- La información reportada en el presente informe corresponde al análisis de información efectuado por el área de servicio al ciudadano del Canal en sus informes mensuales, así como de los reportes suministrados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”; de esta forma fue posible verificar 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 los reportes emitidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”, es probable que se presenten variaciones en los datos finales, respecto al consolidado final de PQRS efectuado para este informe.
- La evaluación de calidad y oportunidad si bien refleja que la entidad continúa trabajando en pro de la mejora de las contestaciones que se entregan a la ciudadanía, en cuanto a su calidad y oportunidad, se siguen observando debilidades frente a las respuestas otorgadas en cuanto a solicitudes remitidas a la Dirección Operativa, así como el área de Recursos Humanos, dado que estas son incompletas o no satisfactorias para el ciudadano.
- Se evidenció que los informes mensuales vienen presentando mejoras frente al reporte de información de PQRS ingresadas al Canal, teniendo en cuenta las recomendaciones en cuanto a la

identificación de la duplicidad de registro en los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te escucha”.

5. RECOMENDACIONES

- Establecer y mejorar los controles frente a las respuestas otorgadas por el Canal a las diversas peticiones que involucren contestación de las diferentes áreas del Canal, con el fin de optimizar su calidad, toda vez que dichas respuestas se remiten a la ciudadanía de manera incompleta, incoherente y/o no satisfactoria respecto a las solicitudes realizadas.
- Incluir la evaluación de calidad de respuesta de los requerimientos ingresados al Canal en los informes mensuales, 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.
- Precisar la información contenida en los informes mensuales emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de entregar información clara a la ciudadanía.
- Establecer los lineamientos u orientaciones generales en lo referente a la calidad y oportunidad que deben tener en cuenta las diferentes áreas para dar contestación a las peticiones que sean de su competencia.
- Fortalecer la cultura de registro de ubicación y estrato del peticionario dentro de los diversos canales de comunicación, de manera que el Canal pueda diseñar e implementar estrategias de acercamiento y oportunidades de mejora en su interacción con los ciudadanos que consumen los servicios ofrecidos.
- Ejecutar las acciones de mejora a que haya lugar sobre el servicio de chat dispuesto en la página web del Canal, con el fin de que los requerimientos ingresados por este obtengan la atención, trámite y respuesta esperada por los ciudadanos.

Firma en documento original disponible en la Oficina de Control Interno

NÉSTOR FERNANDO AVELLA AVELLA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO