

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

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo normado 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" aprobado para el Canal en comité SIG del 29 de septiembre de 2017, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información - PQRS 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 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.

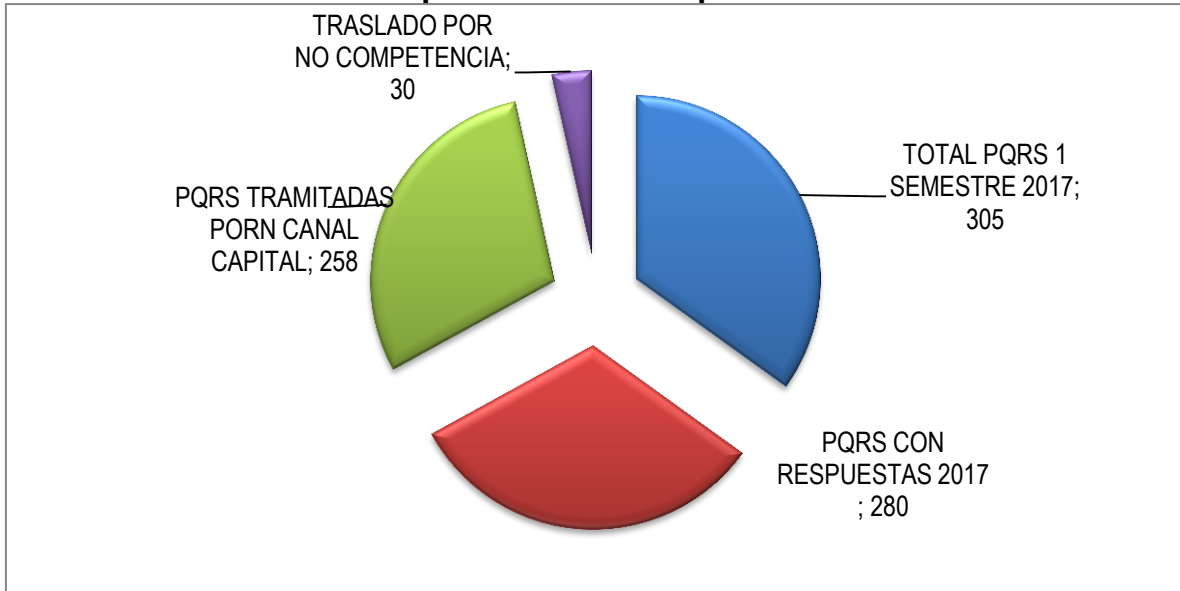
El presente informe abarca el seguimiento a las PQRS recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2017 (1 de enero al 30 de Junio). Se elaboró con base en los informes mensuales que se encuentran publicados en la Página Web y el reporte arrojado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones los cuales se analizaron y se relacionaron entre sí para identificar su coherencia.

2. INFORME SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2017

2.1 Requerimientos generales recibidos por la entidad

En el primer semestre del año 2017 se recibieron un total de 305 requerimientos, de los cuales es importante tener en cuenta que en lo referente a los meses de enero y febrero de 2017 tienen un rezago, el mes de enero de 5 PQRS y el mes de febrero de 12 PQRS. Por otro lado del total de requerimientos enviados al Canal el 10,4% (30 PQRS) corresponde a traslados por no ser competencia del Canal Capital, así mismo, del total de las PQRS realizadas al Canal, el 94,42% (correspondientes a las 288 PQRS efectivas sin rezagos) fueron tramitadas por la empresa, el 5,58% restante (17 PQRS) corresponde a las variaciones en los rezagos de los meses de enero y febrero del año 2017. La anterior información puede ser apreciada de forma más detallada en la gráfica No. 1:

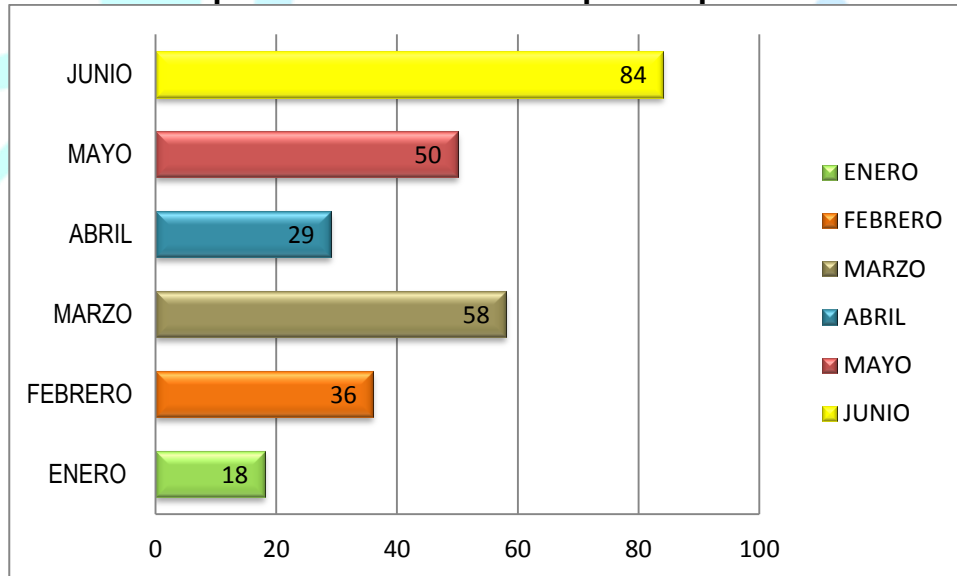
Grafica No. 1 Requerimientos totales primer semestre 2017



Fuente: Informes SDQS Canal Capital enero-junio de 2017

Así mismo, es importante tener en cuenta que las solicitudes realizadas al canal tuvieron variaciones representativas en cada mes del primer semestre del año, tal como se aprecia en la gráfica No. 2:

Grafica No. 2 Requerimientos discriminados por mes primer semestre 2017



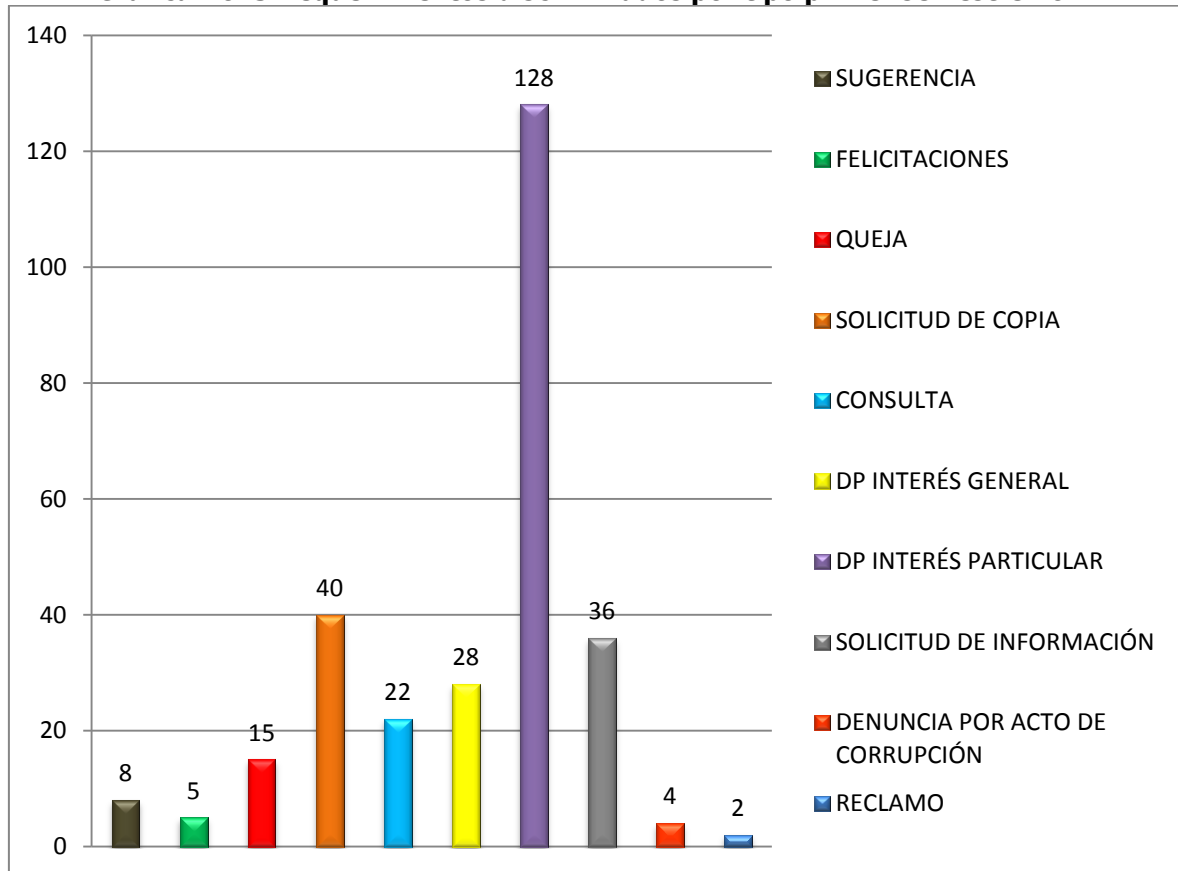
Fuente: Informes SDQS Canal Capital enero-junio de 2017

Como se puede apreciar en la gráfica 2 en el primer semestre de 2017 se presentó un aumento en la radicación de PQRs enviadas al Canal Capital en lo corrido del año, dicho aumento fue del 282% entre los meses de enero y junio, esto obedece principalmente al fortalecimiento de los medios de comunicación digitales al acceso de la ciudadanía, así como al nuevo sistema de registro de

información que contempla la totalidad de las acciones interpuestas por la ciudadanía hacia el Canal cubriendo llamadas, peticiones presenciales, peticiones digitales, correo electrónico y la sección de atención en línea de la página web del canal entre otras.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, a continuación se presenta una relación por tipología de la cantidad de PQRS interpuestas en el primer semestre de 2017 en el Canal Capital

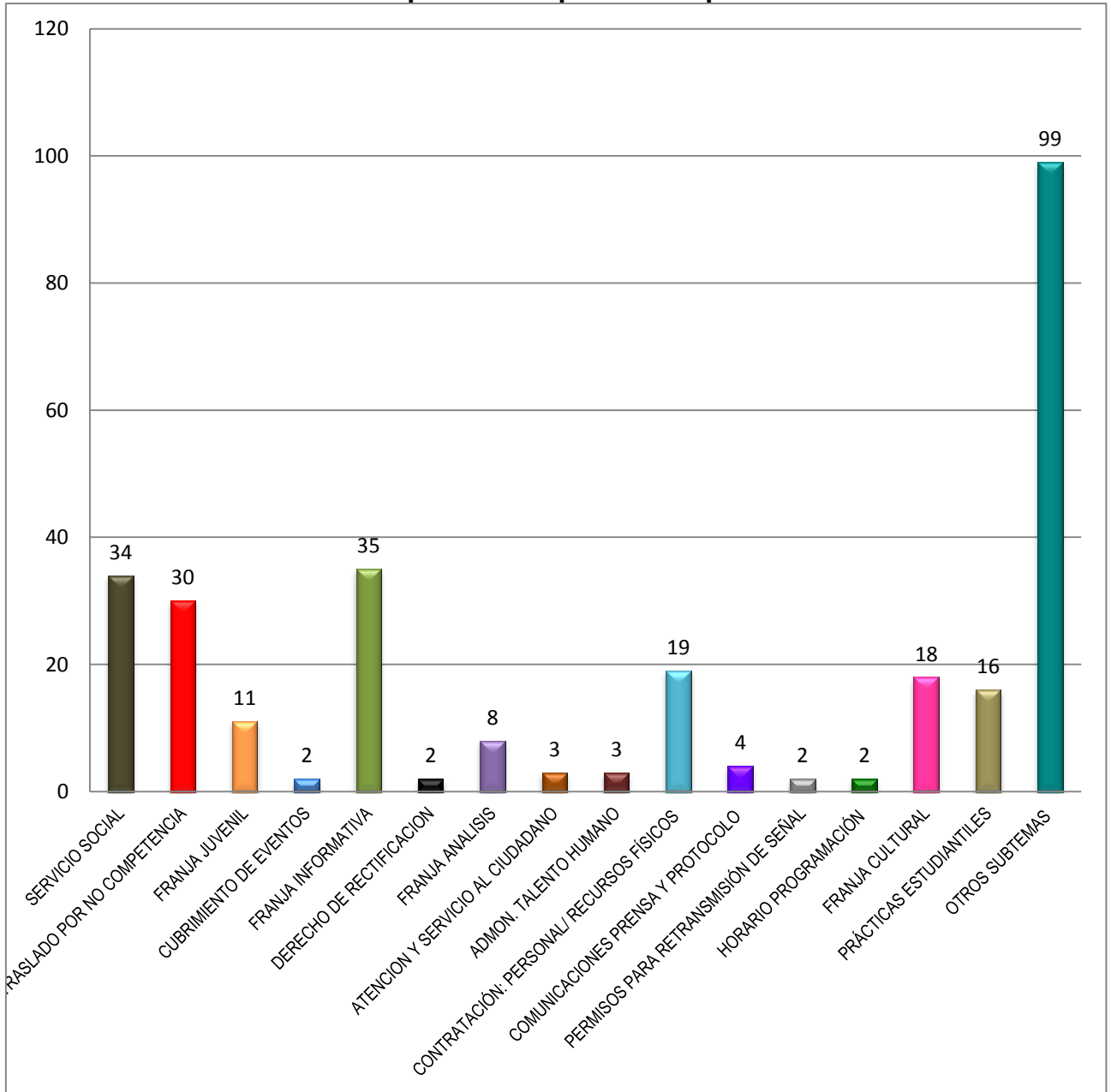
Grafica No. 3 Requerimientos discriminados por tipo primer semestre 2017



Fuente: Informes SDQS Canal Capital enero-junio de 2017

Como se puede apreciar en el gráfico No. 3, la mayor cantidad de requerimientos corresponden a Derechos de Petición de interés particular con un 44,44%, seguido de solicitudes de copia con un 19,89%, solicitud de información con un 12,50%, derechos de petición de interés general 9,72%, consultas 7,64%, quejas 5,21%, sugerencias 2,78%, felicitaciones 1,74%, denuncia por actos de corrupción 1,39% y reclamos 0,69%. Lo anterior permite identificar dos aspectos relevantes a tener en cuenta: los Derechos de Petición de interés particular fueron los más tramitados en el Canal Capital en el primer semestre del año 2017 lo que evidencia un acercamiento de la ciudadanía a los canales de contacto de la empresa y la necesidad de promover el conocimiento de la programación y el funcionamiento del Canal a todo el público, así mismo las solicitudes de copias ocuparon el segundo lugar resaltando el posicionamiento del servicio de copias de material que presta el canal.

Gráfica No. 4 Requerimientos por temas específicos



Fuente: Informes SDQS Canal Capital enero-junio de 2017

Como se puede apreciar en el gráfico No. 4, la mayor cantidad de solicitudes corresponden a otros subtemas (34,38%) esto en gran parte porque de las categorías generales manejadas en el Canal para tramitar la información de PQRS, existen muchas solicitudes de información que son categorizadas de esta forma por no tener relación con las de mayor tendencia generalmente interpuestas en la empresa. De igual forma siguen en nivel de incidencia las PQRS asociadas a la franja informativa (12,15%), Servicio Social (11,81%) y traslado por no competencia (10,42%), estas últimas requieren especial atención debido a que son en gran medida un número importante de PQRS que son atendidas en este aspecto y se considera necesario que se generen mecanismos

que permitan canalizar o re direccionar a los peticionarios a las entidades responsables sin que esto se convierta en una tarea adicional para el canal. Las peticiones siguientes corresponden con información sobre contratación de personal y recursos físicos de la entidad (6,60%), franja cultural (6,25%) y prácticas estudiantiles (5,56%), seguido de solicitudes en menor escala sobre franja juvenil (3,82%) franja análisis (2,78%), comunicaciones, prensa y protocolo (1,39%) y por último atención y servicio al ciudadano y administración del talento humano (1,04% cada una). Por último las categorías que menor número de solicitudes tuvieron en el primer semestre de 2017 fueron cubrimientos de eventos, derecho de rectificación permisos para retransmisión de señal y horario de programación (0,69% cada uno).

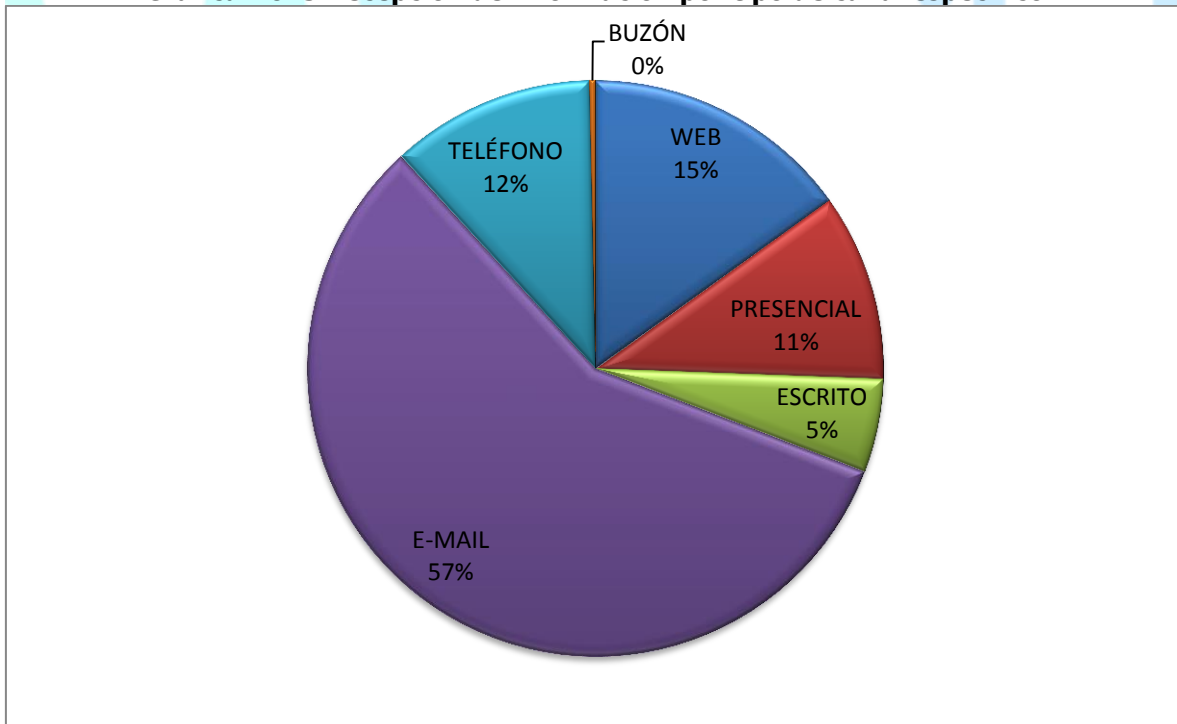
Es importante resaltar que para el presente informe se detectaron un mayor número de categorías identificadas por el área de servicio al ciudadano del Canal, lo que permite tener mayor claridad respecto al enfoque que debe tener la empresa frente a la atención de PQRS interpuestas por los ciudadanos.

2.2 CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS DEL CANAL :

2.2.1 Tipos de canales de recepción de información

La información expuesta en el numeral anterior fue obtenida de los informes de PQRS efectuados por la auxiliar de servicio al ciudadano del Canal, esta a su vez obtiene la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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. 5 Recepción de información por tipo de canal específico



Fuente: Informes SDQS Canal Capital enero-junio de 2017

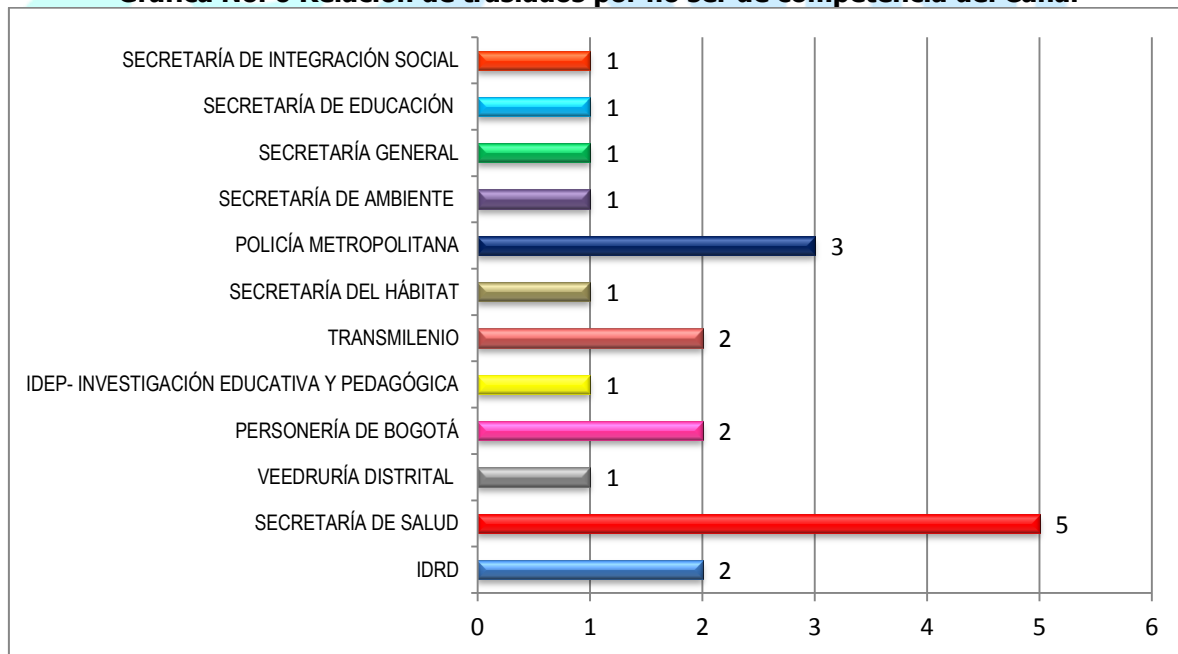
Como se puede apreciar en la gráfica No. 5, el mayor canal de comunicación por el cual fueron recibidas las PQRS fue el email ccapital@canalcapital.gov.co, el cual ha sido uno de los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos (175 solicitudes del total recibidos en el primer semestre de 2017), en segunda instancia se evidencia el contacto web a través del botón envíenos un mensaje ubicado en la página web del canal parte inferior derecha (46 solicitudes del total recibidos en el primer semestre de 2017), el teléfono ocupó el tercer puesto en incidencia de uso como canal de contacto por parte de los ciudadanos (35 solicitudes efectuadas en el primer semestre), de forma presencial se recibieron 32 solicitudes quedando en tercer lugar dentro de la relación final, las solicitudes por escrito y a través del buzón de sugerencias ocuparon el último lugar (16 solicitudes escritas y 1 a través del buzón de sugerencias), evidenciando claramente que son los canales de comunicación que menos utiliza la ciudadanía.

Si se hace una análisis con periodos anteriores es posible determinar que los canales e-mail y web son los más utilizados principalmente por el fortalecimiento que ha tenido tanto la página web como la oficina de atención al ciudadano del Canal, mostrando claramente un fortalecimiento en la gestión del Canal con la ciudadanía.

2.3 TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

En el siguiente gráfico es posible identificar los traslados totales efectuados en el Canal Capital en el primer semestre del año 2017 (exceptuando los meses de enero y febrero por no contar con la información correspondiente):

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



Fuente: Informes SDQS Canal Capital enero-junio de 2017

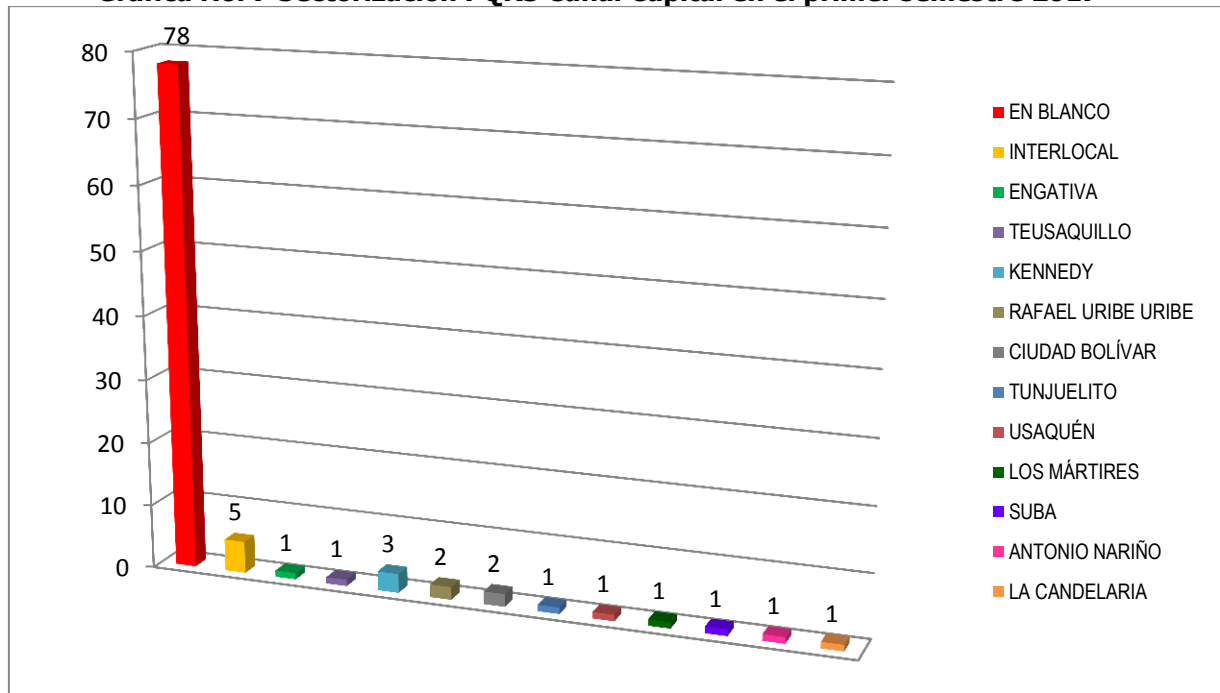
Como se puede apreciar en el gráfico No. 6 la mayor cantidad de traslados por competencia se hicieron a la Secretaría de Salud de la Ciudad (23,81%), seguido por la policía metropolitana de Bogotá (14,29%), y por Transmilenio, la personería de Bogotá y el IDRD (9,52% cada uno), las

demás devoluciones se mantuvieron en 4,76%. Es importante resaltar que si bien no es una cantidad representativa de traslado por no competencia (21 en total) frente a la cantidad de PQRS recibidas por el canal en el primer semestre de 2017, si es importante que se brinde orientación a la ciudadanía frente a las solicitudes planteadas y que entidad puede brindarles mejor información al respecto, esto con el fin de lograr reducir al máximo dichos traslados.

2.4 Identificación de población requirente

Si bien el ejercicio de categorización por zona y por nivel socioeconómico (estrato) no es utilizado frecuentemente en el Canal, en lo corrido del primer semestre se pudo obtener la información que se presenta en las siguientes gráficas:

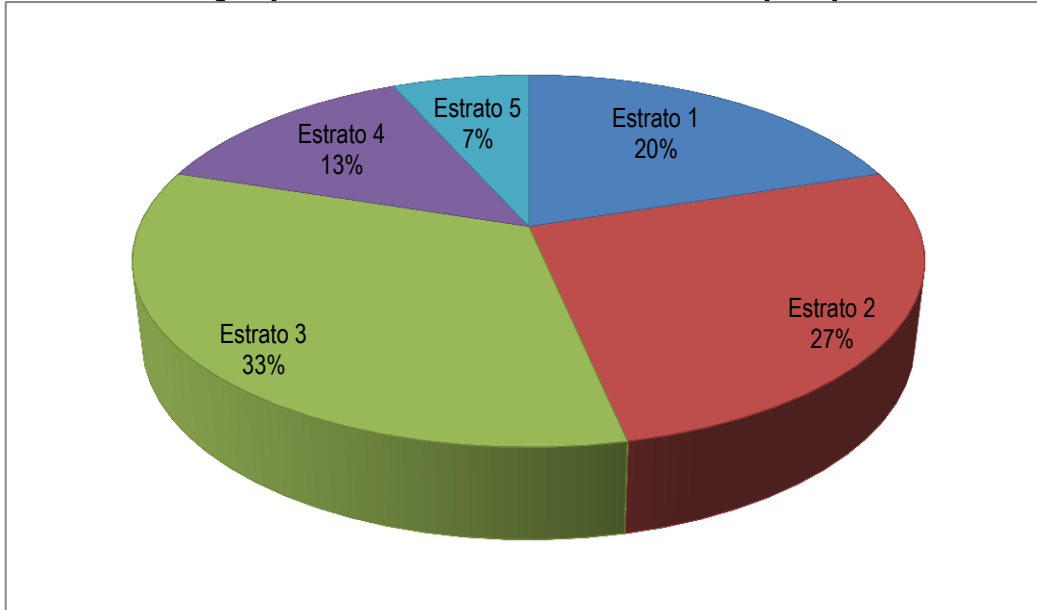
Gráfica No. 7 Sectorización PQRS Canal Capital en el primer semestre 2017



Fuente: Informes SDQS Canal Capital marzo-junio de 2017

En el gráfico No. 7 se identifica claramente que la población que más hizo uso de los canales de comunicación de la entidad para tramitar sus solicitudes no reportó su zona de ubicación, y los peticionarios que lo hicieron no superan las 20 solicitudes del total efectuadas en el primer semestre de 2017, esto refleja una necesidad importante de categorizar a los requirentes del Canal, por ende es importante que se empiece a reportar la información de localidad con el fin de que la entidad logre tener un mayor conocimiento de las zonas dónde más son solicitados los servicios del Canal en cuanto a las PQRS generadas.

Gráfica No. 8 PQRS por estrato socioeconómico Canal Capital primer semestre 2017



Fuente: Informes SDQS Canal Capital marzo-junio de 2017

En la gráfica No. 8 se aprecia claramente que el estrato de la población casi no se utiliza como un factor determinante frente a la radicación de PQRS por cualquiera de sus canales de comunicación, de esta forma, es posible apreciar que los requirentes que solicitaron información por parte del Canal están en los estratos 1, 2 y 3 (3, 4 y 5 solicitudes respectivamente) en este contexto es importante resaltar que la entidad no tiene este dato como una condicional obligatoria para atender la solicitudes de los ciudadano, lo cual se considera necesario para reconocer de forma real el nivel socioeconómico de la población que solicita información a Canal Capital y de esta forma establecer estrategias basadas para hacer un acercamiento con los estratos sociales que menos requieren información.

En términos generales la información de las gráficas 7 y 8 muestra claramente la necesidad de contar con la información detallada y uniforme tanto de la ubicación geográfica de los peticionarios como de su estrato socioeconómico por tanto son herramientas necesarias para caracterizar a la población y los tipos de PQRS que presentan a la entidad.

3. 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 primer semestre de 2017 se evidenciaron 5 felicitaciones para el canal a través de los diversos mecanismos de información, de esta forma es importante resaltar este factor debido a que para la entidad es un elemento nuevo recibir felicitaciones por los medios de contacto dispuestos a la ciudadanía.

La información de los meses de enero y febrero genera variaciones respecto a los meses posteriores en materia de presentación de los resultados finales, lo que hace necesario ampliar el

análisis de información de estos dos meses, sin embargo, los informes subsiguientes presentan un análisis más profundo de la información lo que permite interpretar de forma más amplia los resultados obtenidos.

Debido a las variaciones en la presentación de los informes mensuales (enero y febrero respecto a los demás meses del año) es posible que se presenten variaciones en los datos finales, esto principalmente porque el análisis de la información presentada tuvo enfoques distintos lo que claramente dificulta el ejercicio de Control Interno de hacer el análisis consolidado del semestre.

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.

4. RECOMENDACIONES

Es importante que se maneje un lenguaje claro y concreto respecto a las cantidades de PQRS recibidas en cada mes con el fin de tener similitud en la tipología de información reportada cada mes y de esta forma al realizar el análisis consolidado no tener problemas de interpretación de la información.

Se recomienda que se maneje una estructura similar en cada mes, es decir, que se tengan unos temas claves y que estos sean analizados de forma periódica con el fin de lograr manejar criterios unificados para el análisis consolidado.

El informe de PQRS no solo permite conocer el estado de las solicitudes realizadas al Canal Capital sino que permite identificar puntos débiles o aspectos a mejorar en materia de comunicación con la ciudadanía, por lo que es importante que se logre dar un enfoque representativo frente a estos aspectos con el fin de mejorar y potenciar al máximo los canales de comunicación con la ciudadanía ya que esto brinda un valor agregado importante a la entidad.

Las conclusiones y recomendaciones mensuales deberían enfocarse más en la gestión mensual y los puntos tanto débiles como fuertes en este tema, en ese sentido se recomienda que se dé un enfoque más puntual y que de claridad frente a las necesidades a fortalecer por parte del Canal en estos aspectos ya que de esta forma es posible poder contribuir con una mejor gestión de las PQRS.

Se recomienda que se analicen factores internos que puedan incidir en el resultado mensual de la relación y tipología de PQRS recibidas por el canal y de competencia propia del mismo.



IVONNE ANDREA TORRES CRUZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO