





| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| 1. TÍTULO DEL INFORME | 3 |
| 2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO | 3 |
| 3. AUDITORES | 3 |
| 4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO..... | 3 |
| 5. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO | 3 |
| 6. METODOLOGÍA..... | 3 |
| 7. DESARROLLO..... | 4 |
| 7.1. Seguimiento a las PQRS registradas en el segundo cuatrimestre de 2025 | 4 |
| 7.1.1. Peticiones registradas en Canal Capital | 4 |
| 7.1.2. Canales de interacción..... | 5 |
| 7.1.3. Tipología o modalidades | 6 |
| 7.1.4. Subtemas más reiterados | 7 |
| 7.1.5. Traslado por no competencia..... | 7 |
| 7.1.6. Subtema de veedurías ciudadanas | 8 |
| 7.1.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado | 8 |
| 7.1.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología | 8 |
| 7.1.9. Participación por localidad | 9 |
| 7.1.10. Participación por estrato y tipo de requirente..... | 10 |
| 7.1.11. Calidad del requirente..... | 10 |
| 7.1.12. Calidad de las respuestas..... | 10 |
| 7.1.13. Respuesta de peticiones anónimas | 12 |
| 8. OBSERVACIONES | 13 |
| 9. CONCLUSIONES..... | 13 |
| 10. RECOMENDACIONES | 13 |



| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Subtemas segundo semestre - PQRS | 7 |
| Tabla 2 Registro de traslados - segundo semestre | 7 |
| Tabla 3 PQRS cerradas en el segundo semestre 2025..... | 8 |
| Tabla 4 Participación por localidad | 9 |
| Tabla 5 Participación por estrato | 10 |
| Tabla 6 Calidad del requirente - Segundo semestre..... | 10 |
| Tabla 7 Evaluación de calidad de las respuestas | 11 |

Índice de gráficos

| | |
|---|---|
| Gráfico 1 Peticiones segundo semestre 2025 | 4 |
| Gráfico 2 Comparación segundo semestre 2024 - 2025 | 5 |
| Gráfico 3 Canales de atención PQRS..... | 6 |
| Gráfico 4 Tipología PQRS segundo semestre | 6 |
| Gráfico 5 Promedio tiempo respuesta PQRS - Segundo semestre | 9 |

| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

1. TÍTULO DEL INFORME

Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS, segundo semestre de 2025.

2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS gestionadas por Canal Capital en el segundo semestre de la vigencia 2025 [comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025].

3. AUDITORES

Jizeth Hael González Ramírez – Contratista Oficina de Control Interno.

4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Presentar los resultados del seguimiento a la calidad y oportunidad (términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015) de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2025, gestionadas por los canales oficiales dispuestos por Canal Capital.



5. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Abarca las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2025 [del 1 de julio al 31 de diciembre] a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te escucha”, de conformidad con los términos 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”* en atención a lo requerido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

6. METODOLOGÍA

Se adelantó la solicitud de información correspondiente a las bases de datos mediante las cuales se adelanta el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS en Canal Capital, mediante correo electrónico del 31 de diciembre de 2025. Así mismo, se adelantó la consulta de la información consolidada en los informes mensuales publicados en el botón de transparencia de la entidad: <https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/4-10-informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>.

Para el análisis de calidad de las respuestas entregadas por parte de la entidad, se tomó una muestra de diez (10) peticiones de tipo: Quejas y reclamos, sobre las cuales se verifico la claridad, con estado: Imprecisas, debido a debilidades encontradas y Precisas, teniendo en cuenta que se dio respuesta a lo requerido por el peticionario.

| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

7. DESARROLLO

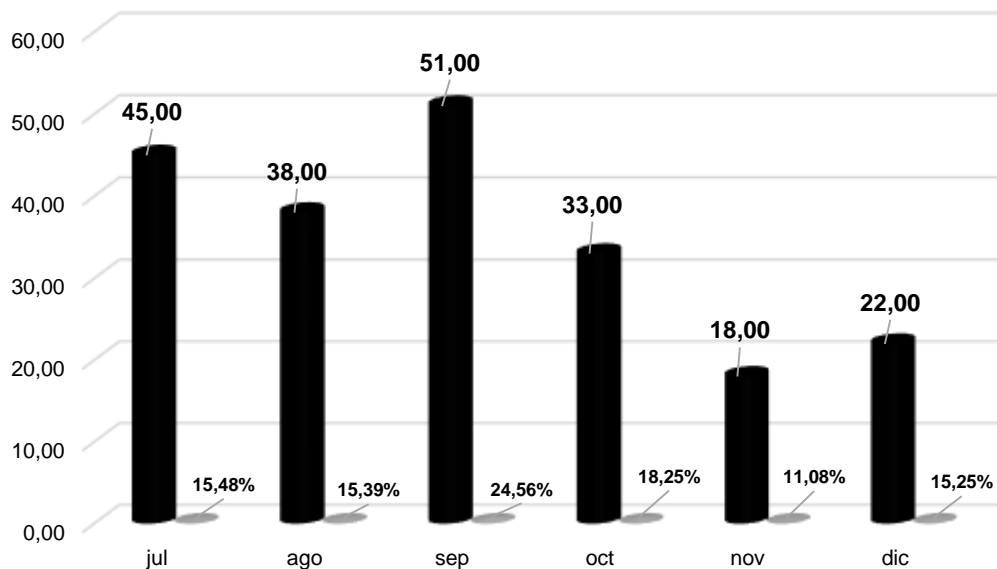
7.1. Seguimiento a las PQRS registradas en el segundo cuatrimestre de 2025

Se toma como base del presente informe el reporte de peticiones registradas ante Canal Capital durante el segundo semestre de 2025 (1 de julio al 31 de diciembre de 2025), las cuales suman (207), respecto a las cuales se efectuó la siguiente gestión:



7.1.1. Peticiones registradas en Canal Capital

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se evidenció que el mayor número de peticiones se registró para julio (45) y septiembre (51) las cuales representan el 40.3% de las peticiones gestionadas; así mismo, en los meses en los cuales se tramitó un menor número fueron noviembre (18) y diciembre (22), las cuales representan el 26.33% del total, como se presenta a continuación:

Gráfico 1 Peticiones segundo semestre 2025

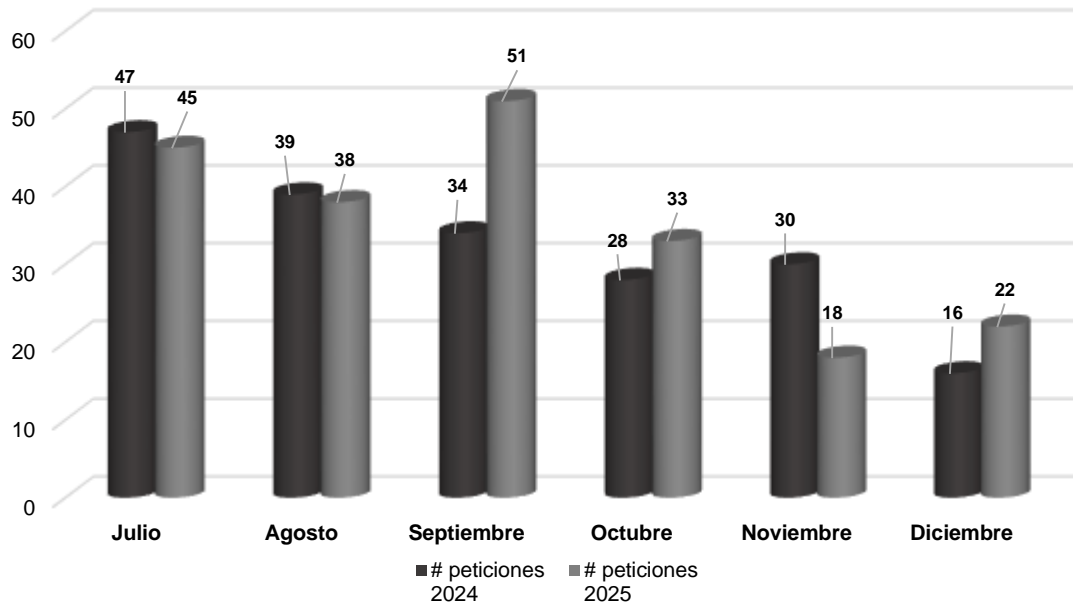


Las cifras registradas en los informes mensuales publicados en el botón de transparencia de la página web de Canal Capital, en el numeral 4.10.1.1. [<https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/4-10-informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/4-10-1-informe-en-materia-de-seguimiento-sobre-las-quejas-y-reclamos/4-10-1-1-vigentes/>] son coherentes con el reporte de información generado del Sistema Bogotá Te escucha – BTE (base del presente informe).

| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Adicionalmente, se registra un incremento de trece (13) peticiones entre el segundo semestre de las vigencias 2024 y 2025, las cuales se concentran en mayor volumen en septiembre, octubre y diciembre, como se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico 2 Comparación segundo semestre 2024 - 2025



7.1.2. Canales de interacción

Canal Capital cuenta con los siguientes canales de atención publicados en la página web de la entidad [\[https://www.canalcapital.gov.co/institucional/11-atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/11-3-canales-de-atencion-y-pida-una-cita/11-3-1-canales-de-atencion/\]](https://www.canalcapital.gov.co/institucional/11-atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/11-3-canales-de-atencion-y-pida-una-cita/11-3-1-canales-de-atencion/):

- **Presencial:** Avenida El Dorado No. 66 – 63 piso 5º -Bogotá
- **Telefónico:** 4578300 Ext. 5013 – 320 9012473
- **Escrito:** Avenida El Dorado No. 66 – 63 piso 5º -Bogotá
- **Correo electrónico:** ccapital@canalcapital.gov.co
- **Virtual:** Chat en línea www.canalcapital.gov.co
- **BTE:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Por lo que, dado lo gestionado respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se observó que el mayor número fue registrado vía e-mail, seguido por el canal web. Lo anterior, se presenta en el siguiente gráfico.



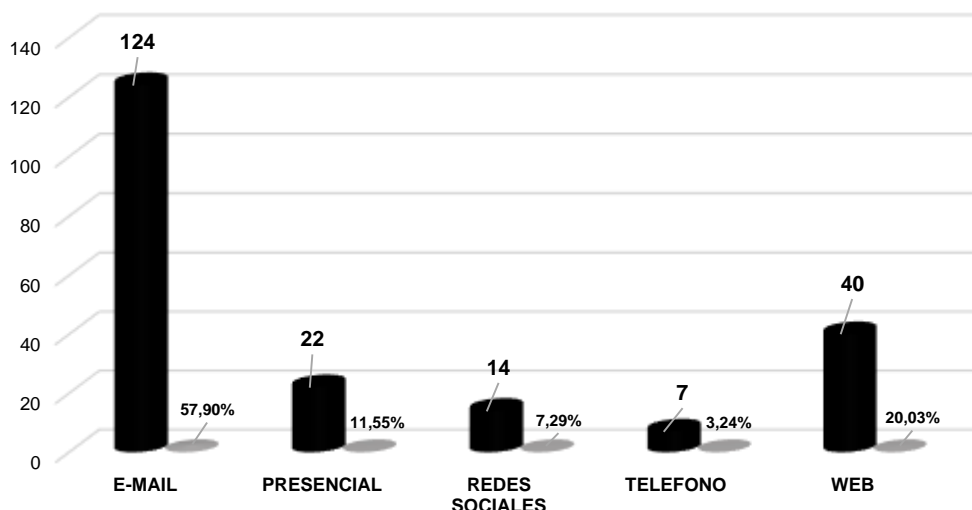
| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

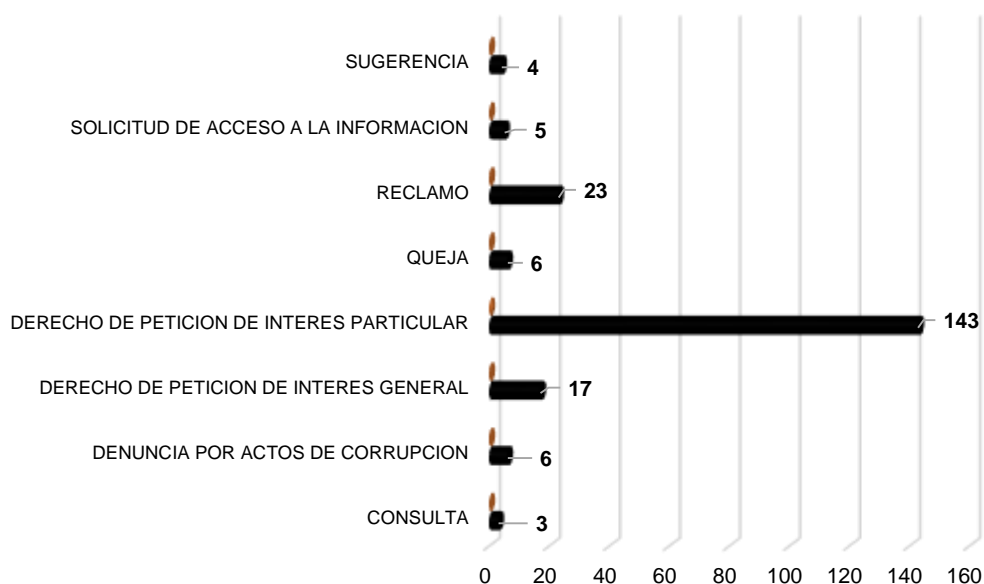
Gráfico 3 Canales de atención PQRS





7.1.3. Tipología o modalidades

Las (207) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS registradas en Canal Capital, se clasificaron en ocho (8) categorías, dentro de las cuales se observa que el mayor número corresponde a Derechos de petición de interés particular (143), representadas en el 69.44% del total, y, que la menor cantidad pertenece a las consultas (3) representadas en el 1.34%. Lo anterior, se refleja en el gráfico 4.

Gráfico 4 Tipología PQRS segundo semestre



| | | | |
|---|------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

7.1.4. Subtemas más reiterados

Del total de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS registradas en Canal Capital con respuesta definitiva durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se evidenció que el mayor número pertenece a “Participación en programas” [89], seguido de “Temas administrativos y financieros” [27], las cuales representan el 61.69% del total tramitado por la entidad. Lo descrito, se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 1 Subtemas segundo semestre - PQRS



| Subtemas | Cantidad | Porcentaje |
|---|------------|----------------|
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 5 | 2,75% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 2 | 1,55% |
| CUBRIMIENTO DE EVENTOS | 8 | 3,77% |
| NO REALIZAR UN ACTO PROPIO DE SUS FUNCIONES | 1 | 0,43% |
| PARTICIPACION EN PROGRAMAS | 89 | 48,01% |
| PROGRAMACION GENERAL | 19 | 10,32% |
| PROYECTOS DE TELEVISION | 7 | 3,98% |
| SENAL DE TELEVISION | 1 | 0,54% |
| SERVICIO SOCIAL | 16 | 8,88% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 27 | 13,68% |
| TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL | 4 | 2,21% |
| VISITA TECNICA/ADMINISTRATIVAS/EDUCATIVAS | 8 | 3,87% |
| Total general | 187 | 100,00% |

7.1.5. Traslado por no competencia

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se efectuó el traslado de ocho (8) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS que en su mayoría corresponde a Entidades Nacionales y la secretaría Distrital de Gobierno, lo cual se desglosa a continuación.

Tabla 2 Registro de traslados - segundo semestre

| Entidad Traslado | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|----------------|
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP | 1 | 8,72% |
| ENTIDAD NACIONAL | 3 | 38,95% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA | 1 | 10,70% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE | 1 | 17,66% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | 2 | 23,97% |
| Total general | 8 | 100,00% |

| | | | |
|---|------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

7.1.6. Subtema de veedurías ciudadanas

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, tanto en los informes mensuales emitidos por el área de relacionamiento con la ciudadanía, así como del reporte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, no se registraron para Canal Capital peticiones con temas relacionados a veedurías ciudadanas.

7.1.7. Cierre de peticiones en el periodo evaluado

Del total de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS registradas en Canal Capital para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se adelantó el cierre de (187) por respuesta definitiva en el “*periodo actual*” por parte de las dependencias identificadas en la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Lo anterior, se refleja en la siguiente tabla:

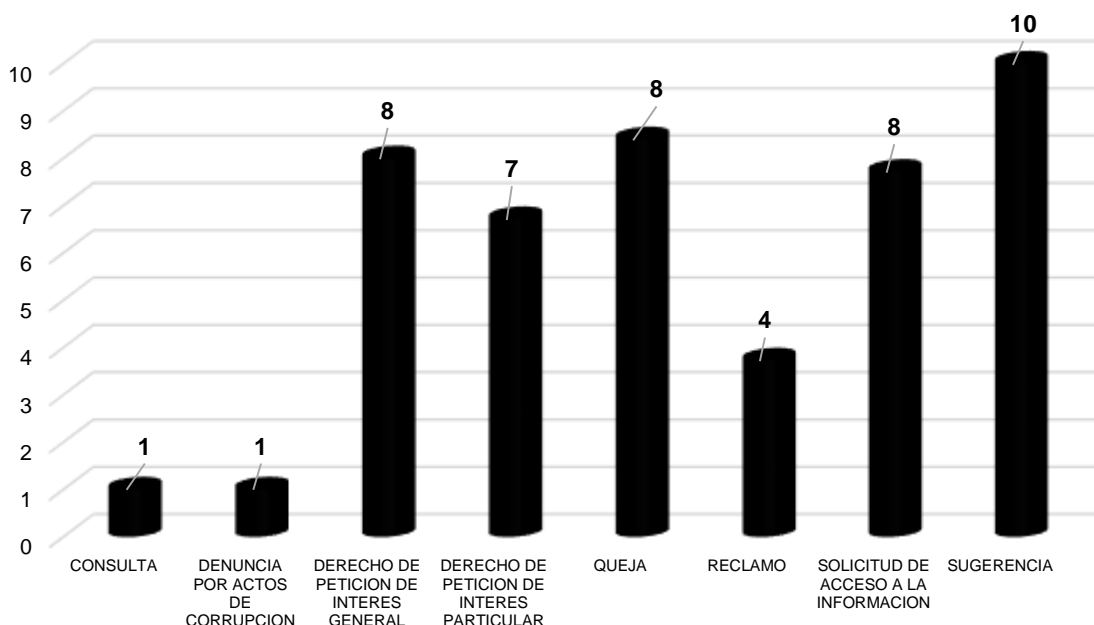
Tabla 3 PQRS cerradas en el segundo semestre 2025

| Dependencia | P. Actual | P. Anterior |
|-------------------------------|------------|-------------|
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | - |
| SECRETARIA GENERAL | 130 | 56 |
| Total general | 131 | 56 |

7.1.8. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Dado lo indicado tanto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como de lo referenciado en el numeral 11.2 Términos para resolver las solicitudes de la ciudadanía del ARCC-MN-001 Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, versión 14 del 18 de diciembre de 2025, las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS -en promedio- cumplen con los plazos determinados, lo cual se evidencia en el siguiente gráfico:

Gráfico 5 Promedio tiempo respuesta PQRS - Segundo semestre





Lo anterior, es coherente con la información reportada en el cuadro de seguimiento del área de relacionamiento con el ciudadano [AAUT-FT-008], en el cual se registra el estado de estas.

7.1.9. Participación por localidad

Teniendo en cuenta la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS allegadas a Canal Capital, el 93.23% del total no registra información respecto a la localidad, lo cual se registra “*En Blanco*”; de igual manera, se registra que la localidad de Usaquén [1.39%] registró el mayor número de peticiones radicadas ante Canal Capital, seguido de Santa Fe [1.08%]. Lo anterior, se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 4 Participación por localidad

| Localidad | Cantidad | % |
|---------------------|----------|-------|
| 01 - USAQUEN | 2 | 1,39% |
| 03 - SANTA FE | 2 | 1,08% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 1 | 0,51% |
| 08 - KENNEDY | 1 | 0,47% |
| 09 - FONTIBON | 1 | 0,38% |
| 10 - ENGATIVA | 1 | 0,35% |
| 11 - SUBA | 1 | 0,32% |
| 15 - ANTONIO NARINO | 1 | 0,47% |
| 17 - LA CANDELARIA | 2 | 1,04% |

| | | | |
|---|------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Localidad | Cantidad | % |
|-------------------------|------------|----------------|
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 2 | 0,76% |
| (en blanco) | 193 | 93,23% |
| Total general | 207 | 100,00% |

7.1.10. Participación por estrato y tipo de requirente

Para el segundo semestre de la vigencia 2025, se evidenció que el 58.61% de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS no indican información del estrato al momento de registro -el dato presenta una disminución respecto a la vigencia anterior-; así mismo, se observa que dentro de las peticiones que cuentan con estrato, el mayor número corresponde al dos (2) con el 16.51% y tres (3) con el 15.48%. Lo anterior, se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 5 Participación por estrato

| Estrato | Cantidad | % |
|----------------------|------------|----------------|
| 1 | 7 | 3,64% |
| 2 | 34 | 16,51% |
| 3 | 35 | 15,48% |
| 4 | 10 | 5,25% |
| 6 | 1 | 0,51% |
| (en blanco) | 120 | 58,61% |
| Total general | 207 | 100,00% |

7.1.11. Calidad del requirente



Del total de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS registradas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se identificó que el 89.18% de los peticionarios se encuentran identificados [Personas naturales y jurídicas] y el 10.82% se registran como anónimos. Lo cual se presenta en la tabla 6.

Tabla 6 Calidad del requirente - Segundo semestre

| Calidad | Cantidad | % |
|----------------------|------------|----------------|
| Identificado | 185 | 89,18% |
| Anónimo | 22 | 10,82% |
| Total general | 207 | 100,00% |

7.1.12. Calidad de las respuestas

Para la evaluación de calidad de las respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS, se tomaron las peticiones de las tipologías: quejas y reclamos, se tomó una muestra de diez (10) peticiones respecto a las cuales se consultó el archivo del área de relacionamiento

| | | | |
|---|------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |



con el ciudadano y el Sistema Bogotá Te escucha – BTE, de lo cual se obtuvo que:

- (4) calificadas como **precisas** por registrar la respuesta requerida por el peticionario.
- (4) calificadas como **imprecisas** teniendo en cuenta las debilidades identificadas en la respuesta registrada.
- (1) registrada y trasladada a la entidad competente.
- (1) Sobre la cual no fue posible establecer evaluación por falta de soportes.

Dado lo anterior, se registra en la siguiente tabla el resumen de las peticiones verificadas.

Tabla 7 Evaluación de calidad de las respuestas



| Número petición | Solicitud | Respuesta |
|---|--|---|
| 5706832025 Respondida bajo radicado 5707252025 | Oferta institucional para participación en la inauguración de la casa cultural Cocora. | Precisa , se observa el contexto por el cual Canal Capital no puede participar en la invitación allegada. Se recomienda que para tener el resultado esperado en las peticiones se sintetice la idea principal al inicio. |
| 6444912025 | Se denuncia el no reflejo del pago de medidas correctivas. | Se adelanta traslado por parte de la entidad a Secretaría de Movilidad, dada la competencia. |
| 3879262025 | Denuncia por posibles actos de corrupción. | Precisa , Se adelanta la remisión de la respuesta por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario en la plataforma de Bogotá Te Escucha; sin embargo, no se evidencia en el archivo del área de Relacionamento con la ciudadanía el radicado y demás documentos respecto a la gestión de dicha queja. De manera adicional, se recomienda verificar los lineamientos establecidos en la Guía AAUT-GU-001, ya que se indica que: <i>"Para atender o dar respuesta a requerimientos sobre denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción o temas administrativos, la persona encargada de la recepción de la petición (Auxiliar de Atención al Ciudadano), debe dar traslado al responsable de Control Disciplinario Interno de la entidad, a través del correo electrónico"</i> . Así mismo, se recomienda verificar la información de respuesta, dado que se registró como anónima y en el oficio de respuesta se registra un correo electrónico, lo que evidencia divulgación de datos del peticionario. |
| 3502722025 | Denuncia contra colaborador por presunto tráfico de estupefacientes. | Precisa , Se adelanta remisión de la respuesta mediante oficio al peticionario, en el cual se indican las acciones a efectuar por parte de Canal Capital; sin embargo, es importante verificar la información relacionada en este tipo de respuestas, dado que desde la entidad se afirma la gestión de la empresa temporal, lo que se encuentra fuera de sus competencias. De igual manera, es importante verificar los actores que revisan las respuestas, con el fin de asegurarse que cuenten con competencias dentro de dichas denuncias. |

| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Número petición | Solicitud | Respuesta |
|-----------------|--|---|
| 3510822025 | Reclamo por contenido y estructura del informativo "Ahora" | Imprecisa , no se relaciona en la respuesta información de fondo, sobre si se tomarán acciones para mejorar respecto a las críticas emitidas por el peticionario, por lo que se recomienda revisar el contenido de las respuestas tipo registradas ante la ciudadanía por la entidad. |
| 3977142025 | Reclamo por emisión del informativo 11:40 a.m. | No es posible adelantar la evaluación de la calidad en la respuesta, dado que los soportes de la petición registran audios, de los cuales no se tiene transcripción u otro que permita evidenciar que efectivamente el asunto corresponde con la queja del peticionario. Por lo anterior, se recomienda dejar registro claro que permita efectuar la verificación de lo indicado en la petición y la respuesta dada por la entidad. |
| 3975602025 | Queja del área Digital de Canal Capital. | Imprecisa , dentro de la respuesta no se hace claridad respecto a las fuentes de información que reflejan las decisiones, así como el cubrimiento de la totalidad de aspectos relacionados por el peticionario anónimo. Es importante adelantar revisión de los criterios establecidos para dar respuestas a las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes a nivel institucional, así como su socialización permanente. |
| 3988592025 | Queja del área Digital de Canal Capital. | Imprecisa , dentro de la respuesta no se hace claridad respecto a las fuentes de información que reflejan las decisiones, así como el cubrimiento de la totalidad de aspectos relacionados por el peticionario anónimo. Es importante adelantar revisión de los criterios establecidos para dar respuestas a las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes a nivel institucional, así como su socialización permanente. |
| 4889532025 | Reclamo por serie "Rock Story" | Imprecisa , se da respuesta respecto a la modificación del horario de la serie por alocuciones presidenciales; sin embargo, no se indica de manera específica sobre fechas u otra información que refleje la comunicación del cambio de horario en redes sociales, o de mecanismos que le permitan a la ciudadanía estar al día de las noticias recientes de la entidad. |
| 5171432025 | Reclamo por vocabulario de serie emitida Hípster & Co. | Precisa , se indica al peticionario que a pesar de que la emisión de la serie ya finalizó, se tomarán las acciones correctivas que impidan la materialización de eventos como los mencionados frente al vocabulario y horario de emisión en pantalla. |

7.1.13. Respuesta de peticiones anónimas

Capital pone a disposición de la ciudadanía un espacio en la página web de la entidad [<https://www.canalcapital.gov.co/institucional/11-atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/11-13-notificaciones-por-avisos/>] para efectuar la publicación de las respuestas dadas a las peticiones registradas como anónimas; sin embargo, se presentan diferencias entre lo publicado y lo reportado como "anónimo" en el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS. Teniendo en cuenta que de (47) peticiones registradas, se publicó la respuesta de seis (6) en la página web de la

| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

entidad. Sin embargo, el total de respuestas fueron registradas en el Sistema Bogotá Te escucha – BTE.

8. OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta la naturaleza del seguimiento, así como de las debilidades consignadas, no se dejarán observaciones en el presente informe; por el contrario, se establecerán las recomendaciones correspondientes para la toma de decisiones del área.

9. CONCLUSIONES

Se dio cumplimiento al objetivo de presentar los resultados del seguimiento a la calidad y oportunidad (términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015) de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2025, gestionadas por los canales oficiales dispuestos por Canal Capital, respecto a lo cual se resalta:



- Se presentó un incremento en el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2025, respecto a la vigencia 2024 en Canal Capital en trece (13) peticiones.
- Se identificó que el canal más utilizado por la ciudadanía para registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS en el segundo semestre de la vigencia 2025 ante Canal Capital es el e-mail.
- Los tiempos promedio de respuesta para Capital se mantienen dentro de los plazos establecidos en cumplimiento a lo mencionado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

De igual manera, es necesario revisar las debilidades identificadas frente a:

- Peticiones con respuestas imprecisas y sin posibilidad de evaluación, de manera que se revisen aspectos como el trámite, los soportes, al igual que el archivo de las peticiones. Lo anterior, en el marco de la *Guía AAUT-GU-001 LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRS*, Teniendo en cuenta que difiere lo documentado con lo ejecutado como fue mencionado en el presente informe.

10. RECOMENDACIONES

- Dar continuidad a la respuesta de las peticiones registradas en los plazos definidos para ello, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y de lo determinado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, con el fin de mitigar la emisión de respuestas extemporáneas a la ciudadanía.

| | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO | CÓDIGO: CCSE-FT-022 |  |
| | | VERSIÓN: 05 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- Robustecer los mecanismos de verificación de las respuestas registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, previo a su entrega y cierre, de manera que estas reflejen el cumplimiento de los criterios normativos definidos.
- Extender la cultura de registro de información de calidad y tipo del requirente [estrato – localidad] de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS en Capital, con el fin de mejorar las estrategias de participación ciudadana, caracterización de usuarios y acercar la entidad a la ciudadanía.
- Revisar las condiciones para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, o, en su defecto colocar en el campo de observaciones la razón por la cual no se adelanta registro y archivo de esta.

Revisó y aprobó:

Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Jizeth Hael González Ramírez, contratista Oficina de Control Interno – Cto. 105 - 2026.