

## **INFORME DE SEGUIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - PQRSD JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ - 2023**

### **1. OBJETIVO**

Verificar la operatividad de los canales de interacción establecidos por el JBB para la atención a la ciudadanía, identificando que a través de estos se asegure acceso oportuno a la información, tramites y servicios que ofrece la Entidad en cumplimiento a su objetivo misional verificando que el servicio prestado sea digno, cálido, efectivo, claro, confiable, imparcial y de calidad para la satisfacción de la ciudadanía.

### **2. ALCANCE**

El seguimiento se enfocará en la revisión de la operatividad de los canales de atención PQRSD disponibles para la atención a la ciudadanía entre el 1 de enero al 30 de septiembre de 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

Durante el desarrollo de ejercicio de evaluación, se aplicarán las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como pruebas de verificación y revisión documental en medio digital, a través de muestras selectivas o aleatorias, a la información suministrada por la Secretaria General a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad periodo 1 de enero al 30 de septiembre de 2023. Igualmente, se realizaron pruebas en los diferentes canales de atención tales como llamadas telefónicas, conversaciones vía chat y envío de correo electrónico.

### **4. NORMATIVA**

- Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- 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”*.
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*
- 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”*.
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto 1069 de 2015 *“Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*

- Decreto 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”
- Decreto 19 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”.
- Decreto 2641 de 2012 “*Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones*”.
- Decreto 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”.
- Decreto 2623 de 2009 “*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”.
- Resolución 040 de 2016 “*Por la cual se delegan las funciones a cargo del Defensor de la Ciudadanía en el (la) Subdirector (a) Educativo (a) y Cultural Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis*”

## 5. RESUMEN DE ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS Y SITUACIONES PRESENTADAS

No.	Actividad Realizada	Situación Presentada
5.1	<b>Canales de atención y/o interacción con la ciudadanía disponibles en el Jardín Botánico</b>	
5.1.1	Canal presencial	Sin observaciones
5.1.1.1	Defensor del Ciudadano	Sin observaciones
5.1.1.2	Oficina de servicio al Ciudadano	Sin observaciones
5.1.1.3	Radicación Correspondencia	Sin observaciones
5.1.1.4	Buzón de sugerencias	Sin observaciones
5.1.2	Canal Telefónico	Sin observaciones
5.1.3	Canal virtual	Sin observaciones
5.1.3.1	Chat y correo electrónico respuesta inmediata	Sin observaciones
5.1.3.2	Redes sociales, web y correo electrónico	Sin observaciones

No.	Actividad Realizada	Situación Presentada
5.1.4	Consolidado trimestral canales de atención al ciudadano	Sin observaciones
5.1.4.1	Trámite inmediato vs. Registro Bogotá te escucha	Sin observaciones
5.1.4.2	Consolidado por canal de atención	Sin observaciones

Tabla No. 1 - Elaboración Propia OCI

### 5.1. CANALES DE ATENCIÓN Y/O INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA DISPONIBLES EN EL JARDÍN BOTÁNICO

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información general se reciben en el Jardín Botánico a través de los diferentes canales de atención, dando cumplimiento a lo establecido 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*” y en el Decreto 1166 de 2016 “*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*”.

En ese sentido y con el fin de cumplir con el deber legal antes descrito, el Jardín Botánico de Bogotá en la actualidad cuenta con los siguientes canales de atención

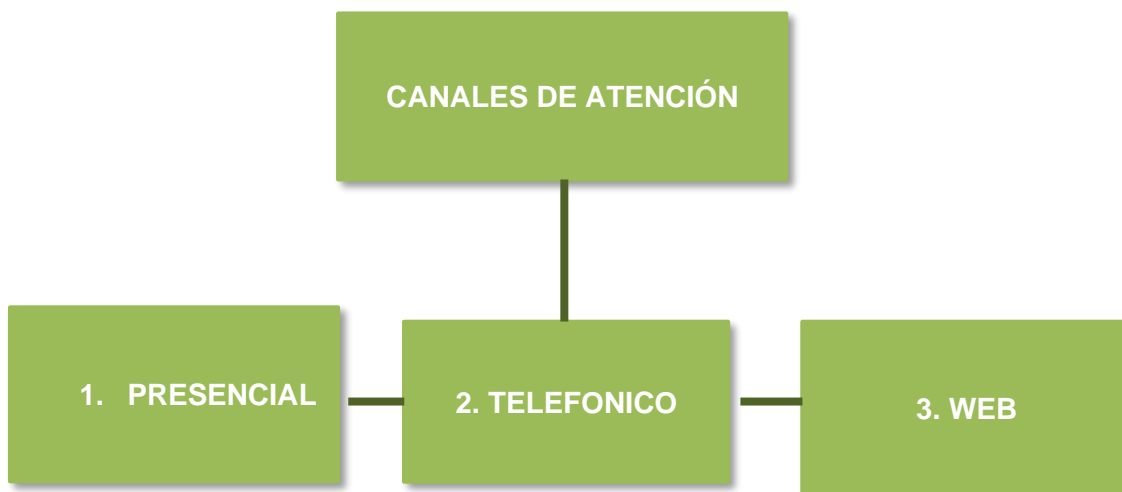


Gráfico N°1. Elaboración propia OCI. Fuente página web JBB- Canales de atención

## 5.1.1. CANAL PRESENCIAL

### 5.1.1.1. Defensor del Ciudadano

En atención a lo dispuesto en el Decreto 197 de 2010, el documento CONPES 03 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, específicamente en el artículo 13 que señala: *"En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal."* El Jardín Botánico de Bogotá, por medio de la resolución No. 040 de 2016, delegó las funciones a cargo del Defensor de la ciudadanía en el/la subdirector(a) Educativo(a) y Cultural del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

La Defensora de la Ciudadanía del Jardín Botánico de Bogotá juega un papel fundamental, en la interacción entre la Ciudadanía y la Entidad, como garante y veedora de la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, velando porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía y en busca de garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

De acuerdo con la Resolución Interna 040 de 2016, las funciones propias del Defensor del Ciudadano del JBB son las siguientes:

FUNCIÓN	VERIFICACIÓN OCI
<p><b>Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones de seguimiento trimestral al cumplimiento de las acciones del plan de acción de la política institucional de servicio al ciudadano- PPSAC: realizadas los días 13 de junio de 2023 y 20 de septiembre de 2023, en las cuales se realiza seguimiento al avance de cumplimiento de las acciones propuestas para la vigencia en el marco del plan de acción con el fin de generar los alertamientos y recomendaciones oportunas ante las actividades pendientes, así como revisar el reporte de acciones ya cumplidas.</li> <li>2. Asistencia a reunión en la comisión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 29 de junio de 2023.</li> <li>3. Matriz de seguimiento al Plan de Acción de la Política del servicio al Ciudadano.</li> </ol>
<p><b>Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memorando dirigido a Secretaría General en el cual se solicita la programación presupuestal de los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.</li> <li>2. Se revisó la base de datos de contratación vigencia 2023 y se identificó que desde Secretaría General se destinaron los recursos para la contratación del personal que desarrolla actividades de servicio y atención a la ciudadanía: CTO-JBB-017-2023 y CTO-JBB-243-2023.</li> </ol>

FUNCIÓN	VERIFICACIÓN OCI
<p>Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el sistema distrital de quejas y soluciones –SDQS.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimientos al informe análisis selectivo a respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos: se evidenciaron memorandos con N° de Cordis 2023IE1744 del 24 de mayo de 2023, 2023IE2301 del 30 de junio de 2023 y 2023IE3508 del 05 de octubre de 2023, mediante los cuales se reportó a Secretaria General el informe de seguimiento al análisis selectivo a las respuestas de requerimientos ciudadanos de los meses de abril, mayo, julio y agosto de 2023.</li> <li>2. Participación del área del servicio al ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción a funcionarios y contratistas.</li> <li>3. Solicitud a Secretaria General sobre la Interacción del SGDEA-GEA y el Sistema “Bogotá te Escucha”.</li> </ol>
<p>Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad”.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de información sobre las acciones de fortalecimiento del proceso servicio de atención al ciudadano vigencia 2023: se evidenció memorandos con número de Cordis 2023IE1787 del 26 de mayo de 2023, mediante el cual la defensora del ciudadano sugiere al proceso servicio de atención al ciudadano se formulen acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía y la implementación de la PPDSC para la vigencia 2023, en caso de ya tener formuladas acciones.</li> <li>2. Seguimiento al reporte primer cuatrimestre riesgos de gestión del proceso servicio de atención al ciudadano: realizado mediante memorando 2023IE1787 del 26 de mayo de 2023.</li> <li>3. Seguimiento al reporte indicadores de gestión proceso de Servicio al Ciudadano: realizado mediante memorando 2023IE1788 del 26 de mayo de 2023.</li> <li>4. Pieza comunicativa dando a conocer el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</li> <li>5. Solicitud a los Directivos de actualización información publicada en la página web de la entidad.</li> <li>6. Recordatorio a Secretaria General del cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento correspondiente al proceso de servicio de atención al ciudadano.</li> </ol>
<p>Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud a través de memorando 2023IE1793 del 26 de mayo de 2023 a la Oficina Asesora de Planeación para la publicación y virtualización de tramites de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.</li> <li>2. Respuesta Radicado 2023IE1793 /Publicación y virtualización de tramites de la Entidad: La Oficina Asesora de Planeación da respuesta mediante memorando 2023IE2158 del 22 de junio de 2023.</li> <li>3. Acta de reunión del 31 de marzo de 2023, en la cual se validó la actualización de la formación de interés público en el portal web de la Entidad.</li> <li>4. Acta de reunión del 12 de mayo de 2023, en la cual se verificó la actualización de Trámites y Servicios de la Entidad.</li> </ol>

Tabla No. 2 - Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Subdirección Educativa y Cultural –23 de octubre de 2023

Visto lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que la Subdirectora Educativa y Cultural en su rol de “Defensor del Ciudadano”, ha dado cumplimiento a lo establecido en los artículos 1 y 2 de la Resolución Interna 040 de 2016 respecto de su delegación como defensor y la ejecución y cumplimiento de las obligaciones que en virtud de dicho acto administrativo le corresponden.

Así mismo se logró evidenciar que la Subdirección Educativa y Cultural dentro del período comprendido entre 1 de enero al 31 de agosto de 2023, recibió y gestionó las siguientes solicitudes que ingresaron por la Defensoría del Ciudadano, reiterando el compromiso de la subdirección con el rol de Defensor y cumpliendo como su función como medio de interacción y

atención al ciudadano dentro del canal de atención presencial tal y como se muestra a continuación:

N° DE PETICIÓN	TEMA	FECHA DE RECIBO	FECHA DE FINALIZACIÓN	N° DE DÍAS EN GESTIÓN
1219292023	Coberturas vegetales (Arborización y jardinería en espacio público)	07-03-2023	13-03-2023	4
15737682023	Coberturas vegetales (Arborización y jardinería en espacio público)	28-03-2023	01-04-2023	3
213622023	Coberturas vegetales (Arborización y jardinería en espacio público)	17-01-2023	20-01-2023	3
3088782023	Afectaciones por plantación tala poda bloqueo y mantenimiento	11-07-2023	17-07-2023	4
314532023	Servicio social ambiental y práctica universitarias	20-01-2023	24-02-2023	2
314592023	Recorridos guiados y eco talleres	20-01-2023	24-01-2023	2
3357262023	Coberturas vegetales (arborización jardinería en espacio público)	02-08-2023	18-08-2023	11
3444702023	Deseo aportar una sugerencia para mejorar el servicio que se presta en la entidad	10-08-2023	29-08-2023	12
3576722023	Atención y servicio a la ciudadanía	23-01-2023	26-01-2023	2
3684502023	sistema de información para la gestión del arbolado urbano (SIGAU)	28-08-2023		3
935792023	Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público.	20-02-2023	01-03-2023	7

Tabla No. 3 - Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Subdirección Educativa y Cultural –23 de octubre de 2023

### 5.1.1.2. Oficina de servicio al Ciudadano (Punto Físico de Atención)

En relación a la Oficina de Servicio al Ciudadano, es preciso indicar que esta se encuentra dispuesta en la entrada principal del Jardín Botánico, y está dotada de un espacio con elementos como sillas y dispensador de turnos para el uso y atención de las personas que requirieran el servicio de información general, orientación y recepción de peticiones.

Cabe indicar que dependiendo de la naturaleza la solicitud y la complejidad de lo requerido por la ciudadanía, las respuestas pueden ser dadas de forma inmediata o deberán ser ingresadas en el Sistema Bogotá Te Escucha para ser asignadas al área competente para su respuesta de fondo en los términos de ley en ambos casos garantizándose la debida atención a la ciudadanía.

En ese sentido, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de septiembre de 2023, se tramitaron las siguientes solicitudes:

MES	N° DE ATENCIONES		
	REGISTRADOS SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	RESPUESTA INMEDIATA	TOTAL
Enero	6	112	118
Febrero	6	78	84
Marzo	4	110	114
Abril	34	68	102
Mayo	2	100	102
Junio	5	258	263
Julio	10	85	95
Agosto	6	68	74
Septiembre	14	93	107
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>972</b>	<b>1059</b>

Tabla N° 4 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Servicio al ciudadano –23 de octubre de 2023

Así las cosas, la OCI pudo evidenciar que la gestión de atención presencial adelantada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se desarrolla en debida forma, evidenciándose que del 100% de solicitudes atendidas, el **8.22%** se registraron a través del sistema “Bogotá Te Escucha” y el **91.78%** se resolvieron de manera inmediata, precisando que el mes con mayor recepción de solicitudes por este medio fue el mes de junio con un peso porcentual del **24.83%** del total de requerimientos recibidos en el periodo objeto de seguimiento.

En ese mismo sentido, es preciso indicar que la OCI, ha podido validar que el trato que se entrega por parte del personal responsable de la atención presencial de los usuarios, se efectúa aplicando las habilidades y aptitudes preceptuadas en el protocolo de atención definido por la entidad “SAC.PR.01. P.01-*Protocolo de atención y servicio a la Ciudadanía*,-” esto es, el trato observado fue Cálido, Amable, Rápido, Respetuoso, digno y humano, Efectivo y Confiable

Así mismo, se verificó que desde el área de Atención al Ciudadano se consolida la información de la atención diaria a los ciudadanos en el formato SAC.PR.01.F.03- *Formato planilla registro atención diaria de ciudadanos*, cumpliéndose con la aplicación y uso de los formatos establecidos por la entidad en desarrollo de la gestión.

### 5.1.1.3. Radicación Correspondencia

A través de la radicación por ventanilla de correspondencia se reciben solicitudes y/o comunicaciones por escrito, para el período objeto de seguimiento se radicaron las siguientes:

MES	N° DE SOLICITUDES ESCRITAS	
	RADICACIÓN CORRESPONDENCIA	TOTAL
Enero	2	2
Febrero	0	0
Marzo	4	4
Abril	2	2
Mayo	2	2
Junio	3	3
Julio	2	2
Agosto	10	10
Septiembre	7	7
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

Tabla N° 5 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Servicio al ciudadano –23 de octubre de 2023

Visto lo anterior es preciso indicar que el 100% de las solicitudes radicadas en la ventanilla de correspondencia son ingresadas al Sistema Bogotá te Escucha, así mismo la Oficina de Control Interno valida que aunque el flujo de radicaciones por este medio es bajo en relación con los demás, resulta ser útil para las personas que no están familiarizadas con los medios digitales y por ende se logra el acceso a este tipo de segmento de población.

### 5.1.1.4. Buzón de sugerencias

Continuando con la revisión de los canales presenciales tenemos el buzón de sugerencias que como su nombre lo indica tiene como finalidad recoger las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que hacen los ciudadanos en relación al servicio prestado por el JBB en el marco de las visitas adelantadas.

Es así como en el período objeto de evaluación y seguimiento se identificó que desde el buzón de sugerencias se tramitaron las siguientes solicitudes:



MES	N° DE ATENCIONES BUZÓN DE SUGERENCIAS		
	REGISTRADOS SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	RESPUESTA INMEDIATA	Total
Enero	22	0	23
Febrero	7	0	8
Marzo	4	0	6
Abril	7	0	10
Mayo	5	0	10
Junio	11	0	14
Julio	1	0	4
Agosto	6	0	17
Septiembre	11	0	27
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>74</b>

Tabla N° 6 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Servicio al ciudadano –23 de octubre de 2023

Observando lo anterior es claro que el total de PQRSD recepcionadas a través del buzón de sugerencias son gestionadas a través del sistema “Bogotá Te Escucha”, dada la dinámica de funcionamiento de este medio de interacción con la ciudadanía la cual no permite la atención inmediata a lo requerido.

Cabe indicar que Proceso SAC, tomó en cuenta la oportunidad de mejora establecida por la OCI en la vigencia 2022, relacionada con el dar a conocer la existencia del buzón de sugerencias a la ciudadanía que ingresa a las instalaciones de la Entidad o utiliza los servicios que ofrece la Entidad para que haga uso del mismo, actuación que claramente se ha adelantado y cuyo resultado es el aumento de solicitudes presentadas por este medio la cual aumento de cuarenta y ocho (48) interacciones en 2022 a setenta y cuatro (74) en 2023 teniendo un aumento de **54.17%** de un año al otro lo que resulta ser sumamente positivo para la entidad.

La Oficina de Control Interno evidencia que respecto a los canales de atención presenciales la entidad garantiza y asegura la atención de los usuarios y ciudadanía en general por este medio, esto demostrado con las cifras de interacción validadas dentro del periodo de seguimiento.

### 5.1.2. CANAL TELEFÓNICO

Continuando con el seguimiento la OCI procedió a revisar la interacción presentada por medio del canal telefónico, para ello se procedió a validar las solicitudes ingresadas dentro período objeto de evaluación y seguimiento por cada una de las líneas telefónicas habilitadas para la atención por parte de la Entidad evidenciando lo siguiente:

MES	ATENCIÓN TELEFÓNICA					TOTAL
	CONMUTADOR	EXTENSIÓN 1012		CELULAR	WHATSAPP	
	INMEDIATO	INMEDIATO	BOGOTÁ TE ESCUCHA	INMEDIATO	INMEDIATO	
Enero	333	131	9	404	100	977
Febrero	496	81	14	122	25	738
Marzo	735	83	9	141	60	1028
Abril	566	77	6	146	25	820
Mayo	576	204	12	162	61	1015
Junio	728	85	11	196	86	1106
Julio	646	79	10	145	88	968
Agosto	670	63	14	118	73	938
Septiembre	608	82	21	141	69	921
<b>Total</b>	<b>5358</b>	<b>885</b>	<b>106</b>	<b>1575</b>	<b>587</b>	<b>8511</b>

Tabla N° 7 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Servicio al ciudadano –23 de octubre de 2023

Como se observa en la tabla que antecede, del total de PQRSD ingresadas a la Entidad a través del canal telefónico en el período comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de septiembre de 2023, el mayor número de interacciones se dieron a través del conmutador con un porcentaje de participación del **62.95%** mientras que el número celular 3135025464, la extensión 1012 y el Whatsapp tienen un porcentaje de **18.51%**, **11.64%** y **6.90%** respectivamente.

Es de precisar que del total de las llamadas ingresadas por la extensión 1012, el **89.30%** tuvieron trámite inmediato y el **10.70%** se ingresaron al sistema “Bogotá te escucha” para continuar la gestión correspondiente.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno valida que el canal de interacción telefónico establecido por la entidad, resulta ser adecuado y funcional para la comunicación y atención de la ciudadanía, esto soportado en las cifras de utilización mensual de la herramienta institucional.

### 5.1.3. CANAL VIRTUAL

#### 5.1.3.1. Chat y correo electrónico respuesta inmediata

Revisada la gestión del canal virtual, la OCI observa que a través del chat establecido en la página web de la Entidad y por medio de los correos electrónicos [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co) / [servicioalciudadano@jbb.gov.co](mailto:servicioalciudadano@jbb.gov.co) se recibieron radicaciones relacionadas con PQRSD de información general y orientación respecto a temas de interés respecto del JBB, garantizando a los usuarios la atención ciudadana de manera virtual.

Dentro del período objeto de evaluación y seguimiento se determinó que desde el canal virtual (Chat y correo electrónico) se tramitaron las siguientes solicitudes:

MES	N° DE ATENCIONES VIRTUALES CON RESPUESTA INMEDIATA		
	CHAT	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL
	INMEDIATO	INMEDIATO	
Enero	1798	114	1924
Febrero	1580	161	1743
Marzo	1658	93	1753
Abril	1899	74	1974
Mayo	1488	50	1539
Junio	1179	69	1248
Julio	1587	60	1648
Agosto	1553	87	1645
Septiembre	1295	78	1379
<b>Total</b>	<b>14037</b>	<b>786</b>	<b>14853</b>

Tabla N° 8 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico –23 de octubre de 2023

Conforme lo anterior, se observa que las interacciones recibidas a través del chat web representan el **94.51%** de la atención del canal virtual mientras que la atención por correo electrónico corresponde al **5.49%** porcentajes obtenidos del periodo evaluado.

Ahora bien, a fin de verificar el funcionamiento e inmediatez de respuesta en el chat interactivo, se adelantó un ejercicio de prueba a la atención, evidenciando que el tiempo de respuesta por parte del encargada- Johanna Zambrano fue acorde a lo esperado, esto en razón que la conversación dio inicio a las 3:34 pm y su respuesta se entregó a las 3:38 pm siendo esto un tiempo razonable de respuesta.

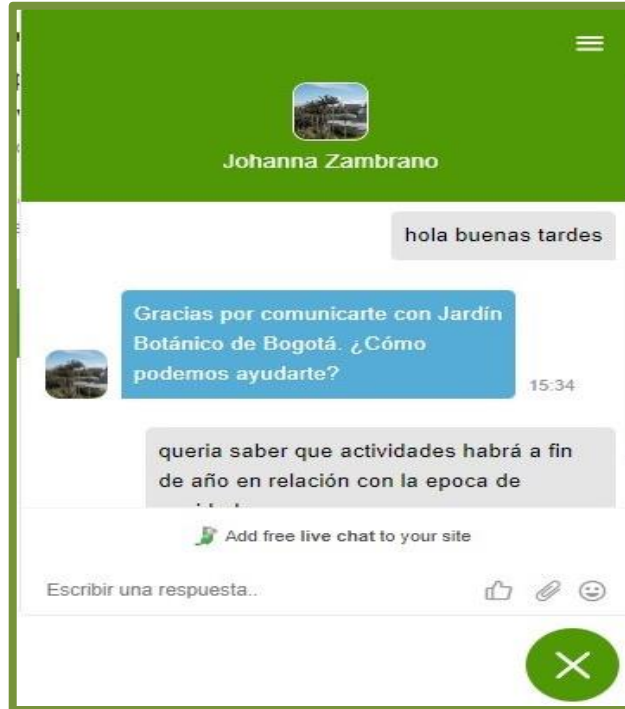


Imagen N° 2. Conversación vía chat Entidad-30-10-2023.

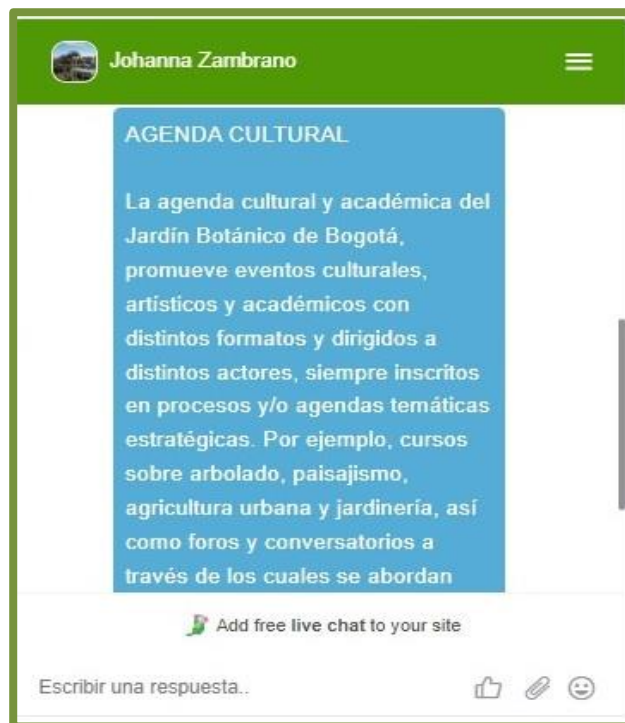


Imagen N° 3. Conversación vía chat Entidad-30-10-2023.

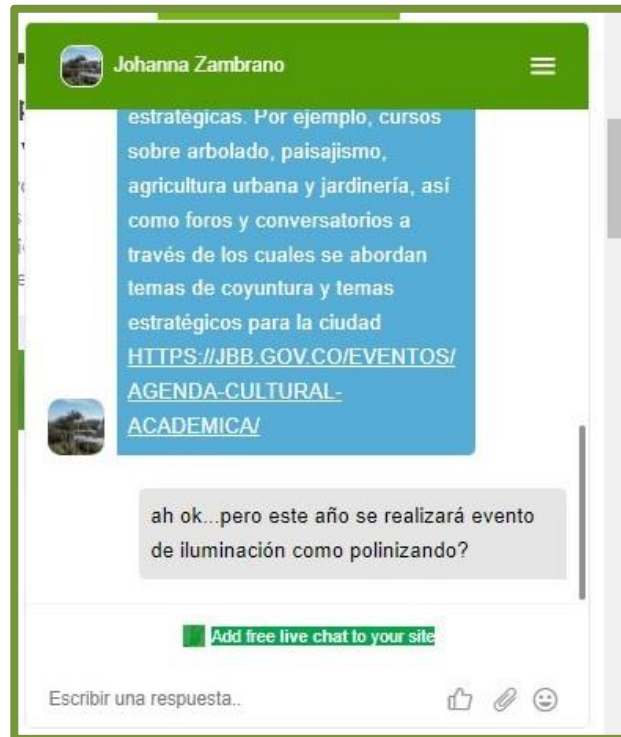


Imagen N° 4. Conversación vía chat Entidad-30-10-2023.

En cuanto a la atención y respuesta brindada, se considera que esta fue completa, satisfactoria y oportuna, asegurando la utilidad y eficiencia de este medio de interacción, permitiendo establecer que la entidad garantiza el acceso a la información y atención al usuario a través de los medios digitales disponibles en la actualidad.

### 5.1.3.2 Redes sociales, web y correo electrónico- Bogotá te escucha

Las PQRSD que son radicadas a través de redes sociales, web y correo electrónico que no son resueltas de inmediato por la naturaleza de la solicitud, ingresan a la entidad para su respectiva gestión a través del sistema Bogotá Te Escucha-SDQS, así las cosas, la OCI observó que para el período sobre el cual se adelanta seguimiento se recibieron las siguientes peticiones en el mencionado sistema.

MES	ATENCIÓN VIRTUAL- SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA			
	Correo electrónico	Redes sociales	Web	Total
Enero	12	2	29	43
Febrero	2	1	27	30
Marzo	2	1	24	27
Abril	1	5	19	25
Mayo	1	0	15	16
Junio	0	0	20	20
Julio	1	1	23	25
Agosto	5	0	28	33
Septiembre	6	1	19	26
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>204</b>	<b>245</b>

Tabla N° 9 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico –23 de octubre de 2023

Como se observa, del total de PQRSD ingresadas a la Entidad a través del canal virtual y que fueron registradas en el sistema Bogotá te Escucha en el período objeto de seguimiento se valida que el **83.27%** ingresaron a través de la página web, el correo electrónico, el **12.24%** y el **4.49%** por redes sociales.

#### 5.1.4. CONSOLIDADO TRIMESTRAL CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

##### 5.1.4.1. TRÁMITE INMEDIATO VS. REGISTRO BOGOTÁ TE ESCUCHA

En el periodo comprendido del 1º de julio al 30 de septiembre de 2023, en atención y servicio a la ciudadanía se recibieron a través de los diferentes canales un total de 24744 PQRSD relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por el JBB:

PERÍODO	TRÁMITE INMEDIATO VS. REGISTRO BOGOTÁ TE ESCUCHA		
	TRAMITE INMEDIATO	SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	TOTAL
I TRIMESTRE	8415	187	8602
II TRIMESTRE	8097	161	8258
III TRIMESTRE	7688	196	7884
<b>Total</b>	<b>24200</b>	<b>544</b>	<b>24744</b>

Tabla N° 10 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Servicio al ciudadano –23 de octubre de 2023

Conforme la tabla anterior se observa que el **97.80%** de las solicitudes radicadas fueron trámites de atención inmediata y el **2.20%** ingresaron al Sistema Bogotá Te Escucha para continuar la correspondiente gestión.

#### 5.1.4.2. Consolidado por canal de atención

En el periodo comprendido del 1º de enero al 30 de septiembre de 2023, en atención y servicio a la ciudadanía se recibieron a través de los diferentes canales 24.744 solicitudes cuya distribución por canal es la siguiente:

PERÍODO				Total
	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL VIRTUAL	
I TRIMESTRE	355	2743	5504	8602
II TRIMESTRE	497	2941	4820	8258
III TRIMESTRE	313	2827	4744	7884
<b>Total</b>	<b>1165</b>	<b>8511</b>	<b>15068</b>	<b>24744</b>

Tabla N° 11 Elaboración propia. Fuente. Correo electrónico Servicio al ciudadano –23 de octubre de 2023

Visto lo anterior se tiene que del total de las 24.744 PQRSD radicadas con corte a 30 de septiembre de 2023, el **60.90%** ingresaron por el canal virtual representando el mayor peso porcentual frente a la totalidad de los canales de atención con los que cuenta la entidad, el **34.40%** ingresaron por el canal telefónico y el **4.71%** se recibieron por el canal presencial.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno evidencia que el canal de atención con mayor interacción resulta ser el virtual sin dejar de reconocer que los demás canales de igual manera cumplen una función efectiva en relación a la interacción que se tiene con la ciudadanía frente a temas de interés relacionados con JBB.

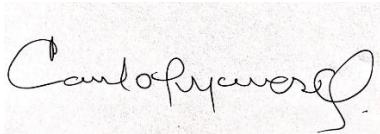
## 6. CONCLUSIONES

- La Entidad a través de los tres canales de atención a la ciudadanía ha gestionado un total de 24744 PQRSD, de estas el **97.80%** tuvieron trámite y respuesta inmediata y el **2.20%** ingresaron en el Sistema “Bogotá Te Escucha” para la continuación del trámite, lo que evidencia un alto nivel de operatividad y efectividad de los canales frente a la atención inmediata, asegurando la debida gestión de las necesidades de ciudadano frente a los servicios ofertados por la entidad.

- La entidad garantiza el acceso oportuno a la información, a los tramites y servicios que presta la Entidad a través de los canales de interacción cuyo ejercicio se adelanta de manera digna, cálida, efectiva, confiable e imparcial cumpliendo con lo establecido “SAC.PR.01. P.01-*Protocolo de atención y servicio a la Ciudadanía*,-”
- La entidad cumple a través de la Subdirección Educativa y Cultural con el rol de defensor del ciudadano y las obligaciones contenidas en la Resolución interna 040 de 2016 artículos 1 y 2.
- La entidad por intermedio del Proceso SAC, tomó en cuenta la oportunidad de mejora establecida por la OCI en la vigencia 2022, relacionada con el dar a conocer la existencia del buzón de sugerencias a la ciudadanía que ingresa a las instalaciones de la Entidad o utiliza los servicios que ofrece la Entidad para que haga uso del mismo, actuación que claramente se ha adelantado y cuyo resultado es el aumento de solicitudes presentadas por este medio la cual aumento de cuarenta y ocho (48) interacciones en 2022 a setenta y cuatro (74) en 2023 teniendo un aumento de **54.17%** de un año al otro.

Elaboró y Verificó

Revisó y Aprobó



---

**EDWIN CAMILO LEGUIZAMÓN PEÑUELA**  
Profesional de Apoyo OCI



---

**ÓSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO**  
Jefe de la Oficina de Control Interno