



DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN CIUDADANA

Vigencia 2016

Noviembre 2017

CONTENIDO

Introducción.....	3
Objetivo.....	4
Estructura administrativa del proceso.....	5
Implementación en Canal Capital del proceso de Servicio a la Ciudadanía y PQR.....	5
Canales de recibo.....	6
Necesidades de información.....	7

INTRODUCCIÓN

“El principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración”. Por lo tanto y cumpliendo con la responsabilidad entregada por la Constitución Política de Colombia a la organización estatal, de servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de derechos y deberes reconocidos a los ciudadanos y facilitar la participación de los mismos en las decisiones del estado, y atendiendo lo establecido en el artículo 270 de la Carta Magna, que determina la obligación de crear y organizar las formas y los sistemas de participación ciudadana, que permitan vigilar la gestión pública en los diferentes niveles administrativos, se ha creado en el Distrito Capital la política de participación ciudadana y control social como un mecanismo que le permita a la administración, acercarse a los ciudadanos y que facilite el control que los administrados deben realizar sobre las actuaciones administrativas.

“Servicio a la Ciudadanía” se puntualiza como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

De acuerdo con el Decreto 197 de 2014, se entenderá por Servicio a la Ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

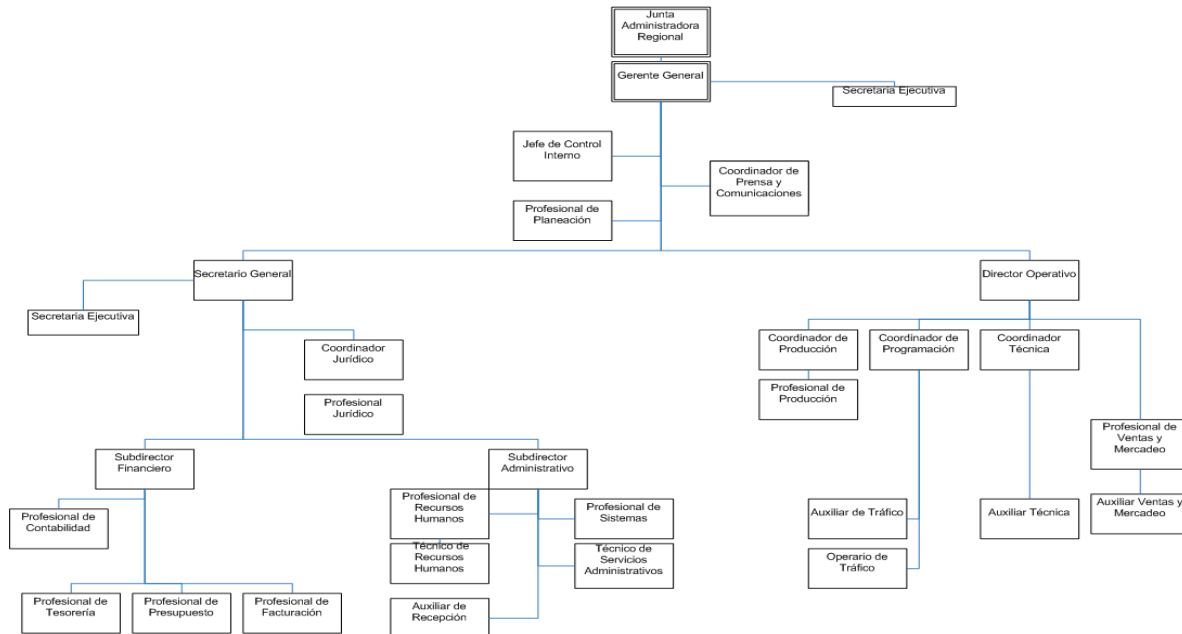
Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio a la Ciudadanía en Canal Capital busca que quien acuda a esta entidad, por cualquier medio y obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

OBJETIVO

El presente diagnóstico tiene como finalidad conocer las necesidades de información ciudadana, estructura, implementación e interacción del proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención a la Ciudadanía en Canal Capital vigencia 2016, de acuerdo con los lineamientos dados por la Veeduría Distrital en cumplimiento de su misionalidad.

Estructura administrativa del proceso.

Mediante el artículo primero de la Resolución 020 de 2010, se actualizó y aprobó el organigrama de acuerdo con los cargos existentes, aprobados y definidos por la Junta Administradora Regional y con el Manual específico de funciones, requisitos y competencias vigente.



Implementación en Canal Capital del proceso de Servicio a la Ciudadanía y PQR

El funcionamiento de Servicio a la Ciudadanía de Canal Capital se desarrolla de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1437 de 2011, "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y el 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.".

La Auxiliar de atención al ciudadano es la encargada de recibir, tramitar, clasificar, registrar en el SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y hacer seguimiento a las PQRS de los ciudadanos con el fin que las áreas

competentes den respuestas de calidad y oportunas como lo contempla la Ley, el Decreto y el Manual interno de Servicio a la Ciudadanía.

Canales de recibo.

Atendiendo las directrices de Gobierno en Línea y de racionalización de trámites, se han dispuesto en Canal Capital diferentes canales de atención donde se atenderán las solicitudes y requerimientos, a través de los cuales se les dará respuesta, siempre que la solicitud lo permita.

Estos medios o canales son: Presencial y escrito, buzón de sugerencias, telefónico, correo electrónico, virtual y SDQS.

Canal presencial y escrito: Como mecanismo para informar y orientar la forma en la que los ciudadanos pueden acercarse a Canal Capital. Habrá una oficina dispuesta para la atención personalizada que atenderá de 8:00am. a 5:30 pm, jornada continua en la Avenida el Dorado número, 66-63 piso 5.

Buzón de sugerencias: Ubicado en la entrada de las instalaciones.

Canal telefónico: Se atenderá desde las 8:00 am hasta las 5:30 pm, jornada continua al número de teléfono 4578300 extensión: 5011

Canal electrónico: Para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias, se han dispuesto en Canal Capital, sistemas electrónicos que permitan mejorar y facilitar la comunicación con los usuarios: ccapital@canalcapital.gov.co

Virtual: Se ha dispuesto la publicación de información relevante de la entidad, en la cual los ciudadanos podrán ingresar y disponer de la información que requieran las veinticuatro (24) horas del día. Allí, los ciudadanos encontrarán un enlace en la página oficial de Canal Capital <http://www.canalcapital.gov.co/> Atención al Ciudadano, donde podrán escribir sus comentarios, solicitudes, quejas y reclamos en cualquier hora del día. Así mismo contamos con las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Necesidades de información.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio a la Ciudadanía en Canal Capital busca que quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Presentación de quejas, reclamos y sugerencias: Mediante los canales antes mencionados, la ciudadanía podrá hacer llegar a la Entidad sus inconformidades frente al servicio de televisión, un programa en especial, la calidad de señal, o su molestia con la atención recibida de parte de algún funcionario de la entidad, entre otros aspectos. Lo importante es que la entidad se entere de las inconformidades y los reclamos de los ciudadanos y de los clientes externos e internos y pueda tomar oportunamente los correctivos del caso.

Las quejas recaen sobre funcionarios públicos o personas que realicen funciones en entidades del Estado. Las quejas presentadas se refirieron a comportamientos de funcionarios del Canal, por ejemplo presentadores de programas, conductores y mal comportamiento del personal al interior de la entidad.

Los reclamos se presentaron especialmente por fallas en la señal de televisión en algunos sectores del Distrito Capital y por desacuerdos con la programación y con las entrevistas.

En lo referente a las sugerencias de los televidentes, se evidenció que los ciudadanos reiteran la necesidad de emitir programas debates donde los ciudadanos puedan opinar y habilitar teléfonos en estudio.

Las solicitudes de información más comunes son: copias de programas, horarios, solicitudes de prácticas, información sobre la señal de televisión, parrilla de programación y transmisiones especiales. Las solicitudes de información y las copias han tenido un incremento debido a que los televidentes están interesados en obtener entrevistas del Sistema Informativo, participación en diferentes programas y transmisiones especiales y deportivas.

Los ciudadanos siguen reportando la sintonía y la aceptación por la programación, el set de noticias y sus presentadores, entrevistas emitidas, transmisiones realizadas, informativos y el equipo de profesionales.

Peticiones de interés particular. Se reiteran las solicitudes asesorías académicas, participación en programas y las solicitudes de prácticas profesionales.

Peticiones de interés general. Retransmisión de la señal y cubrimiento de eventos.

Finalmente las consultas se relacionan con temas administrativos y el cubrimiento de eventos y en su mayoría temas que no son competencia del Canal Capital los cuales se trasladan a la entidad competente de respuesta a través del sistema.

Así mismo, mediante estos canales de comunicación el delegado de Servicio a la Ciudadanía recibe las sugerencias de los ciudadanos y se tienen en cuenta para adoptar las acciones de mejora correspondientes. Así mismo, estas comunicaciones se incluyen y analizan de forma especial en el informe semestral, que debe proyectar, encargado de realizar el seguimiento.

Proyectó: Lida Paola Ramírez Suarez – Auxiliar de atención al ciudadano
Original firmado.