



**MEMORANDO**

**Nº - 0053**  
S.G. **16 ENE. 2015**

**PARA:** ALEJANDRO SUAREZ PARADA  
Secretario General

**DE:** IBETT GUERRERO RODRIGUEZ  
Defensora del Ciudadano

**ASUNTO:** Informe anual Defensor del Ciudadano Vigencia 2014

De conformidad con la designación efectuada según la Resolución No. 070 de 2010, expedida por la Dirección General de Canal Capital; en mi condición de Defensora del Ciudadano, y en cumplimiento de lo establecido en el decreto 371 de 2010, presento el informe correspondiente al año 2014, en el cual hacemos las recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y los ciudadanos.

Despedida

**IBETT CECILIA GUERRERO RODRÍGUEZ**

Anexos (6 folios)  
5.5.15.205



CANAL   
**Capital**

Televisión más humana

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO  
CANAL CAPITAL  
2014

Bogotá, 16 de Enero de 2015

## INFORME ANUAL DEFENSOR DEL CIUDADANO PERIODO 2014

Teniendo en cuenta, las directivas distritales de defensa del ciudadano, y aunque, por la naturaleza del servicio existe en la entidad, el Defensor del Televidente, se crea en Canal Capital, mediante la resolución 070 de 2010, la figura del defensor (a) del ciudadano, cuyo objetivo principal es atender las reclamaciones que les presenten los ciudadanos y ciudadanas de las entidades distritales por posible incumplimiento de normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios y trámites.

De conformidad con la designación efectuada según la Resolución No. 070 de 2010, expedida por la Dirección General de Canal Capital; en mi condición de Defensora del Ciudadano, y en cumplimiento de lo establecido en el decreto 371 de 2010, presento el informe correspondiente al año 2014, en el cual hacemos las recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y los ciudadanos.

### REQUERIMIENTOS REPORTADOS AÑO 2014

En el periodo reportado se recibieron un total de 872 requerimientos ciudadanos distribuidos de la siguiente manera:

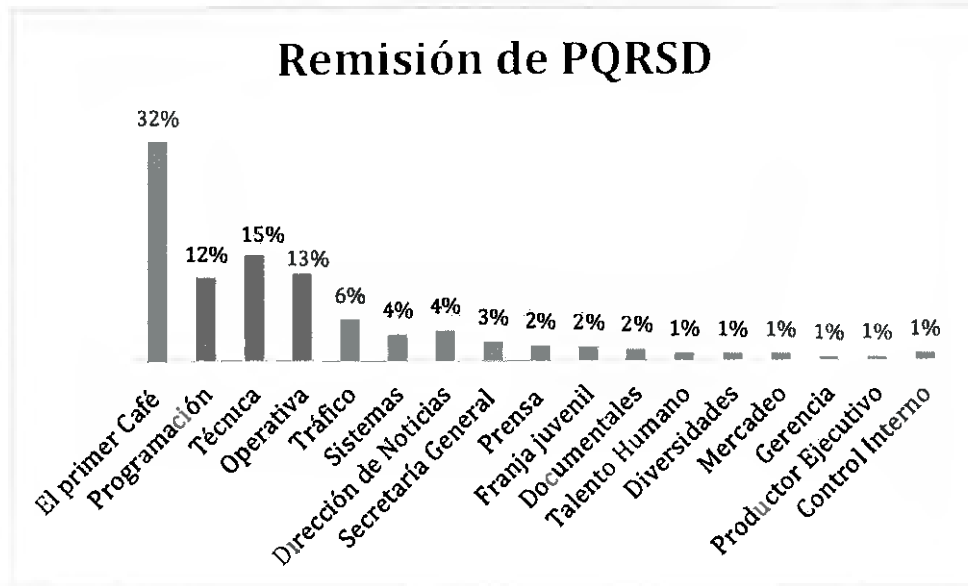
<b>TIPO REQUERIMIENTO</b>	<b>total</b>	<b>Participación Porcentual</b>
QUEJAS	3	0,34%
RECLAMOS	55	6,31%
SUGERENCIAS	42	4,82%
DENUNCIA POR CORRUPCION		0,00%
SOL. DE INFORMACION	102	11,70%
FELICITACIONES	542	62,16%
PETICION INTERES PARTICULAR	52	5,96%
PETICION INTERES GENERAL	34	3,90%
CONSULTA	3	0,34%
SOLICITUD DE COPIAS	39	4,47%
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo reportado, no se recibió ninguna solicitud ciudadana en la que se requiriera la intervención del Defensor del Ciudadano, por el posible incumplimiento de las normas legales o internas en cada una de las áreas de la entidad, o en la prestación del servicio. Sin embargo se resalta que los ciudadanos que reportan algún requerimiento sobre programación lo realizan frente al Defensor del Televidente, figura creada por la Ley de Televisión en Colombia con el fin de defender los derechos de los televidentes.

El Defensor del Televidente, reporta mensualmente a la Oficina de Atención al Ciudadano sobre los requerimientos recibidos y el trámite dado a cada uno de ellos.

## REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

Del total de requerimientos atendidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, el 21% de PQRS se remitieron a las áreas competentes de respuesta, dando cumplimiento al numeral 1 del Art. 3, del Decreto 371 de 2010 en los términos de "Suministro de respuestas de fondo". Las áreas a las cuales se remitieron requerimientos y que fueron cerrados con respuesta son:



## TIEMPOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones se determinan de acuerdo a lo contemplado en el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En general el tiempo de respuesta se mantiene dentro de los términos establecidos por la Ley, salvo lo dispuesto en el Artículo 30 de la Ley 182 de 1995 "Derechos a la rectificación". (Anexo Matriz de Indicadores de oportunidad)

## MEJORAS DEL PROCESO 2014

- 1- Para cumplir con el atributo de la efectividad y oportunidad se realiza permanente seguimiento a las solicitudes ciudadanas que son direccionadas a las diferentes dependencias con el fin que las respuestas cumplan con los atributos exigidos.
- 2- Se actualizó el normograma conforme a la nueva normatividad expedida por el Gobierno Distrital.
- 3- Actualización del Manual de Protocolo de Atención al Ciudadano el cual está para la aprobación de Secretaría General y la oficina de Planeación.
- 4- Actualización de la Carta de Trato Digno

- 5- Se hizo una revisión de las diferentes áreas para determinar los trámites y otros procedimientos administrativos que se tienen de cara al ciudadano con el fin de incluirlos dentro de la Guía Distrital de Trámites y Servicios de los cuales hemos evidenciado los siguientes:
  - Permisos de retransmisión de la Señal
  - Pautas publicitarias o tarifas comerciales
  - Derecho de rectificación
  - Expedición de certificaciones contractuales
- 6- Revisión y actualización de la Encuesta de Satisfacción del proceso de atención al Ciudadano.
- 7- Mejoramiento del puesto de Atención al Ciudadano.
- 8- Cierre del 98% de las peticiones recibidas en la entidad.
- 9- Remisión y traslado de las solicitudes que la comunidad interpone y que requieren de respuestas de fondo de las áreas y otras entidades competentes con el fin de lograr mayor objetividad y eficacia en la solución de los mismos.
- 10- Mejoramiento de los formatos de Atención y creación de nuevos servicios ofrecidos por Canal a la ciudadanía.
- 11- Participación activa de funcionarios de Canal Capital en la creación, desarrollo y ejecución de la nueva Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- 12- Publicación y actualización de trámites en el SUIT.

**PLAN DE MEJORAMIENTO 2015** (Ver Cuadro anexo)

Cordialmente,

**IBETT GUERRERO RODRIGUEZ**  
Defensora del Ciudadano  
Res. 070 de 1010

Elaborado: Ibett Guerrero - Defensora   
Revisó y aprobó: Juliana Santamaría - Suplente  **JASR**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

MATRIZ DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DIRECCIÓN DISTRICTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

2. Responsable de suministrar la información en la entidad	Nombre completo: Ibett Guarrero Rodríguez	Cargo: Auxiliar de Ventas y Mercadeo	1. Fecha de Actualización:		
	Dependencia: Mercadeo	Correo electrónico: ccaptal@canalcapital.gov.co	A	M	D

3. NOMBRE DE LA ENTIDAD

CANAL CAPITAL  
AV EL OGRADO N° 66-63 PISO 8 TEL: 4578300 WWW.CANALCAPITAL.GOV.CO

4. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS (ORTS)	Minutos, horas, días y/o meses	Tiempo promedio utilizado en la realización del trámite en el periodo analizado	Trimestral
EFICIENCIA DE SERVICIOS (ES)	Porcentaje de cumplimiento [%]	$(\text{No. de trámites o servicios atendidos conforme al estándar en el periodo analizado} / \text{Total trámites o servicios recibidos en el periodo analizado}) * 100$	Trimestral

10. RESULTADO INDICADOR

5. NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO	6. CLASIFICACIÓN (Trámite o Servicio)	7. UNIDAD DE MEDIDA	8. (1) ESTÁNDAR DE RESPUESTA			9. FUENTE DE INFORMACIÓN	10. RESULTADO INDICADOR															
							1er Periodo (Enero, Febrero, Marzo)			2do Periodo (Abril, Mayo, Junio)			3er Periodo (Julio, Agosto, Septiembre)			4to Periodo (Octubre, Noviembre, Diciembre)						
							OPORTUNIDAD	SERVICIO		OPORTUNIDAD	SERVICIO		OPORTUNIDAD	SERVICIO		OPORTUNIDAD	SERVICIO					
	ATENDIDOS	RECIBIDOS	%		ATENDIDOS	RECIBIDOS	%		ATENDIDOS	RECIBIDOS	%		ATENDIDOS	RECIBIDOS	%							
SOLICITUD COPIAS		DIAS	1D		001	1,000	29,00	29,00	100,00	1,100	17,00	17,00	100,00	1,000	6,00	4,00	100,00	1,00	33,00	34,00	97,00	
ASESORIAS PEDAGÓGICAS		DIAS	10		001	1,000	12,00	12,00	100,00	3,000	0,00	6,00	100,00	1,300	4,00	4,00	100,00	1,00	32,00	32,00	100,00	
PROGRAMACIÓN SEMANAL		DIAS			001	4,300	228,00	228,00	100,00	2,370	280,00	284,00	98,59	5,570	78,00	78,00	100,00	2,83	10,00	20,00	90,90	
SERVICIO SOCIAL	servicio	DIAS	1		001	0,870	4,00	4,00	100,00	0,300	3,00	3,00	100,00	0,24	1,00	1,00	100,00	0,01	1,00	1,00	100,00	

(1) El tiempo de respuesta se clasifica en: \* Dilaciones: información faltante

Intermedio: Máximo dos (2) días

Medio: 2 a 15 días

Largo Plazo: 16 días en adelante

Elaboró: Ibett Guarrero, Delegada Atención al Ciudadano

11. FACTORES	
CRÍTICO	El tiempo de respuesta está por encima del estándar establecido
ESTABLE	El tiempo de respuesta es igual al estándar establecido
DIFERENCIADOR	El tiempo de respuesta está por debajo del estándar establecido



156-3881-2008  
RFC: 031886-2008  
Bogotá D.C. VENTAS  
Cantaperú

**PLAN DE ACCIÓN 2015  
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PROBLEMA	ACCION	RESPONSABLE	SE CUENTA CON LOS INSUMOS	INVERSIÓN	CRONOGRAMA																	
					1° semestre						2° semestre											
No se informa oportunamente sobre la creación de nuevos proyectos o cambios en la programación al Area de Atención al Ciudadano	Informar oportunamente a través de las áreas competentes y generadoras de la información sobre los cambios y nuevos proyectos que sean de interés de los ciudadanos a la oficina de Atención al ciudadano	Todas las áreas	SI	\$ 0																		
El área de Noticias no informa sobre el trámite dado a los requerimientos de los ciudadanos que tienen que ver con solicitudes de cubrimiento de eventos o noticias	informar a través de medio electrónico las respuestas enviadas a los ciudadanos con el fin de hacer el seguimiento y cierre de los requerimientos	Area de Noticias, Dirección Operativa, Atención al Ciudadano, Defensor del Ciudadano	SI	\$ 0																		
	Informar a los responsables de respuesta la obligación de las entidades de responder los requerimientos ciudadanos.																					
Existe sobre carga de funciones en el funcionario que atiende a la Ciudadanía	Separar las funciones de Auxiliar de Ventas y Mercadeo, Atención al Ciudadano y Defensor del Ciudadano	Recursos Humanos, Planeación	SI	\$ 0																		
El Defensor del Ciudadano no hace parte de la alta Gerencia en la entidad	Reubicar la designación del Defensor y Suplente a cargos que tengan injerencia en la alta Gerencia con el fin de tomar las decisiones en las mejoras del proceso	Recursos Humanos, Planeación, Secretaría General	SI	\$ 0																		
No se realiza seguimiento de calidad o satisfacción al proceso	Determinar el proceso de seguimiento y calidad al área de atención al ciudadano	Planeación, Secretaría general, Atención al Ciudadano	SI	\$ 0																		
	Actualización de la Encuesta de satisfacción																					
Poco conocimiento del proceso de Atención a la ciudadanía por parte de los funcionarios	Realizar reintroducciones sobre el proceso de atención al ciudadano como parte misional de las entidades oficiales.	Recursos Humanos, Atención al Ciudadano	SI	0																		
No se realiza una medición de los requerimientos ingresados a través del Defensor del televidente	Ingresar en el reporte mensual las solicitudes recibidas a través del Defensor del Televidente.	Atención al Ciudadano	SI	0																		
No se ha adoptado la circular 066 de la Secretaría general en la cual se adopta el Decreto 052 de 2012 Manual de Imagen corporativa.	Adoptar el decreto 052 de 2011	Subdirección Administrativa	SI	\$ 200.000																		
No existe un espacio en la pagina web para publicar las respuestas a peticiones anónimas.	Adoptar un espacio en la página web para publicar respuestas a requerimientos interpuestos como anónimos.	Sistemas	SI	0																		

*Handwritten signature or initials.*