



## **BUENAS PRÁCTICAS EN TEMAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

### **CANAL CAPITAL**

#### **INTRODUCCIÓN**

Este documento tiene como objetivo principal presentar la implementación de buenas prácticas en materia de Servicio a la Ciudadanía en Canal Capital.

En este firme y determinante propósito de prestar un servicio informativo a los ciudadanos Canal Capital busca fortalecer una cultura organizacional de servicio y calidad, en este sentido se desarrolla el programa Servicios Más Cerca del Ciudadano, con el que se integran los diferentes elementos administrativos, tecnológicos y televisivos con el fin de brindar un servicio efectivo a las ciudadanas y ciudadanos, a través de los diferentes canales de interacción y atención a la ciudadanía y televidentes en general.

La cercanía de la que hablamos, implica planear y desarrollar servicios más ajustados a las necesidades propias de la ciudadanía; hacer del cumplimiento de los deberes ciudadanos una tarea sencilla; disponer de los mecanismos para el mejor acceso a los servicios y consultas ciudadanas, como factor indispensable para materializar los derechos de cada uno de los habitantes de Bogotá y familiarizar a la ciudadanía con Canal Capital.

Dentro de nuestro objetivo estratégico tenemos Incrementar los mecanismos de interacción de Canal Capital con la ciudadanía, dado que el ciudadano o usuario demanda la prestación de un servicio, para el cual se debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades desde las básicas hasta las del grado de Auto-realización, a través de servicios o productos específicos que suministramos.

#### **BUENAS PRÁCTICAS APLICABLES AL SERVICIO AL CIUDADANO.**

Antes de determinar actitudes y/o estrategias que constituyan buenas prácticas en materia de servicio al ciudadano, se identifican situaciones que ocasionan la insatisfacción de los usuarios, algunas de ellas están referenciadas con las actitudes de los funcionarios y otras directamente con la entidad y su programación. En cuanto a las actitudes de los funcionarios, se hace referencia a



aquellas que actitudes negativas que afectan directamente el servicio que se le presta al ciudadano y/o televidentes; entre están se pueden mencionar las siguientes: ejercer autoridad de manera agresiva, manejo inadecuado de la relación con los entrevistados, exceso de confianza, dar información errónea en el Sistema informativo y por ultimo inconvenientes en la señal de televisión.

Para la implementación de la Buena Práctica, es vital poder contar con información amplia y suficiente, por esta razón se basó este documento en las peticiones ciudadanas reportadas mensualmente.

Para mejorar la calidad del servicio como una buena práctica en relación con los usuarios los medios aplicados por Canal Capital para transmitir información de manera interna y externa son:

- Intranet ( página web, You Tube, twitter, instagram y facebook).
- Chat interactivo o en línea.
- Presencial – Servidora delegada Oficina de Atención al Ciudadano.
- Equipo gestor de comunicación y redes.
- Telefónico.
- Comunicaciones institucionales.
- Programa Voz del televidente.
- Correo electrónico interno.
- Comunicados y oficios.

De esta manera se obtiene información en tiempo real de manera tal que:

- Se obtenga y comunique información en tiempo real.
- Abarque todas las áreas en donde se preste servicio al ciudadano(a) incluido los eventos realizados fuera de la entidad.
- Se tenga en cuenta todos los medios de interacción presencial, virtual, telefónica y escrita.
- Sea de común manejo de todos(as) los(as) servidores(as) de la entidad.
- Se conserve un registro documental que contenga las explicaciones y motivos de las variaciones sustanciales a la oportunidad, accesibilidad, productividad y/o confiabilidad del servicio.



- Se determinen acciones preventivas y correctivas a los aspectos que según el registro estadístico afecten la normal prestación del servicio al ciudadano(a).

## **BUENAS PRACTICAS CANAL CAPITAL.**

Brindar una respuesta que satisfaga las necesidades de información y/o gestión de los ciudadanos y ciudadanas y televidentes, debe ser la premisa a tener en cuenta durante todo el proceso que se surta dentro de la entidad, dentro de las buenas prácticas en materia del servicio por Canal Capital se encuentran:

- Contestar específicamente el tema que fue objeto del requerimiento.
- En caso en que se requiera, siempre es prudente realizar ampliación de información con el ciudadano(a), vía electrónica o telefónica, para evitar dilatar los tiempos de respuesta.
- Para el caso de las quejas, es ideal procurar la participación en la respuesta del servidor(a) involucrado en el evento.
- Realizar trabajo en equipo entre las áreas o dependencias de las que dependa dar respuesta efectiva y oportuna al ciudadano(a).
- Adelantar los procesos de investigación conducentes a obtener la respuesta correcta a los requerimientos.
- Utilizar un lenguaje claro, en lo posible evitando el lenguaje al extremo técnico.
- Si es el caso, ofrecer excusas por las situaciones presentadas.
- Explicar las causas que originaron la falla y la acción de mejoramiento que se va a llevar a cabo.
- Informar la acción de resarcimiento si hubiere lugar.
- Estimular el uso de los mecanismos alternos de interacción (virtual).

Canal Capital trabaja en la fidelización de nuestros televidentes, para que escojan siempre nuestra programación y este sirva de multiplicador de información frente al servicio prestado por la misma.