



INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO
Capital, Sistema de Comunicación Pública
(julio 2020 – junio 2021)

Bogotá, julio de 2021

Tabla de contenido

Presentación	3
1. Avance en la implementación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPSDC	4
1.1 Líneas estratégicas descritas en el Artículo 8° del Decreto Distrital 197 de 2014	4
1.2 Líneas Transversales descritas en Artículo 9° del Decreto Distrital 197 de 2014	7
2. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS.....	8
3. Evaluación de satisfacción de los ciudadanos.....	9
4. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS	10

Presentación

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Teniendo en cuenta lo anterior, en Capital, Sistema de Comunicación Pública, se creó mediante la resolución 032 de 2016 la figura del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo principal es velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas de forma y de fondo a sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

Con la designación efectuada según la misma Resolución, expedida por la Gerencia General de Capital; en mi condición de Defensor de la Ciudadanía, presento el informe de la gestión del defensor del ciudadano para el periodo comprendido desde julio del año 2020 y junio del presente año.

1. Avance en la implementación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPSDC

De acuerdo con el Decreto Distrital 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.

Con el fin de ajustar las actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener una retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad, Capital realizó en el segundo semestre del año 2020 la caracterización de sus usuarios con la información recolectada a través de:

- ✓ Canal telefónico
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Chat en línea
- ✓ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
- ✓ Buzón de sugerencias

Teniendo en cuenta el estado de emergencia declarado en marzo del año pasado, la entidad solo se encuentra prestando atención virtualmente y a través de estos canales se recolecta la mayor información posible, para el presente año dicha caracterización se encuentra en proceso de actualización.

1.1 Líneas estratégicas descritas en el Artículo 8° del Decreto Distrital 197 de 2014

Para la alta dirección de Capital es muy importante continuar con la mejora en el servicio, por esto se asiste a las diferentes reuniones y capacitaciones promovidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá con referencia al servicio humanizado y el reconocimiento de la normatividad que regula el Servicio a la Ciudadanía y la Veeduría Distrital con los nodos Sectoriales e intersectoriales.

Las estrategias que se han implementado para mejorar la calidad del servicio en la atención ciudadana son:

- Resolver las peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley, garantizando calidad, calidez, coherencia y oportunidad.

Debido a la emergencia sanitaria, desde marzo de 2020 los tiempos de respuesta para peticiones se ampliaron mediante el Decreto 491 de 2020, sin embargo, esta entidad ha procurado contestar en el menor tiempo posible las peticiones ciudadanas, lo cual se ve reflejado en los seguimientos a las respuestas que realiza mensualmente la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Actualización permanente de la información y servicios que presta Canal Capital en la página web de la entidad, la cual se articuló con la Guía de trámites y Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites del Distrito (SUIT). Para el presente año la entidad cambió su portafolio de servicios el cual fue publicado en la página web de la entidad y actualizado en las páginas mencionadas anteriormente.
- Seguimiento continuo de las solicitudes remitidas a las diferentes áreas con el fin que las respuestas sean dadas de manera oportuna y cumpliendo con los atributos de calidez y calidad.
- Capacitaciones al interior de la entidad para fortalecer en los servidores la actitud de servicio y mejora en las respuestas que se brindan a las peticiones ciudadanas. De igual manera para el presente año se incluyó en el PIC capacitaciones en materia de servicio al ciudadano y buenas prácticas que permitan continuar con el mejoramiento continuo prestado a la ciudadanía por los diferentes canales que tiene la entidad.
- Actualización de procesos y procedimientos del área.
- Articulación en el presente año del Manual de Servicio a la Ciudadanía con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, versión No 3 de la Alcaldía Mayor de Bogotá adoptando lo establecido en el mismo.

De igual manera en este Manual se actualizaron la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía.

- Actualización en el presente año de la Carta de Trato Digno teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de diseño para carta de trato digno de la Función Pública, la cual fue publicada en la página web de la entidad.
- Realización semestral del informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta de satisfacción que se encuentra publicada en la página web y que además es enviada por correo electrónico o por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos canales.

- Implementación de las siguientes mejoras en cuanto a la accesibilidad web para personas en condición de discapacidad de la página web www.canalcapital.gov.co:

AUMENTO DE TAMAÑO.

Utilizando la herramienta de aumento de tamaño, se consigue ampliar hasta en un 200% el tamaño textos

ALTO CONTRASTE.

Esta utilidad permite que la paleta de colores del sitio se transforme y ofrezca únicamente combinaciones de alto contraste.

Adicionalmente, aunque no es un desarrollo, pero es un contenido, se creó un video en lenguaje de señas sobre los canales de atención que tiene la entidad, el cual además de estar publicado en la página web se rota mensualmente por las diferentes plataformas digitales que tiene la entidad.

Para este año la página web se encuentra en restructuración, en donde se tendrán en cuenta los ítems de la W3C que permitirán a los ciudadanos percibir, entender, navegar e interactuar con la página.

- Aprobación en la sesión 04 del Comité Integrado de Gestión y Desempeño en diciembre del año 2020 de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano como el marco general por el cual se gestiona la atención de servicio a los ciudadanos, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar los procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad con calidad y transparencia.
- Traducción de documentos a lenguaje claro de acuerdo a la convocatoria realizada por la Veeduría en octubre del año 2020 en donde se postularon algunos documentos realizado con enfoque de ciudadano como el Manual de Servicio a la Ciudadanía, encuesta de satisfacción entre otros.
- Elaboración y socialización en noviembre y diciembre del 2020 de la Guía de Lenguaje Claro de la entidad como una herramienta para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre la entidad y su principal interlocutor, el ciudadano.
- Desde el presente año se empezó a realizar el proceso de cualificación de los servidores de la entidad en materia de servicio al ciudadano, donde se incluyó a servidores diferentes a los que laboran en atención al ciudadano, orientados a fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos acorde a las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía en la entidad.

- Adecuación en el mes de abril del presente año de un espacio en la página web denominado “*respuestas a peticiones anónimas*” con base en lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, donde el ciudadano puede encontrar las respuestas a las peticiones que se realizaron de manera anónima y que no se pueden notificar por no conocer la información del destinatario.

1.2 Líneas Transversales descritas en Artículo 9° del Decreto Distrital 197 de 2014

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

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que se vive no solo en el país sino también a nivel mundial, desde el mes de marzo de 2020 se está prestando atención al ciudadano a través de los canales virtuales y se habilitó en el mes de noviembre del año 2020, una línea de celular con este fin.

Lo anterior fue informado a los ciudadanos a través de un banner informativo en la página web de la entidad y por las diferentes plataformas digitales de la entidad se rota una pieza informativa con este contenido.

Estos medios o canales son:

Canal telefónico: para efectos de una comunicación efectiva con los ciudadanos se habilitó la línea celular 3209012473 con un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

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

En la página web **www.canalcapital.gov.co** se ha dispuesto el botón de contáctenos, en el cual los ciudadanos podrán ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las veinticuatro (24) horas del Día.

Chat en línea: para fortalecer el servicio a los ciudadanos Capital cuenta con un chat en línea habilitado las 24 horas del día, por el cual se da respuesta a las inquietudes de los ciudadanos en jornada continua de 8:00 a 5:30 p.m.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá el cual cuenta con un acceso directo desde la página web de la entidad.

Con el fin de que los ciudadanos puedan conocer los mecanismos de atención dispuestos por el Canal, se publicó en la página web de la entidad un banner con esta información en donde se puede encontrar los trámites y/o servicios que se realizan en cada uno de estos.

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, frente a un programa en especial, frente a 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.

Con el fin de informar al ciudadano los canales de atención que tiene establecidos la entidad y lo que puede realizar en cada uno de estos, se creó una estrategia con el área de comunicaciones y el área digital que consiste en divulgar esta información a través de piezas informativas por las diferentes plataformas digitales del Canal.

Así mismo, al interior de la entidad por comunicaciones internas se difunde a través del boletín, piezas informativas que contienen mensajes de buenas prácticas, importancia del buen servicio al ciudadano, la figura del defensor al ciudadano entre otras para que los servidores conozcan e implementen estas en sus labores diarias.

2. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS

De acuerdo con la información remitida por la Secretaría de la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante el periodo comprendido entre julio de 2020 y junio de 2021 se registraron 517 solicitudes correspondientes a 265 peticiones entre julio y diciembre de 2020 y 252 entre enero y junio de 2021 de las cuales todas fueron atendidas dentro de los términos legales en los periodos mencionados.

De lo anterior se puede concluir que Capital alcanzó una oportunidad del 100% en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas.

Las peticiones registradas como atendidas obedecen a aquellas que se cierran en el sistema Bogotá Te Escucha con respuesta definitiva y de fondo.

De igual manera se informa que las peticiones con mayor número de solicitudes corresponden a los derechos de petición de interés general y el tiempo promedio de respuesta para las solicitudes es de 10 días.

Desde el segundo semestre del 2020 se vienen ejecutando algunas acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia y calidez en las respuestas dadas a la ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Seguimiento permanente de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS d) a través de correos electrónicos dirigidos a las áreas competentes y encargadas de dar respuesta.
- Se coordinan reuniones con las áreas que presentan demoras en las respuestas a las peticiones ciudadanas mejorando la oportunidad de las mismas.
- Se realizan capacitaciones e inducciones sobre el proceso de atención y respuesta a peticiones ciudadanas con el fin de que los servidores tengan pleno conocimiento de este y se contribuya a la mejora continua.
- Se envían reportes mensuales y semanales a diferentes áreas con el fin de que se haga seguimiento interno por parte de los jefes de cada una de ellas.

3. Evaluación de satisfacción de los ciudadanos

Con el fin de conocer a profundidad las necesidades de la ciudadanía y su nivel de satisfacción se aplica la encuesta de satisfacción publicada en la página web con la cual se interpreta la percepción de los servicios prestados y las necesidades de los ciudadanos frente a la programación de Capital.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio a la Ciudadanía en Capital debe propender porque 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.

Durante junio de 2020 a julio de 2021 se aplicaron 89 encuestas, aclarando que estas son enviadas por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos medios.

El informe de satisfacción de los usuarios se puede encontrar en la [página web de la entidad](#).

De igual manera para el primer semestre del 2021 se solicitó a las áreas competentes incluir en su presupuesto el pago del chat institucional Jivochat el cual fue realizado hasta el mes de junio. Esta actividad se llevó a cabo con el fin de poder medir el tiempo de atención y espera que se tiene a través del canal virtual (chat institucional) para poder realizar las acciones de mejora que se consideren pertinentes de acuerdo a las cifras que arrojen las estadísticas del chat las cuales se verán reflejadas a partir del informe de PQRS del mes de julio de 2021.

4. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS

Teniendo en cuenta las revisiones y el concepto emitido por parte de la Función Pública se eliminó del inventario de trámites y servicios del canal registrados en el SUIT el procedimiento administrativo de solicitud de copias de material audiovisual (OPA); debido a que dicho procedimiento tiene como propósito *“Obtener copias de programas y grabaciones producidos por Canal Capital para su uso en ámbito doméstico”*; solicitud que puede ser considerada, en principio, como acceso a información pública, dado que, en virtud de las definiciones de trámite y OPA señaladas por la Función Pública, no correspondería a ninguna de ellas puesto que no está relacionada con un proceso misional de la entidad.

Por otra parte, y debido a que, por definición ningún OPA puede tener asociado el cobro o establecimiento de tarifa, fue necesario llevar a cabo su eliminación en el SUIT.

Actualmente las áreas de Planeación y Atención al Ciudadano revisan el proceso de documentación del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) con el fin de inscribirlos en el Sistema Único de Trámites SUIT y realizar la respectiva divulgación a la ciudadanía y partes interesadas.

CATALINA MONCADA CANO
Secretaria General

Proyectó: Sonia Carolina Rodríguez Reyes – Auxiliar de Atención al Ciudadano.