



Al contestar, por favor, cite estos datos:

Secretaría General



**OFICIOS**  
Número de Radicado: 839  
Registró: Sandra Sierra Zapata  
Número de Folios: 28  
correspondencia@canalcapital.gov.co  
24/07/2023 15:13:50

Doctor

**ERNESTO BARRERA MORA**

Veedor delegado para la atención de quejas y reclamos

**VEEDURÍA DISTRITAL**

[correspondencia@veeduriadistrital.gov.co](mailto:correspondencia@veeduriadistrital.gov.co)

[serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co](mailto:serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co)

[ventanillaelectronica@alcadiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcadiabogota.gov.co)

Carrera 7 26 – 20, piso 34

Código Postal 110311

Bogotá D. C.

**Asunto: informe gestión de la defensora de la ciudadanía primer semestre de 2023**

Doctor Barrera:

En atención a la Circular 55 de 2021 y al Manual operativo del defensor de la ciudadanía del Distrito Capital, me permito remitir, anexo a la presente comunicación, el informe de gestión de la defensora de la ciudadanía de esta entidad, correspondiente al primer semestre de 2023.

Cordialmente,

ANDREA PAOLA SANCHEZ GARCIA  
Firmado digitalmente  
por ANDREA PAOLA  
SANCHEZ GARCIA  
Fecha: 2023.07.24  
15:04:27 -05'00'

*P.* **ANDREA PAOLA SÁNCHEZ GARCÍA**  
**Secretaria general**

Anexo: Informe semestral de gestión de la defensora de la ciudadanía en 27 folios.  
Proyectó: Sonia Carolina Rodríguez Reyes, auxiliar de Atención al Ciudadano  
Revisó: Laura Jimena Pico Forero, asesora de la Secretaría General  
Aprobó: Alejandra Álvarez Castillo, asesora jurídica de la Secretaría General  
200

*f* *CR*



**Informe semestral de la  
gestión de la defensora de la ciudadanía  
(enero a junio de 2023)**

**Capital, Sistema de Comunicación Pública**

**Elaborado por: Sonia Carolina Rodríguez Reyes  
Revisado por: Laura Jimena Pico Forero y Alejandra Álvarez Castillo  
Aprobado por: Andrea Paola Sánchez García**

**Bogotá D. C., julio de 2023**

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	5
<b>I. Funciones y gestión de la defensora de la ciudadanía</b> .....	6
<b>1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.</b> .....	6
<b>a) Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</b> .....	6
<b>b) Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.</b> .....	7
<b>c) Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</b> .....	8
<b>d) Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.</b> .....	9
<b>e) Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.</b> .....	9
<b>f) Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.</b> .....	11
<b>2. Formular recomendaciones a la representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y fortalecer así la confianza en la administración.</b> .....	12
<b>a) Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.</b> .....	12
<b>b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad.</b> .....	12
<b>c) Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.</b> .....	13
<b>d) Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.</b> .....	14

<b>e) Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.</b> .....	15
<b>3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.</b> .....	16
<b>a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.</b> .....	16
<b>b) Subtemas frecuentes</b> .....	16
<b>c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.</b> .....	17
<b>d) Análisis de calidad y calidez</b> .....	18
<b>e) Conclusiones y recomendaciones.</b> .....	19
<b>4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y a la ciudadanía en general.</b> .....	20
<b>a) Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y deberes de la ciudadanía.</b> .....	20
<b>b) Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.</b> .....	21
<b>c) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.</b> .....	21
<b>d) Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.</b> .....	22
<b>5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.</b> .....	22
<b>a) Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.</b> .....	22
<b>b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.</b> .....	23
<b>c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales.</b> .....	23

<b>d) Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha.....</b>	<b>24</b>
<b>6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del defensor de la ciudadanía que requieran la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.....</b>	<b>24</b>
<b>7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....</b>	<b>24</b>
<b>a) Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio .....</b>	<b>24</b>
<b>b) Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. ....</b>	<b>26</b>
<b>II. Conclusiones.....</b>	<b>26</b>
<b>III. Recomendaciones.....</b>	<b>26</b>

## Introducción

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual operativo del defensor de la ciudadanía, cuyo objetivo es presentar el resumen de la labor ejecutada por la entidad y ser fuente de información para el seguimiento a su implementación.

Visto lo anterior, en Capital, Sistema de Comunicación Pública, se creó la figura del defensor del ciudadano mediante la Resolución 32 del 25 de febrero de 2016 reglamentada por la Resolución 134 de 2022, cuyo objetivo principal es verificar el cumplimiento de la Política Distrital del Servicio a la Ciudadanía, velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan diligentemente sus quejas y reclamos y, se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Con sustento en la designación efectuada mediante la citada resolución, en mi condición de defensora de la ciudadanía, presento el siguiente informe de gestión para el periodo comprendido entre enero y junio de 2023.

## I. Funciones y gestión de la defensora de la ciudadanía

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas en cumplimiento de las funciones de defensora de la ciudadanía en la entidad durante el primer semestre de 2023.

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

### a) **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.**

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.

Para la alta dirección de Capital es 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 relacionadas con el servicio humanizado y el reconocimiento de la normativa que regula el Servicio a la Ciudadanía y la Veeduría Distrital con los nodos sectoriales e intersectoriales. Así como, la participación de la entidad en la red Plenaria distrital de quejas y reclamos, Red interinstitucional de participación ciudadana de servidores (as) y colaboradores (as) del distrito y en el equipo distrital de accesibilidad.

Bajo estos propósitos, las estrategias implementadas en este semestre para mejorar la calidad del servicio en la atención ciudadana se describen a continuación.

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

Esta entidad continúa implementando estrategias que le permitan contestar, en el menor tiempo posible, las peticiones ciudadanas con el fin de brindarle al ciudadano un servicio digno y eficaz. Esto se refleja en los seguimientos a las respuestas que realiza mensualmente la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- II. Actualización permanente de la información y servicios que presta Canal Capital en la página web de la entidad, que se articuló con la Guía de trámites y servicios y el Sistema Único de Información de Trámites del Distrito (SUIT).
- III. 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. En el primer semestre

de 2023 se brindaron capacitaciones en materia de servicio al ciudadano y buenas prácticas a los colaboradores de la entidad con el fin de continuar con el mejoramiento continuó prestado a la ciudadanía por los diferentes canales que tiene la entidad. También se ofrecieron capacitaciones relacionadas con los protocolos con diferentes enfoques, al personal de vigilancia y de servicios generales teniendo en cuenta que, muchas veces, son ellos el primer filtro en el ciclo del servicio a la ciudadanía.

- IV. Actualización de procesos y procedimientos del área.
- V. Realización, en enero de 2023, del informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta que se encuentra publicada en la página web y enviada, además, por correo electrónico o por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos canales.
- VI. Se ejecutaron, en el primer semestre de 2023, las acciones establecidas a partir de la autoevaluación realizada en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento del plan de mejoramiento de Atención al Ciudadano contando con el seguimiento de la Oficina de Control Interno.
- VII. Se tradujeron documentos en lenguaje claro con la colaboración de la Veeduría Distrital y la participación de diferentes áreas de la entidad además de la participación en el taller ¿Cómo redactar textos administrativos y legales?

Así mismo, se actualizaron los documentos traducidos para implementación al interior de la entidad.

- VIII. Durante el primer semestre de 2023 se inició la cualificación de los servidores de la entidad en materia de servicio al ciudadano. En esto, se incluyó a servidores diferentes a los que laboran en la oficina de Atención al Ciudadano, a fin de fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos acordes con las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía en la entidad.

Hasta el momento se han realizado 4 módulos del ciclo 1: hablemos de lo público en el servicio y 3 módulos del ciclo 2: herramientas para el servicio, programados en la cualificación.

**b) Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**



Como quiera que el proceso de Servicio al Ciudadano es de apoyo en la entidad y estos procesos no tienen asignado presupuesto directamente, se ha solicitado a las diferentes áreas asignación de recursos de acuerdo con los rubros asignados para su funcionamiento.

Se solicitó renovar la licencia del chat institucional Jivochat, que permite medir el tiempo de atención a través de este canal y así garantizar el acceso a la información de los trámites y servicios prestados.

La licencia fue renovada en junio de 2023; permite llevar control del tiempo de atención en este canal, además de la integración con otras herramientas como mensajes internos de Facebook y WhatsApp. Esto se puede verificar en los informes mensuales publicados en la página web [www.canalcapital.gov.co/content/informe-pqrs](http://www.canalcapital.gov.co/content/informe-pqrs).

Así mismo, se asignó una línea telefónica celular y de WhatsApp para la atención a la ciudadanía, la cual fue integrada con el chat institucional y actualmente se encuentra en pruebas para su posterior aprobación en Comité de Gestión y Desempeño.

Desde al área de Talento Humano se han designado recursos para incluir en el Plan Institucional de Capacitación PIC, capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía, de atención con enfoques de género, lenguaje de señas entre otros.

De igual manera, se solicitó a las áreas competentes, en atención a la Circular 55 de 2021: socialización del Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y en especial a lo establecido en las funciones del defensor del ciudadano, entre estas: "...*Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía...*", incluir dentro del presupuesto los recursos necesarios para atender los compromisos de la mencionada circular, con los que se puedan adelantar actividades como la renovación anual de la licencia pro del chat institucional y a su vez, realizar las mejoras necesarias a los canales de atención de la entidad.

**c) Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Dentro del Plan de Acción Institucional de la entidad, para el primer semestre de 2023, se continuó con la ejecución de los planes relacionados con planeación institucional y servicio al ciudadano en concordancia con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía con el fin de adelantar acciones que permitan el cumplimiento de metas como son:

- I. El fortalecimiento y mejora en la atención que se brinda al ciudadano, garantizando la calidad del servicio que presta la entidad.

- II. La atención de los diferentes requerimientos de los ciudadanos con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades.
- III. Atención de los compromisos adquiridos en el marco de las políticas públicas poblacionales, grupos étnicos y grupos poblacionales en las cuales incide Capital.

Para esto, desde la defensoría del ciudadano se realiza seguimiento continuo a los diferentes planes establecidos con miras al cumplimiento de las metas mencionadas.

**d) Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Se actualizó el nomograma de atención al ciudadano, cuya consolidación está a cargo de área de Planeación de la entidad. Así mismo, se actualizaron los planes de mejoramiento por procesos, de fortalecimiento institucional, de acción, anticorrupción, de atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción- MRC, con el fin de formular acciones en mejora de la atención que se brinda al ciudadano y en procura de la eficiencia en la gestión.

En igual sentido, se actualizó la Política de racionalización de trámites, de conformidad con lo requerido en la dimensión de Gestión con valores, para los resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y se generó la estrategia de racionalización de trámite de conformidad con lo establecido por Función Pública; ésta última se encuentra publicada en el botón de transparencia de la sede electrónica de la entidad en el menú participa.

Estas actualizaciones contribuyen al fortalecimiento de aspectos como:

- I. Atención y protocolos de recepción para peticiones en redes sociales.
- II. Atención y gestión de las denuncias por posibles actos de corrupción.
- III. Atención con enfoques de derechos y de género.
- IV. El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá te Escucha.
- V. Respuestas que cumplan con los criterios establecidos para satisfacción de la ciudadanía.

**e) Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

En el primer semestre de 2023, se realizó el seguimiento a las siguientes actividades:

- I. Capacitación semestral en temas de atención al ciudadano, al personal contratado para cumplir actividades de aseo y vigilancia, teniendo en cuenta los lineamientos del Manual de servicio a la ciudadanía.
- II. Envío de informes quincenales a las áreas de la entidad, con la relación de las peticiones pendientes por respuesta a fin de hacer seguimiento interno a las mismas y promover la mejorar en los tiempos de respuesta.
- III. Seguimiento y control a través del formato AAUT-FT-008 Seguimiento y control de PQRS que se diligencia en el área de Atención al Ciudadano con el fin de registrar, gestionar y dar respuesta oportuna a las PQRS interpuestas por los ciudadanos a la entidad.
- IV. Diseñar y socializar a través de comunicaciones internas una infografía sobre los criterios que deben cumplir las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- V. Diseñar y socializar a través de comunicaciones internas una circular sobre atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, el seguimiento y control a las peticiones ciudadanas.
- VI. Desde la Secretaría General comunicar a las áreas de la entidad, vía memorando, los lineamientos para las respuestas, bajo criterios de calidad y oportunidad.
- VII. Participar en al menos una de las capacitaciones brindadas por la Alcaldía Mayor relacionadas con el manejo y funcionamiento del Sistema Bogotá Te Escucha.
- VIII. Gestionar la evaluación de los resultados del uso de documentos traducidos a lenguaje claro.
- IX. Documentar las acciones a realizar en el OPA de Capital.
- X. Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de mejora propuestas a partir de la autoevaluación realizada en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.
- XI. Hacer la medición de las peticiones atendidas de manera oportuna dentro del periodo de reporte con el fin de garantizar el ejercicio de derechos de la ciudadanía.

Lo anterior ha permitido que se fortalezca la gestión y respuesta de PQRS en la entidad, lo que se evidencia en el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

**f) Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

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

Mensualmente se difunde a través de las redes sociales una pieza informativa donde se indica a los ciudadanos los canales de atención que tiene la entidad a su servicio. Estos son:

- I. **Canal telefónico:** para lograr comunicación efectiva con los ciudadanos, se habilitó la línea celular y el WhatsApp +60 320 901 24 73 con horario de atención de 8:00 a. m., a 5:30 p.m., en jornada continua.
- II. **Canales electrónico y virtual:** para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias, se dispusieron sistemas electrónicos que permitan la comunicación con los usuarios.
- III. En la sede electrónica **www.canalcapital.gov.co** se dispuso el formulario de PQRS, en el que los ciudadanos pueden ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las 24 horas del día.
- IV. **Chat en línea:** para fortalecer el servicio a los ciudadanos, Capital cuenta con el chat en línea habilitado las 24 horas del día, por el que se responden inquietudes de los ciudadanos en jornada continua de 8:00 a.m., a 5:30 p.m.
- V. **Bogotá te escucha:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (BTE) de la Alcaldía Mayor que cuenta con acceso directo desde la página web de la entidad.

Con el fin de que los ciudadanos conozcan los mecanismos de atención dispuestos por el Canal, se publicó en la página web de la entidad el *banner* con los trámites y servicios que se realizan en cada uno de estos.

- VI. **Presentación de quejas, reclamos y sugerencias:** mediante los canales antes mencionados, la ciudadanía puede presentar a la entidad sus inconformidades, entre otras, frente al servicio de televisión, un programa en especial, la calidad de la señal, o la atención recibida por parte de algún funcionario o colaborador de la entidad. De esta forma, la entidad conocerá de las inconsistencias y/o reclamos formulados por ciudadanos, clientes externos y/o internos, a efectos de tomar oportunamente los correctivos del caso.

Ahora bien, con el fin de informar al ciudadano sobre los canales de atención que tiene establecidos la entidad, se crearon piezas informativas por parte de las áreas Digital y la de Marca y Comunicaciones, que son transmiten por las diferentes plataformas digitales del Canal, para conocimiento de todo el público.

Finalmente, se continúa con la difusión, por las plataformas digitales de la entidad, del video que evoca la importancia del sistema Bogotá Te Escucha; así como con la difusión interna, a través del boletín, de la infografía de las buenas prácticas, la importancia del servicio al ciudadano y la figura del defensor del ciudadano, entre otras, para que los servidores y colaboradores las conozcan e implementen.

2. Formular recomendaciones a la representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y fortalecer así la confianza en la administración.

**a) Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.**

- I. En el primer semestre de 2023 se integró el sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia. Se espera iniciar con su implementación en el segundo semestre de 2023.
- II. Se realizaron capacitaciones, a las áreas competentes, respecto de la calidad, calidez, coherencia y oportunidad de las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos.
- III. Después de aplicar la encuesta para identificar mejoras en los canales de atención y de acuerdo con los resultados obtenidos, se solicitó al área del Sistemas la actualización del menú en el canal telefónico.

Así mismo, se solicitó al área de Servicios Administrativos el cambio de plan a pospago de la línea celular con el fin de implementar el WhatsApp para la atención de la ciudadanía.

**b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad.**

Se mantiene el seguimiento continuo a las solicitudes remitidas a las diferentes áreas con el fin de que las respuestas sean entregadas de manera oportuna y con los atributos de calidez y calidad.

De igual manera, con periodicidad trimestral se envía el informe a la Gerencia General de la entidad respecto de los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tienen por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer participativa la gestión pública.

En el mismo sentido y con el fin de fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, se expidió la Circular 4 del 17 de marzo de 2023 con asunto *atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes*.

**c) Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.**

Se publicaron los horarios de atención de la entidad y los requisitos para el acceso a los servicios prestados, en caso de que se requieran, como se evidencia en la imagen.



Se publicó la política de tratamiento de datos personales en el espacio físico asignado a la auxiliar de Atención al Ciudadano, como se evidencia en la imagen.



En enero de 2023 se elaboró el [informe de satisfacción de los usuarios](#) resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción que se envía a la ciudadanía que tiene contacto con la entidad por el canal virtual. Resultado de este informe se generaron las siguientes recomendaciones:

- I. Continuar incentivando a los ciudadanos para que diligencien la encuesta de satisfacción con el fin de establecer, en forma detallada, las acciones de mejora a implementar.
  - II. Capacitar a los servidores públicos de la entidad en materia de atención al ciudadano con el fin de mejorar la percepción y la satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios prestados por la entidad.
  - III. Responder las inquietudes y peticiones de los ciudadanos dentro de los términos establecidos en la ley o de forma inmediata, cuando ello sea posible, para mejorar la eficiencia en la gestión de la entidad.
  - IV. Hacer uso del lenguaje claro en las respuestas a la ciudadanía, con el fin de que las personas reciban información de fácil comprensión, evitando así que recurran en ayudas externas para el ejercicio de sus derechos.
- d) Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

En razón a que en la entidad se creó el área de Atención al Ciudadano y a través de esta se filtran los requerimientos de la ciudadanía, se ha trabajado en conjunto con las demás áreas para mejorar y fortalecer la relación ciudadanía-administración.

Lo anterior se ha logrado a través de capacitaciones incluidas en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) sobre servicio al ciudadano, lenguaje claro y buenas prácticas, entre otras, además de capacitaciones respecto de la estructura de las respuestas a los requerimientos.

De igual manera, en cada área de la entidad se ha dispuesto una persona enlace encargada de las PQRS y con quienes se trabaja en conjunto a fin de mejorar los tiempos de respuesta y la oportunidad con que se brindan éstas a los ciudadanos.

Con esto se ha logrado la disminución del 100 % de las peticiones vencidas en los tiempos establecidos en la ley.

**e) Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

Se encuentran en ejecución las actividades de mejora propuestas a partir de la autoevaluación realizada en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía en conjunto con las demás áreas del Canal. El mismo es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno (OCI).

Se formularon acciones en el plan de mejoramiento por procesos, de acuerdo con los resultados de los informes mensuales de seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad. El mismo es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno (OCI).

Se continúa la integración de los mensajes internos (*inbox*) de la red social Facebook de la entidad con el chat institucional Jivochat para lograr mayor alcance en la atención que se presta a la ciudadanía.

También se iniciaron pruebas en la integración del chat institucional con la línea de WhatsApp asignada en 2023 para la atención a la ciudadanía. Estas se llevarán a cabo desde abril hasta septiembre y, de acuerdo con los resultados arrojados, se definirá si se mantiene esta integración que será objeto de aprobación en el Comité de Gestión y Desempeño de la entidad.

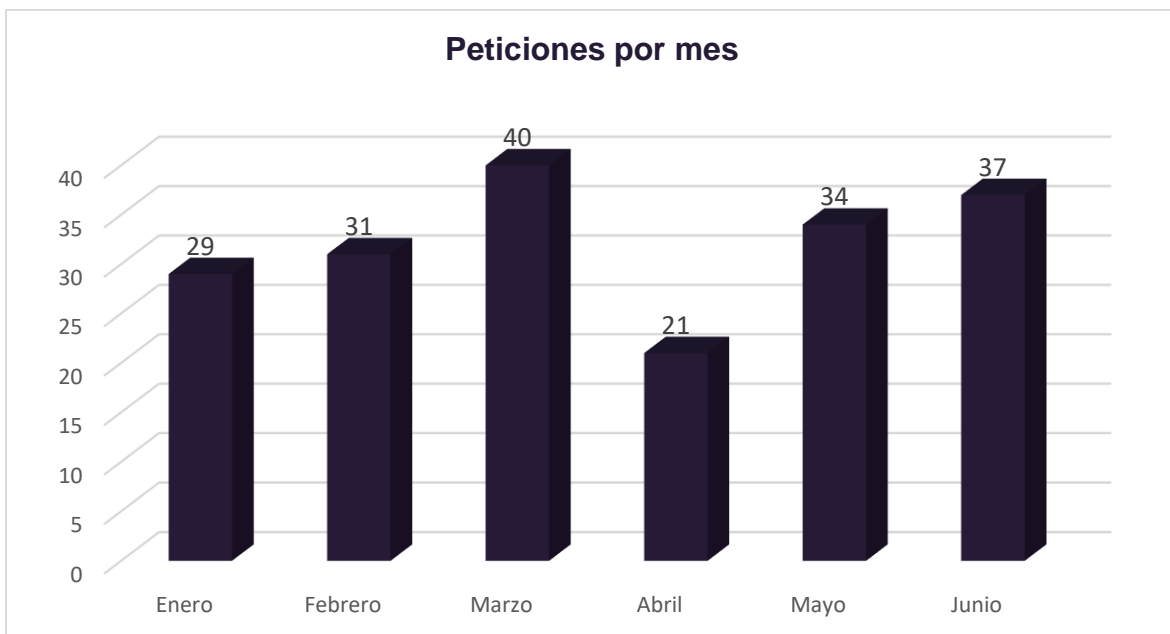
Se continúa con la rotación por las diferentes plataformas digitales, de piezas informativas con los canales de atención de la entidad.



3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

**a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.**

De acuerdo con la información remitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, entre enero y junio de 2023 se registraron 192 peticiones de ciudadanos.



De lo anterior se puede concluir que los meses de marzo y junio fueron los de mayor número de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas.

**b) Subtemas frecuentes**

En la siguiente tabla se evidencia que el subtema con mayor frecuente y por el que la entidad tiene más requerimientos, es el relacionado con la participación en programas con el 26 % del total registrado.

Este subtema comprende aquellas solicitudes relacionadas con notas periodísticas, presentación de invitados, promoción de artistas y denuncias ciudadanas, entre otros.

Subtema	Total
Administración del talento humano	10
Cubrimiento de eventos	11
Franja informativa	3
Participación en programas	62
Permisos para retransmisión de la señal	1
Programación general	9
Proyectos de televisión	8
Servicio social	2
Temas administrativos y financieros	57
Temas de contratación y personal	14
Traslado a entidades distritales	43
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	4
Visita técnica/administrativas/educativas	9
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	6
Derecho de rectificación	2
<b>Total</b>	<b>241</b>

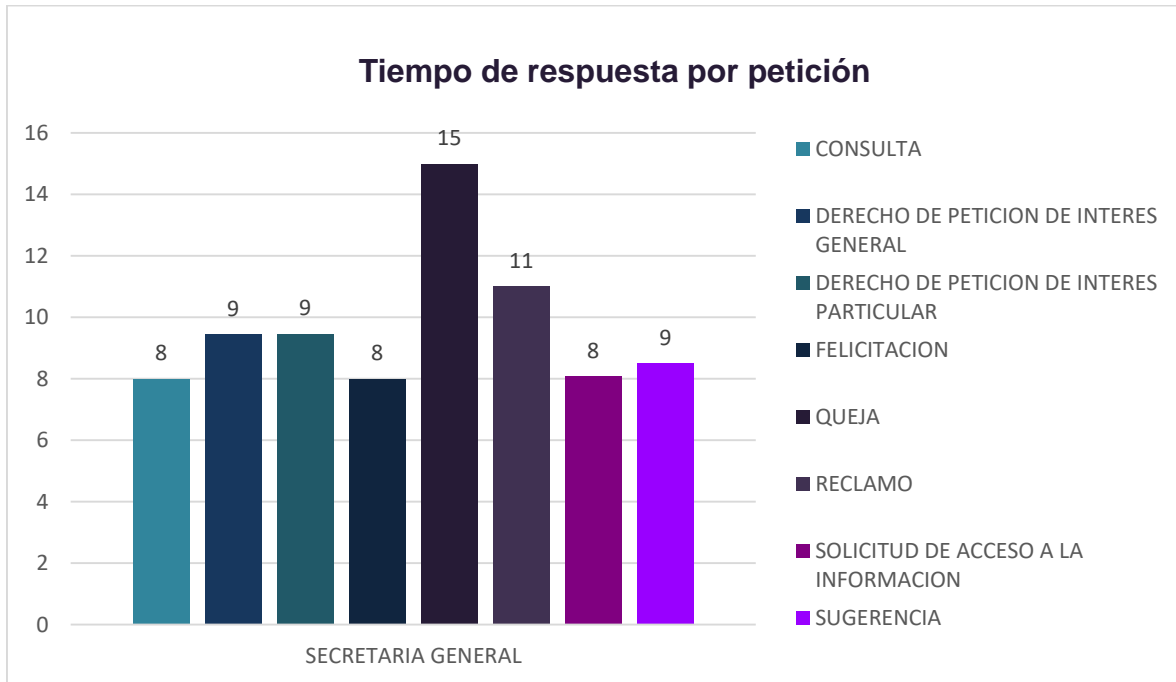
Es preciso aclarar que el subtema de abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor hace referencia a denuncias de la ciudadanía por las acciones de funcionarios de otras entidades, estas denuncias son trasladadas a las entidades competentes para su respuesta.

**c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.**

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

Esta entidad cuenta con una dependencia en el sistema Bogotá te Escucha desde la cual se gestionan las peticiones registradas, en este caso, la Secretaría General, por lo que el cálculo para este ítem se realiza de acuerdo con el promedio de tiempo de respuesta según el tipo de petición.

Para el primer semestre de 2023, la entidad demoró en promedio 9 días en responder los requerimientos ciudadanos.



#### d) Análisis de calidad y calidez

Se continúa respondiendo de fondo los requerimientos ciudadanos y se vela porque las respuestas cumplan con las condiciones establecidas en el Manual para gestión de peticiones como:

- I. **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- II. **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, sin analizar temas que no sean objeto de la petición.
- III. **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- IV. **Consecuencia:** las entidades deben ser proactivas en las respuestas y de resultar importante, informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

El 97 % de las peticiones han cumplido con las anteriores condiciones de acuerdo con los informes consolidados enviados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### **e) Conclusiones y recomendaciones.**

En el primer semestre de 2023 se ejecutaron acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia y calidez en las respuestas dadas a la ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar:

- I. Seguimiento permanente de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha a través de correos electrónicos dirigidos a las áreas competentes y encargadas de responder.
- II. Coordinación de reuniones con las áreas que presentan demoras en los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas para mejorar la oportunidad de las mismas.
- III. Capacitaciones e inducciones sobre los procesos de atención y respuesta a peticiones ciudadanas con el fin de que los servidores tengan pleno conocimiento de ello y se contribuya a la mejora continua de dicho proceso.
- IV. Reportes con periodicidad quincenal y mensual a diferentes áreas de la entidad, con el fin de hacer seguimiento interno por parte de los jefes de cada una de ellas, respecto al trámite de respuesta a las peticiones.
- V. Capacitaciones al personal sobre los criterios con los que deben contar las respuestas que se profieren a las peticiones ciudadanas.
- VI. Socialización de la Circular 8 de 2022, mediante la cual se informaron los criterios que deben cumplir las respuestas que se brindan a la ciudadanía.
- VII. Envío mensual, a través de comunicaciones internas, donde se informan los criterios que deben cumplir las respuestas que se brindan a la ciudadanía.
- VIII. Difusión, por los canales internos de la entidad, del ABC del lenguaje claro que debe ser implementado en las respuestas brindadas a la ciudadanía.
- IX. Envíos periódicos de correos electrónicos a las áreas de la entidad para recordar a los servidores y colaboradores el cumplimiento del procedimiento establecido AAUT-PD-001 Atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía y el Manual de servicio a la ciudadanía.

### **Recomendaciones**

- I. Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto de las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

- II. Ejecutar la implementación del Sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia de la entidad.
  - III. Continuar con la difusión de piezas informativas que permitan a los funcionarios tener claridad frente a los criterios que deben cumplir las respuestas que se brindan a la ciudadanía.
  - IV. Continuar con la difusión de la Circular 4 de 2023 sobre atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, el seguimiento y el control a las peticiones ciudadanas.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y a la ciudadanía en general.
- a) Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**
- I. Se creó el video en lengua de señas en el que se informa a los ciudadanos a cuáles servicios pueden acceder en cada uno de los canales de atención que tiene la entidad. Este video, además de estar ubicado en la sección de accesibilidad web de la sede electrónica, se difunde frecuentemente por las plataformas digitales de la entidad.
  - II. Se creó el video para explicar el funcionamiento e importancia del sistema Bogotá te Escucha con el fin de que la ciudadanía conozca su uso y acceda fácilmente a este. El mismo video se difunde por las plataformas digitales de la entidad.
  - III. Constantemente se difunde, por las plataformas digitales, la pieza donde se informa a los ciudadanos dónde pueden encontrar el informe mensual de PQRS.
  - IV. Con periodicidad mensual se divulgan por redes sociales los canales de atención por los cuales se atiende a la ciudadanía.
  - V. Con periodicidad mensual se difunde por redes sociales la pieza con la que se informa respecto de la figura del defensor de las audiencias, así como de los canales que tiene la entidad para interponer denuncias por posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés o cohecho.

VI. En la sede electrónica se encuentran piezas informativas respecto de los informes mensuales de PQRS y de satisfacción de los usuarios, con el fin de que la ciudadanía pueda consultarlos.

**b) Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

Se realizaron capacitaciones en materia de servicio al ciudadano dirigidas a los funcionarios de la entidad.

Además, por comunicaciones internas, se difunde mensualmente información respecto de la importancia de la buena atención al servicio al ciudadano, buenas prácticas para ello y los canales de atención existentes, entre otros, con el fin de fortalecer el conocimiento que tienen los funcionarios y colaboradores respecto de la atención a la ciudadanía.

Así mismo, por comunicaciones internas, se difunde mensualmente el ABC de lenguaje claro creado al interior de la entidad con el fin de que sea implementado en la elaboración de documentos y respuestas que se brindan a la ciudadanía.

**c) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

En el primer semestre de 2023 se inició la cualificación de los servidores de la entidad en materia de servicio al ciudadano. En esta, se incluyó a servidores diferentes a los que laboran en la oficina de Atención al Ciudadano, a fin de fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos acordes con las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía en la entidad.

Hasta el momento se han realizado 4 módulos del ciclo 1: hablemos de lo público en el servicio y 3 módulos del ciclo 2: herramientas para el servicio, programados en la cualificación.

Los funcionarios que prestan servicio al ciudadano asistieron a las capacitaciones programadas desde Recursos Humanos.

Se diseñó y aplicó, desde Recursos Humanos, la encuesta sobre la atención a la ciudadanía de Capital, Sistema de Comunicación Pública, mediante la que se evaluaron las competencias de la persona que presta el servicio en Atención al Ciudadano.

Lo anterior, con el fin de establecer acciones de mejora si así se requieren.

**d) Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Se continúa trabajando con el área Digital en la adecuación de la página web en relación con la accesibilidad web para personas en condición de discapacidad. Estas adecuaciones se encuentran en [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co):

**I. Aumento de tamaño**

Con la herramienta de aumento de tamaño, se consigue ampliar hasta en 200 % el tamaño de los textos.

**II. Alto contraste**

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

Adicional, aunque no es desarrollo, pero sí contenido, se cuenta con el video en lenguaje de señas sobre los canales de atención que tiene la entidad, el que además de estar publicado en la página web, rota mensualmente por las diferentes plataformas digitales del Canal.

De igual manera se creó en conjunto con Digital, la estrategia para cumplir con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para publicar información en el menú *Atención y Servicios a la Ciudadanía* en las sedes electrónicas.

Los mismos se verán reflejados en el próximo semestre en la nueva página web de la entidad.

- 5.** Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

**a) Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

Desde la defensoría del ciudadano se adelantan acciones concernientes al registro y gestión de las peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha por medio de capacitaciones donde se explica a los servidores el proceso de atención a requerimientos ciudadanos, así como el objetivo del uso del sistema.

Igualmente, se adelantó con Sistemas la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia. Su implementación iniciará el próximo semestre.

**b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Aunque la entidad no tiene trámites inscritos ni registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los servicios de la entidad se pueden realizar parcialmente en línea y de forma virtual, lo que permite que los ciudadanos no se desplacen hasta la entidad a adelantar gestión alguna.

Desde Atención al Ciudadano se actualiza mensualmente la información de los servicios que presta la entidad en la Guía de trámites y servicios del Distrito Capital para que los ciudadanos accedan fácilmente a estos; de esta forma se garantizan los estándares requeridos para que la ciudadanía reciba el servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad.

Finalmente se creó, junto con Planeación, la estrategia de racionalización de trámites en la que se formuló la acción de mejora respecto de la creación del formulario digital en la sede electrónica de la entidad en el que los canales comunitarios podrán realizar la solicitud y cargar los documentos necesarios para obtener el permiso.

Con este formulario se reducen los tiempos y pasos requeridos por los solicitantes (canales comunitarios) a fin de obtener el permiso de retransmisión de señal.

**c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales.**

Se continúa con la difusión, a través de las redes sociales, de diferentes piezas informativas con las que se busca incentivar en el ciudadano el uso de los canales de atención que tiene la entidad.

Se continúa con la difusión del video creado para explicar el funcionamiento e importancia del sistema Bogotá te Escucha con el fin de que la ciudadanía conozca su uso y pueda acceder fácilmente a este.

Igualmente, y con periodicidad diaria, en el espacio de 7:00 p. m., a 10:00 p. m., se difunde por señal abierta la información de los canales de atención que tiene la entidad.

Finalmente, en la sede electrónica se encuentra publicado el *banner* informativo con los canales de atención. Allí se dirige al ciudadano a la información de lo que puede hacer en cada uno de nuestros canales de atención.

Esta información fue actualizada en el primer semestre de 2023.



**d) Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha.**

Se adelantó con Sistemas, la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia. Como se indicó anteriormente, su implementación empezará este año.

De igual manera, se socializa, con los funcionarios de la entidad, el procedimiento para atención a requerimientos ciudadanos con el fin de que las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad por los diferentes medios, sean centralizadas en el sistema Bogotá te escucha para su control, gestión, seguimiento y oportuna respuesta.

Se capacitó respecto de los criterios que deben cumplir las respuestas que se brindan a la ciudadanía; en esta se socializa el funcionamiento, objetivo e importancia del sistema Bogotá te Escucha.

**6.** Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del defensor de la ciudadanía que requieran la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.

En cumplimiento de la función 6 del defensor de la ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019 por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

De igual manera, en enero de 2023 se remitió el informe de la gestión de la defensora de la ciudadanía correspondiente al segundo semestre de 2022.

**7.** Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

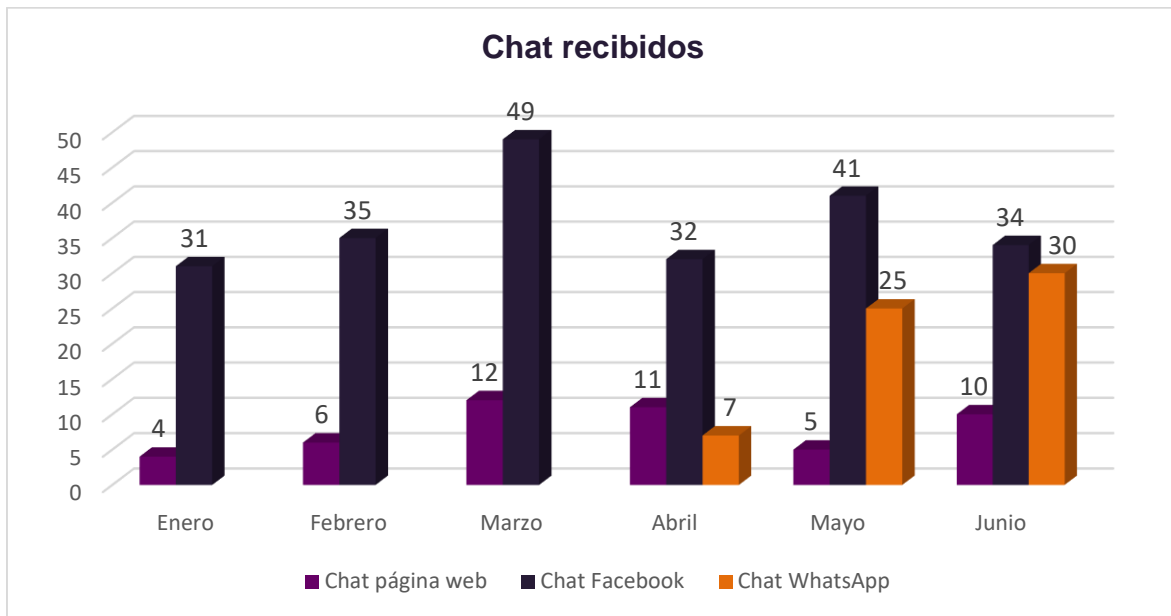
**a) Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

Se han realizado acciones de mejora que contribuyen al fortalecimiento de la prestación del servicio a la ciudadanía con el fin de garantizar a los ciudadanos el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Entre estas acciones se encuentra la continuación de la integración del chat institucional Jivochat con los mensajes internos de la cuenta del Canal en la red social Facebook. Esto ha permitido la atención de mayor cantidad de solicitudes ciudadanas como se evidencia en la siguiente gráfica.

En abril se iniciaron las pruebas de la integración del chat institucional con la línea de WhatsApp de la entidad, en atención a las observaciones realizadas por la ciudadanía en la encuesta aplicada para mejorar los canales de atención de la entidad.

Gracias a esto se han dado respuestas oportunas a los requerimientos de los ciudadanos a través de la red social Facebook, en la que el Canal tiene mayor interacción con la ciudadanía. De igual forma, se han recibido algunas peticiones por este medio a las que se les ha dado respuesta oportuna y de fondo en los tiempos establecidos en la ley.



La integración del chat institucional con la línea de WhatsApp de la entidad ha permitido la atención de 62 ciudadanos más. La centralización de estas herramientas en el chat institucional permite la atención oportuna y de primera mano lo que contribuye a mejorar la percepción de la ciudadanía respecto de la entidad.

Igualmente, con el fin de garantizar al ciudadano el goce efectivo de sus derechos, se proyectó el [Lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSDF](#) con el fin de fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficacia, eficiencia y transparencia,

Con el fin de conocer las necesidades de la ciudadanía y su nivel de satisfacción, se aplica la [encuesta de satisfacción](#) publicada en la página web con la que se interpreta la percepción de los servicios prestados y las necesidades frente a la programación de Capital.

En atención a lo anterior, el servicio a la ciudadanía en Capital debe trabajar porque quien acuda a la entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna.

En el primer semestre de 2023 se aplicaron 16 encuestas enviadas por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atendió algún requerimiento por estos medios. Su diligenciamiento es voluntario.

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

### **b) Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

Capital, Sistema de Comunicación Pública, cumple con la participación en el nodo del sector Cultura en el marco del seguimiento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y, durante el periodo analizado, participó de las reuniones programadas por la Veeduría Distrital relacionadas con la plenaria de apertura y los nodos sectorial, central e intersectorial.

## **II. Conclusiones**

De acuerdo con los resultados y las acciones realizadas en la entidad en cumplimiento de las funciones de la defensora del ciudadano, se concluye:

- a) Capital, Sistema de Comunicación Pública, continúa velando por brindar un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía.
- b) Las respuestas que se brindan a la ciudadanía a través del sistema Bogotá te Escucha, responden afirmativamente a los criterios establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- c) Se continúa trabajando en mejorar la oportunidad en la gestión y respuesta a las peticiones ciudadanas.
- d) Se realizó la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia, próximo a implementarse.
- e) Se continúa con la integración de los mensajes internos de Facebook y el chat institucional de la entidad.
- f) Se empezaron pruebas para integrar la línea de WhatsApp con el chat institucional de la entidad y lograr así la centralización de algunos canales de atención.
- g) Se renovó la licencia en versión pro de Jivochat, chat institucional de la entidad con el fin de continuar con las mejoras en los canales de atención para el servicio de la ciudadanía.

## **III. Recomendaciones**

De acuerdo con la gestión de la defensora de la ciudadanía se sugiere:

- a) Iniciar la implementación de la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia.

- b) Gestionar con Digital las mejoras sugeridas en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” en las sedes electrónicas.
- c) Programar recursos en la próxima vigencia para el funcionamiento de Atención al Ciudadano.
- d) Continuar con las capacitaciones a los funcionarios y servidores de la entidad sobre los criterios de respuesta a las peticiones ciudadanas.
- e) Gestionar con el área de Sistemas, mejoras para el canal telefónico en relación con la atención a personas en condición de discapacidad.