



117

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.

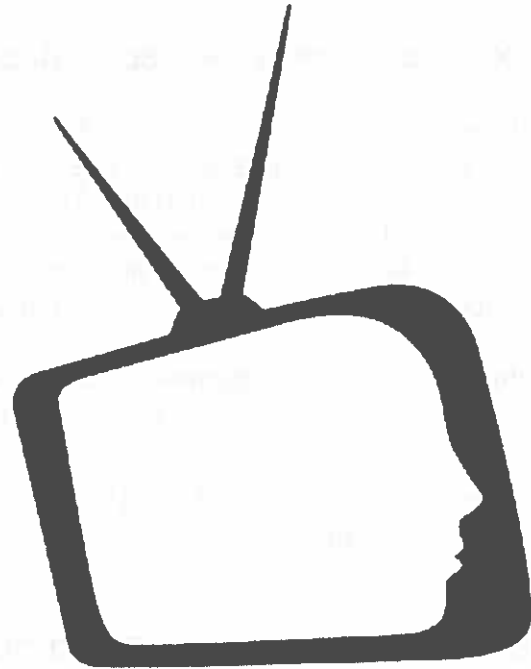
Despedida

IBETT CECILIA GUERRERO RODRÍGUEZ

Anexos (6 folios)
5.5.15.205



BOGOTÁ
HUMANANA



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:

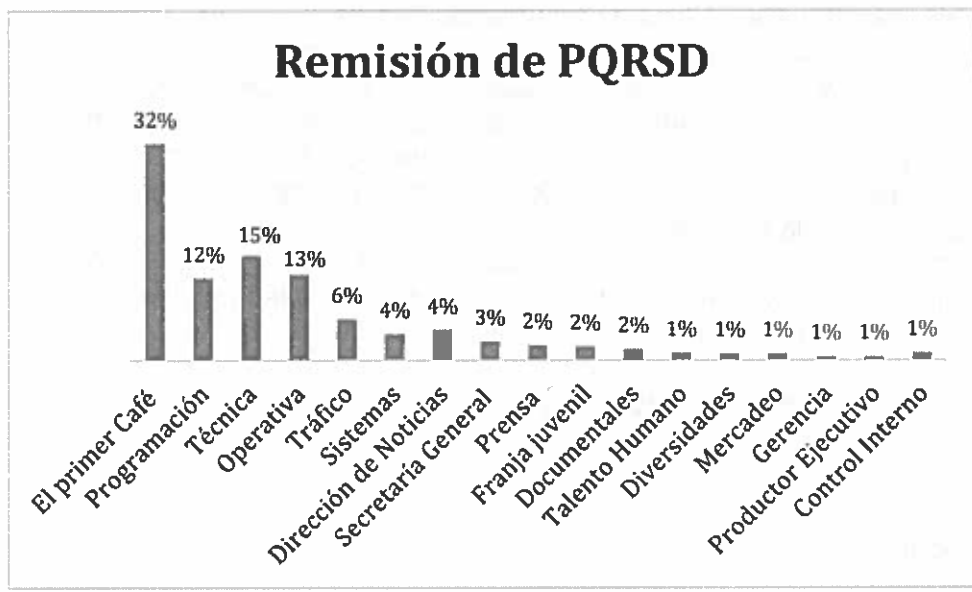
| TIPO REQUERIMIENTO | total | Participación Porcentual |
|-----------------------------|--------------|---------------------------------|
| QUEJAS | 3 | 0,34% |
| RECLAMOS | 55 | 6,31% |
| SUGERENCIAS | 42 | 4,82% |
| DENUNCIA POR CORRUPCION | | 0,00% |
| SOL. DE INFORMACION | 102 | 11,70% |
| FELICITACIONES | 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% |
| TOTAL | 872 | 100% |

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 SUII.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2015 (Ver Cuadro anexo)

Cordialmente,

IBETT GUERRERO RODRIGUEZ
Defensora del Ciudadano
Res. 070 de 1010

Proyectó: Ibelt Guerrero - Defensora 
Revisó y aprobó: Juliana Santamaría - Suplente  JASR



MATRIZ DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE TRÁMITES Y SERVICIOS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Nombre completo: **INTE Cuarteros Rodríguez** Cargar: **Asesor de Ventas y Mercadeo** A **1** **FORMA DE REGISTRO:** **B**

Dirección: **Municipio** Censo electoral: **Capital del Estado de Ciego de Avila** 2015

2. Responsables de suministrar la información en la entidad: **2. NOMBRE DE LA ENTIDAD: CAMALCAPIPI**

AV EL DONADO NO 86-43 PISO 3 TEL: 91588 WWW.ZAMALCAPITAL.GOV.CU

| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDAD DE MEDIDA | FORMULA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN |
|--|--|--------------------------------|---|------------------------|
| OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS (ORTI) | | Minutos, horas, días y/o meses | $\frac{\text{Tiempo promedio utilizado en la realización del trámite en el período analizado}}{\text{Tiempo máximo permitido para la realización del trámite en el período analizado}}$ | Trimestral |
| INDICADOR DE SERVICIO (IS) | | Porcentaje de cumplimiento (%) | $\frac{\text{No. de trámites o servicios atendidos}}{\text{cambios al estándar en el período analizado / total trámites o servicios recibidos en el período analizado}} \times 100$ | Trimestral |

16. RESULTADO INDICADOR

| 4. CLASIFICACIÓN (Trámite o Servicio) | 5. (I) ESTÁNDAR DE RESPUESTA | | | 6. FUENTE DE INFORMACIÓN | | | 7. Período (Enero, Febrero, Marzo) | | | 8. Período (Abril, Mayo, Junio) | | | 9. Período (Julio, Agosto, Septiembre) | | | 10. Período (Octubre, Noviembre, Diciembre) | | | |
|---------------------------------------|------------------------------|-------|-------------|--------------------------|-----------|--------|------------------------------------|-----------|--------|---------------------------------|-----------|--------|--|-----------|--------|---|-----------|--------|--------|
| | IMEDIATO | MEDIO | LARGO PLAZO | OPORTUNIDAD | RECIBIDOS | % | OPORTUNIDAD | RECIBIDOS | % | OPORTUNIDAD | RECIBIDOS | % | OPORTUNIDAD | RECIBIDOS | % | OPORTUNIDAD | RECIBIDOS | % | |
| SOLICITUD COPIAS | | 18 | | 2,000 | 29,00 | 100,00 | 1,100 | 17,00 | 100,00 | 1,000 | 6,00 | 100,00 | 1,000 | 6,00 | 100,00 | 1,000 | 33,00 | 34,00 | 97,00 |
| ASESORIAS PEDAGÓGICAS | | 19 | | 1,000 | 12,00 | 100,00 | 3,000 | 6,00 | 100,00 | 1,300 | 4,00 | 100,00 | 1,000 | 4,00 | 100,00 | 1,000 | 32,00 | 32,00 | 100,00 |
| PROGRAMACIÓN SEMANAL | | 15 | | 4,000 | 229,00 | 100,00 | 2,500 | 284,00 | 99,99 | 5,000 | 79,00 | 100,00 | 5,000 | 79,00 | 100,00 | 18,00 | 20,00 | 90,00 | |
| SERVICIO SOCIAL | | 1 | | 0,000 | 4,00 | 100,00 | 0,000 | 3,00 | 100,00 | 0,000 | 1,00 | 100,00 | 0,000 | 1,00 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 100,00 | |

(1) El tiempo de respuesta se clasifica en:
 Inmediato: Máximo dos (2) días
 Mediano: 2 a 15 días
 Largo Plazo: 16 días en adelante

11. FACTORES

| | |
|------------------------|---|
| CONDICIONES | El tiempo de respuesta está por encima del estándar establecido |
| CAUSAS | El tiempo de respuesta está por encima del estándar establecido |
| RECOMENDACIONES | El tiempo de respuesta está por debajo del estándar establecido |

Elaboró: **Isabel Guerrero, Delegada** Atención al Ciudadano *[Firma]*



120

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 reinducciones sobre el proceso de atención al ciudadano como parte misional de las entidades oficiales. | Recursos Humanos, Atención al Ciudadano | SI | 0 | | |
| | Ingresar en el reporte mensual las solicitudes recibidas a través del Defensor del Televidente. | | | | | |
| No se realiza una medición de los requerimientos ingresados a través del Defensor del televidente | Adoptar el decreto 052 de 2011 | Subdirección Administrativa | SI | \$ 200.000 | | |
| 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. | | | | | | |
| 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 | | |

444 121