



Al contestar, por favor, cite estos datos:

Secretaría General



OFICIOS
Número de Radicado: 102
Registró: Sandra Sierra Zapata
Número de Folios: 26
correspondencia@canalcapital.gov.co
30/01/2024 18:58:01

Doctor

ERNESTO BARRERA MORA

Veedor delegado para la atención de quejas y reclamos

VEEDURÍA DISTRITAL

ebarrera@veeduriadistrital.gov.co

correspondencia@veeduriadistrital.gov.co

serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co

Carrera 7 26 – 20, piso 34

Código Postal 110311

Bogotá D. C.

**Asunto: Radicado interno 2221 del 27 de diciembre de 2023
Informe gestión defensora de la ciudadanía segundo semestre de 2023**

Doctor Barrera:

El miércoles 27 de diciembre de 2023, en el correo electrónico del subdirector administrativo, Capital, Sistema de Comunicación Pública, recibió el correo electrónico de la Red de Quejas de la Veeduría Distrital mediante el cual solicita a este despacho remitir el informe del defensor del ciudadano, el que amablemente respondo a continuación en los términos y condiciones señalados.

Visto lo anterior y 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 segundo semestre de 2023.

Cordialmente,

P. ANDREA PAOLA SÁNCHEZ GARCÍA
Secretaria general

Anexo: lo enunciado en 1 archivo PDF
Proyectó: Sonia Carolina Rodríguez Reyes, auxiliar de Atención al Ciudadano
Revisó: Alejandra Álvarez Castillo, asesora jurídica de la Secretaría General
Radicado interno: 2221 del 27 de diciembre de 2023
200



**Informe semestral de la
gestión de la defensora de la ciudadanía
(julio a diciembre de 2023)**

Capital, Sistema de Comunicación Pública

Elaborado por: Sonia Carolina Rodríguez Reyes
Revisado por: Alejandra Álvarez Castillo *AJ*
P. **Aprobado por: Andrea Paola Sánchez García**

Bogotá D. C., enero de 2024

Tabla de contenido

Introducción	4
I. Funciones y gestión de la defensora	5
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	5
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.	5
b) Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	7
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.	7
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.	8
e) Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	8
f) Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	10
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.....	11
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.	11
b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad.	11
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.	12
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.	12
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.	13
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	

P.

la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	13
a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.	13
b) Subtemas frecuentes	14
c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.	15
d) Análisis de calidad y calidez	16
e) Conclusiones y recomendaciones.	17
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.	18
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.	18
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.....	19
c) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	19
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.	20
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.	20
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.	20
b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....	21
c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales.	22
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.....	22
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	22
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	23
a) Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio	23
b) Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	24
II. Conclusiones	24
III. Recomendaciones	25

P.

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.

P. 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 julio y diciembre 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 segundo 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 2014¹, 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 y colaboradores del Distrito y en el equipo distrital de accesibilidad.

Bajo estos propósitos, las estrategias implementadas para mejorar la calidad del servicio en la atención ciudadana, durante el periodo de reporte, se describen a continuación.

- I. Respuestas a las peticiones dentro de los términos establecidos por la ley, con 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
P. Información de Trámites del Distrito (SUIT).

¹ Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C.

- III. Capacitaciones al interior de la entidad para fortalecer en los colaboradores, la actitud de servicio y mejora en las respuestas que se brindan a las peticiones ciudadanas. En el segundo semestre de 2023 se brindaron capacitaciones en materia de servicio al ciudadano y buenas prácticas a los servidores de la entidad con el fin de continuar con el mejoramiento continuo prestado a la ciudadanía por los diferentes canales que tiene este Canal. También se impartieron capacitaciones de los protocolos, con diferentes enfoques, al personal de vigilancia, servicios generales y recepción en razón a que, muchas veces, es el primer filtro en el ciclo del servicio a la ciudadanía.
- IV. Actualización de procesos y procedimientos del área.
- V. Realización, en julio de 2023, del informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta 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 segundo semestre de 2023, las acciones establecidas a partir de la autoevaluación realizada en el modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio de la Política institucional de servicio a la ciudadanía, en cumplimiento del plan de mejoramiento de Atención al Ciudadano 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 Comunicación empática para hablar claro.

Así mismo, se actualizaron los documentos traducidos para implementación al interior de la entidad como el lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSD.
- VIII. Durante el segundo semestre de 2023 se culminó 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.

Se realizaron los siguientes módulos:

- a. Módulo 5. Estrategias para el manejo de la ciudadanía.
- b. Módulo 6. Prevención de la discriminación.
- c. Módulo 7. Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente.
Módulo 8. Introducción a las políticas pública.
- d. Módulo 9. Ética y transparencia.
- e. Módulo 10. Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio.

P.

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 no tiene asignado presupuesto directamente, se ha solicitado a las diferentes áreas asignación de recursos de acuerdo con los rubros dispuestos para su funcionamiento.

Se solicitó la adquisición del módulo de WhatsApp como parte de la integración del chat institucional Jivochat, herramienta 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.

El módulo se adquirió en diciembre de 2023 después de 3 meses de prueba y posterior aprobación en el Comité de gestión y desempeño. La atención brindada por este medio se puede verificar en los informes mensuales publicados en la página web www.canalcapital.gov.co/content/informe-pqrs.

Por su parte, desde al área de Talento Humano se designaron 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.

Así mismo, se solicitó a las áreas competentes incluir dentro del presupuesto 2024, los recursos necesarios para atender actividades como la renovación anual de la licencia pro del chat institucional, y 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 (PAI) de la entidad, para el segundo semestre de 2023, se continuó con la ejecución de los planes relacionados con planeación institucional y servicio a la ciudadanía, en concordancia con el Plan de acción de la política pública de servicio a la ciudadanía, con el fin de ejecutar acciones que permitan el cumplimiento de las siguientes metas.

- I. Fortalecimiento y mejora en la atención que se brinda al ciudadano, con la calidad del servicio que se presta.
- II. Atención de los diferentes requerimientos de los ciudadanos, con el apoyo del área competente para conocer de estos.
- III. Atención de los compromisos adquiridos en el marco de las políticas públicas poblacionales, grupos étnicos y grupos poblacionales en las cuales incide Capital.

P.

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 Planeación. Así mismo, se actualizó la caracterización del proceso de atención al ciudadano, mapa de riesgos de corrupción y el lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de PQRS en procura de la eficiencia en la gestión.

En igual sentido, se actualizó la Política institucional y el Manual de servicio a la ciudadanía en relación con el tratamiento de Otros Procedimientos Administrativos (OPA) registrados en el SUIT, de conformidad con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). La misma se encuentra publicada en el botón de transparencia de la sede electrónica de la entidad en el punto de normatividad.

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. 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 segundo semestre de 2023, se concluyeron las siguientes actividades propuestas en el plan de mejoramiento:

- P. I. Capacitación en temas de atención al ciudadano, al personal contratado para cumplir actividades de aseo y vigilancia, con 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 responder oportunamente a las PQRS interpuestas por los ciudadanos ante la entidad.
- IV. Socialización, a través de comunicaciones internas, de la Circular 8 de 2023 respecto de los criterios para la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- V. Socialización, a través de comunicaciones internas, 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 control a las peticiones ciudadanas.
- VI. Participación, en al menos una de las capacitaciones brindadas por la Alcaldía Mayor relacionadas con el manejo y funcionamiento del Sistema Bogotá Te Escucha.
- VII. Evaluación de los resultados del uso de documentos traducidos a lenguaje claro.
- VIII. Documentación de las acciones a realizar en el OPA de Capital.
- IX. 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.
- X. Medición de las peticiones atendidas de manera oportuna dentro del periodo de reporte con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos en favor de la ciudadanía.
- XI. Evaluación de aspectos aplicables en el canal presencial, de conformidad con la NTC 6047.
- XII. Solicitud, al área de Sistemas, de incluir el registro de medición de tiempo de espera y atención en el canal telefónico.

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 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

P.

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 les dará respuesta, siempre que la solicitud así lo permita.

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

- I. **Canal telefónico:** para lograr comunicación efectiva con los ciudadanos, se habilitó la línea celular y el WhatsApp 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 permiten 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 acceder a la información que requieran; así como formular 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, y por el que se responden inquietudes de los ciudadanos durante la jornada continua de 8:00 a. m., a 5:30 p. m. Este se encuentra integrado con los mensajes internos de Facebook, así como con la línea de WhatsApp de la entidad 320 901 24 73.
- 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 reclamos formulados por ciudadanos, clientes externos y internos, a efectos de tomar oportunamente los correctivos del caso.

P.

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 Marca y Comunicaciones, difundidas por las diferentes plataformas digitales del Canal, para conocimiento del 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 segundo semestre de 2023 se continuó con la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia de la entidad, dados los cambios solicitados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como administradora del sistema. Se espera iniciar con su implementación en el transcurso de 2024.
- 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. Se actualizó el menú en el canal telefónico con el fin de brindar información oportuna a la ciudadanía de cara a su comunicación con los colaboradores de la entidad.
- IV. Así mismo, se implementó la línea de 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 bajo 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 las principales recomendaciones formuladas por los particulares, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer participativa la gestión pública.

P.

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 en la sede electrónica de la entidad <https://www.canalcapital.gov.co/institucional/1-informacion-la-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-atencion>.

Se publicó la Política de tratamiento de datos personales en el espacio físico asignado a la auxiliar de Atención al Ciudadano.

En julio 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 oportunamente a las inquietudes y peticiones de la ciudadanía, dentro de los términos establecidos por la ley, y de forma inmediata.
- IV. Usar el lenguaje claro en las respuestas a la ciudadanía, con el fin de que las personas reciban información de fácil comprensión, para evitar 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.

P. 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 de la entidad 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 con quien se trabaja en conjunto a fin de mejorar los tiempos de respuesta y la oportunidad con que estas se comunican a los ciudadanos. Esto ha permitido 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 ejecutaron 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 fue 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 la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno y el informe de monitoreo realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Este último es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno (OCI).

Se continúa con 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.

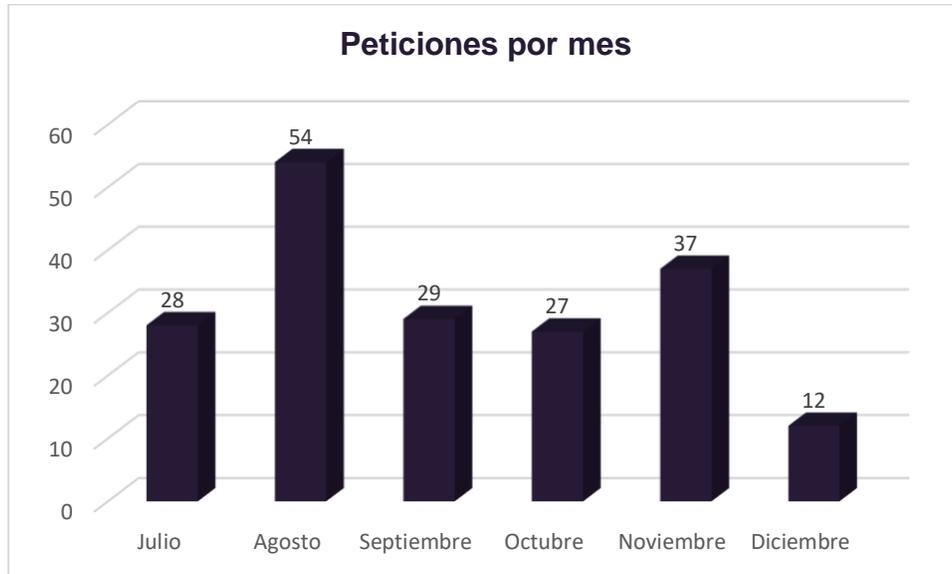
Se formalizó e implementó la integración del chat institucional con la línea de WhatsApp asignada en 2023 para la atención a la ciudadanía.

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.

P. De acuerdo con la información remitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, entre julio y diciembre de 2023 se registraron 187 peticiones de ciudadanos.



De lo anterior se puede concluir que agosto y noviembre fueron los de mayor número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas presentadas.

b) Subtemas frecuentes

En la siguiente tabla se evidencia que el subtema con mayor frecuencia y por el que la entidad tiene más requerimientos, es el relacionado con la participación en programas, con el 27 % del total registrado.

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

Subtemas Capital, Sistema de Comunicación Pública			
Número	Subtema	Total	%
1	Administración del talento humano	5	2,21%
2	Atención y servicio a la ciudadanía	2	0,88%
3	Cubrimiento de eventos	11	4,87%
4	Franja informativa	2	0,88%
5	Participación en programas	60	26,55%
6	Programación general	21	9,29%
7	Proyectos de televisión	3	1,33%
8	Servicio social	15	6,64%

P.

Subtemas			
Capital, Sistema de Comunicación Pública			
Número	Subtema	Total	%
9	Temas administrativos y financieros	42	18,58%
10	Temas de contratación y personal	7	3,10%
11	Traslado a entidades distritales	29	12,83%
12	Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	8	3,54%
13	Visita técnica/administrativas/educativas	5	2,21%
14	Fallas tecnológicas de red y conectividad	1	0,44%
15	Comunicaciones prensa y protocolo	1	0,44%
16	El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones	3	1,33%
17	Tarifas publicitarias	3	1,33%
18	Infraestructura e instalaciones	5	2,21%
19	Página web y sistemas de información	1	0,44%
20	Transmisiones especiales	2	0,88%
Total general		226	100%

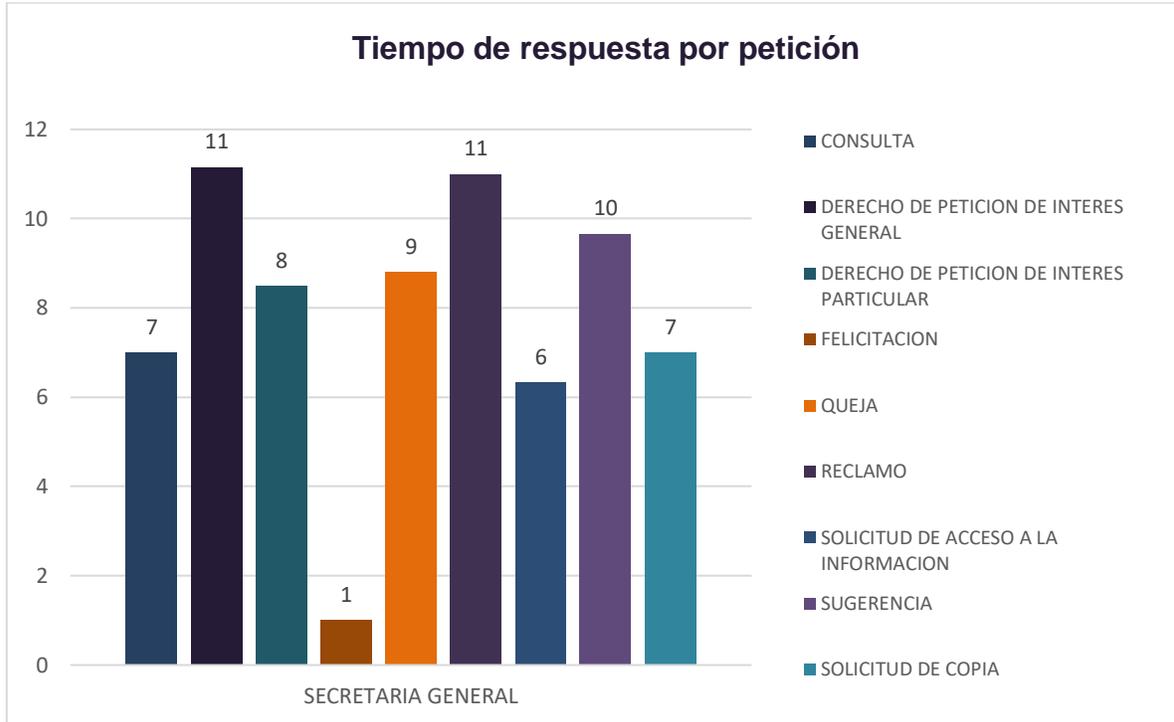
Es preciso aclarar que el subtema *incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones* hace referencia a denuncias de la ciudadanía por las acciones de funcionarios de otras entidades, estas denuncias son trasladadas a las entidades competentes para su gestión.

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



d) Análisis de calidad y calidez

Se continúa con las respuestas de fondo a los requerimientos ciudadanos y se vela porque las respuestas cumplan con las condiciones establecidas en la Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.

- I. **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.
- II. **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- III. **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.
- IV. **Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

El 97 % de las peticiones ha 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.

P.

e) Conclusiones y recomendaciones

En el segundo 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 respecto 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 en su contestación.
- III. Capacitación e inducción 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, al trámite de respuesta a las peticiones.
- V. Capacitaciones al personal sobre los criterios que deben cumplir las respuestas que se profieren a las peticiones ciudadanas.
- VI. Socialización de la Circular 8 de 2022, mediante la que se informaron los criterios que deben cumplir las respuestas a la ciudadanía.
- VII. Difusión, por los canales internos de la entidad, del ABC del lenguaje claro que debe ser implementado en las respuestas brindadas a la ciudadanía.
- VIII. 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.
- P. II. Culminar 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 difunde 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 difunde 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 la figura del defensor de las audiencias y 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 de los informes mensuales de PQRS y de satisfacción de los usuarios, con el fin de que la ciudadanía pueda consultarlos.

P.

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

Se 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. La encuesta arrojó las siguientes recomendaciones.

- a. Realizar una capacitación en la que se socialice la figura de la auxiliar de Atención al Ciudadano, así como el proceso que lidera, al interior de la entidad.
- b. Crear y difundir una pieza informativa por comunicaciones internas con la cual se socialice la figura de la auxiliar de Atención al Ciudadano y las funciones que cumple al interior de la entidad.
- c. Solicitar al área de Recursos Humanos una capacitación sobre redacción y ortografía por diferentes medios (correo electrónico, escrito y chat, entre otros).

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

En el segundo semestre de 2023 se culminó 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.

Se realizaron los siguientes módulos.

- a. Módulo 5. Estrategias para el manejo de la ciudadanía.
- b. Módulo 6. Prevención de la discriminación
- c. Módulo 7. Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente
- P. d. Módulo 8. Introducción a las políticas públicas

- e. Módulo 9. Ética y transparencia
- f. Módulo 10. Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio.

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

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:

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.

Adicionalmente, 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.

Se actualizó el menú de atención y servicio a la ciudadanía de la sede electrónica de la entidad de acuerdo con lo establecido en los lineamientos para publicar información en el menú *Atención y Servicios a la Ciudadanía* de las sedes electrónicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- 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.

P. 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 continúa con la integración del sistema Bogotá te Escucha con el sistema de Correspondencia, dado que surgieron algunos cambios como resultado de las mesas de trabajo llevadas a cabo con los ingenieros de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como administradores del sistema Bogotá te Escucha. Se espera que en el transcurso de 2024 se culmine la integración y se pueda proceder con la implementación.

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 sede del Canal 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.

Se culminó la implementación de 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 redujeron los tiempos y pasos requeridos por los solicitantes (canales comunitarios) a fin de obtener el permiso de retransmisión de señal.

Se creó e implementó la encuesta de satisfacción sobre el impacto de la mejora implementada; al realizar el análisis de sus resultados se obtuvieron las siguientes conclusiones.

- a. El formulario digital de la sede electrónica cumplió con el principal objetivo que era eliminar pasos y reducir tiempos frente a la gestión para obtener el permiso de retransmisión de la señal.
- b. Las respuestas suministradas por los solicitantes de este servicio (OPA) dan a Capital el insumo fundamental para comprender que es necesario revisar los tiempos de respuesta, con el fin de evitar futuras inconformidades frente a la gestión realizada.
- P.* c. Se requiere mayor difusión del formulario para obtener el permiso de retransmisión de la señal con el fin de evitarle reprocesos a los usuarios.

d. En la próxima vigencia se tendrán en cuenta estos resultados para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, así como las mejoras pertinentes.

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

Se continuó 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 continuó 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.

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.

Tal como se ha indicado, continúa en trámite la integración del sistema Bogotá te Escucha con el sistema de Correspondencia. Se espera que en el transcurso de 2024 se culmine este proceso.

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 socializó 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

P. la entidad por la figura ya referida.

De igual manera, en julio de 2023 se remitió el informe de la gestión de la defensora de la ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2023.

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

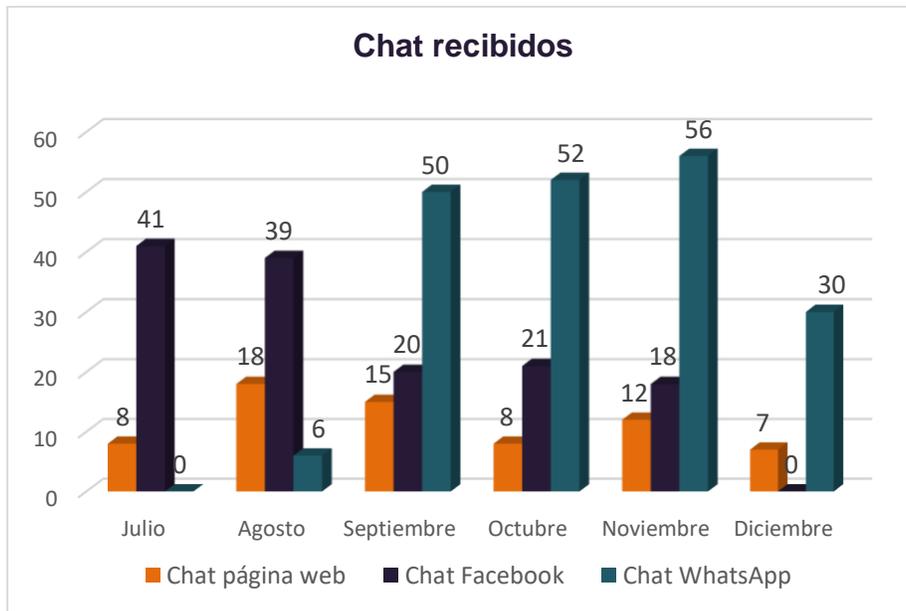
a) Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Se han ejecutado 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. Por su parte, en octubre de 2023 se formalizó 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. En diciembre de 2023 se pagó, por un año, el módulo.

Gracias a esto se han dado respuestas de manera inmediata a las solicitudes de los ciudadanos a través de las redes sociales Facebook y WhatsApp. De igual forma, se han recibido algunas peticiones por estos medios a las que se les ha dado respuesta oportuna y de fondo en los tiempos establecidos en la ley.

Lo anterior, ha permitido la atención de un mayor número de solicitudes ciudadanas como se evidencia en la siguiente gráfica.



P.

La integración del chat institucional con la línea de WhatsApp de la entidad ha permitido la atención de 194 ciudadanos más. La centralización de estas herramientas en el chat institucional permite la atención oportuna y de primera mano contribuyendo al mejoramiento de la percepción de la ciudadanía.

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, este se encuentra publicado en la página web en el botón de transparencia <https://www.canalcapital.gov.co/institucional/1-informacion-la-entidad/110-mecanismos-presentar-quejas-y-reclamos-relacion>.

Con el fin de conocer las necesidades de la ciudadanía y su nivel de satisfacción, se actualizó la encuesta de satisfacción del usuario publicada en la página web; en esta se describen la percepción de los servicios prestados y las necesidades frente a la programación de Capital.

Es así como el servicio a la ciudadanía en Capital debe promover que cualquier persona que acuda a la entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que requiere.

En el segundo semestre de 2023 se aplicaron 22 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 está disponible 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 desplegadas 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 el servicio, eficiente y eficazmente, 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 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- c. Se continúa trabajando en mejorar la oportunidad en la gestión y respuesta a las peticiones ciudadanas.
- d. Se continúa con la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia, dados los cambios que surgieron de las mesas de trabajo realizadas con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como administradores del sistema.
- e. Se continúa con la integración de los mensajes internos de Facebook y el chat institucional de la entidad.
- f. Se integró la línea de WhatsApp con el chat institucional de la entidad para 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.
- h. Se adquirió el módulo de WhatsApp como complemento de Jivochat por un año.

III. Recomendaciones

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

- a. Culminar e implementar la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia.
- b. Proyectar recursos en la próxima vigencia para el funcionamiento de Atención al Ciudadano.
- c. Continuar con las capacitaciones a los funcionarios y colaboradores de la entidad sobre los criterios de respuesta a las peticiones ciudadanas.
- d. Gestionar, con el área de Sistemas, mejoras para el canal telefónico en relación con la atención a personas en condición de discapacidad.
- e. Gestionar con el área de Servicios Administrativos la adecuación del canal presencial de acuerdo con las observaciones realizadas por parte de la Oficina de Control Interno, así como de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en el monitoreo realizado.

P.