

Al contestar por favor cite estos datos:

Secretaría General

000965

12 JUL 2019



Radicado No: 20192200061342

- Rem: CANAL CAPITAL

Folios: 1 Anexos: 10 CDs:

2019-07-15 09:22 Cod veri: lc2af

Visitenos en <http://veeduriadistrital.gov.co>

Doctora

DIANA DE LA ROSA VICTORIA BONILLA

Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamós (E)

VEEDURÍA DISTRITAL

Avenida calle 26 número 69 76, Edificio Elemento, torre 1, piso 8.

Código Postal: 111071

Bogotá D. C.

Asunto: Remisión del informe del Defensor del Ciudadano.
Radicado número 20195000062771 y radicado interno número 1813 del 26 de junio de 2019

Doctora Diana, cordial saludo.

En atención a su oficio remito el informe del Defensor del Ciudadano con las acciones adelantadas en el marco de las funciones otorgadas en el Decreto 392 de 2015 durante el primer semestre de 2019.

Sin otro particular,



MIGUEL FERNANDO VEGA RODRÍGUEZ
Secretario General

Anexo: Informe del Defensor del Ciudadano en diez (10) folios
Elaboró: Sonia Carolina Rodríguez Reyes – Auxiliar de Atención a Ciudadano.
200



INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE 2019
CANAL CAPITAL

Bogotá, julio de 2019

Tabla de contenido

Presentación	3
1. Avance en la implementación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPSDC	4
1.1 Líneas estratégicas descritas en el Artículo 8° del Decreto Distrital 197 de 2014:	4
1.2 Líneas Transversales descritas en Artículo 9° del Decreto Distrital 197 de 2014:	5
2. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS.....	6
3. Evaluación de satisfacción de los ciudadanos.....	7
3.1 Tiempos de atención	7
3.2 Características del Servicio.....	8
• Atención recibida	8
• Nivel de conocimiento.....	9
3.3 Características de la atención al trámite.....	9
4. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS	10



Avenida El Dorado N. 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
 PBX: 4578300 Bogotá D.C.
 Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
 Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Presentación

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", el Defensor del ciudadano según lo descrito en el artículo 2° ejercerá las siguientes funciones:

- a) Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b) Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c) Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- d) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- e) Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f) Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

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

Con la designación efectuada según la misma Resolución, expedida por la Gerencia General de Canal Capital; en mi condición de Defensor de la Ciudadanía, presento el informe del primer semestre de la gestión del defensor al ciudadano.



Avenida El Dorado N. 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

De acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014, se entenderá por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Con el fin de ajustar las actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener una retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad, Canal Capital se encuentra en proceso de caracterización de usuarios a través de la recolección de la información por medio de mecanismos como:

Ciudadanía (punto de atención o servicio a la ciudadanía):

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

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

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

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

- Las peticiones se resuelven dentro de los términos establecidos por la Ley, garantizando calidad, calidez, coherencia y oportunidad.
- Actualización permanente de la información y servicios que presta Canal Capital en la página web de la entidad, la cual se articuló con la Guía de trámites y



Avenida El Dorado N. 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
 PBX: 4578300 Bogotá D.C.
 Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
 Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



**BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS**

Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites del Distrito (SUIT).

- Seguimiento continuo de las solicitudes remitidas a las diferentes áreas con el fin que las respuestas sean dadas de manera oportuna y cumpliendo con los atributos de calidez y calidad.
- Actualización de procesos y procedimientos del área.
- Se articuló el Manual de Servicio a la Ciudadanía con el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía adoptando lo establecido en este.
- Se actualizó la Carta de Trato Digno teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de diseño para carta de trato digno de la Función Pública, la cual fue publicada en la página web de la entidad.
- Se creó un documento de buenas prácticas que describe una de las iniciativas importantes que tiene la entidad para mejorar la manera en que el ciudadano accede a los servicios de la administración pública en términos de eficiencia, oportunidad, efectividad, claridad de la información, transparencia y consistencia.
- Se viene realizando semestralmente el informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta de satisfacción que se encuentra publicada en la página web, la cual además es enviada por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos medios.

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

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

Canal presencial y escrito: como mecanismo para informar y servir a los ciudadanos Canal Capital cuenta con una oficina de atención personalizada que presta su servicio de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua y que se encuentra ubicada en la Avenida el Dorado No 66-63 Piso 5.

Buzón de sugerencias: este se encuentra ubicado en la entrada de las instalaciones.

Canal telefónico: para efectos de una comunicación efectiva con los ciudadanos se habilitó el número telefónico 4578300 en la extensión 5011 con un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

Canal electrónico y virtual: para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias, se han dispuesto en canal Capital, sistemas electrónicos que permitan mejorar y facilitar la comunicación con los usuarios. En la página web www.canalcapital.gov.co se ha dispuesto el botón de contáctenos, la



Avenida El Dorado N. 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
 PBX: 4578300 Bogotá D.C.
 Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
 Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



**BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS**

publicación de información relevante de la entidad, en la cual, los ciudadanos podrán ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las veinticuatro (24) horas del Día. Así mismo contamos con las redes sociales en Facebook y Twitter.

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

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

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

Presentación de Quejas Reclamos y Sugerencias: Mediante los canales, antes mencionados, la ciudadanía podrá hacer llegar a la Entidad, sus inconformidades frente al servicio de televisión, frente a un programa en especial, frente a la calidad de señal, o su molestia con la atención recibida de parte de algún funcionario de la Entidad, entre otros aspectos, lo importante es que la entidad se entere de las inconformidades y los reclamos de los ciudadanos y de los clientes externos e internos, y pueda tomar oportunamente los correctivos del caso.

Se cuentan con espacios de participación ciudadana en la página web y diferentes canales de atención así mismo en el programa de Vocera de teledivente, donde se invita a la ciudadanía a participar y hacernos saber sus inquietudes y comentarios frente a nuestros servicios.

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

De acuerdo con la información remitida por la Secretaría de la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 se registraron doscientos veinticinco (225) solicitudes, de las cuales doscientos cuatro (204) fueron atendidas dentro de los términos legales y veintiún (21) requerimientos se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos establecidos por Ley.

Peticiones	Solucionadas	Sin respuesta
225	204	21



Avenida El Dorado N. 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
 PBX: 4578300 Bogotá D.C.
 Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
 Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



**BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS**

De lo anterior se puede concluir que durante el primer semestre de este año el Canal alcanzó una oportunidad del 91% en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas.

En este semestre se ejecutaron algunas acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Seguimiento permanente de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), por medio de correos electrónicos dirigidos a las áreas competentes y encargadas de dar respuesta.
- Se coordinaron reuniones con las áreas que presentaban demoras en las respuestas a las peticiones ciudadanas lo que logró mejorar en un 100% la oportunidad de las mismas.

3. Evaluación de satisfacción de los ciudadanos

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

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio a la Ciudadanía en Canal Capital debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Durante el primer semestre se aplicaron 47 encuestas, aclarando que estas son enviadas por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos medios. Estos son los resultados de los datos más relevantes:

3.1 Tiempos de atención

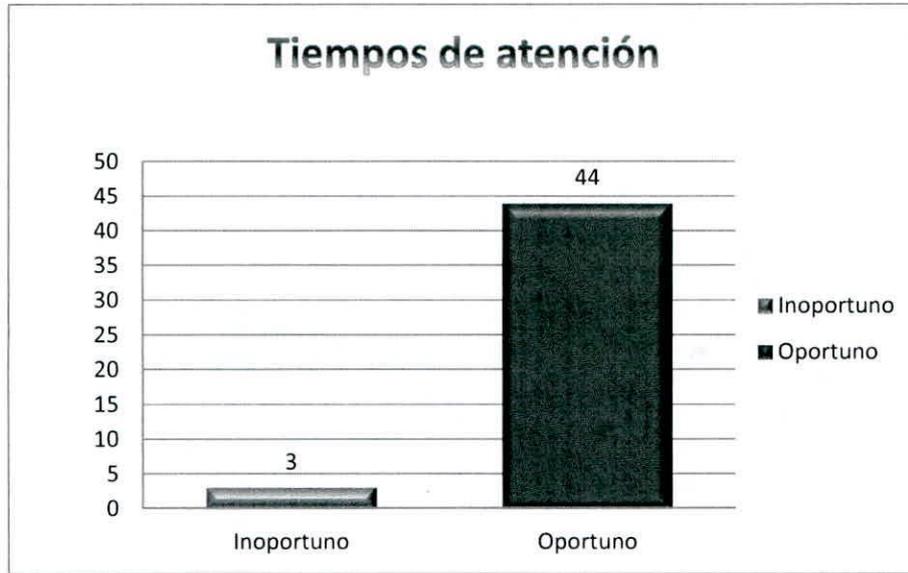
Según las encuestas diligenciadas por los ciudadanos el tiempo que se demora la entidad en dar respuesta a las solicitudes y/o peticiones es favorable, teniendo en cuenta que el 94% (44) contesto que es oportuno y el 6% (3) que es inoportuno.



Avenida El Dorado N. 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



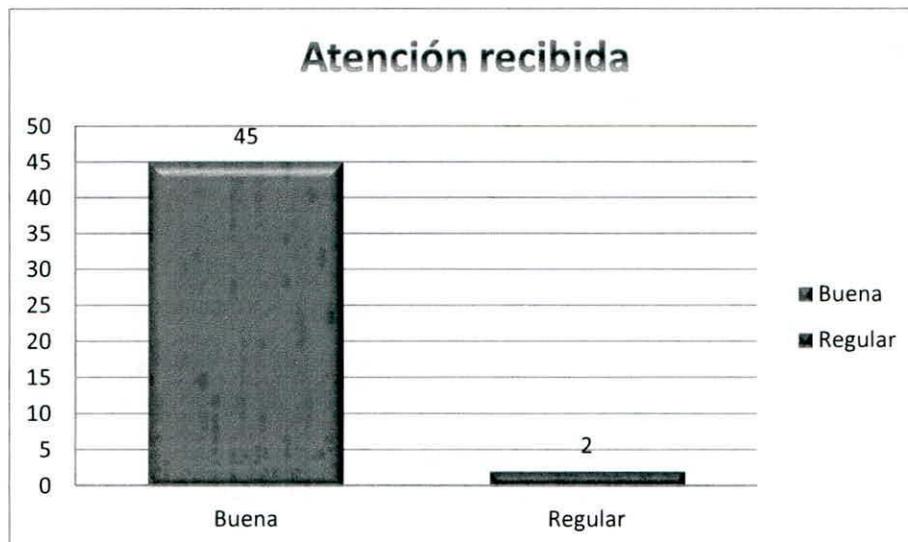
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



3.2 Características del Servicio

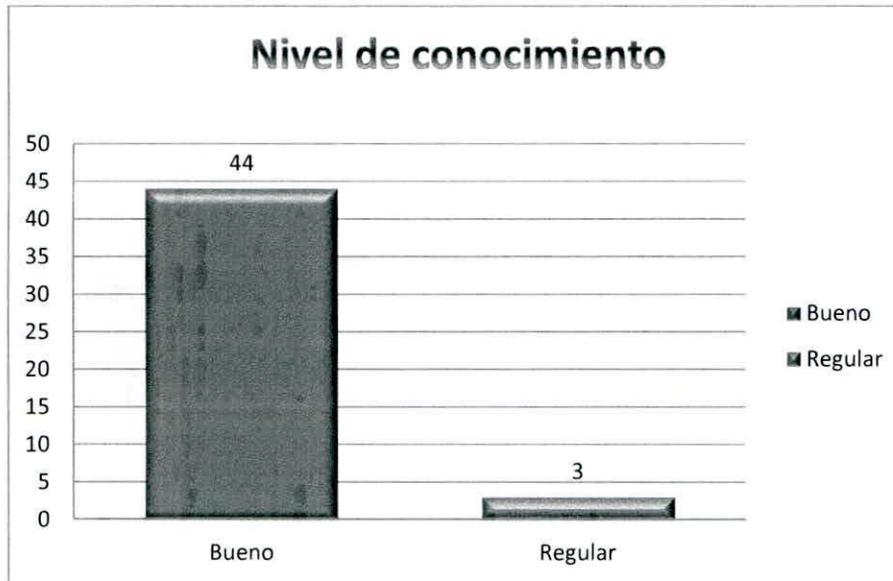
- Atención recibida

De las 47 encuestadas diligenciadas por los ciudadanos, 45 de ellos afirman haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios del Canal y solo dos ciudadanos afirman haber recibido una atención regular. Se puede concluir que el 96% de los ciudadanos que acuden a Canal Capital ha recibido una atención satisfactoria.



- Nivel de conocimiento

En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 44 ciudadanos que consideran que fue bueno y 3 que consideran que fue regular. Por lo anterior podemos concluir que el 94% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran complacidas con la información que obtuvieron.



3.3 Características de la atención al trámite

Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 89% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 5% presenta alguna inconformidad. La calificación registrada se refleja en el siguiente gráfico:





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

Dentro del inventario de trámites y servicios del canal registrados en el SUIT solamente se cuenta con el procedimiento administrativo de solicitud de copias de material audiovisual (OPA); sobre el mismo se han incluido acciones de mejora como el pago en línea y la solicitud del material vía correo electrónico.

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

MIGUEL FERNANDO VEGA RODRÍGUEZ
Secretario General

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



Avenida El Dorado N. 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**