
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Canal Capital

2019






	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Marco Normativo	4
5. Política Institucional de servicio a la ciudadanía	5
6. Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Canal Capital	5
6.1. De la ventanilla hacia adentro	5
6.1.1. <i>Arreglos institucionales</i>	5
6.1.2. <i>Procesos y procedimientos</i>	6
6.1.3. <i>Talento Humano</i>	7
6.2. De la ventanilla hacia afuera	7
6.2.1. <i>Cobertura</i>	7
6.2.2. <i>Certidumbre</i>	7
6.2.3. <i>Cumplimiento de expectativas</i>	8
7. Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía	8

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

1. Introducción

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

Un adecuado servicio a la ciudadanía supone para Canal Capital prestar un servicio más equitativo sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Representa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la entidad, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores en general se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar de manera sencilla de tal forma que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

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




Canal Capital crea la presente Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía como el marco general por el cual se gestiona la atención de servicio a los ciudadanos, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar los procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad con calidad y transparencia.

2. Objetivo

Establecer lineamientos que permitan gestionar de manera efectiva todo el ciclo de atención al ciudadano, promoviendo un servicio de calidez y respeto, atento a las expectativas de los ciudadanos, mostrando interés por sus necesidades y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos generando así la satisfacción, confianza y preferencia de estos.

3. Alcance

La presente Política está dirigida a todos los colaboradores de Canal Capital que directa o indirectamente tienen algún tipo de interacción con los ciudadanos por los diferentes medios de atención que tiene establecidos la entidad para ello, con el fin de promover en

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

los servidores la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades de la ciudadanía en general.

4. Marco Normativo




La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.¹

Para lograr cumplir lo mencionado anteriormente se nombra a continuación la normativa más importante en materia de atención al ciudadano con que cuenta el estado:

- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Acuerdo 529 de 2013: por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 731 de 2018: por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2623 de 2009: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 197 de 2014: por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C.
- Directiva 002 de 2005: por la cual se adopta de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
- Conpes 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- NTC 6047: Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

¹ ABC de servicio al ciudadano, atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas. Departamento Nacional de Planeación (DNP). Pág. 1.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

5. Política Institucional de servicio a la ciudadanía

Con el fin de prestar un servicio de calidad, incluyente y transparente los servidores de Canal Capital en el desarrollo de sus funciones y por cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad estarán comprometidos en servir al ciudadano bajo los atributos de: confiabilidad, amabilidad, dignidad, efectividad, oportunidad, solidaridad, responsabilidad e inclusión.

6. Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Canal Capital

En el marco de la presente Política, la adopción del modelo del Manual Operativo del Sistema de Gestión (MIPG) y con el objetivo de garantizar que el servicio que presta la entidad responda a las necesidades y expectativas del ciudadano Canal Capital dispuso dos estrategias la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.

Con el fin de lograr mejoras efectivas en los servicios que presta la entidad a la ciudadanía y que permitan identificar y realizar ajustes sistemáticos se establecieron seis componentes para orientar al colaborador en la búsqueda de la satisfacción ciudadana.




6.1. De la ventanilla hacia adentro

Canal Capital ha desarrollado diferentes procesos internos para fomentar en los colaboradores una cultura de servicio a la ciudadanía necesaria para brindar servicios eficientes y de calidad, entre estos están:

6.1.1. Arreglos institucionales

Al interior de la entidad y con el apoyo por parte de la alta gerencia para su implementación y cumplimiento:

- a) Canal Capital cuenta con un plan de acción en donde se establecen los programas, proyectos, actividades, responsables, recursos y demás elementos necesarios para implementar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, entendiendo que es el ciudadano el eje del actuar de la administración pública.
- b) Al interior de la entidad se han realizado mediciones de percepción respecto a la calidad de los trámites y servicios prestados a través de la encuesta de satisfacción que se envía al ciudadano y que se ven reflejados en el informe de satisfacción del usuario que se publica semestralmente en la página web de la entidad.
- c) La entidad publica en su página web mensualmente el informe de PQRS que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Circular 001 de 2011.




	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- d) La entidad cuenta con un sistema de gestión documental que administra la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y permite a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.
- e) El sistema establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá para el registro y respuesta de las peticiones ciudadanas (SDQS) se encuentra articulado con el sistema de gestión documental de la entidad según lo establece la Circular
- f) La entidad tiene publicado en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT un (1) procedimiento administrativo denominado "*Solicitud de copias de material audiovisual*" el cual es revisado y actualizado periódicamente.

6.1.2. Procesos y procedimientos

Frente a las mejoras de procesos y procedimientos que permiten regular la actuación de la entidad en el ciclo de atención al ciudadano a través de reglamentos, formatos, instructivos y cualquier otra documentación suficiente, que contribuya a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y en general a la prestación del servicio Canal Capital:

- a) La entidad tiene definidos en su Manual de Servicio al Ciudadano los protocolos de atención para los diferentes canales de atención que tiene la entidad al servicio del ciudadano.
- b) La oficina de atención al ciudadano cuenta con procesos y protocolos para el servicio y atención a la ciudadanía por los diferentes canales.
- c) Canal Capital cuenta con una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad, dando respuesta dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- d) Se han adelantado diferentes acciones con las áreas de la entidad para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía de acuerdo con los términos establecidos por la Ley.
- e) La oficina de atención al ciudadano cuenta con un mecanismo que permite controlar los tiempos de respuesta de las peticiones dentro de los tiempos legales.
- f) Semestralmente se publica en la página web el informe de satisfacción de los usuarios y televidente de Canal Capital con el cual se mide periódicamente la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados y a la programación del Canal.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

6.1.3. Talento Humano

Cada uno de los colaboradores de la entidad es un componente fundamental para la gestión y mejoramiento del servicio a la ciudadanía sin importar el área donde realice sus funciones por tanto Canal Capital adelantó las siguientes acciones:

- a) El personal para la atención al ciudadano se encuentra suficientemente preparado con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permiten la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía
- b) Canal Capital adecuo la oficina de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar los derechos de privacidad e intimidad de los ciudadanos.
- c) En las jornadas de inducción y re inducción de la entidad se encuentran incluidos los temas relacionados con el servicio al ciudadano.

6.2. De la ventanilla hacia afuera

Para que la atención y solución a los requerimientos de los ciudadanos sea efectiva y de calidad Canal Capital ha desarrollado:




6.2.1. Cobertura

Con el fin de mejorar la relación del ciudadano con la administración pública y que se gestione de manera transparente y oportuna todas las peticiones, trámites y servicios que presta la entidad Canal Capital ha fortalecido los canales de atención de la siguiente manera:

- a) La información que recibe el ciudadano por los diferentes canales de atención se encuentra en lenguaje claro.
- b) Se han creado estrategias para promover y garantizar el acceso y la prestación de los servicios que tiene la entidad a través de los mecanismos de atención dispuestos para ello.
- c) A través de la página web y las redes sociales se han dado a conocer a los ciudadanos los horarios de atención por los diversos canales que tiene la entidad.
- d) Canal Capital cuenta en su página web con un módulo de preguntas frecuentes que sirve como insumo en la prestación de los servicios de la entidad.
- e) Se envía al ciudadano la encuesta de satisfacción con el fin de medir la percepción que se tiene sobre los canales de atención que tiene dispuestos la entidad.

6.2.2. Certidumbre

Con el fin de asegurar al ciudadano la claridad y cumplimiento en las condiciones de los servicios que la entidad presta, Canal Capital comunica en lenguaje claro, comprensible y con certeza todas las actuaciones que se llevan a cabo para solucionar sus requerimientos, las condiciones e indicaciones para acceder y realizar trámites y servicios.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- a) Se realizan ejercicios de caracterización de los grupos de interés con el fin de identificar sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento para lograr una comunicación más clara y acorde a las características específicas de cada uno.
- b) Se realizan talleres de lenguaje claro, con el fin de que se dé respuesta a los requerimientos ciudadanos de manera clara y efectiva.
- c) La entidad cuenta con colaboradores capacitados en cuanto a tiempos, oportunidad, coherencia y claridad de las respuestas que se deben dar a los requerimientos ciudadanos.

6.2.3. Cumplimiento de expectativas

Para lograr satisfacer y cumplir las expectativas de los ciudadanos Canal Capital vela por tener el suficiente conocimiento sobre las necesidades, preferencias y características de los ciudadanos y usuarios que adquieren sus servicios, con el fin de mejorar y adecuar su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones y todos los demás aspectos concernientes a los servicios prestados mejorando así la percepción y confianza que se tiene sobre la administración pública.



- a) Se realizan ejercicios de caracterización de los grupos de interés para determinar con claridad si los servicios que se prestan cubren completamente las necesidades de los ciudadanos.
- b) Se analizan los resultados de los mecanismos de medición de satisfacción para la toma de decisiones de la entidad.

7. Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Con el fin de dar cumplimiento a la presente Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, Canal Capital formula un plan de acción que describe las actividades, frecuencia, responsables y productos que resultan del cumplimiento de las mismas.

(Ver anexo 1)



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sonia Carolina Rodríguez Reyes Auxiliar de atención al ciudadano John Fredy García López. Profesional Apoyo de Planeación	Laura Jimena Pico Forero Asesora de Secretaría General. Hernán Guillermo Roncancio Herrera. Profesional de Planeación	Miguel Fernando Vega Rodríguez. Secretario General

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Anexo 1. Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Objetivo CONPES 03	Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador/Producto
Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores.	Revisar y actualizar los trámites y servicios que tiene la entidad registrados en el SUIT y la GTS.	Por lo menos dos veces al año	Atención al Ciudadano	Trámites y servicios registrados en el SUIT y en la GTS actualizados
	Diseñar y presentar acciones de mejora de los procesos y procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.	Anual	Atención al ciudadano	Procedimientos y/o procesos actualizados
Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades.	Recibir y registrar todas las PQRS que interponga la ciudadanía en el SDQS con el fin de dar atención y/o traslado oportuno a sus requerimientos.	Cada vez que se recibe una PQRS	Atención al Ciudadano	Registro de respuesta y/o traslado de las PQRS en el SDQS
Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital.	Realizar ejercicios de caracterización de ciudadanos o usuarios con el fin de identificar las necesidades y expectativas particulares que tienen aquellos que interactúan constantemente con la entidad buscando mejorar de esta forma la eficiencia, efectividad y capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.	Anual	Atención al Ciudadano	Documento de caracterización de ciudadanos o usuarios

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 29/11/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Objetivo CONPES 03	Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador/Producto
	Realizar difusión y actualización permanente de los mecanismos de atención al ciudadano que tiene la entidad.	Por lo menos dos veces al año	Atención al ciudadano	Mecanismos de atención al ciudadano publicados
Mejorar la cualificación de los servidores.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas de servicio al ciudadano que contemplen el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.	Anual	Atención al Ciudadano Recursos Humanos	Capacitaciones de atención al ciudadano realizadas durante el año
Aumentar la oferta de servicios.	Identificar las necesidades de accesibilidad que tiene la entidad para la población en condición de discapacidad.	Anual	Atención al Ciudadano	Necesidades de accesibilidad identificadas.
	Adecuar la infraestructura para garantizar la accesibilidad de población en condición de discapacidad visual, auditiva y física.	Anual	Atención al Ciudadano	Adecuaciones realizadas cada año, para la accesibilidad de población en condición de discapacidad.
Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.	Elaborar los informes de PQRS cumpliendo con el Decreto 371 de 2010.	Mensual	Atención al Ciudadano	Informes de PQRS publicados.
	Elaborar los informes de satisfacción de los usuarios con base a la encuesta de satisfacción.	Semestral	Atención al Ciudadano	Informes de Satisfacción de Usuarios publicados.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.