

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Capital, Sistema de Comunicación Pública

2020

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Glosario	4
5. Marco Normativo	6
7. Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Capital	9
7.1. De la ventanilla hacia adentro	10
<i>Arreglos institucionales</i>	<i>10</i>
<i>Procesos y procedimientos</i>	<i>11</i>
<i>Talento Humano</i>	<i>11</i>
7.2. De la ventanilla hacia afuera	12
<i>Cobertura</i>	<i>12</i>
<i>Certidumbre</i>	<i>13</i>
<i>Cumplimiento de expectativas</i>	<i>13</i>
8. Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía	14

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		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 Capital, como Sistema de Comunicación Pública, 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.

El Plan Distrital de Desarrollo trata las distintas problemáticas de la ciudadanía reconociendo las diferencias de los individuos, las familias, el género, la inclusión y la cultura ciudadana, a la luz del ejercicio del servicio público y la participación ciudadana¹, Capital, Sistema de Comunicación Pública, busca establecer algunas estrategias que atiendan estos enfoques y contribuyan a su cumplimiento.

De igual manera Capital, Sistema de Comunicación Pública, como entidad que ubica a la ciudadanía en el centro de su operación, busca mantenerse como una de las entidades que construyen confianza entre la administración distrital y la ciudadanía a través del mejoramiento continuo y la fomentación de una cultura ciudadana, cumpliendo con los atributos expuestos en el Plan Distrital de Desarrollo mediante los cuales se orienta el accionar del Gobierno Distrital.

De acuerdo a esto, 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.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se crea la 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.

¹ <http://www.sdp.gov.co/micrositios/pdd-2020-2024/documentos>

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

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

4. Glosario

- **Caracterización de usuarios:** es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas¹ y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de estos al acceder a un servicio².
- **Ciclo de servicio al ciudadano:** es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite, solicitar un servicio o información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar para ello.
El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la entidad; termina temporalmente cuando el ciudadano considera que el servicio está completo y reinicia cuando éste regresa.³
- **Denuncias por posibles actos de corrupción:** toda manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de

² https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf

³ Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2020

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

- **Manual Operativo del Sistema de Gestión (MIPG):** es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.⁴
- **Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad⁵.
- **Petición:** es toda aquella solicitud que presenta el ciudadano ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto⁶.
- **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** manifestación de inconformidad por la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad⁷.
- **Servicio incluyente:** es todo aquel servicio que se presta brindando un trato adecuado y oportuno a toda la población sin distinción alguna.
- **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** el SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción⁸.
- **Sugerencia:** es la propuesta, idea, opinión o aporte que realiza el ciudadano para que la entidad mejore la prestación de sus servicios y productos.
- **Trámite:** conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para

⁴<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/glosario1>

⁶<http://intranet.canalcapital.gov.co/intranet/docdowncc/DocSistema/2020/Procedimiento/AAUT-PD-001%20ATENCIÓN%20Y%20RESPUESTA%20A%20REQUERIMIENTOS%20DE%20LA%20CIUDADANÍA%20C3%8DA..pdf>

⁷<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/manual-la-gestion-peticiones-ciudadanas>

⁸ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley⁹.

- **Ventanilla hacia adentro:** son todos los procesos y procedimientos, arreglos institucionales, estrategias y demás que contribuyan con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa al interior de la entidad y en pro de mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía.
- **Ventanilla hacia afuera:** son todos aquellos procesos y/o procedimientos, estrategias y demás que se desarrollan en la entidad con el fin de atender directa y oportunamente los requerimientos de los ciudadanos garantizando el goce efectivo de sus derechos y el cumplimiento de las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

5. 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.¹⁰

Para poder cumplir con esto, se relaciona a continuación la normativa más importante en materia de atención al ciudadano que tiene el estado:

- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1618 de 2013** “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- **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”.
- **Decreto Ley 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

⁹ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/glosario1>

¹⁰ 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.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- **Decreto Ley 2106 de 2019** "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
- **Decreto Legislativo 491 de 2020** "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
- **Acuerdo 529 de 2013** expedido por el Concejo de Bogotá "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** expedido por el Concejo de Bogotá "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 371 de 2010** "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
- **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".
- **Decreto 103 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto Distrital 807 de 2019** "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión"
- **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".
- **Decreto Distrital 217 de 2020** "Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 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"
- **Resolución 3564 de 2015** "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"
- **Circular Externa 001 de 2011, proferida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial** "orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición".

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- **Circular 007 del 17 de julio de 2019 expedida por la Veeduría Distrital** “Alerta preventiva, - integración de los sistemas de gestión documental y/o correspondencia de las entidades y sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha".
- **Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá** “implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio”.
- **Conpes 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Directiva 002 de 2005:** por la cual se adopta de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión o MIPG**
marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Norma Técnica Colombiana NTC 6047:** accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

6. Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Con el fin de prestar un servicio de calidad, incluyente y transparente, los servidores de 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.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: Aprobada en sesión 04 CIGD del 16-22 de diciembre	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

7. Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Capital

En el marco de la presente Política, la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el objetivo de garantizar que el servicio que presta la entidad responda a las necesidades y expectativas del ciudadano, 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.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

7.1. De la ventanilla hacia adentro

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

Arreglos institucionales

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

- a) 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.**
- 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 (**Bogotá Te Escucha**) se encuentra en proceso de articulación con el sistema de gestión documental de la entidad según lo establece la **Circular 007 del 17 de julio de 2019 de la Veeduría** con asunto "Alerta preventiva, - integración de los sistemas de gestión documental y/o correspondencia de las entidades y sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha".
- 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.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

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 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) Capital cuenta con una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver la respuesta de 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 Capital con el cual se mide periódicamente la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados y a la programación del Canal.
- g) Capital cuenta con una guía de lenguaje claro, la cual es socializada y difundida al interior de la entidad con el fin de que todos los servidores de la entidad hagan uso de la misma en el cumplimiento de sus funciones.

Talento Humano

Teniendo en cuenta las dinámicas del MIPG donde el talento humano se encuentra en el centro siendo la primera dimensión del modelo y que 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, 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.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Esto teniendo presente que uno de los objetivos del pacto transversal del Plan Nacional de Desarrollo, **gestión pública efectiva**, es formar servidores públicos comprometidos, cualificados y productivos en donde cada tarea se realiza bajo principios de ética e integridad.

- b) Capital adecuó 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 reinducción de la entidad se encuentran incluidos los temas relacionados con el servicio al ciudadano.

7.2. De la ventanilla hacia afuera

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

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, 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) Capital cuenta con una barra de accesibilidad web para personas en condición de discapacidad en la página www.canalcapital.gov.co, que garantiza el acceso a la información de toda la población sin distinción alguna.
- c) Capital implementó en la página web www.canalcapital.gov.co un acceso directo a la herramienta del centro de relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) con el fin de brindar una mejor atención a las personas en condición de discapacidad auditiva.

Estas mejoras en la página web colaboran con el objetivo del Plan Nacional de Desarrollo respecto a la alianza por la inclusión, donde se busca contar con instituciones públicas y privadas accesibles, que promuevan la inclusión de las personas en condición de discapacidad.

- d) 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.
- e) 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.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- f) 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.
- g) La [encuesta de satisfacción](#) se envía al ciudadano con el fin de medir la percepción que se tiene sobre los canales de atención que tiene dispuestos la entidad.
- h) Capital creó en su página web un módulo exclusivo para interponer [denuncias por posibles actos de corrupción](#) con el fin, de que los ciudadanos puedan interponer sin intermediarios y con total reserva las denuncias que consideren como posibles actos de corrupción. Este espacio se creó con el fin de articular las acciones de la entidad con uno de los pilares definidos en el Plan Nacional de Desarrollo, el pilar de la alianza contra la corrupción, donde su objetivo principal es combatir la corrupción de la mano de los ciudadanos a través de la promoción de los **mecanismos de denuncia** para actos de corrupción, y la seguridad para los denunciantes.

Certidumbre

Con el fin de asegurar al ciudadano la claridad y cumplimiento en las condiciones de los servicios que la entidad presta, 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.

- 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) Se participa en la convocatoria de traducción de documentos en lenguaje claro citada por la Veeduría Distrital con el fin de garantizar a los ciudadanos y servidores de la entidad una total claridad en los documentos que tienen a su disposición.
- d) 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.

Cumplimiento de expectativas

Para lograr satisfacer y cumplir las expectativas de los ciudadanos, 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.

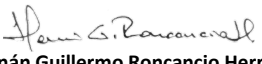
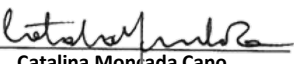
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

- 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.

8. 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 y teniendo en cuenta la Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se implementa el modelo de seguimiento y medición a la calidad de servicio como una herramienta de autoevaluación, que permite identificar las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora, esta entidad adopta este modelo como base para formular el plan de acción que contribuya con el cumplimiento de los atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Sonia Carolina Rodríguez Reyes Auxiliar de atención al ciudadano  John Fredy García López Profesional Apoyo de Planeación	 Hernán Guillermo Roncancio Herrera. Profesional de Planeación	 Catalina Moncada Cano Secretaría General