

# Defensor de la Ciudadanía

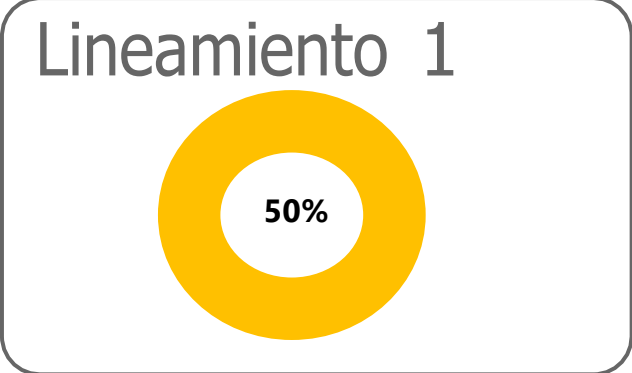
Canal Capital





Canal Capital

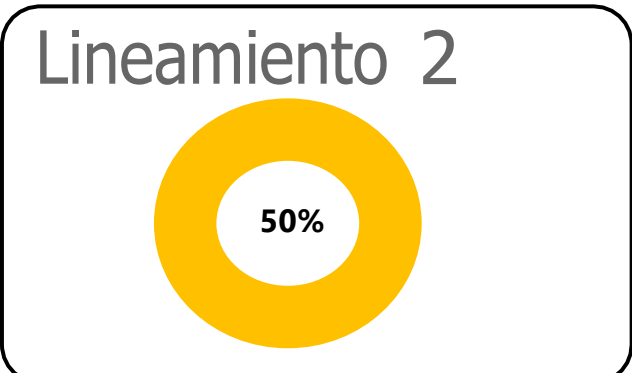
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En enero, Canal Capital actualizó su plataforma estratégica para enfrentar los retos de la comunicación pública; se definió el objetivo de fortalecer y diversificar la producción propia, apoyándose en la creatividad, el conocimiento de las audiencias y el uso de medios digitales. Este objetivo busca ofrecer contenidos más pertinentes, accesibles e inclusivos. A diferencia de otras entidades, Canal Capital presta un servicio masivo e inmediato, sin necesidad de trámites, a través de señal abierta en Bogotá y televisión por cable o satelital. En abril se realizó la rendición de cuentas 2024 por señal abierta y YouTube, donde la Oficina de Atención al Ciudadano presentó su balance de gestión. En junio se renovó la licencia Pro de Jivochat permitiendo la atención durante el primer semestre de 2.101 personas: 729 por Facebook, 1.106 por WhatsApp y 186 por la web, con un tiempo promedio de respuesta de 6 minutos. Además, en temas de cualificación y lenguaje claro, hasta el momento, 14 servidores han participado en procesos de formación y 8 en el taller de lenguaje claro.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



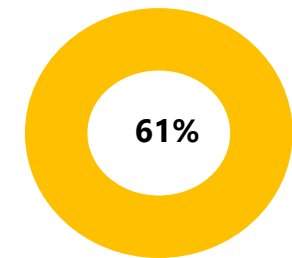
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En enero se llevó a cabo la primera caracterización de los grupos de valor que acceden a los servicios de la entidad, con el propósito de fortalecer la atención y ofrecer soluciones más ajustadas a sus necesidades. Posteriormente, en marzo, se aprobó el Reglamento de Funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, como espacio de articulación institucional para la construcción de estrategias orientadas al servicio. En mayo se formuló la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, la cual establece los lineamientos y acciones para consolidar un enfoque de atención centrado en el usuario, inclusivo y participativo. Como parte del proceso de seguimiento, se han desarrollado dos sesiones de la Mesa Técnica, realizadas en los meses de marzo y mayo, en las que se abordaron estos temas y se definieron acciones para su implementación y mejora continua en el marco y con el alcance propio de la prestación de los servicios de Canal Capital como operador del servicio público de televisión y medio de comunicación.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 3



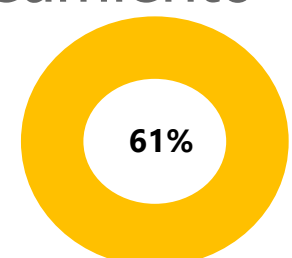
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

El área de Servicio a la Ciudadanía no cuenta con un presupuesto específico, ya que Canal Capital, como medio público, destina sus recursos al cumplimiento de su misión como operador del servicio de televisión, lo cual constituye su forma de servicio al ciudadano. Sin embargo, recibe apoyo de las áreas de Sistemas, Servicios Administrativos y Secretaría General, que aportan al funcionamiento mediante el pago de la licencia Pro del chat institucional JivoChat y sus complementos, así como en la adecuación de la infraestructura presencial (señalización, mobiliario y otros elementos).

En este marco, se ha destinado un monto aproximado de 500 millones de pesos para gastos asociados al servicio a la ciudadanía, de los cuales se ha ejecutado el 50 %. A la fecha, el plan de reestructuración del canal presencial alcanza un 61 % de avance. Además, se ha logrado la reducción total de peticiones vencidas (100 %) y un aumento promedio del 86 % en las interacciones ciudadanas a través del chat institucional, integrado con WhatsApp y mensajes internos de Facebook.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad participó en el mes de junio en el taller de comunicación clara y empática con la ciudadanía, desarrollado con el acompañamiento de la Veeduría Distrital y la participación del personal vinculado a Canal Capital, incluyendo contratistas y colaboradores.

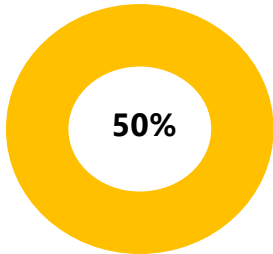
Además, se socializó a través de los canales internos de comunicación el ABC de lenguaje claro, adoptado por la entidad. En cuanto a accesibilidad, el plan de reestructuración de la entidad presenta un avance del 61 % en las actividades propuestas para mejorar este aspecto en el canal de atención presencial.

Para el segundo semestre, se tiene previsto realizar un laboratorio de simplicidad, cuyo propósito será traducir a lenguaje claro e incluyente algunos documentos identificados por las áreas de la entidad. Como se ha citado, el servicio que presta el canal como operador del servicio público de televisión se desarrolla con herramientas inclusivas disponibles en la programación como los subtítulos en texto escondido (closed caption), o la lengua de señas colombiana en algunos programas y transmisiones.

Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

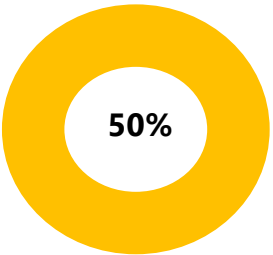
En redes sociales se difundió una pieza informativa sobre los canales establecidos para que la ciudadanía conozca cómo presentar denuncias. Adicionalmente, se publicó en la página web, en el campo de denuncias, un video explicativo sobre este tema.

Además, se difunde una pieza informativa por redes sociales que promueve la igualdad y el respeto por los derechos de la ciudadanía, incluyendo orientación sobre los mecanismos disponibles para denunciar actos de discriminación, ya sea contra mujeres o personas con identidad sexual o de género diversa.

Durante el primer semestre, se recibieron dos denuncias por posibles actos de corrupción a través del sistema Bogotá te escucha; sin embargo, ninguna de ellas corresponde a funcionarios ni a la gestión de la entidad. Dichas denuncias fueron trasladadas por competencia el mismo día de su recepción a las entidades afectadas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

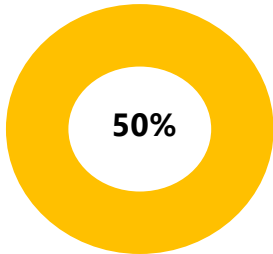
Durante el primer semestre se gestionaron 250 peticiones a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. Todas fueron atendidas y respondidas con una efectividad del 100 %, motivo por el cual la Defensora de la Ciudadanía no ha emitido recomendaciones al respecto.

No obstante, se ha reforzado la difusión interna de la Circular 05 de 2025 sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, cuyo anexo fue actualizado recientemente.

Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la entidad registró un total de 2.351 interacciones ciudadanas, clasificadas de la siguiente manera:

- Información: 51,2 %
- Consulta: 14,3 %
- OPA: 3 %
- Participación: 31,5 %

Todas las interacciones fueron atendidas y respondidas de manera efectiva, por lo que no fue necesaria la intervención de la Defensora de la Ciudadanía.

No obstante, con el fin de fortalecer el seguimiento y control de las peticiones, se remite un informe quincenal a las áreas que tienen solicitudes pendientes de respuesta, para facilitar su gestión dentro de los términos establecidos. Asimismo, se envía un informe trimestral a la Gerencia, con copia a las áreas de las cuales se recibieron quejas y/o reclamos, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio prestado por la entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



Observaciones Función 3 Lineamiento 2

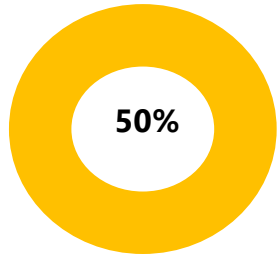
Juana Amalia Gonzalez Hernandez  
defensoriadelaciudadania@canalcapital.gov.co  
4578300 ext 5013



## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

### Lineamiento 1

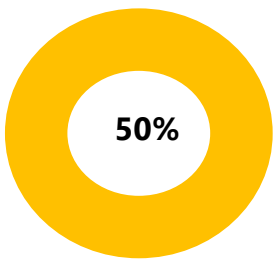


#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Como parte de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, se publicó en la página web institucional un banner informativo sobre los canales de atención y se difundió una pieza similar en redes sociales. Para fortalecer la comunicación con la ciudadanía, se solicitó la creación y divulgación de contenidos sobre el rol de la Defensora de la Ciudadanía, la Carta de Trato Digno y las preguntas frecuentes. Los documentos disponibles en el botón de transparencia del sitio web se presentan en formato PDF, para facilitar su consulta. Durante el primer semestre de 2025, se actualizó el video institucional sobre los canales de atención, con apoyo de intérprete de lengua de señas, alcanzando 4.686 visualizaciones en Facebook y 3.242 en X. También se difundió un video explicativo sobre el canal "Bogotá te escucha", con intérprete, que registró 4.185 visualizaciones en Facebook y 2.245 en X.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En el marco del Plan Institucional de Capacitación, se solicitó la inclusión de temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía. Durante el primer semestre de 2025 se llevaron a cabo 10 capacitaciones sobre protocolos de servicio, lenguaje claro, gestión de peticiones, entre otros temas, con la participación de 40 servidores.

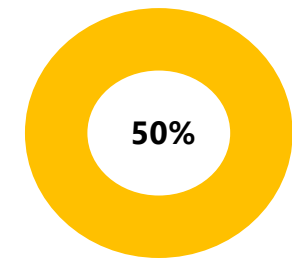
La mayoría de las sesiones se desarrollaron de manera virtual y obtuvieron un promedio de calificación de satisfacción del 98 %.

Se recomendó dar continuidad a estas capacitaciones durante el segundo semestre, así como fortalecer su difusión a través de los canales internos de comunicación, con el fin de incrementar la participación del personal de la entidad.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

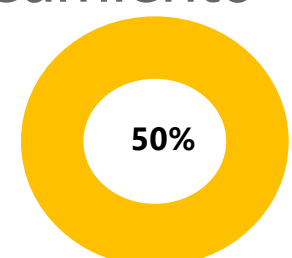
Durante el primer semestre de 2025, catorce servidores y colaboradores de la entidad participaron en cinco sesiones de cualificación en el marco de la estrategia Cuidadores de la Confianza, liderada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Esta estrategia busca fortalecer las habilidades técnicas, blandas y estratégicas del personal de la entidad, incluso de aquellos que no están directamente vinculados con el relacionamiento con la ciudadanía.

Adicionalmente, se diseñó una pieza informativa en conjunto con el equipo de Comunicaciones Internas, con el objetivo de invitar a servidores y colaboradores a participar en estas sesiones y en la primera cohorte de Cuidadores de la Confianza del Distrito.

Se recomendó continuar con la difusión de estas iniciativas a través de los canales internos de comunicación, con el fin de fomentar una mayor participación del talento humano de la entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025 se documentaron los canales de atención a la ciudadanía:

Presencial: sede Calle 26 – Av. El Dorado No. 66-63, piso 5.

Telefónico: (601) 4578300 y 320 901 2473.

Virtual: ccapital@canalcapital.gov.co, chat en [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co), formulario “Bogotá te escucha”.

Redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y TikTok.

En promedio, se atienden 600 solicitudes mensuales con un tiempo de respuesta promedio de 24 horas. El 100 % de los casos fueron resueltos dentro del plazo legal establecido.

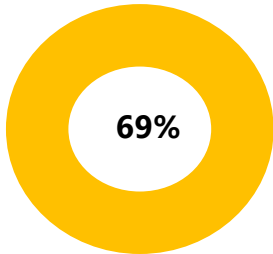
Durante el semestre, se asignaron los recursos necesarios para la renovación de la licencia del chat institucional Jivochat, con el objetivo de facilitar las integraciones técnicas requeridas.

En el análisis del chat se identificaron mensajes fuera de horario, por lo cual se solicitó revisar la configuración del sistema e implementar respuestas automáticas. Además, se está evaluando un mecanismo para medir la atención telefónica, en conjunto con el operador y el área de Sistemas.

Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

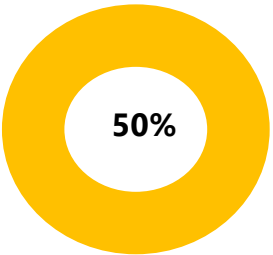
Aunque la entidad no cuenta con trámites asociados directamente a su misionalidad, porque no presta servicios directos al público, como se ha explicado, sí dispone de un procedimiento administrativo (OPA) relacionado con los permisos de retransmisión de las señales, el cual ha sido racionalizado en un 100 %.

Actualmente, la estrategia de racionalización de trámites presenta un avance del 69 %, de acuerdo con el cronograma establecido para su implementación. Este procedimiento puede ser gestionado completamente en línea, lo que facilita el acceso y mejora la experiencia de los grupos de valor.

La racionalización de este OPA ha permitido reducir en promedio tres días hábiles en el tiempo de respuesta, generando ahorros operativos significativos y fortaleciendo el principio de eficiencia administrativa.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



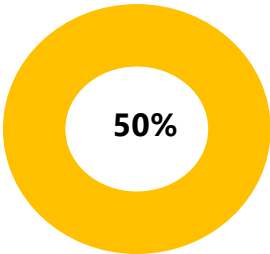
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación de la defensora de la ciudadanía en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La asistencia de la defensora de la ciudadanía o su delegada se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.