



Correspondencia Canal Capital &lt;correspondencia@canalcapital.gov.co&gt;

**Fwd: Informe Defensor de la Ciudadanía II semestre 2024**

1 mensaje

**Carolina Rodriguez** <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>  
 Para: Correspondencia Canal Capital <correspondencia@canalcapital.gov.co>

3 de marzo de 2025, 9:23

Sandrita buenos días

Tu ayuda por favor radicando el documento adjunto.

*Cordialmente,***COMUNICACIONES EXTERNAS**

Número de Radicado: 481  
 Registró: Sandra Sierra Zapata  
 Número de Folios: 15  
 correspondencia@canalcapital.gov.co  
 03/03/2025 09:43:58

**Sonia Carolina Rodriguez Reyes**

Auxiliar de atención al ciudadano

Tel: ☎ 4578300 Ext: 5013

✉ carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co

----- Forwarded message -----

De: **Erika Marcela Salas Cuestas** <emsalas@alcaldiabogota.gov.co>  
 Date: lun, 3 mar 2025 a las 7:00  
 Subject: Informe Defensor de la Ciudadanía II semestre 2024  
 To: Sonia Carolina Rodriguez Reyes <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>  
 Cc: Guiomar Adriana Vargas Tamayo <gvargas@alcaldiabogota.gov.co>, Leidy Marcela Barbosa Castellanos <lmbarbosa@alcaldiabogota.gov.co>

Estimado Defensor:

Reciba un cordial saludo.

Nos permitimos remitir el Informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre de 2024, con el fin de que sea publicado en la página web institucional de cada entidad. De esta manera, se garantiza su acceso y consulta por parte de la ciudadanía, promoviendo la transparencia y el derecho a la información.

Quedamos atentos a cualquier inquietud o requerimiento adicional relacionado con este documento. Agradecemos su valiosa labor y reiteramos nuestro compromiso con el fortalecimiento de la gestión pública y el servicio a la Ciudadanía.

Feliz día.



**ERIKA MARCELA SALAS CUESTAS**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá  
Tel: (571) 381 3000

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas>

---

**Canal Capital.pdf**  
1321K

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

# Canal Capital



## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

### Lineamiento 1



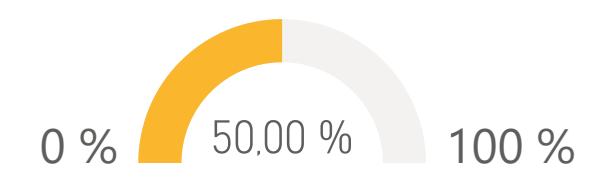
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el anexo se encuentra el listado de los productos esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

- 1. Se definieron los roles y responsabilidades para la creación de la mesa técnica.
- 2. Se socializó la creación de la mesa técnica de apoyo para el relacionamiento con la ciudadanía, con las áreas competentes.
- 3. Se aprobó el 17 de diciembre la mesa técnica de apoyo por parte del Comité de gestión y desempeño.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



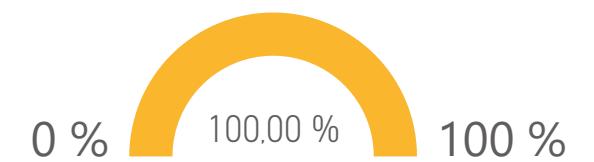
### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el área de Servicio a la Ciudadanía no se asigna presupuesto específicamente, sin embargo, se brinda apoyo desde Sistemas, Servicios Administrativos y Secretaría General para el funcionamiento en lo referente al pago de la licencia en versión pro del chat institucional Jivochat y sus complementos, así como para el tema de adecuación de infraestructura en el canal presencial (señalización, mobiliario y demás).

# Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad participó en julio en el taller Virtual- Escritura Digital, con acompañamiento de la Veeduría Distrital y la participación de las personas que prestan servicios a Canal Capital, así mismo, se socializó 4 veces a través de comunicaciones internas el ABC de lenguaje claro adoptado por la entidad.

Se recomienda a las áreas implementar y aplicar el ABC en los documentos y servicios que presta cada una.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En redes sociales se difunde una pieza informativa sobre los canales establecidos para conocimiento de la ciudadanía, así mismo, se publicó en la página web en el campo de denuncias un vídeo explicativo sobre el tema.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se realiza difusión de las Circulares 8 de 2022 y 4 de 2023 por comunicaciones internas sobre los lineamientos que se deben tener en cuenta para responder las PQRS.

Se actualizó y socializó el lineamiento para gestión de PQRSD de la entidad.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

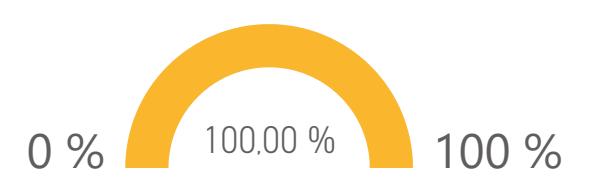
Se remitió un informe quincenal a las áreas que tienen peticiones pendientes de respuesta con el fin de que puedan llevar un control sobre las mismas y dar respuesta en los términos establecidos. Así mismo, se remitió trimestralmente un informe a la Gerencia con copia a las áreas de las cuales se recibieron quejas y/o reclamos con el objeto de mejorar el servicio que presta la entidad.

Respecto al módulo de la Defensora de la Ciudadanía en Bogotá te escucha, se partió en las mesas de trabajo programadas, sin embargo, éste aún no se encuentra en funcionamiento.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 1



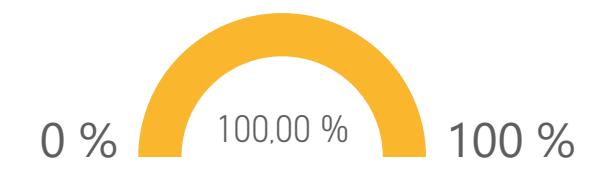
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se publicó un banner en la página web con la información referente a los canales de atención para conocimiento de la ciudadanía. Así mismo, se realizaron difusiones por redes sociales de una pieza informativa con la información de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía.

## Canal Capital

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

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se contó con la participación de los funcionarios y colaboradores de la entidad en las cualificaciones programadas en temáticas de servicio a la ciudadanía.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de 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

Se contó con la participación de los funcionarios y colaboradores de la entidad en las sensibilizaciones programadas en temáticas de servicio a la ciudadanía, así mismo, se contó con la participación de la funcionaria de Servicio al Ciudadano en las sensibilizaciones respecto al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:**

Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video Llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5  
Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

En el anexo 2 se encuentran identificados los canales que tiene establecidos la Entidad para la atención a la ciudadanía junto con las recomendaciones pertinentes.

## Canal Capital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se implementó la estrategia de racionalización de trámites de acuerdo con el cronograma establecido.