

Al contestar, por favor, cite estos datos:

Secretaría General



OFICIOS

Número de Radicado: 108
Registró: Carolina Rodríguez
Número de Folios: 23
correspondencia@canalcapital.gov.co
31/01/2023 15:57:54

Doctor

JAYN PATRICH PARDO GARCÍA

Veedor delegado para la atención de quejas y reclamos

VEEDURÍA DISTRITAL

correspondencia@veeduriadistrital.gov.co
serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co

Carrera 7 26 – 20, piso 34

Código postal 110311

Bogotá D. C.

Asunto: informe gestión de la defensora de la ciudadanía segundo semestre de 2022

Doctor Pardo:

En atención a la Circular 55 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y al Manual operativo del defensor de la ciudadanía del Distrito Capital, me permito remitir, anexo a la presente comunicación, el informe de gestión de la suscrita como defensora de la ciudadanía de esta entidad, correspondiente al segundo semestre de 2022.

Cordialmente,



P. ANDREA PAOLA SÁNCHEZ GARCÍA
Secretaria general

Anexo: lo enunciado

Proyectó: Sonia Carolina Rodríguez Reyes, auxiliar de Atención al Ciudadano

C2

Copia: Diana Marcela Velasco, subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, dmvelasco@alcaldiabogota.gov.co

Sandra Cruz, spcruz@alcaldiabogota.gov.co

200



INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

(julio a diciembre de 2022)

Capital, Sistema de Comunicación Pública

Elaborado por: Sonia Carolina Rodríguez Reyes

Revisado por: Laura Jimena Pico Forero

Aprobado por: Andrea Paola Sánchez García

P.

Bogotá, enero de 2023

Tabla de contenido

Introducción	4
I. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	5
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía	5
a) <i>Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</i>	5
b) <i>Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.</i>	6
c) <i>Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</i>	7
d) <i>Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.</i>	7
e) <i>Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.</i>	8
f) <i>Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.</i>	9
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración...	10
a) <i>Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política....</i> 10	10
b) <i>Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad</i> 11	11
c) <i>Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía</i> 11	11
d) <i>Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.</i> 12	12
e) <i>Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.</i>	12
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	13
a) <i>Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.</i>	13
b) <i>. Subtemas frecuentes</i> 14	14
c) <i>Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.</i>	14
d) <i>Ánalysis de Calidad y Calidez....</i> 15	15
e) <i>Conclusiones y recomendaciones.</i>	16

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.....	17
a) <i>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.</i>	17
b) <i>Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.</i>	17
c) <i>Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.</i>	18
d) <i>Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.</i>	18
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	19
a) <i>Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.</i>	19
b) <i>Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.</i>	19
c) <i>Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.</i>	19
d) <i>Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.</i>	20
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital	20
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	20
a) <i>Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio</i>	21
b) <i>Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.</i>	22

Introducción

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual operativo del defensor de la ciudadanía, cuyo objetivo es presentar el resumen de la labor realizada por esta figura en la entidad y ser fuente de información para el seguimiento a su implementación.

Visto lo anterior, en Capital, Sistema de Comunicación Pública, se creó la figura del defensor del ciudadano mediante la Resolución 32 de 2016 reglamentada por la Resolución 134 de 2022, cuyo objetivos principal es verificar el cumplimiento de la Política Distrital del Servicio a la Ciudadanía, velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Con la designación efectuada según la misma Resolución, expedida por la Gerencia General de Capital; en mi condición de defensora de la ciudadanía, presento el informe de la gestión del periodo comprendido entre julio y diciembre de 2022.

I. Funciones y gestión de la defensora

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas en cumplimiento de las funciones de la defensora de la ciudadanía en la entidad durante el segundo semestre de 2022.

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

a) Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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.

Desde septiembre de 2022, la entidad retomó la prestación de sus servicios de manera presencial, teniendo en cuenta que, por el estado de emergencia declarado en marzo de 2020, la entidad prestaba atención virtual y telefónica.

Para la alta dirección de Capital es importante continuar con la mejora en el servicio, por esto se asiste a las diferentes reuniones y capacitaciones promovidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionadas con el servicio humanizado y el reconocimiento de la normativa 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 se resumen a continuación.

- I. Resolver las peticiones dentro de los términos establecidos por la ley, garantizando calidad, calidez, coherencia y oportunidad.

Esta entidad continúa implementando estrategias que le permitan contestar, en el menor tiempo posible, las peticiones ciudadanas con el fin de brindarle al ciudadano un servicio digno y eficaz. Esto se refleja en los seguimientos a las respuestas que realiza mensualmente la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- II. Actualización permanente de la información y servicios que presta Canal Capital en la página web de la entidad, que se articuló con la Guía de trámites y servicios y el Sistema Único de Información de Trámites del Distrito (SUIT).

- III. Capacitaciones al interior de la entidad para fortalecer en los servidores la actitud de servicio y mejora en las respuestas que se brindan a las peticiones ciudadanas. En el segundo semestre de 2022 se brindaron capacitaciones en materia de servicio al ciudadano y buenas prácticas a los colaboradores de la entidad con el fin de continuar con el mejoramiento continuo prestado a la ciudadanía por los diferentes canales que tiene la entidad. También se ofrecieron capacitaciones relacionadas con los protocolos con diferentes enfoques, al personal de vigilancia y de servicios generales teniendo en cuenta que, muchas veces, son ellos el primer filtro en el ciclo del servicio a la ciudadanía.
- IV. Actualización de procesos y procedimientos del área.
- V. Realización, en julio de 2022, del informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta de satisfacción que se encuentra publicada en la página web y enviada, además, por correo electrónico o por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos canales.
- VI. Se ejecutaron, en el segundo semestre de 2022, las acciones establecidas en el Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento del plan de mejoramiento de Atención al Ciudadano contando con el seguimiento de la Oficina de Control Interno.
- VII. Se tradujeron documentos en lenguaje claro con la colaboración de la Veeduría Distrital y la participación de diferentes áreas de la entidad.
- VIII. Durante el segundo semestre de 2022 se culminó la cualificación de los servidores de la entidad en materia de servicio al ciudadano. En esto, se incluyó a servidores diferentes a los que laboran en la oficina de Atención al Ciudadano, a fin de fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos acordes con las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía en la entidad.

En total se realizaron los 4 módulos programados en la cualificación.

b) Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Como quiera que el proceso de Servicio al Ciudadano es de apoyo en la entidad y estos procesos no tienen asignado presupuesto directamente, se ha solicitado a las diferentes áreas asignación de recursos de acuerdo con los rubros asignados para su funcionamiento.

Se solicitó renovar la licencia del chat institucional Jivochat, que permite medir el tiempo de atención a través de este canal y así garantizar el acceso a la información de los trámites y servicios prestados.

La licencia fue renovada en junio de 2022; permite llevar control del tiempo de atención en este canal. Esto se puede verificar en los informes mensuales publicados en la página web www.canalcapital.gov.co/content/informe-pqrs.

De igual manera, en agosto de 2022 se solicitó a las áreas competentes, en atención a la Circular 55 de 2021: socialización del Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y en especial a lo establecido en las funciones del defensor del ciudadano, entre estas: ... *Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía...*, incluir dentro del presupuesto los recursos necesarios para atender los compromisos de la mencionada circular, con los que se puedan adelantar actividades como la renovación anual de la licencia pro del chat institucional y a su vez, realizar las mejoras necesarias a los canales de atención de la entidad.

c) Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Dentro del Plan de Acción Institucional de la entidad, para el segundo semestre de 2022, se continuó con la ejecución de los planes relacionados con planeación institucional y servicio al ciudadano en concordancia con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía con el fin de adelantar acciones que permitan el cumplimiento de metas como:

- I. El fortalecimiento y mejora en la atención que se brinda al ciudadano, garantizando la calidad del servicio que presta la entidad.
- II. La atención de los diferentes requerimientos de los ciudadanos con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades.
- III. Atención de los compromisos adquiridos en el marco de las políticas públicas poblacionales, grupos étnicos y grupos poblacionales en las cuales incide Capital.

Para esto, desde la defensoría del ciudadano se realiza seguimiento continuo a los diferentes planes establecidos con miras al cumplimiento de las metas anteriormente mencionadas.

d) Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Se actualizó y socializó el Manual de servicio a la ciudadanía incluyendo los protocolos de atención con enfoque de derechos, de género y la perspectiva de interseccionalidad, fortaleciendo las

recomendaciones para la atención con enfoque diferencial y accesibilidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Además, se incluyó en el [Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad](#), un capítulo específico sobre denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, con el fin de promover la eficiencia en la gestión, centralización y control de las mismas.

Adicional a esto, se actualizó el proceso del área buscando mejorar la atención que se brinda al ciudadano, describiendo las actividades para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía y servidores públicos de manera eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de mejorar la satisfacción frente a los servicios brindados.

De igual manera, con el fin de fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, se creó el [lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSDF](#) a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. El mismo se encuentra publicado en la sede electrónica de la entidad.

Estas actualizaciones contribuyen al fortalecimiento de aspectos como:

- I. Atención y protocolos de recepción para peticiones en redes sociales.
- II. Atención y gestión de las denuncias por posibles actos de corrupción.
- III. Atención con enfoques de derechos y de género.
- IV. El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá te Escucha.
- V. Respuestas que cumplan con los criterios establecidos para satisfacción de la ciudadanía.

e) Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

En el segundo semestre de 2022, se realizó el seguimiento a las siguientes actividades.

- I. Proponer una capacitación semestral en temas de atención al ciudadano al supervisor del contrato de aseo y vigilancia para el personal que cumple estas funciones, teniendo en cuenta los lineamientos del Manual de servicio a la ciudadanía.
- II. Envío de informes semanales a la Dirección Operativa con la relación de las peticiones pendientes por respuesta a fin de hacer seguimiento interno en el área que permita mejorar los tiempos de respuesta.

- III. Seguimiento y control a través del formato AAUT-FT-008 Seguimiento y control de PQRS que se diligencia en el área de Atención al Ciudadano con el fin de registrar, gestionar y dar respuesta oportuna a las PQRS interpuestas por los ciudadanos en la entidad.
- IV. Diseñar y socializar por comunicaciones internas una infografía sobre los criterios que deben cumplir las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- V. Enviar un memorando desde la Secretaría General a las áreas con los lineamientos de respuesta respecto de la calidad y la oportunidad.
- VI. Participar en al menos en una de las capacitaciones brindadas por la Alcaldía relacionadas con el manejo y funcionamiento del Sistema Bogotá te Escucha.

Lo anterior ha permitido que se fortalezca la gestión y respuesta de PQRS en la entidad, lo que se evidencia en el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

f) Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

En atención a las directrices de gobierno en línea y de racionalización de trámites, se han dispuesto en Capital diferentes canales de atención para las solicitudes y requerimientos, a través de los cuales se dará respuesta, siempre que la solicitud lo permita.

Mensualmente se difunde a través de las redes sociales una pieza informativa donde se indica a los ciudadanos los canales de atención que tiene la entidad a su servicio. Estos medios o canales son:

- I. **Canal telefónico:** para lograr comunicación efectiva con los ciudadanos, se habilitó la línea celular +60 320 901 24 73 con horario de atención de 8:00 a. m., a 5:30 p. m., en jornada continua.
- II. **Canales electrónico y virtual:** para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias, se dispusieron sistemas electrónicos que permitan la comunicación con los usuarios.
- III. En la página web **www.canalcapital.gov.co** se dispuso el formulario de PQRS, en el que los ciudadanos pueden ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las 24 horas del día.

- IV. **Chat en línea:** para fortalecer el servicio a los ciudadanos, Capital cuenta con el chat en línea habilitado las 24 horas del día, por el que se responden inquietudes de los ciudadanos en jornada continua de 8:00 a. m., a 5:30 p. m.
- V. **Bogotá te Escucha:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE) de la Alcaldía Mayor que cuenta con acceso directo desde la página web de la entidad.

Con el fin de que los ciudadanos conozcan los mecanismos de atención dispuestos por el Canal, se publicó en la página web de la entidad el *banner* con los trámites y servicios que se realizan en cada uno de estos.

- VI. **Presentación de quejas, reclamos y sugerencias:** mediante los canales antes mencionados, la ciudadanía puede hacer llegar a la entidad sus inconformidades frente al servicio de televisión, un programa en especial, la calidad de la señal, o la atención recibida por parte de algún funcionario de la entidad, entre otros. De esta forma, la entidad conocerá de las inconformidades y los reclamos de los ciudadanos y de los clientes externos e internos, y pueda tomar oportunamente los correctivos del caso.

Con el fin de informar al ciudadano los canales de atención que tiene establecidos la entidad, se creó con Digital y la Coordinación de Prensa y Comunicaciones, la estrategia que consiste en divulgar esta información a través de piezas informativas por las diferentes plataformas digitales del Canal.

Se diseñó un video con la importancia del sistema Bogotá Te Escucha, difundido por las plataformas digitales de la entidad.

Igualmente, al interior de la entidad, por comunicaciones internas se difunde a través del boletín la infografía con los mensajes de buenas prácticas, importancia del servicio al ciudadano y la figura del defensor del ciudadano, entre otras, para que los servidores los conozcan e implementen.

- 2. Formular recomendaciones a la representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y fortalecer así la confianza en la administración.
 - a) **Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.**
- I. Se continúa con las reuniones con Sistemas respecto de la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia de la entidad. Esta integración se encuentra en desarrollo y pruebas.

- II. Se realizaron capacitaciones, a las áreas competentes, respecto de la calidad, calidez, coherencia y oportunidad de las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos.
- III. Con el objetivo de recolectar información que permita al Capital realizar las mejoras pertinentes frente a los canales de atención virtual y telefónico con los que cuenta, se aplicó encuestas de percepción.
- IV. En septiembre y octubre de 2022 se aplicaron encuestas para identificar mejoras en los canales de atención. Las mismas se enviaron a la ciudadanía a través de correo electrónico y se difundieron por redes sociales.

El resultado fue consignado en el documento denominado Análisis de la encuesta para identificar mejoras en los canales de atención, remitido por correo electrónico a las áreas competentes para la implementación de las mejoras.

b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad.

Se continúa con el seguimiento continuo a las solicitudes remitidas a las diferentes áreas con el fin de que las respuestas sean dadas de manera oportuna y con los atributos de calidez y calidad.

De igual manera, con periodicidad trimestral se envía el informe a la Gerencia General de la entidad respecto de los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tienen por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer participativa la gestión pública.

En el mismo sentido y con el fin de fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, se creó y socializó el [lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSDF](#) que busca la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. El mismo se encuentra publicado en la sede electrónica de la entidad.

c) Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Se publicaron los horarios de atención de la entidad y los requisitos para el acceso a los servicios prestados, en caso de que se requieran.

Se publicó la política de tratamiento de datos personales en el espacio físico asignado a la auxiliar de Atención al Ciudadano.

En julio de 2022 se elaboró el informe de satisfacción de los usuarios resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción que se envía a la ciudadanía que tiene contacto con la entidad por el canal virtual. Resultado de este informe se generaron las siguientes recomendaciones:

- I. Continuar incentivando a los ciudadanos para que diligencien la encuesta de satisfacción con el fin de establecer en forma detallada las acciones de mejora a implementar.
 - II. Capacitar a los servidores públicos de la entidad en materia de atención al ciudadano con el fin de mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios prestados por la entidad.
 - III. Responder oportunamente las inquietudes y peticiones de los ciudadanos dentro de los términos establecidos por la ley o de forma inmediata para mejorar la eficiencia en la gestión de la entidad.
- d) Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

En razón a que en la entidad se creó el área de Atención al Ciudadano y a través de esta se filtran los requerimientos de la ciudadanía, se ha trabajado en conjunto con las demás áreas para mejorar y fortalecer la relación ciudadanía-administración.

Lo anterior se ha logrado a través de capacitaciones incluidas en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) sobre servicio al ciudadano, lenguaje claro y buenas prácticas, entre otras, además de capacitaciones respecto de la estructura de las respuestas a los requerimientos.

De igual manera, en cada área de la entidad se ha dispuesto una persona enlace encargada de las PQRS y con quienes se trabaja en conjunto a fin de mejorar los tiempos de respuesta y la oportunidad con que se brindan estas a los ciudadanos.

Con esto se ha logrado la disminución del 100 % de peticiones vencidas en los tiempos establecidos por la ley.

- e) Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

Se ejecutaron las acciones formuladas en el plan de mejoramiento resultado de la autoevaluación realizada en 2021 en conjunto con las demás áreas del Canal. El mismo fue objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

Se continúa con la integración de los mensajes internos (*inbox*) de la red social Facebook de la entidad con el chat institucional Jivochat para lograr mayor alcance en la atención que se presta a la ciudadanía.

La integración con la red social Instagram tuvo que anularse debido a que la gran mayoría de mensajes recibidos no son peticiones o solicitudes de la ciudadanía sino etiquetas que realiza el usuario del Canal por esta red.

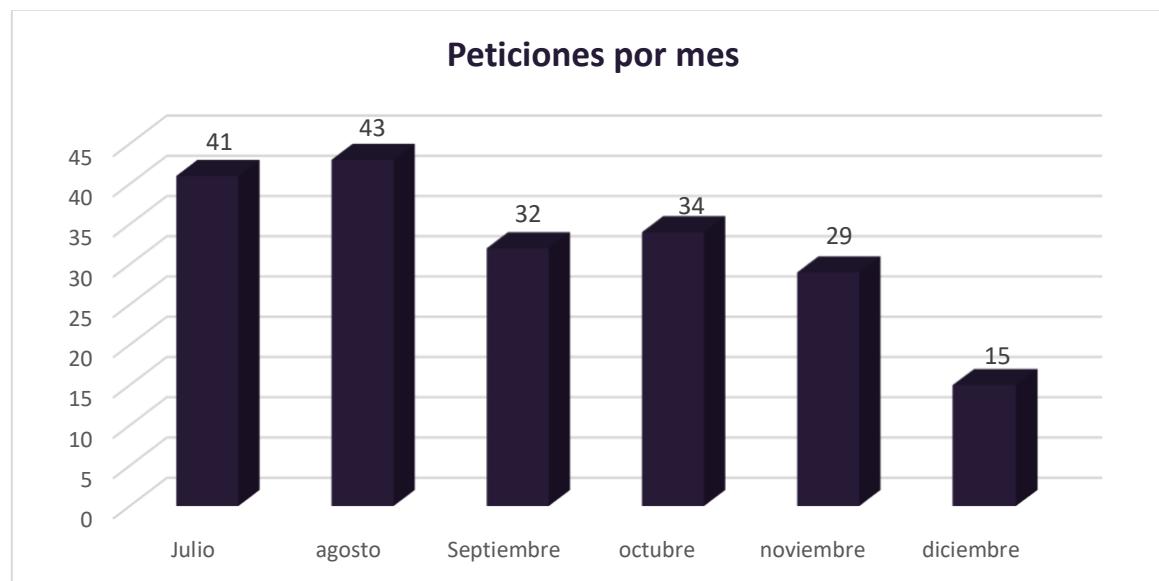
Como la estrategia de Digital no incluye respuesta a este tipo de acciones, se decidió cancelar la integración con Instagram para recibir y prestar atención a la ciudadanía que se contacte vía Facebook.

Se continúa con la rotación por las diferentes plataformas digitales, de piezas informativas con los canales de atención de la entidad.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

De acuerdo con la información remitida por la Secretaría de la Alcaldía Mayor, entre julio y diciembre de 2022 se registraron 194 peticiones.



De lo anterior se puede concluir que los meses de julio y agosto fueron los de mayor número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas.

b) Subtemas frecuentes

En la siguiente matriz se evidencia que el subtema más frecuente y por el cual tiene más requerimientos la entidad, es el relacionado con la participación en programas con el 53 % del total registrado.

Este subtema comprende aquellas solicitudes de notas periodísticas, presentación de invitados, promoción de artistas y denuncias ciudadanas, entre otros.

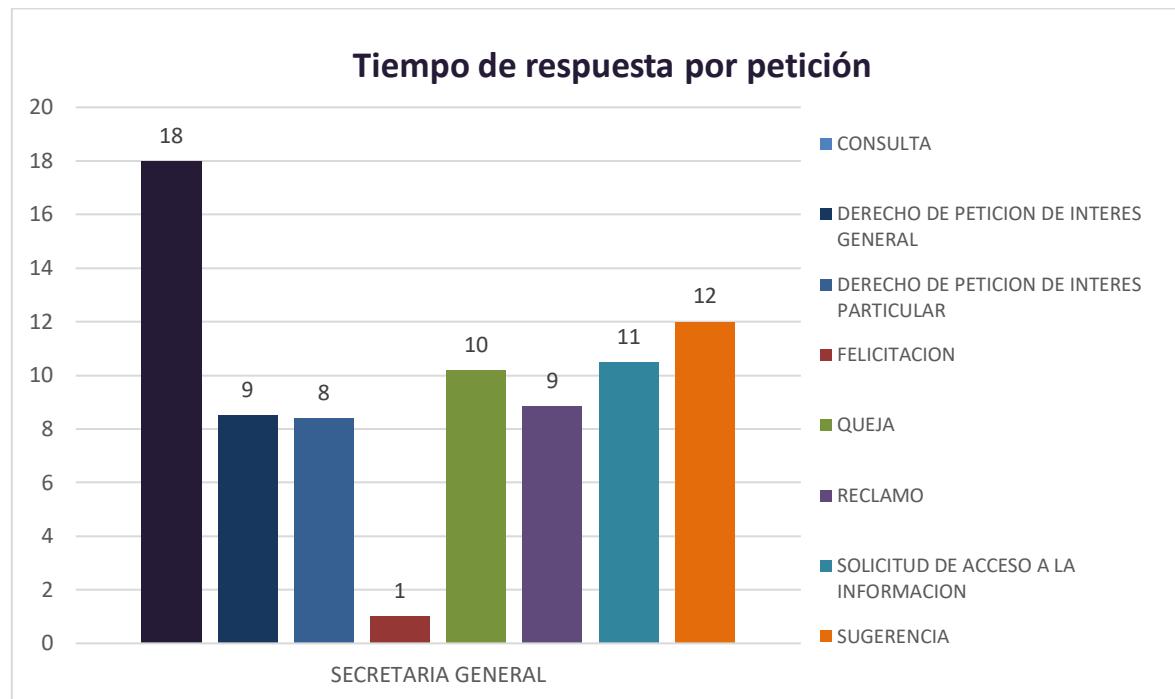
Subtema	Total
Administración del Talento Humano	3
Atención y servicio a la ciudadanía	1
Cubrimiento de eventos	1
Franja informativa	4
Participación en programas	100
Permisos para retransmisión de la señal	2
Programación general	16
Proyectos de televisión	10
Repetición de programas	2
Servicio social	2
Temas administrativos y financieros	32
Temas de contratación y personal	4
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	1
Visita técnica/administrativas/educativas	9
Página web y sistemas de información	1
Transmisiones especiales	1
Total	189

c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Las peticiones registradas como atendidas obedecen a aquellas que se cierran en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva y de fondo.

Esta entidad cuenta con una dependencia en el sistema Bogotá te Escucha desde la cual se gestionan las peticiones registradas. En este caso, la Secretaría General por lo que el cálculo para este ítem se realiza de acuerdo con el promedio de tiempo de respuesta según el tipo de petición.

Para el segundo semestre de 2022, la entidad demoró en promedio 9 días en responder los requerimientos ciudadanos.



d) Análisis de calidad y calidez

Se ha venido dando respuesta de fondo a los requerimientos ciudadanos y se vela porque estas cumplan con las condiciones establecidas en el Manual para Gestión de Peticiones como son:

- I. **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- II. **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, sin analizar temas que no sean objeto de la petición.
- III. **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- IV. **Consecuencia:** las entidades deben ser proactivas en las respuestas y de resultar importante, informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

El 100 % de las peticiones han cumplido con las anteriores condiciones de acuerdo con los informes consolidados enviados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

e) Conclusiones y recomendaciones.

En el segundo semestre de 2022 se ejecutaron acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia y calidez en las respuestas dadas a la ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar:

- I. Seguimiento permanente de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) a través de correos electrónicos dirigidos a las áreas competentes y encargadas de responder.
- II. Coordinación de reuniones con las áreas que presentan demoras en las respuestas a las peticiones ciudadanas para mejorar la oportunidad de las mismas.
- III. Capacitaciones e inducciones sobre el proceso de atención y respuesta a peticiones ciudadanas con el fin de que los servidores tengan pleno conocimiento al respecto y se contribuya a la mejora continua.
- IV. Reportes mensuales y semanales a diferentes áreas con el fin de que se haga seguimiento interno por parte de los jefes de cada una de estas.
- V. Capacitaciones al personal sobre los criterios con los que deben contar las respuestas que se dan a las peticiones ciudadanas.
- VI. Socialización de la Circular 8 de 2022, mediante la que se informaron los criterios que deben cumplir las respuestas que se brindan a la ciudadanía.
- VII. Envío, cada dos meses desde comunicaciones internas, de un mensaje con la información de los criterios que deben cumplir las respuestas que se brindan a la ciudadanía.

Recomendaciones

- I. Continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto de las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- II. Agilizar la integración del Sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia de la entidad.
- III. Continuar con la difusión de piezas informativas que permitan a los funcionarios tener claridad frente a los criterios que deben cumplir las respuestas que se brindan a la ciudadanía.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y a la ciudadanía en general.

a) 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.

- I. Se creó un video en lengua de señas en el que se informa a los ciudadanos a cuáles servicios pueden acceder en cada uno de los canales de atención que tiene la entidad. Este video además de estar ubicado en la sección de accesibilidad web de la sede electrónica, se difunde frecuentemente por las plataformas digitales de la entidad.
- II. Se creó un video para explicar el funcionamiento e importancia del sistema Bogotá te Escucha con el fin de que la ciudadanía conozca su uso y acceda fácilmente a este. El mismo video se difunde por las plataformas digitales de la entidad.
- III. Constantemente se difunde por las plataformas digitales, la pieza donde se informa a los ciudadanos dónde pueden encontrar el informe mensual de PQRS.
- IV. Mensualmente se divulga por redes sociales los canales de atención por los cuales se atiende a la ciudadanía.
- V. Mensualmente se difunde por redes sociales la pieza con la que se informa de la figura del defensor de las audiencias, así como de los canales que tiene la entidad para interponer denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses o cohecho.
- VI. En la sede electrónica se encuentran piezas informativas respecto de los informes mensuales de PQRS y de satisfacción de los usuarios, con el fin de que la ciudadanía pueda consultarlos.

b) Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reintroducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Se realizaron capacitaciones en materia de servicio al ciudadano dirigidas a los funcionarios de la entidad.

Además, por comunicaciones internas, se difunde mensualmente información respecto de la importancia de la buena atención al servicio al ciudadano, buenas prácticas para la atención y canales

de atención, entre otros, con el fin de fortalecer el conocimiento que tienen los funcionarios respecto de la atención a la ciudadanía.

c) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

En el segundo semestre de 2022 se culminó la cualificación de los servidores de la entidad en materia de servicio al ciudadano. Se incluyeron servidores diferentes a los que laboran en la oficina de Atención al Ciudadano, a fin de fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos acordes con las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía en la entidad.

En total se realizaron los 4 módulos programados en la cualificación.

Los funcionarios que prestan servicio al ciudadano asistieron a las capacitaciones programadas desde Recursos Humanos.

d) Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Se continúa trabajando con Digital en la adecuación de la página web en relación con la accesibilidad web para personas en condición de discapacidad. Estas adecuaciones se encuentran en www.canalcapital.gov.co:

I. Aumento de tamaño

Utilizando la herramienta de aumento de tamaño, se consigue ampliar hasta en 200 % el tamaño de los textos.

II. Alto contraste

Esta utilidad permite que la paleta de colores del sitio se transforme y ofrezca únicamente combinaciones de alto contraste.

Adicional, aunque no es desarrollo, pero sí un contenido, se cuenta con un video en lenguaje de señas sobre los canales de atención que tiene la entidad, el que además de estar publicado en la página web, rota mensualmente por las diferentes plataformas digitales que tiene la entidad.

De igual manera se creó la estrategia que permitió consolidar las mejoras necesarias para implementar el desarrollo que ha adelantado Digital, que se espera finalice en 2023.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

a) Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Desde la figura del defensor del ciudadano se adelantan acciones concernientes al registro y gestión de las peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha por medio de capacitaciones donde se explica a los servidores el proceso de atención y requerimientos ciudadanos y el objetivo del uso del sistema.

Igualmente, se ha adelantado con Sistemas la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia. Este proceso se encuentra en desarrollo y prácticas; se espera su funcionalidad en 2023.

b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Aunque la entidad no tiene trámites inscritos ni registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los servicios de la entidad se pueden realizar parcialmente en línea y de forma virtual, lo que permite que los ciudadanos no tengan que acercarse a la entidad a realizar gestión alguna.

Desde Atención al Ciudadano se actualiza mensualmente la información de los servicios que presta la entidad en la Guía de trámites y servicios del Distrito para que los ciudadanos accedan fácilmente a estos; de esta forma se garantizan los estándares requeridos para que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad.

Finalmente se creó, junto con Planeación, la estrategia de racionalización de trámites en la que se revisó el marco jurídico para los permisos de retransmisión de señal y se determinó que se mantenía como otro procedimiento administrativo (OPA).

Con la revisión del OPA se tiene certeza del procedimiento a seguir por parte de los operadores de televisión comunitaria para la gestión de los permisos de retransmisión de la señal; así se mejoró y optimizó el proceso para su entrega.

c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales.

Se difunden, a través de las redes sociales, diferentes piezas informativas con las que se busca incentivar en el ciudadano el uso de los canales de atención que tiene la entidad.

Se creó un video para explicar el funcionamiento e importancia del sistema Bogotá te Escucha con el fin de que la ciudadanía conozca su uso y pueda acceder fácilmente a este. El mismo se difunde por las plataformas digitales de la entidad.

Igualmente y con periodicidad diaria, en el espacio de 7:00 p. m., a 10:00 p. m., se difunde por señal abierta la información de los canales de atención que tiene la entidad.

Finalmente, en la sede electrónica se encuentra publicado el *banner* informativo con los canales de atención. Allí se dirige al ciudadano a la información de lo que el ciudadano puede hacer en cada uno de nuestros canales de atención.

Esta información se actualiza en el primer semestre de cada año.

d) Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha.

Se ha adelantado con Sistemas, la integración del sistema Bogotá te Escucha con el de Correspondencia. Como se indicó anteriormente, este proceso se encuentra en desarrollo y prácticas. Se espera su funcionamiento para 2023.

De igual manera, se socializa con los funcionarios de la entidad el procedimiento para atención y requerimientos ciudadanos con el fin de que las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad por los diferentes medios, sean centralizadas en el sistema Bogotá te Escucha para su control, gestión, seguimiento y oportuna respuesta.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del defensor de la ciudadanía que requieran la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital

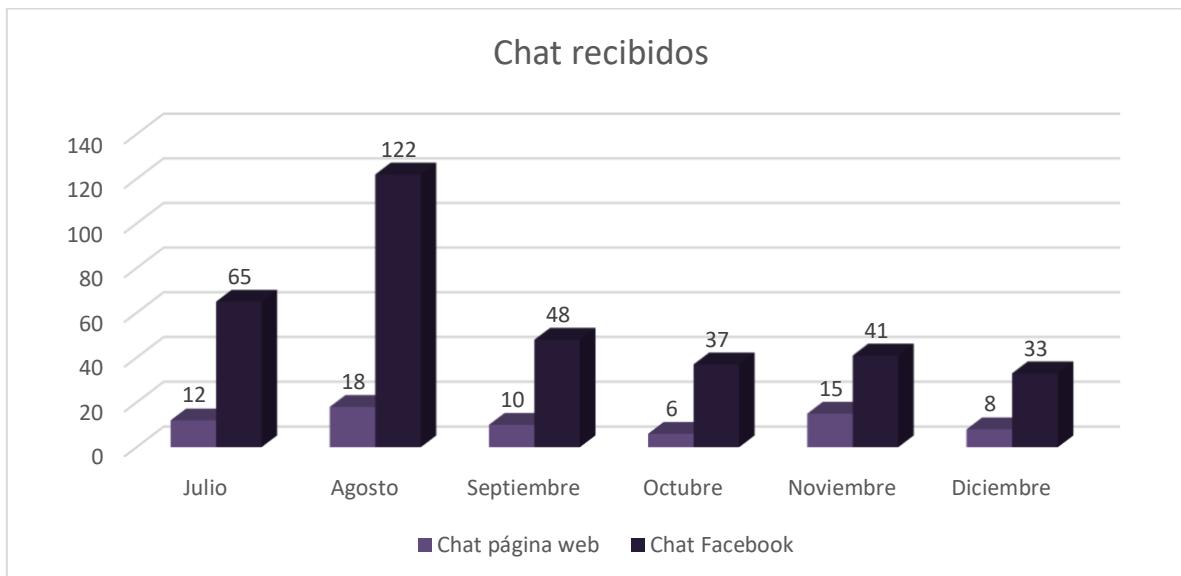
En cumplimiento de la función 6 del defensor de la ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019 *por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

De igual manera, en julio de 2022 se remitió el informe de la gestión de la defensora de la ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2022.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

a) Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Se han realizado acciones de mejora que contribuyen al fortalecimiento de la prestación del servicio a la ciudadanía con el fin de garantizar a los ciudadanos el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.



Entre estas acciones se encuentra la continuación de la integración del chat institucional Jivochat con los mensajes internos de la cuenta del Canal en la red social Facebook. Esto ha permitido la atención de una mayor cantidad de solicitudes ciudadanas como se evidencia en la gráfica anterior.

Gracias a esto se han dado respuestas oportunas a los requerimientos de los ciudadanos a través de la red social Facebook, en la que el Canal tiene mayor interacción con la ciudadanía. De igual forma, se han recibido algunas peticiones por este medio a las que se les ha dado respuesta oportuna y de fondo en los tiempos establecidos por la ley.

Igualmente, con el fin de garantizar al ciudadano el goce efectivo de sus derechos, se creó el Lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSDF con el fin de fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficacia, eficiencia y transparencia,

Con el fin de conocer las necesidades de la ciudadanía y su nivel de satisfacción, se aplica la encuesta de satisfacción publicada en la página web con la que se interpreta la percepción de los servicios prestados y las necesidades frente a la programación de Capital.

En atención lo anterior, el servicio a la ciudadanía en Capital debe trabajar porque quien acuda a la entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna.

En el segundo semestre de 2022 se aplicaron 41 encuestas enviadas por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atendió algún requerimiento por estos medios. Su diligenciamiento es voluntario.

El informe de satisfacción de los usuarios se puede encontrar en la [página web de la entidad](#).

b) Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Capital, Sistema de Comunicación Pública, cumplió con la participación en el nodo del sector Cultura en el marco del seguimiento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y, durante el periodo analizado, participó de las reuniones programadas por la Veeduría Distrital relacionadas con la plenaria de apertura y los nodos sectorial, central e intersectorial.