

Al contestar, por favor, cite estos datos:

Secretaría General



**OFICIOS**

Número de Radicado: 786  
Registró: Sandra Sierra Zapata  
Número de Folios: 22  
correspondencia@canalcapital.gov.co  
22/07/2022 16:34:20

Doctora

**DAISSY JOHANNA RODRÍGUEZ**

Veedora delegada para la atención de quejas y reclamos (E)

**VEEDURÍA DISTRITAL**

Carrera 7 26 – 20, piso 34

Código Postal 110311

[serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co](mailto:serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co)

[ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co)

Bogotá D. C.

**Asunto:** informe gestión del defensor de la ciudadanía primer semestre de 2022

Doctora Daissy Johanna:

En atención a la Circular 55 de 2021 y al Manual operativo del defensor de la ciudadanía del Distrito Capital, me permito remitir, anexo a la presente comunicación, el informe de gestión del defensor de la ciudadanía de este Canal, correspondiente al primer semestre de 2022.

Cordialmente,

**EUNICE  
SANTOS  
ACEVEDO**

Firmado  
digitalmente por  
EUNICE SANTOS  
ACEVEDO  
Fecha: 2022.07.22  
16:23:20 -05'00'

 **EUNICE SANTOS ACEVEDO**  
Secretaria general

Anexo: lo enunciado

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



Copia: Diana Marcela Velasco, subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, [dmvelasco@alcaldiabogota.gov.co](mailto:dmvelasco@alcaldiabogota.gov.co)  
Sandra Cruz, [sprcruz@alcaldiabogota.gov.co](mailto:sprcruz@alcaldiabogota.gov.co)

200



## **INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**

**(enero a junio de 2022)**

**Capital, Sistema de Comunicación Pública**

**Elaborado por: Sonia Carolina Rodriguez Reyes**

**Revisado por: Laura Jimena Pico Forero**

**Aprobado por: Eunice Santos Acevedo**

**Bogotá, julio de 2022**

## Tabla de contenido

Introducción .....	5
I. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR .....	6
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	6
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> .....	6
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> .....	7
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> .....	8
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> .....	8
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> .....	9
f) <i>Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....</i>	10
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.....	11
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>	11
b) <i>Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad.....</i>	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>	12
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
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>	

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
c) <i>Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.</i> .....	14
d) <i>Ánálisis de Calidad y Calidez.</i> .....	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. ....	16
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> .....	16
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> .....	17
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> .....	17
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. ....	18
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> .....	18
b) <i>Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.</i>	
18	
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>	19

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>	20
b) <i>Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.....</i>	21

## Introducción

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Teniendo en cuenta lo anterior en Capital, Sistema de Comunicación Pública, se 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.

Con la designación efectuada según la misma Resolución, expedida por la Gerencia General de Capital; en mi condición de Defensor de la Ciudadanía, presento el informe de la gestión del defensor del ciudadano para el periodo comprendido desde enero a junio del año 2022.

## I. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas en cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano en la entidad durante el segundo semestre de 2021.

### 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.

Teniendo en cuenta el estado de emergencia declarado en marzo del año 2020, la entidad solo se encuentra prestando atención virtual y telefónicamente, a través de estos canales se recolecta la mayor información posible.

Para la alta dirección de Capital es muy 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 con referencia al 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 son:

- Resolver las peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley, garantizando calidad, calidez, coherencia y oportunidad.  
Esta entidad procura contestar en el menor tiempo posible las peticiones ciudadanas con el fin de brindarle al ciudadano un servicio más digno y eficaz, esto se ve reflejado en los seguimientos a las respuestas que realiza mensualmente la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Actualización permanente de la información y servicios que presta Canal Capital en la página web de la entidad, la cual se articuló con la Guía de trámites y Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites del Distrito (SUIT).
- 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 primer semestre del año se brindó 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.

- Actualización de procesos y procedimientos del área.
- Se realizó en el mes de enero el informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta de satisfacción que se encuentra publicada en la página web y que además es enviada por correo electrónico o por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos canales.
- De acuerdo a los resultados de la aplicación de la autoevaluación como Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, realizada el año pasado con la ayuda de las diferentes áreas de la entidad, se formularon unas acciones de mejora que fueron incluidas en el Plan de Mejoramiento del área de Atención al Ciudadano para que desde Control Interno se realice el seguimiento pertinente, dichas acciones tienen fecha de cumplimiento hasta diciembre del presente año, por lo tanto aún se encuentran en proceso de ejecución.
- Se realizó una sensibilización sobre redacción de textos administrativos en lenguaje claro con la colaboración de la Veeduría.
- Desde el mes de enero se está realizando la cualificación de los servidores de la entidad en materia de servicio al ciudadano, donde se ha incluido a servidores diferentes a los que laboran en la oficina de atención al ciudadano, orientados a fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos acorde a las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía en la entidad.

Hasta el momento se han completado 3 módulos y se tiene presupuestado terminar en el mes de septiembre.

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

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

Con el fin de mejorar la señalización con enfoque diferencial, es decir una señalización inclusiva con la característica de: braille, lengua de señas, pictogramas, alto relieve, alto contraste, otras lenguas o idiomas y sistemas de orientación espacial se solicitó a las áreas

incluir en el presupuesto de señalización e infraestructura las mejoras de este tipo en la entidad, para el mes de enero del presente año se realizó la instalación de la señalización con sistema Braille y lengua de señas en diferentes lugares de la entidad.

De igual manera se solicitó renovar la licencia del chat institucional Jivochat, el cual permite medir el tiempo de atención a través de este canal logrando de esta manera fortalecer y potenciar el canal virtual, garantizando en esta medida el acceso a la información de los trámites y servicios prestados.

La licencia fue renovada en el mes de junio, lo que permite llevar un control del tiempo de atención en este canal, lo anterior se puede verificar en los informes mensuales publicados en la página web [www.canalcapital.gov.co/content/informe-pqrs](http://www.canalcapital.gov.co/content/informe-pqrs).

- 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 primer semestre del año, se abordaron 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 permita el cumplimiento de metas tales 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. Atender los compromisos adquiridos en el marco de las Políticas públicas poblacionales, grupos étnicos y grupos poblacionales en las cuales incide Capital.

Para esto desde el Defensor del Ciudadano se realiza un 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 encuentra en actualización y articulación el Manual de Servicio a la Ciudadanía con el fin de incluir el 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, D.C.

Adicional a esto se encuentran en actualización los procesos y procedimientos del área buscando mejorar la atención que se brinda al ciudadano, esto con el fin de describir 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.

Estas actualizaciones contribuyen en gran medida al fortalecimiento de algunos aspectos como:

- Atención y protocolos de recepción para peticiones en redes sociales.
- Atención a las denuncias por posibles actos de corrupción.
- Tratamiento a las peticiones anónimas.
- El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá te Escucha.
- Protocolos de atención con enfoque de género y poblacional.

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

Para el primer semestre de la presente vigencia, se realizó el seguimiento de las siguientes actividades:

- 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.
- Envío de informes semanales a la Dirección Operativa con la relación de las peticiones pendientes por respuesta con el fin de un seguimiento interno en el área que permita mejorar los tiempos de respuesta.
- Seguimiento y control a través del formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS el cual se diligencia en el área de Atención al Ciudadano con el fin de registrar, gestionar y dar respuesta oportuna a todas las PQRS interpuestas por los ciudadanos en la entidad.

Lo anterior ha permitido que se fortalezca la gestión y respuesta de PQRS en la entidad lo cual 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.

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

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que se mantiene desde el mes de marzo de 2020 se está prestando atención al ciudadano a través de los canales virtuales y telefónico.

Mensualmente se difunde a través de las redes sociales una pieza informativa donde se le indica al ciudadano los canales de atención que tiene la entidad a su servicio.

Estos medios o canales son:

**Canal telefónico:** para efectos de una comunicación efectiva con los ciudadanos se habilitó la línea celular 3209012473 con un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

**Canal electrónico y virtual:** para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias, se han dispuesto en Capital, sistemas electrónicos que permitan mejorar y facilitar la comunicación con los usuarios.

En la página web [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co) se ha dispuesto el botón de contáctenos, en el cual los ciudadanos podrán ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las veinticuatro (24) horas del Día.

**Chat en línea:** para fortalecer el servicio a los ciudadanos Capital cuenta con un chat en línea habilitado las 24 horas del día, por el cual se da respuesta a las inquietudes de los ciudadanos en jornada continua de 8:00 a 5:30 p.m.

**SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá el cual cuenta con un acceso directo desde la página web de la entidad.

Con el fin de que los ciudadanos puedan conocer los mecanismos de atención dispuestos por el Canal, se publicó en la página web de la entidad un banner con esta información en donde se puede encontrar los trámites y/o servicios que se realizan en cada uno de estos.

**Presentación de Quejas Reclamos y Sugerencias:** Mediante los canales, antes mencionados, la ciudadanía podrá hacer llegar a la entidad, sus inconformidades frente al servicio de televisión, frente a un programa en especial, frente a la calidad de señal, o su molestia con la atención recibida de parte de algún funcionario de la entidad, entre otros aspectos, lo importante es que la entidad se entere 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 y lo que puede realizar en cada uno de estos, se creó una estrategia con el área de comunicaciones y el área digital que consiste en divulgar esta información a través de piezas informativas por las diferentes plataformas digitales del Canal.

Se diseñó un vídeo con la importancia del sistema Bogotá Te Escucha el cual es difundido por las plataformas digitales de la entidad.

Así mismo, al interior de la entidad por comunicaciones internas se difunde a través del boletín, una infografía que contiene mensajes de buenas prácticas, importancia del buen servicio al ciudadano, la figura del defensor al ciudadano entre otras para que los servidores conozcan e implementen estas en sus labores diarias.

**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.**

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

- Se vienen realizando con el área de Sistemas reuniones respecto a la integración del sistema Bogotá Te Escucha con el sistema de correspondencia de la entidad, el cual se encuentra en desarrollo y en pruebas.
- Se realizó a las áreas competentes capacitaciones frente a la calidad, calidez, coherencia y oportunidad de las respuestas que se dan a los requerimientos de los ciudadanos.
- Se desarrolló y diligenció en conjunto con el área de Servicios Administrativos el autodiagnóstico de espacios físicos de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 con el fin de identificar las posibles mejoras en este tema. Las recomendaciones fueron enviadas a la Gerencia y Secretaría General con el fin de designar, en vigencias futuras, recursos que permitan llevar a cabo mejoras en los espacios locativos en donde se presta la atención al ciudadano.

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

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

De igual manera se envía trimestralmente un informe a la Gerencia sobre 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 más participativa la gestión pública.

- 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 publicó desde el mes de enero, al interior de la entidad, la señalización en lengua de señas y sistemas braille.

Se publicó desde enero del presente año, 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 la Oficina de Atención al Ciudadano.

- 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.

Teniendo en cuenta que en la entidad se creó el área de Atención al Ciudadano y que a través de esta se filtran todos los requerimientos de la ciudadanía, lo que se ha hecho con las demás áreas es trabajar en conjunto para mejorar y fortalecer la relación ciudadanía-administración.

Lo anterior se ha logrado a través de capacitaciones incluidas en el PIC sobre servicio al ciudadano, lenguaje claro, buenas prácticas entre otras, además de capacitaciones frente a la estructura de las respuestas que se dan a los requerimientos.

De igual manera en cada área de la entidad se ha dispuesto una persona que maneje todo el tema relacionado con PQRS y con las cuales se trabaja en conjunto con el fin de mejorar y fortalecer los tiempos de respuesta y la oportunidad con que se brindan estas a los ciudadanos.

Con esto se ha logrado la disminución en una 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 formuló el plan de mejoramiento resultado de la autoevaluación realizada el año pasado en conjunto con las demás áreas del canal, este plan es objeto de seguimiento por parte

del área de Control Interno y sus acciones tienen fecha de cumplimiento hasta diciembre del presente año por lo que aún están en ejecución.

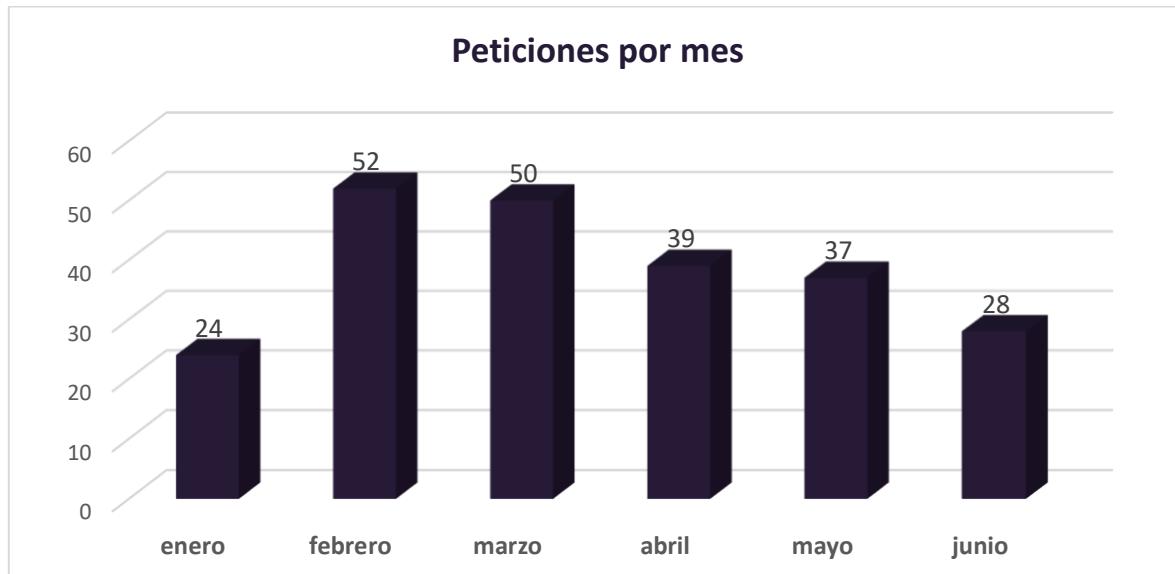
Se continua con la integración de los mensajes internos (inbox) de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad con el chat institucional Jivochat logrando un mayor alcance en la atención que se presta a la ciudadanía.

Se han rotado por las diferentes plataformas digitales 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 de Bogotá, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2022 se registraron 230 solicitudes de la siguiente manera:



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

*b) Subtemas frecuentes*

En la siguiente tabla se evidencia que el subtema más frecuente y por el cual tiene más requerimientos la entidad es el subtema de participación en programas con el 39% del total registrado, este subtema comprende todas aquellas solicitudes de notas periodísticas, presentación de invitados, promoción de artistas, denuncias ciudadanas entre otros.

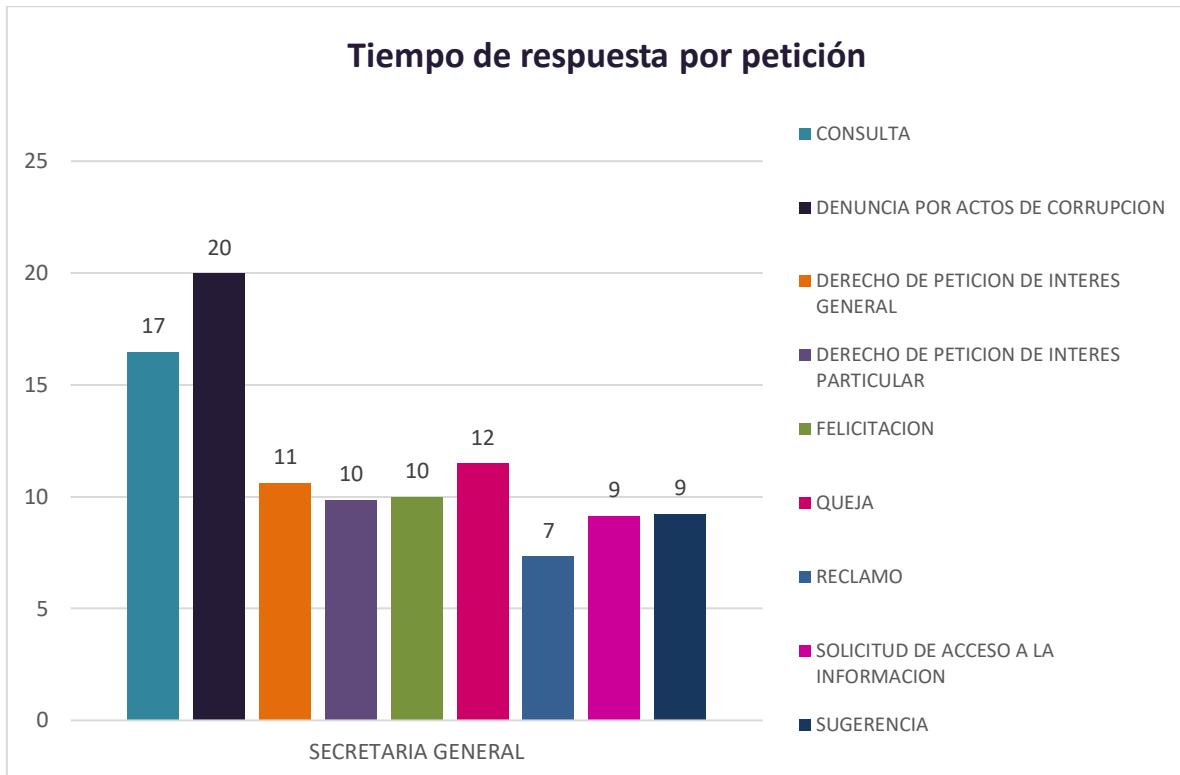
<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Administración del talento humano	2
Atención y servicio a la ciudadanía	4
Cubrimiento de eventos	5
Franja informativa	4
Participación en programas	83
Permisos para retransmisión de la señal	11
Programación general	41
Proyectos de televisión	10
Servicio social	1
Temas administrativos y financieros	40
Temas de contratación y personal	5
Traslado a entidades distritales	2
Visita técnica/administrativas/educativas	2
Campanas eventos invitaciones publicaciones	1
Página web y sistemas de información	1
Derecho de rectificación	2
Horario programación	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>215</b>

*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 solo cuenta con una dependencia en el sistema Bogotá Te Escucha desde la cual se gestionan todas las peticiones registradas, en este caso Secretaría General por lo cual el cálculo para este ítem se realiza de acuerdo al promedio de tiempo de respuesta según el tipo de petición.

En promedio la entidad demora 10 días para dar respuesta a 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:

- Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
- Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben 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 a los informes consolidados enviados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

e) Conclusiones y recomendaciones.

Para el primer semestre del año, se ejecutaron acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia y calidez en las respuestas dadas a la ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Seguimiento permanente de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS d) a través de correos electrónicos dirigidos a las áreas competentes y encargadas de dar respuesta.
- Se coordinan reuniones con las áreas que presentan demoras en las respuestas a las peticiones ciudadanas mejorando la oportunidad de las mismas.
- Se realizan capacitaciones e inducciones sobre el proceso de atención y respuesta a peticiones ciudadanas con el fin de que los servidores tengan pleno conocimiento de este y se contribuya a la mejora continua.
- Se envían 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 ellas.

Recomendaciones

- Se recomienda continuar con la ejecución de acciones de mejora respecto a las respuestas dadas por la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- Se recomienda agilizar la integración del Sistema Bogotá Te Escucha con el sistema de correspondencia de la entidad.

**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.**

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.

- Se creó un video en lengua de señas donde 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 página, se rota por las plataformas digitales de la entidad frecuentemente.
- Se creó un video donde se explica el funcionamiento e importancia del sistema Bogotá Te Escucha con el fin de que la ciudadanía conozca su uso y pueda acceder fácilmente a él. Este video se difunde por las plataformas digitales de la entidad.

- Se difunde constantemente por las plataformas digitales una pieza donde se informa a los ciudadanos en donde pueden encontrar el informe mensual de PQRS.
  - Se divulga mensualmente por redes los canales de atención por los cuales se está atendiendo a la ciudadanía.
- b) 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.

La entidad tiene planteado realizar la inducción y reinducción para todos los servidores de la entidad en el marco de los planes institucionales de capacitación para el segundo semestre del presente año, con el fin de que cada colaborador se sienta parte integral de la entidad y contribuya al fortalecimiento del servicio al ciudadano.

Sin embargo, se vienen realizando capacitaciones en materia de servicio al ciudadano dirigidas a todos los funcionarios de la entidad independientemente de que no se encuentren inmersos en el proceso de atención al ciudadano.

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

Se encuentra en ejecución el ejercicio de cualificación, con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, orientado a fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos con los colaboradores de la entidad, acorde a las necesidades para la prestación del servicio a la ciudadanía de la Administración Distrital.

Los funcionarios que prestan servicio al ciudadano han asistido a las capacitaciones programadas desde Recursos Humanos donde se busca fortalecer y promover la mejora en este campo.

- 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 continua trabajando con el área Digital en la adecuación de la página web en cuanto a temas de accesibilidad web para personas en condición de discapacidad, estas adecuaciones se encuentran en [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co):

### **AUMENTO DE TAMAÑO.**

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

### **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 un desarrollo, pero es un contenido, se cuenta con un video en lenguaje de señas sobre los canales de atención que tiene la entidad, el cual además de estar publicado en la página web se rota mensualmente por las diferentes plataformas digitales que tiene la entidad.

De igual manera se creó una estrategia que permitió consolidar todas las mejoras necesarias para implementar el desarrollo que viene adelantando el área Digital en este tema el cual se espera que finalice en el año 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 todas las peticiones ciudadanas a través del Sistema Bogotá Te Escucha. Esto se hace por medio de capacitaciones donde se explica a los servidores todo el proceso de atención y requerimientos ciudadanos y el objetivo del uso del Sistema Bogotá Te Escucha.

Así mismo, se viene adelantando con el área de Sistemas la integración del sistema Bogotá Te Escucha con el sistema de Correspondencia interno el cual se encuentra en desarrollo y en prácticas esperando que para el segundo semestre del año empiece a funcionar.

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

Aunque la entidad no cuenta con trámites inscritos ni registrados en el SUIT, los servicios que tiene la entidad se pueden realizar de manera parcialmente en línea y de forma virtual, lo que contribuye a que los ciudadanos no deban acercarse a la entidad a realizar ninguna gestión.

Desde el área de Atención al Ciudadano se actualiza todos los meses la información de los servicios que presta la entidad en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito para que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a ellos y de esta manera garantizar los estándares requeridos para que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad.

Teniendo en cuenta que se cuenta con el Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS, para la operación en el Modelo Multicanal de Atención a la Ciudadanía en el canal virtual de la

Alcaldía (SuperCADE Virtual), se realizó en el mes de marzo un seguimiento por parte de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el fin de verificar la funcionalidad de este acuerdo.

- 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 cuales se busca incentivar en el ciudadano el uso de los canales de atención que tiene la entidad.

Se creó un video donde se explica el funcionamiento e importancia del sistema Bogotá Te Escucha con el fin de que la ciudadanía conozca su uso y pueda acceder fácilmente a él. Este video se difunde por las plataformas digitales de la entidad.

Así mismo, diariamente en un 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.

De igual manera, en la página web se encuentra publicado un banner informativo con los canales de atención, en el cual al hacer clic se dirige al ciudadano a un campo en donde se encuentra toda la información de lo que el ciudadano puede hacer en cada uno de nuestros canales de atención.

Esta información es actualizada en el primer semestre del 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 viene adelantando con el área de Sistemas la integración del sistema Bogotá Te Escucha con el sistema de Correspondencia interno el cual se encuentra en desarrollo y en prácticas esperando que para el segundo semestre del año empiece su funcionamiento.

De igual manera se socializa con los funcionarios de la entidad el procedimiento para atención y requerimientos ciudadanos con el fin de que todas las peticiones ciudadanas allegadas a 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 requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

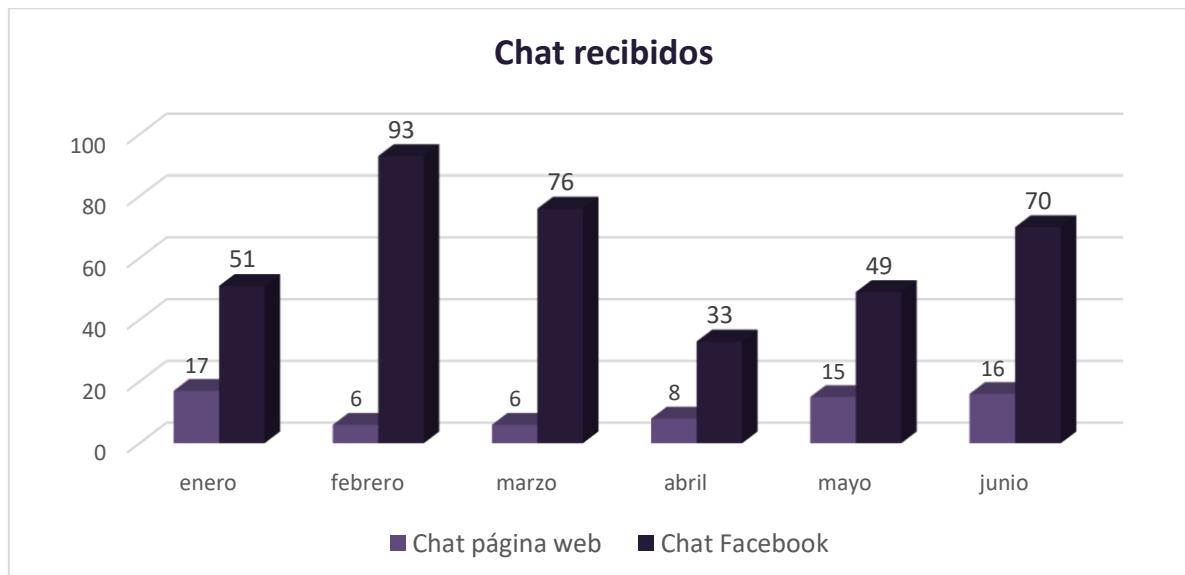
En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

De igual manera se remitió en febrero del año 2022 el informe de la gestión del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2021.

## 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

Desde la entidad se vienen realizando acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la prestación del servicio a la ciudadana con el fin de garantizar a los ciudadanos el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.



Entre estas acciones encontramos la continuación de la integración del chat institucional Jivochat con los mensajes internos o inbox de las redes sociales Facebook e Instagram de la entidad lo que ha permitido la atención de una mayor cantidad de ciudadanos como se puede ver en la gráfica anterior.

Gracias a esto se ha podido dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos a través de la red social Facebook que es en donde se tiene una mayor interacción. De igual forma se han recibido algunas peticiones por este medio a las cuales se les ha dado respuesta oportuna y de fondo cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley.

Así mismo, con el fin de garantizar al ciudadano un goce efectivo de sus derechos se creó la Guía de Lenguaje Claro para implementar en la entidad.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio a la Ciudadanía en Capital debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Durante el primer semestre del presente año se aplicaron 30 encuestas, aclarando que estas son enviadas por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos medios y que su diligenciamiento es completamente 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 dio cumplimiento a la participación en el Nodo Sectorial del sector Cultura en el marco del seguimiento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y durante el periodo analizado participando de las reuniones programadas por la Veeduría Distrital en cuanto a plenaria de Apertura, Nodo Sectorial, Nodo Central y Nodo Intersectorial.