

Al contestar por favor cite estos datos:

Secretaría General



OFICIOS
Número de Radicado: 888
Registró: SIERRA ZAPATA SANDRA
sandra.sierra@canalcapital.gov.co
Número de Folios: 8
31/07/2020 08:54:01

Doctor

JAYN PATRICH PARDO GARCÍA

Veedor delegado para la atención de quejas y reclamos

VEEDURÍA DISTRITAL

Avenida calle 26 69-76 Edificio Elemento, torre 1, piso 8

Código postal 111311

dcamargo@veeduriadistrital.gov.co

serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co

Bogotá D. C.

ASUNTO: **Radicado interno 1918 del 15 de julio de 2020**
Radicado externo 20205000058951 del 13 de julio de 2020
Informe de gestión del defensor de la ciudadanía 2019 – 2020*

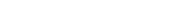
Doctor Pardo:

Capital, Sistema de Comunicación Pública recibió el oficio del asunto mediante el cual requiere el Informe de gestión del defensor de la ciudadanía del periodo comprendido entre junio de 2019 y junio de 2020, el que amablemente envío anexo a la presente continuación en los términos y condiciones señaladas en su solicitud.

Cordialmente,

CATALINA
MONCADA
CANO

Firmado digitalmente por
CATALINA MONCADA
CANO
Fecha: 2020.07.30 18:34:48
-05'00'


CATALINA MONCADA CANO
· Secretaria General

Anexo: lo enunciado
Proyectó: Laura Jimena Pico Forero – Asesora de la Secretaría General
Radicado interno: 1918 del 15 de julio de 2020
200



**INFORME DE GESTIÓN DEL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
Capital, Sistema de Comunicación Pública**

P.

Bogotá D. C., julio de 2020

Tabla de contenido

Presentación.....	3
1. Avance en la implementación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPSDC.....	4
1.1 Líneas estratégicas descritas en el artículo 8º del Decreto Distrital 197 de 2014:.....	4
1.2 Líneas transversales descritas en artículo 9º del Decreto Distrital 197 de 2014.....	6
2. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha (SDQS)	7
3. Evaluación de satisfacción de los ciudadanos	7
4. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAS)	8

Presentación

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 392 de 2015 *por medio del cual se reglamenta la figura del [defensor] de la [ciudadanía] en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones*, el defensor del ciudadano según lo descrito en el artículo 2 ejercerá las siguientes funciones.

- a) Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b) Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c) Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- d) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- e) Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f) Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Teniendo en cuenta lo anterior en Capital 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 defensora de la ciudadanía, presento el informe de la gestión respectivo.

1. Avance en la implementación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPSDC

De acuerdo con el Decreto Distrital 197 de 2014 *por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C.*, 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.

Con el fin de ajustar las actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener una retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad, Capital se encuentra en proceso de caracterización de usuarios a través de la recolección de la información por medio de mecanismos como:

Ciudadanía (punto de atención o servicio a la ciudadanía):

- a) Canal telefónico
- b) Correo electrónico
- c) Presencial
- d) Chat en línea (virtual)
- e) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)
- f) Buzón de sugerencias

1.1 Líneas estratégicas descritas en el artículo 8º del Decreto Distrital 197 de 2014:

Para la alta dirección de Capital es importante continuar con la mejora en el servicio, por esto se continúa asistiendo a las diferentes reuniones y capacitaciones convocadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en relación con el servicio humanizado y el reconocimiento de la normatividad que regula el servicio a la ciudadanía y por 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:

- a) Las peticiones se resuelven dentro de los términos establecidos por la ley, garantizando calidad, calidez, coherencia y oportunidad.
- b) Debido a la emergencia sanitaria, desde marzo de 2020 los tiempos de respuesta para peticiones se ampliaron en razón al Decreto 491 de 2020 *por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas*



para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

- c) Actualización permanente de la información y servicios que presta 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).
- d) Seguimiento continuo de las solicitudes remitidas a las diferentes áreas con el fin que las respuestas sean dadas de manera oportuna y cumpliendo con los atributos de calidez y calidad.
- e) Se dictan capacitaciones al interior de la entidad para fortalecer en los servidores de Capital la actitud de servicio y mejoras en las respuestas que se brindan a las peticiones ciudadanas.
- f) Actualización de procesos y procedimientos del área.
- g) En 2020 se articuló el Manual de servicio a la ciudadanía con la versión 2 del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá adoptando lo establecido en este.
- h) En 2020 se actualizó la Carta de trato digno teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de diseño para carta de trato digno del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual fue publicada en la página web de la entidad.
- i) Semestralmente se proyecta el informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta de satisfacción que se encuentra publicada en la página web, la que además es enviada por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atiende algún requerimiento por estos medios.
- j) Se coordinó con el área digital un proyecto para realizar en la página web las modificaciones pertinentes en cuanto a la accesibilidad web para personas en condición de discapacidad, hasta la fecha se han implementado dos mejoras en www.canalcapital.gov.co:
 - 1. Posibilidad de cambiar el contraste de la página web.
 - 2. Posibilidad de ampliar o disminuir el tamaño de la fuente de la página web."
- P. k) Se creó en la página web un botón para denuncias por posibles actos de corrupción y un correo específicamente para esto, con el fin de que los ciudadanos tengan facilidad para interponer este tipo de denuncias.

1.2 Líneas transversales descritas en artículo 9º del Decreto Distrital 197 de 2014

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

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que se vive no solo en el país sino en el mundo, desde marzo de 2020 se presta atención al ciudadano únicamente a través de los canales virtuales. Esto fue informado a los ciudadanos a través de un *banner* informativo en la página web de la entidad.

Estos medios o canales son:

- a) **Canales presencial y escrito:** como mecanismo para informar y servir a los ciudadanos, Capital cuenta con una oficina de atención personalizada que presta sus servicios de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., en jornada continua, ubicada en la avenida El Dorado 66-63, piso 5.
- b) **Buzón de sugerencias:** ubicado a la entrada de las instalaciones.
- c) **Canal telefónico:** para efectos de una comunicación efectiva con los ciudadanos, se habilitó el teléfono (1) 457 83 00, extensión 5011 con horario de atención de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., en jornada continua.
- d) **Canales 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.
- e) En la página web www.canalcapital.gov.co se ha dispuesto el botón Contáctenos, en el que los ciudadanos podrán ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las horas del día.
- f) **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. m., a 5:30 p. m.
- g) **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá que cuenta con 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 donde se puede encontrar los trámites y servicios.

- h) **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, programa en especial, calidad de señal o informar su molestia con la atención recibida de parte de algún funcionario de la entidad, entre otros aspectos; todo, a



fin de que la entidad se entere de las inconformidades, los reclamos de los ciudadanos y de los clientes externos e internos y tome oportunamente los correctivos del caso.

2. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha (SDQS)

De acuerdo con la información remitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante el periodo comprendido entre junio de 2019 y junio de 2020, se registraron 695 solicitudes correspondientes a 285 entre junio y diciembre de 2019 y 410 entre enero y junio de 2020, de las cuales 275 fueron atendidas dentro de los términos legales en el periodo comprendido entre junio y diciembre de 2019 y 250 fueron atendidas dentro de los términos legales en el periodo comprendido entre enero y junio de 2020.

Peticiones	Solucionadas	Sin respuesta
695	525	170

De lo anterior se puede concluir que Capital alcanzó una oportunidad del 76 % en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas.

De igual forma, es preciso aclarar que en el primer semestre de 2020 las peticiones incrementaron debido a la emergencia sanitaria.

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

Desde el segundo semestre de 2019 se ejecutan acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas 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), por medio de correos electrónicos dirigidos a las áreas competentes y encargadas de dar respuesta.
- Coordinación de reuniones con las áreas que presentaban demoras en las respuestas a las peticiones ciudadanas lo que logró mejorar en un 100 % la oportunidad de las mismas.

3. Evaluación de satisfacción de los ciudadanos

Con el fin de conocer las necesidades de la ciudadanía y su nivel de satisfacción, se continúa con la aplicación de la encuesta de satisfacción publicada en la página web con la que 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 busca que quien acuda a la entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que dé la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Durante el periodo comprendido entre junio de 2019 y junio de 2020 se aplicaron 125 encuestas enviadas por correo electrónico y por el chat institucional cuando se atendieron requerimientos por estos medios.

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

4. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAS)

Dentro del inventario de trámites y servicios del Canal, registrados en el SUIT, únicamente se cuenta con el procedimiento administrativo de solicitud de copias de material audiovisual (OPA); sobre el mismo se han incluido acciones de mejora como el pago en línea, la solicitud del material vía correo electrónico y la creación del botón en la página web para que los ciudadanos puedan acceder fácilmente al servicio.

Actualmente, Planeación y Atención al ciudadano revisan el proceso de documentación del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) con el fin de inscribirlos en el Sistema Único de Trámites (SUIT) y divulgarlos a la ciudadanía y partes interesadas.

CATALINA
 MONCADA
 CANO

Firmado digitalmente
 por CATALINA
 MONCADA CANO
 Fecha: 2020.07.30
 18:57:02 -05'00'

P. **CATALINA MONCADA CANO**
 Secretaria General

Proyectó: Sonia Carolina Rodríguez Reyes – Auxiliar de Atención al ciudadano

