



BOGOTÁ D.C.

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

**Fwd: Informe defensor de la ciudadanía Canal Capital periodo enero-junio del 2024**

1 mensaje

**Carolina Rodriguez** <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>

26 de agosto de 2024, 16:04

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

Sandrita por favor radicar a quien corresponda.

*Cordialmente,*ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**COMUNICACIONES EXTERNAS**

Número de Radicado: 1781

Registró: Sandra Sierra Zapata

Número de Folios: 16

correspondencia@canalcapital.gov.co

26/08/2024 16:38:40

Sonia Carolina Rodríguez Reyes

Auxiliar de Atención al Ciudadano

Tel: ☎ 4578300 Ext: 5013

✉ [carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co](mailto:carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co)

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

De: **Sandra Patricia Cruz Hoyos** <[sacruz@alcaldiabogota.gov.co](mailto:sacruz@alcaldiabogota.gov.co)>

Date: lun, 26 ago 2024 a las 15:23

Subject: Informe defensor de la ciudadanía Canal Capital periodo enero-junio del 2024

To: Sonia Carolina Rodriguez Reyes <[carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co](mailto:carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co)>

Estimados,

Adjunto el PDF generado por el Power BI, este es el informe oficial que debe ser publicado en la página de su entidad y en cumplimiento del artículo 14, numeral 6 del Decreto 847 de 2019, debe ser enviado a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General, Guiomar Adriana Vargas Tamayo Subsecretario de Despacho, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Quedo atenta a cualquier otra inquietud.



**SANDRA PATRICIA CRUZ HOYOS**

PROFESIONAL UNIVERSITARIO

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000 Ext.1370

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



**16-CANAL-CAPITAL-1-SEM-2024.pdf**

2174K

**Entidad**

Canal Capital



**Vigencia**

Año 2024 Semestre 1



**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

## Canal Capital



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Canal Capital

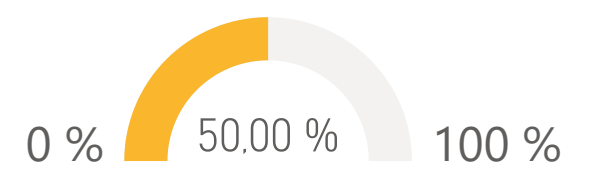
## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

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

# Canal Capital

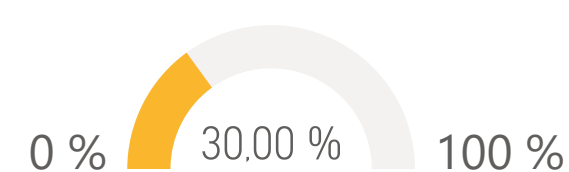
## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



**Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La entidad ha participado en mesas de trabajo con la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano en las cuales se están resolviendo las dudas sobre la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía para iniciar su implementación en la Entidad.

Así mismo, se socializó el tema con Planeación con el fin de revisar la manera de abordarlo.

# Canal Capital

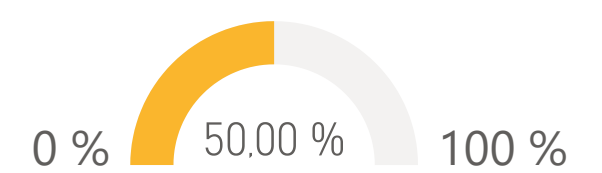
## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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

# Canal Capital

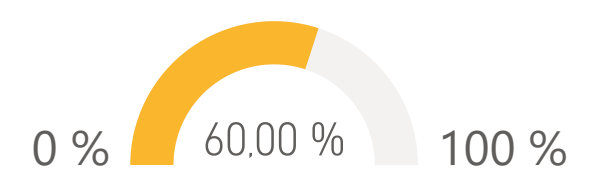
## Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



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

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad participó en la convocatoria adelantada por la Veeduría Distrital sobre traducción de documentos en lenguaje claro, así como del taller Virtual- Fundamentos de lenguaje claro, con acompañamiento de la Veeduría Distrital.

Se socializó con las áreas competentes los documentos traducidos para su posterior implementación.



# Canal Capital

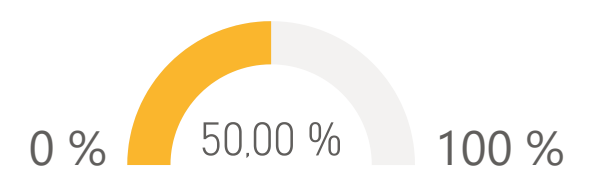
## Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



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

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se socializó la Directiva Conjunta 005 de 2023 con la oficina de Contro Interno Disciplinario, así mismo se revisó con las áreas competentes los canales de denuncias que tiene establecidos la Entidad. Finalmente, en redes sociales se difunde una pieza informativa sobre los canales establecidos para conocimiento de la ciudadanía.

# Canal Capital

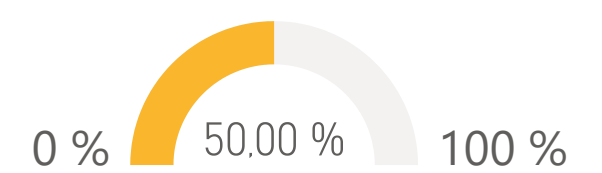
## Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



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

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se realizó capacitación a las personas que prestan sus servicios en la entidad respecto a la gestión y respuesta de PQRS con el fin de dar claridad sobre los criterios, tiempos y demás acciones que deben tenerse en cuenta para la respuesta y gestión de peticiones ciudadanas recibidas en la Entidad.

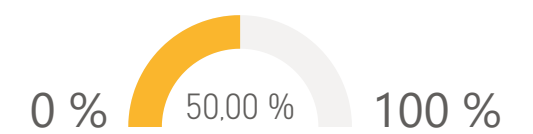
## Canal Capital

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

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

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

### Función 3 Lineamiento 1



### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

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

# Canal Capital

## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

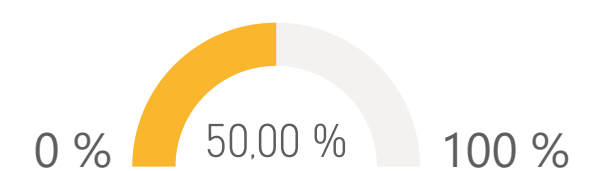
Avances



**lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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

# Canal Capital

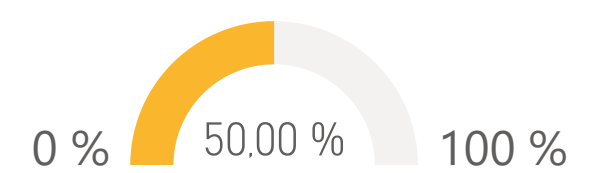
## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se incluyo en el PIC con el apoyo de Recursos Humanos la convocatoria a las personas que trabajan en Canal Capital para su participación en las cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

# Canal Capital

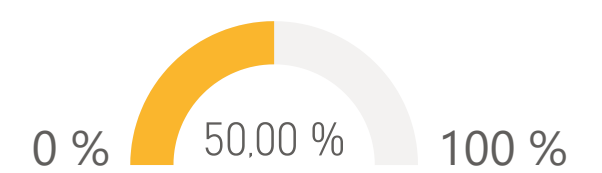
## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



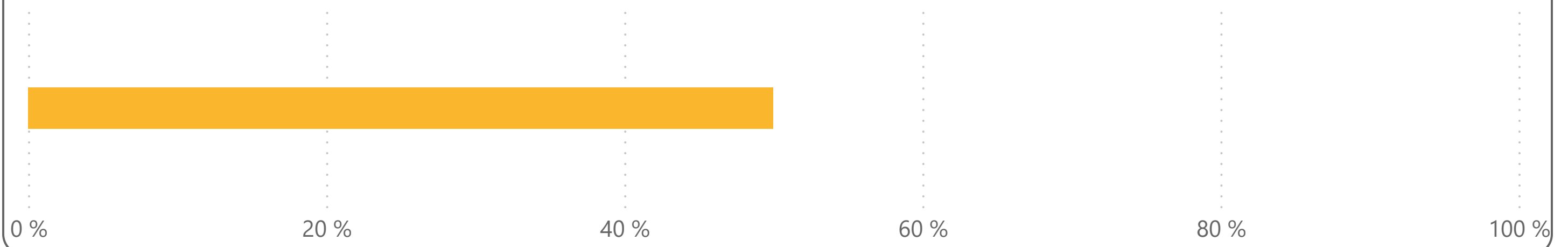
### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Las personas que prestan servicios a la Entidad han participado en las cualificaciones brindadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Así mismo se contó con la participación de la funcionaria que brinda servicio a la ciudadanía en la capacitación de reportes de Bogotá te escucha

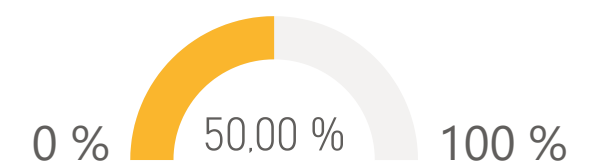
# Canal Capital

## Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5



**Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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

# Canal Capital

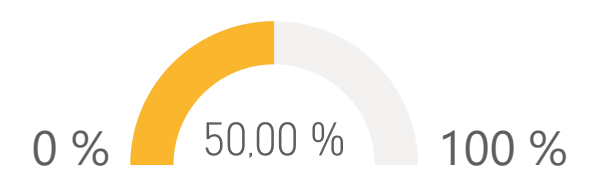
## Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5

Avances



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

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se formuló la estrategia de racionalización de trámites en el mes de enero. La misma fue registrada en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT y como anexo al Programa de transparencia y ética pública PTEP. La misma se ha venido implementando de acuerdo al cronograma establecido por las áreas competentes.