



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



## Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2. La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de Canal Capital</b>	<b>2</b>
<b>3. Objetivos de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía</b>	<b>3</b>
3.1 Objetivo general	3
3.2 Objetivos específicos	3
<b>4. Alcance de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía</b>	<b>4</b>
4.1 Alcance institucional	4
4.2 Alcance del relacionamiento con la ciudadanía	4
<b>5. Ciudadanía, audiencias y grupos de valor</b>	<b>4</b>
<b>6. Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía</b>	<b>5</b>
6.1. Acceso a la información pública	5
6.2. Oferta de bienes y servicios	5
6.3. Rendición de cuentas	6
6.4. Participación ciudadana	6
<b>7. Gobernanza e implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en Canal Capital</b>	<b>6</b>
7.1 Esquema de gobernanza institucional	6
7.2 Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía	7
7.3 Articulación institucional y flujos de información	7
7.4 Implementación, seguimiento y mejora continua	8
<b>8. Roles y responsabilidades para la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía</b>	<b>8</b>
8.1 Enfoque general de roles	8
8.2 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía	9
8.3 Oficina Asesora de Planeación - Secretaría Técnica	9
8.4 Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía	10
8.5 Áreas con rol directo en los escenarios de relacionamiento	10



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 1. Introducción

Canal Capital, como medio público de comunicación del Distrito Capital, cumple una función social orientada a informar, formar y generar espacios de encuentro con la ciudadanía. En este sentido, su relación con las personas no se limita a la emisión de contenidos audiovisuales, sino que se construye a partir del diálogo, la escucha activa, la transparencia y la interacción permanente con la ciudadanía y las audiencias.

En un contexto marcado por la transformación de las dinámicas de comunicación, el uso intensivo de entornos digitales y el fortalecimiento de las expectativas ciudadanas frente a lo público, el relacionamiento entre las entidades y la ciudadanía exige enfoques más cercanos, claros y accesibles. Hoy, la ciudadanía no solo accede a información y contenidos, sino que interactúa, opina y participa a través de múltiples canales, lo que plantea nuevos retos para organizar y fortalecer la relación con lo público.

En coherencia con los lineamientos del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Distrito Capital, Canal Capital adopta la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía como un instrumento institucional que orienta y articula la forma en que el Canal facilita el acceso, la comprensión y el uso de su oferta institucional de información, contenidos, servicios y espacios de diálogo, así como la participación y la rendición de cuentas.

Esta Estrategia se articula internamente con la Política Institucional de Participación Ciudadana, que constituye su marco de acción. Mientras la política define los principios, enfoques y niveles de participación, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía los materializa en escenarios y prácticas concretas de interacción, reafirmando el compromiso del Canal con una gestión centrada en la ciudadanía y orientada a la construcción de la confianza con lo público.

### 2. La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de Canal Capital

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de Canal Capital es el instrumento institucional que orienta y articula la forma en que el Canal se relaciona con la ciudadanía, las audiencias y los grupos de valor. Su propósito es integrar, de manera ordenada y coherente, las acciones relacionadas con el acceso a la información pública, la oferta de bienes y servicios, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

La Estrategia tiene un carácter institucional y transversal, por lo que involucra a todas las áreas, procesos y niveles del Canal. Su implementación se desarrolla a través de diversos canales y entornos de interacción, tanto presenciales como digitales, y se articula con los instrumentos de



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



planeación y gestión institucional, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Asimismo, en concordancia con los lineamientos del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Distrito Capital, la Estrategia orienta sus acciones a facilitar el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional del Canal, con un enfoque centrado en la experiencia de la ciudadanía.

De igual manera, se articula con la Política Institucional de Participación Ciudadana, la cual define el marco de principios, enfoques y niveles de participación, mientras que la Estrategia los desarrolla mediante escenarios y prácticas concretas de interacción.

De esta manera, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía permite transitar de una gestión fragmentada del relacionamiento hacia un enfoque integral, que fortalece la coordinación entre las áreas, evita la duplicidad de acciones y contribuye a una relación más cercana, clara y confiable entre Canal Capital y la ciudadanía.

En el caso de Canal Capital, esta Estrategia reconoce su doble condición como entidad distrital y como medio público de comunicación, razón por la cual el relacionamiento con la ciudadanía y las audiencias se desarrolla en coherencia con los lineamientos distritales de Gobierno Abierto y participación ciudadana, así como con la normatividad y directrices vigentes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, en lo relacionado con la protección de los derechos de las audiencias y los mecanismos de participación asociados al servicio público de televisión.

### 3. Objetivos de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

#### 3.1 Objetivo general

Fortalecer el relacionamiento entre Canal Capital y la ciudadanía, las audiencias y los grupos de valor, mediante una gestión institucional articulada que facilite el acceso, la comprensión y el uso de la oferta de información, contenidos, servicios y espacios de diálogo, y que promueva la confianza y la corresponsabilidad con lo público.

#### 3.2 Objetivos específicos

1. Garantizar el acceso y la comprensión de la información pública y de la oferta institucional del Canal, mediante acciones de lenguaje claro, accesibilidad y uso adecuado de los canales de relacionamiento.



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

2. Consolidar escenarios de interacción, diálogo y participación ciudadana, tanto presenciales como digitales, que fortalezcan la escucha activa y la relación con la ciudadanía y las audiencias.
3. Orientar las acciones de relacionamiento a partir del conocimiento de la ciudadanía, las audiencias y los grupos de valor, incorporando enfoques diferenciales, poblacionales y territoriales para la priorización de acciones.
4. Fortalecer la articulación institucional y la mejora continua del relacionamiento con la ciudadanía, mediante la integración de la Estrategia en los procesos de planeación, seguimiento y evaluación del Canal.

## 4. Alcance de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

### 4.1 Alcance institucional

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de Canal Capital se enmarca en los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se articula con los instrumentos de planeación y gestión institucional, en especial con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP.

En este sentido, el PTEP concentra principalmente las acciones de carácter normativo y de cumplimiento asociadas a la implementación de las políticas de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y prevención de la corrupción, conforme a las disposiciones legales y distritales vigentes.

Por su parte, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se orienta de manera prioritaria al diseño e implementación de acciones que fortalezcan el involucramiento activo de la ciudadanía y las audiencias en los diferentes escenarios de relacionamiento de la Entidad, promoviendo el diálogo, la participación incidente y la construcción de confianza.

Ambos instrumentos se articulan de manera complementaria: mientras el PTEP define y consolida las obligaciones institucionales mínimas y los compromisos de cumplimiento, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía integra, potencia y da sentido a las acciones orientadas a mejorar la experiencia de la ciudadanía, ampliar los espacios de interacción y cualificar la relación entre Canal Capital y sus públicos.



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

De esta forma, la Estrategia no reemplaza ni duplica las acciones del PTEP, sino que actúa como un marco articulador que permite trascender el enfoque de cumplimiento y avanzar hacia un relacionamiento más cercano, participativo y orientado a la ciudadanía.

En este marco, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se articula igualmente con los lineamientos regulatorios aplicables a los servicios de comunicación audiovisual, particularmente aquellos orientados a la participación de las audiencias, el pluralismo, la imparcialidad informativa y el fortalecimiento de escenarios de diálogo, los cuales se desarrollarán progresivamente a través de los planes de acción institucionales de cada vigencia.

### 4.2 Alcance del relacionamiento con la ciudadanía

La Estrategia orienta el relacionamiento de Canal Capital con la ciudadanía, las audiencias y los grupos de valor y de interés, en los escenarios de acceso a la información, acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión pública.

Este alcance comprende los canales, espacios y mecanismos institucionales existentes, así como aquellos que se desarrolle en el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, sin perjuicio de las responsabilidades específicas asignadas a cada área.

## 5. Ciudadanía, audiencias y grupos de valor

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se apoya en el conocimiento de la ciudadanía, las audiencias y los grupos de valor que interactúan con Canal Capital. Este conocimiento permite orientar las acciones institucionales y priorizar intervenciones de acuerdo con las características, necesidades y expectativas identificadas.

Para tal fin, Canal Capital cuenta con la Estrategia de Caracterización de Usuarios, Audiencias y Grupos de Valor, la cual constituye un insumo técnico fundamental para la toma de decisiones en materia de relacionamiento. Este ejercicio permite identificar perfiles de interacción, dinámicas de consumo y participación, barreras de acceso y oportunidades de mejora, tanto en entornos presenciales como digitales.

La caracterización incorpora enfoques diferenciales, poblacionales y territoriales, que orientan la adecuación de los canales, los lenguajes y los escenarios de relacionamiento. Dichos enfoques se constituyen en criterios para la priorización de acciones y contribuyen a una gestión más pertinente, incluyente y centrada en la ciudadanía.



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 6. Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de Canal Capital se desarrolla a través de escenarios que permiten organizar, articular y orientar las acciones institucionales de interacción con la ciudadanía, las audiencias y los grupos de valor. Estos escenarios no reemplazan los mecanismos existentes, sino que los integran bajo un marco común que facilita la gestión, el seguimiento y la mejora continua del relacionamiento.

Los escenarios de relacionamiento reconocen las distintas formas en que la ciudadanía interactúa con el Canal y permiten garantizar una atención integral, coherente con el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Distrito Capital y con la Política Institucional de Participación Ciudadana

### 6.1. Acceso a la información pública

Este escenario se orienta a garantizar que la ciudadanía cuente con información clara, oportuna y comprensible sobre la gestión, los contenidos y las decisiones de Canal Capital. Incluye las acciones de transparencia activa, divulgación de información institucional y uso de canales que faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

### 6.2. Oferta de bienes y servicios

Comprende las acciones relacionadas con la oferta de contenidos, productos y servicios del Canal, así como la interacción con la ciudadanía y las audiencias para mejorar su calidad, pertinencia y oportunidad. Este escenario reconoce a la ciudadanía como un actor clave para la retroalimentación y el mejoramiento continuo de la oferta institucional.

### 6.3. Rendición de cuentas

Incluye los espacios y mecanismos mediante los cuales Canal Capital informa, dialoga y responde a la ciudadanía sobre su gestión, resultados y decisiones. Este escenario busca fortalecer la confianza, la transparencia y la corresponsabilidad, promoviendo una relación abierta y basada en el diálogo con la ciudadanía.

### 6.4. Participación ciudadana

Corresponde a los espacios de interacción, diálogo e incidencia en los que la ciudadanía y las audiencias pueden expresar opiniones, aportar propuestas y participar en procesos de construcción colectiva, en coherencia con los niveles de participación definidos en la Política Institucional de Participación Ciudadana.



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 7. Gobernanza e implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en Canal Capital

La implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en Canal Capital se sustenta en un esquema de gobernanza institucional que permite la articulación entre las instancias de decisión, coordinación técnica y ejecución operativa. Este esquema garantiza que las acciones de relacionamiento con la ciudadanía se desarrollen de manera coherente, coordinada y alineada con los objetivos estratégicos de la Entidad.

El Modelo se integra a las estructuras institucionales existentes y se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como con los lineamientos distritales de servicio a la ciudadanía, participación ciudadana y transparencia, evitando la duplicidad de instancias y fortaleciendo la gestión institucional.

### 7.1 Esquema de gobernanza institucional

El esquema de gobernanza del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en Canal Capital se organiza a partir de la articulación de tres niveles institucionales:

- **El Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, como instancia de dirección y decisión, responsable de aprobar las estrategias, lineamientos y acciones relacionadas con el relacionamiento con la ciudadanía, así como de conocer los resultados de su seguimiento y evaluación.
- **La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía**, como instancia técnica de articulación, encargada de coordinar la implementación del Modelo, consolidar insumos técnicos y formular propuestas para consideración del Comité.
- **Las áreas estratégicas, misionales y de apoyo**, responsables de la ejecución de las acciones de relacionamiento con la ciudadanía en el marco de sus competencias, incorporando los lineamientos del Modelo en sus procesos y actividades.

Este esquema permite una clara delimitación de roles y responsabilidades, y promueve la corresponsabilidad institucional frente a la relación del Canal con la ciudadanía y sus grupos de valor.

### 7.2 Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía

La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía es el principal espacio técnico de articulación institucional para la implementación del Modelo en Canal Capital. Su propósito es coordinar, orientar y dar seguimiento a las acciones estratégicas de relacionamiento con la



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

ciudadanía, asegurando su coherencia con los lineamientos distritales y con las políticas institucionales asociadas al MIPG.

La Mesa Técnica es liderada por representantes de la Oficina de Planeación y del área de Atención al Ciudadano, y cuenta con la participación de las áreas que inciden directa o indirectamente en los escenarios de información, servicio, diálogo y participación ciudadana. Su funcionamiento se rige por un Reglamento Interno aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual define su conformación, roles y reglas de operación.

La Mesa Técnica actúa como un espacio de coordinación y apoyo técnico, sin sustituir las responsabilidades propias de las áreas ni las funciones decisorias del Comité, y contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional en materia de relacionamiento con la ciudadanía.

### 7.3 Articulación institucional y flujos de información

La implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía requiere articular de manera adecuada los flujos de información generados en la Entidad, provenientes tanto de los procesos de planeación y gestión institucional como de los distintos escenarios de interacción con la ciudadanía y las audiencias.

En este sentido, el Modelo reconoce como insumos clave la normatividad vigente, los instrumentos de planeación institucional, los ejercicios de caracterización de usuarios, audiencias y grupos de valor, los resultados de los mecanismos de participación ciudadana, así como la información producida por las áreas misionales y de apoyo.

De la misma forma reconoce y se articula con las Políticas de: Comunicación de Canal Capital, Integral de Transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y gestión antisoborno, Planeación Institucional, Servicio a la ciudadanía, Gobierno Digital, Tratamiento de Datos Personales, Racionalización de Trámites y la de Seguridad y Privacidad de la Información, identificando en cada una de ellas lineamientos que se vinculan directamente con la Estrategia.

La Mesa Técnica cumple un rol fundamental en la consolidación, análisis y organización de estos insumos, con el fin de orientarlos hacia acciones concretas que mejoren el servicio, fortalezcan la participación, adecuen los canales y generen información en lenguaje claro. Esta articulación contribuye a mejorar la experiencia de la ciudadanía y a fortalecer la transparencia y la confianza en la gestión del Canal.



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



### 7.4 Implementación, seguimiento y mejora continua

La implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en Canal Capital se concibe como un proceso continuo de gestión, seguimiento y mejora, orientado a fortalecer progresivamente la relación del Canal con la ciudadanía y sus grupos de valor.

La implementación de la Estrategia se materializará mediante planes de acción anuales, en los cuales se incorporarán las acciones necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos distritales, institucionales y regulatorios que resulten aplicables, incluidos aquellos definidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC en materia de participación de las audiencias, fortalecimiento del diálogo ciudadano y protección de los derechos asociados al servicio público de televisión.

El seguimiento a la implementación del Modelo se realiza a través de la Secretaría Técnica de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, liderada por la Oficina Asesora de Planeación, quien lo ejecuta de manera semestral. Este seguimiento permite consolidar los avances, identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones técnicas para la toma de decisiones por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Este proceso se articula con los instrumentos de planeación y evaluación institucional, incluyendo los resultados del FURAG, así como otros planes estratégicos de la Entidad, como el Programa de Transparencia y Ética Pública, el Plan de Fortalecimiento Institucional y el Plan de Acción, entre otros. Además, incorpora mecanismos de medición de desempeño y percepción ciudadana, con el fin de retroalimentar la gestión y promover la mejora continua de las acciones de relacionamiento.

De esta manera, el Modelo se mantiene dinámico y adaptable, permitiendo a Canal Capital responder de forma oportuna y pertinente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, en coherencia con su misión como medio público.

## 8. Roles y responsabilidades para la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía

### 8.1 Enfoque general de roles

La implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en Canal Capital se fundamenta en un esquema de corresponsabilidad institucional, en el que participan áreas estratégicas, misionales y de apoyo, de acuerdo con sus competencias y con los escenarios de



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

relacionamiento definidos por el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### 8.2 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

El Área de Relacionamiento con la Ciudadanía lidera la implementación operativa del Modelo en Canal Capital, orientando las acciones institucionales relacionadas con el acceso a la información, la atención, el diálogo y la participación ciudadana.

Sus responsabilidades incluyen:

- Orientar la implementación del Modelo desde los escenarios de interacción directa con la ciudadanía y las audiencias.
- Coordinar la articulación con las áreas misionales y de apoyo para la ejecución de acciones de relacionamiento.
- Aportar insumos técnicos y operativos para la formulación de estrategias y planes.
- Liderar la interacción institucional con la ciudadanía a través de los canales definidos.
- Participar activamente en la Mesa Técnica como instancia de articulación y seguimiento.

### 8.3 Oficina Asesora de Planeación - Secretaría Técnica

La Oficina de Planeación ejerce la Secretaría Técnica de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, asegurando la articulación del Modelo con la planeación, el seguimiento y la evaluación institucional.

Entre sus responsabilidades se encuentran:

- Articular el Modelo con el Plan de Acción Institucional, los indicadores, el MIPG y demás instrumentos de gestión.
- Coordinar el seguimiento de la implementación del Modelo.
- Consolidar información, avances e informes para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



# Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

## 2026



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Convocar, organizar y dar soporte técnico a las sesiones de la Mesa Técnica.
- Garantizar la trazabilidad y sistematización del proceso.

### 8.4 Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía

La Mesa Técnica es la instancia de articulación interinstitucional encargada de coordinar, hacer seguimiento y proponer acciones para la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Está conformada por representantes de las áreas responsables directa o indirectamente de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, conforme a lo definido en su reglamento interno, y actúa como espacio de coordinación técnica y estratégica al interior de la Entidad.

### 8.5 Áreas con rol directo en los escenarios de relacionamiento

De acuerdo con el proceso de implementación adelantado y con el reglamento de la Mesa Técnica, participan activamente en la implementación del Modelo las siguientes áreas, desde el ámbito de sus competencias:

- Defensoría de la Ciudadanía
- Defensoría del Televidente
- Equipo de Comunicaciones
- Equipo Digital.
- Gestión TIC
- Equipo Eureka
- Dirección Operativa
- Equipo de Servicios Administrativos
- Relacionamiento con la Ciudadanía
- Oficina Asesora de Planeación.

Estas áreas participan de manera articulada en la Mesa Técnica y son corresponsables de incorporar los lineamientos del Modelo en sus procesos y actividades.