



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMIENTO CON LA
CIUDADANÍA**

CÓDIGO: ARCC-PO-001

VERSIÓN: 05

FECHA: 18/12/2025

**RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

**Política Institucional de Relacionamiento con la
Ciudadanía**



2025

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.



Contenido

1. <i>Introducción</i>	3
2. <i>Objetivo</i>	4
3. <i>Alcance</i>	4
4. <i>Glosario</i>	4
5. <i>Marco normativo</i>	6
6. <i>Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía</i>	9
7. <i>Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Capital</i>	9
7.1 <i>De la ventanilla hacia adentro</i>	10
7.2 <i>De la ventanilla hacia afuera</i>	14
8. <i>Medición del cumplimiento de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía</i>	17



1. Introducción

Según el Decreto Distrital 197 de 2014, modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019 y conforme a los demás lineamientos vigentes en materia de servicio a la ciudadanía, se entiende por servicio a la ciudadanía *“el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”*.

Este enfoque se articula con el Plan Distrital de Desarrollo 2024–2027 *“Bogotá Camina Segura”*, el cual aborda las problemáticas de la ciudadanía reconociendo la diversidad de las personas, las familias, el género, la inclusión y la cultura ciudadana, en el marco del ejercicio del servicio público y la participación ciudadana.

En coherencia con lo anterior, Canal Capital, como canal regional de Bogotá, concibe el servicio a la ciudadanía como la garantía de un trato equitativo y sin distinción alguna, brindando atención amable, respetuosa, digna, cálida y humana. Esto implica ofrecer información clara y accesible sobre la entidad, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación; y generar condiciones que faciliten la interacción entre la ciudadanía y los servidores públicos, de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

Con este propósito, Canal Capital busca implementar estrategias que integren dichos enfoques y potencien el cumplimiento de su visión institucional: *“En 2027, Canal Capital es valorado como el medio de comunicación confiable y cercano que, a partir de la experiencia de ciudad, visibiliza la diversidad de identidades de Bogotá y su ciudadanía.”*

En ese sentido, la entidad, al ubicar a la ciudadanía en el centro de su gestión institucional, busca consolidarse como un referente de confianza entre la Administración Distrital y la ciudadanía, a través del mejoramiento continuo y el fomento de una cultura de servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía, como el marco general para la gestión de la atención y el servicio a las personas, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, optimizar los procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad, con calidad, transparencia y enfoque de derechos.

De igual manera, esta política integra los lineamientos establecidos en la Resolución 134 de 2022 de Canal Capital, mediante la cual se actualizó la figura del Defensor de la Ciudadanía, cuyo propósito es garantizar que las personas reciban respuestas oportunas y

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

de fondo a sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, así como promover mecanismos de participación que fortalezcan el diseño y la prestación de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

2. Objetivo

Establecer los lineamientos para gestionar de manera efectiva el ciclo de atención a la ciudadanía, promoviendo un servicio cálido, respetuoso y orientado a las expectativas y necesidades de las personas, mediante un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, que contribuya a fortalecer su satisfacción, confianza y preferencia por la entidad.

3. Alcance

La presente Política aplica a todos los colaboradores y servidores de Canal Capital que, de manera directa o indirecta, interactúan con la ciudadanía a través de los distintos medios de atención establecidos por la entidad, con el propósito de promover una cultura de servicio que reconozca, atienda y valore las necesidades de la ciudadanía en general.

4. Glosario

- a) Caracterización de usuarios:** es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de estos al acceder a un servicio¹.
- b) Ciclo de servicio al ciudadano:** es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite, solicitar un servicio o información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar para ello. El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la entidad; termina temporalmente cuando el ciudadano considera que el servicio está completo y reinicia cuando éste regresa.²
- c) Denuncias por posibles actos de corrupción:** toda manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto

¹ https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf

² Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2020.

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

de intereses de un servidor público.

- d) Manual Operativo del Sistema de Gestión (MIPG):** es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.³
- e) Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad⁴.
- f) Petición:** es toda aquella solicitud que presenta el ciudadano ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto⁵.
- g) Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- h) Reclamo:** manifestación de inconformidad por la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad⁶.
- i) Servicio incluyente:** es todo aquel servicio que se presta brindando un trato adecuado y oportuno a toda la población sin distinción alguna.
- j) Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** el SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción⁷.
- k) Sugerencia:** es la propuesta, idea, opinión o aporte que realiza el ciudadano para que

³ [Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión](#), Versión 4, marzo de 2021.

⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/glosario1>

⁵ <http://intranet.canalcapital.gov.co/intranet/docdowncc/DocSistema/2021/Procedimiento/AAUT-PD-001%20ATENCI%C3%93N%20Y%20RESPUESTA%20A%20REQUERIMIENTOS%20DE%20LA%20CIUDADAN%C3%8DA..pdf>

⁶ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/manual-la-gestion-peticiones-ciudadanas>

⁷ <http://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

la entidad mejore la prestación de sus servicios y productos.

- I) **Trámite:** conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley⁸.
- m) **Ventanilla hacia adentro:** son todos los procesos y procedimientos, arreglos institucionales, estrategias y demás que contribuyan con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa al interior de la entidad y en pro de mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía.
- n) **Ventanilla hacia afuera:** son todos aquellos procesos y/o procedimientos, estrategias y demás que se desarrollan en la entidad con el fin de atender directa y oportunamente los requerimientos de los ciudadanos garantizando el goce efectivo de sus derechos y el cumplimiento de las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

5. Marco normativo

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.⁹

Para poder cumplir con esto, se relaciona a continuación la normativa aplicable en materia de atención al ciudadano:

1. **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
2. **Ley 1618 de 2013** “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

⁸ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/glosario1>

⁹ ABC de servicio al ciudadano, atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas. Departamento Nacional de Planeación (DNP). Pág. 1

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

3. **Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”.
4. **Ley 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
5. **Ley 2052 de 2020** “Por medio de la cual se promueve la creación de Oficinas de Relacionamiento con la Ciudadanía en las entidades públicas”.
6. **Decreto Ley 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios”.
7. **Decreto Ley 2106 de 2019** “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos”.
8. **Decreto 2623 de 2009** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
9. **Decreto Distrital 371 de 2010** “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades del Distrito Capital”.
10. **Conpes 3649 de 2010** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
11. **Conpes 3785 de 2013** Política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
12. **Conpes 01 de 2019** Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.
13. **Conpes 03 de 2019** Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
14. **Acuerdo 529 de 2013** – Concejo de Bogotá Adopta medidas para una atención digna, cálida y decorosa en Bogotá e impide la ocupación del espacio público con filas para trámites.
15. **Acuerdo 731 de 2018** – Concejo de Bogotá Fortalece la figura del Defensor de la Ciudadanía y promueve prácticas de atención respetuosas y humanas.
16. **Decreto Distrital 197 de 2014** “Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.
17. **Decreto Distrital 847 de 2019** “Por el cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital”.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

18. **Decreto Distrital 807 de 2019** Reglamenta el Sistema de Gestión del Distrito Capital, articulado con MIPG y estándares de calidad en el servicio.
19. **Decreto 189 de 2020** “Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”.
20. **Decreto Distrital 217 de 2020** Modifica el artículo 32 del Decreto 847 de 2019 e introduce ajustes al modelo distrital de servicio.
21. **Decreto 293 de 2021** “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
22. **Decreto Distrital 542 de 2023** “Por el cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía”.
23. **Resolución 3564 de 2015** Reglamenta aspectos de la Ley de Transparencia, especialmente la gestión documental y publicación de información.
24. **Resolución 001 de 2024 – Secretaría General** Adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
25. **Circular 007 del 17 de julio de 2019 – Veeduría Distrital** Alerta preventiva para integrar sistemas de gestión documental con el sistema “Bogotá te Escucha”.
26. **Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 – Secretaría General** Implementa el modelo de seguimiento y medición de la calidad del servicio.
27. **Directiva 002 de 2005** Establece la Política de Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
28. **Directiva Conjunta 001 de 2021** Lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y protección del denunciante.
29. **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** Marco de referencia para planear, ejecutar, evaluar y mejorar la gestión pública con enfoque en resultados y servicio al ciudadano.
30. **Norma Técnica Colombiana NTC 6047** Establece requisitos de accesibilidad al medio físico para espacios de atención presencial al ciudadano.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

6. Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Con el fin de prestar un servicio de calidad, incluyente y transparente, los servidores y colaboradores de Canal Capital, en el desarrollo de sus funciones y por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad, se comprometen a atender a la ciudadanía bajo los atributos de confiabilidad, amabilidad, dignidad, efectividad, oportunidad, solidaridad, responsabilidad e inclusión.

Asimismo, en cumplimiento de la normatividad vigente y con el propósito de fortalecer la confianza entre la ciudadanía y Canal Capital, promoviendo la participación, la transparencia, la innovación, el acceso a la información, la colaboración y la prestación de un servicio ágil, eficiente y oportuno, se establece la presente Política como el lineamiento orientador para los servidores y colaboradores de la entidad.

7. Componentes de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de Capital

En el marco de la presente Política y de la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y con el propósito de garantizar que el servicio prestado por la entidad responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, Canal Capital ha establecido su Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía a partir de dos estrategias: **ventanilla hacia adentro** y **ventanilla hacia afuera**, definidas conforme a los lineamientos del Compes 3785 de 2013 y, diagramadas así:



- Efectividad
- Colaboración
- Información / servicios compartidos

Fuente: Conpes 3785 de 2013 <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

En el marco del buen gobierno de Canal Capital, el enfoque de ventanilla hacia adentro comprende las acciones internas orientadas a fortalecer la gestión de la entidad, tales como la organización y mejora de procesos, la articulación entre dependencias, la eficiencia operativa y el desarrollo de capacidades del talento humano para brindar respuestas oportunas, claras y transparentes. Por su parte, el enfoque de ventanilla hacia afuera abarca las acciones dirigidas a la ciudadanía, incluyendo la calidad y accesibilidad de los servicios, la atención de la población, la comunicación pública y la generación de confianza mediante prácticas abiertas, participativas y centradas en las necesidades de la comunidad. Ambos enfoques se complementan y permiten avanzar hacia una gestión íntegra, eficiente y orientada a la ciudadanía.

Con el fin de promover mejoras efectivas en los servicios ofrecidos y facilitar la identificación y ejecución de ajustes sistemáticos, se han definido seis componentes que integran la Política, orientados a fortalecer la satisfacción ciudadana y consolidar la cultura de servicio dentro de la entidad.

7.1 De la ventanilla hacia adentro

Para garantizar servicios eficientes y de calidad, Canal Capital debe fortalecer sus procesos internos y promover en los colaboradores una cultura de relacionamiento efectiva con la



ciudadanía. Para ello, se desarrollan los siguientes elementos:

a) Arreglos institucionales

Con el apoyo de la alta dirección y en cumplimiento de la normativa vigente, la entidad debe:

- i. Garantizar la implementación efectiva de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, mediante el desarrollo, adopción y actualización de instrumentos de planeación necesarios (programas, proyectos, actividades, responsables, recursos y demás elementos) con el fin de asegurar su operatividad y articulación institucional.
- ii. Realizar mediciones de percepción sobre la calidad de los servicios prestados mediante la encuesta de satisfacción dirigida a la ciudadanía.
- iii. Elaborar y publicar semestralmente en la sede electrónica institucional el Informe de Satisfacción del Usuario.
- iv. Publicar mensualmente en la sede electrónica el Informe de PQRS, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- v. Implementar un sistema de gestión documental que garantice la administración integral de los documentos (recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final), facilitando el acceso ágil y oportuno a la información pública según los lineamientos del Archivo General de la Nación.
- vi. Articular el sistema de gestión documental con la plataforma Bogotá Te Escucha, conforme a la Circular 007 del 17 de julio de 2019 de la Veeduría Distrital, que establece la integración con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- vii. Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT el procedimiento administrativo OPA “Permiso de retransmisión de señal de televisión”, cada año o cuando sea requerido.
- viii. Cumplir con los lineamientos internos para la recepción, radicación y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, disponibles en la intranet ([Inicio](#) > [Apoyo](#) > [Relacionamiento con la Ciudadanía](#) > [Guías](#)).
- ix. Coordinar con las áreas competentes mejoras a los canales de atención y la pertinencia de su oferta, promoviendo la publicación oportuna de información con criterios de transparencia y acceso ciudadano.



- x. Fomentar el uso de lenguaje claro en la información dirigida a la ciudadanía, garantizando claridad, accesibilidad, usabilidad y coherencia.

b) Procesos y procedimientos

Para garantizar mejoras continuas en los procesos y procedimientos que regulan la actuación institucional en el ciclo de atención a la ciudadanía mediante reglamentos, formatos, instructivos y demás documentos necesarios para asegurar una atención oportuna y de calidad, la entidad debe:

- a) Definir en el Manual de servicio a la ciudadanía los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que tiene la entidad para su servicio.
- b) Establecer protocolos para el servicio y atención a la ciudadanía con enfoques diferenciales y poblacionales que garanticen la prestación del servicio sin distinción alguna.
- c) Asignar el recurso humano necesario para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que la ciudadanía formule y que se relacione con el cumplimiento de la misión de la entidad, dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- d) Adelantar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.
- e) Establecer mecanismos que permitan controlar y medir los tiempos de respuesta y/o atención de las peticiones dentro de los tiempos legales.
- f) Publicar en la sede electrónica el informe de satisfacción de los usuarios de Capital con el cual se mide periódicamente la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados y a la programación del Canal.
- g) Acoger e implementar los documentos e insumos institucionales de lenguaje claro con el fin de que los servidores de la entidad hagan uso de estos en el cumplimiento de sus funciones.
- h) Promover la responsabilidad que tienen quienes prestan el servicio directo a los usuarios y grupos de valor para la identificación y gestión de riesgos institucionales, en especial los relativos a corrupción, así como los mecanismos de identificación y vigilancia a los conflictos de intereses, el seguimiento a la gestión de integridad institucional y la vigilancia a la apropiación de los valores del servicio público, que se constituyen en soportes del sistema de control interno y contribuyen a garantizar la

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

integridad institucional y el buen servicio.¹⁰

- i) Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, incluyendo los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los canales de atención dispuestos por la entidad de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
- j) Desarrollar ejercicios de racionalización de los servicios u otros procedimientos administrativos - OPAS registrados, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia.

c) Talento Humano

Teniendo en cuenta la dinámica de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano del MIPG, cuyo propósito es permitir que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional y de los fines del Estado, Canal Capital reconoce que la calidad en la atención a la ciudadanía depende en gran medida del desempeño y la preparación de sus servidores y colaboradores.

Es importante resaltar que todos los servidores y colaboradores de la entidad, independientemente del rol que desempeñen (misional, estratégico o de apoyo), deben acoger las acciones orientadas a fortalecer los procesos y procedimientos de atención a la ciudadanía. Esto implica actuar con responsabilidad, transparencia y compromiso frente a las necesidades de la ciudadanía, promoviendo un servicio respetuoso, accesible y con enfoque diferencial que garantice la igualdad de trato y el reconocimiento de las particularidades de las personas.

En coherencia con lo anterior, para la implementación de la dimensión de Talento Humano en la presente Política, se desarrollarán las siguientes acciones:

- a) Asegurar que el personal cuente con las capacidades, competencias comportamentales, académicas y funcionales necesarias para la adecuada implementación de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, garantizando además que disponga de conocimiento actualizado sobre la entidad, sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios, normativa aplicable, canales de atención y procesos internos. Esto permitirá resolver eficazmente el mayor número de inquietudes en el primer nivel de servicio y se alinea con el objetivo estratégico del Plan Nacional de Desarrollo orientado a fortalecer la gestión institucional mediante la

¹⁰ https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

profesionalización del servicio público, el desarrollo de competencias, la ética, la integridad y la eficiencia, con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía y fortalecer la confianza en las instituciones.

- b) Disponer de espacios para la atención a la ciudadanía que garantice condiciones adecuadas para la atención, salvaguardando los derechos de privacidad e intimidad.
- c) Incluir en las jornadas de inducción y reincorporación institucional temas relacionados con el servicio a la ciudadanía, la atención diferencial y los lineamientos normativos vigentes.
- d) Realizar jornadas periódicas de capacitación y/o sensibilización sobre la importancia del servicio a la ciudadanía como eje fundamental de la relación Estado–Ciudadano, la planeación institucional, los principios de integridad y los criterios para dar respuesta a las PQRSD.

7.2 De la ventanilla hacia afuera

Para garantizar que la atención y solución a los requerimientos de la ciudadanía sea efectiva y de calidad en cada uno de los escenarios del relacionamiento Canal Capital – Ciudadanía, la entidad debe cumplir los siguientes lineamientos:

a) Cobertura y fortalecimiento de los canales de atención

Con el fin de mejorar la relación y percepción de la ciudadanía frente a la administración pública, así como gestionar de manera transparente y oportuna todas las peticiones y servicios que presta la entidad, Canal Capital debe priorizar las siguientes acciones en los canales de atención:

- a) La información que recibe el ciudadano por los diferentes canales de atención debe estar en lenguaje claro.
- b) Contar con una barra de accesibilidad web para personas con discapacidad en la sede electrónica, que garantice el acceso a la información de toda la población sin distinción alguna.
- c) Disponer de acceso directo en la página web www.canalcapital.gov.co a la herramienta del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) con el fin de brindar una mejor atención a las personas con discapacidad auditiva.

Estas mejoras en la página web se articulan con el enfoque del Plan Nacional de Desarrollo que promueve la inclusión social, la reducción de barreras para las personas



con discapacidad y el fortalecimiento de instituciones accesibles como parte de la transformación hacia un Estado garante de derechos.

- d) Implementar estrategias que promuevan y garanticen el acceso y la prestación de los servicios que ofrece la entidad a través de los mecanismos de atención dispuestos para ello.
- e) Difundir los horarios de atención a través de la página web y redes sociales para facilitar el acceso a los servicios institucionales.
- f) Contar con una sección de preguntas frecuentes que sirva como insumo para la adecuada prestación de los servicios de la entidad.
- g) Medir la percepción que tiene la ciudadanía sobre los canales de atención dispuestos por la entidad, a través de la encuesta de satisfacción.
- h) Establecer una sección para interponer denuncias por posibles actos de corrupción, con el fin de que la ciudadanía pueda formular sin intermediarios y con total reserva las denuncias que considere pertinentes.

Este espacio se articula con el enfoque del Plan Nacional de Desarrollo, que contempla la lucha contra la corrupción como un compromiso transversal, orientado a fortalecer la participación ciudadana, promover mecanismos de denuncia y garantizar la protección de las personas que reportan hechos irregulares.

- i) Promover ejercicios de diagnóstico y evaluación sobre el uso de los canales de atención, de manera que se identifiquen oportunidades de mejora que permitan responder de forma efectiva a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.
- j) Disponer de canales de fácil acceso y/o herramientas de accesibilidad que permitan a todos los ciudadanos interactuar sin importar su condición.

b) Certidumbre y lenguaje claro

Con el fin de asegurar que la ciudadanía disponga de información clara, oportuna y comprensible, Canal Capital debe comunicar en lenguaje claro y con certeza todas las actuaciones relacionadas con la solución de sus requerimientos, así como las condiciones e indicaciones para acceder a los servicios. Para ello, se deben implementar los siguientes lineamientos:

- a) Identificar las características de los grupos de interés, incluyendo sus necesidades, expectativas, hábitos de consulta y nivel de conocimiento, con el fin de adecuar los



mensajes institucionales y lograr una comunicación pertinente y comprensible para cada población.

- b) Participar y promover talleres y espacios formativos de lenguaje claro, con el objetivo de fortalecer las capacidades internas para responder los requerimientos ciudadanos de manera clara, precisa y coherente.
- c) Participar en las convocatorias de traducción de documentos a lenguaje claro lideradas por la Veeduría Distrital, garantizando que los ciudadanos y los servidores de la entidad cuenten con documentos comprensibles y homogéneos.
- d) Asegurar y promover que el personal y colaboradores estén capacitados en tiempos, oportunidad, coherencia, pertinencia y claridad de las respuestas institucionales, de conformidad con los lineamientos de atención a la ciudadanía.
- e) Presentar a la ciudadanía los pasos, requisitos y condiciones de acceso a los servicios u otros procedimientos administrativos (OPA) en lenguaje claro y de manera homogénea, sin importar el canal utilizado para su divulgación.
- f) Implementar la Guía de Lenguaje Claro interna en todos los documentos, comunicaciones, respuestas e información generada en cumplimiento de las funciones institucionales, promoviendo el uso de formatos comprensibles, directos y centrados en las necesidades del usuario.
- g) Participar en los ejercicios del Laboratorio de Simplicidad como mecanismo para fortalecer la capacidad institucional en lenguaje claro, simplificar procesos y promover la toma de decisiones basada en la experiencia ciudadana.

c) Cumplimiento y experiencia de servicio

Con el fin de satisfacer y cumplir las expectativas de la ciudadanía, Canal Capital debe contar con un conocimiento suficiente y actualizado sobre las necesidades, preferencias y características de las personas que interactúan con la entidad. Esto permite mejorar y adecuar la oferta institucional, los canales de atención, los horarios, las comunicaciones y demás aspectos del servicio, fortaleciendo así la percepción y la confianza ciudadana frente a la administración pública.

En ese sentido, para consolidar una cultura institucional de servicio como eje fundamental del accionar público, se deben cumplir los siguientes lineamientos:

- a) Aplicar los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, asegurando interacciones respetuosas, oportunas, claras y orientadas a la solución de

 Capital	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: ARCC-PO-001 VERSIÓN: 05 FECHA: 18/12/2025 RESPONSABLE: RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---	---

las necesidades ciudadanas.

- b) Adoptar e implementar las herramientas definidas para la medición de tiempos de atención y espera en los diferentes canales de servicio, con el fin de garantizar un monitoreo permanente del desempeño y promover mejoras continuas.
- c) Realizar ejercicios de caracterización de los grupos de interés para determinar si los servicios ofrecidos responden adecuadamente a sus necesidades e identificar oportunidades de mejora y ajustes a la oferta institucional.
- d) Analizar los resultados de los mecanismos de medición de satisfacción ciudadana, incluyendo encuestas, retroalimentaciones y demás herramientas del MIPG, como insumo para la toma de decisiones, la mejora continua y la priorización de acciones.
- e) Documentar las buenas prácticas internas relacionadas con el servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento, facilitar su aprovechamiento por otras áreas de la entidad y asegurar la sostenibilidad de las mejoras implementadas.

8. Medición del cumplimiento de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Para garantizar el adecuado seguimiento a la implementación de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, Canal Capital se acoge a los siguientes instrumentos y mecanismos de evaluación:

En cumplimiento de la Circular 008 del 30 de diciembre de 2019, emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad continuará utilizando el modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio como herramienta institucional de autoevaluación. Este modelo permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, sin requerir la creación de un sistema adicional de medición.

Asimismo, la entidad integrará los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía dentro del seguimiento que ya realiza, especialmente en lo que corresponde a los momentos de interacción con el ciudadano y a los atributos de calidad definidos a nivel distrital. Esta integración se efectuará a partir de los instrumentos vigentes, encuesta de satisfacción, análisis de PQRS, evaluaciones de canales, reportes internos y demás herramientas ya implementadas, evitando la duplicidad de esfuerzos y manteniendo la coherencia con la Estrategia Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía.

En consecuencia, el seguimiento y evaluación de esta Política se realizará de manera



transversal, tomando como referencia:

- Los resultados de las mediciones existentes sobre experiencia y satisfacción ciudadana.
- Los indicadores y mecanismos definidos en la estrategia de relacionamiento y los instrumentos distritales vigentes.
- Los reportes y análisis periódicos que la entidad ya produce para la toma de decisiones internas.

De esta manera, Canal Capital garantiza que el cumplimiento de la Política se mida de manera integral, consistente y articulada, y generará las actualizaciones que estime necesarias de acuerdo con dichos resultados.