

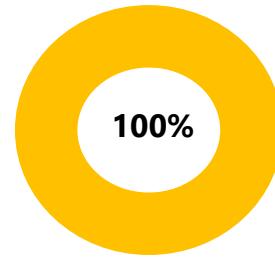
Reporte Año 2025 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

Canal Capital



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

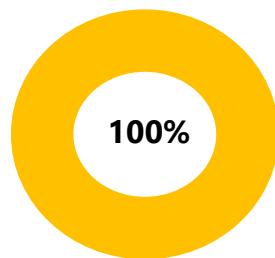
**Lineamiento 1****Observaciones Función 1 Lineamiento 1**

En cumplimiento de la Directiva 010 de 2025, el Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía fue actualizado en diciembre, conforme al Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. En noviembre de 2025, Canal Capital actualizó su Estrategia de Rendición de Cuentas 2025–2026, la cual incorpora de manera transversal el servicio y relacionamiento con la ciudadanía y establece fases de preparación, ejecución, diálogo y mejora continua.

En diciembre se renovó por tres meses el módulo de WhatsApp del chat institucional Jivochat, mientras se analizan alternativas tecnológicas más robustas; durante el segundo semestre se atendieron 1.388 personas con un tiempo promedio de respuesta de 6 minutos.

Finalmente, en materia de cualificación y lenguaje claro, 27 servidores participaron en procesos de formación y 8 en talleres especializados.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

**Lineamiento 2****Observaciones Función 1 Lineamiento 2**

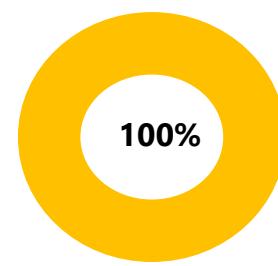
Como parte del proceso de implementación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, en octubre de 2025 se desarrolló la última mesa técnica de apoyo, en la cual se socializaron los avances de las acciones propuestas e invitó a las áreas responsables a culminar con éxito lo formulado. A diciembre de 2025, la entidad alcanzó un resultado cuantitativo del 98% de cumplimiento de las metas establecidas en el marco del Modelo de Relacionamiento.

Entre los principales logros se destaca la articulación de acciones institucionales que previamente se encontraban dispersas, lo que permitió reducir duplicidades, reprocesos y esfuerzos innecesarios. Así mismo, EUREKA adelantó un trabajo articulado que reconoció los procesos participativos y de construcción colectiva como un eje fundamental del relacionamiento con la ciudadanía.

Esta primera experiencia del modelo presentó avances significativos y constituye la base de la estrategia para la vigencia 2026. Adicionalmente, la Defensoría de las Audiencias se vinculó a la estrategia, fortaleciendo este mecanismo independiente desde una mirada integral e institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

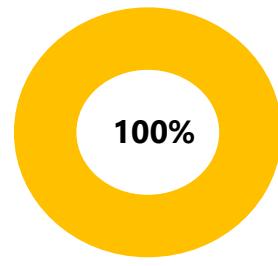
El área de Servicio a la Ciudadanía no cuenta con un presupuesto específico asignado, debido a la naturaleza del servicio público masivo que presta el Canal como operador de televisión y medio de comunicación, cuyo presupuesto institucional se orienta al cumplimiento de su misión. Sin embargo, recibe apoyo de las áreas de Gestión TIC, Servicios Administrativos y Secretaría General, que contribuyen mediante el pago de la licencia Pro del chat institucional JivoChat y sus complementos, así como con la adecuación de la infraestructura del canal presencial (señalización, mobiliario y otros elementos).

En este contexto, se destinaron aproximadamente 500 millones de pesos para gastos de funcionamiento asociados al servicio a la ciudadanía, los cuales fueron ejecutados en un 100 %, dado que las metas de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se cumplieron al 31 de diciembre de 2025.

Entre los avances se destaca un 64 % de cumplimiento del plan de reestructuración del canal presencial, proceso que fue interrumpido por la venta del edificio donde se prestaba la atención a la ciudadanía, por lo que las adecuaciones debieron suspenderse hasta contar con una nueva sede. Así mismo, se resalta la eliminación total de peticiones vencidas y un incremento promedio del 70 % en las interacciones ciudadanas a través del chat institucional, integrado con WhatsApp y Facebook.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

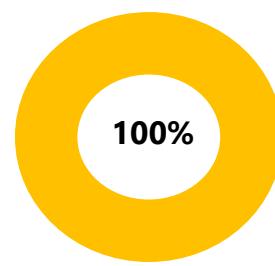
En julio se participó en dos laboratorios de simplicidad, en articulación con la Veeduría Distrital y con la participación del personal vinculado al relacionamiento con la ciudadanía. Adicionalmente, se continuó con la socialización del ABC del lenguaje claro a través de los canales internos de comunicación, como parte del compromiso institucional con una atención más comprensible y accesible.

En materia de accesibilidad, el plan de reestructuración de la entidad registra un avance del 61 % en las actividades orientadas a mejorar el canal de atención presencial; sin embargo, este proceso fue interrumpido debido a la venta del edificio donde se prestaba la atención a la ciudadanía, por lo que las adecuaciones debieron suspenderse hasta contar con una nueva sede para el funcionamiento de Canal Capital. Así mismo, se realizó un diagnóstico sobre la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de identificar avances y oportunidades de mejora, a partir del cual se formularon recomendaciones a las áreas correspondientes.

Finalmente, se resalta que el servicio público de televisión que presta el canal incorpora herramientas inclusivas en su programación, como subtítulos (Closed Caption) y lengua de señas colombiana en algunos programas y transmisiones.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



**Observaciones Función 2 Lineamiento 2**

Se continuó con la difusión de una pieza informativa sobre los canales establecidos para que la ciudadanía conozca cómo presentar denuncias. Adicionalmente, se publicó en la página web institucional, en el espacio destinado a denuncias, un video explicativo sobre este tema.

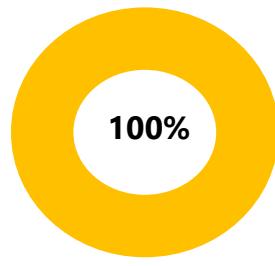
Así mismo, se mantuvo la difusión de una pieza informativa a través de redes sociales que promueve la igualdad y el respeto por los derechos de la ciudadanía, incluyendo orientación sobre los mecanismos disponibles para denunciar actos de discriminación contra mujeres y personas con identidad sexual o de género diversa.

Adicionalmente, se expidió la Circular 12 de 2025, "Canales de Denuncia Interna y Fortalecimiento de la Lucha contra la Corrupción y la Cultura de Integridad", con el fin de socializar entre colaboradores y servidores los canales habilitados para la recepción de denuncias internas, orientadas a reportar de manera segura, confidencial y responsable posibles irregularidades o incumplimientos normativos.

Durante el segundo semestre se recibieron tres denuncias por presuntos actos de corrupción a través del sistema Bogotá Te Escucha; sin embargo, ninguna correspondió a funcionarios ni a la gestión de la entidad, por lo que fueron trasladadas por competencia el mismo día de su recepción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



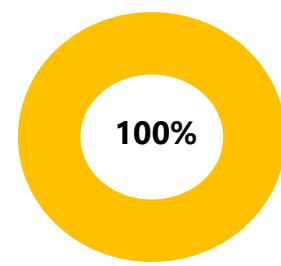
**Observaciones Función 2 Lineamiento 3**

Durante el segundo semestre se gestionaron 207 peticiones a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. Todas fueron atendidas y respondidas con una efectividad del 100 %, motivo por el cual la Defensora de la Ciudadanía no ha emitido recomendaciones al respecto.

Así mismo, se continúa reforzando la difusión interna de la Circular 05 de 2025 sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, cuyo anexo fue actualizado en el primer semestre.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



**Observaciones Función 3 Lineamiento 1**

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad registró un total de 1.388 interacciones ciudadanas, clasificadas de la siguiente manera: información (59 %), consulta (11 %), OPA (3 %) y participación (27 %).

Todas las interacciones fueron atendidas y respondidas de manera oportuna y efectiva, por lo que no fue necesaria la intervención de la Defensora de la Ciudadanía.

Así mismo, con el fin de fortalecer el seguimiento y control de las peticiones, se remite un informe quincenal a las áreas con solicitudes pendientes, con el propósito de facilitar su gestión dentro de los términos establecidos. Adicionalmente, se envía un informe trimestral a la Gerencia, con copia a las áreas de las cuales se recibieron quejas y/o reclamos, orientado a identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio prestado por la entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

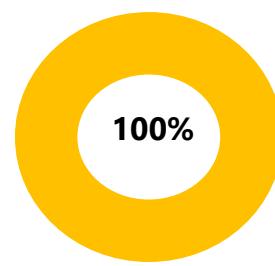


**Observaciones Función 3 Lineamiento 2**

Juana Amalia González Hernández  
defensoriadelaciudadania@canalcapital.gov.co  
4578300 ext 5013

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



**Observaciones Función 4 Lineamiento 1**

En el marco de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, se publicó en la página web institucional un banner informativo sobre los canales de atención dispuestos para el servicio al ciudadano. Para el segundo semestre se continuó con la difusión de esta información a través de las redes sociales de la entidad.

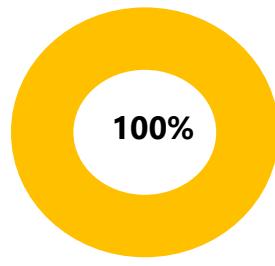
Con el propósito de fortalecer y facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la entidad, se difundieron piezas informativas en redes sociales sobre el rol de la Defensora de la Ciudadanía, que alcanzaron 7.500 visualizaciones; la Carta de Trato Digno, con 8.678 visualizaciones; y el campo de preguntas frecuentes, que registró 5.758 visualizaciones.

Así mismo, los documentos disponibles en el botón de transparencia de la página web se encuentran en formato PDF, con el fin de facilitar su consulta y lectura.

Durante el segundo semestre de 2025, se difundió el video institucional sobre los canales de atención, con apoyo de intérprete de lengua de señas, el cual alcanzó 11.868 visualizaciones en Facebook y 5.722 en la red social X. De igual manera, se publicó un video explicativo sobre el canal Bogotá Te Escucha, también con intérprete de lengua de señas, que registró 2.767 visualizaciones en Facebook y 2.645 en la red social X durante el mismo periodo.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2

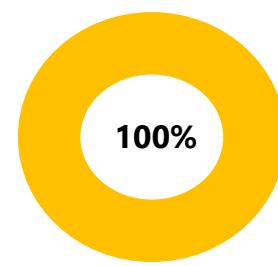


**Observaciones Función 4 Lineamiento 2**

En el marco del Plan Institucional de Capacitación, se solicitó la inclusión de temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía. Durante el segundo semestre de 2025 se llevaron a cabo 6 capacitaciones sobre protocolos de servicio, lenguaje claro, gestión de peticiones, entre otros temas, con la participación de 22 servidores.

La mayoría de las sesiones se desarrollaron de manera virtual y obtuvieron un promedio de calificación de satisfacción del 100%.

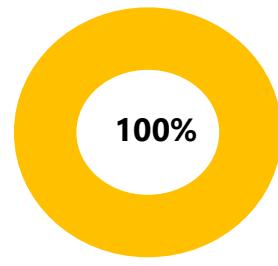
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

**Lineamiento 3****Observaciones Función 4 Lineamiento 3**

Durante el segundo semestre de 2025, trece (13) servidores y colaboradores de la entidad participaron en tres sesiones de cualificación en el marco de la estrategia Cuidadores de la Confianza, liderada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Esta estrategia tiene como objetivo fortalecer las habilidades técnicas, blandas y estratégicas del personal, incluyendo a quienes no están directamente vinculados con el relacionamiento con la ciudadanía. En total, se calificaron veintisiete (27) colaboradores de la entidad, de los cuales tres (3) obtuvieron la certificación como Cuidadores de la Confianza.

Adicionalmente, desde el área de Comunicaciones Internas se difundió una pieza informativa con el fin de invitar a servidores y colaboradores a participar en estas sesiones y en la primera cohorte distrital de la estrategia Cuidadores de la Confianza.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

**Lineamiento 1****Observaciones Función 5 Lineamiento 1**

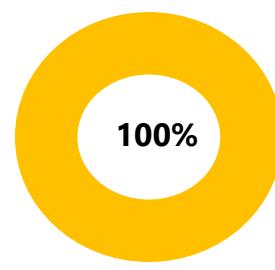
Durante el segundo semestre de 2025 se identificaron y documentaron los canales de atención a la ciudadanía de la entidad: canal presencial en la sede Calle 26 – Avenida El Dorado No. 66-63, piso quinto; canal telefónico a través de la línea fija (601) 4578300 y la línea móvil 320 901 2473; y canal virtual mediante el correo electrónico [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co), el chat institucional disponible en la página web, y el formulario de PQRS del sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, se cuenta con presencia en redes sociales oficiales: Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y TikTok.

En promedio, se atendieron mensualmente 580 solicitudes a través de todos los canales, con tiempos de respuesta promedio de 5 minutos en el chat y 5 días en peticiones por correo electrónico y Bogotá Te Escucha. El 100 % de los casos fue resuelto dentro del plazo legal.

Durante el semestre se renovó la licencia del chat institucional JivoChat; no obstante, se identificaron mensajes sin conexión en días no hábiles, motivo por el cual se cotizó un nuevo proveedor para la vigencia 2026. Así mismo, se avanzó en la evaluación de un mecanismo de medición de la atención telefónica y se realizó el autodiagnóstico de los canales de atención, a partir del cual se formularon recomendaciones para su mejora.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

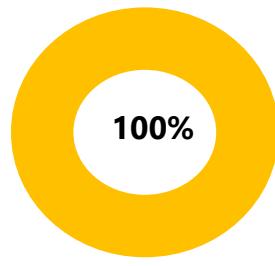
Aunque la entidad no cuenta con trámites asociados directamente a su misionalidad, dado que no presta servicios directos al público, sí dispone de un procedimiento administrativo (OPA) relacionado con los permisos de retransmisión de señales, el cual fue racionalizado en un 100 %.

La estrategia de racionalización de trámites se cumplió en su totalidad, de acuerdo con el cronograma establecido para su implementación. Actualmente, la gestión de estos permisos puede realizarse completamente en línea, lo que facilita el acceso y mejora la experiencia de los grupos de valor.

La racionalización de este OPA permitió reducir en promedio dos días hábiles en los tiempos de respuesta, generando ahorros operativos y fortaleciendo el principio de eficiencia administrativa.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

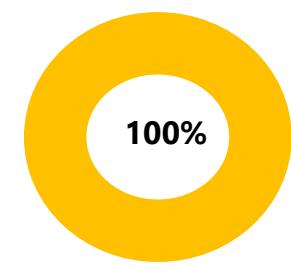


#### Observaciones Función 7 Lineamiento 1

No se requieren soportes, puesto que en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



#### Observaciones Función 7 Lineamiento 2

---

No se requieren soportes puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.