

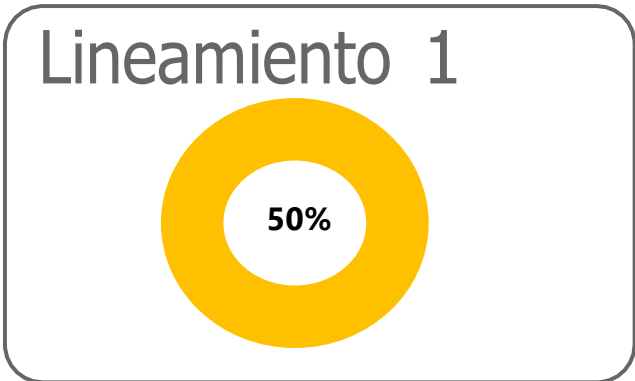
Defensor de la Ciudadanía

Canal Capital



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.



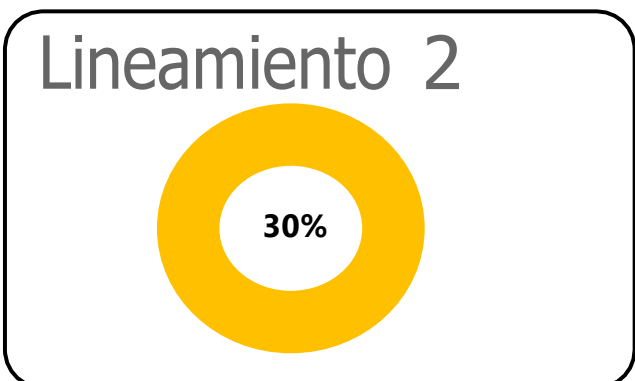
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La entidad avanzó en la gestión de las PQRS, manteniendo un tiempo promedio de respuesta de 8 días, en cumplimiento de los criterios de oportunidad y calidad establecidos para la atención a la ciudadanía. Como parte de las acciones de mejora, se fortaleció la articulación con las áreas responsables para optimizar los tiempos de gestión y garantizar la atención oportuna de las solicitudes.

En marzo se renovó por tres meses el módulo de WhatsApp del chat institucional JivoChat, con el propósito de garantizar la continuidad del servicio durante la Ley de Garantías, mientras se adelantan las gestiones para la adquisición de una nueva herramienta tecnológica. En el marco del producto de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía relacionado con la integración del chat con Facebook y WhatsApp, la entidad mantiene la operación del canal de atención virtual y avanza en la gestión para fortalecer la integración de estos canales. Durante el primer semestre se atendieron 2.211 personas a través de este servicio.

En materia de cualificación y lenguaje claro, 6 servidores participaron en procesos de formación orientados al fortalecimiento de las capacidades para la atención a la ciudadanía.

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el marco de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, en enero se formuló la versión 1 para la presente vigencia, la cual fue aprobada por la Mesa Técnica de Apoyo y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Posteriormente, en mayo se adoptó la versión 2, en atención a los ajustes definidos por la entidad para la Política de Participación Ciudadana. Con corte a junio, la entidad registra un avance del 30 % en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

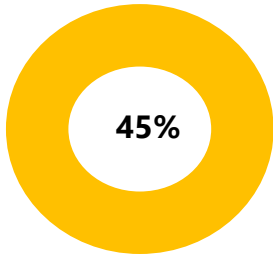
La caracterización de usuarios, grupos de valor y grupos de interés de Canal Capital, realizada en diciembre de 2025 a partir del análisis de información institucional y de las plataformas de interacción ciudadana y digital, constituyó el principal insumo para la actualización de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía. En esta versión se destaca la articulación de acciones institucionales y la participación activa de las diferentes áreas y de la alta dirección. Asimismo, la estrategia se adoptó como el instrumento que orienta y articula la relación del Canal con la ciudadanía, las audiencias y los demás grupos de valor.

Como parte de las acciones de seguimiento y monitoreo a la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, con corte al 30 de junio se realizaron tres mesas técnicas de trabajo, en las cuales se revisaron los avances de la estrategia, se validaron los ajustes requeridos y se aprobó el plan de acción para su implementación.

Canal Capital

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 que presta Canal Capital como operador regional de televisión para Bogotá y medio de comunicación. Los recursos institucionales se orientan al cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos. La gestión del servicio se desarrolla con el apoyo de las áreas de Gestión TIC, Servicios Administrativos y Secretaría General, responsables de administrar herramientas tecnológicas, como la licencia Pro del chat institucional JivoChat y sus complementos, así como de adecuar los espacios y elementos requeridos para la atención presencial, entre ellos la señalización y el mobiliario.

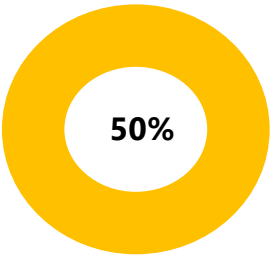
Durante la vigencia 2026 se proyectaron aproximadamente \$750 millones para gastos de funcionamiento asociados al servicio a la ciudadanía. Al cierre del primer semestre se registró una ejecución cercana al 45 % de estos recursos, acorde con la programación anual, considerando que las metas de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía tienen como fecha de cumplimiento el 31 de diciembre de 2026. Este comportamiento evidencia una ejecución conforme con el cronograma previsto y permite continuar con las acciones de fortalecimiento de la atención a la ciudadanía.

Entre los principales avances del periodo se destaca la gestión del canal presencial de atención. Debido a la venta del inmueble donde funciona el punto de atención, ubicado en la sede operacional del Canal que ocupa en calidad de arrendatario, las acciones de fortalecimiento previstas fueron suspendidas temporalmente. Frente a esta situación, la Defensoría de la Ciudadanía incorporó en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía la realización de un diagnóstico del punto de atención para identificar necesidades de infraestructura, accesibilidad y condiciones de servicio que orienten las acciones de mejora una vez se defina la nueva sede.

Asimismo, se garantizó la atención oportuna de las PQRS, sin solicitudes vencidas durante el periodo evaluado. Como resultado de las acciones implementadas para facilitar la interacción con la ciudadanía, las atenciones a través de los canales institucionales aumentaron un 59,4 %, al pasar de 1.388 personas atendidas en el periodo anterior a 2.211 durante el primer semestre de 2026. Este resultado refleja una mayor utilización de los canales institucionales y la importancia de continuar fortaleciendo su divulgación y accesibilidad.

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

Durante el primer semestre se participó en las capacitaciones sobre lenguaje claro, en el marco de la estrategia Cuidadores de la Confianza, en articulación con la Veeduría Distrital y la Subdirección de Servicio a la Ciudadanía, capacitando a cinco funcionarios vinculados al relacionamiento con la ciudadanía. Asimismo, se continuó con la socialización semestral del ABC de lenguaje claro a través de los canales internos de comunicación, como parte del compromiso institucional con una atención más comprensible y accesible.

De igual manera, se solicitó acompañamiento de la Veeduría Distrital para revisar contenidos de la sede electrónica con criterios de lenguaje claro e incluyente. En junio se realizó una mesa de trabajo y, durante el segundo semestre, se adelantarán los ajustes a los contenidos priorizados.

Adicionalmente, se solicitó acompañamiento del Instituto Nacional para Sordos (INSOR) para revisar aspectos de accesibilidad de la sede electrónica. Como resultado, se realizó una mesa de trabajo en la que el INSOR presentó recomendaciones técnicas, quedando pendiente la emisión del concepto para iniciar la implementación de las mejoras.

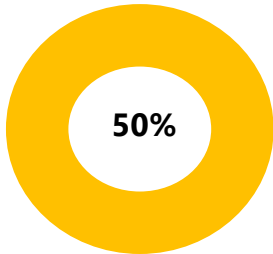
En materia de accesibilidad del canal presencial, debido a la venta del edificio donde se ubica la sede misional de Canal Capital y funciona el punto de atención a la ciudadanía, las acciones de fortalecimiento previstas fueron suspendidas. No obstante, en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se incluyó la realización de un diagnóstico del punto de atención para identificar las necesidades y requerimientos de mejora una vez se defina la nueva sede, a la que se trasladará el Canal en junio de 2027.

Asimismo, se encuentra en formulación un autodiagnóstico sobre la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, tomando como referencia el plan de acción sugerido por la Veeduría Distrital, cuya implementación está prevista para el segundo semestre.

Finalmente, el servicio público de televisión prestado por Canal Capital incorpora herramientas de accesibilidad en su programación, como subtítulos en texto escondido (Closed Caption) y Lengua de Señas Colombiana en algunos programas y transmisiones, facilitando el acceso a los contenidos para personas con discapacidad auditiva.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 se continuó con la difusión de una pieza informativa sobre los canales establecidos para que la ciudadanía conozca cómo presentar denuncias. Adicionalmente, se mantuvo publicado en la página web institucional, en el espacio destinado a denuncias, un video explicativo sobre este tema.

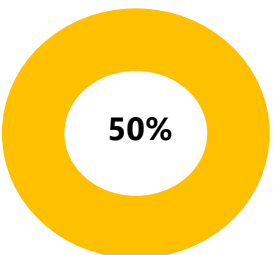
Asimismo, se dio continuidad a la difusión de una pieza informativa a través de las redes sociales institucionales, orientada a promover la igualdad, el respeto por los derechos de la ciudadanía y los mecanismos disponibles para denunciar actos de discriminación contra las mujeres y las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

De igual manera, se continuó promoviendo entre servidores y colaboradores los canales de denuncia interna socializados mediante 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 fortalecer la cultura de integridad y facilitar el reporte seguro, confidencial y responsable de posibles irregularidades o incumplimientos normativos.

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron dos denuncias por presuntos actos de corrupción a través del sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, ninguna correspondió a actuaciones de funcionarios ni a la gestión de la entidad, por lo que ambas fueron trasladadas por competencia el mismo día de su recepción.

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

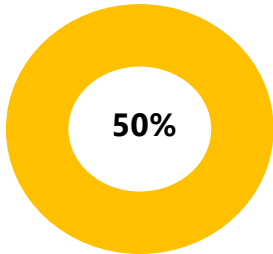
Durante el primer semestre se gestionaron 245 peticiones a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. El 100 % de las solicitudes fueron atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos, razón por la cual la Defensora de la Ciudadanía no ha emitido recomendaciones relacionadas con la gestión de las PQRS.

Asimismo, se continuó fortaleciendo la difusión interna de la Circular 05 de 2025 sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. De igual manera, se realizó una capacitación dirigida a servidores y colaboradores de la entidad sobre la gestión de las PQRS, con el propósito de estandarizar los procedimientos y fortalecer la calidad en la atención a la ciudadanía.

Canal Capital

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la entidad registró un total de 2.456 interacciones ciudadanas, clasificadas de la siguiente manera: solicitudes de información (59 %), consultas (5 %), otros procedimientos administrativos (OPA) (3 %) y participación ciudadana (33 %).

El 100 % de las interacciones fueron atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos, por lo que no fue necesaria la intervención de la Defensora de la Ciudadanía.

Asimismo, como parte de las acciones permanentes de seguimiento y control de las peticiones, la entidad continúa remitiendo quincenalmente un informe a las áreas con solicitudes pendientes, con el propósito de facilitar su gestión dentro de los plazos establecidos. De igual manera, se mantiene la presentación de un informe trimestral a la Gerencia, con copia a las dependencias sobre las cuales se recibieron quejas o reclamos, orientado a identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

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



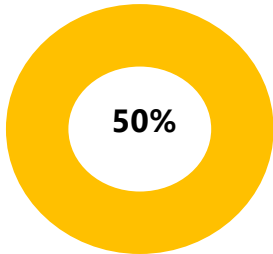
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

No ha sido necesario este reporte, dado que en la Entidad no cambió el Defensor de la Ciudadanía.

Canal Capital

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 primer semestre de 2026 se continuó con la difusión de esta información a través de las redes sociales de la entidad.

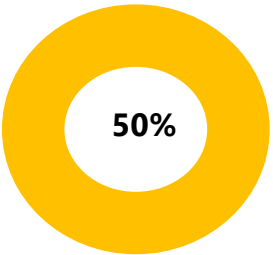
Con el propósito de fortalecer y facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la entidad, se difundieron piezas informativas en redes sociales sobre el rol de la Defensora de la Ciudadanía, que alcanzaron 16.303 visualizaciones; la Carta de Trato Digno, con 9.862 visualizaciones; y el campo de preguntas frecuentes, que registró 7.619 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 primer semestre de 2026, se continuó con la difusión del video institucional sobre los canales de atención, con apoyo de intérprete de lengua de señas, el cual alcanzó 5.173 visualizaciones. De igual manera, se publicó un video explicativo sobre el canal Bogotá Te Escucha, también con intérprete de lengua de señas, que registró 9.117 visualizaciones 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

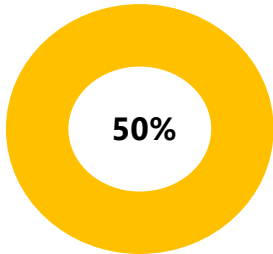
Como resultado de la articulación con Gestión del Talento Humano y el apoyo del equipo de comunicaciones, durante el primer semestre del año se promovió la participación de los servidores en las jornadas de sensibilización y cualificación sobre servicio a la ciudadanía. Esta gestión permitió la participación de 16 servidores en actividades de formación, fortaleciendo las competencias institucionales para la atención a la ciudadanía. Los resultados detallados de las capacitaciones desarrolladas y el alcance de la participación se presentan en el siguiente apartado.

Como recomendación, se sugiere mantener la coordinación entre las dependencias involucradas para programar y divulgar oportunamente las jornadas de capacitación, con el propósito de incrementar la participación de los servidores y continuar fortaleciendo la cultura de servicio en la entidad.

Canal Capital

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 primer semestre del año, desde la Defensoría de la Ciudadanía se promovió la participación de los servidores en espacios de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias para la prestación del servicio a la ciudadanía. Como resultado de esta gestión, 16 servidores participaron en 17 jornadas de formación sobre comunicación efectiva y lenguaje claro, protocolos de servicio a la ciudadanía, accesibilidad, enfoque diferencial y de género, gestión de peticiones, innovación en el servicio, atención a población migrante, inteligencia artificial aplicada al servicio y socialización de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

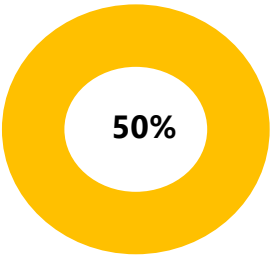
La mayoría de las sesiones se desarrollaron de manera virtual y obtuvieron un promedio de calificación de satisfacción del 95%.

La participación en estas capacitaciones contribuyó a fortalecer los conocimientos del personal en temas clave para la atención a la ciudadanía, favoreciendo la apropiación de buenas prácticas relacionadas con la accesibilidad, el lenguaje claro, el enfoque diferencial y la mejora continua de la prestación del servicio.

Como recomendación, se sugiere continuar promoviendo estos espacios de formación, incentivar una mayor participación de los servidores en futuras convocatorias y realizar seguimiento a la aplicación de los conocimientos adquiridos en los procesos de atención, con el fin de fortalecer la calidad y oportunidad del servicio brindado a la ciudadanía.

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 primer semestre de 2026 se identificaron y documentaron los canales de atención a la ciudadanía de la entidad: canal presencial en la sede ubicada en la Calle 26 – Avenida El Dorado No. 66-63, piso 5; 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, el chat institucional disponible en la página web y el formulario de PQRS del sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, la entidad dispone de canales de interacción a través de sus redes sociales oficiales: Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y TikTok.

En promedio, se atendieron mensualmente 410 solicitudes a través de los diferentes canales de atención. Los tiempos promedio de respuesta fueron de 4 minutos en el chat institucional y de 9 días para las peticiones recibidas por correo electrónico y Bogotá Te Escucha, cumpliendo el 100 % de los casos con los plazos legales establecidos. Asimismo, durante el semestre se renovó la licencia del módulo de WhatsApp integrado con el chat institucional JivoChat, fortaleciendo los mecanismos de atención virtual.

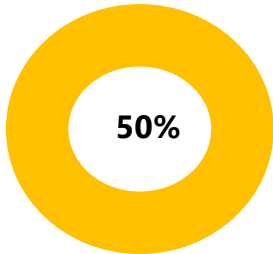
Como parte de las funciones de la Defensoría de la Ciudadanía se realizó un autodiagnóstico de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los diferentes medios de interacción dispuestos para la ciudadanía. Como resultado de este ejercicio, se elaboró y remitió a las áreas competentes una matriz con recomendaciones y acciones de mejora para cada canal, con el fin de evaluar su viabilidad e implementación y fortalecer la accesibilidad, oportunidad y calidad de la atención brindada.

Se recomienda realizar seguimiento periódico a la implementación de las acciones de mejora propuestas, con el fin de mantener actualizados los canales de atención y garantizar que respondan de manera efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

Canal Capital

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

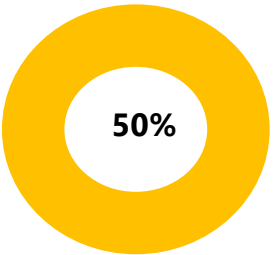
Los ciudadanos no tienen que realizar trámite alguno para acceder a los servicios de Canal Capital, dado que su señal de televisión tanto del Canal Capital como de Eureka y sus plataformas digitales, queda disponible para todo el universo poblacional en el momento en que se emite la señal 24 horas al día los 7 días de la semana, esta puede ser captada en forma gratuita e inmediata por todo aquel que tenga a su disposición un dispositivo de recepción como televisores, celulares, tablet, computadores etc.

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 viene desarrollando de acuerdo al 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.

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

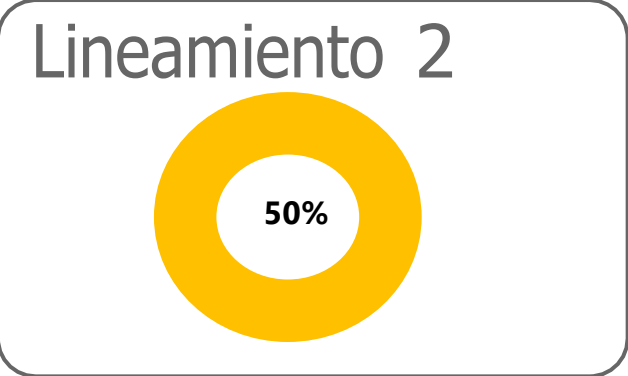


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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.

Canal Capital

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.



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.