

Tabla de contenidos

1. Introducción	1
2. Balance general	2
3. Análisis por escenarios	2
4. Prioridades para el segundo semestre	5
6. Conclusión	5

1. Introducción

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 constituye el plan de acción de la Política Institucional de Participación Ciudadana de Canal Capital y responde, a su vez, a los lineamientos y orientaciones distritales que promueven el fortalecimiento de la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía.

Su implementación representa, por tanto, tanto un compromiso institucional como una oportunidad para fortalecer la gestión pública desde una perspectiva centrada en las personas, sus necesidades, expectativas y formas de interacción con Canal Capital.

La estrategia se desarrolla durante toda la vigencia 2026 y se estructura en cuatro escenarios: acceso a la información pública; acceso a la oferta de bienes y servicios; rendición de cuentas; y participación ciudadana. Estos escenarios se entienden de manera articulada y buscan avanzar hacia un relacionamiento basado en información accesible, canales efectivos, diálogo, escucha y participación con incidencia.

El presente documento corresponde al primer seguimiento de la estrategia y tiene como propósito presentar una lectura ejecutiva de los avances alcanzados, a partir de las observaciones reportadas por los responsables y de las evidencias anexas a la matriz de seguimiento.

Dado que la matriz no contiene porcentajes de avance reportados directamente por las áreas, los porcentajes presentados corresponden a una estimación técnica del nivel de ejecución evidenciado, construida a partir de las actividades realizadas, aquellas que presentan avances parciales y las que aún se encuentran pendientes.

2. Balance general

La revisión integral de las observaciones y evidencias permite estimar un avance global cercano al 65 % en la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía.

Este resultado evidencia una dinámica institucional activa durante el periodo de seguimiento y, especialmente, avances en el fortalecimiento de los mecanismos de información, atención, escucha y participación.

Avance estimado por escenario*

Escenario	Avance estimado	Lectura principal
1. Acceso a la información pública	69 %	Avances en transparencia, actualización de información, PQRS, datos abiertos, lenguaje claro y accesibilidad.
2. Acceso a la oferta de bienes y servicios	68 %	Fortalecimiento de capacidades, canales de atención, accesibilidad y herramientas digitales.
3. Rendición de cuentas	70 %	Desarrollo del ejercicio de rendición, mecanismos de diálogo, evaluación y elaboración del balance.
4. Participación ciudadana	50 %	Experiencias concretas de participación y cocreación, con varias acciones aún previstas para el segundo semestre.
AVANCE GLOBAL ESTIMADO	≈65 %	Avance significativo, con oportunidades de consolidación y cierre durante el segundo semestre.

Es importante señalar que este resultado no corresponde al porcentaje definitivo de cumplimiento de la estrategia, dado que su implementación se extiende durante toda la vigencia 2026 y varias actividades tienen ejecución programada para el segundo semestre.

3. Análisis por escenarios

Escenario 1. Acceso a la información pública

Avance estimado: 69 %

Este escenario presenta un avance significativo en el fortalecimiento de la transparencia y en las condiciones para que la ciudadanía pueda acceder a información pertinente, actualizada y comprensible.

Se destacan los ejercicios de revisión y actualización de la información publicada en la sede electrónica, incluyendo la identificación de 15 documentos desactualizados que fueron remitidos a las áreas responsables para su actualización. También se evidencia continuidad en la publicación

de informes de PQRS, actualización del Menú Participa, fortalecimiento de preguntas frecuentes y publicación de información de la Defensoría de las Audiencias.

En materia de transparencia colaborativa, Canal Capital cuenta con cinco conjuntos de datos publicados en el portal de Datos Abiertos, entre ellos la parrilla de programación, con actualización periódica.

Asimismo, se avanzó en acciones de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, mediante capacitaciones, autodiagnósticos y revisión de contenidos.

El reto para el segundo semestre es cerrar los procesos de actualización, validación y publicación que actualmente se encuentran en desarrollo y convertir los diagnósticos realizados en acciones concretas de mejora.

Escenario 2. Acceso a la oferta de bienes y servicios

Avance estimado: 68 %

Se evidencian avances en el fortalecimiento de las capacidades institucionales para la atención a la ciudadanía, especialmente mediante jornadas de capacitación en servicio, atención diferencial y accesibilidad.

También se realizaron ejercicios de monitoreo de la sede electrónica y de los canales de atención, generando recomendaciones para su fortalecimiento. El seguimiento técnico de la sede electrónica registra niveles superiores al 85 %, por encima de la meta establecida del 80 %.

Se avanzó igualmente en la revisión y actualización de la oferta institucional, en la formulación de instrumentos relacionados con la satisfacción y experiencia ciudadana y en el análisis de alternativas para fortalecer la omnicanalidad.

De manera complementaria, se desarrollaron acciones para mejorar la gestión de peticiones recibidas a través de redes sociales y se mantuvo la elaboración y publicación periódica de informes de PQRS.

La principal prioridad es avanzar de los ejercicios de diagnóstico y formulación hacia la implementación efectiva de las mejoras identificadas, particularmente en canales digitales, accesibilidad, omnicanalidad y actualización de procedimientos.

Escenario 3. Rendición de cuentas

Avance estimado: 70 %

Este es el escenario con mayor avance estimado.

El principal hito fue la realización de la Rendición de Cuentas 2026 el 28 de marzo, desarrollada mediante formato audiovisual y acompañada de mecanismos de interacción y evaluación ciudadana.

El proceso incorporó acciones previas y posteriores al evento, incluyendo recopilación de preguntas e interacciones, evaluación del ejercicio, social listening y elaboración del Balance de Rendición de Cuentas.

Estos resultados muestran una evolución hacia una comprensión de la rendición de cuentas como un proceso permanente de información, diálogo y responsabilidad, y no únicamente como un evento anual.

Lectura del avance

El principal aspecto pendiente es completar el cierre del ciclo mediante la publicación y socialización del balance, de manera que la ciudadanía pueda conocer los resultados del ejercicio, las interacciones recibidas y los aprendizajes institucionales.

Escenario 4. Participación ciudadana

Avance estimado: 50 %

Este escenario presenta el menor porcentaje de avance; sin embargo, contiene experiencias de especial valor para la consolidación del relacionamiento con las audiencias.

Se destaca particularmente el proceso de participación y cocreación desarrollado por Eureka con niños, niñas y adolescentes, que permitió avanzar desde la consulta hacia una participación con resultados concretos en la creación de contenidos. Como resultado del proceso fueron aprobados 13 capítulos de las series cocreadas del Eurekaverso.

También se consolidaron interacciones ciudadanas relacionadas con la rendición de cuentas, se fortalecieron mecanismos de escucha y se socializó la estrategia a través de los canales digitales de Canal Capital.

No obstante, varias actividades previstas para este escenario aún se encuentran pendientes, entre ellas ejercicios de consulta, evaluación de servicios, actualización de la caracterización de usuarios y participación en instrumentos de planeación.

El desafío consiste en ampliar las experiencias exitosas de participación y cocreación hacia otros ámbitos de la gestión institucional, fortaleciendo la incidencia de la ciudadanía en la identificación de necesidades, evaluación de servicios y formulación de propuestas.

4. Prioridades para el segundo semestre

El seguimiento evidencia que el principal reto no es únicamente iniciar nuevas actividades, sino cerrar los ciclos de gestión que ya se encuentran en marcha.

Se identifican como prioridades:

- Mantener la actualización de publicación de información en la sede electrónica, y el segundo monitoreo desde OAP.
- Consolidar los resultados de autodiagnósticos de accesibilidad, lenguaje claro y canales de atención.
- Culminar la publicación y socialización del Balance de Rendición de Cuentas.
- Actualizar la caracterización de Usuarios.
- Materializar los ejercicios planteados de participación con la ciudadanía.
- Mantener la articulación entre las áreas responsables para evitar que los productos queden en etapas intermedias de revisión o validación.

6. Conclusión

El primer seguimiento de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 evidencia un avance estimado cercano al 65 %, resultado que refleja una gestión institucional activa y avances concretos en los cuatro escenarios que estructuran la estrategia.

El comportamiento de los escenarios es diferenciado: Rendición de Cuentas (70 %) presenta el mayor avance, seguido de Acceso a la Información Pública (69 %) y Acceso a la Oferta de Bienes y Servicios (68 %). Participación Ciudadana (50 %) registra un menor nivel de ejecución, asociado principalmente a actividades cuya implementación está prevista para el segundo semestre.

Más allá del resultado porcentual, las evidencias permiten identificar un proceso de fortalecimiento progresivo del relacionamiento con la ciudadanía, expresado en una mayor articulación institucional, mecanismos de escucha, fortalecimiento de canales, accesibilidad, lenguaje claro, transformación digital y experiencias de participación y cocreación.

En este sentido, la estrategia constituye simultáneamente un compromiso institucional de Canal Capital y una respuesta a los lineamientos distritales en materia de participación y relacionamiento con la ciudadanía. Su implementación está permitiendo avanzar hacia una relación más cercana, accesible, transparente y participativa con las audiencias, ciudadanía y grupos de valor.

**Nota metodológica: los porcentajes corresponden a una estimación técnica del avance de ejecución a partir de las observaciones y evidencias registradas en la matriz. No constituyen porcentajes de cumplimiento reportados directamente por los responsables y deberán entenderse como una lectura del estado de avance al corte del presente seguimiento.*