



## MEMORANDO

G.G.



COMUNICACIONES INTERNAS  
Numero de Memorando:939  
Registro:Juliana Andrea Santamaria Rivero  
08/07/2015 16:24:23

**PARA:**

**LISANDRO MARÍA DUQUE NARANJO**  
**Gerente General**

**JUNNY CRISTINA LA SERNA BULA**  
**Secretaria General**

**DE:**

**Jefe Oficina de Control Interno**

**ASUNTO:**

**Informe Preliminar Auditoría al Sistema de Control Interno  
– MECI 2014 para Informe Pormenorizado**

Respetados Doctores:

La Oficina de Control Interno en su función de evaluación y seguimiento, establecida en Artículo 3 del Decreto 1537 de 2001 y según el memorando No. 838 del 19 de junio de 2015 donde se proyecta la auditoría al Sistema de Control Interno de Canal Capital para la realización del Informe Pormenorizado, se permite remitir el informe preliminar con los resultados de la auditoría realizada, con las situaciones encontradas y las recomendaciones para mejorar y fortalecer el control interno en dicho proceso.

Es importante anotar que los papeles de trabajo y evidencias que soportan el presente informe se encuentran en los archivos de la Oficina de Control Interno, en caso de ser requeridos. Para tal fin y en cumplimiento al plan de auditoría, me permito citar a la mesa de validación de hallazgos para el día 13 de julio de 2015 a las 3:00 pm.



**BOGOTÁ**  
**HU?ANA**



Una vez se hayan validado los hallazgos, se procederá a citar a la mesa de cierre de auditoría en donde se entregará el informe final de la misma.

Cordialmente,





**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**

Anexo: Informe Preliminar Auditoría al Sistema de Control Interno en (14) folios,  
Elaboró: Nicolás David Castillo González – Tecnólogo OCI cto 273-2015  
Copia: María Eugenia Tovar Rojas - Subdirectora Administrativa  
Cesar Alberto Sánchez Cecero - Coordinador de Prensa y Comunicaciones  
Heraán Guillermo Rancancio HERRERA - Profesional Universitario de Planeación  
Mónica Constanza Chacón Hernández - Profesional Universitario de Sistemas  
María Marlene González Dosa - Profesional Universitario de Recursos Humanos  
Ibett Cecilia Guerrero Rodríguez - Auxiliar de Ventas y Mercadeo  
Juliana Andrea Santamaría Rivero - Auxiliar de Recepción

Radicado Interno  
5.5.15.110



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CECS-FT-016</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: IV</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b> Sistema de Control Interno – MECI 2014
<b>FECHA DE LA AUDITORÍA:</b> del 25 de junio al 13 de julio de 2015
<b>PERIODO EVALUADO:</b> del 1 de noviembre de 2014 al 30 de junio de 2015
<b>FECHA PREPARACIÓN DE INFORME PRELIMINAR:</b> 8 de julio de 2015
<b>LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR:</b> Gerente General - Representante de la Alta Dirección
<b>AUDITORES:</b> Nicolás David Castillo González
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:</b> Realizar seguimiento y verificación a la gestión, desempeño y sostenimiento del Sistema de Control Interno de Canal Capital.
<b>ALCANCE:</b> Se verificó la gestión, desempeño, sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno de Canal Capital, empleando para ello la verificación del cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno - MECI 2014, entre el 1 de noviembre de 2014 y el 30 de junio de 2015.
<b>METODOLOGÍA:</b> La evaluación se realizó de manera sistemática, constructiva, profesional e independiente y atendiendo los lineamientos establecidos en la normatividad establecida para la evaluación del MECI.  Para la revisión se aplicó el programa de auditoria diseñado para el efecto por esta Oficina, se confrontaron documentos, se aplicaron pruebas sustantivas y de cumplimiento, se emplearon técnicas de observación, entrevistas y revisión documental de las evidencias de la gestión y se efectuó análisis a la información pertinente.  Así mismo, se empleó la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración del plan de auditoría.</li> <li>➤ Definición de los objetivos, el alcance y los tiempos de ejecución.</li> <li>➤ Preparar la auditoría de campo, papeles de trabajo.</li> </ul> </li> <li>• Hacer:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auditoría de campo.</li> <li>➤ Recolección y verificación de la información.</li> </ul> </li> <li>• Verificar:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reunión de mesa de validación de hallazgos: se presentará el informe preliminar y se aclararán y/o justificaran los hallazgos de no conformidad por parte de los auditores y de los auditados, respectivamente. De igual forma, se presenta la oportunidad para allegar información adicional que permita el cierre de la no conformidad.</li> <li>➤ Entrega del Informe final de auditoría a las Direcciones auditadas.</li> </ul> </li> <li>• Actuar:           <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud de planes de mejora de los hallazgos de no conformidad.</li> </ul> </li> </ul>



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### SITUACIONES GENERALES:

#### 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

##### 1.1. Componente Talento Humano

##### 1.1.1. Elemento “Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos”

###### Fortalezas:

Se verificó la existencia del Código de Ética al interior del canal, el cual se encuentra publicado en la Intranet y en la Página Web del Canal. Se evidenció la socialización del Código a través del boletín “Contacto Capital No. 48” del 07 de noviembre de 2014.

Se evidenció a través de la resolución 028 del 19 de marzo de 2015 la conformación del Grupo de Gestores de Ética de Canal Capital conformado por Lina Rondón, Laura Peña, Ivonne Torres y Marlene González.

###### Debilidades:

No se ha realizado evaluación de la aprehensión o conocimiento del Código de Ética. No se evidenció la revisión de los principios y valores de la entidad a raíz de la actualización efectuada en la vigencia 2014 de la Plataforma Estratégica de la empresa.

##### 1.1.2. Elemento “Desarrollo del Talento Humano”

###### Fortalezas:

La empresa viene adelantando un proceso de Reestructuración donde a la fecha de corte de la presente revisión, se evidenció el proyecto de resolución “Por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de Canal Capital y se dictan otras disposiciones”; este documento elaborado de manera preliminar, será revisado y entrará en vigencia en cuanto se realice complete el proceso de implementación de la Reestructuración de la Empresa.

Sobre el Manual de Funciones vigente, se evidenció que se encuentra publicado en la intranet en el Link <http://intranet.canalcapital.gov.co/Articulos%20Home/Manual%20de%20Funciones.aspx> y en la página web del Canal en el Link <http://www.canalcapital.gov.co/canal/informacion-institucional>, en el Tab “Recursos Humanos”. Este manual fue socializado en el boletín “Contacto Capital No. 55” el 30 de enero de 2015. Adicionalmente, se evidenció que al momento de posesión de un funcionario de Planta se le remite un memorando que entre otros incluye las funciones propias de su respectivo cargo.

Sobre el desarrollo del Plan de Capacitación 2014 se evidenció la realización de las siguientes actividades en el periodo auditado: Capacitación “Facebook Training Day”, Seminario “Actualización en Régimen Laboral, Prestacional, Salarial y Pensional de Empleados Públicos” y el Diplomado “Normas internacionales de Contabilidad y de información Financiera NIC/NIIF”. Este Plan se elaboró con base en el diagnóstico de necesidades remitido a los líderes de proceso.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Se revisó la formulación y desarrollo del Plan de Capacitación 2015 evidenciándose que el Plan fue elaborado con base en el diagnóstico de necesidades remitido a los líderes de proceso y fue aprobado el 5 de mayo de 2015 por la Secretaria General. Se realizaron las siguientes actividades: Curso de Auditores Internos MECI:2014 y NTCGP 1000:2009, Taller “Mejores Prácticas Internacionales en Contratación Pública”, Capacitación sobre “Mejoramiento de Clima Organizacional”, dos Capacitaciones de Gestión Documental Sensibilización sobre Responsabilidad Disciplinaria, Capacitación sobre Contratación y Jornada de Inducción y Reinducción.

Sobre el desarrollo del Plan de Bienestar 2014 se evidenció la realización de las siguientes actividades en el periodo auditado: el almuerzo de fin de año “A celebrar y Brindar por el Aguante”, Celebración del día del niño en Kandú del Centro Comercial Gran Estación, el concurso de navidad “Decora tu Oficina”, entrega de bono navideños para hijos menores de 13 años de funcionarios de la empresa, entrega de tarjetas Cineco para los funcionarios de la empresa, recarga en la tarjeta Compensar como bono de bienestar y Obra de Teatro “Cuento de Navidad”.

Y sobre la formulación y desarrollo del Plan de Bienestar 2015 se evidenció que fue aprobado por la Secretaria General, donde se realizaron las siguientes actividades: Sorteo de un bono para útiles escolares “Regreso a Clases”, Celebración del día del Periodista y el Camarógrafo, Celebración del día de la Mujer, Felicitación del día del Hombre, Sesión de masajes Anti-Estrés “Desconéctate del Estrés”, Celebración del día de la Madre, Entrega de pases de cortesía al Planetario Distrital y Celebración del Día del Padre.

### Debilidades:

El Plan de Capacitación de 2015 no ha sido socializado, ni publicado en la intranet de la entidad. El Procedimiento “AGTH-PD-012 capacitación”, no se ha llevado a cabo de conformidad con las actividades planteadas. No se evidenció que el documento “AGTH-PL-002 Plan de Capacitación” para la vigencia 2015, se haya remitido al Profesional Universitario de Planeación para su actualización en el Listado Maestro de Documentos.

Se evidenció que el documento “AGTH-PR-001 Programa de Inducción y Reinducción”, fue actualizado por última vez el 24-Mar-2010, lo cual muestra que no se ha llevado a cabo la efectiva revisión y evaluación del mismo, además de evidenciar que este documento no se encuentra relacionado en los procedimientos “AGTH-PD-014 Inducción y Entrenamiento en el Cargo” y “AGTH-PD-010 Reinducción”, que además no se llevan a cabo de conformidad con lo planteado en las actividades. Ninguno de estos documentos se encuentra articulado con la Política de Talento Humano, cuya última actualización se efectuó el 24-Mar-2010.

El Plan de Bienestar 2015, no fue aprobado entre los meses de enero y marzo, de conformidad con los lineamientos de política del sistema de estímulos establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

El Plan de Incentivos de conformidad con el MECI debe ser adoptado mediante acto administrativo, el cual no se evidenció; el mismo es un aparte del Plan de Bienestar, el cual si bien está en el Procedimiento “AGTH-PD-013 Plan de Bienestar”, no menciona los incentivos. Por otra parte se evidenció que el Plan de Bienestar se encuentra codificado en el Sistema de Gestión de Calidad, pero no se relaciona en ninguna parte del procedimiento.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

La empresa no realiza la evaluación del cumplimiento de las funciones de los trabajadores oficiales y de los empleados de libre nombramiento y remoción, tal como lo especifica en el numeral 7 de la Política de Talento Humano, ni cuenta con un Sistema de Evaluación de Desempeño, tal como se encuentra estipulado como producto mínimo del MECI.

### 1.2. Componente Direccionamiento Estratégico

#### 1.2.1. Elemento “Planes, programas y Proyectos”

##### Fortalezas:

En la entrevista sostenida con el Profesional Universitario de Planeación se evidenció la existencia del Plan de Acción de la vigencia 2014 y 2015 y el Plan de Acción de los proyectos de inversión en el sistema SEGPLAN para las mismas vigencias, el primero encontrándose publicado en el Link <http://www.canalcapital.gov.co/canal/planeacion>, se evidenció en el informe de gestión y resultados CBN – 1090 preparado para la Rendición de la cuenta anual de 2014, el resultado y análisis de los indicadores del Plan de Acción de 2014 el cual corresponde al nivel de cumplimiento de las actividades planteadas en el plan de Acción Institucional de la vigencia 2014, este informe se encuentra publicado en la página web de la empresa. Por otra parte se evidenció el seguimiento y cierre del plan de acción de los proyectos de inversión en el sistema SEGPLAN para el año 2014 y su reprogramación y primer seguimiento en la vigencia 2015.

Se evidenció igualmente la existencia de nueve (9) Planes al Interior del Canal:

Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA 2012 – 2016, Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC, Plan de Comunicaciones, Plan Institucional de Respuesta a Emergencias – PIRE, Plan de Contingencia Eventos Especiales, Plan de Emergencias y Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos Canal Capital – PGRESPEL: los cuales se encuentran publicados en la intranet.

Plan de Capacitación y Plan de Bienestar e Incentivos: Los planes de la vigencia 2014 se encuentran publicados en la intranet. Los Planes de la vigencia 2015 fueron formulados el 05-May-2015.

La misión, visión y objetivos estratégicos del Canal se encuentran publicados en la intranet y en la página web y fueron socializados en la Inducción y Reinducción realizada el 13 de mayo de 2015. Mediante correo electrónico por parte de la Profesional Universitario de Recursos Humanos se evaluó la aprehensión de la Inducción y Reinducción, preguntando por la misión, visión y objetivos estratégicos del Canal.

Se evidenció la existencia del Programa Anual de Caja de las vigencias 2014 y 2015, reportado mensualmente a la Contraloría por el sistema SIVICOF.

Finalmente se evidenció la expedición de la Resolución Interna 036 de 2015 “Por la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión - SIG, de Canal Capital y se dictan nuevas disposiciones”, allí se verificaron los contenidos mínimos de la resolución de conformidad con el Primer Lineamiento “Niveles de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión” expedido por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### Debilidades:

No se evidenciaron documentos soporte sobre los resultados registrados en los seguimientos a los proyectos de inversión para las vigencias 2014 y 2015.

De los nueve planes mencionados, no se evidenció que seis de ellos (Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA 2012 – 2016, Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC, Plan de Comunicaciones, Plan Institucional de Respuesta a Emergencias – PIRE, Plan de Contingencia Eventos Especiales y Plan de Emergencias), se hubieran difundido por otro medio diferente a la Intranet, así como tampoco se evidenció su socialización a los funcionarios y contratistas del Canal para las vigencias 2014 y 2015.

Ahora bien los Planes de Capacitación y de Bienestar e Incentivos para la vigencia 2015, no se encontraron publicados en la intranet o difundidos por otro medio, ni se evidenció su socialización a los funcionarios del Canal.

Respecto del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos Canal Capital – PGRESPEL, no se evidencia que haya sido difundido por otro medio, ni se evidenció su socialización a los funcionarios y contratistas del Canal para la presente vigencia, ya que es un documento nuevo del Sistema de Gestión.

La inducción y reinducción se realizaron el 13 de mayo de 2015, de esta actividad se realizó una evaluación, de la cual a la fecha de este informe, no se han presentado los resultados de la evaluación de la aprehensión de la Inducción y Reinducción.

### 1.2.2. Elemento “Modelo de Operación por Procesos”

#### Fortalezas:

Canal Capital cuenta con el Mapa de Procesos actualizado en el mes de julio de 2014, este mapa de procesos se encuentra publicado en la intranet en el Link <http://intranet.canalcapital.gov.co/MECI-SGC/default.aspx> y en la página web en el Link <http://www.canalcapital.gov.co/canal/informacion-institucional> en el Tab “Sistema de Gestión”. Igualmente se evidenció la socialización del mismo en septiembre y noviembre de 2014 y en la jornada de inducción y reinducción que se efectuó el 13 de mayo de 2015.

En la entrevista con el Profesional Universitario de Planeación, este indicó que la articulación del nuevo Mapa de Procesos del Canal se ha estado realizando por parte de los profesionales contratistas de Planeación junto con las demás áreas del canal, a través de la actualización de la totalidad de los procedimientos de la empresa; se indica que este proceso se inició a través de un lineamiento dado por la Secretaría General en una reunión del 3 de junio en donde se encontraban reunidas las áreas de Planeación, Subdirección Administrativa y Planeación.

#### Debilidades:

Para llevar a cabo la articulación del nuevo Mapa de Procesos del Canal indicó el Profesional Universitario de Planeación que se realizó un diagnóstico sobre los procesos y sus caracterizaciones, sin embargo no se presentó evidencia de este diagnóstico.





## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

No se reportó evidencia de la socialización de los procedimientos y documentos del Sistema de Gestión de Calidad existentes, nuevos o modificados, solamente se evidenció su publicación en la intranet en los respectivos procesos a los que pertenecen. El Profesional Universitario de Planeación indicó en la inducción que realizó el área al Profesional Universitario de Ventas y Mercadeo se le socializaron los procedimientos concernientes a su cargo, sin embargo no se presentó evidencia de ello por parte del Profesional Universitario de Planeación, ni por parte de la Profesional Universitario de Recursos Humanos. Esta situación incumple la Política de Talento Humano.

Se indica que existe retroalimentación continua con los usuarios del canal a través de las redes sociales, a través de la recepción de PQRS's que se reciben por medio de la gestión de Atención al Ciudadano, mas no se evidencia la utilización de esta información para la mejora continua del Canal.

### 1.2.3. Elemento “Estructura Organizacional”

#### Fortalezas:

En la entrevista con la Profesional Universitario de Recursos Humanos, esta indicó que al interior de la empresa se ha venido desarrollando una reestructuración organizacional con apoyo del Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASC, que comprende la modificación de la composición orgánica del canal y de la ampliación de la planta del mismo; se evidencia que la Alta Dirección, la Subdirección Administrativa y el Proceso de Talento Humano han desarrollado a la par esta tarea.

En los documentos presentados se evidencia el oficio 3204 del 26 de noviembre de 2014 donde el DASC hace varias observaciones sobre la propuesta de reestructuración enviada por parte del canal, a la cual el 26 de febrero de 2015 se dio respuesta a través del oficio 0412. Posteriormente fue remitido al canal el Concepto Técnico de Aprobación de Diseño Técnico Organizacional el 22 de junio de 2015 en donde se da visto bueno y se aprueba la existencia de 104 cargos de planta al interior del Canal entre empleados públicos y trabajadores oficiales.

Se indica por parte de la misma Profesional que posterior a la aprobación de la propuesta, se debe verificar la viabilidad financiera de la reestructuración por parte de la Subdirección Financiera del Canal y por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda para determinar con qué recursos se cuenta. Para la implementación de esta propuesta se evidencia la contratación de un Profesional experto en derecho laboral con el fin de proporcionar apoyo jurídico, contrato 702 de 2015.

En la propuesta presentada, se incluye la reformulación del Manual de Funciones y Competencias Laborales del Canal, el cual entrará en vigencia una vez se inicie el proceso de implementación de reestructuración. Sobre el Manual de Funciones se indica que no se considera necesario socializar la propuesta.

El Manual vigente se encuentra publicado en la intranet en el Link <http://intranet.canalcapital.gov.co/Articulos%20Home/Manual%20de%20Funciones.aspx> y en la página web del Canal en el Link <http://www.canalcapital.gov.co/canal/informacion-institucional>, en el Tab “Recursos Humanos”, además de ser socializado en el boletín “Contacto Capital No. 55” el 30 de enero de 2015. Se evidencia adicionalmente que al momento de posesión de un funcionario de Planta se le remite un memorando que entre otros incluye las funciones propias su respectivo cargo.





## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

La empresa ha venido trabajando desde la vigencia 2010, para superar la debilidad frente a la estructura organizacional actual, por lo anterior no se consideran los posibles aspectos negativos, ya que se está trabajando por la implementación de la nueva planta de personal.

### 1.2.4. Elemento “Indicadores de Gestión”

#### Fortalezas:

En la entrevista sostenida con el Profesional Universitario de Planeación, este expresa que al interior del Canal existen indicadores incluidos en el Plan de Acción, los cuales corresponden a indicadores de cumplimiento de actividades; en el Plan de Desarrollo, en los Proyectos de Inversión y en los Planes Financieros con recursos de la ANTV; además expresa que los planes de las diferentes áreas de la empresa deben encontrarse alineados al Plan de Acción Institucional.

El reporte de los indicadores del Canal se realiza de la siguiente manera: los indicadores de la ANTV se reportan en el llamado Informe Final que se entrega a la ANTV el último día hábil del mes de enero de la siguiente vigencia a la cual se está reportando, esto según lo dispuesto en la resolución 0292 de 2013 de la ANTV; los indicadores del Plan de Desarrollo se reportan en el sistema SEGPLAN de manera trimestral de conformidad con los plazos establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación, y se publican en la página web del Canal de forma trimestral.

#### Debilidades:

No se evidenció que se realice análisis o revisión de la alineación de los diferentes planes con el Plan de Acción Institucional.

Se evidenció la existencia de 91 hojas de vida de indicadores que corresponden a los indicadores descritos en el Plan de Acción Institucional del Canal para la vigencia 2015. Una vez revisada la evidencia se encontró que las hojas de vida, están incompletas y no hay seguimiento por parte de los líderes de proceso, ni por parte de Planeación. Igualmente, no se encontró evidencia de la existencia de indicadores de Procesos, tal como lo establece el MECI.

De conformidad con los literales b y d del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, se deben publicar los planes de acción y los indicadores de desempeño, al verificar en la página web, solamente se encontró publicado el reporte del sistema SEGPLAN con corte al 31-Dic-2014, faltando los demás reportes trimestrales del actual Plan de Desarrollo.

### 1.2.5. Elemento “Políticas de Operación”

#### Fortalezas:

La empresa cuenta con ocho (8) políticas de operación codificadas en el Sistema de Gestión de Calidad y publicadas en la intranet las cuales son: Política de Comunicaciones, Política de Producción, Políticas y Estrategias de Ventas, Políticas de Talento Humano, Política Financiera, Políticas de Seguridad de la Información, Políticas de Control, Políticas de Administración del Riesgo.

Adicionalmente existen, la Política de Calidad adoptada por el Manual de Calidad, la Política Ambiental adoptada mediante la Resolución 074 de 2009 y la Política del Sistema Integrado de Gestión aprobada en sesión del 03-Jun-2014 del Comité del Sistema Integrado de Gestión.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

El Profesional Universitario de planeación indicó que las Políticas de Comunicaciones, Administración de Riesgos, Sistema Integrado de Gestión, Ambiental, de Seguridad de la Información y de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo están en proceso de actualización y serán presentadas en la próxima reunión del Comité del SIG.

Se evidenció el borrador de revisión y actualización de la Política de Administración del Riesgo realizada entre Planeación y la Oficina de Control Interno, la cual se presentará en el próximo Comité del SIG.

La Política de Seguridad de la Información se encuentra actualizada en relación con Plataforma Estratégica y Mapa de Procesos adoptados mediante las Resoluciones Internas 026 y 098 de 2014.

Así mismo el Profesional indicó que uno de los pasos a seguir posterior a la actualización de los procedimientos del Canal, es proseguir con la actualización de los demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con la nueva Plataforma Estratégica, el nuevo Mapa de Procesos y la reestructuración del sistema Integrado de Gestión – SIG.

### **Debilidades:**

Se evidenció que en el periodo corte de revisión no se realizó socialización de las Políticas de Operación del Canal, siendo un punto faltante en la Inducción y Reinducción realizada por el Canal el 13 de mayo de 2015. Además se indicó por parte de los Profesionales Universitarios de Planeación y Recursos Humanos que no se verifica el conocimiento ni la aprehensión de las Políticas de Operación por parte de los servidores y contratistas de la Empresa.

La Política de Calidad está publicada en la Intranet, adoptada por el Manual de Calidad, sin embargo este documento se encuentra desactualizado con respecto a la NTC GP 1000:2009, la NTD SIG 001:2011 y la Resolución Interna 036 de 2015.

No se evidenciaron los proyectos de actualización de las Políticas de Comunicaciones, Sistema Integrado de Gestión, Ambiental, de Seguridad de la Información y de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **1.3. Componente Administración del Riesgo**

#### **1.3.1. Elemento “Política de Administración del Riesgo”,**

### **Fortalezas:**

La empresa cuenta con el documento “CCSE-PO-002 Política de Administración del Riesgo”, la cual está en proceso de actualización de forma conjunta entre la Oficina de Control Interno y el área de Planeación, el documento formal actualizado aún no se encuentra finalizado.

### **Debilidades:**

Se evidenció que la última actualización de la política se efectuó en febrero de 2011.

La Política actual no fue socializada ni difundida al interior del Canal en el periodo de corte.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

La política de Administración del Riesgo se encuentra desactualizada con respecto a la NTC GP 1000:2009, la NTD SIG 001:2011 y la Resolución Interna 036 de 2015.

### 1.3.2. Elementos “Identificación del Riesgo” y 1.3.3. “Análisis y Valoración del Riesgo”

#### Fortalezas:

Se evidenció la existencia de los Mapas de Riesgos por Procesos y de Corrupción y se encuentran publicados en la Intranet, al igual que se encuentra publicado en la página web el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Se evidenció la realización de informes semestrales de seguimiento al Mapa de Riesgos por Procesos y seguimientos cuatrimestrales al Mapa de Riesgos de Corrupción formulados.

#### Debilidades:

Se evidenció que el Mapa de Riesgos por Procesos, se encuentra desactualizado desde el año 2013; además existe duplicidad de mapas de riesgo por procesos en la intranet, de los cuales no se tiene claridad sobre el vigente, además no contiene los riesgos de la Gestión Contractual levantados en con el apoyo de la Veeduría Distrital.

Igualmente se evidenció que no se tiene conocimiento ni trazabilidad de la construcción de un análisis de contexto estratégico ni la construcción conjunta del Mapa de Riesgos con las áreas del Canal a las cuales se les identificaron los riesgos.

Se evidenció en el Segundo Seguimiento efectuado al Mapa de Riesgos de 2014 y entregado en enero de 2015, que los líderes de procesos de la empresa desconocen los riesgos, controles y actividades descritos en el Mapa sobre sus procesos.

Igualmente se evidenció que el Proceso “Gestión Financiera y Facturación”, no ha formulado mapa de riesgos, pese a tener observaciones por parte de la Contraloría frente al desarrollo de este proceso.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

### 2.1. Componente Autoevaluación Institucional

#### 2.1.1. Elemento “Autoevaluación del Control y Gestión”

#### Fortalezas:

En el proceso de auditoría se evidenció la existencia del documento “Instructivo para la Aplicación de la Encuesta de Autoevaluación del Control en el Canal Capital” código CECS-IN-001, el cual da unas pautas para desarrollar el proceso de autoevaluación.

#### Debilidades:

No obstante la entidad cuenta con el instructivo mencionado arriba, el mismo no se utiliza para realizar autoevaluaciones institucionales.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Se evidenció la falta de jornadas de autoevaluación por parte de la Alta Dirección, Líderes de Procesos y funcionarios de la empresa, lo cual incumple completamente este numeral del MECI. Lo anterior a pesar de contar con algunos elementos tales como los documentos CBN-1090 - Informe de Gestión y Resultados vigencia 2014, CBN-1045 -Informe de Gerencia 2014, cinco informes de Seguimiento al Plan de Mejoramiento para la vigencia 2014, un informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos por Proceso 2014 y dos informes de Seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción 2014.

La entidad ha realizado el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y desde el año 2012 dando cumplimiento al Plan de Desarrollo, ha estado implementando el Sistema Integrado de Gestión, pero no se encontraron evidencias de la realización de las Revisiones por Dirección, establecidas en la NTC GP 1000:2009 y la NTD SIG 001:2011, la cual debe ser realizada según la primera norma por lo menos una vez al año y por lo menos dos veces al año, de acuerdo con la segunda norma mencionada.

## 2.2. Componente Auditoría Interna

### 2.2.1. Elemento “Auditoría Interna”

#### Fortalezas:

Se evidencia en el proceso de auditoría que la empresa cuenta con dos procedimientos sobre auditoría interna y auditoría al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, los cuales se encuentran en proceso de actualización por parte de la Oficina de Control Interno de forma conjunta con Planeación, se evidencia el borrador del procedimiento el cual se encuentra proyectado para contener las actividades de los dos tipos de auditoría.

Se evidenció que entre los meses de febrero y marzo de 2015, la empresa realizó un curso encaminado a formar auditores internos en MECI:2014 y NTCGP 1000:2009, proporcionando a la empresa un listado de funcionarios y contratistas disponibles y elegibles para la conformación de un grupo interdisciplinario para atender las Auditorías de Calidad.

Sobre el Programa Anual de Auditorías se evidenció que la Oficina de Control Interno a finales del mes de Enero de 2015 formuló el Programa de la vigencia 2015, el cual fue aprobado por el Comité SIG de la empresa y se remitió copia a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C según lo dispuesto en la normatividad vigente. Se evidenció que el Programa Anual de Auditorías se encuentra publicado en la página web del Canal en el Link <http://www.canalcapital.gov.co/canal/control-interno> en el Tab “Informes de Auditoría”.

La Oficina de Control Interno igualmente evidenció la realización y reporte del informe Ejecutivo Anual de Control Interno, el cual fue elaborado y publicado en el mes de febrero mediante el aplicativo “MECI” de la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### Debilidades:

Los informes producto de las evaluaciones, seguimientos y auditorías efectuadas por la Oficina de Control Interno, no son tenidos en cuenta para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Los Líderes de Proceso no se hacen responsables en todos los casos por los hallazgos encontrados en las auditorías efectuadas.

Los Líderes de Proceso no formulan el Plan de Mejoramiento necesario para eliminar las causas de los Hallazgos y No Conformidades que se presentan en los informes de auditoría o lo formulan por fuera de la oportunidad establecida, lo cual debilita el Sistema de Control Interno.

### 2.3. Componente Planes de Mejoramiento

#### 2.3.1. Elemento “Plan de Mejoramiento”

##### Fortalezas:

En el proceso de auditoría al Sistema de Control Interno, se evidenció por parte de la Oficina de Control Interno la existencia del procedimiento “Evaluación y Seguimiento de los Planes de Mejoramientos por Procesos, pertenecientes al Proceso Control, Seguimiento Y Mejora Continua” código CCSMC-PD-009 el cual se encuentra publicado en la intranet del Canal; se evidenció que el procedimiento se encuentra en proceso de actualización por parte de la Oficina de Control Interno de forma conjunta con Planeación en el cual se incluyen las actividades para la formulación, seguimiento, evaluación y cierres de las acciones de mejora de la empresa.

Se evidenció la existencia del Plan de Mejoramiento de Canal Capital código CESC-FT-019 al cual se le realizaron tres seguimientos en el periodo de corte por parte de la Oficina de Control Interno, este Plan de Mejoramiento tiene 14 fuentes de información, lo cual evidencia la inclusión de diferentes fuentes de información para la formulación de acciones de mejora. El Plan de Mejoramiento se encuentra publicado varias veces en la intranet y página web del Canal, dispuesto en ambos medios por cada uno de los seguimientos.

##### Debilidades:

A través de los diferentes seguimientos realizados al Plan de Mejoramiento, se han evidenciado retrasos en la ejecución de las acciones planteadas, ya que el Plan de Mejoramiento para la vigencia 2014 contaba con un total de 283 acciones, las cuales alcanzaron tan solo un 40,28% de cumplimiento a nivel general. En la tabla se presentan las acciones por fecha de vencimiento y el número que se finalizaron con corte al último seguimiento efectuado al 31-Dic-2014:

Fecha prevista de finalización	Acciones Formuladas	Acciones Finalizadas al 31-Dic-2014	% de cumplimiento PM Vigencia 2014
A Dic de 2011	3	3	100,00%
A Dic de 2013	34	28	82,35%
A Dic de 2014	116	66	56,90%
Al 19-Jun-2015	89	17	19,10%
Del 20-Jun-2015 a Dic de 2016	41	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>283</b>	<b>114</b>	<b>40,28%</b>



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

En consecuencia el Plan de Mejoramiento para la vigencia 2015 inició con 169 acciones en ejecución y se sumaron otras 37 acciones derivadas del Mapa de riesgos de la Gestión Contractual que se levantó con el apoyo de la Veeduría Distrital y de tres de las seis auditorías internas que se realizaron durante la vigencia 2014.

Lo cual por una parte evidencia la falta de cumplimiento y compromiso con la mejora continua por parte de los responsables de ejecutar las acciones y por otra la situación que ya se había descrito en la cual los Líderes de Procesos o Jefes de Dependencias no formulan los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías realizadas.

### 3. Eje Transversal: “Información y Comunicación”

#### 3.1. Elemento “Información y comunicación Interna y Externa”

##### Fortalezas:

En la entrevista sostenida con el Coordinador de Prensa y Comunicaciones se evidenció la existencia de mecanismos con los cuales se obtiene información externa proveniente de los usuarios y las partes interesadas, estos mecanismos son las redes sociales del Canal (Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, entre otros) y correos electrónicos a entidades distritales, a medios masivos de comunicación y a medios comunitarios en los cuales se hace difusión de eventos, programas y actividades en las cuales el Canal participa. La información que es presentada por el Canal en estos medios es recabada por el Coordinador a través de correo electrónico a los diferentes productores y coordinadores del área misional y además se comunica al interior del Canal, a todos los trabajadores, mediante el boletín “Contacto Capital”.

Además se indicó por parte de la Auxiliar de Ventas y Mercado que el Canal maneja de forma permanente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en el cual se ingresan, por parte del canal o de la ciudadanía, las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes realizadas al Canal; este sistema guarda record de la información y proporciona alertas sobre las PQRS pendientes. Los medios de recepción de PQRS evidenciados al interior del canal son: Correo Electrónico y Página Web, SDQS, Buzón de Sugerencias, Cartas remitidas de forma física al Canal, Teléfono del Defensor del Ciudadano, el Defensor del Televidente, la Atención Personalizada en las instalaciones de la Empresa y las Redes Sociales.

Por parte de la Auxiliar de Ventas y Mercadeo se indica que el Canal recibió 32 requerimientos en el mes de noviembre de 2014, 20 en el mes de diciembre de 2014, 26 en el mes de enero de 2015, 45 en el mes de febrero de 2015, 43 en el mes de marzo de 2015, 68 en el mes de abril de 2015 y 89 en el mes de mayo de 2015.

En la entrevista realizada con el Profesional Universitario de Planeación, se evidenció la existencia del formato “EPL-FT-019 Listado Maestro de Documentos” y el registro de mismo ya diligenciado, el cual fue actualizado el 17 de junio de 2015; este Listado se encuentra publicado en la intranet y se indica que la información contenida en éste documento se actualiza de forma constante y permanente, por lo tanto para identificar cuáles han sido los cambios sobre su contenido, se tiene el historial de solicitudes de actualización, creación o eliminación de documentos.





## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Sobre la rendición de cuentas se indica que ésta se realizó en la “Audiencia Pública Rendición de Cuentas del Sector Cultura Recreación y Deporte vigencia 2014” el 27 de marzo de 2015 en la biblioteca Virgilio Barco, en la cual, por estar adscrito al sector, participó Canal Capital contribuyendo con la presentación del evento, moderación, transmisión del evento en vivo en horario de 05:30 p.m. a 8:30 p.m. con ayuda para personas con discapacidad auditiva, indicar y coordinar el minuto a minuto de la transmisión y proporcionar indicadores de audiencia del evento (rating).

Se evidenció la publicación de documentos oficiales generados por las áreas administrativas del Canal, esto con el fin de atender a los principios de transparencia, celeridad y publicidad, creando un proceso de rendición de cuentas permanente.

En la entrevista sostenida con la Subdirectora Administrativa y la Contratista líder del Proceso de Gestión Documental, se evidenció la existencia de cuatro procedimientos sobre la gestión documental los cuales son: AGRI-GD-PD-001 Transferencia Primaria al Archivo Central, AGRI-GD-PD-002 Transferencia Secundaria al Archivo Histórico, AGRI-GD-PD-003 Eliminación Documental y AGRI-GD-PD-004 Consulta y Préstamo Documental. Se evidenció igualmente que el procedimiento “Consulta y Préstamos Documental” se encuentra en proceso de actualización.

Se evidenció que el Canal contrató escalonadamente desde noviembre de 2014, un grupo interdisciplinario para la Gestión Documental, el cual tiene como objetivo, el estudio y adecuación de las TRD y TVD de la Empresa para ser aprobadas por el Comité Interno de Archivo el cual ejerce sus funciones a través del Comité Directivo del SIG según la Resolución Interna 036 de 2015, y convalidadas por el Consejo Distrital de Archivos; se evidenció a través del cronograma de actividades 2015 para este proceso, que se tiene programado tener formuladas y aprobadas de las TRD y TVD del Canal para el mes de octubre de 2015.

Se verificó la existencia de la Política de Comunicaciones del canal, la cual se encuentra publicada en la intranet; en el proceso de auditoría se indicó por parte del Coordinador de Prensa y Comunicaciones que dicha política se encuentra en proceso de actualización.

### **Debilidades:**

El Profesional Universitario de Planeación indicó que existe un Inventario de Activos de Información al interior de la empresa, el cual fue formulado por el antiguo Oficial de la Seguridad de la Información y se encuentra custodiado por el área de Sistemas; no se evidenció la existencia del documento por lo que se infiere que el mismo no está siendo utilizado para la toma de decisiones.

Se evidenció la publicación de documentos oficiales generados por las áreas administrativas del Canal, esto con el fin de atender a los principios de transparencia, celeridad y publicidad, creando un proceso de rendición de cuentas permanente, sin embargo la Veedora Distrital, la dra. Adriana Córdova aseveró en el Seminario Distrital para la Implementación de la Ley de Transparencia realizado el pasado 2 y 3 de junio de 2015, que el nivel de Transparencia de Canal Capital se encontraba en un 31%, siendo una de las entidades del Distrito menos transparente.

De conformidad con la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 diseñada por la Procuraduría General de la Nación, preparada por el Profesional Universitario de Planeación en marzo de 2015, la empresa ha dado cumplimiento total a 53 requisitos de 75 que le aplican, a 3 le ha dado cumplimiento parcial y no ha dado cumplimiento a 19, por lo que el indicador de implementación de la Ley 1712 de 2014 se encuentra en un 70,67%.





## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

De los anteriores 4 procedimientos a cargo de Gestión Documental, se indicó que sólo se está utilizando el AGRI-GD-PD-004 Consulta y Préstamo Documental, dado que según lo establecido en la Ley 594 de 2000, el Acuerdo 042 de 2002, el Acuerdo 04 de 2013, el Decreto 2578 de 2012 y el Decreto 2609 de 2012, las transferencias documentales sólo se pueden realizar cuando los documentos de archivo terminen su tiempo de retención ya sea en los Archivos de Gestión y/o Archivo Central como lo indican las Tablas de Retención Documental. La eliminación documental solo se puede realizar cuando los documentos de archivo pierdan su vigencia y/o tengan como disposición final la eliminación, tal como lo indican las Tablas de Retención y de Valoración documental, las cuales aún no se encuentran formuladas a pesar de las comunicaciones realizadas por el Archivo de Bogotá y la Presidente del Consejo Distrital de Archivos, donde se informa que Canal Capital no ha realizado las gestiones pertinentes para Convalidar las TRD y TVD con el Consejo Distrital de Archivos.

No se evidenciaron los proyectos de actualización de las Políticas de Comunicaciones, Sistema Integrado de Gestión, Ambiental, de Seguridad de la Información y de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 3.2. Elemento “Sistema de Información y Comunicación”

#### Fortalezas:

En la entrevista sostenida con la Auxiliar de Recepción, encargada de la recepción y atención de correspondencia se evidenció la existencia del documento “AGD-MN-001 Manual de Archivo y Correspondencia” el cual da lineamientos y directrices sobre el manejo y atención de la correspondencia del Canal.

Además se evidenció la existencia de los procedimientos “AGD-PD-006 Administración de Correspondencia Externa (Ingreso)” y “AGD-PD-007 Administración de Correspondencia Interna (Memorandos) y Externa (Oficios)” que brinda lineamientos sobre el manejo de la correspondencia; se indica que estos procedimientos se encuentran en proceso de actualización.

Sobre el manejo de la correspondencia se evidenció la realización de tres controles implementados: el primero es la inclusión de consecutivos de correspondencia externa entrante en la intranet, donde se identifica el Número de radicación, fecha, origen, asunto, firma de la entidad remitente, consecutivo de la entidad remitente, a quien va dirigido y quien lo registra en la recepción del documento; el segundo son la consecución de una planillas físicas en las cuales se registran los consecutivos, remitentes, a quien va dirigido y asunto de los memorando y oficios interno y externos de la empresa; y el tercero es la digitalización y archivo de toda la correspondencia de la empresa.

También se evidenció la realización del “Informe de Correspondencia”, el cual se realiza de forma mensual vencido acumulativo que es remitido a la Subdirección Administrativa; en este informe se indica toda la correspondencia que maneja el canal, incluyendo los memorandos y oficios que pasaron por correspondencia.

Se evidenció en el proceso de auditoría la gestión realizada por la Subdirectora Administrativa y la Profesional Universitario de Sistemas por la inclusión de un Sistema de Información al interior del Canal; se evidenció el avance por parte de la Profesional mencionada en el levantamiento de requerimientos técnicos en lo referente al hardware y software necesarios para la sostenibilidad de un



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

sistema de información, para esto, en lo referente al hardware, se realizó la adquisición de dos servidores que garantizará el soporte del sistema.

Sobre los requerimientos de software se evidenciaron en preliminares: un informe técnico, una presentación en PowerPoint y un estudio de costos, donde se evalúa la viabilidad de implementación de SiCapital comparado con Sistemas Privativos. Sobre los requerimientos funcionales se evidenció el levantamiento de la información correspondiente a las áreas presupuesto, tesorería y contabilidad; de esto se indica que aún faltan por lo menos 6 áreas para verificar.

Se evidenció la realización de una encuesta de percepción en el mes de noviembre de 2014 por la firma Cifras y Conceptos, en esta encuesta se logró identificar cómo es vista la Empresa por parte de los usuarios y ciudadanía en general, además de realizar una identificación de los grupos sociales y cualidades de los usuarios del servicio de televisión de Canal Capital.

En la entrevista sostenida con el Coordinador de Prensa y Comunicaciones se evidenció que la Empresa pone a disposición de los usuarios y ciudadanía varios medios de acceso a la información como: la página web, que se actualiza de forma continua y constante, tanto para contenidos del servicio de televisión, como los productos realizados por las áreas administrativas del Canal; los correos electrónicos a medios comunitarios (Mesa Distrital de Medios Comunitarios incluidos en el IDPAC) en los cuales se hace difusión de eventos, programas y actividades en las cuales el Canal participa, Buzón de Sugerencias, Atención al Ciudadano y el servicio de televisión en sí.

### Debilidades:

El documento “AGD-MN-001 Manual de Archivo y Correspondencia” se encuentra vigente desde el 2013, por lo cual se evidenció una desactualización sobre la nueva forma de manejar la correspondencia interna y externa del Canal a partir de la expedición de la circular 002 del 13 de enero de 2015.

No se presentó la evidencia de los proyectos de actualización de los procedimientos “AGD-PD-006 Administración de Correspondencia Externa (Ingreso)” y “AGD-PD-007 Administración de Correspondencia Interna (Memorandos) y Externa (Oficios)”, tal como fue indicado en la entrevista realizada.

Se evidenció una debilidad en el control de la correspondencia, ya que de conformidad con los informes de Correspondencia que son entregados a la Subdirección Administrativa por parte de la Auxiliar de Recepción, se encontraron números de oficio y de memorandos que son guardados, es decir son expedidos y asignados, pero que no son entregados efectivamente a los destinatarios o que son entregados tardíamente.

Salvo la encuesta realizada por la firma “Cifras y Conceptos”, no se evidenciaron mecanismos o métodos por los cuales Canal Capital identifique a qué grupos sociales son dirigidos sus productos y servicios.

Se evidencia que no se está dando cumplimiento al numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 ya que la empresa no cuenta con “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### ASPECTOS POSITIVOS:

1. Son todos los mencionados en las Fortalezas de los elementos del MECI evaluado.
2. Total disposición de la Alta Dirección y los auditados para atender en todo momento las entrevistas, visitas de campo, entrega de evidencias y en general la atención de la auditoría.
3. Interacción tolerante, dispuesta, respetuosa, cordial, atenta y actitud de colaboración con la Oficina de Control Interno en la realización de la auditoría por parte de todos los auditados e involucrados.
4. El desarrollo de la auditoría no presentó retrasos, ya que todos los auditados entregaron la información de manera inmediata y expedita, lo cual facilitó la revisión, verificación y formulación de las evidencias de auditoría.
5. Es de resaltar la labor efectuada por la contratista Líder del Proceso de Gestión Documental, Planeación, Subdirectora Administrativa y Secretaria General, para llevar a cabo la actualización de la totalidad de los Procedimientos y Formatos del Canal, de conformidad con el nuevo Mapa de Procesos, lo anterior a fin de contar con el insumo valioso para la elaboración de las Tablas de valoración Documental y las tablas de Retención Documental.

### ASPECTOS A MEJORAR:

N°	DESCRIPCIÓN	NC	OBS	CRITERIO DE AUDITORÍA
	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN			
1	Se evidenció que el Código de Ética del Canal se encuentra desactualizado, ya que no se presentaron evidencias de su revisión frente a la actualización de la Plataforma Estratégica del Canal.		X	Numeral 1.1.1. Elemento "Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos"
2	No se ha realizado evaluación de la aprehensión o conocimiento del Código de Ética. No se evidenció la revisión de los principios y valores de la entidad a raíz de la actualización efectuada en la vigencia 2014 de la Plataforma Estratégica de la empresa.		X	Numeral 1.1.1. Elemento "Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos"
3	Se evidenció en el proceso de auditoría que no todas las actividades planeadas en el Plan de Capacitaciones para la vigencia 2014 fueron desarrolladas.		X	Numeral 1.1.2. Elemento "Desarrollo del Talento Humano"
4	No se realizó la evaluación de cumplimiento y análisis de resultados del Plan de Bienestar e Incentivos, ni de Capacitación para la vigencia 2014.	X		Numeral 1.1.2. Elemento "Desarrollo del Talento Humano"
5	No se evidenció la publicación, divulgación y socialización de los Planes de Capacitación y de Bienestar e Incentivos de Canal Capital para la vigencia 2015.		X	Numeral 1.1.2. Elemento "Desarrollo del Talento Humano"
6	El Procedimiento "AGTH-PD-012 capacitación", no se ha llevado a cabo de conformidad con las actividades planteadas.	X		Numeral 1.2.2. Elemento "Modelo de Operación por Procesos"



**INFORME DE AUDITORÍA**

**CÓDIGO: CECS-FT-016**

**VERSIÓN: IV**



**FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

7	Se evidenció que el documento “AGTH-PR-001 Programa de Inducción y Reinducción”, fue actualizado por última vez el 24-Mar-2010, lo cual muestra que no se ha llevado a cabo la efectiva revisión y evaluación del mismo, además de evidenciar que este documento no se encuentra relacionado en los procedimientos “AGTH-PD-014 Inducción y Entrenamiento en el Cargo” y “AGTH-PD-010 Reinducción”, que además no se llevan a cabo de conformidad con lo planteado en las actividades.	X		Numeral 1.2.2. Elemento “Modelo de Operación por Procesos”
8	Los procedimientos “AGTH-PD-014 Inducción y Entrenamiento en el Cargo” y “AGTH-PD-010 Reinducción”, no se encuentran articulados con la Política de Talento Humano, cuya última actualización se efectuó el 24-Mar-2010.	X		Numeral 1.2.5. Elemento “Políticas de operación”
9	El Plan de Bienestar e Incentivos 2015, no fue aprobado entre los meses de enero y marzo, de conformidad con los lineamientos de política del sistema de estímulos establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.	X		Lineamientos de política del sistema de estímulos establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.  Numeral 1.1.2. Elemento “Desarrollo del Talento Humano”
10	El Plan de Incentivos de conformidad con el MECI debe ser adoptado mediante acto administrativo, el cual no se evidenció; el mismo es un aparte del Plan de Bienestar, el cual si bien está en el Procedimiento “AGTH-PD-013 Plan de Bienestar”, no menciona los incentivos. Por otra parte se evidenció que el Plan de Bienestar se encuentra codificado en el Sistema de Gestión de Calidad, pero no se relaciona en ninguna parte del procedimiento.		X	Numeral 1.1.2 Elemento “Desarrollo del Talento Humano”
11	La empresa no realiza la evaluación del cumplimiento de las funciones de los trabajadores oficiales y de los empleados de libre nombramiento y remoción, tal como lo especifica en el numeral 7 de la Política de Talento Humano, ni cuenta con un Sistema de Evaluación de Desempeño, tal como se encuentra estipulado como producto mínimo del MECI.	X		Numeral 7 de la Política de Talento Humano Canal Capital  Numeral 1.1.2. Elemento “Desarrollo del Talento Humano”
12	No se evidenciaron documentos soporte sobre los resultados registrados en los seguimientos a los proyectos de inversión para las vigencias 2014 y 2015.		X	Numeral 1.2.1. Elemento “Planes, Programas y Proyectos”

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CECS-FT-016</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: IV</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

<b>13</b>	Aparte de la publicación en la intranet, no se evidenció la divulgación y/o socialización de los Planes de las áreas del Canal (Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA 2012 – 2016, Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC, Plan de Comunicaciones, Plan Institucional de Respuesta a Emergencias – PIRE, Plan de Contingencia Eventos Especiales y Plan de Emergencias y del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos Canal Capital – PGRSPEL).	<b>X</b>	Numeral 1.2.1. Elemento “Planes, Programas y Proyectos”
<b>14</b>	La inducción y reinducción se realizaron el 13 de mayo de 2015, de esta actividad se realizó una evaluación, de la cual a la fecha de este informe, no se han presentado los resultados de la evaluación de la aprehensión de la Inducción y Reinducción.	<b>X</b>	Numeral 1.1.2. elemento “Desarrollo del Talento Humano”
<b>15</b>	Para llevar a cabo la articulación del nuevo Mapa de Procesos del Canal indicó el Profesional Universitario de Planeación que se realizó un diagnóstico sobre los procesos y sus caracterizaciones, sin embargo no se presentó evidencia de este diagnóstico.	<b>X</b>	Numeral 1.2.2. Elemento “Modelo de Operación por Procesos”
<b>16</b>	No se reportó evidencia de la socialización de los procedimientos y documentos del Sistema de Gestión de Calidad existentes, nuevos o modificados, solamente se evidenció su publicación en la intranet en los respectivos procesos a los que pertenecen.	<b>X</b>	Numeral 1.2.2. Elemento “Modelo de Operación por Procesos”
<b>17</b>	El Profesional Universitario de Planeación indicó en la inducción que realizó el área al Profesional Universitario de Ventas y Mercadeo se le socializaron los procedimientos concernientes a su cargo, sin embargo no se presentó evidencia de ello por parte del Profesional Universitario de Planeación, ni por parte de la Profesional Universitario de Recursos Humanos. Esta situación incumple la Política de Talento Humano	<b>X</b>	Numeral 1.2.2. Elemento “Modelo de Operación por Procesos”  Procedimiento AGTH-PD-014 Inducción y Entrenamiento en el Cargo
<b>18</b>	Se indica que existe retroalimentación continua con los usuarios del canal a través de las redes sociales, a través de la recepción de PQRS’s que se reciben por medio de la gestión de Atención al Ciudadano, mas no se evidencia la utilización de esta información para la mejora continua del Canal	<b>X</b>	Numeral 1.2.2. Elemento “Modelo de Operación por Procesos”





## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV



FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

19	No se evidenció la existencia de un Cronograma, Plan de Acción o Plan de Trabajo para llevar a cabo el proceso de actualización y migración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad al Sistema Integrado de Gestión, Plataforma Estratégica y nuevo Mapa de Procesos.		X	Numeral 1.2.2. Elemento "Modelo de Operación por Procesos"
20	Canal Capital no cuenta con un procedimiento que permita evaluar de forma permanente la satisfacción del usuario con respecto a los productos y/o resultados ofrecidos por el Canal.	X		Numeral 1.2.2. Elemento "Modelo de Operación por Procesos"
21	No se evidenció que se realice análisis o revisión de la alineación de los diferentes planes con el Plan de Acción Institucional.		X	Numeral 1.2.1. Elemento "Planes, Programas y Proyectos"
22	Se evidenció la existencia de 91 hojas de vida de indicadores que corresponden a los indicadores descritos en el Plan de Acción Institucional del Canal para la vigencia 2015. Una vez revisada la evidencia se encontró que las hojas de vida, están incompletas y no hay seguimiento por parte de los líderes de proceso, ni por parte de Planeación. Igualmente, no se encontró evidencia de la existencia de indicadores de Procesos, tal como lo establece el MECI.	X		Numeral 1.2.4. Elemento "Indicadores de Gestión"
23	De conformidad con los literales b y d del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, se deben publicar los planes de acción y los indicadores de desempeño, al verificar en la página web, solamente se encontró publicado el reporte del sistema SEGPLAN con corte al 31-Dic-2014, faltando los demás reportes trimestrales del actual Plan de Desarrollo	X		Literales b y d del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014  Numeral 1.2.4. Elemento "Indicadores de Gestión"
24	Se evidenció que en el periodo corte de revisión no se realizó socialización de las Políticas de Operación del Canal, siendo un punto faltante en la Inducción y Reinducción realizada por el Canal el 13 de mayo de 2015. Además se indicó por parte de los Profesionales Universitarios de Planeación y Recursos Humanos que no se verifica el conocimiento ni la aprehensión de las Políticas de Operación por parte de los servidores y contratistas de la Empresa.	X		Numeral 1.2.5. Elemento "Políticas de Operación"
25	La Política de Calidad está publicada en la Intranet, adoptada por el Manual de Calidad, sin embargo este documento se encuentra desactualizado con respecto a la NTC GP 1000:2009, la NTD SIG 001:2011 y la Resolución Interna 036 de 2015	X		NTC GP 1000:2009, la NTD SIG 001:2011 y la Resolución Interna 036 de 2015  Numeral 1.2.5. Elemento "Políticas de Operación"

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CECS-FT-016</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: IV</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

<b>26</b>	No se evidenciaron los proyectos de actualización de las Políticas de Comunicaciones, Sistema Integrado de Gestión, Ambiental, de Seguridad de la Información y de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	<b>X</b>	Numeral 1.2.5. Elemento "Políticas de Operación"
<b>27</b>	Se evidenció que la última actualización de la política se efectuó en febrero de 2011. La Política actual no fue socializada ni difundida al interior del Canal en el periodo de corte. La política de Administración del Riesgo se encuentra desactualizada con respecto a la NTC GP 1000:2009, la NTD SIG 001:2011 y la Resolución Interna 036 de 2015.	<b>X</b>	Numeral 1.3.1. Elemento "Política de Administración de Riesgos"
<b>28</b>	Se evidenció que el Mapa de Riesgos por Procesos, se encuentra desactualizado desde el año 2013; además existe duplicidad de mapas de riesgo por procesos en la intranet, de los cuales no se tiene claridad sobre el vigente, además no contiene los riesgos de la Gestión Contractual levantados en con el apoyo de la Veeduría Distrital.	<b>X</b>	Numeral 1.3.3. Elemento "Análisis y Valoración del Riesgo"
<b>29</b>	Igualmente se evidenció que no se tiene conocimiento ni trazabilidad de la construcción de un análisis de contexto estratégico ni la construcción conjunta del Mapa de Riesgos con las áreas del Canal a las cuales se les identificaron los riesgos	<b>X</b>	Numeral 1.3.2. Elemento "Identificación del Riesgo"
<b>30</b>	No se evidenció en el proceso de auditoría la socialización o divulgación del Mapa de Riesgos del Canal.	<b>X</b>	Numeral 1.3.1. Elemento "Política de Administración de Riesgos"
<b>31</b>	Dentro del Mapa de Riesgos de la Empresa no se tienen identificados los controles Correctivos ni los controles Preventivos.	<b>X</b>	Numeral 1.3.3. Elemento "Análisis y Valoración del Riesgo"
<b>32</b>	Se evidenció en el Segundo Seguimiento efectuado al Mapa de Riesgos de 2014 y entregado en enero de 2015, que los líderes de procesos de la empresa desconocen los riesgos, controles y actividades descritos en el Mapa sobre sus procesos.	<b>X</b>	Numeral 1.3.1. Elemento "Política de Administración de Riesgos"
<b>33</b>	En el proceso de auditoría se evidenció la existencia del documento "Instructivo para la Aplicación de la Encuesta de Autoevaluación del Control en el Canal Capital" código CECS-IN-001, el cual da unas pautas para desarrollar el proceso de autoevaluación. No obstante la entidad cuenta con el instructivo mencionado arriba, el mismo no se utiliza para realizar autoevaluaciones institucionales.	<b>X</b>	Numeral 2.1.1. Elemento "Autoevaluación del Control y Gestión"



	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CECS-FT-016</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: IV</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

<b>34</b>	<p>Se evidenció la falta de jornadas de autoevaluación por parte de la Alta Dirección, Líderes de Procesos y funcionarios de la empresa, lo cual incumple completamente este numeral del MECI. Lo anterior a pesar de contar con algunos elementos tales como los documentos CBN-1090 - Informe de Gestión y Resultados vigencia 2014, CBN-1045 -Informe de Gerencia 2014, cinco informes de Seguimiento al Plan de Mejoramiento para la vigencia 2014, un informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos por Proceso 2014 y dos informes de Seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción 2014.</p>	<b>X</b>		Numeral 2.1.1. Elemento "Autoevaluación del Control y Gestión"
<b>35</b>	<p>La entidad ha realizado el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y desde el año 2012 dando cumplimiento al Plan de Desarrollo, ha estado implementando el Sistema Integrado de Gestión, pero no se encontraron evidencias de la realización de las Revisiones por Dirección, establecidas en la NTC GP 1000:2009 y la NTD SIG 001:2011, la cual debe ser realizada según la primera norma por lo menos una vez al año y por lo menos dos veces al año, de acuerdo con la segunda norma mencionada.</p>	<b>X</b>		Numeral 2.1.1. Elemento "Autoevaluación del Control y Gestión"
<b>36</b>	<p>Se evidenció que el instructivo para la Aplicación de la Encuesta de Autoevaluación del Control no cumple con lo establecido en el Numeral 2.1.1 del MECI.</p>	<b>X</b>		Numeral 2.1.1. Elemento "Autoevaluación del Control y Gestión"
<b>37</b>	<p>Los informes producto de las evaluaciones, seguimientos y auditorías efectuadas por la Oficina de Control Interno, no son tenidos en cuenta para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.</p>	<b>X</b>		Numeral 2.2.1. Elemento "Auditoría Interna"
<b>38</b>	<p>Los Líderes de Proceso no se hacen responsables en todos los casos por los hallazgos encontrados en las auditorías efectuadas.</p>		<b>X</b>	Numeral 1.1.1. Elemento "Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos" Numeral 2.2.1. Elemento "Auditoría Interna" Numeral 2.3.1. Elemento "Plan de Mejoramiento"
<b>39</b>	<p>Los Líderes de Proceso no formulan el Plan de Mejoramiento necesario para eliminar las causas de los Hallazgos y No Conformidades que se presentan en los informes de auditoría o lo formulan por fuera de la oportunidad establecida, lo cual debilita el Sistema de Control Interno.</p>	<b>X</b>		Numeral 2.2.1. Elemento "Auditoría Interna" Numeral 2.3.1. Elemento "Plan de Mejoramiento"



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

40	<p>A través de los diferentes seguimientos realizados al Plan de Mejoramiento, se han evidenciado retrasos en la ejecución de las acciones planteadas, ya que el Plan de Mejoramiento para la vigencia 2014 contaba con un total de 283 acciones, las cuales alcanzaron tan solo un 40,28% de cumplimiento a nivel general.</p> <p>En consecuencia el Plan de Mejoramiento para la vigencia 2015 inició con 169 acciones en ejecución y se sumaron otras 37 acciones derivadas del Mapa de riesgos de la Gestión Contractual que se levantó con el apoyo de la Veeduría Distrital y de tres de las seis auditorías internas que se realizaron durante la vigencia 2014.</p> <p>Lo cual por una parte evidencia la falta de cumplimiento y compromiso con la mejora continua por parte de los responsables de ejecutar las acciones y por otra la situación que ya se había descrito en la cual los Líderes de Procesos o Jefes de Dependencias no formulan los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías realizadas.</p>	X		Numeral 2.3.1. Elemento "Plan de Mejoramiento"
41	<p>El Profesional Universitario de Planeación indicó que existe un Inventario de Activos de Información al interior de la empresa, el cual fue formulado por el antiguo Oficial de la Seguridad de la Información y se encuentra custodiado por el área de Sistemas; no se evidenció la existencia del documento por lo que se infiere que el mismo no está siendo utilizado para la toma de decisiones.</p>	X		3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.1. Elemento "Información y comunicación Interna y Externa"
42	<p>Se evidenció la publicación de documentos oficiales generados por las áreas administrativas del Canal, esto con el fin de atender a los principios de transparencia, celeridad y publicidad, creando un proceso de rendición de cuentas permanente, sin embargo la Veedora Distrital, la dra. Adriana Córdova aseveró en el Seminario Distrital para la Implementación de la Ley de Transparencia realizado el pasado 2 y 3 de junio de 2015, que el nivel de Transparencia de Canal Capital se encontraba en un 31%, siendo una de las entidades del Distrito menos transparentes.</p>	X		3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.1. Elemento "Información y comunicación Interna y Externa"



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV



FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

43	De conformidad con la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 diseñada por la Procuraduría General de la Nación, preparada por el Profesional Universitario de Planeación en marzo de 2015, la empresa ha dado cumplimiento total a 53 requisitos de 75 que le aplican, a 3 le ha dado cumplimiento parcial y no ha dado cumplimiento a 19, por lo que el indicador de implementación de la Ley 1712 de 2014 se encuentra en un 70,67%.		X	3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.1. Elemento "Información y comunicación Interna y Externa"
44	Se evidenció que sólo se está utilizando el procedimiento "AGRI-GD-PD-004 Consulta y Préstamo Documental" del proceso de gestión documental, los restantes tres procedimientos no se utilizan por lo que se encuentran desactualizados.		X	3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.1. Elemento "Información y comunicación Interna y Externa"  Numeral 1.2.2. Elemento "Modelo de Operación por Procesos"
45	No se evidenció la existencia de Tablas de Retención y de Valoración documental, a pesar de las comunicaciones realizadas por el Archivo de Bogotá y la Presidente del Consejo Distrital de Archivos, donde se informa que Canal Capital no ha realizado las gestiones pertinentes para Convalidar las TRD y TVD con el Consejo Distrital de Archivos.	X		3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.1. Elemento "Información y comunicación Interna y Externa"  Numeral 1.2.2. Elemento "Modelo de Operación por Procesos"
46	El documento "AGD-MN-001 Manual de Archivo y Correspondencia" se encuentra vigente desde el 2013, por lo cual se evidenció una desactualización sobre la nueva forma de manejar la correspondencia interna y externa del Canal a partir de la expedición de la circular 002 del 13 de enero de 2015.		X	3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.2. Elemento "Sistema de Información y Comunicación"
47	No se presentó la evidencia de los proyectos de actualización de los procedimientos "AGD-PD-006 Administración de Correspondencia Externa (Ingreso)" y "AGD-PD-007 Administración de Correspondencia Interna (Memorandos) y Externa (Oficios)", tal como fue indicado en la entrevista realizada.		X	3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.2. Elemento "Sistema de Información y Comunicación"  Numeral 1.2.2. Elemento "Modelo de Operación por Procesos"
48	Se evidenció una debilidad en el control de la correspondencia, ya que de conformidad con los informes de Correspondencia que son entregados a la Subdirección Administrativa por parte de la Auxiliar de Recepción, se encontraron números de oficio y de memorandos que son guardados, es decir son expedidos y asignados, pero que no son entregados efectivamente a los destinatarios o que son entregados tardíamente.	X		3. Eje Transversal: "Información y Comunicación - 3.2. Elemento "Sistema de Información y Comunicación"

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CECS-FT-016</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: IV</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

49	Se evidencia que no se está dando cumplimiento al numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 ya que la empresa no cuenta con “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”.	X		Numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010  3. Eje Transversal: “Información y Comunicación - 3.2. Elemento “Sistema de Información y Comunicación”
50	Se evidenció que Canal Capital no tiene identificados los usuarios y grupos de interés a los cuales van dirigidos los productos y servicios que ofrece.	X		3. Eje Transversal: “Información y Comunicación - 3.2. Elemento “Sistema de Información y Comunicación”
<b>TOTAL:</b>		<b>31</b>	<b>19</b>	

**RECOMENDACIONES:**

- Vincular, adjuntar o mencionar en el link del Manual de Funciones las resoluciones que lo modifican.
- Socializar de forma periódica el Mapa de Procesos y los avances de implementación que se han dado sobre el mismo.
- Realizar un análisis para la Identificación de los factores internos y externo de riesgo, esto con el fin de obtener información real y actual.
- Realizar el proceso de identificación de riesgos, no sólo para los procesos del Canal, sino también para los planes, programas y proyectos.
- Realizar de forma periódica la socialización del Código de Ética del Canal.
- Difundir a todas las áreas del Canal, cuando se encuentre formulado y aprobado, el Plan de Acción de la Empresa en cada vigencia que se expida.
- Hacer campañas de difusión y socialización de los procedimientos del Canal, esto con el fin de permitir una mayor aprehensión y conocimiento de los mismos por parte de los funcionarios y contratistas del Canal.
- Socializar el lugar de publicación del listado maestro de documentos y los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar la actualización de la Política de Comunicaciones del Canal teniendo en cuenta la inclusión de los siguientes criterios: Matriz de Comunicación, Guía de Comunicaciones, Proceso de Comunicación Organizacional y Proceso de Comunicación y Convocatoria.

**Revisó y aprobó:**

  
**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**

Jefe Oficina de Control Interno

**Preparó:**

Auditores: Nicolás David Castillo González – Tecnólogo Of. de Control Interno Cto 273 de 2015

Usted cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir del recibo del informe definitivo para formular el Plan de Mejoramiento resultado de las treinta y un (31) No Conformidades y de las dieciocho (18) observaciones encontradas en la auditoría, empleando para ello el formato CEAM-FT-001 Administración de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento y remitirlo a Planeación para su validación y aprobación.