

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| | | | | |
|-------------------------|--------------------|--|--------------|----------|
| TIPO DE INFORME: | Preliminar: | | Final | x |
|-------------------------|--------------------|--|--------------|----------|

1. **TÍTULO DE LA AUDITORÍA:** Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.
2. **FECHA DE LA AUDITORÍA:** 1 de junio al 30 de septiembre de 2020.
3. **PERIODO EVALUADO:** 1 de enero al 30 de junio de 2020.
4. **PROCESO AUDITADO:** Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente
5. **LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR:** Catalina Moncada Cano – Secretaria General.
6. **AUDITORES:** Jizeth Hael González Ramírez.
7. **OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:** Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010: *"De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital"* y otras disposiciones sobre Defensor de la Ciudadanía y Calidad del servicio.
8. **ALCANCE:** Verificar que el proceso de servicio a la ciudadanía y defensor del televidente , así como el defensor del ciudadano den cumplimiento al objeto de atender los diferentes requerimientos que son interpuestos por los ciudadanos ante Canal capital, y se les dé el trámite correspondiente en términos de calidad y oportunidad, mediante la implementación de lineamientos definidos en la normatividad vigente desde 01 de enero hasta el 30 de junio de 2020 y recomendar acciones de fortalecimiento de las condiciones de accesibilidad al medio físico - espacio de servicio al ciudadano.
9. **CRITERIOS:**
 - Constitución Política de Colombia
 - Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
 - Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
 - Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
 - Acuerdo Distrital 529 de 2013 "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones".
 - Decreto 2232 de 1995 "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
 - Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
 - Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
 - Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
 - Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- Resolución 032 de 2016 "Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función"
- Guía para la autoevaluación – modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio
- Metodología Evaluación de servicio a la ciudadanía en entidades públicas distritales.
- Norma Técnica Colombiana - NTC 6047
- Procedimientos y manuales relacionados con el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente y Gestión Jurídica.
- Las demás normas pertinentes relacionadas con el objetivo de la auditoría.

10. METODOLOGÍA: De conformidad con la Guía de Auditoría para entidades públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se emplearon los procedimientos de consulta y revisión de evidencia remitida (digital) por parte del área.

Adicionalmente, se empleó la metodología PHV (Planear, Hacer, Verificar) de la siguiente manera:

- **Planear**

- Elaboración del Plan de Auditoría (individual).
- Definición del objetivo, alcance y tiempos de ejecución.
- Preparación de papeles de trabajo, revisión documental y procedimental sobre la unidad auditada, así como las actividades comunes con procesos adyacentes.

- **Hacer**

- Revisión documental de la caracterización, formatos, manuales y procedimientos asociados al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.
- Solicitud de información mediante Memorando inicial y correos al líder de proceso y auxiliar de Atención al Ciudadano.
- Recolección de soportes mediante herramienta digital (Drive) en carpetas compartidas por solicitud.
- Entrega del informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de la unidad auditable.

- **Verificar**

- Análisis de la información remitida (soportes) por la unidad auditable, en herramienta digital (Drive) y correos electrónicos, con el fin de validar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables en materia de atención al ciudadano.

11. SITUACIONES GENERALES:

11.1. DOCUMENTOS DEL PROCESO

- a. Revisados los documentos se evidencia la desactualización de los logos institucionales frente a lo establecido en el "Manual para el control de documentos Institucionales" con código EPLE-MN-002, versión 4 con fecha del 02-05-2018, teniendo en cuenta lo contemplado en el numeral 3.8.11 en los literales:

"3.8.11 Encabezado (obligatorio): TODOS los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión deben contener:

- i. Logotipo o emblema oficial de Canal Capital (lado superior izquierdo)".

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

g. Logotipo de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Lo anterior frente a los documentos:

- AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE.
- AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Como se observa a continuación:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE | CÓDIGO: AAUT-CR-001 |  |
| | | VERSIÓN: 7 | |
| | | FECHA DE VIGENCIA: 2006/2019 | |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | CODIGO: AAUT-PO-001 |  |
| | | VERSIÓN: 01 | |
| | | FECHA: 29/11/2019 | |
| | | RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA | |

Fuente: Documentos del proceso en la intranet (Julio 2020)

- Por otro lado, es importante que se adelante la revisión integral del marco normativo de los documentos AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA y AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA, con el fin de adelantar la inclusión de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, como por ejemplo:
 - Ley 1618 de 2013 *"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"*.
 - Decreto 847 de 2019 *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*.
 - Decreto Legislativo 491 de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*. Teniendo en cuenta que modifica los tiempos de respuesta con los cuales opera Capital en medio de la declaratoria de urgencia manifiesta en virtud del aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional.

Así como la eliminación de normatividad derogada como por ejemplo el Decreto 392 de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*.

b. Caracterización del Proceso Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente, Código: Aaut-Cr-001, Versión 7

- Frente a lo consignado en el documento se recomienda adelantar la revisión de la información relacionada en las entradas y salidas del proceso de manera que se contemplen los lineamientos establecidos en la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, versión 1, con fecha del

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

29/11/2019, así como actividades de autoevaluación que permitan mejorar el proceso con la implementación de estándares de excelencia en materia de servicio a la ciudadanía.

- Así mismo es importante que se adelante la revisión integral de los enlaces referidos en el numeral 11:

| 8. PARTICIPANTES DEL PROCESO | 10. RECURSOS | 11. ENLACES | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| * Secretaría General * Auxiliar de Atención a la Ciudadanía. * Coordinación Área de Programación - Tráfico * Áreas encargadas de la respuesta a las peticiones recibidas. | 10.1 Físicos Espacio designado para la atención al ciudadano. Equipos de cómputo, muebles, enseres y herramientas ópticas. | NORMOGRAMA (Legislación y normalizada) MATRIZ DE RIESGOS TABLERO DE MANDO POLÍTICA DE OPERACIÓN <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</td> <td>TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</td> </tr> </table> ACTIVOS DE INFORMACIÓN | LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL |
| LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL | | | |
| 10.2 Humanos * Secretario General. * Auxiliar de Atención a la Ciudadanía. * Coordinadora Área de Programación - Tráfico. * Áreas encargadas de la respuesta a las peticiones recibidas. | 10.3 Tecnológicos Sistemas de Información - SDGS, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. | | | |
| 10.4 Financieros Presupuesto | | | | |
| 9. TRÁMITES RELACIONADOS (En procesos misionales cuando aplique) GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS | | | | |

Fuente: Caracterización Proceso

De manera que estos sean funcionales y permitan el total acceso a la información del proceso, teniendo en cuenta que todos los mencionados tienen el siguiente error:



Fuente: Intranet – Enlaces Caracterización

c. Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, código: AAUT-PO-001, versión 1

- Capital cuenta con la definición de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, publicada en el botón de transparencia, en el enlace: <https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/politicas-lineamientos-manuales/AAUT-PO-001-POLITICA-DE-SERVICIO-A-LA-CIUDADANIA.pdf>; sin embargo, de cara a lo establecido en los Criterios Diferenciales - Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG, se debe efectuar la revisión de lo indicado en los lineamientos básicos definidos:

"Establecer en el Comité de Gestión y Desempeño, o quien haga sus veces, la política institucional, estrategia u objetivo de servicio a la ciudadanía y adoptarla mediante acto administrativo o el que haga sus veces, designando las dependencias responsables de su implementación". Pág. 3.

- Teniendo en cuenta lo descrito en la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, es importante que se adelantó la revisión de la mención de *trámites* en los numerales 6.1.1., 6.2.1., 6.2.2. y plan de acción, en el entendido que Capital no cuenta con trámites, sino con servicios y otros procedimientos administrativos – OPA's, de conformidad con lo publicado en la página de la guía de trámites y servicios y página del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, como se evidencia a continuación:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CANAL CAPITAL Comercialización de espacios publicitarios, producción de piezas y... SERVICIO Obtener espacios para la emisión de publicidad, realización de comerciales y... CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE EVENTOS Y ESPECTÁCULOS | CANAL CAPITAL Copias de material audiovisual OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA Obtener copias de programas y grabaciones producidos por Canal Capital para su uso en... CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE INFORMACIÓN Y MATERIAL | CANAL CAPITAL Servicio social SERVICIO Tiene como objetivo prestar un servicio de información inmediata a través de la emisi... CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE INFORMACIÓN Y MATERIAL |
| CANAL CAPITAL Permiso de retransmisión de señal de televisión SERVICIO Obtener autorización por escrito para retransmitir la señal de canal capital a los servicios de... CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE INFORMACIÓN Y MATERIAL | CANAL CAPITAL Visitas Académicas SERVICIO Canal Capital brinda atención en recorridos guiados por las áreas operativas a los... | |

Fuente: Guía trámites y servicios, 2020.



| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Información proporcionada por: CANAL CAPITAL http://www.canalcapital.gov.co/ | Copias de material audiovisual | |
| | <i>(También se conoce como: Copias de programas, Imágenes, Grabación de copias, Videos, Grabaciones, Archivo audiovisual, Tráfico)</i> | |
| | ¿Cuándo se puede realizar? | Cualquier fecha |
| | ¿A dónde ir? | Ver puntos de atención |
| | ¿Requiere pago? | Sí, Ver detalle en la sección "Para realizarlo necesita" |
| | ¿Es totalmente en línea? | No |
| Última actualización: 3-Febrero-2020 | | |

Fuente: SUIT, 2020.

- De igual manera, es importante que frente a lo definido en el literal b del numeral 6.2.3 sobre "...mecanismos de medición de satisfacción para la toma de decisiones de la entidad", se evalúe el establecimiento de estadísticas de medición de los tiempos de espera para los canales de atención dispuestos en Capital, así como la definición de mecanismos de comprobación de dichos tiempos (espera y respuesta), que permitan adelantar métricas de evaluación de la calidad del servicio, eficacia en el cumplimiento de respuesta a la ciudadanía y efectuar mejoras en la implementación de estándares de excelencia en materia de servicio al ciudadano.

Análisis respuesta área de Atención al Ciudadano: Teniendo en cuenta la reunión de validación de hallazgos realizada el 28/09/2020, **se mantiene** lo indicado y se recomienda de adelantar la evaluación de implementación de estadísticas de medición de los tiempos de espera para los canales de atención dispuestos en Capital. Lo anterior, teniendo en cuenta lo informado por el área de que presencialmente no se asignan turnos, el chat en versión gratuita no permite efectuar la medición y no se ha implementado en el canal telefónico; por lo que el área adelantará los ajustes a que haya lugar en materia de implementación de la política distrital de atención al ciudadano (asignación de recursos).

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- Revisado el plan de acción relacionado en anexo del numeral 7.1 de la política, se realiza el seguimiento a las actividades relacionadas, de manera que el área adelante la revisión de los resultados e implemente las mejoras a que haya lugar. Frente a esto se obtuvo como resultado:

| Objetivo | Actividad | Observaciones |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores. | Revisar y actualizar los trámites y servicios que tiene la entidad registrados en el SUIT y la GTS. | Se adelanta de manera constante la revisión de los trámites y servicios de la entidad registrados en el SUIT y Guía de Trámites y Servicios - GTS, en el marco de la articulación y cumplimiento del PAAC, cuenta con mesas de trabajo coordinadas con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. |
| | Diseñar y presentar acciones de mejora de los procesos y procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios. | Se adelanta la divulgación de piezas informativas con pautas de atención al ciudadano, canales de atención y aspectos para tener en cuenta para efectuar la atención de PQRS al interior de la entidad. |
| Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades. | Recibir y registrar todas las PQRS que interponga la ciudadanía en el SDQS con el fin de dar atención y/o traslado oportuno a sus requerimientos. | Se viene adelantando en el marco de la implementación de los parámetros establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, actualizado para la vigencia. |
| Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital. | Realizar ejercicios de caracterización de ciudadanos o usuarios con el fin de identificar las necesidades y expectativas particulares que tienen aquellos que interactúan constantemente con la entidad buscando mejorar de esta forma la eficiencia, efectividad y capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. | Se evidencia la publicación de la estrategia de caracterización de usuarios en el botón de transparencia de la página web del Canal, la cual no cuenta con el detalle de la vigencia de ejecución; sin embargo, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, se encuentra formulado el ejercicio para la presente vigencia con fecha de terminación a 31 de diciembre de 2020. |
| | Realizar difusión y actualización permanente de los mecanismos de atención al ciudadano que tiene la entidad. | Se han evidenciado piezas informativas que contienen información de los canales de atención dispuestos para Canal Capital, las cuales se encuentran publicadas en el enlace: https://www.canalcapital.gov.co/content/mecanismos-la-atencion-al-ciudadano , así mismo, en el marco de la emergencia sanitaria, se adelantó una pieza informativa publicada mediante un banner en la página web del Canal con los canales y horarios habilitados para la atención de PQRS. |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Objetivo | Actividad | Observaciones |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mejorar la cualificación de los servidores. | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas de servicio al ciudadano que contemplen el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores. | Se evidencia dentro del PLAN DE CAPACITACIÓN, código: AGTH-PL-002, versión 12, la inclusión de actividades en materia de atención de personas en condición de discapacidad, servicio a la ciudadanía, lenguaje claro, transparencia y acceso a la información pública y lenguaje de señas que permite mejorar la cualificación de los servidores. |
| Aumentar la oferta de servicios. | Identificar las necesidades de accesibilidad que tiene la entidad para la población en condición de discapacidad. | Desde el área se ha venido adelantando la mejora frente al acceso de la página web de personas con discapacidad visual, mediante la implementación de software Jaws y magic (Convertic). Sin embargo, en materia de accesibilidad a espacios físicos de la Oficina de Atención al Ciudadano no se han adelantado diagnósticos que permitan evidenciar debilidades y oportunidades de mejora que se puedan implementar en materia de atención. |
| | Adecuar la infraestructura para garantizar la accesibilidad de población en condición de discapacidad visual, auditiva y física. | No se han adelantado acciones que permitan evidenciar lo definido en la actividad. |
| Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones. | Elaborar los informes de PQRS cumpliendo con el Decreto 371 de 2010. | Se evidencia la publicación de los informes que se adelantan de manera mensual, así como del reporte de estos en la plataforma de la Veeduría Distrital, dentro de los tiempos establecidos. |
| | Elaborar los informes de satisfacción de los usuarios con base a la encuesta de satisfacción. | Se cuenta con la publicación del informe de satisfacción al ciudadano adelantado con la información recolectada en el enlace articulado en la página web de Canal Capital, frente a lo cual se recomienda adelantar implementación de métricas que permitan evaluar la efectividad de la atención prestada. |

Fuente: Elaboración propia OCI

Frente a lo anterior, se hace también necesario que se adelante la inclusión de los responsables del seguimiento de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, los cuales deben ser distintos a los responsables de las actividades propuestas.

d. Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: AAUT-MN-001, versión 8.

- El documento se encuentra debidamente publicado en la intranet y botón de transparencia de la página web en el enlace: <https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/politicas-lineamientos-manuales/AAUT-MN-001-MANUAL-DE-SERVICIO-A-LA-CIUDADANIA-30-04-20.pdf>; sin embargo, es importante adelantar las revisiones y ajustes frente a los siguientes aspectos que no se evidencian en este:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- Los lineamientos de atención que se estén aplicando o que apliquen en su defecto en situaciones contingencia (importante articular lo definido en el procedimiento (AAUT-FT-010), políticas de operación).
- No se evidencia dentro del manual en el numeral 4.4.1.1 discapacidad auditiva, la inclusión de la herramienta implementada (Centro de relevo).
- En el protocolo para la atención telefónica no se mencionan las líneas con las que cuenta el Canal ni su articulación con la línea 195.
- No se evidencia dentro de los parámetros de atención los programas implementados para población con discapacidad visual, teniendo en cuenta lo informado sobre la articulación de Jaws, Magic (Convertic) y señalización en Braille.
- Es importante que se analice la inclusión de los servicios y otros procedimientos administrativos, en enlace en donde se encuentran publicados u otros que permitan brindar más información sobre el portafolio de servicios que ofrece el Canal, teniendo en cuenta que este documento es la ruta de navegación en materia de atención al ciudadano.
- Articulación de la carta de trato digno y su ubicación, de manera que las partes interesadas puedan conocerla mediante la ruta definida en el manual.

Análisis respuesta área de Atención al Ciudadano: Teniendo en cuenta la reunión de validación de hallazgos realizada el 28/09/2020, se indicó por parte de la responsable, que la inclusión de los servicios no se considera viable en el Manual de Atención al Ciudadano pero que se podría adelantar la actualización del contenido del botón de transparencia (sección servicios) y mencionarlo en el Manual. Por lo anterior, **se mantiene** la observación con el fin de adelantar la revisión y actualización correspondiente del contenido del manual con la articulación del enlace de servicios.

e. Procedimiento Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 11.

- Para la evaluación del procedimiento se realizó en el marco de la información consignada en las matrices de gestión de PQRS discriminadas por mes, planillas de radicación de documentación de Capital, formato AAUT-FT-009 seguimiento y control de solicitudes de copias de material audiovisual y licencia de imágenes (diligenciado) y formato CÓDIGO: AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS (diligenciado); evidenciando lo siguiente:
 1. Los formatos remitidos AAUT-FT-008 y AAUT-FT-010 por el área de atención al ciudadano no corresponden a los que se encuentran publicados en la intranet (actualizados), dentro de los documentos del proceso. Lo anterior, teniendo en cuenta que se evidencian los logos de la administración anterior.
 2. Los campos determinados en el formato AAUT-FT-009 no son diligenciados en su totalidad, lo que impide adelantar un correcto seguimiento de la información consignada, teniendo en cuenta que no se puede relacionar la información registrada en este y las planillas de radicación de solicitudes de copia:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Capital | | SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y LICENCIA DE IMÁGENES | | | | | | | | |
|--------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------------|------|
| FECHA DE SOLICITUD | No RADICADO | NOMBRE PETICIONARIO | CONTACTO | TIPO DE SOLICITUD | MEDIO DE SOLICITUD | SOLICITUD | DISPONIBILIDAD | DURACIÓN DEL MATERIAL | APROBACIÓN DIRECCIÓN | COBI |
| 8/1/2020 | | Carlos Andrés Bello | | | | Buenas noches para solicitar copia del video del partido entre Tigres FC vs caterpillar semifinal del día 22 de | SI | 2:05:00 | SI | SI |
| 8/1/2020 | | Jennifer Ximena Ramirez | | | | Soy Jennifer Ramirez coordinadora de proyectos de la Academia Colombiana de Cine, el motivo de mi mensaje es | SI | 1:10:15 | SI | SI |
| 8/1/2020 | | Arnulfo Delgado Moreno | | | | Feliz 2020, cómo se puede obtener copia del programa de hoy 1 de enero del 2020 en la franja de 8 a 8:25 o 8:25 a | SI | 0:10:00 | SI | SI |
| 10/1/2020 | | Camilo Ramos | | | | Por intermedio de este correo les estoy solicitando una copia de la transmisión en diferido del partido de | SI | 2:12:00 | SI | SI |
| 14/1/2020 | | Jimmy Alexander Rodriguez Chacon | | | | Acatando las Órdenes a la Policía Judicial dentro del radicado de referencia impartida por la fiscalía 58 | SI | 0:02:34 | SI | NO |
| 20/1/2020 | | Maria Esperanza Gil | | | | De acuerdo a lo que hablamos telefónicamente, me permito solicitarles una copia del partido de | SI | 2:16:18:00 | SI | SI |
| 21/1/2020 | | William Mauricio Gomez | | | | Soy William Mauricio Gómez, compañero de Uds que estuve presentando | SI | 2:16:18:00 | SI | SI |

3. Realizar la revisión de la información consignada en el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS de manera periódica; lo anterior, debido a que al realizar la solicitud sobre los radicados 1590 y 1774 cuyo estado es **"Sin Respuesta"**, como se evidencia en la siguiente imagen:

| canal capital | | SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS | | | | | | | CÓDIGO: AAUT-FT-008 | MEJOR | |
|-------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|----------------------|----------------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--|
| FECHA DE REGISTRO | TIPO DE PETICIÓN | NOMBRE PETICIONARIO | ASUNTO | RADICADO INTERNO | FECHA PARA PROYECCIÓN DE | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA ENTREGA DE RESPUESTA | ESTADO DE PETICIÓN | VENCH | MEDIO DE RESPUESTA | |
| 01/06/2020 | Solicitud de copia/acceso a la información | Anna Margeli | Licencia de uso de artículo | 1590 | 07/06/2020 | 15/06/2020 | | Sin respuesta | | | |
| 24/06/2020 | Peticion de interés general | Diego Armando Parra Cristancho - ACTV | Cordial Saludo En el presente correo adjuntamos carta dirigida a la Gerencia del Canal Capital con el asunto: Solicitud de una reunión con la Gerencia del Canal Capital, con el fin de proponer estrategias para avanzar en la formalización laboral del personal del Canal Capital, entre ellas, el inicio del estudio de cargas laborales para definir la necesidad de personal en el corto, mediano y largo plazo. Lo anterior atendiendo el artículo 51 "Política de Trabajo Decente", del PDD recientemente aprobado en el Concejo de Bogotá y sancionado por la Alcaldía Mayor. Permanecemos al tanto de su respuesta atentamente, Junta Directiva ACTV, Diego Parra | 1774 | 06/07/2020 | 14/07/2020 | | Sin respuesta | | | |

El área informó *"...las respuestas dadas a estas peticiones y que se encuentran en el cuadro de control de PQRS en estado "Resueltas" una desde el 27 de julio y la otra desde el 24 de julio respectivamente"*. Por lo que se recomienda que se mantenga actualizada con la realidad del estado de seguimiento.

- Se identificaron diferencias entre las planillas de radicación y el formato de seguimiento, ya que las siguientes peticiones no se encontraron en la matriz de seguimiento, pero si en radicados (Recepción), por lo que se recomienda adelantar la verificación y actualización de dicho formato:

| Radicado | Fecha |
|----------|----------|
| 1164 | 13-03-20 |
| 1510 | 14-05-20 |
| 1532 | 15-05-20 |
| 1635 | 02-06-20 |

- De igual manera se evidencia que en el campo de radicación en SDQS, no se suministra información en el espacio destinado para tal fin; sin embargo, para el seguimiento reportado se indica que la respuesta se dio por la plataforma de "Bogotá te escucha":

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Fecha | Radicado interno | Peticionario | Observación |
|------------|------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18/05/2020 | 1541 | Junta Directiva CTPD | Se remite una nota de protesta, la cual en el formato de seguimiento de las PQRS que fue resuelta por SDQS; sin embargo, no se registra el radicado de dicha plataforma. |

Fuente: Elaboración propia OCI

4. Adicionalmente, sobre la ejecución de las actividades consignadas en el procedimiento, se requiere se adelanten las verificaciones sobre la actividad 3 "Registrar y clasificar PQRS", en cuanto a las excepciones consignadas, las cuales son referenciadas en el AAUT-MN-001 Manual de servicio a la Ciudadanía, en el punto 6.3. Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, debido a que sobre una muestra tomada de diez (10) peticiones que no cuentan con radicado en el SDQS, se evidenció que siete (7) de estas excepciones no son claramente identificadas en el mencionado Manual:

| Fecha | Radicado interno | Peticionario | Observación |
|------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29/04/2020 | 1423 | EMC School | Solicitud de permiso de audio del vídeo "Claves para entender las obras del maestro Fernando Botero". No se encuentra dentro de las excepciones mencionadas en el numeral 6.3. del AAUT-MN-001 |
| 13/05/2020 | 1499 | EMC Publishing | Es la misma solicitud del radicado 1423. |
| 14/05/2020 | 1525 | Juan David Domínguez - Orquesta Sinfónica Metropolitana de Bogotá | Se realiza solicitud de transmisión y publicidad del próximo estreno de la Orquesta Sinfónica Metropolitana de Bogotá. No se encuentra dentro de las excepciones mencionadas en el numeral 6.3. del AAUT-MN-001. |
| 15/05/2020 | 1535 | Oscar Vallarino Lancheros - DANE | Solicitud con asunto: Información Índice de Costos de la Educación Superior (ICES) I Semestre 2020. No se encuentra dentro de las excepciones mencionadas en el numeral 6.3. del AAUT-MN-001. |
| 18/05/2020 | 1539 | Magdalena Camacho - Unión Sindical de Trabajadoras de hogares de Bienestar | Carta al Presidente de la República, la cual fue remitida a la parte interesada vía correo electrónico. No se encuentra dentro de las excepciones mencionadas en el numeral 6.3. del AAUT-MN-001. |
| 01/06/2020 | 1590 | Anna Margeti | Solicitud de autorización de uso del artículo "Gobierno expide decreto de excarcelación por emergencia del COVID-19" publicado por Capital. No se encuentra dentro de las excepciones mencionadas en el numeral 6.3. del AAUT-MN-001. |
| 08/06/2020 | 1676 | Coordinadora Barrios Unidos | Denuncia por irregularidades en entregas de mercados, la cual fue trasladada a la parte interesada; sin embargo, no se encuentra dentro de las excepciones mencionadas en el numeral 6.3. del AAUT-MN-001. |

Fuente: Elaboración propia OCI

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Análisis respuesta área de Atención al Ciudadano: Teniendo en cuenta la reunión de validación de hallazgos realizada el 28/09/2020:

- Frente a los radicados mencionados, se indicó que el 1510 se relaciona en el cuadro de seguimiento de copias, los radicados 1164 y 1532 fueron trasladados y el 1635 fue una respuesta a un traslado por lo que no se relacionan en la matriz de seguimiento, así mismo se indica que el radicado 1541 se presentó un error de redacción.
- La información no se encuentra completa debido a que se adelantó la actualización de los campos en junio, por lo que a partir de dicho mes se viene adelantando el diligenciamiento completo.
- De las peticiones que no cuentan con radicado en el SDQS se mencionó que se tenía una confusión que fue resuelta con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre las peticiones de personas jurídicas, por lo que a partir del momento se radicaran para trámite en la plataforma correspondiente.
- La matriz de seguimiento fue actualizada para los radicados 1590 y 1774, debido a que la respuesta fue entregada posterior a la entrega de información a la Oficina de Control Interno.

Por lo anterior, se adelanta la revisión de los soportes entregados, **se mantiene** la observación con el fin de que se adelanten los ajustes correspondientes en materia de radicación y diligenciamiento de formatos.

5. Frente a lo indicado en la actividad 8 "Consolidar informes de requerimientos a las entidades y áreas competentes", se evidenció una notable mejora sobre los tiempos de entrega de los informes mensuales de PQRS en la plataforma destinada por la Veeduría Distrital, así como el cumplimiento de la publicación de estos en el botón de transparencia de la página web de Canal Capital.

| Mes del Informe | Fecha Publicación Red Quejas - Veeduría | Fecha de publicación según Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital | Estado |
|-----------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| Enero | 17-feb-20 | 18-feb-20 | Aprobado |
| Febrero | 13-mar-20 | 20-mar-20 | Aprobado |
| Marzo | 14-abr-20 | 21-abr-20 | Aprobado |
| Abril | 14-may-20 | 21-may-20 | Aprobado |
| Mayo | 10-jun-20 | 19-jun-20 | Aprobado |
| Junio | 7-jul-20 | 21-jul-20 | Sin revisar |

Fuente: Elaboración propia OCI

6. Se han evidenciado las mejoras sobre la ejecución de las actividades determinadas, frente a lo mencionado en el numeral 12 "Enviar un correo electrónico a Dirección Operativa para la aprobación de la entrega de la copia y si se realiza o no el cobro de la misma", lo que obedece al resultado obtenido de la revisión de 17 solicitudes de copia que se registran aprobadas en el formato AAUT-FT-009 y que en su totalidad se evidenció el cumplimiento de lo establecido (correos de aprobación).
7. Frente a la actividad 14 "Notificar al ciudadano sobre la disponibilidad del material", se adelantó la verificación sobre cinco (5) peticiones que recibieron negativa frente a la

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

disponibilidad del material requerido, evidenciando la mejora en la comunicación de la justificación al ciudadano.

8. Por último, frente a los puntos de control establecidos, es importante que se complementen con la descripción de las desviaciones o diferencias durante su ejecución y las evidencias que permitan tener trazabilidad de lo indicado; teniendo en cuenta los parámetros de evaluación de controles definidos por el área de Planeación en el marco de la gestión del riesgo en la entidad, como se evidencia en la siguiente tabla.

| EVALUACIÓN DE DISEÑO DEL CONTROL | | |
|-------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Criterio | Aspecto a evaluar | |
| Responsable | P1 | ¿Existe un responsable asignado a la ejecución del control? |
| | P2 | ¿El responsable tiene la autoridad y adecuada segregación de funciones en la ejecución del control? |
| Periodicidad | P3 | ¿La oportunidad en que se ejecuta el control ayuda a prevenir la mitigación del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna? |
| Propósito | P4 | ¿Las actividades que se desarrollan en el control realmente buscan por si sola prevenir o detectar las causas que pueden dar origen al riesgo, Ej.: verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.? |
| Control | P5 | ¿La fuente de información que se utiliza en el desarrollo del control es información confiable que permita mitigar el riesgo? |
| Observaciones, desviaciones o diferencias | P6 | ¿Las observaciones, desviaciones o diferencias identificadas como resultados de la ejecución del control son investigadas y resueltas de manera oportuna? |
| Evidencias | P7 | ¿Se deja evidencia o rastro de la ejecución del control que permita a cualquier tercero con la evidencia llegar a la misma conclusión? |

Fuente: EPLE-MN-003 Manual Metodológico para la Administración del Riesgo, Planeación.

11.2. INDICADORES Y RIESGOS SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE

- a. El área cuenta con un indicador de cumplimiento, cuyo objetivo es "Cumplir con los tiempos establecidos por la Ley para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.", para el cual revisados los insumos y resultados entregados al área de Planeación, se observó que:
 - La fórmula debe ser ajustada en el entendido que si en el numerador se tienen en cuenta las peticiones que cierran en el mes, el denominador no puede contemplar únicamente las recibidas en el mismo periodo de tiempo, debido a que ocasiona errores de medición como el observado en el reportado para febrero:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Definición / Objetivo | Fórmula | Numerador | Denominador | Meta 2020 | Cargo del responsable del reporte | 2020 | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|-------|------|-------|
| | | | | | | Indicador | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
| Cumplir con los tiempos establecidos por la Ley para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. | $(\text{Número de solicitudes atendidas oportunamente durante el mes} / \text{Número de solicitudes recibidas durante el mes}) * 100\%$ | Número de solicitudes atendidas oportunamente durante el mes | Número de solicitudes recibidas durante el mes | 100% | Auxiliar de Atención al Ciudadano. | Resultado | 67,44% | 108,70% | 45,24% | 54% | 33% | 95% |
| | | | | | Auxiliar de Atención al Ciudadano. | Número de solicitudes atendidas oportunamente durante el mes | 29 | 50 | 38 | 38 | 34 | 61 |
| | | | | | Auxiliar de Atención al Ciudadano. | Número de solicitudes recibidas durante el mes | 43 | 46 | 84 | 71 | 102 | 64 |

Fuente: Reporte indicadores 1 semestre 2020.

De igual manera, no se evidencia que las peticiones que no son atendidas en el mes sean consideradas en el siguiente (acumulativo) lo que conlleva a errores de medición y por ende, el registro de un bajo cumplimiento como se puede observar en lo reportado para mayo.

Por lo anterior, se recomienda analizar si la fórmula del indicador podría contemplar (Número de solicitudes atendidas oportunamente durante el mes/ Número de solicitudes pendientes por respuesta durante el mes).

- La medición del mes de abril cuenta con un error en el denominador, teniendo en cuenta que se cuenta una petición duplicada, por lo que el resultado del indicador tendría un cambio en su medición, pasando de 53,52% a 54,59% de cumplimiento.
- En el marco de la implementación de los estándares de excelencia en materia de atención al ciudadano, se recomienda incluir un indicador de cumplimiento de la política de servicio a la ciudadanía con el que se pueda adelantar un seguimiento de manera integral a su implementación, teniendo en cuenta el plan de acción definido y así mismo, poder identificar acciones de mejoramiento del proceso, resultado de lo obtenido en la medición.

b. Frente a los riesgos del proceso, se evidenció que se viene adelantando la actualización de estos con el acompañamiento del área de Planeación y las recomendaciones entregadas en materia de identificación de controles y actividades de control se consignaron en el informe de "Seguimiento a la Política de Administración de riesgos y Mapa de Riesgos con corte a 30 de junio de 2020".

11.3. CUMPLIMIENTO DECRETO 371-2010, ARTÍCULO 3

a. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Con el fin de verificar la adecuada atención a los ciudadanos se verificó lo dispuesto en el artículo No.8 y artículo No.13 del Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", evidenciando que se han mantenido las mejoras frente a las prácticas de formación permanente en materia de servicio al ciudadano, adelantando desde el área de Recursos Humanos:

- ✓ Inscripción de la Auxiliar de Atención al Ciudadano en el Curso Servicio al Ciudadano, Universidad La Gran Colombia.
- ✓ Inscripción de la persona de Atención al Ciudadano en el Seminario de Atención al Ciudadano.
- ✓ Inclusión de temas como: ¿Qué es el SDQS?, Tipo de Peticiones, Tiempo de respuesta de las peticiones, Sanciones por no responder a las peticiones, ¿Qué hace el defensor al ciudadano?, ¿Cuándo interviene el defensor al ciudadano? y Atención y Defensor del Ciudadano, en las jornadas de inducción y reinducción adelantadas por Capital.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

De igual manera, se adelantó la validación de las respuestas entregadas a los ciudadanos de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales establecidos a la luz de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", así como del Decreto Legislativo 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", observando que:

- De las 409 PQRS registradas durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2020, se tomó una muestra de (41) peticiones, observando que se han venido adelantado mejoras frente a la calidad de la respuesta entregada a los ciudadanos y que de dicha muestra se evidenciaron cinco (5) que eran competencia del Canal y que presentaron respuestas no satisfactorias o incompletas frente a lo requerido, que pueden tenerse en cuenta para continuar con la implementación de mejoras en la contestación, como se presenta a continuación:

| Serie de la Petición | No. Radicado SDQS | Fecha Petición | Petición | Respuesta | Análisis OCI |
|-------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 108432020 | 22/01/2020 | Solicitud de divulgación de contenido, banda Litio Colombia | Se indica que no se están grabando noticieros ni contenido a la espera de los nuevos lineamientos. | No satisfactoria y/o incompleta, es importante que se informe al peticionario la razón del cambio en los nuevos lineamientos. |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 284892020 | 19/02/2020 | Solicitud de difusión de un lanzamiento musical. | Respuesta entregada indicando que no se cuenta con el espacio que adelante el cubrimiento, en espera de la nueva parrilla. | No satisfactoria y/o incompleta, es importante que se informe al peticionario la razón del cambio de los nuevos lineamientos. No se le indican razones de la nueva administración que dé mayor claridad al rechazo del cubrimiento. |
| CONSULTA | 365582020 | 27/02/2020 | Solicitud de información sobre continuidad del programa "Despierta Bogotá" | Respuesta con la justificación de cambios de programación y por ende, parrilla teniendo en cuenta la financiación y planificación anual del Canal. | No satisfactoria y/o incompleta, faltó claridad en la respuesta al ciudadano, se podía indicar de manera clara que se encontraba suspendido por las razones mencionadas en la justificación. |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

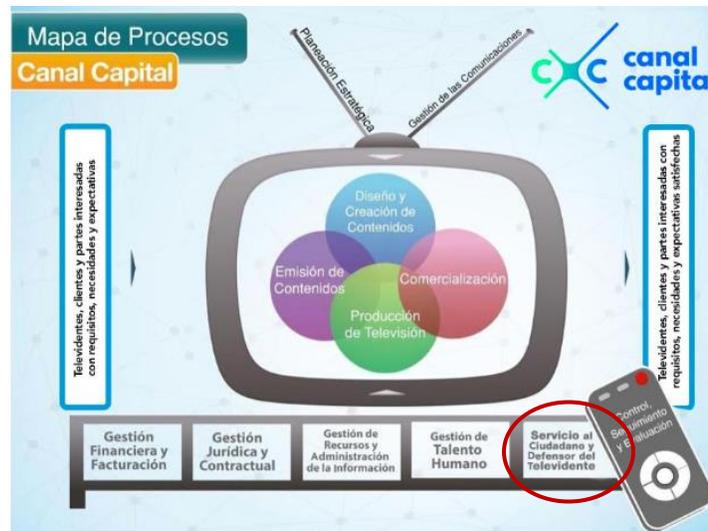
| Serie de la Petición | No. Radicado SDQS | Fecha Petición | Petición | Respuesta | Análisis OCI |
|----------------------------------------|-------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 630862020 | 31/03/2020 | Solicitud de cubrimiento de denuncia por irregularidad de la empresa Promigas. | Se responde indicando que el proyecto informativo del Canal se encuentra centrado en la pandemia del COVID-19 por lo que no es posible adelantar este tipo de cubrimiento. | No satisfactoria y/o incompleta, faltó claridad frente al alcance del sistema informativo del Canal (Bogotá Región). |
| SUGERENCIA | 1139682020 | 22/05/2020 | Solicitud de corrección de lenguaje del programa Lolalá | Se responde con la aclaración de que los contenidos son producidos por productoras externas y que se tendrá en cuenta para próximos programas. | No satisfactoria y/o incompleta, no se indica si el Canal efectúa alguna revisión del material, previo a la emisión. |

Fuente: Elaboración propia OCI

De la misma manera, se evidenció que las peticiones fueron respondidas dentro de los plazos establecidos en la normatividad citada previamente, de conformidad con el resultado arrojado de la aplicación de los filtros indicados en el numeral 8 de la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas.

b. El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Se da continuidad al reconocimiento del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente como parte de los procesos de apoyo de Canal Capital, como se evidencia en el Mapa de Procesos de la entidad, el cual se encuentra publicado en el botón de transparencia de la página web del Canal e Intranet:



Fuente: Intranet Canal Capital

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Además, es importante que se adelante la revisión y actualización de la Resolución No.032 de 2016 "Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función" en la que se efectúa el reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano; sin embargo, a la fecha no se han observado actividades de socialización de dicha figura a la totalidad de servidores y contratistas de la entidad.

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", así como del Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.". Se verifican las funciones determinadas así:

| Función | Avances |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. | En cumplimiento a lo definido en la normatividad vigente, se remitió el informe por parte del Defensor del Ciudadano mediante oficio 888 del 31 de julio de 2020 , en el que se presenta el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"; sin embargo, es importante tener en cuenta que este fue derogado por el Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones". Lo anterior con el fin de que se adelanten las actualizaciones correspondientes. |
| 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. | De lo relacionado en el informe se evidencia que se viene implementando: <ul style="list-style-type: none"> • La entidad se encuentra en proceso de caracterización de usuarios a través de la recolección de información de mecanismos como: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Buzón de sugerencias 3. Canal Telefónico 4. Correo Electrónico 5. Chat en línea (virtual) 6. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS |
| 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. | De lo relacionado en el informe se evidencia que se viene implementando: <ul style="list-style-type: none"> • La entidad se encuentra en proceso de caracterización de usuarios a través de la recolección de información de mecanismos como: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Buzón de sugerencias 3. Canal Telefónico 4. Correo Electrónico 5. Chat en línea (virtual) 6. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS |
| 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de los servicios prestados por la entidad en el SUIT. • Implementación de herramientas de seguimiento de las peticiones registradas. • Capacitaciones al interior de la entidad con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores en materia de servicio. |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Proyección del informe de satisfacción de usuarios de manera semestral, publicado y socializado al interior de la entidad y en la página web de Capital. • Se han adelantado modificaciones a la página web con el fin de implementar software como Jaws y Magic (Convertic) para personas con discapacidad visual. • Se adelantó la creación del botón de centro de relevo para personas con discapacidad auditiva y el botón de denuncias por posibles actos de corrupción. <p>Frente a lo definido en el numeral 2 de las funciones descritas, el área informó que no se han adelantado recomendaciones al Representante Legal de la entidad que faciliten la interacción entre la ciudadanía y la entidad en el marco de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, determinadas en el artículo 14 del Dec. 847 de 2019.</p> |
| <p>6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.</p> | <p>Por último, frente a lo definido en el Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.</p> |
| <p>7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.</p> | <p>Se indicó por parte de la Subdirección Financiera que "Respecto al fortalecimiento del servicio de atención a la ciudadanía, no existe un rubro presupuestal que indique los recursos programados y destinados a este servicio"; por lo que es importante que se adelanten las mejoras pertinentes frente a la definición de los recursos en materia presupuestal.</p> <p>Por último, se recomienda al área adelantar las revisiones correspondientes que permitan adelantar el seguimiento de las funciones en el comité correspondiente.</p> |

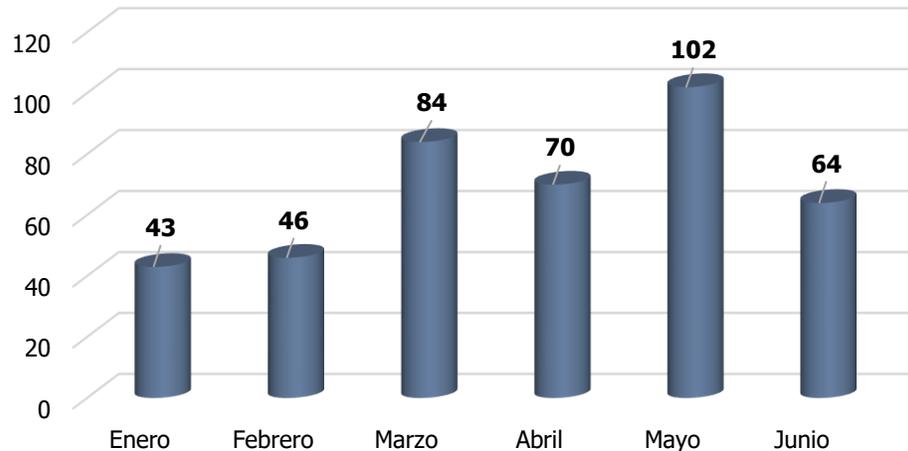
Fuente: Elaboración propia OCI

- c. El registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.**

Con el fin de evaluar el cumplimiento del numeral, se adelantó la verificación de las PQRS registradas en Canal Capital, suministradas por el SDQS y sobre las cuales se aplicaron los filtros de la "Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas", al igual que se realizó la comparación de registros mensuales con los informes publicados por la Oficina de Atención al Ciudadano en el botón de transparencia, obteniendo los siguientes resultados:

1. Total, de peticiones mensuales registradas en la entidad

Gráfica 1 Peticiones recibidas

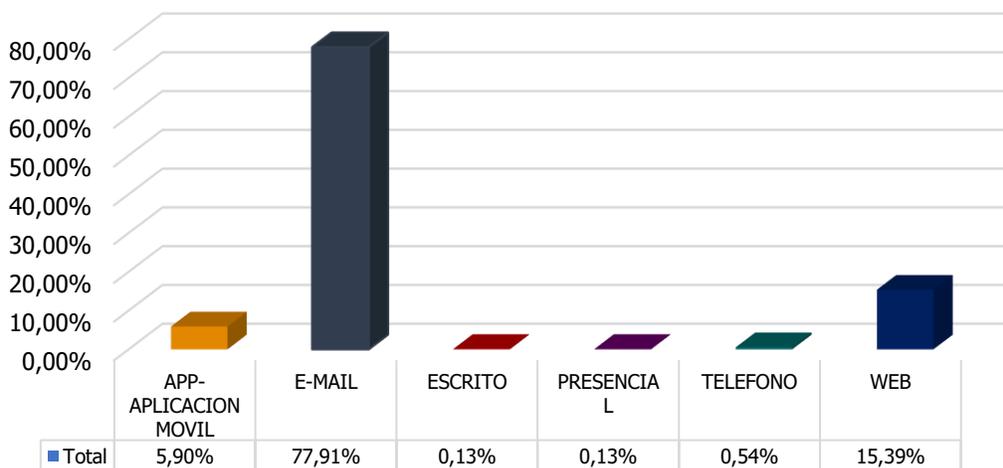


Fuente: Elaboración propia OCI

Para el primer semestre de la vigencia, Canal Capital recibió un total de 409 peticiones, siendo mayo (24,94%) y marzo (20,54%) los meses con mayor representación y enero con el 10,51% registró el menor porcentaje de ingreso.

2. Canales de interacción

Gráfica 2 Canales de interacción

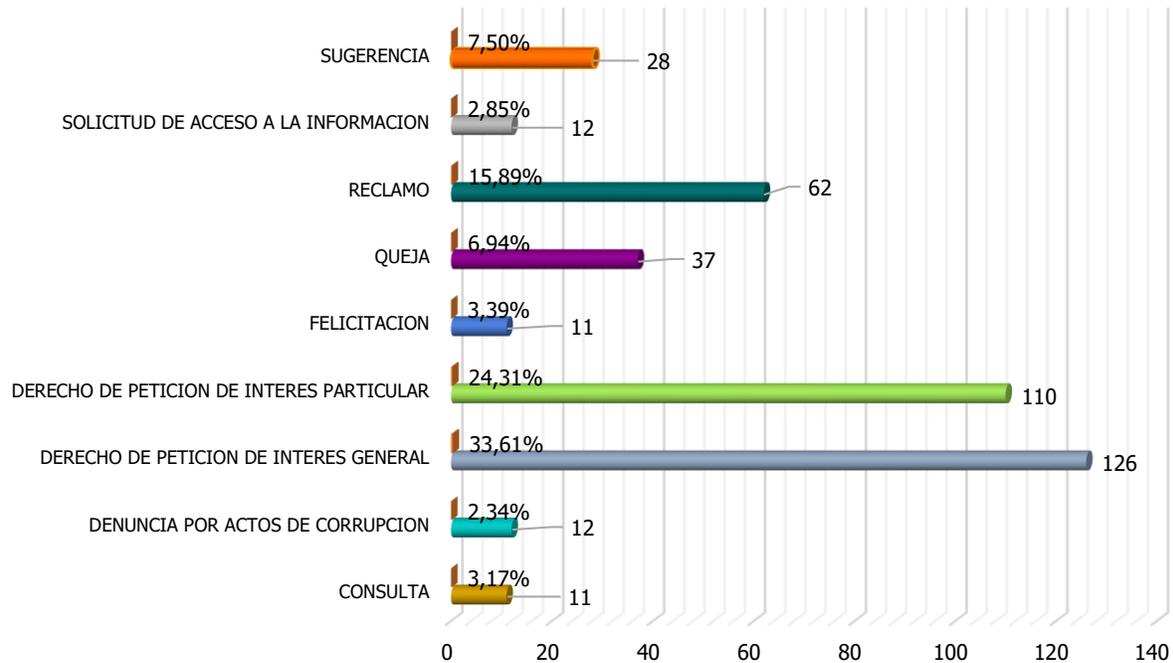


Fuente: Elaboración propia OCI

Para el periodo comprendido entre enero y junio de 2020, el canal de interacción más utilizado para registro de PQRS fue el e-mail con un registro de 324 peticiones, lo que representa el 77,91% del total registrado, seguido de canales web y aplicación móvil con 51 y 21 peticiones ingresadas respectivamente.

3. Tipologías o modalidades

Gráfica 3 Tipologías de peticiones recibidas

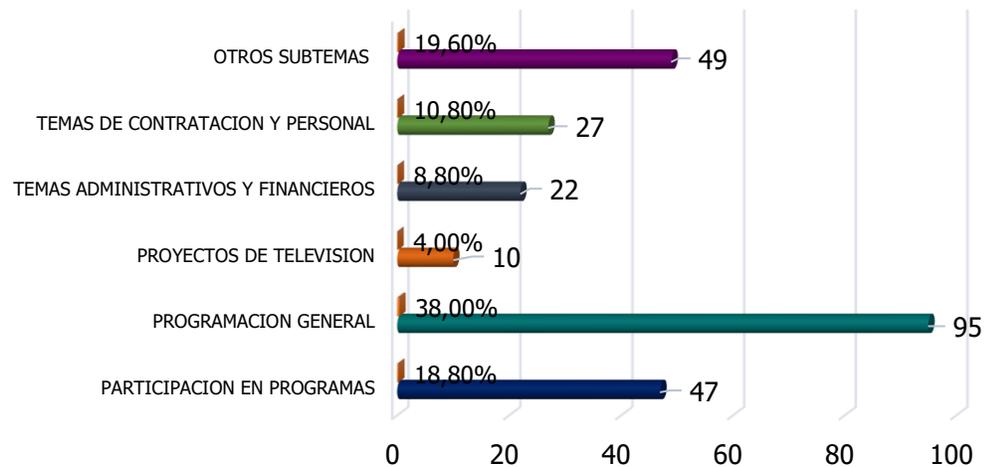


Fuente: Elaboración propia OCI

Las peticiones registradas durante el primer semestre de la vigencia 2020 se clasificaron en nueve (9) tipologías o modalidades, de las cuales se observa que son las peticiones de Derecho de petición de interés general (126) y particular (110) las que obtuvieron mayor número de registro, representadas por el 33,61% y 24,31% respectivamente; así como las como consulta y felicitación registraron menor cantidad de ingresos con 3,17% de representación, como se observa en la gráfica 3.

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Gráfica 4 subtemas más reiterados



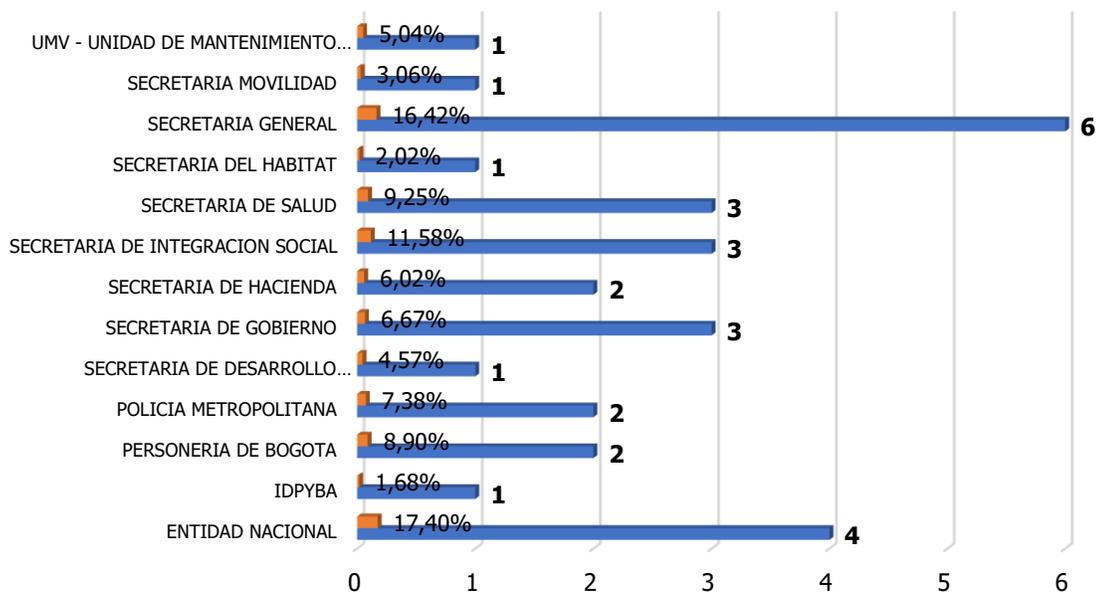
Fuente: Elaboración propia OCI

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Teniendo en cuenta que se consideran las peticiones con un estado de “Respuesta definitiva”, de conformidad con la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas - Cumplimiento al Decreto 371 de 2010; de las peticiones ingresadas a Canal Capital durante el primer semestre de la presente vigencia, se registró que los subtemas más reiterados fue sobre programación general (38,00%), seguidos de otros subtemas (19,60%) y participación en programas (47) representado por el 18,80% del total registrado.

5. Total trasladadas por no competencia

Gráfica 5 Traslados por no competencia



Fuente: Elaboración propia OCI

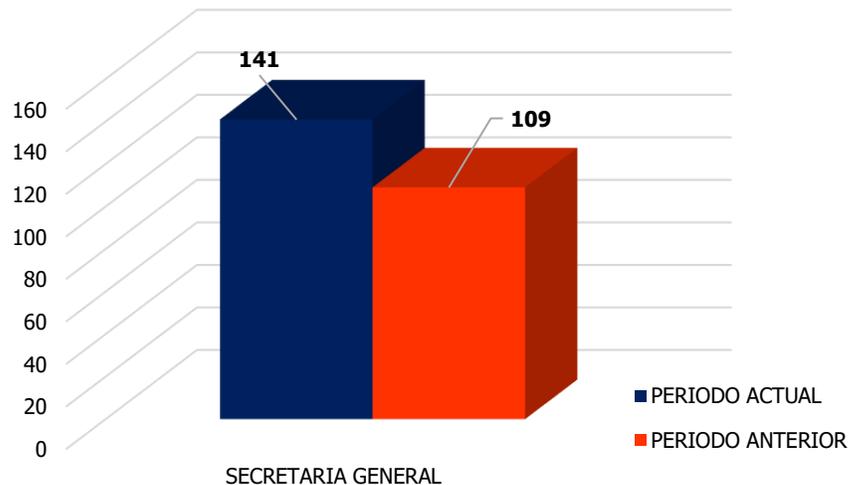
Para el periodo de evaluación se evidenció que el mayor número de peticiones trasladadas se realizó a la Secretaría General con seis (6) peticiones, representando el 16,42%, seguido de traslado a entidades nacionales con cuatro (4) peticiones (17,40%), como se evidencia en la gráfica 5.

6. Subtema Veedurías Ciudadanas

Para el periodo de seguimiento no se presentó el registro de peticiones con el subtema mencionado, de conformidad con los filtros aplicados e información entregada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

7. Peticiones cerradas en el periodo

Gráfica 6 Peticiones cerradas

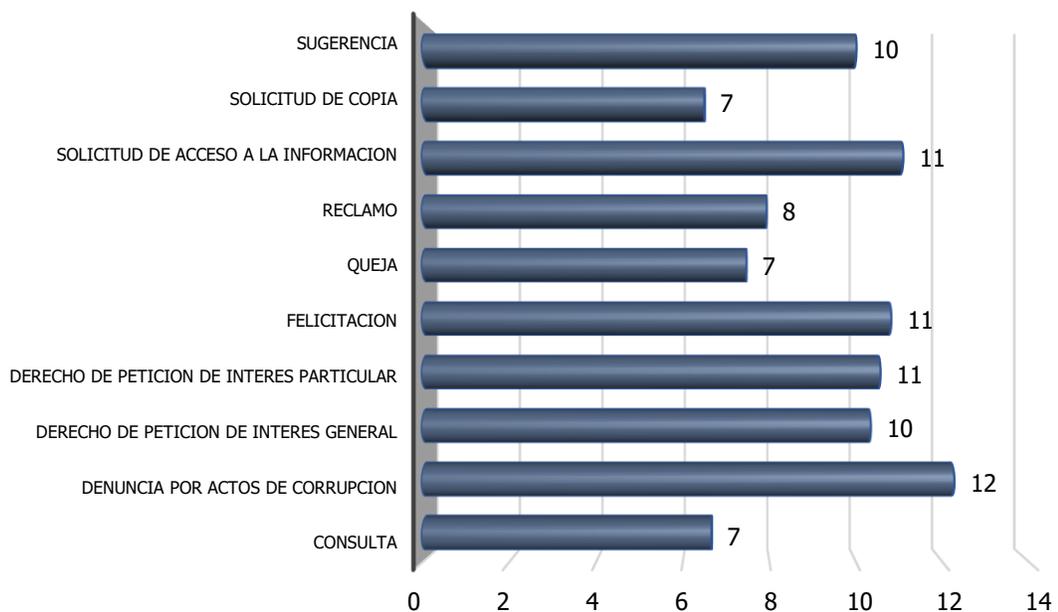


Fuente: Elaboración propia OCI

En el entendido que Canal Capital estableció a la Secretaría General como la única dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que ingresan, durante el periodo de evaluación se observó que se adelantó el cierre de 109 peticiones por respuesta definitiva de periodos anteriores (registro mensual del SDQS), como se reporta en la gráfica 6.

8. Tipo promedio de respuesta por tipología

Gráfica 7 Tiempo promedio de respuesta



Fuente: Elaboración propia OCI

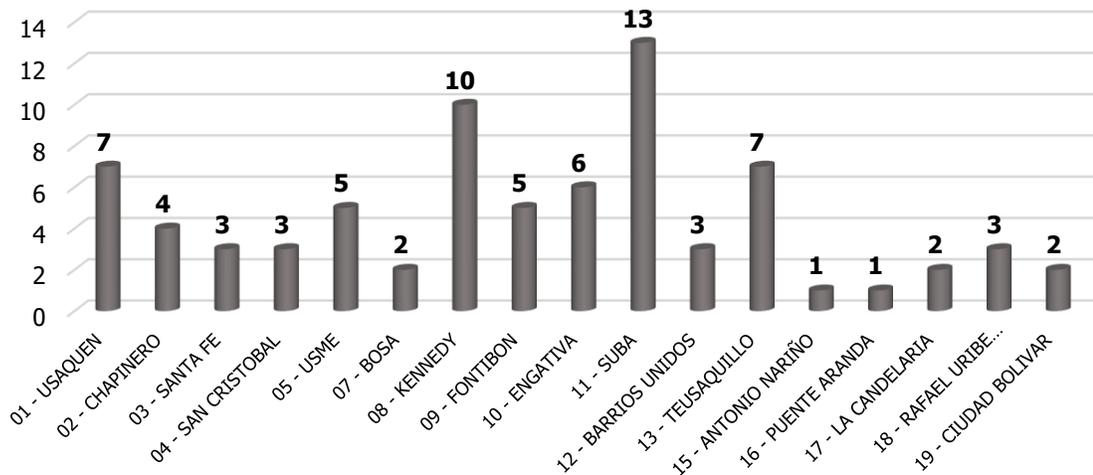
| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Como se observa en la gráfica 7, para las peticiones registradas ante Canal Capital durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2020 se remitieron las respuestas correspondientes dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015, así como del Decreto Legislativo 491 de 2020 con la cual se ampliaron los tiempos de respuesta en el marco de la emergencia sanitaria.

9. Participación por localidad de los requerimientos registrados

Revisadas las peticiones registradas en Canal Capital, tan solo el 19% reportó la localidad de los hechos, las cuales se distribuyen en 17 localidades, como se puede observar en la gráfica 8 y el 81% restante no realizó el reporte, lo cual se representa en 332 peticiones.

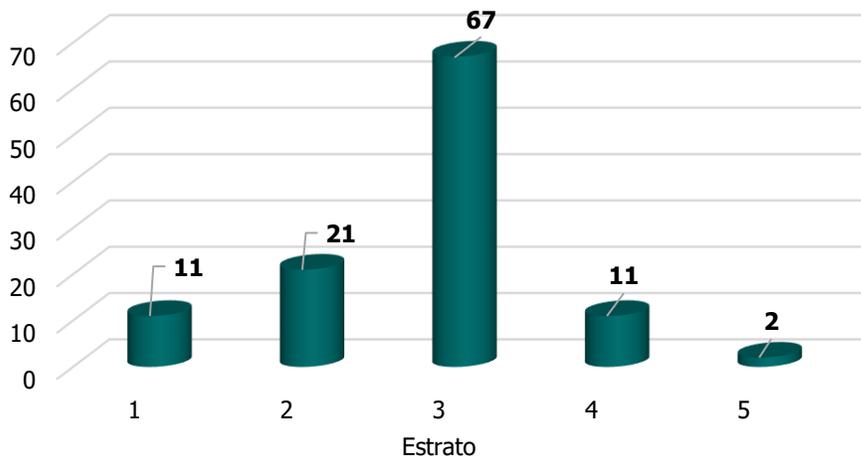
Gráfica 8 Participación por localidad



Fuente: Elaboración propia OCI

10. Participación por estrato y tipo de requirente

Gráfica 9 Participación por estrato



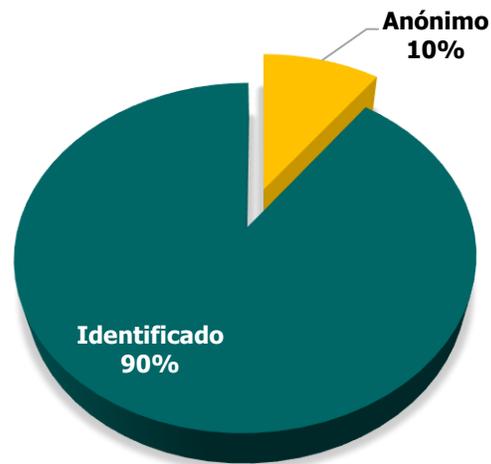
Fuente: Elaboración propia OCI

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Teniendo en cuenta que no todos los peticionarios suministran la información correspondiente al estrato socioeconómico al momento del registro de las peticiones (297), con los datos aportados se logró evidenciar que la participación más alta es de la ciudadanía pertenece al estrato 3 (60%), seguido del estrato 2 con 21 peticiones representado por el 19% respectivamente.

11. Calidad del requirente

Gráfica 10 Calidad del requirente



Fuente: Elaboración propia OCI

Para el periodo de evaluación se registró que 42 peticiones fueron ingresadas de manera anónima, lo que se representa en el 10% del total reportado para Canal Capital.

- d. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en el desarrollo de dichos procesos.**

Los mecanismos de interacción definidos entre el encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la entidad, para darle solución a los requerimientos de los ciudadanos se mantienen distribuidos en los canales: correo electrónico, teléfono y solicitudes verbales.

Así mismo, Canal Capital definió una Política de Servicio a la Ciudadanía en la que se tratan lineamientos de atención a la ciudadanía e inclusión de las diferentes actividades de fortalecimiento de atención, en materia de implementación de estándares de excelencia de servicio.

Por último, Canal Capital hace uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, el cual permite implementar usuarios para gestión y seguimiento de las PQRS que son asignadas a las siguientes áreas:

"En el SDQS hay dos administradores funcional: Sonia Carolina Rodríguez Reyes – Auxiliar de Atención al Ciudadano y Catalina Moncada Cano – Secretaria General".

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Dando cumplimiento a lo determinado en el Artículo 17 del Decreto 847 de 2019 sobre "Administradores funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Cada entidad distrital deberá designar dos (2) administradores funcionales, responsables de generar y transferir conocimiento en el uso y manejo del sistema al interior de la entidad, los cuales deberán solucionar los requerimientos funcionales relacionados con el mismo".

Análisis respuesta área de Atención al Ciudadano: Teniendo en cuenta la reunión de validación de hallazgos realizada el 28/09/2020, se modifica el análisis del numeral y **se retira** el punto de la observación. Adicionalmente, se complementa con la recomendación de analizar la implementación de un mayor número de usuarios funcionales en la entidad.

e. 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.

Canal Capital dispone de una Oficina para la Atención a la Ciudadanía, la cual a la fecha se cuenta inhabilitada en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional; sin embargo, se evidencian las siguientes características y ubicación:

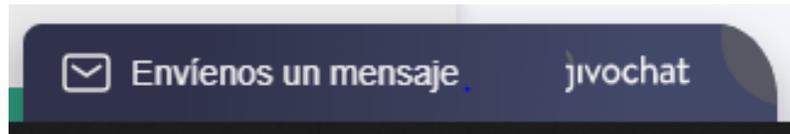


- Dirección: Av. El Dorado No. 66 - 63, piso 5
- Horario de atención: lunes a viernes: 8:00am - 5.30pm
- Teléfono: 4578300 Ext. 5011
- Correo: ccapital@canalcapital.gov.co
- Chat ubicado en la página web del Canal

De igual manera, dispone de canales de atención como son:

- Chat ubicado en la página web del Canal

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |



- Sistema Bogotá Te Escucha, enlace ubicado en la página web del Canal



f. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

En atención al reporte semestral de los indicadores de proceso, se observa que se ha gestionado el **67,38%** del total de peticiones registradas en Canal Capital, teniendo en cuenta lo reportado de manera mensual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. De las **409** peticiones gestionadas como resultado de la evaluación de calidad y oportunidad adelantada, cinco (5) peticiones obtuvieron una respuesta incompleta o no satisfactoria, como se menciona en el **literal a del numeral 11.3** del presente informe. Este aspecto es un proceso de mejora continua que se adelanta por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano mediante la implementación de estrategias de seguimiento y acompañamiento por parte de las áreas involucradas en la respuesta.

g. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Se evidenció la participación de la Auxiliar de Atención al Ciudadano en las siguientes jornadas:

| Fecha | Evento |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 de marzo de 2020 | Capacitación Funcional - Bogotá te Escucha. |
| 1 de abril de 2020 | Circular 023 Invitación "Taller sobre orientaciones y directrices de las políticas de Racionalización de Trámites y Participación Ciudadana". |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Fecha | Evento |
|--------------------|-----------------------------------------------|
| 22 de mayo de 2020 | Nodo intersectorial formación y capacitación. |

11.4. OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para este ítem se adelantó la implementación de un cuestionario que permitiera evidenciar la aplicación de diferentes aspectos en materia de atención al ciudadano como la NTC 6047 y aspectos de excelencia en materia de atención al ciudadano identificadas por la Veeduría Distrital, obteniendo como resultado:

| No. | Pregunta | Si | No | Justificación | Observaciones OCI |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | ¿La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con señalización en Braille? | | x | Si bien se ha solicitado al área encargada la elaboración de los avisos del canal en este sistema, por el tema de la pandemia se tuvo que aplazar. | La Oficina de atención al Ciudadano viene adelantando la solicitud de señalización en braille, por lo que se recomienda al área de Servicios Administrativos que adelanten las acciones correspondientes que permitan mejorar la accesibilidad de la información a las personas en condición de discapacidad, así como atender los lineamientos descritos en el literal D "Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión" del numeral 2 del artículo 9 de la Ley 1346 de 2009 "Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006". |
| 2 | ¿La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con señalización con apoyos gráficos? | x | | La entidad como tal cuenta con señalización con apoyos gráficos. | La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con la cinta de identificación del área; sin embargo, es importante fortalecer con la publicación y visualización de horarios de atención, requisitos para acceso a los servicios prestados por el Canal tanto en las carteleras digitales (implementadas y en funcionamiento) como en piezas visuales dentro del módulo de atención que le permita a la ciudadanía que asiste de manera presencial conocer la información socializada en los canales digitales dispuestos. |
| 3 | ¿La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con formatos de fácil lectura y comprensión para cualquier ciudadano? | x | | La oficina de atención al ciudadano cuenta con el formato del Buzón de sugerencias, la encuesta de satisfacción al ciudadano. | Si bien la Oficina de atención al ciudadano ha venido implementando mejoras en el establecimiento de documentos en lenguaje claro, es importante que se fortalezcan los documentos con los que se cuenta de manera que sea de fácil lectura para las personas en condición de discapacidad visual, es decir documentación impresa en braille que contenga información de los servicios prestados por el Canal. |



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 6

FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

| No. | Pregunta | Si | No | Justificación | Observaciones OCI |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | ¿La entidad cuenta con baño accesible para todos los ciudadanos en el área de Atención al Ciudadano? en caso de ser afirmativa, ¿se han adelantado evaluaciones que permitan evidenciar el cumplimiento de la norma técnica? | | x | No se han adelantado acciones al respecto teniendo en cuenta que Capital no cuenta con espacios de infraestructura que permitan la aplicación de la norma en este sentido. | Teniendo en cuenta que Canal Capital no ha adelantado las evaluaciones en el marco del cumplimiento de la norma, se recomienda documentar el diagnóstico que le permita establecer acciones de mejora frente a las disposiciones de la NTC 6047, así como de lo descrito en el numeral 6 "Asegurar que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas con discapacidad" del artículo 14 de la Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad". |
| 5 | ¿La entidad cuenta con sistemas, metodologías, herramientas o estadísticas de medición del tiempo de espera en sus canales telefónico, presencial y virtual? | x | | Capital cuenta con la encuesta de satisfacción que permite medir entre otras cosas si el ciudadano fue atendido oportunamente o no. Se realiza un informe semestral con estas mediciones. | Canal Capital cuenta con la implementación de la encuesta de satisfacción del cliente en la que se recopila la percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada. Sin embargo, se recomienda adelantar la definición de mecanismos, herramientas u otros que reflejen una medición estadística de los tiempos de espera (atención y respuesta) en cada canal de atención con el que cuenta Capital, con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía. |
| 6 | ¿La entidad cuenta con línea gratuita de atención a la ciudadanía? | | x | Capital cuenta con una línea única y extensión para atención al ciudadano. | Es importante que el área adelante la revisión de la pertinencia de la implementación de la línea gratuita con el fin de ampliar los canales de comunicación a la ciudadanía, teniendo en cuenta que esta permite adelantar la implementación de línea virtual. |
| 7 | ¿La entidad se articula con la línea 195 prevista para información de trámites y servicios? De ser afirmativa, ¿se encuentra visibilizada o divulgada en la página web? | x | | Si bien está articulada la información de trámites y servicios con la línea 195 está no se encuentra visible en la página web. | Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se indica que el Canal se encuentra articulado con la línea 195 con el fin de ampliar los canales de atención e información de trámites y servicios; sin embargo, es importante que se adelante la inclusión de la información en la página web del Canal, así como de divulgación al interior de la entidad y a la ciudadanía en general. |



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 6

FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

| No. | Pregunta | Si | No | Justificación | Observaciones OCI |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | ¿La entidad cuenta con mecanismos que faciliten la prestación de servicios a personas en condición de discapacidad (ciegas, sordas, mudas)? | x | | Se cuenta con los software Jaws y magic que permiten que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de un computador en igualdad de condiciones, de igual manera se encuentra en la página la herramienta del centro de relevo la cual permite establecer comunicaciones con personas en condición de discapacidad auditiva. Se está trabajando juntamente con el área digital para mejorar la accesibilidad de la página web a personas en condición de discapacidad. De igual manera se estableció en el Manual de Servicio a la Ciudadana los protocolos de atención específicos por tipo de discapacidad, el cuál fue socializado a través de correo electrónico. | La entidad ha venido articulando diferentes herramientas y mecanismos que facilitan la prestación de servicios a personas en condición de discapacidad visual como Jaws y magic (Convertic). Estos deben articularse a los demás documentos con el fin de conocer las mejoras en materia de atención a la ciudadanía. |
| 9 | ¿La entidad adelanta divulgaciones de su política de tratamiento de datos personales? | x | | Además de que la política de tratamiento de datos personales se encuentra publicada en la página web y en la intranet del Canal ésta se divulga a los ciudadanos cada vez que acceden a algún formulario desde la página web. | La Política de tratamiento de datos personales de Canal Capital se encuentra publicada en el botón de transparencia, aprobada durante la vigencia 2018; se recomienda adelantar socialización al interior de la entidad con el fin de que los colaboradores de Capital tengan conocimiento de esta. |
| 10 | ¿La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con la política de tratamiento de datos personales visible? | | x | | Se recomienda adelantar la publicación y/o divulgación de la política de tratamiento de datos personales en la Oficina de Atención al Ciudadano con la finalidad de que la ciudadanía que asiste de manera presencial a las instalaciones del Canal pueda conocerla. |
| 11 | ¿La entidad ha adelantado jornadas de capacitación al personal de aseo y vigilancia frente a competencias de atención a la ciudadanía? | | x | Por parte de la oficina de Atención al Ciudadano no se han realizado capacitaciones teniendo en cuenta que el personal de estas áreas es contratado a través de terceros. | A pesar de que el servicio de aseo y vigilancia es tercerizado, es importante que se adelanten capacitaciones con las generalidades de atención al ciudadano, en el entendido de que el personal se encuentra de manera constante en las instalaciones del Canal y tienen contacto con la Ciudadanía en diferentes momentos. |
| 12 | ¿La entidad ha adelantado monitoreo y/o evaluación frente al comportamiento y actitud en atención presencial del personal de Atención al Ciudadano? | | x | Teniendo en cuenta el tema de salubridad a nivel mundial actualmente Capital no presta servicio presencial. | Capital no ha adelantado evaluación frente al comportamiento y actitud en atención presencial del personal de la Oficina de Atención al Ciudadano que permita identificar debilidades e implementar mejoras en materia de atención al ciudadano; es importante que se adelanten ejercicios que permitan establecer mejoras en la prestación del servicio. |



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 6

FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

| No. | Pregunta | Si | No | Justificación | Observaciones OCI |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | ¿La entidad cuenta con herramientas para facilitar el acceso a la información de personas con discapacidad visual? | x | | Se cuenta con los software Jaws y magic que permiten que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de un computador en igualdad de condiciones, de igual manera se encuentra en la página la herramienta del centro de relevo la cual permite establecer comunicaciones con personas en condición de discapacidad auditiva. Se está trabajando juntamente con el área digital para mejorar la accesibilidad de la página web a personas en condición de discapacidad. | Se evidencia la implementación del software mencionado para personas que tienen discapacidad visual. Es importante que sigan adelantando diagnósticos sobre las herramientas existentes que permitan adelantar mejoras en materia de atención al ciudadano. |
| 14 | ¿La entidad ha adelantado campañas y/o divulgaciones sobre sus quehaceres y servicios prestados al interior del Canal? | x | | | Desde el área de Comunicaciones se han adelantado divulgaciones frente al quehacer institucional, así como de los servicios prestados por el Canal y demás actividades realizadas en el marco de la misionalidad, mediante boletines internos, comunicados y piezas de contenidos (agéndate). |
| 15 | ¿Se adelantaron jornadas de capacitación en materia de servicio al ciudadano y buenas prácticas en el servicio durante el primer semestre de la vigencia? | x | | Se realizó una capacitación al área Operativa y se han divulgado piezas informativas a través del boletín de comunicaciones internas. | Se evidencia la citación a jornadas de capacitación en materia de atención al ciudadano, así como de piezas remitidas en los boletines internos en materia de atención al Ciudadano. |
| 16 | ¿Se ha adelantado el análisis del consolidado de peticiones presentadas por la ciudadanía sobre la prestación de servicios con el fin de identificar problemáticas que deban ser resueltas por la entidad? | | x | Se ha realizado análisis con el fin de establecer preguntas frecuentes más no como lo que se menciona. | No se evidencia la ejecución de lo determinado en el artículo 54 de la Ley 190 de 2015 "Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública" Lo anterior, mencionado adicionalmente en el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 "Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| No. | Pregunta | Si | No | Justificación | Observaciones OCI |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad". |
| 17 | ¿Qué estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía se han diseñado e implementado? | | | Se actualizó y publicó en la página web el 16 de abril la carta de trato digno. Además se actualizó y publicó el 30 de abril en la página web la información de los mecanismos de atención con el fin de que los ciudadanos conozcan lo que pueden realizar en cada uno de estos. | Frente a lo anterior, es importante que se realice la divulgación de esta en un sitio visible en el punto de atención al ciudadano, así como constante divulgación por boletines internos para conocimiento de los funcionarios y colaboradores. |
| 18 | ¿Se ha efectuado la promoción de la utilización de los diferentes canales dispuestos para servicio a la ciudadanía? | X | | Se actualizó el banner en la página web sobre los canales de atención al ciudadano. | Se adelantan actualizaciones a los banner dispuestos en la página web de Canal Capital, con los canales de atención dispuestos para atención al ciudadano. |
| 19 | ¿Qué actividades se han adelantado en la entidad que permitan mantener los diferentes canales de atención a la ciudadanía en medio de la emergencia sanitaria? | | | Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria desde marzo del presente año solo se está prestando servicio a la ciudadanía a través de los canales virtuales. Esto se informó a través de un banner publicado en la página web. | Teniendo en cuenta que el área ha venido adelantando la divulgación de los canales disponibles en la página web, se recomienda que las piezas adelantadas se divulguen en la mayor cantidad de canales disponibles como redes sociales. |

Fuente: Elaboración propia OCI

Igualmente, se extendió el alcance de verificación a las actividades adelantadas en el marco del formato de autoevaluación - atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía generado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. / Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. De lo anterior, se evidenció que: Si bien el corte del informe fue definido a 30 de junio de 2020, se extiende con el fin de verificar el documento de diagnóstico diligenciado en el mes de julio por el área, frente a este se evidencia que no se establecieron acciones para todas las actividades con respuesta negativa; por lo que es importante adelantar la revisión integral de los resultados, teniendo en cuenta que la actividad se encuentra formulada en el PAAC y se pueden establecer acciones de mejora, por ejemplo frente a:

- Si bien no se cuenta con una estrategia de atención de trámites y servicios, Canal Capital si cuenta con servicios identificados que podrían incluirse en una estrategia de atención; para ello, se recomienda adelantar el análisis con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre la viabilidad, con lo que se implementarían mejoras en materia de servicio.
- Adelantar evaluaciones periódicas a las competencias de servicio a la ciudadanía, lo anterior en el marco de lo indicado en el numeral 12 de otras disposiciones en materia de atención al ciudadano, lo cual se articula desde el área de Recursos Humanos.
- Fortalecimiento y actualización de los conocimientos a los servidores encargados de la atención al ciudadano en materia de servicio, lo cual se articula desde el área de Recursos Humanos.
- Frente al servicio de baño accesible a todos los ciudadanos, así como estudios técnicos de factibilidad para identificar las necesidades de la ciudadanía para la estructuración del canal de atención al ciudadano, es posible generar acciones encaminadas al diagnóstico de accesibilidad

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

a espacios físicos en el marco de la NTC 6947 e identificación de acciones que permitan dentro de las posibilidades de Canal Capital adelantar mejoras en dichos aspectos.

- Frente al sistema de asignación de turnos, así como de registro de medición de tiempos de atención y tiempos de espera es importante adelantar el diagnóstico y/o identificación de lineamientos de implementación que permitan fortalecer la atención al ciudadano; sumado a lo mencionado en el **literal c del numeral 11.1.** del presente informe, con el fin de identificar e implementar mejoras en los tiempos con base en los resultados obtenidos de dicha operación.
- Formular acciones que permitan darle continuidad a la ejecución de mejoras del canal virtual para atención de población con discapacidades, fortaleciendo lo hasta ahora adelantado, en el marco de la implementación de estándares de excelencia en materia de servicio a la ciudadanía.

12. OBSERVACIONES:

| N° | OBSERVACIONES |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.1 | <p>DESCRIPCIÓN: Situaciones generales encontradas en los documentos pertenecientes al proceso de Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Desactualización de logos institucionales en los documentos AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE y AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, así como el uso de formatos desactualizados como formatos AAUT-FT-008 y AAUT-FT-010. b. Desactualización del marco normativo de los documentos AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA y AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA. c. Revisión de funcionalidad de los enlaces relacionados, ya que estos no remiten a la información consignada. d. Revisión de lineamientos, servicios ofrecidos por el Canal, excepciones de radicación y aspectos en materia de atención al ciudadano del AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. e. Falta de revisión de la información consignada en los formatos AAUT-FT-008 y AAUT-FT-009 evidenciando vacíos y desactualización de la información consignada en estos, así como incoherencias entre la información sujeta a seguimiento y las planillas de radicación. f. Oportunidad de fortalecimiento de los puntos de control identificados en el procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA, atendiendo los criterios de la gestión del riesgo adelantada en acompañamiento de Planeación. <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones" ➢ Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| N° | OBSERVACIONES |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA. ➤ AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. ➤ AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. ➤ AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE. |
| 11.2 | <p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en la formulación de los indicadores del proceso, así como falta de inclusión de un indicador de cumplimiento que permita determinar el cumplimiento de la Política Institucional de servicio a la Ciudadanía.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. ➤ Matriz de seguimiento Plan de Acción Institucional. |
| 11.3.b | <p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en la implementación del Decreto 371 de 2010, frente a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Presentación del informe del Defensor del Televidente, así como del cumplimiento y seguimiento a las funciones, establecidas en el Decreto 847 de 2019. b. Remisión de recomendaciones que faciliten la interacción entre la ciudadanía y la entidad en el marco de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, determinadas en el artículo 14 del Dec. 847 de 2019. <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones". ➤ Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". ➤ Oficio 888 del 31 de julio de 2020 "Informe del Defensor del Televidente 2019-2020, Capital". |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| N° | OBSERVACIONES |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.4 | <p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en la identificación e implementación de acciones de mejora en materia de atención al ciudadano, en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, definido en la Ley 1346 de 2009 "Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad". b. Oportunidad de fortalecimiento en la publicación y visualización de horarios de atención, requisitos para acceso a los servicios prestados por el Canal. c. Falta de identificación de acciones frente a las disposiciones de disposiciones de la NTC 6047 y la Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad". d. No se evidencia la definición de mecanismos, herramientas u otros que reflejen una medición estadística de los tiempos de espera (atención y respuesta) en cada canal de atención con el que cuenta Capital. e. Publicación y/o divulgación de la política de tratamiento de datos personales en la Oficina de Atención al Ciudadano. f. No se evidencian capacitaciones con las generalidades de atención al ciudadano al personal de aseo y vigilancia en el entendido de que el personal se encuentra de manera constante en las instalaciones del Canal. g. Falta de evaluación frente al comportamiento y actitud en atención presencial del personal de la Oficina de Atención al Ciudadano. h. Falta de presentación de informes trimestrales a la Alta Gerencia en lo referente a 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones" ➤ Oficio 888 del 31 de julio de 2020 "Informe del Defensor del Televidente 2019-2020, Capital" |
| 4 | TOTAL |

13. CONCLUSIÓN: Se dio cumplimiento al objetivo planteado para la auditoría en relación con la verificación de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y de la normatividad vigente aplicable al proceso de atención al ciudadano, resaltando los siguientes elementos:

13.1 Se han implementado mejoras frente a las buenas prácticas en el desarrollo de las actividades diarias de la Oficina de atención al Ciudadano mediante la implementación de herramientas de seguimiento a las PQRS y copias de material audiovisual, así como de la constante actualización de los documentos del proceso.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- 13.2** Reducción en los tiempos de presentación de los informes mensuales en la plataforma de la Veeduría Distrital, así como el botón de transparencia de Canal Capital.
- 13.3** Mejoras en las respuestas entregadas a los ciudadanos en el marco de entrega de copias e información relacionada con la misionalidad de la entidad.
- 13.4** Definición de la Política de Servicio al Ciudadano con plan de acción que permite medir la implementación de esta.
- 13.5** Implementación de mejoras en lo referente al acceso a la información por población con condición de discapacidad auditiva y visual en la página web de Canal Capital.

De igual manera, se evidenciaron debilidades en el ejercicio de auditoría que son susceptibles de mejora por parte del proceso:

- 13.6** Desactualización y vacíos de información en los formatos AAUT-FT-008 y AAUT-FT-009 en cuanto al seguimiento de radicación de PQRS y copias de material audiovisual.
- 13.7** Desactualización de logos en los documentos como caracterización del proceso y formato de seguimiento de PQRS y política de servicio al ciudadano.
- 13.8** Presentación y aprobación de la política de servicio a la ciudadanía en el Comité de Gestión y Desempeño en el marco de las funciones establecidas en la Resolución 040 de 2018, así como de los criterios de diferenciales Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y articular con la publicación y socialización del documento a las partes interesadas.
- 13.9** Debilidades en el marco normativo de los diferentes documentos del Canal al citar normatividad derogada y falta de inclusión de la legislación vigente aplicable al proceso.
- 13.10** Debilidades en el reporte de indicadores del proceso y falta de inclusión de indicador de cumplimiento frente a lo establecido en la política de servicio a la ciudadanía.
- 13.11** Falta de establecimiento de acciones de mejora frente a las debilidades identificadas en el formato de autoevaluación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio en el marco de la política distrital de servicio a la ciudadanía.
- 13.12** Falta de identificación de mejoras en el marco de otras disposiciones en materia de atención al ciudadano como la aplicación de la NTC 6047, acciones en el marco de los estándares de excelencia en materia de atención al ciudadano e implementación de directrices determinadas en el Decreto 847 de 2019.

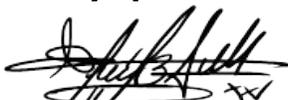
14.RECOMENDACIONES:

- 14.1** Adelantar la actualización de normatividad, enlaces y logos de los documentos faltantes asociados al proceso, teniendo en cuenta la accesibilidad y lineamientos definidos en el “Manual para el control de documentos Institucionales”.
- 14.2** Adelantar la revisión de los conceptos determinados, responsables de implementación y pertinencia del establecimiento de estadísticas de medición de los tiempos de espera para los canales de atención dispuestos en Capital (espera y respuesta) de la Política de Servicio a la Ciudadanía, así como su actualización y socialización al Comité de Gestión y Desempeño con posterior divulgación y apropiación al interior de la entidad.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- 14.3** Realizar la revisión y actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: AAUT-MN-001 frente a la inclusión de lineamientos de atención en situaciones de contingencia, herramientas para atención de población en condición de discapacidad, exclusiones de radicación en el SDQS, articulación de servicios prestados por la entidad y carta de trato digno.
- 14.4** Hacer uso de los formatos actualizados en la intranet, teniendo en cuenta el manejo que debe darse a la documentación incluida en el SIG con el fin de que estos sean de fácil consulta al contar con la información diligenciada de manera adecuada.
- 14.5** Fortalecer los controles establecidos en el procedimiento Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001 teniendo en cuenta los parámetros de evaluación definidos en las herramientas de gestión del riesgo diseñadas para la entidad.
- 14.6** Revisar los indicadores determinados para medición del cumplimiento de las actividades del área de manera que reflejen adecuadamente la ejecución de estas e identificación de mejoras del proceso, así como la pertinencia de inclusión de un indicador para seguimiento integral a la Política de Servicio a la Ciudadanía.
- 14.7** Continuar con la implementación de mejoras con los responsables de dar respuesta a las PQRS registradas en el Canal, frente a calidad y oportunidad de lo entregado a la ciudadanía.
- 14.8** Adelantar la revisión de la pertinencia en la implementación de usuarios funcionales en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para cada área de Canal Capital de manera que se pueda tener un mejor control y manejo de respuesta de las peticiones ciudadanas registradas.
- 14.9** Revisar y actualizar la Resolución Interna No.032 de 2016 “Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función” en la que se efectúa el reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, de manera que se modifiquen las funciones en el marco de los Decretos Distritales 847 de 2019 y 197 de 2014.
- 14.10** Realizar el diagnóstico de la implementación de la norma NTC 6047 en lo referente a la accesibilidad de espacios físicos y otros aspectos de excelencia en materia de atención al ciudadano.
- 14.11** Adelantar la revisión de las acciones de mejora derivadas de la implementación de la autoevaluación - atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía generado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. / Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en lo que respecta a la inclusión de una estrategia de servicios, evaluaciones periódicas a las competencias de servicio a la ciudadanía, actualización del conocimiento de los servidores encargados de la atención al ciudadano y mejoras de los canales virtuales.

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Jizeth Hael González Ramírez – Profesional Oficina de Control Interno, Cto.096-2020.
Auditores: Jizeth Hael González Ramírez – Profesional Oficina de Control Interno, Cto.096-2020.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Usted cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir del recibo del presente informe para formular el Plan de Mejoramiento resultado de las cuatro (4) observaciones encontradas en la auditoría, empleando para ello el formato CCSE-FT-001 Administración de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, remitirlo a Control Interno para su validación, aprobación e incorporación de las acciones en la Matriz de Seguimiento del Plan de Mejoramiento.