

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

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

1. **TÍTULO DE LA AUDITORÍA:** Auditoría al Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.
2. **FECHA DE LA AUDITORÍA:** 1 de junio hasta el 15 de septiembre de 2019.
3. **PERIODO EVALUADO:** 01 de enero hasta 31 de agosto de 2019.
4. **PROCESO AUDITADO:** Atención al Ciudadano.
5. **LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR:** Miguel Fernando Vega Rodríguez - Secretario 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."
8. **ALCANCE:** Verificar que el proceso de servicio a la ciudadanía y defensor del televidente, sin incluir las actividades relacionadas con el 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, de conformidad con la normatividad vigente desde 01 de enero hasta el 30 de junio de 2019.
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".

| | | | |
|---|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |   |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- 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 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"
- Resolución 032 de 2016 "Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función"
- 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 DAFP, se emplearon los siguientes procedimientos de auditoría: Consulta, Observación, Inspección y Revisión de evidencia física.

Adicionalmente, se empleó la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)

- **Planear:**
 - Elaboración del Plan de auditoría.
 - Definición de los objetivos, el alcance y los tiempos de ejecución.
 - Preparación de papeles de trabajo, investigación documental y procedimental sobre el proceso auditado y actividades comunes con procesos adyacentes.
- **Hacer:**
 - Verificación documental de la caracterización, formatos, manuales y procedimientos asociados al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.
 - Solicitud de información mediante memorandos al líder del proceso de Atención al Ciudadano.
 - Recolección y verificación de las evidencias documentales remitidas.
 - Verificación en campo mediante visita realizada el 13 de septiembre de 2019 en la oficina de Atención al Ciudadano.
 - Entrega del Informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de los procesos auditados.
- **Verificar:**
 - Análisis de la información remitida por los procesos auditados, respuesta de visita en campo, soportes y verificación del cumplimiento de conformidad con lo establecido en los procedimientos, requisitos legales y demás normas aplicables definidas para la auditoría.

| | | | |
|---|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

11. SITUACIONES GENERALES:

DOCUMENTOS DEL PROCESO

11.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE, CÓDIGO: AAUT-CR-001, VERSIÓN 7.

11.1.1. La Caracterización del Proceso Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente, código: AAUT-CR-001, fue actualizada a la versión 7 efectuando los cambios de normatividad en el marco de la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como se presenta en la siguiente imagen:

| | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|---|---|---------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE | CÓDIGO: AAUT-CR-001 |  | | |
| | | VERSIÓN: 7 | | | |
| | | FECHA DE VIGENCIA: 29/08/2019 | | | |
| 1. MACROPROCESO | APOYO | 1.1 Proceso | SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE | 2. LIDER PROCESO | SECRETARÍA GENERAL |
| 3. OBJETIVO DEL PROCESO | Atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades. | | | | |
| 4. ALCANCE DEL PROCESO | Inicia con el recibo de los requerimientos de los ciudadanos por los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta respectiva. | | | | |
| 12. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: | | | 13. REQUISITOS DE NORMA | | |
| Revisar los puntos de control de los procedimientos asociados. | | | ISO14001 | Numeral 4.3.1, Numeral 4.4.6, Numeral 4.5.1, Numeral 4.5.3 | |
| | | | OHSAS18001 | Numeral 4.3.1, Numeral 4.4.1, Numeral 4.4.3.2, Numeral 4.4.6, Numeral 4.5.1, Numeral 4.5.3.2 | |
| | | | ISO27001 | Numeral 5.2.2, Numeral 7.1, Numeral 8.1, Numeral 8.2, Numeral 8.3 | |
| | | | MIPG Decreto 891 de 2018 "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones" | 1ª Dimensión: Talento Humano. - Política Gestión estratégica del talento Humano - Ruta del servicio (al servicio de los ciudadanos). 2ª Dimensión: Dirección/Planeación. - Política de Planeación Institucional - Plan de acción institucional, PAAC. 3ª Dimensión: Gestión con Valores para Resultados. - Rolación Estado - Ciudadano (política de racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, servicios al ciudadano). 4ª Dimensión: Información y Comunicación. - Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. 5ª Dimensión: Control Interno. - Primera línea de defensa. | |

Fuente: Caracterización del proceso, Intranet Canal Capital

11.2. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA, CÓDIGO: AAUT-PD-001, VERSION 9.

11.2.1. De conformidad con la política de operación mencionada en el procedimiento (Consideraciones):

"Para los casos que autorice la Gerencia o la Dirección Operativa, pueden entregarse algunas copias de material sin realizar el trámite de pago. Cuando se otorgan archivos de imagen a otros canales, productoras o medios de comunicación se adjunta una carta con las condiciones de uso de imagen, sin efectuar cobro (la contraprestación es el crédito para Canal Capital)."

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a la verificación de una muestra aleatoria de la base de datos que se lleva por parte de la auxiliar de atención al ciudadano y que es compartida con el área de Programación, en la cual se hace seguimiento a la entrega de material, evidenciando que no se encuentra ningún mecanismo, a través del cual se justifique y autorice la entrega del material sin efectuar el cobro correspondiente, entre los que se encuentran:

| | | | |
|--|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Tabla 1. Solicitudes de copia sin cobro

| Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha | Observación |
|--------------------------|---------------------|------------|---|
| Sin Radicado | Carlos Grosso | 2019-02-07 | Periodista Canal Capital |
| Sin Radicado | Andrea Castillo | 2019-02-13 | Se menciona "Soy Andrea Castillo hago parte del equipo del Teatro Mayor... y quería molestarte con un favor personal. Anoche el caricaturista que ganó es muy cercano a mí familia y quisiera poder darle como obsequio la transmisión o el fragmento donde fue llamado y dio sus palabras..." |
| 936 | Andrea Castillo | 2019-04-01 | No se evidencia convenio o acuerdo de colaboración para entrega sin cobro. |

Fuente: Base de datos solicitud de copia, vigencia 2019

De conformidad con lo informado por la auxiliar de atención al ciudadano:

"No tienen costo las solicitudes de copia realizadas en el marco de los convenios ni los periodistas y se define por la Dirección Operativa".

En atención a lo anterior, se efectuó:

- a. Entrega del material de la petición verbal del periodista Carlos Grosso del 02-07-2019:

29/7/2019 Correo de Bogotá es TIC - solicitud de imágenes para Reel


Carolina Rodriguez <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>

solicitud de imágenes para Reel
1 mensaje

Carolina Rodriguez <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co> 7 de febrero de 2019, 17:39
 Para: Lina Astrid Fernandez Diaz <lina.fernandez@canalcapital.gov.co>, Edward Fernando Aldana Herrera <edward.aldana@canalcapital.gov.co>, Silvana Russi Salazar <silvana.russi@canalcapital.gov.co>

Buenas tardes

Cordial saludo, de manera atenta solicito su colaboración con la búsqueda de las imágenes del 17 al 24 de diciembre de los directos de las novenas de aguinaldos previos a las oraciones y presentación de artistas, que se realizaron en la ciudad.

Lo anterior teniendo en cuenta solicitud verbal del periodista Carlos Grosso.

Quedo atenta a sus comentarios.

Fuente: Información remitida Atención al Ciudadano

- b. Entrega del material de la petición remitida el 13-02-2019, en la cual se menciona:

"Soy Andrea Castillo hago parte del equipo del Teatro Mayor... y quería molestarte con un favor personal.

| | | | |
|---|-----------------------------|--|--|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Anoche el caricaturista que ganó es muy cercano a mí familia y quisiera poder darle como obsequio la transmisión o el fragmento donde fue llamado y dio sus palabras. No sé qué tan complicado o demorado sea... y quisiera saber si es posible contra con ello. Los CPB2019 fueron el pasado jueves 07 de febrero de 7:00 pm a 8:20 pm."

- c. La solicitud radicada el 01-04-2019 fue atendida con la entrega del material requerido; para lo cual se verificaron los convenios y acuerdos vigentes a la fecha, sin observar obligación relacionada con la entrega del material sin cobro:


Carolina Rodríguez <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>

Transmisión Cimarrón 2018
1 mensaje

Mercadeo Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo <mercadeo@teatromayor.org> 1 de abril de 2019, 16:01
Para: carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co

Muy buenas tardes Carolina,
Espero que estés bien.

Te puedo molestar?
Quisiera saber si es posible tener la transmisión del evento de Cimarrón del año pasado, el evento se realizó el Sáb, 12/08/2018...

Qa a tu respuesta

Cordial saludo,








Recibido:
Canal Capital Correspondencia
Radicado No: 936Folliaxi
Fecha: 1/4/2019 Hora: 4: 45 PM

Así las cosas, se evidenció que las peticiones anteriores no cuentan con soporte y/o evidencia de la aprobación por parte de la Gerencia y/o Dirección Operativa, que obedezca a las políticas de operación establecidas en el procedimiento, por lo cual se dejó de aplicar el cobro determinado en el artículo noveno de la Resolución 005 de 2017 "Por medio de la cual se fijan las tarifas de CANAL CAPITAL".

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

1. El Acuerdo 025-2018 suscrito con la Fundación Amigos del Teatro Mayor indica la entrega de DVD del material audiovisual en sus cláusulas.
2. Al recibir capacitación del cargo de atención al ciudadano se informó que cuando los periodistas solicitan copias de material para uso de la entidad no se genera cobro, sin embargo, se aclara que no es competencia de esta área definir que se cobra o no, esto lo define la Dirección Operativa. (Adjunto copia del Acuerdo)

| | | | |
|--|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Revisado el Acuerdo mencionado se confirma lo observado frente a la entrega de material sin soporte de aprobación por parte de la Gerencia y/o Dirección Operativa, y sin justificación de la entrega sin el cobro respectivo, toda vez que la entrega de dicho material no se encontraba amparado por las obligaciones establecidas en dicho acuerdo; de igual manera, se recomienda fortalecer los procesos de articulación entre las áreas con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las políticas de operación del procedimiento. Por lo tanto, la observación **se mantiene** con el fin de que se adelanten las mejoras pertinentes respecto a la justificación de la entrega de material sin cobro.

11.2.2. Se menciona en la descripción de la actividad No.2 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 9:

"En caso de ser una solicitud de visita académica se debe gestionar la autorización de ingreso de los estudiantes con el área de servicios administrativos".

Se remitió solicitud de información mediante memorando 1579 con el fin de establecer el procedimiento interno, frente al cual se remitieron 16 solicitudes de acceso a estudiantes, verificada la concordancia entre lo reportado y lo requerido, el 13 de septiembre de 2019 se realizó una reunión con el área de atención al ciudadano con el fin de verificar la radicación de las solicitudes de visita académica y poder establecer el cumplimiento de la actividad, se indicó por parte del área lo siguiente:

"Las solicitudes de visita se radican en el SDQS sin importar el medio por el cual se reciben, así mismo el control de las visitas se lleva en la Matriz de seguimiento de las peticiones".

Se procede a verificar los reportes del SDQS, así como la matriz de seguimiento de las peticiones, evidenciando que solo se recibieron 7 solicitudes de visitas académicas; lo cual presenta diferencias entre lo radicado y lo reportado por el área, como se presenta a continuación:

| No. Solicitudes SDQS | No. Solicitudes AAUT-FT-008 | No. Solicitudes Memorando 1536 |
|----------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 7 | 7 | 14 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

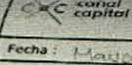
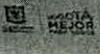
Lo que incumple lo estipulado en la actividad en mención del procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 9, toda vez que no se evidencia bajo que solicitudes se atendieron las visitas requeridas.

11.2.3. Se evidenció la inconsistencia entre la información registrada en los formatos AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS y la planilla de control de correspondencia del Canal, toda vez que el radicado **1497** se asocia en el Formato de seguimiento y control de PQRS a una petición resuelta y en la planilla de control de correspondencia se asocia a una petición trasladada por no competencia.

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS | | | | | | | | CÓDIGO: AAUT-FT-008 |
|-------------------------------|--------------------------|---|------------------|---------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| | | | | | | | | VERSIÓN: 01 |
| | | | | | | | | FECHA DE APROBACIÓN: |
| | | | | | | | | RESPONSABLE: SERVICIO CIUDADANÍA |
| Nº PETICIÓN DE SDQS | NOMBRE PETICIONARIO | ASUNTO | RADICADO INTERNO | ÁREA RESPONSABLE | FECHA PARA PROYECCIÓN DE RESPUESTA | FECHA DE VENCIMIENTO TÉRMINO | FECHA ENTREGA DE RESPUESTA | ESTADO DE PETICIÓN |
| 1219802019 | Ligia Consuelo Vaca Melo | Intervención jornada ecológica miércoles 5 de junio de 2019 parque Bochalema 2, calle 1404 carrera 1038 de Suba | 1457 | Sistema Informativo | 05/06/2019 | 13/06/2019 | 10/06/2019 | Pendiente |

Fuente: Formato AAUT-FT-008

|  | CONTROL DE ENTREGA CORRESPONDENCIA DIARIA | | | | | CÓDIGO: AGRI-GO-FI-017 VERSIÓN: 3 FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2016 RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL | |  |
|---|---|---|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|--|--|---|
| | Fecha: Mayo 24 de 2019 | | | | | | | |
| Radicado interno | Origen del documento | Asunto | Radicado externo | Área responsable | Nombre y cargo de quien recibe | Firma | | |
| 1495 | Servicio Civil | Respon: Radicados 2019ER 12194 y 2019ER1380 | 142 | Recursos Humanos | Catalina Vargas | Cochran | | |
| 1496 | Procedimiento de Adm. de Tránsito | Conciliación Regulatoria | 11001-33-43-058-2018-0023 | Asesoría | Cecilia | Cochran | | |
| 1497 | SDQS | Detalle del Evento 1195 492019 | 14519 2019 | Atención Al Ciudadano | Catalina Rodriguez | Cochran | | |
| 1498 | SDQS | Detalle del Evento 121031 2019 Loz Párraq. Protenca | 2154 2019 | Atención Al Ciudadano | Catalina Rodriguez | Cochran | | |

Fuente: Planilla control de correspondencia

Adicionalmente, se observó que este mismo radicado interno registra una asignación de consecutivo diferente asignado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha”.

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

La petición con radicado No 1497 pertenece al radicado en el SDQS 1219802019, Esta información se encuentra de esta manera tanto en el sistema de radicación de la entidad, en el SDQS, en el archivo digital de correspondencia y en la matriz de seguimiento de PQRS del área de atención al ciudadano. En la planilla no está así por una equivocación al momento de radicar donde se asignó este número a una petición a la que se le dio traslado y que por tanto no se radica, así que se reemplazó por la ya mencionada, faltó corregir en la planilla de correspondencia.

En el entendido de que se trata de un error humano, **no se efectúan cambios** frente al análisis y **se retira** el literal b. de la observación No.1.

11.2.4. Se establece en la actividad No.8 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8:

“Consolidar informe de pqrs y remitirlo a las entidades y/o áreas competentes, en este caso la Veeduría Distrital mediante el cargue en el sistema de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, personal de planta del Canal y publicación en la página web en el botón de transparencia.

Nota: Esta actividad se realiza mensualmente, como máximo el día 15 del mes siguiente al respectivo corte”.

Teniendo en cuenta la actividad anterior y la Circular 006 de 2017 “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos” de la Veeduría Distrital en

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

la que se establece que "el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte", se realizó la verificación de la publicación de los informes mensuales en la Red de Quejas de la Veeduría, así como en el botón de transparencia de Canal Capital, para lo cual se registra en el siguiente cuadro lo evidenciado:

| Mes del Informe | Fecha de Publicación (Reporte Web Máster) | Fecha Publicación Red Quejas - Veeduría | Fecha de publicación según Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital | Observaciones |
|-----------------|---|---|--|--|
| Enero | 18-feb-19 | 22-feb-19 | 21-feb-19 | Se presenta Un (1) día de extemporaneidad. |
| Febrero | 13-mar-19 | 11-mar-19 | 21-mar-19 | Se presentan dentro de los tiempos establecidos. |
| Marzo | 10-abr-19 | 10-abr-19 | 19-abr-19 | |
| Abril | 9-may-19 | 8-may-19 | 21-may-19 | |
| Mayo | 18-jun-19 | 14-jun-19 | 21-jun-19 | |
| Junio | 10-jul-19 | 5-jun-19 | 19-jul-19 | |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

El informe de enero se presentó en esa fecha debido a que para poder realizar el informe se debía tener capacitación al respecto, teniendo en cuenta que se recibió el cargo el 7 de febrero y la capacitación por parte de la Alcaldía hasta el día 21. Adicional se aclara que inicialmente se me había informado que tenía todo el mes para entregar este informe, fue solo hasta que asistí a la capacitación que supe la fecha exacta de entrega.

Teniendo en cuenta lo anterior, **no se efectúan** modificaciones al análisis de la información, ni a las observaciones, toda vez que se surtieron actividades de fortalecimiento sobre los reportes subsiguientes al identificado con retraso.

11.2.5. En la actividad No. 9 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001, se establece:

9. "Recibir la solicitud escrita por parte del ciudadano en la que se indiquen datos del solicitante, producto a copiar y fecha de emisión

Toda solicitud de copias debe realizarse de manera escrita o por correo electrónico y se radicará en el área de correspondencia de la entidad".

Se efectuó el requerimiento de la base de datos de las solicitudes de copia "Solicitudes y peticiones" compartida entre el área de atención al ciudadano y la coordinación de programación, así como los soportes de cumplimiento sobre la muestra efectuada, observando que se dio trámite a una solicitud presentada verbalmente del peticionario:

| No. Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha |
|------------------------------|---------------------|------------|
| Sin Radicado | Carlos Grosso | 2019-02-07 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

Contraviniendo lo determinado en el procedimiento, así como lo establecido en el artículo 2.2.3.12.3. de la Ley 1166 de 2016 la cual se indica que:

"... Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad".

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

Esta solicitud se recibió el mismo día en que tome el cargo, para el mes de febrero no se radicaron todas las solicitudes de copias de material audiovisual teniendo en cuenta que no se tenía claridad en el procedimiento pues por ser un OPA ya no se registraba en el SDQS, pero no era claro si se debía o no radicar en el sistema de radicación de la entidad, hasta que se realizó actualización del procedimiento.

Teniendo en cuenta lo mencionado en la reunión de validación de hallazgos del 16 de octubre de 2019, **se mantiene** la observación y se recomienda tomar acciones de mejora frente a la ejecución de procesos de servicio a la ciudadanía de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

11.2.6. En la actividad No. 10 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001, se establece:

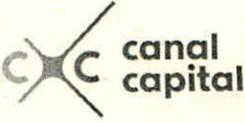
10. "Enviar un correo electrónico a programación para verificar la disponibilidad del material solicitado por el ciudadano. Si se encuentra el material, notificar al ciudadano para que realice la consignación, según la cuenta y valores definidos para ello en la Resolución de tarifas.

Si no está disponible el material, informar al ciudadano la razón por la cual no se puede suministrar la copia."

11.2.6.1. Se observó dentro de los soportes remitidos por el área que las siguientes peticiones no cuentan con el correo de disponibilidad de material a la coordinación de producción.

| No. Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha |
|------------------------------|--------------------------|------------|
| 661 | Más Media | 2019-03-06 |
| 655 | Bolena Prada | 2019-03-06 |
| 772 | Sergio Armando Mira Mazo | 2019-03-15 |
| 1001 | Jerez y Sandoval | 2019-04-08 |
| Sin Radicado | Michael Sneed | 2019-02-07 |
| Sin Radicado | Rita Falcón | 2019-06-28 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Así mismo, las peticiones que se presentan a continuación no recibieron "la razón por la cual no se puede suministrar la copia".

| No. Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha |
|------------------------------|---------------------|------------|
| 655 | Bolena Prada | 2019-03-06 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

Por último, en contradicción a lo establecido en el numeral de este procedimiento, se remitió correo con información de costos de reproducción previo a verificar la solicitud del material y posteriormente se indica que no se cuenta con los derechos de la información:

| No. Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha |
|------------------------------|---------------------|------------|
| Sin Radicado | Elmo Fuentes | 2019-06-28 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

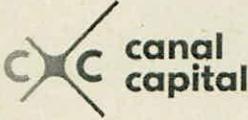
Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

1. Para estas solicitudes como se adjunta en las evidencias se envió correo a Programación que es el área encargada de verificar la disponibilidad del material, adicional se adjunta el radicado No 1878 con el que se radico la solicitud de Rita Falcón.
2. Respecto a este punto se dio respuesta en los términos que el área programación informa. Se le explica al señor que en el servidor del canal no se encuentra el material que solicita.
3. Se adjunta el radicado No 1876 con el cual se radico la solicitud del señor Elmo Fuentes, se aclara que se le dio información del valor que tiene una copia más no de la que él solicitaba. Esto atendiendo al derecho de solicitud de información con que cuenta el ciudadano.

Se realizaron las verificaciones pertinentes a los soportes suministrados por el área y se evidenció la remisión de los correos de disponibilidad del material a la Coordinación de Programación – Tráfico, así como la aclaración de información frente a la solicitud de información de costos; sin embargo, se determinó que el segundo punto frente a la justificación del no suministro de la copia no cumple con lo establecido en el procedimiento de atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía, código: AAUT-PD-001.

Teniendo en cuenta lo anterior, **se retiran** los literales a y c de la observación No.1; sin embargo, **se mantiene** la observación frente al incumplimiento a la justificación de la inexistencia del material en el incumplimiento de la actividad No. 10 del procedimiento.

- 11.2.7. En la actividad No. 11 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001, se establece:

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

11. "Radicar en el área de correspondencia de la entidad y registrar en el drive compartido con el área de programación para llevar el control de las respuestas a las solicitudes de copias".

Una vez verificados los soportes remitidos por el área de atención al ciudadano, se observó que para las siguientes solicitudes de copia no se evidencia la radicación en correspondencia:

| No. Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha |
|------------------------------|----------------------|------------|
| Sin Radicado | Michael Sneed | 2019-02-07 |
| Sin Radicado | Carlos Grosso | 2019-02-07 |
| Sin Radicado | Ricardo Salas | 2019-02-08 |
| Sin Radicado | Ricardo Núñez | 2019-02-07 |
| Sin Radicado | Manuel López Jiménez | 2019-02-10 |
| Sin Radicado | Juan Camilo Ordoñez | 2019-02-12 |
| Sin Radicado | Nilo León | 2019-05-16 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

11.2.8. En la actividad No. 13 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001, se establece:

"... Se enviará al petionario el enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a través del correo electrónico tan pronto se confirme el pago realizado".

Revisados los soportes remitidos por el área auditada sobre la muestra tomada, se evidenció que para las solicitudes de copia no se remitió el enlace para el diligenciamiento:

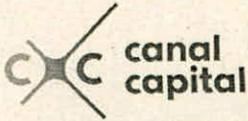
| No. Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha |
|------------------------------|---------------------|------------|
| 661 | Más Media | 2019-03-06 |
| Sin Radicado | Ricardo Núñez | 2019-02-07 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

11.2.9. Gestión Documental de peticiones – Canal Capital

Se evidenció que las peticiones no se encuentran foliadas de conformidad con lo establecido en el numeral 4 - Artículo 4 del Acuerdo 042 de 2002 expedido por el Archivo General de la Nación, en el cual se indica lo siguiente: "Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control." (Subrayado fuera de texto).

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

| | | | |
|---|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

No se encuentran foliados los expedientes del archivo de gestión del área debido a que estos se alimentan continuamente y teniendo en cuenta el numeral 2 de la Cartilla de Foliación del AGN donde se indica: "La documentación que va ser objeto de foliación debe estar previamente ordenada." no se puede realizar una foliación hasta que el expediente no esté cerrado y ordenado respetando el principio de orden original de los tipos documentales. De igual manera por indicaciones del área de Gestión Documental la foliación se realiza cuando se vaya a realizar la transferencia primaria.

Se realizaron recomendaciones sobre el manejo del archivo de gestión durante la reunión de validación de hallazgos del 16 de octubre de 2019, concluyendo que la observación **se mantiene** con el fin de que se fortalezcan los procesos de gestión documental en el área.

11.2.10. Se procedió a la verificación del enlace remitido evidenciando que mantiene incoherencias frente al formato AAUT-FT-012 encuesta de satisfacción del cliente, en las preguntas No. 4 - 5 - 6 - 7 y 9 no coinciden (se continúa observando a la fecha de la auditoría su existencia en los documentos del proceso de la intranet del Canal, sin justificación de su permanencia), frente al formato no se han efectuado las actualizaciones pertinentes de manera que queden armonizados con los parámetros establecidos para conocer la opinión de la ciudadanía, como se evidencia a continuación:

| Formato AAUT-FT-012 | Encuesta de satisfacción del ciudadano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--|----------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|--|---|--|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Preguntas 4 a 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>4. Califique la atención recibida por nuestro personal</p> <table border="0"> <tr> <td>a. Calidad del personal</td> <td>b. Interés frente a su petición</td> </tr> <tr> <td>Muy Buena <input type="checkbox"/></td> <td>Muy Buena <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Buena <input type="checkbox"/></td> <td>Buena <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Regular <input type="checkbox"/></td> <td>Regular <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Malá <input type="checkbox"/></td> <td>Malá <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>5. Califique el Tiempo empleado</p> <table border="0"> <tr> <td>a. Espera en sala</td> <td>b. Oportunidad de la respuesta</td> </tr> <tr> <td>Inmediato <input type="checkbox"/></td> <td>Muy oportuno (1 a 1.45) <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mediato <input type="checkbox"/></td> <td>Oportuno (1.5 a 4.45) <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>20 a 30 min. <input type="checkbox"/></td> <td>Regular (4.5 a 20.45) <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Más de 30 min. <input type="checkbox"/></td> <td>Nada oportuno (21.45 a 30.45) <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>6. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal.</p> <table border="0"> <tr> <td>a. Claridad de la respuesta recibida</td> <td>b. Precisión de la respuesta recibida</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfecho <input type="checkbox"/></td> <td>Muy satisfecho <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Satisfecho <input type="checkbox"/></td> <td>Satisfecho <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Regular <input type="checkbox"/></td> <td>Regular <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho <input type="checkbox"/></td> <td>Insatisfecho <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> | a. Calidad del personal | b. Interés frente a su petición | Muy Buena <input type="checkbox"/> | Muy Buena <input type="checkbox"/> | Buena <input type="checkbox"/> | Buena <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Malá <input type="checkbox"/> | Malá <input type="checkbox"/> | a. Espera en sala | b. Oportunidad de la respuesta | Inmediato <input type="checkbox"/> | Muy oportuno (1 a 1.45) <input type="checkbox"/> | Mediato <input type="checkbox"/> | Oportuno (1.5 a 4.45) <input type="checkbox"/> | 20 a 30 min. <input type="checkbox"/> | Regular (4.5 a 20.45) <input type="checkbox"/> | Más de 30 min. <input type="checkbox"/> | Nada oportuno (21.45 a 30.45) <input type="checkbox"/> | a. Claridad de la respuesta recibida | b. Precisión de la respuesta recibida | Muy satisfecho <input type="checkbox"/> | Muy satisfecho <input type="checkbox"/> | Satisfecho <input type="checkbox"/> | Satisfecho <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | Insatisfecho <input type="checkbox"/> | Insatisfecho <input type="checkbox"/> | <p>4. Califique la atención recibida por nuestro personal *</p> <p><input type="radio"/> Buena</p> <p><input type="radio"/> Regular</p> <p><input type="radio"/> Mala</p> <p>5. Califique el tiempo en que recibió su respuesta. *</p> <p><input type="radio"/> Oportuno</p> <p><input type="radio"/> Inoportuno</p> <p>6. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal. *</p> <p><input type="radio"/> Buena</p> <p><input type="radio"/> Regular</p> <p><input type="radio"/> Mala</p> <p><input type="radio"/> Otro:</p> |
| a. Calidad del personal | b. Interés frente a su petición | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Muy Buena <input type="checkbox"/> | Muy Buena <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Buena <input type="checkbox"/> | Buena <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malá <input type="checkbox"/> | Malá <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Espera en sala | b. Oportunidad de la respuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inmediato <input type="checkbox"/> | Muy oportuno (1 a 1.45) <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mediato <input type="checkbox"/> | Oportuno (1.5 a 4.45) <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 a 30 min. <input type="checkbox"/> | Regular (4.5 a 20.45) <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Más de 30 min. <input type="checkbox"/> | Nada oportuno (21.45 a 30.45) <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Claridad de la respuesta recibida | b. Precisión de la respuesta recibida | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Muy satisfecho <input type="checkbox"/> | Muy satisfecho <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfecho <input type="checkbox"/> | Satisfecho <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Insatisfecho <input type="checkbox"/> | Insatisfecho <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Preguntas 7 - 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Formato AAUT-FT-012 | Encuesta de satisfacción del ciudadano | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|--|--|--|---|
| <p>7. Califique el Nivel de formación del personal.</p> <table border="0"> <tr> <td style="width: 50%;"> <p>a. Conocimiento de la Entidad</p> <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala </td> <td style="width: 50%;"> <p>b. Orientación en temas generales</p> <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala </td> </tr> </table> <p>8. Expectativas frente al servicio</p> <p>a. En que grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado</p> <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Insatisfecho | <p>a. Conocimiento de la Entidad</p> <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala | <p>b. Orientación en temas generales</p> <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala | <p>7. Califique el nivel de conocimiento del personal que lo atendió con respecto a su solicitud.</p> <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo | | | | | | | | |
| <p>a. Conocimiento de la Entidad</p> <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala | <p>b. Orientación en temas generales</p> <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala | | | | | | | | | | |
| <p>b. Observaciones frente a los servicios</p> | <p>8. ¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas respecto del servicio prestado?</p> <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Insatisfecho | | | | | | | | | | |
| Pregunta 9 | | | | | | | | | | | |
| <p>9. ¿Para usted cual o cuales deben ser la(s) temática(s) prioritaria(s) en la programación del Canal?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> a. Derechos Humanos</td> <td><input type="checkbox"/> b. Visibilización de minorías</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> c. Paz y postconflicto</td> <td><input type="checkbox"/> d. Cubrimiento de información</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> e. Programas de opinión</td> <td><input type="checkbox"/> f. Cultural</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> g. Cine</td> <td><input type="checkbox"/> h. Niñez y juventud</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> i. Medio Ambiente</td> <td><input type="checkbox"/> j. Otro, Cual _____</td> </tr> </table> | <input type="checkbox"/> a. Derechos Humanos | <input type="checkbox"/> b. Visibilización de minorías | <input type="checkbox"/> c. Paz y postconflicto | <input type="checkbox"/> d. Cubrimiento de información | <input type="checkbox"/> e. Programas de opinión | <input type="checkbox"/> f. Cultural | <input type="checkbox"/> g. Cine | <input type="checkbox"/> h. Niñez y juventud | <input type="checkbox"/> i. Medio Ambiente | <input type="checkbox"/> j. Otro, Cual _____ | <p>9. ¿Cuál o cuáles deben ser las temáticas prioritarias en la programación del Canal?</p> <input type="radio"/> a. Educación y Cultura <input type="radio"/> b. Edu-entretención <input type="radio"/> c. Noticias de la ciudad <input type="radio"/> d. Niñez y juventud <input type="radio"/> e. Deportes <input type="radio"/> f. Transmisión de grandes eventos culturales <input type="radio"/> g. Cine <input type="radio"/> h. Visibilización de minorías <input type="radio"/> j. Derechos Humanos <input type="radio"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> a. Derechos Humanos | <input type="checkbox"/> b. Visibilización de minorías | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> c. Paz y postconflicto | <input type="checkbox"/> d. Cubrimiento de información | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> e. Programas de opinión | <input type="checkbox"/> f. Cultural | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> g. Cine | <input type="checkbox"/> h. Niñez y juventud | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> i. Medio Ambiente | <input type="checkbox"/> j. Otro, Cual _____ | | | | | | | | | | |

Fuente: Página web Canal Capital – Intranet

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

Respecto a este punto, se informa que el formato tiene fecha de eliminación en plan de mejoramiento a diciembre, sin embargo, la solicitud de eliminación se realizó el 06 de septiembre. De igual manera se aclara que las preguntas son las mismas solo que las opciones de respuesta se simplificaron.

Revisados los soportes, se indica durante la reunión de validación de hallazgos del 16 de octubre de 2019 que, teniendo en cuenta que este punto ya se encuentra en plan de mejoramiento, **no se efectúan** cambios en el análisis, así como tampoco se incluye en las observaciones sobre las que se debe suscribir plan de mejoramiento por parte del área.

- 11.2.11. Por último, referente a las actividades No. 15 y No. 16 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001, no se observó el "Documento de condiciones de uso del material con la firma del Director Operativo" para las peticiones:

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |   |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| No. Radicado correspondencia | Nombre Peticionario | Fecha |
|------------------------------|---------------------|------------|
| 661 | Más Media | 2019-03-06 |
| Sin Radicado | Ricardo Núñez | 2019-02-07 |

Fuente: PT Atención al Ciudadano

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

1. A la solicitud con radicado No 661 se dio entrega del material a través del correo y por ende por este mismo medio se le enviaron las condiciones de uso del material, se adjunta correo.
2. A la solicitud del señor Ricardo Núñez se dio respuesta mediante oficio 000335 del 05 de marzo, el cual se adjunta como soporte.

Verificados los soportes remitidos se evidencia que para el radicado del 2019-02-07 se dio respuesta mediante oficio 335 de 2019; sin embargo, para el radicado 661 no se remitió de conformidad con lo establecido en el procedimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, **se mantiene** la observación con el fin de revisar las acciones de notificación de condiciones de uso del material y adelantar los ajustes pertinentes.

11.2.12. En el numeral 4 del procedimiento en el cual se identifican los puntos de control, se evidenció que este no cumple con los criterios establecidos en la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas(DAFP, 2017):

- a. Indicar cuál es el propósito del control.
- b. Establecer el cómo se realiza la actividad de control.
- c. Indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.

De igual manera, en los controles: "Debe dejar evidencia de la ejecución del control" (DAFP, 2017)

| 4. PUNTOS DE CONTROL | | | | | |
|----------------------|--|---|------------|-----------------------------------|--|
| No. | ACTIVIDAD | METODO DE CONTROL | FRECUENCIA | RESPONSABLE | SOPORTE O REGISTRO QUE EVIDENCIA LA VERIFICACIÓN DEL PUNTO DE CONTROL |
| 3 | Registrar y clasificar PQRS | Registrar y clasificar la petición, queja, reclamo o sugerencia asignando número consecutivo (del sistema Bogotá te escucha SDQS), tomando los datos del solicitante y determinando su trámite, teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía sobre la gestión de peticiones. | Por evento | Auxiliar de Atención al Ciudadano | Registro en el sistema SDQS |
| 4 | Remitir PQRS al área competente para su respuesta. | Remitir la petición por correo electrónico al área competente indicando la fecha de respuesta. De ser pertinente, se realizan recordatorios periódicos por la auxiliar de atención al ciudadano solicitando a las áreas competentes oportunidad en la respuesta. | Por evento | Auxiliar de Atención al Ciudadano | Correo electrónico Recordatorios vía correo electrónico |
| 6 | Recibir respuesta del área y dar el trámite correspondiente. | Recibir la respuesta del área competente en caso de ser necesario y tramitar respuesta de acuerdo a la solicitud del ciudadano. - Si la solicitud se responde de manera física, se remite copia digital de la respuesta a atención al ciudadano, para cerrar el caso en el sistema. - Si se responde en medio electrónico, se envía con copia a atención al ciudadano, para cerrar el caso en el sistema. | Por evento | Auxiliar de Atención al Ciudadano | Respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia. |
| 7 | Registrar el trámite realizado con la PQRS. | Registrar la respuesta dada a la petición, queja, reclamo o sugerencia en el SDQS. | Por evento | Auxiliar de Atención al Ciudadano | Registro en el sistema Bogotá te escucha SDQS Respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia. |

Fuente: Procedimiento AAUT-PD-001, versión 9

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

Respecto a este punto la actividad del punto 4 establece "Remitir PQRS al área competente para su respuesta".

- Indicar cuál es el propósito del control.
- El propósito del control es informar la fecha para cuando se debe dar respuesta.
- Establecer el cómo se realiza la actividad de control.
- Como lo dice el procedimiento este se ejecuta a través de correo electrónico.
- Indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.
- Como lo indica el procedimiento, de ser pertinente, o de no recibir la respuesta en la fecha solicitada, se enviarán correos recordatorios.

Durante la reunión de validación de hallazgos del 16 de octubre de 2019, se hizo claridad que la observación se enfoca a todo el punto No. 4 "Puntos de Control" no solo al numeral de la respuesta, se explicó que los puntos de control deben establecer actividades que permitan la mitigación de la materialización del riesgo. Teniendo en cuenta lo anterior, **se mantiene** la observación con el fin de establecer actividades de mejora en la identificación de los puntos de control del procedimiento con base en lo establecido en la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas.

11.3. MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, CÓDIGO: AAUT-MN-001, Versión 6.

11.3.1. Se describe en el numeral 3.5. Órganos encargados del servicio a la ciudadanía:

"La política de Servicio a la Ciudadanía de Canal capital, cuenta con un procedimiento mediante el cual se unifican todas las áreas que intervienen en la atención al público..."
(Subrayado fuera de texto).

Sin embargo, se evidencia Canal Capital a la fecha no cuenta con Política de Atención al Ciudadano.

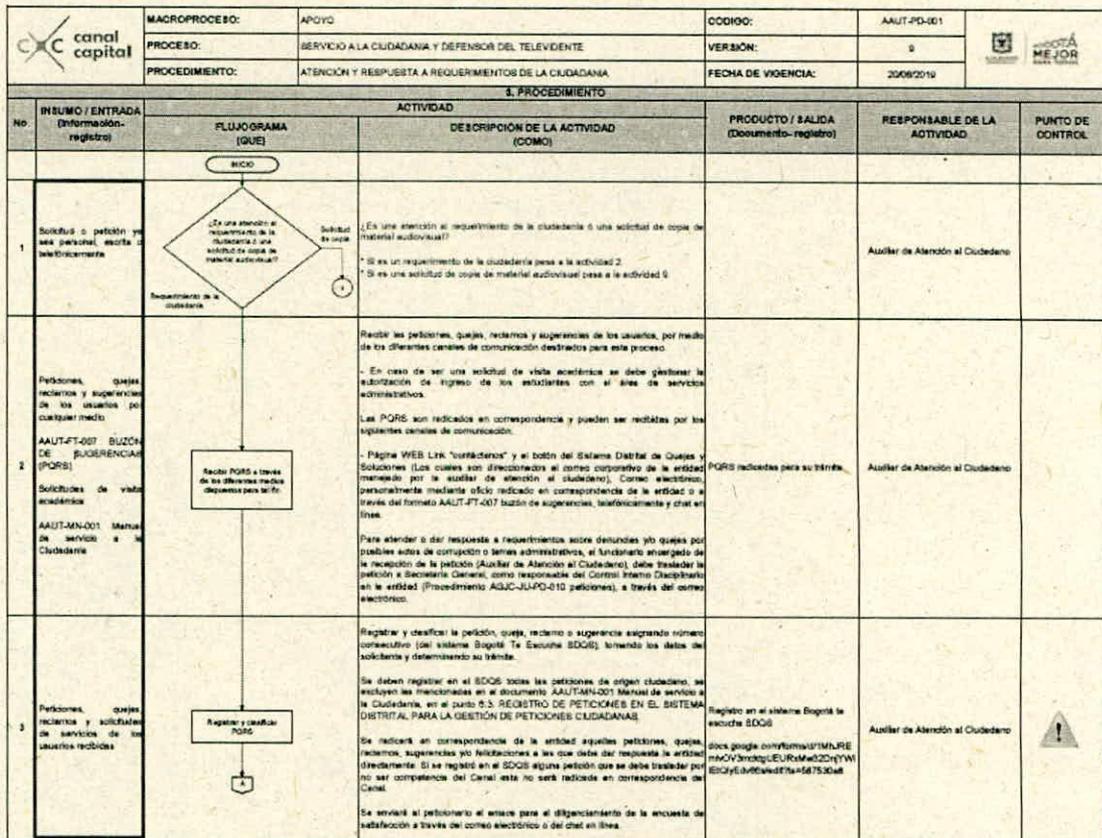
Referente a lo anterior y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se recomienda que la política sea establecida de conformidad

con lo indicado en el numeral 3.2.2.1 de la dimensión 3 "Gestión con valores para resultados" del Manual Operativo del Sistema de Gestión – MIPG, así como los criterios diferenciales de la Política de Servicio al Ciudadano.

11.4. FORMATO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS, CÓDIGO: AAUT-FT-008.

Se verifica la aplicación del formato por parte del área de Atención al Ciudadano, observando que:

- El formato no se encuentra articulado al Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 9 o a otro documento que permita establecer el objetivo y/o utilidad del diligenciamiento dentro de las actividades del proceso.



Fuente: AAUT-PD-001, vigencia 2019

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |   |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

11.5. CUMPLIMIENTO DECRETO 371 – 2010, ARTÍCULO 3

11.5.1. 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 garantizar una 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."*, observando que se han mejorado las prácticas de formación permanente en materia de servicio al ciudadano y buenas prácticas en el servicio como:

- ✓ Curso virtual de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- ✓ Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica – Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- ✓ Taller de actualización Documento electrónico.
- ✓ Curso virtual de Capacitación sobre Servicio al Ciudadano.

De igual manera, se validó el suministro de respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales (para lo cual se analizaron a la luz del 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"*, evidenciando:

- De las 225 PQRS ingresadas durante el periodo de enero a junio, se tomó una muestra de (32) peticiones observando que si bien se han implementado prácticas que permiten mejorar la calidad en la respuesta de las peticiones ingresadas al Canal, se evidenciaron tres (3) correspondientes a la muestra seleccionada con respuestas incompletas y/o no satisfactorias:

| Serie de la Petición | No. Radicado SDQS | Fecha Petición | Petición | Respuesta | Tipo Respuesta |
|----------------------|-------------------|----------------|---|--|--|
| Consulta | 942532019 | 2019-04-25 | Se realiza consulta por parte de una ciudadana sobre la afectación de los derechos de los menores de edad al divulgar programación que aliente el inicio de la vida sexual de los menores de edad, así como criterios para abordar estas temáticas en el programa En Directo. | Se remite respuesta en la que se indica que el contenido se ajusta a la normatividad de radiodifusión de contenidos en el servicio público y que el horario se encuentra ajustado a la audiencia y clasificación familiar. | Incompleta y/o no satisfactoria, toda vez que no se evidencia respuesta frente a las preguntas de manera concreta por parte del Canal. |

| | | | |
|---|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Serie de la Petición | No. Radicado SDQS | Fecha Petición | Petición | Respuesta | Tipo Respuesta |
|---|-------------------|----------------|--|---|---|
| Derecho de petición de interés particular | 1381142019 | 2019-06-12 | Se remite petición para invitación a un espacio del Canal para llevar un mensaje de prevención de sustancias psicoactivas y todo tipo de adicciones. | Se indica por parte del canal que debe ser enviada la propuesta y hoja de vida al correo del jefe de emisión para evaluar la posibilidad de ser panelista en cuanto se aborde la temática en el programa. | Incompleta, toda vez que no se entrega información sobre el programa al que refiere la respuesta. |
| | 44942019 | 2019-01-11 | Se solicita la remisión de la parrilla de programación y el logo del canal que la empresa tiene con Canal Capital para subir en imagen a la página web de VOJ NETWORK CORP S.A.S | Se indica a la peticionaria el enlace en el que puede encontrar la parrilla de programación, sin embargo, no se evidencia la remisión del logo requerido, o la razón de su no remisión. | Incompleta, ya que se remitió parte de la información requerida por el peticionario. |

Fuente: PT Decreto 371-2010

- Las PQRS ingresadas se han respondido dentro de los plazos determinados en el Decreto 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" teniendo en cuenta el resultado arrojado posterior a la aplicación de los filtros del numeral 8 de la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas.

Análisis de respuesta Atención al Ciudadano: el área en respuesta al informe preliminar indicó:

Respecto a este punto se aclara que:

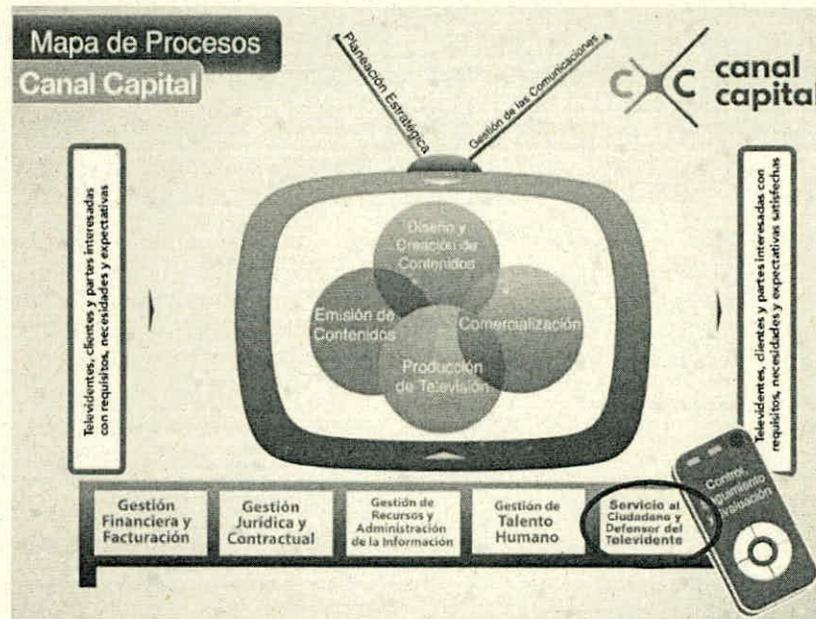
- La primera respuesta que corresponde al radicado No 942532019, fue un ejercicio de cliente incognito realizado por el área de Planeación, frente al cual dio respuesta la Coordinadora de Programación y el presentador Juan Fernando Patiño, y en reunión de cliente incognito se expuso que la respuesta cumplía con los criterios de oportunidad y coherencia.
- La respuesta fue dada por el jefe de emisión el señor Carlos Muñoz y no se especificó algún programa teniendo en cuenta que la respuesta quedaría cerrada a la participación del peticionario a ese programa específicamente y los temas a los que se refiere el señor se tratan en diversos programas del canal.
- Frente a la tercera respuesta, esta es de enero, por tanto, no tengo conocimiento alguno del porque se dio la respuesta de esa manera.

| | | | |
|---|-----------------------------|--|--|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

Teniendo en cuenta lo anterior, se indica en la reunión de validación de hallazgos del 16 de octubre de 2019, que **no se efectúan** cambios frente al contenido del informe y que lo evidenciado no se traslada a observación dado que se vienen evidenciando mejoras en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

11.5.2. 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 mantiene el 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:

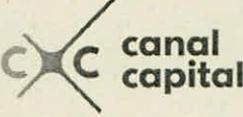


Fuente: Intranet Canal Capital

Así mismo, mediante 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" se efectúa el reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, sin embargo, no se han realizado actividades de socialización de dicha figura a la totalidad de servidores y contratistas.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 032 de 2016 y el artículo 2 del 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", 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.", el Defensor del ciudadano adelantó las siguientes actividades:

| Artículo | Avances |
|--|--|
| <p>a. Garantizar la implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.</p> | <p>Teniendo en cuenta el informe remitido a la Veeduría Distrital sobre el cumplimiento de la normatividad aplicable, el Defensor del Ciudadano como figura encargada de garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía y en cumplimiento de las funciones determinadas en la Resolución 032 de 2016, viene velando por la implementación de estrategias encaminadas a la mejora en la calidad de atención, así como la racionalización de trámites, Canal Capital reportó:</p> |
| <p>b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.</p> | <p>1. Avances frente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:</p> |
| <p>c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.</p> | <p>La entidad se encuentra en proceso de caracterización de usuarios a través de la recolección de información de mecanismos como:</p> |
| <p>d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Buzón de sugerencias • Canal Telefónico • Correo Electrónico • Chat en línea (virtual) • Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS |
| | <p>2. Implementación de estrategias para la mejora del servicio en la atención a la ciudadanía, como la actualización de la información y servicios prestados por Canal Capital, seguimiento continuo de las solicitudes remitidas, actualización de procesos y procedimientos, creación de documento de buenas prácticas e informe semestral de satisfacción de los usuarios.</p> |
| <p>e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.</p> | <p>3. Disposición de canales de atención como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal presencial y escrito • Buzón de sugerencias • Canal Telefónico • Canal electrónico y virtual • Chat en línea • Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS <p>Sin embargo, frente a la disposición de recursos económicos necesarios para la prestación del servicio no se reporta ningún avance o actividad asociada que permita fortalecer la distribución de los recursos en el marco del Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la</p> |

| | | | |
|---|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Artículo | Avances |
|----------|--|
| | Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C" y la Circular 120 de 2015 Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía" con lo que se pueda sostener el modelo de Servicio a la Ciudadanía. |

Fuente: Informe Defensor del Ciudadano – Veeduría Distrital

En el literal f del numeral 3.5.2 "Defensor(a) del Ciudadano" del Manual de Servicio a la Ciudadanía:

"Elaborar los respectivos informes y documentos técnicos, en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía".

Para la presente vigencia se remitió mediante Oficio 000965 del 12 de julio de 2019 el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019 por solicitud de la Veeduría Distrital.

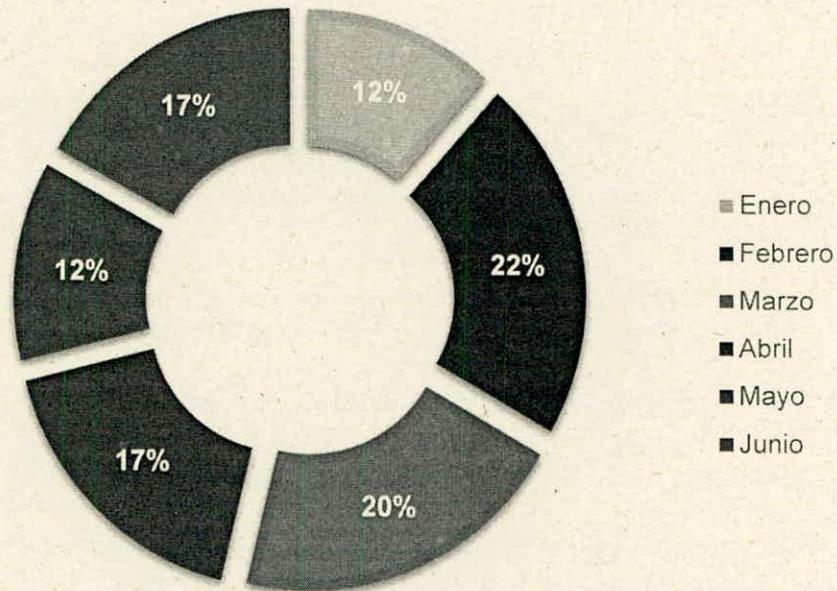
En el marco de la ejecución de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, producto del seguimiento efectuado en la vigencia anterior, el "Esquema de publicación de información" de Canal Capital, fue actualizado el 13 de mayo de 2019 y fue retirada la publicación de los informes del Defensor del Ciudadano.

11.5.3. El registro de la totalidad de las 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 realizó la verificación de las PQRS en las bases de datos suministradas por el SDQS; aplicando los filtros de la "Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas":

11.5.3.1. Total de peticiones mensuales recibidas en la entidad

Gráfica 1. Peticiones recibidas

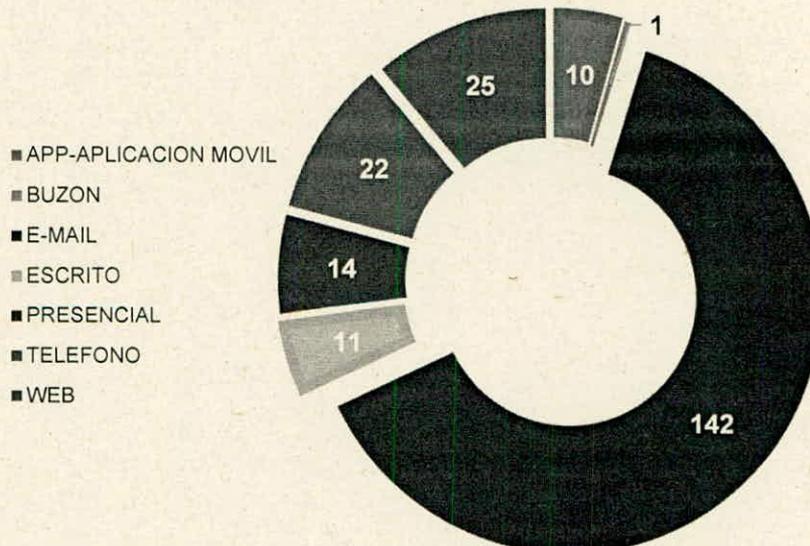


Fuente: PT Decreto 371-2010

Para el primer semestre de la vigencia, Canal Capital recibió un total de 225 peticiones, siendo febrero y marzo los meses con mayor número de peticiones registradas, representados con el 22% y 20% respectivamente, lo cual pertenece a un ingreso de 49 y 46 peticiones.

11.5.3.2. Canales de interacción

Gráfica 2. Canales de interacción

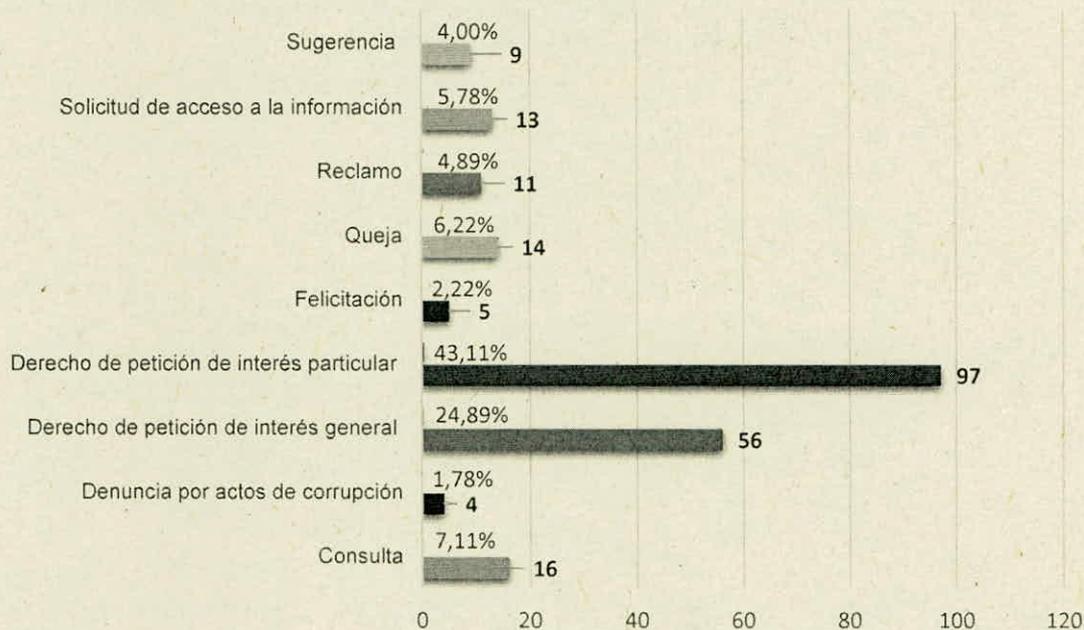


Fuente: PT Decreto 371-2010

Para el periodo comprendido entre enero y junio de la presente vigencia, el canal de interacción más utilizado por los ciudadanos fue el e-mail registrando un total 142 peticiones lo que representa el 63,11% de lo ingresado, seguido del web y telefónico con 25 y 22 peticiones respectivamente, las cuales representan el 11,11% y 9,78% del total recibido por la entidad.

11.5.3.3. Tipologías o modalidades

Gráfica 3. Tipología de peticiones recibidas

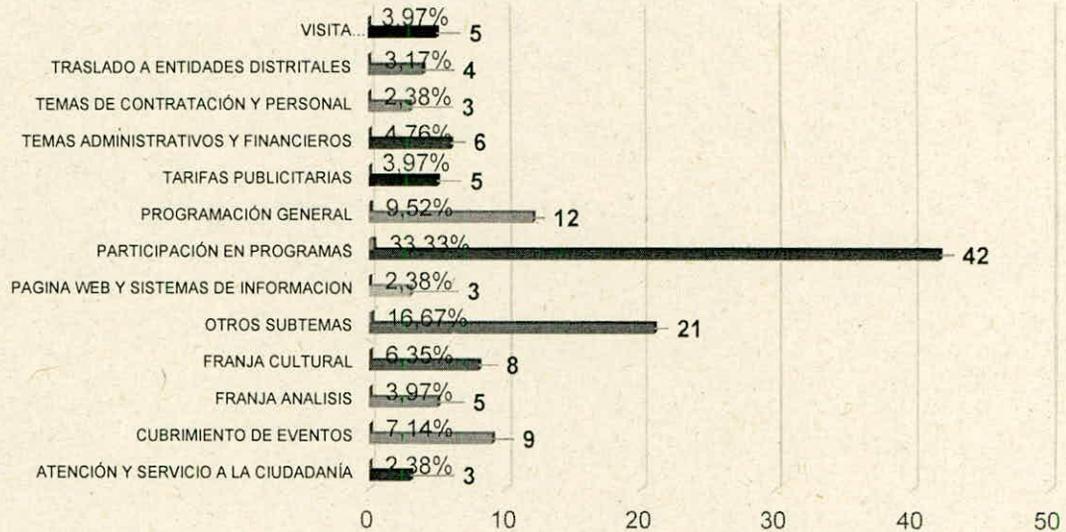


Fuente: PT Decreto 371-2010

Las peticiones ingresadas se clasificaron en nueve (9) tipologías o modalidades de petición, observando que son las de Derecho de petición de interés particular las que obtienen un mayor registro al reportar 97 peticiones lo que corresponde al 43,11%, seguido de las de Derecho de petición de interés general con 56 peticiones, representando el 24,89% del total ingresado; así mismo, se registró que las felicitaciones y las denuncias por actos de corrupción cuentan con los registros más bajos, como se observa en la gráfica No.3.

11.5.3.4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Gráfica 4. Subtemas reiterados



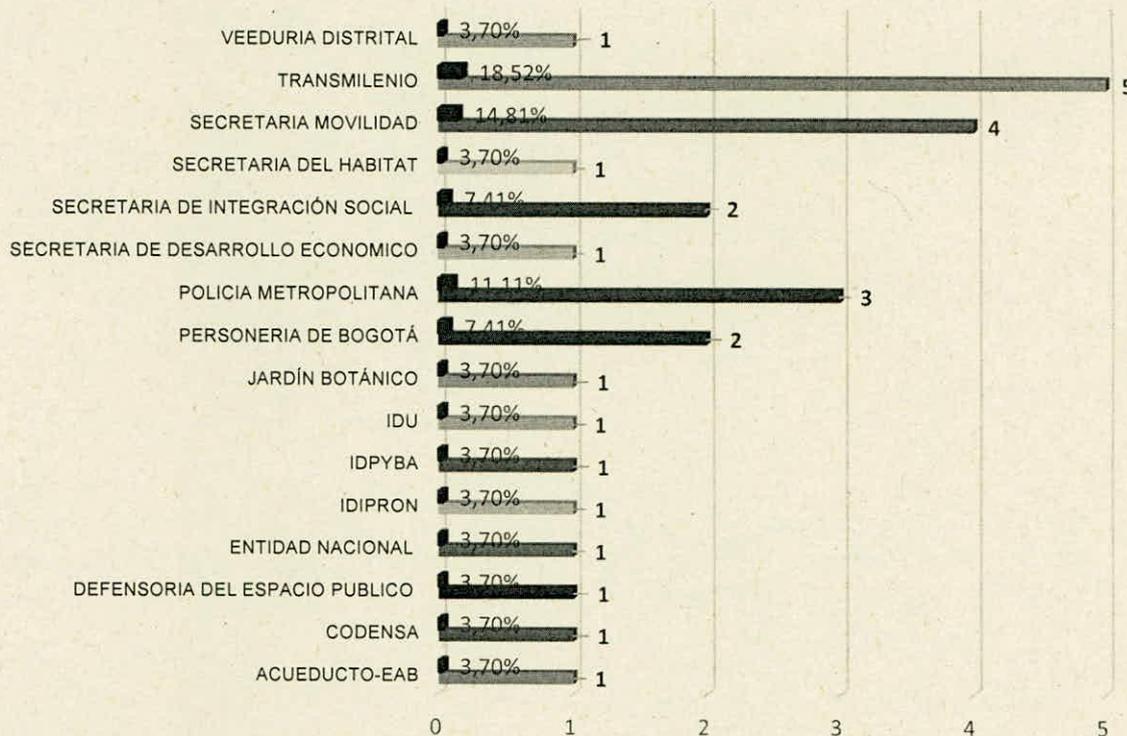
Fuente: PT Decreto 371-2010

Para el primer semestre de la vigencia 2019 se registró que los subtemas más reiterados fueron los de participación en programas con 42 peticiones, lo que representa el 33,33% del total reportado, seguido de otros subtemas y programación general con 21 y 12 peticiones respectivamente, lo que representa el 16,67% y 9,52% de lo ingresado a la entidad.

De las peticiones con menor número de registros se observan subtemas como son temas de contratación y personal, página web y sistemas de información y atención y servicio a la ciudadanía con 3 peticiones cada una.

11.5.3.5. Total trasladadas por no competencia

Gráfica 5. Traslados por no competencia



Fuente: PT Decreto 371-2010

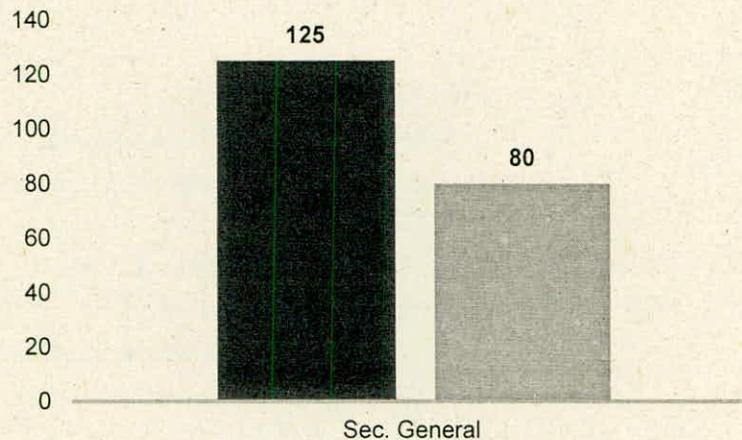
Para el periodo de evaluación se evidenció que fueron trasladadas 27 peticiones de 225 ingresadas al Canal; de estas, cinco (5) fueron trasladadas a la empresa Transmilenio, representando el 18,52% del total de registros, seguido de Secretaría de Movilidad y Policía Metropolitana con cuatro (4) y tres (3) peticiones, representando el 14,81% y 11,11% respectivamente.

11.5.3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

Para el periodo de seguimiento no se presentó el registro de peticiones con el subtema mencionado.

11.5.3.7. Peticiones cerradas en el periodo

Gráfica 6. Peticiones cerradas



Fuente: PT Decreto 371-2010

En el Sistema "Bogotá te escucha" la Secretaría General del Canal es la única dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que ingresan; durante el primer semestre de la vigencia 2019, se registró la solución por respuesta definitiva de 80 peticiones reportadas de periodos anteriores (registrados mensualmente en el reporte SDQS).

11.5.3.8. Tipo promedio de respuesta por tipología

Gráfica 7. Respuesta por Tipología

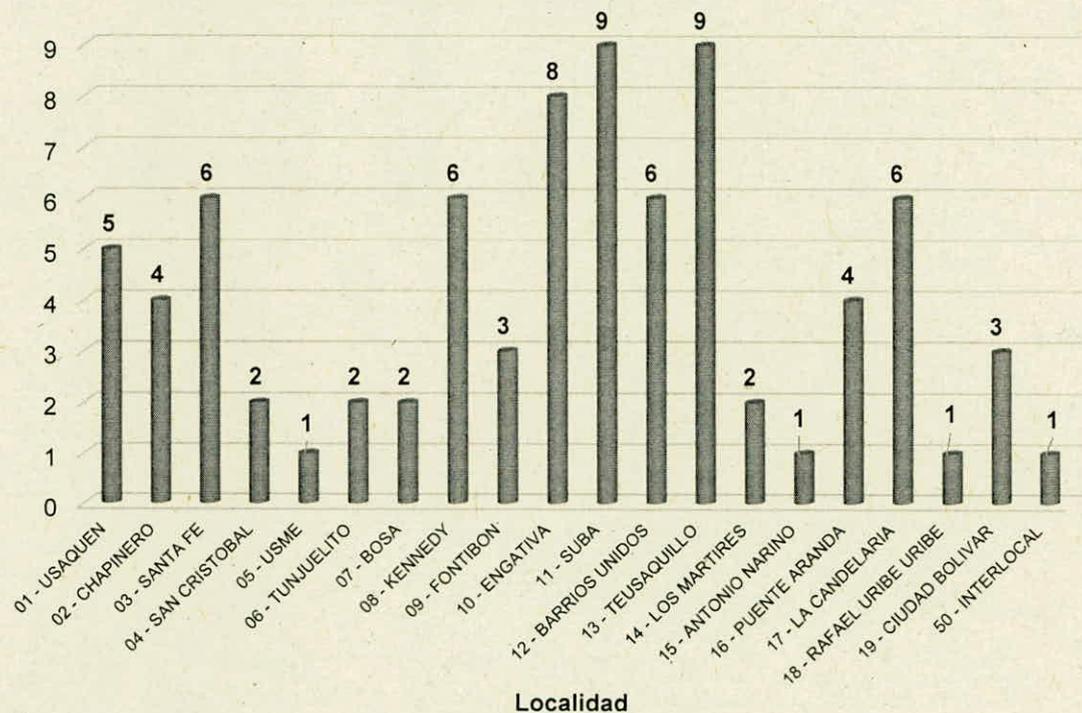


Fuente: PT Decreto 371-2010

Para el periodo evaluado se observó que Canal Capital remite las respuestas a las peticiones registradas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, como se puede evidenciar en la gráfica No.7.

11.5.3.9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo

Gráfica 8. Participación por localidad

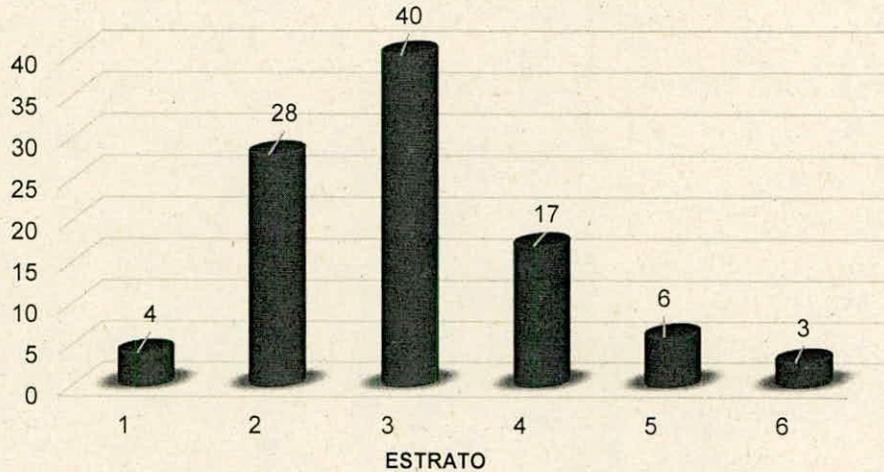


Fuente: PT Decreto 371-2010

Durante el primer semestre de la vigencia 2019, se evidenció que Canal Capital en el registro de las peticiones y teniendo en cuenta que no todos los usuarios reportan su localidad, se obtuvo el reporte de la localidad de 81 usuarios de 225 peticiones ingresadas.

11.5.3.10. Participación por estrato y tipo de requirente

Gráfica 9. Participación por estrato

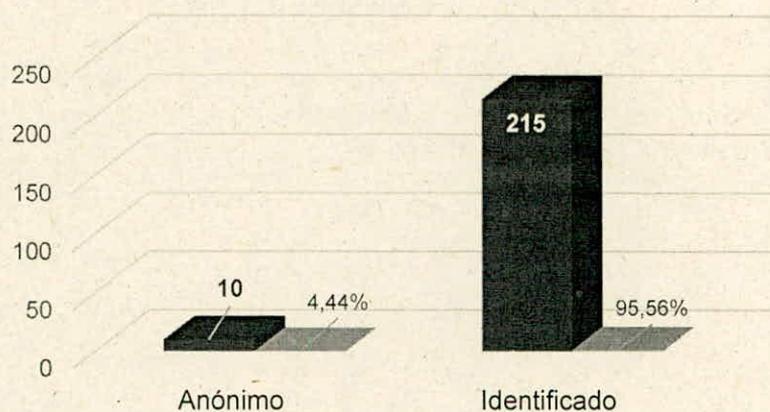


Fuente: PT Decreto 371-2010

Teniendo en cuenta que no todos los ciudadanos suministran información del estrato al momento del registro de las peticiones; con los datos suministrados durante el primer semestre de la vigencia, se presenta en la gráfica No.9 la participación de los ciudadanos por estrato, obteniendo el reporte del estrato de 98 ciudadanos de 225 que registraron algún tipo de petición a la entidad.

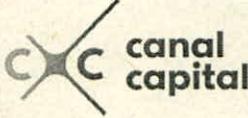
11.5.3.11. Calidad del requirente

Gráfica 10. Calidad del requirente



Fuente: PT Decreto 371-2010

Para el periodo de evaluación se registró que tan solo 10 peticiones fueron interpuestas ante Canal Capital de manera anónima, lo que representa el 4,44% del total ingresado a la entidad.

| | | | |
|---|-----------------------------|--|--|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

11.5.4. 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 desarrollo de dichos procesos.

Los mecanismos de interacción entre el encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, el Defensor del ciudadano y las dependencias de la entidad utilizados para darle solución a los requerimientos de los ciudadanos continúan siendo: el correo electrónico, llamadas telefónicas y solicitudes verbales.

A la fecha, Canal Capital no cuenta con una política de servicio a la ciudadanía en la que se incluyan los lineamientos de atención a la ciudadanía y la interacción entre las diferentes dependencias y el área de atención al ciudadano de conformidad con la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG mediante Decreto 591 de 2018.

Si bien el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, permite implementar usuarios para gestión y seguimiento de las PQRS que son asignadas a cada área, Canal Capital solo tiene a la fecha identificada a la dependencia de la Secretaría General como responsable de la atención de las PQRS ingresadas.

11.5.5. 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 cuenta con la siguientes características y ubicación:

- Dirección: Av. El Dorado No. 66 - 63, piso 5

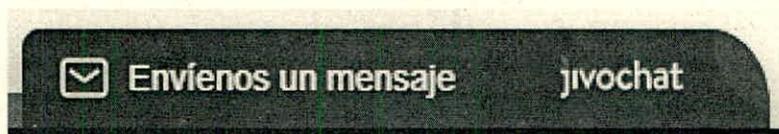


| | | | |
|---|-----------------------------|--|--|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- Horario de atención: lunes a viernes: 8:00am - 5.30pm
- Teléfono: 4578300 Ext. 5011
- Correo: ccapital@canalcapital.gov.co

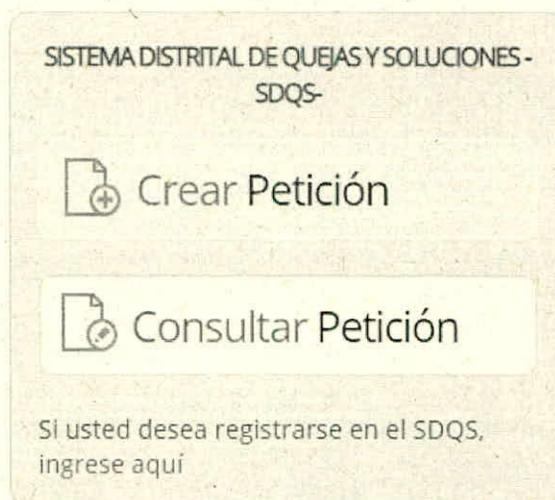
De igual manera, dispone de canales de atención como son:

- Chat ubicado en la página web del Canal



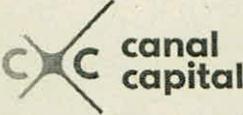
- Sistema Bogotá Te Escucha, enlace ubicado en la página web del Canal

Bogotá
te escucha



11.5.6. 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 del proceso, se obtuvo que el área gestionó el 92,0% del total de peticiones ingresadas al Canal de conformidad con lo reportado mensualmente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. De las **225** peticiones gestionadas y como resultado de la evaluación de calidad y oportunidad se observó que Canal Capital obtuvo en el periodo comprendido entre enero y junio de la presente vigencia, tres (3) solicitudes de información que recibieron respuestas incompletas y/o no satisfactorias frente a lo requerido por parte del ciudadano como se menciona en el numeral **11.5.1.**, aspecto que viene trabajándose de manera continua con la implementación de estrategias que permiten establecer mejoras frente a la eficiencia en la respuestas otorgadas a los ciudadanos por la entidad.

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |   |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

11.5.7. 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.

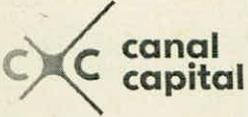
Se evidenció la participación de la Auxiliar de Atención al Ciudadano en los eventos:

| Fecha | Evento | Lugar |
|------------|--|---|
| 2019-03-05 | Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro | salón Arrayanes de la Veeduría Distrital |
| 2019-04-06 | Nodo Intersectorial comunicación y lenguaje claro | Parque Santander, Cra 6 N° 14-98 Torre A. Piso 2 |
| 2019-04-25 | Taller presencial curso Servicio al Ciudadano | Avenida calle 26 # 69-76 Piso 8, Salón Arrayanes |
| 2019-05-02 | Nodo Intersectorial comunicación y lenguaje claro | Cra 6 N° 14-98 Torre A. Piso 2. FONCEP. |
| 2019-05-03 | Taller de servicio al ciudadano | Casa Ciudadana del Control Social (Calle 32 No. 16-87, piso 2) |
| 2019-06-04 | Nodo Intersectorial comunicación y lenguaje claro | Casa Ciudadana del Control Social (Calle 32 No. 16-87, piso 2) |
| 2019-06-07 | Taller de servicio al ciudadano | Casa Ciudadana del Control Social (Calle 32 No. 16-87, piso 2) |
| 2019-06-26 | Segunda Reunión Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos - 2019 | Universidad Distrital Sede Aduanilla de Paiba – Carrera 32 No. 12 -75 |

12. OBSERVACIONES:

| N° | OBSERVACIONES |
|----|---|
| 1 | <p>DESCRIPCIÓN: Se evidencia incumplimiento del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 9, en la siguiente políticas y actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Política de operación: No se cuenta con documento en el que se autorice o justifique la entrega de material sin efectuar el cobro, así como la falta de aplicación de lo determinado en la Resolución 005 de 2017. ➤ Actividad No. 2: a. Se presentan diferencias entre lo reportado y lo radicado por el área frente a las solicitudes de visitas académicas. ➤ Actividad No. 9: Se le dio trámite a una solicitud verbal, sin que se dejara el registro de solicitud escrita para proceder a su respuesta. ➤ Actividad No. 10: a. Una (1) solicitud sin razón de la inexistencia del material en el Canal. ➤ Actividad No. 11: Siete (7) solicitudes sin radicación en correspondencia. |

| N° | OBSERVACIONES |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividad No. 13: Dos (2) solicitudes a las cuales no se les remite enlace para diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a través de correo electrónico posterior al pago. ➤ Actividades No. 15 y No. 16: Dos (2) solicitudes de copia de material no cuentan con el "Documento de condiciones de uso del material con firma del Director Operativo". <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 9. ➤ Resolución 005 de 2017 "Por medio de la cual se fijan las tarifas de CANAL CAPITAL". |
| 2 | <p>DESCRIPCIÓN: No se realiza la adecuada gestión de archivo de las PQRS ingresadas a Canal Capital.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo 042 de 2002 expedido por el Archivo General de la Nación "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen función de públicas, se regula el inventario único Documental y se desarrollan los artículos 21,22,23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000". |
| 3 | <p>DESCRIPCIÓN: Canal Capital no cuenta a la fecha con "Política de Servicio a la Ciudadanía", contraviniendo lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: AAUT-MN-001, versión 4.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: AAUT-MN-001, versión 4. ➤ Manual Operativo Sistema de Gestión – MIPG, versión 2. <p>NOTA: Dado que la acción que subsana la observación ya se encuentra en el Plan de Mejoramiento por Procesos suscrito en el año 2018, no se requiere adelantar suscripción para esta vigencia.</p> |
| 4 | <p>DESCRIPCIÓN: El formato AAUT-FT-008 Seguimiento y control de PQRS no se encuentra articulado al Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 9.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8. |

| | | | |
|---|-----------------------------|--|--|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |  BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

| Nº | OBSERVACIONES |
|----|---|
| 5 | <p>DESCRIPCIÓN: Se evidencian debilidades en la identificación de puntos de control del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 9.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (2018). 3.2.2 Valoración de los controles – diseño de controles. |
| 5 | TOTAL |

13. CONCLUSIÓN:

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoría en relación con la verificación de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, frente a lo cual se resaltan los siguientes elementos:

- Canal Capital ha venido implementando buenas prácticas en el desarrollo de las actividades diarias de la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que se puede evidenciar en la actualización de documentos del proceso y creación de otros que permiten efectuar el seguimiento a las PQRS ingresadas al Canal.
- Reducción de los tiempos de respuesta a las PQRS que son ingresadas al Canal.
- Progreso en las respuestas otorgadas a los ciudadanos en temas desarrollados por el sistema informativo.
- Mejoras en los tiempos de entrega de los informes mensuales a las plataformas requeridas, así como su divulgación a los líderes de proceso de la entidad.
- Se han adelantado capacitaciones de manera permanente a la auxiliar de atención al ciudadano en materia de servicio y buenas prácticas, lo que permite mejorar el ejercicio de la Oficina responsable de Servicio al Ciudadano.

De igual manera, se evidenciaron las siguientes debilidades en el ejercicio de la auditoría y que son susceptibles de mejora:

- Desarticulación de los formatos nuevos del procedimiento AAUT-PD-001 Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía.
- Se presenta el incumplimiento de actividades establecidas en el Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001.
- Canal Capital continua con la inexistencia de política de Servicio al Ciudadano.
- Falta de claridad en la definición de las políticas de operación del procedimiento, lo que conlleva al incumplimiento de las actividades establecidas en el Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001.
- El archivo físico del área no se encuentra de conformidad con los parámetros normativos vigentes.
- Incoherencias de la encuesta de satisfacción contenida en la página web del Canal frente al formato existente en la intranet del canal a la fecha de la auditoría, el cual fue desarticulado del procedimiento vigente perteneciente al área.

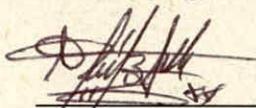
| | | | |
|---|-----------------------------|--|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA | CÓDIGO: CCSE-FT-016 |   |
| | | VERSIÓN: 6 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018 | |
| | | RESPONSABLE: CONTROL INTERNO | |

- Debilidades en el normograma del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001, al evidenciar faltantes en la normatividad vigente aplicable.
- Debilidades en el establecimiento de los puntos de control en el Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001 frente a las actividades de clasificación, registro y remisión de repuestas a peticiones y solicitudes.

14. RECOMENDACIONES:

- 14.1. Revisar los documentos asociados al proceso (manuales, formatos, procedimientos) con el fin de realizar los ajustes pertinentes.
- 14.2. Actualizar el cuadro de seguimiento de copias con el fin de incluir casillas de justificación y numero de radicado interno que permita hacer una fácil correlación con el número de radicación efectuada de las solicitudes.
- 14.3. Fortalecer la(s) política(s) de operación que establecen las condiciones del no cobro de material audiovisual.
- 14.4. Clasificar, ordenar, depurar y foliar la documentación del área de conformidad con la Tabla de Retención Documental y la normatividad vigente en materia de archivo.
- 14.5. Articular al procedimiento los insumos (documentos, registros, actividades, etc.) requeridos de conformidad con el instructivo del formato EPLE-FT-023 FORMATO PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.
- 14.6. Verificar los puntos de control establecidos en el Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001 con el fin de identificar las actividades que permitan mitigar la materialización de los riesgos a los que se expone el proceso.

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

Preparó:

Auditores: Jizeth Hael González Ramírez – Contrato 221 de 2019.

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.