

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

<b>TIPO DE INFORME:</b>	<b>Preliminar:</b>		<b>Final</b>	<b>X</b>
-------------------------	--------------------	--	--------------	----------

1. **TÍTULO DE LA AUDITORÍA:** Auditoría al Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.
2. **FECHA DE LA AUDITORÍA:** 10 de septiembre hasta el 30 de noviembre de 2018.
3. **PERIODO EVALUADO:** 01 de enero hasta 31 de agosto de 2018.
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, defensor del televidente y defensor del ciudadano cumpla con el 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 al 31 de agosto de 2018.
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 335 de 1996 "por la cual se modifica parcialmente la Ley 14 de 1991 y la Ley 182 de 1995, se crea la televisión privada en Colombia y se dictan otras disposiciones".
  - 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 Comisión Nacional de Televisión No.002 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta".
  - Acuerdo Comisión Nacional de Televisión No.003 de 2011 "Por medio del cual se modifica el acuerdo 002 de 2011 que reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta".
  - 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".

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

- 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 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, Gestión Jurídica y Defensor del Televidente.
- 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.
  - Preparar las encuestas en formularios (google), 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, Director Operativo y otros responsables de los procesos adyacentes a los auditados.
  - Recolección y verificación de la información obtenida de encuestas a través de formularios (google) y evidencias documentales remitidas.
  - Verificación en campo mediante visita realizada el 29 de noviembre de 2018 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, respuestas de encuestas de los procesos adyacentes, soportes y verificación del cumplimiento de conformidad

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

con lo establecido en los procedimientos, requisitos legales y demás normas aplicables definidas para la auditoría.

## 11. SITUACIONES GENERALES:

### DOCUMENTOS DEL PROCESO

#### 11.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE, CÓDIGO: AAUT-CR-001, VERSIÓN 6.

11.1.1. En el numeral 13. Requisitos de norma, de la Caracterización del Proceso Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente, código: AAUT-CR-001, versión 6, se relaciona normatividad que ha sido derogada y/o actualizada, como se presenta en la siguiente imagen:

		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE</b>		<b>CÓDIGO:</b> AAUT-CR-001	
				<b>VERSIÓN:</b> 6	
				<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 28/08/2016	
<b>1. MACROPROCESO</b>	<b>APOYO</b>	<b>1.1 Proceso</b>	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE</b>	<b>2. LÍDER PROCESO</b>	<b>SECRETARÍA GENERAL</b>
<b>3. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Atender los diferentes requerimientos de los usuarios del Canal con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades.				
<b>4. ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con el recibimiento de los requerimientos de los usuarios por los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta respectiva.				
<b>5. ENTRADAS</b>		<b>6. ACTIVIDADES</b>		<b>7. SALIDAS</b>	
<b>5.1 Información - registro</b>	<b>5.2 Proveedor</b>			<b>7.1 Información - registro</b>	<b>7.2 Cliente - Usuario</b>
<b>12. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:</b>			<b>13. REQUISITOS DE NORMA</b>		
Revisar los puntos de control de los procedimientos asociados.			<b>NTDSIG001:2011</b>	Numeral 5.2, Numeral 5.3 - Literal F, Numeral 5.4, Numeral 5.4, Numeral 5.6, Numeral 7.2, Numeral 7.3, Numeral 7.4	
			<b>NCTGP1000</b>	Capítulo 4 - Números 4.1, 4.2.3, 4.2.4 Capítulo 5 - Números 5.2, 5.3, 5.4.1 Capítulo 7 - Numeral 7.2, 7.3, 7.5 Capítulo 8 - Numeral 8.2.1, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	
			<b>ISO14001</b>	Numeral 4.3.1, Numeral 4.4.6, Numeral 4.5.1, Numeral 4.5.3	
			<b>OHSAS18001</b>	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	
			<b>ISO27001</b>	Numeral 5.2.2, Numeral 7.1, Numeral A.1, Numeral 8.2, Numeral 8.1	
			<b>MECI</b>	EJE 1 - COMPONENTES 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.3.2, 1.3.3 EJE 2 - COMPONENTES 2.1.1, 2.3.1 Eje Transversal de Información y Comunicación	
<b>ELABORADO POR:</b> <small>Diego Esteban Torres López - Profesional de apoyo de planeación          Diana Carolina Moreno Hernández - Profesional de apoyo de planeación y calidad          Luis Pablo Martínez Brando - Auxiliar de Apoyo Técnico a la Dirección          El presente es el documento original, disponible en Planeación.</small>		<b>REVISADO POR:</b> <small>Verónica Dabundo Hernández - Profesional de planeación          Fátima Salas de el documento original disponible en Planeación.</small>		<b>APROBADO POR:</b> <small>Miguel Fernando Vega Rodríguez - Secretario General          Fátima Salas de el documento original disponible en Planeación.</small>	

Fuente: Caracterización del proceso, Intranet Canal Capital

Información normograma caracterización	Información Actual
NTDSIG001:2011	Decreto 591 de 2018 "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones".
NCTGP1000	
MECI:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>EJE 1 - COMPONENTES 1.2.1, 1.2.2.,1.2.3.,1.2.4., 1.2.5., 1.3.2., 1.3.3.</li> <li>EJE 2 - COMPONENTES 2.1.1., 2.3.1</li> <li>Eje Transversal de Información y Comunicación</li> </ul>	<b>MIPG:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1ª. Dimensión: Talento Humano</li> <li>3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados</li> <li>5ª Dimensión: Información y Comunicación</li> </ul>

**11.2. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA, CÓDIGO: AAUT-PD-001, VERSION 8.**

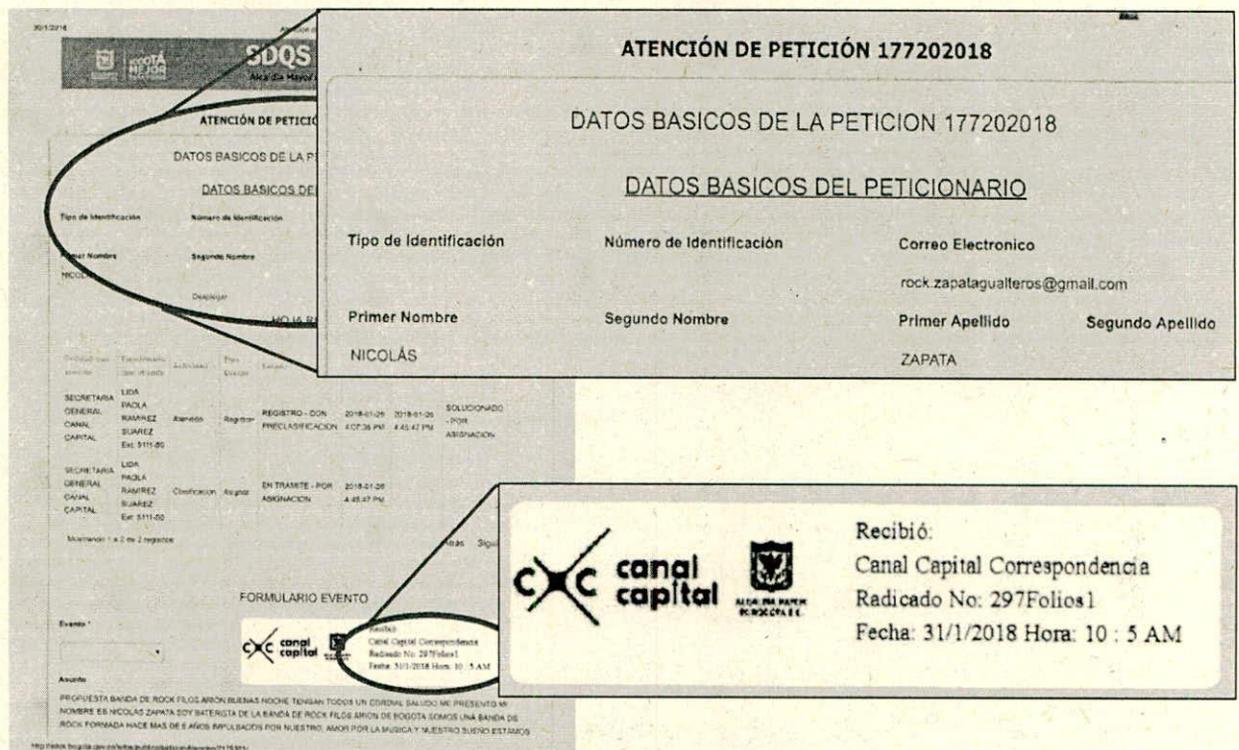
11.2.1. Se menciona en la actividad No.2 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8:

*“Las PQRS son radicados en correspondencia y pueden ser recibidas por los siguientes canales de comunicación: - Página WEB Link: contáctenos - Quejas y Reclamos (Las cuales son direccionadas al correo destinado por la entidad para la atención al usuario), Correo electrónico, Oficio radicado en correspondencia de la entidad, telefónicamente, personalmente y redes sociales y chat en línea”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó la verificación de los radicados de los meses con mayor pico de ingreso de PQRS, como fueron enero, febrero y mayo; este ejercicio consistió en realizar la comparación de las PQRS radicadas en la recepción de Canal Capital versus las consignadas en la base de datos del SDQS, observando que:

11.2.1.1. Se evidenció la doble radicación en correspondencia de una PQRS, lo que podría generar reprocesos al interior del Canal en el trámite de las diferentes solicitudes presentadas por los ciudadanos<sup>1</sup>:

RADICADO SDQS	RADICADO Correspondencia	FECHA RECEPCIÓN Correspondencia
177202018	233	26-ene-18
177202018	297	31-ene-18



**ATENCIÓN DE PETICIÓN 177202018**

**DATOS BASICOS DE LA PETICION 177202018**

**DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO**

Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido
NICOLÁS		ZAPATA

Recibió:  
Canal Capital Correspondencia  
Radicado No: 297Folios 1  
Fecha: 31/1/2018 Hora: 10 : 5 AM

Fuente: Radicados SDQS – Canal Capital

<sup>1</sup> Planillas de Control – Correspondencia Canal Capital

11.2.1.2. Se observa la radicación PQRS con el mismo número de registro de SDQS, mismo número de radicado en correspondencia de Canal Capital, sin embargo, cuentan con diferentes fechas en la planilla de Control<sup>2</sup>:

RADICADO SDQS	RADICADO Correspondencia	FECHA RECEPCIÓN Correspondencia
273502018	505	09-feb-18
273502018	505	20-feb-18

**ATENCIÓN DE PETICIÓN 273502018**

DATOS BASICOS DE LA PETICION 273502018

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico	
		senalcaicedonia@hotmail.com	
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
JHON	EYMAR	RIVAS	SABOGAL

DOCUMENTOS ADJUNTOS DEL REGISTRO DE LA PETICIÓN



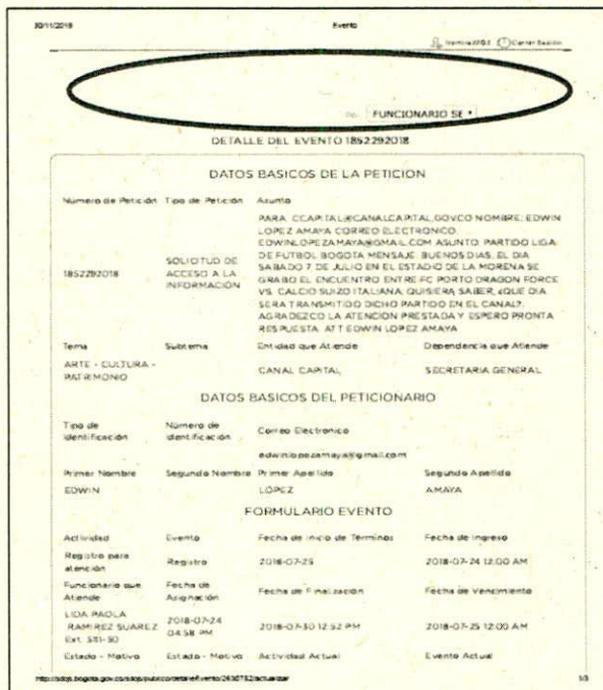

**Recibió:**  
**Canal Capital Correspondencia**  
**Radicado No: 505Folios:1**  
**Fecha: 20/2/2018 Hora: 4 : 10 P**

Fuente: Radicados SDQS – Canal Capital

11.2.1.3. En la muestra de las PQRS verificadas, se observó que 126 PQRS no fueron radicadas en correspondencia para enero, febrero, mayo, julio y agosto, como se evidencia en el siguiente ejemplo:



<sup>2</sup> Planillas de Control – Correspondencia Canal Capital



**DETALLE DEL EVENTO 1852292018**

**DATOS BÁSICOS DE LA PETICIÓN**

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto
1852292018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	PARA: CCAPITALCANALCAPITAL.GOVCO NOMBRE: EDWIN LOPEZ AMAYA CORREO ELECTRONICO: EDWINLOPEZAMAYA@GMAIL.COM ASUNTO: PARTIDO LIGA DE FUTBOL BOGOTÁ MENSAJE BUENOS DIAS, EL DÍA SABADO 7 DE JULIO EN EL ESTADIO DE LA MORENA SE GANARÁ EL ENCUENTRO ENTRE FC PORTO DRAGON FORCE VS. CALCIO SUZU ITALIANA. QUISIERA SABER, QUE DÍA SERÁ TRANSMITIDO DICHO PARTIDO EN EL CANAL? AGRADEZCO LA ATENCIÓN PRESTADA Y ESPERO PRONTA RESPUESTA. AT: EDWIN LOPEZ AMAYA

Tema	Sistema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO		CANAL CAPITAL	SECRETARÍA GENERAL

**DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO**

Tipo de identificación	Número de identificación	Correo Electrónico
		edwinlopezamaya@gmail.com

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
EDWIN		LOPEZ	AMAYA

**FORMULARIO EVENTO**

Actividad	Evento	Fecha de inicio de Términos	Fecha de ingreso
Registro para atención	Registro	2018-07-25	2018-07-24 12:00 AM

Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de vencimiento
LIDA MADLA RAMIREZ SUAREZ Ext. 331-80	2018-07-24 04:38 PM	2018-07-30 12:52 PM	2018-07-25 12:00 AM

Estado - Motivo Estado - Motivo Actividad Actual Evento Actual

Fuente: Información remitida, área de Atención al Ciudadano

**11.2.1.4.** Adicionalmente, se evidenció que las peticiones no se encuentran archivadas en cumplimiento de la "Tabla de Retención Documental", código: AGRI-GD-FT-021, versión 3, aprobada mediante Resolución No.062 de 2017 "Por la cual se aprueban las Tablas de Retención Documental de Canal Capital y se dictan otras disposiciones" establecidas para el área de Secretaría General - Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa que 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).

**11.2.2.** 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 requerimientos y remitirlo a las entidades y áreas competentes (Veeduría) mediante el cargue en el sistema de la Veeduría - Control interno y Secretaría general.*

*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 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:

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

Mes del Informe	Fecha de Publicación (Reporte Webmaster)	Fecha Publicación Red Quejas - Veeduría	Fecha de publicación según Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital	Observaciones
Febrero	28-mar-18	27-mar-18	22-mar-18	(4) días de extemporaneidad.
Marzo	25-may-18	15-may-18	20-abr-18	(23) días de extemporaneidad.
Abril	25-may-18	21-may-18	23-may-18	(2) días de extemporaneidad.
Julio	29-ago-18	No presenta	23-ago-18	(4) días de extemporaneidad.
Agosto	10-oct-18	No presenta	21-sep-18	(13) días de extemporaneidad.

Fuente: PT Atención al Ciudadano

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

*"Registrar solicitud en el Sistema Bogotá Te Escucha SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, asignando número consecutivo con los datos del solicitante".*

Se efectuó el requerimiento de la base de datos de las solicitudes de copia al área de Atención al Ciudadano, evidenciando:

**11.2.3.1.** La información reportada en el formulario "Decreto 371 de 2010: Atención al ciudadano" no es coherente con la base de datos remitida, toda vez que en el formulario se reportan 40 solicitudes de copia y en la base de datos se registran 38 con (4) solicitudes duplicadas, como se presenta en el cuadro:

Cant. de solicitudes reportadas por Atención al Ciudadano	Solicitudes en base de datos (Atención al Ciudadano)	Duplicados de la base de datos (Atención al Ciudadano)	Total Solicitudes sin Duplicados	Solicitudes reportadas SDQS
40	38	986952018 1075492018 1550492018 1829132018	34	42

Fuente: Formulario Google, Decreto 371-2010

**11.2.3.2.** Se evidencian inconsistencias en el ingreso de las solicitudes de copia, toda vez que las siguientes no se encuentran registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha:

- ✓ Magdalena Delgado Moreno
- ✓ Daniel Andrés Garzón Herazo
- ✓ Javier Stiven Rincón Ramírez

**11.2.3.3.** De los diez (10) soportes remitidos de aplicación del diligenciamiento del formato AAUT-FT-001 Solicitud copias (Producto de la actividad), se relacionan (5) que no se encuentran incluidos en la base de datos remitida en el formulario "Decreto 371 de 2010:

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

Atención al ciudadano" por el área de Atención al Ciudadano, dentro de los que se encuentran:

- ✓ Carmen Patricia Rodríguez González (Radicado SDQS 265262018)
- ✓ Sonia Mabel Gil Castaño (Radicado SDQS 272182018)
- ✓ Magdalena Delgado Moreno
- ✓ Daniel Andrés Garzón Herazo
- ✓ Javier Stiven Rincón Ramírez

**11.2.4.** En la actividad No.16 del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001, se establece:

*“Entregar el material al interesado junto con documento de condiciones de uso de material expedida por la Dirección Operativa y la Factura generada, así mismo se invita al ciudadano a evaluar el servicio mediante el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.”*

Teniendo en cuenta los productos de la actividad, se procedió a la revisión de los soportes remitidos por el área de Atención al Ciudadano, evidenciando que:

**11.2.4.1.** Dos (2) de las solicitudes remitidas no cuentan con el formato AAUT-FT-001 Solicitud de copia del material y cesión de derechos de autor, como se presenta a continuación:



Fuente: Soportes remitidos por el área de Atención al Ciudadano

**11.2.4.2.** No se cuenta con “Documento de condiciones de uso del material”, frente a lo cual en la visita de campo realizada el 29 de noviembre de 2018, la Auxiliar de Atención al Ciudadano indicó que este documento no se remite, toda vez que se establece en el oficio de entrega:



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 6

FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

"Le recomendamos hacer uso adecuado de este material de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 23 de 1982, y normas que la modifican, derogan y/o adicionan, sobre los derechos de autor y derechos de imagen".

Sin embargo, en el procedimiento se establece como un documento diferente al oficio de entrega de material.

11.2.4.3. El formato AAUT-FT-012 encuesta de satisfacción del cliente, no se remite con la entrega del material, según lo informado por la Auxiliar de Atención al Ciudadano en la visita de campo realizada el 29 de noviembre de 2018.

De igual manera, se indica que la aplicación del formulario se encuentra en la página web del canal, en el enlace: https://docs.google.com/forms/d/1MhJREmlvOV3mcktgUEURxMw32DnjYWiiEtQlyEdv66s/edit?ts=587530a8; frente a este se realizó la verificación de la coherencia entre el formato disponible en la intranet y el formulario, observando que las preguntas No. 4 - 5 - 6 - 7 y 9 no coinciden, como se evidencia a continuación:

Formato AAUT-FT-002		Encuesta de satisfacción del ciudadano	
Preguntas 4 a 6			
4. Califique la atención recibida por nuestro personal		4. Califique la atención recibida por nuestro personal *	
a. Calidez del personal	b. Interés frente a su petición	<input type="radio"/> Buena <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Mala	
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"/>		
Mala <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>		
5. Califique el Tiempo empleado		5. Califique el tiempo en que recibió su respuesta. *	
a. Espera en sala	b. Oportunidad de la respuesta	<input type="radio"/> Oportuno <input type="radio"/> Inoportuno	
Inmediato <input type="checkbox"/>	Muy oportuno (1 a 1.45) <input type="checkbox"/>		
Mediato <input type="checkbox"/>	Oportuno (1.45 a 4.30) <input type="checkbox"/>		
20 a 30 min. <input type="checkbox"/>	Regular (4.30 a 6.45) <input type="checkbox"/>		
Más de 30 min. <input type="checkbox"/>	Nada oportuno (6.45 a 10.30) <input type="checkbox"/>		
6. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal.		6. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal. *	
a. Claridad de la respuesta recibida	b. Precisión de la respuesta recibida	<input type="radio"/> Buena <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Mala <input type="radio"/> Otro:	
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-002	Encuesta de satisfacción del ciudadano																				
<p><b>7. Califique el Nivel de formación del personal.</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><b>a. Conocimiento de la Entidad</b></td> <td colspan="2"><b>b. Orientación en temas generales</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Muy Buena</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> Muy Buena</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Buena</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> Buena</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Regular</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> Regular</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mala</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> Mala</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p><b>8. Expectativas frente al servicio</b></p> <p>a. En que grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado</p> <p>Muy satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Insatisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>b. Observaciones frente a los servicios</p>	<b>a. Conocimiento de la Entidad</b>		<b>b. Orientación en temas generales</b>		<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/>	<p>7. Califique el nivel de conocimiento del personal que lo atendió con respecto a su solicitud.</p> <p><input type="radio"/> Bueno</p> <p><input type="radio"/> Regular</p> <p><input type="radio"/> Malo</p> <p>8. ¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas respecto del servicio prestado?</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Insatisfecho</p> <p>Observaciones</p> <p>Tu respuesta</p>
<b>a. Conocimiento de la Entidad</b>		<b>b. Orientación en temas generales</b>																			
<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Muy Buena	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/>																		
<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/>																		
Pregunta 9																					
<p><b>9. ¿Para usted cual o cuales deben ser la(s) temática(s) prioritaria(s) en la programación del Canal?</b></p> <table border="1"> <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, Cuál _____</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, Cuál _____	<p>9. ¿Cuál o cuáles deben ser las temáticas prioritarias en la programación del Canal?</p> <p><input type="radio"/> a. Educación y Cultura</p> <p><input type="radio"/> b. Edu-entretenimiento</p> <p><input type="radio"/> c. Noticias de la ciudad</p> <p><input type="radio"/> d. Niñez y juventud</p> <p><input type="radio"/> e. Deportes</p> <p><input type="radio"/> f. Transmisión de grandes eventos culturales</p> <p><input type="radio"/> g. Cine</p> <p><input type="radio"/> h. Visibilización de minorías</p> <p><input type="radio"/> j. Derechos Humanos</p> <p><input type="radio"/> Otro:</p>										
<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, Cuál _____																				

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

#### 11.3.1. Se describe en el numeral 3.4. 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).

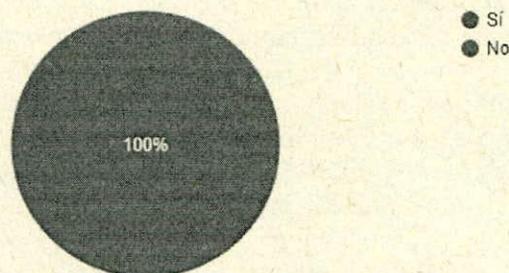
Sin embargo, durante la aplicación del formulario Google "Decreto 371 – 2010: Atención al Ciudadano" para la recolección de información adicional, se informó desde el área de Atención al ciudadano que Canal Capital no cuenta con Política de Atención al Ciudadano, como se detalla a continuación:

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

Política de servicio al ciudadano

¿Canal Capital cuenta con Política de Servicio al Ciudadano?

1 respuesta



**Fuente:** Formulario google, 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.

#### 11.4. FORMATO EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A PQRS, CÓDIGO: AAUT-FT-004.

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

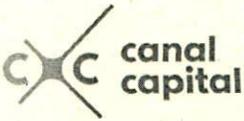
- El formato no se encuentra articulado al Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8.
- El formato no se aplica, toda vez que este: *“Se encuentra desactualizado, dado que actualmente todas las peticiones se envían a las áreas responsables de respuesta por correo electrónico”*, según los reportes del área.

#### 11.5. FORMATO BUZÓN DE SUGERENCIAS (PQRS), CÓDIGO: AAUT-FT-007.

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 8.
- El formato se encuentra en los buzones de PQRS, sin embargo, estos no son usados toda vez que los buzones no se han utilizado para el ingreso de PQRS.



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

## 11.6. CUMPLIMIENTO DECRETO 371 – 2010, ARTÍCULO 3

### 11.6.1. 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 No se cuenta con soportes de formación permanente en materia de servicio al ciudadano, estándares de servicio, entre otros encaminado a las buenas prácticas y el buen servicio, de conformidad con la normatividad vigente

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 PQRS ingresadas durante los meses de enero a junio, se tomó como referencia la evaluación de calidad en la respuesta del "Informe Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano – PQRS vigencia 2018, primer semestre 2018<sup>3</sup>", sumado a la muestra realizada sobre las ingresadas en los meses de julio y agosto, observando:

Serie de la petición	No. Petición	Consulta	Respuesta Suministrada	Tipo Respuesta
<b>Enero</b>				
Derecho de Petición de Interés General	110912018	Solicitud divulgación Torneo Tabora.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	146452018	Cubrimiento Fiestas Don Bosco.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
Derecho de Petición de Interés Particular.	149632018	Solicitud entrevista artista.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni

<sup>3</sup> Informe seguimiento al proceso de atención al ciudadano – PQRS, vigencia 2018, primer semestre 2018 - oficina de control interno - canal capital.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 6

FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Serie de la petición	No. Petición	Consulta	Respuesta Suministrada	Tipo Respuesta
			el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
<b>Febrero</b>				
Derecho de Petición de Interés Particular	256262018	Solicitud para hacer públicas las sugerencias ante quiebra del Sitp.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
<b>Mayo</b>				
Derecho de Petición de Interés General	1143292018	Solicitud espacio para denuncia por el mal estado de las vías en Soacha.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
<b>Junio</b>				
Derecho de Petición de Interés Particular	1589312018	Invitación lanzamiento marca turística Institución Puente Amarillo.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
	1635942018	Solicitud espacio para entrevista de Producción musical.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Incompleta y/o No satisfactoria al No remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
<b>Marzo</b>				
	571262018	Solicitud intervención a	el tema fue asignado a un periodista del sistema	Incompleta y/o No satisfactoria al No

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

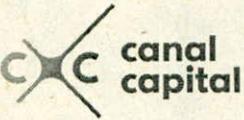
Serie de la petición	No. Petición	Consulta	Respuesta Suministrada	Tipo Respuesta
		persecución de motociclistas.	informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	remitir los datos del periodista asignado ni se especifica el tiempo estimado que tarda Canal Capital en emitir una respuesta definitiva al ciudadano.
<b>Julio</b>				
Derecho de petición de interés general	1794662018	Solicitud para compartir experiencia de superación por medio del uso de las TIC.	el tema fue asignado a un periodista del sistema informativo. Está persona tiene la responsabilidad de presentar el tema en el consejo de redacción y su cubrimiento estará sujeto a la agenda noticia del día y la disponibilidad del recurso para su desarrollo.	Respuesta incompleta, toda vez que no se le suministra la información que requiere sobre requisitos de participación en el programa.

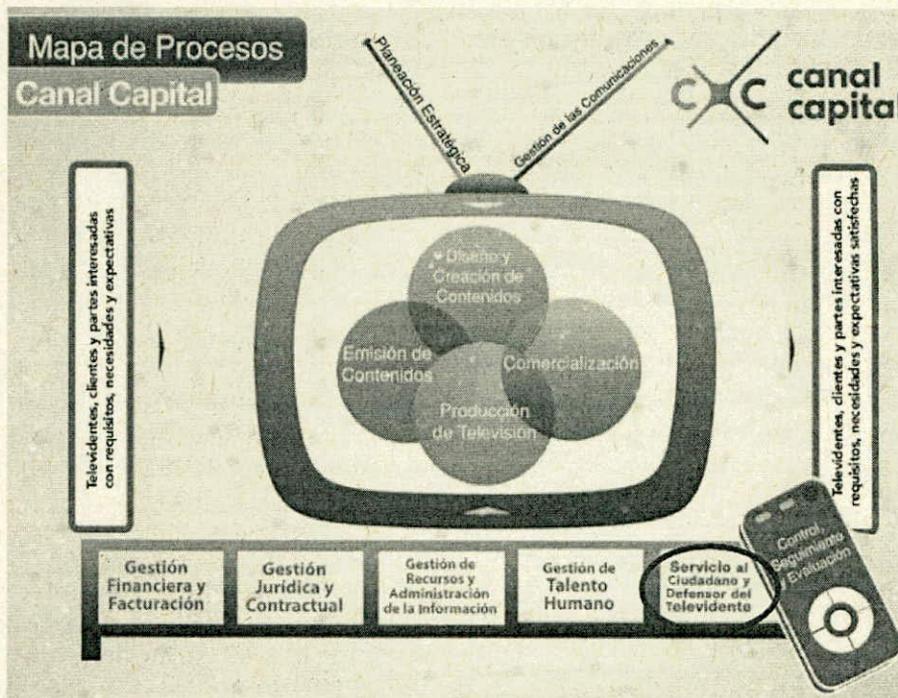
Fuente: Informe PQRS I Semestre de 2018.

- 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 instructivo de Informe PQRS de la Veeduría Distrital.

**11.6.2. 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 efectúa 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:

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



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 ha efectuado la socialización de dicha figura a la totalidad de servidores y contratistas, toda vez que a la fecha se ha remitido la presentación de servicio a la ciudadanía vía correo electrónico a dos áreas, como se detalla a continuación:

Remita los soportes (Listados de asistencia, fotografías, piezas de comunicación, Link de página Web, etc.) de la socialización de la figura del Defensor del ciudadano y sus funciones.

1 respuesta

 Control Interno - Inducción Oficina Servicio al Ciudadano\_ - Lida Paola Ramirez Suarez.pdf

 Director Operativo - Inducción Oficina Servicio al Ciudadano\_ - Lida Paola Ramirez Suarez.pdf

Fuente: Formulario Google, Decreto 371 – 2010: Atención al Ciudadano

De igual manera, 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:

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

Artículo	Observación
<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>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, frente a lo cual Canal Capital pone a disposición los canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritos</li> <li>• Presenciales</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Telefónico</li> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• Chat</li> <li>• SDQS</li> <li>• Informes de satisfacción</li> </ul> <p>Sin embargo, frente a la disposición de recursos económicos necesarios para la prestación del servicio se procedió a verificar con el área Financiera, frente a lo cual se informa:</p> <p><i>“No existe apropiación específica para este tipo de gastos, sin embargo, se aclara que Canal Capital tiene dentro de su organigrama el cargo de auxiliar de atención al ciudadano, el cual se encuentra vinculado como personal de nómina y tiene una asignación básica mensual de \$2.713.383 para el 2018”</i></p> <p>Por lo anterior, se recomienda que se fortalezca 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 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.</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>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>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>	
<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>	

De igual manera en cumplimiento del numeral 3.4.2. “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 1530 del 14 de septiembre de 2018, el informe sobre el estado actual de la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía a la Veeduría Distrital.

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

Sin embargo, teniendo en cuenta lo establecido en el “Esquema de publicación de información” de Canal Capital, el “Informe Anual Defensoría al Ciudadano” debe actualizarse de manera anual y debe publicarse en el mes de diciembre de cada vigencia; frente a esto se observó que en el numeral 1.1. Mecanismos para la atención al ciudadano dispuesto en el botón de transparencia de la página Web del Canal, se evidenció que el último informe publicado corresponde al año 2014, como se presenta en la siguiente imagen:

• Informe público de solicitudes de acceso a la información SDQS

2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de satisfacción de los usuarios - primer semestre de 2018</li> <li>Buenas practicas en materia de servicio a la Ciudadanía</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORME VOCERA TELEVIDENTE</li> <li>Comparativo de PQRS 2015 -2016</li> <li>Diagnostico de necesidades de informacion ciudadana vigencia 2016</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte anual PQRS</li> <li>Reporte de solicitudes de informacion</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe defensor</li> <li>Informe anual del defensor al ciudadano</li> <li>Informe 1 semestre de 2014</li> <li>Informe 2 semestre de 2014</li> </ul>

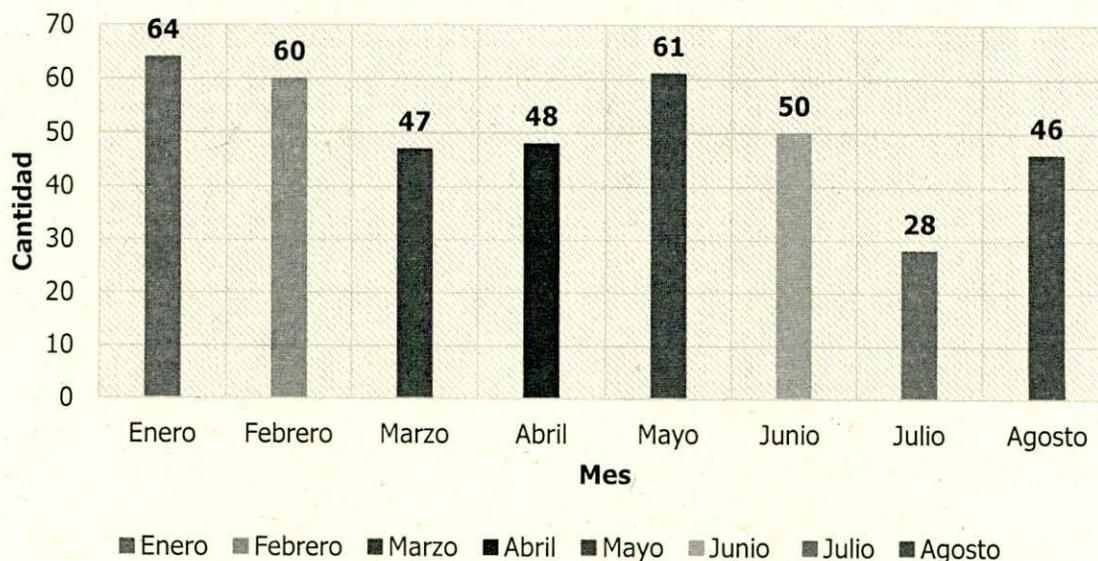
Fuente: Botón de transparencia, página web Canal Capital

**11.6.3. 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; frente a esto se evidenció:

- Ingresaron un total de 404 peticiones de enero a agosto, siendo enero el mes con mayor número de PQRS registradas (64), seguido de mayo, febrero y junio con 61, 60 y 50 respectivamente.

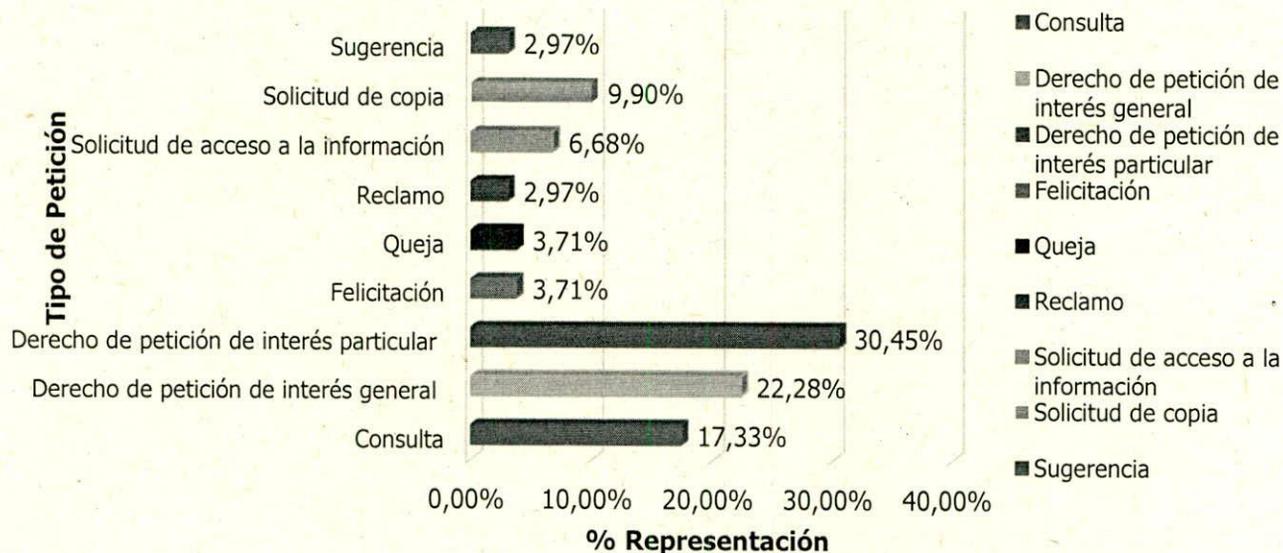
### Peticiones Ingresadas



Fuente: Sistema SDQS

- Se clasifican las peticiones en nueve (9) tipos, siendo las de Derecho de interés particular las que mayor registro obtuvieron con el 30,45% de representación, seguidas del Derecho de interés general con el 22,28% y consulta con el 17,33% respectivamente, como se presenta a continuación:

### Tipo de petición

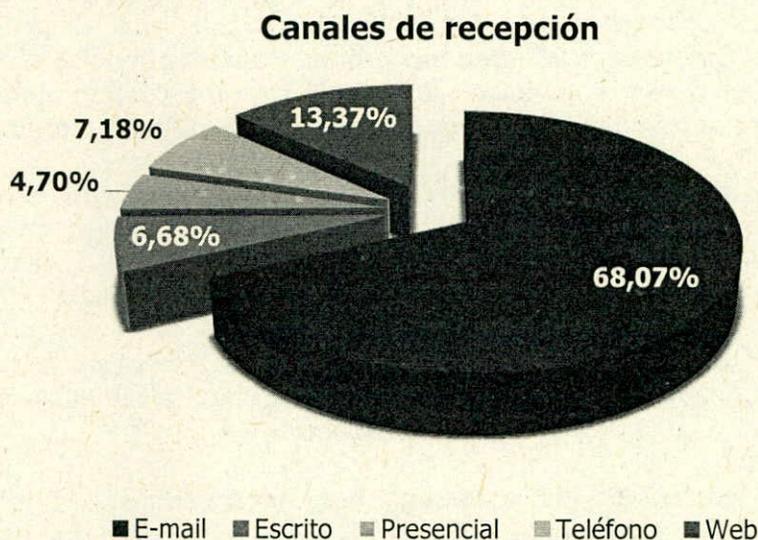


Fuente: Sistema SDQS

- Por último, se utilizaron como canales de recepción de las peticiones el e-mail con un porcentaje de representación del 68,07%, seguido de la página web con el 13,37% y el

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

canal presencial con el porcentaje de representación más bajo registrado en el 4,70%, como se detalla a continuación:



Fuente: Sistema SDQS

Sobre estas PQRS se remiten los informes mensuales a la Veeduría Distrital en cumplimiento con la Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital, como se presenta en el siguiente ejemplo de reporte:

Name	Creado	Tamaño	Descargas
 Informe_pqrs_mayo_2018_dartes	- 13-06-2018	498.41 KB	4 
 Informe_pqrs_mayo_2018_dartes_excel	- 13-06-2018	349.56 KB	2 
 Informe PQRS Secretaría Distrital del Hábitat Mayo 2018	- 13-06-2018	735.92 KB	3 
 Informe_pqrs_mayo_2018_Canalcapital	- 13-06-2018	424.90 KB	3 
 INFORME_PQRS_MAYO_2018_SUBRED SUR	- 13-06-2018	709.2 KB	5 
 Informe_pqrs_mayo_2018_subred_integrada_de_servicios_de_salud_Centro_orient	- 13-06-2018	458.87 KB	3 

Fuente: Información remitida Atención al Ciudadano

Sin embargo, como se observó en el numeral **11.2.3.2.** del presente informe, no se efectúa el registro de la totalidad de solicitudes de información en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente a lo cual se recomienda se dé cabal cumplimiento a lo establecido tanto en el “Procedimiento de Atención y Respuesta a

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

Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8", como de la normatividad aplicable vigente.

**11.6.4. 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 son el correo electrónico, llamadas telefónicas y solicitudes verbales.

Sin embargo, 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.

**11.6.5. 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

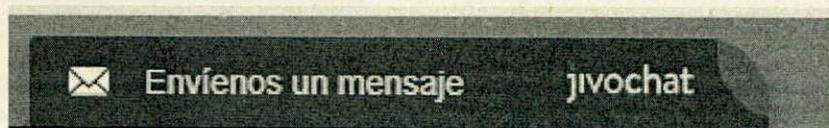


- Horario de atención: lunes a viernes: 8:00am - 5.30pm
- Teléfono: 4578300 Ext. 5011
- Correo: [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co)

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

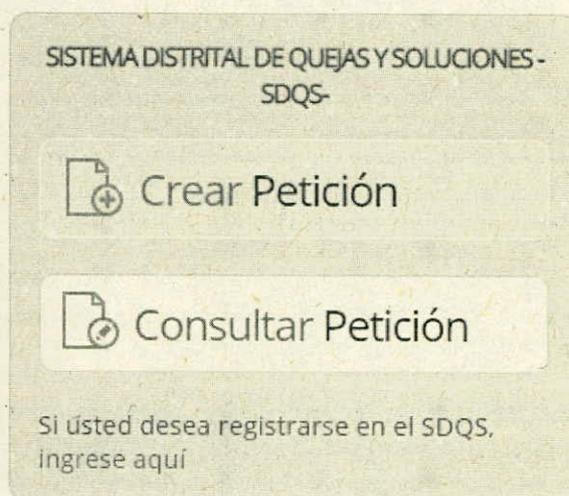
- Chat ubicado en la página web del Canal

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



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

**Bogotá**  
**te escucha**



**11.6.6. 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.**

Teniendo en cuenta lo verificado en el numeral 11.6.1., Canal Capital obtuvo en el periodo comprendido entre enero y agosto de la presente vigencia, nueve (9) solicitudes de información que recibieron respuestas incompletas o no satisfactorias frente a lo requerido por parte del ciudadano, de las 404 registradas en el SDQS – Bogotá Te Escucha.

**11.6.7. 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:

- Enero 25 de 2018: Capacitación Funcional Bogotá te Escucha
- Marzo 7 de 2018: Nodo Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía.
- Mayo 22 de 2018: Nodo Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía.
- Septiembre 24 de 2018: depuración de subtemas y categorías del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS.



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

## 11.7. ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE

Para efectuar la verificación del espacio del Defensor del Televidente se remitió a la Dirección Operativa un formulario de Google en el cual se dejaron consignadas las respuestas y soportes de cumplimiento del Acuerdo 002 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta" y Acuerdo 003 de 2011 "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 002 de 2011 que reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta", observando:

### 11.7.1. Se establece en el artículo 36. INTENSIDAD Y DURACIÓN DEL ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE:

*"El espacio del Defensor del Televidente a que se refiere el artículo anterior, deberá tener como mínimo una duración semanal (de lunes a domingo) de treinta (30) minutos. Este espacio podrá presentarse bajo el formato que determine el concesionario y podrá ser radiodifundido en bloques de mínimo dos (2) minutos de duración. La radiodifusión de este espacio deberá realizarse siempre en el horario comprendido entre las 07:00 y 21:00 horas.*

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** *El espacio destinado al Defensor del Televidente deberá permitir la participación de los televidentes".*

Se informa por parte de la Coordinación de Programación que Canal Capital transmite el espacio del Defensor del Televidente de lunes a viernes en el espacio comprendido entre las 12:55 m y las 13:05 p.m., por lo tanto, para realizar la verificación del espacio del Defensor del Televidente se tomó una semana por cada mes (enero - agosto) y se realizó la suma del tiempo registrado en las certificaciones de emisión, evidenciando lo siguiente:

- a. Los espacios emitidos de febrero a agosto no cumplen con el tiempo mínimo requerido de (30) minutos, como se presenta en el siguiente cuadro:

Mes	Fecha	Inicio	Final	Duración	Total
<b>Febrero</b>	05-02-18	12:54:19	13:00:17	0:05:58	<b>0:29:59</b>
	06-02-18	12:54:23	13:00:23	0:06:00	
	07-02-18	12:56:22	13:02:23	0:06:01	
	08-02-18	12:55:28	13:01:28	0:06:00	
	09-02-18	12:55:04	13:01:04	0:06:00	
<b>Marzo</b>	05-02-18	12:56:47	13:02:46	0:05:59	<b>0:29:59</b>
	06-02-18	12:55:12	13:01:12	0:06:00	
	07-02-18	12:56:24	13:02:23	0:05:59	
	08-02-18	12:58:17	13:04:17	0:06:00	
	09-02-18	12:58:21	13:04:22	0:06:01	
<b>Abril</b>	16-04-18	12:55:37	13:01:34	0:05:57	<b>0:29:54</b>
	17-04-18	12:57:05	13:03:04	0:05:59	
	18-04-18	12:56:51	13:02:51	0:06:00	
	19-04-18	12:57:26	13:03:26	0:06:00	
	20-04-18	12:54:49	13:00:47	0:05:58	
<b>Mayo</b>	01-05-18	12:52:42	12:58:42	0:06:00	<b>0:23:59</b>
	02-05-18	14:20:47	14:26:47	0:06:00	

Mes	Fecha	Inicio	Final	Duración	Total
	03-05-18	12:57:16	13:03:16	0:06:00	
	04-05-18	12:55:54	13:01:53	0:05:59	
Junio	04-06-18	12:55:17	13:01:17	0:06:00	0:29:00
	05-06-18	12:55:44	13:01:31	0:05:47	
	06-06-18	13:06:34	13:12:18	0:05:44	
	07-06-18	12:57:02	13:02:43	0:05:41	
	08-06-18	12:55:38	13:01:26	0:05:48	
Julio	16-07-18	12:58:31	13:04:31	0:06:00	0:28:21
	17-07-18	12:54:56	13:00:56	0:06:00	
	18-07-18	13:03:20	13:09:20	0:06:00	
	19-07-18	12:53:50	12:59:51	0:06:01	
	20-07-18	12:57:07	13:01:27	0:04:20	
Agosto	27-08-18	12:53:12	12:59:00	0:05:48	0:29:40
	28-08-18	12:56:17	13:02:08	0:05:51	
	29-08-18	12:55:17	13:01:17	0:06:00	
	30-08-18	12:54:28	13:00:28	0:06:00	
	31-08-18	12:56:13	13:02:14	0:06:01	

Fuente: Certificados de emisión espacio Defensor del Televidente

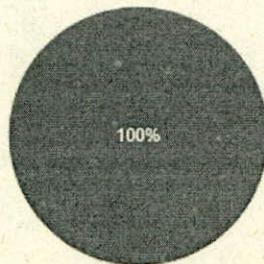
11.7.1.1. Respecto al cumplimiento del párrafo del artículo 37. INFORMACIÓN A LA COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN SOBRE EL HORARIO Y DURACIÓN DEL ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE (Modificado por el Acuerdo 003 de 2011), se remitió un formulario en google en el cual se registró que Canal Capital realizó un cambio de horario durante la vigencia anterior. Sin embargo, teniendo en cuenta lo establecido en el Acuerdo:

*“Para modificar los horarios de radiodifusión de los espacios del defensor del televidente, se deberá contar con la aprobación previa y expresa de dicho defensor o de quien éste delegue...”.* (Subrayado fuera de texto)

La Coordinación de Programación remitió la “Solicitud para cambio de horario programa Defensora del televidente” realizada el 29 de septiembre de 2017, sin tener la aprobación de la Defensora del Televidente delegada para Canal Capital, como se informó en el Formulario Google “Espacio del Defensor del Televidente”:

¿Las modificaciones cuentan con la aprobación previa del defensor del televidente?

1 respuesta



- Si
- No
- No aplica

Fuente: Formulario Google, Espacio del Defensor del Televidente.



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

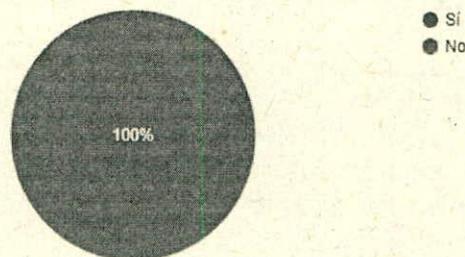
**11.7.2.** El artículo 38. ATENCIÓN AL TELEVIDENTE del Acuerdo 002 de 2011 “Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta” establece:

*“Cada concesionario deberá contar con mecanismos que faciliten la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, sobre la programación o funcionamiento del concesionario, por parte del televidente. Los mecanismos que se utilizarán en cada vigencia deberán ser informados a la Comisión Nacional del Televisión, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada año”.*

La Coordinación de Programación indicó que Canal Capital no informa de manera anual, los mecanismos a utilizar en cada vigencia para la recepción de PQRS sobre la programación, a la CNTV (Ahora ANTV), como se presenta a continuación:

¿Canal Capital informa de manera anual, los mecanismos a utilizar en cada vigencia para la recepción de PQRS sobre la programación, a la CNTV (Ahora ANTV) en cumplimiento del Acuerdo No.002 de 2011?

1 respuesta



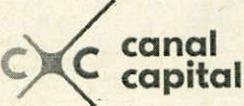
**Fuente:** Formulario Google, Espacio del Defensor del Televidente.

**11.7.3.** En cumplimiento al artículo 39. INFORMACIÓN A LOS TELEVIDENTES SOBRE LOS MECANISMOS DEL CONCESIONARIO PARA RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES del Acuerdo 002 de 2011:

*“Los concesionarios deberán informar diariamente, en el horario comprendido entre las 19:00 y las 22:00 horas, los mecanismos con que cuenta el concesionario para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, sobre la programación o funcionamiento del concesionario, por parte del televidente”.*

La Coordinación de Programación indica que Canal Capital informa a los televidentes sobre los mecanismos de atención de PQRS a lo largo del día, en diferentes horarios con una frecuencia de 3 impactos diarios en promedio. Por lo cual se procedió a verificar dichos mecanismos, observando:

- Canal Capital informa a los televidentes sobre los mecanismos con los que cuenta para la recepción de PQRS mediante promos con una duración promedio de 43 segundos; los cuales no cuentan con un criterio de emisión toda vez que *“la periodicidad de emisión de todo contenido promocional, incluido el del espacio del Defensor del Televidente no está ligado a algún requerimiento norma”* según lo reportado por la Coordinación de Programación.

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

- b. Se presenta en el siguiente cuadro los meses - días en los cuales no se emitió la promo a diario como se establece en el Acuerdo:

Mes	Días sin emisión
Enero	2-13-19-20-21-23-27-31
Febrero	1-8-9-10-11-14-16-17-18-19-20-22-23-24-26-27
Marzo	2-3-4-5-9-10-18-25-29
Abril	7-13-19-22
Mayo	19
Junio	26

Fuente: Certificados de emisión

- c. Al verificar una muestra diaria, se evidenció que los siguientes días no cumplen con el horario estipulado en el citado Acuerdo:

Mes	Fecha	Hora Inicio	Hora Final
Febrero	04-02-18	22:51:10	22:51:53
Marzo	30-03-18	1:57:51	1:58:34
		6:28:51	6:29:34
Abril	20-04-18	13:16:48	13:17:31
		14:58:06	14:58:49
Junio	19-06-18	8:31:06	8:31:49
		20:29:18	20:30:01
Julio	20-07-18	21:37:27	21:38:10
		0:28:51	0:29:34
Agosto	26-08-18	1:30:44	1:31:27
		2:48:49	2:49:32
		2:56:59	2:57:42
		8:59:27	9:00:10
		10:31:46	10:32:29

Fuente: Certificados de emisión

#### 11.7.4. Informe del Defensor del Televidente

De conformidad con lo dispuesto en:

- El numeral 5.1 "Mecanismos que integran el sistema de medición y seguimiento" del Manual del Sistema de Medición y Seguimiento, código: EPLE-MN-005, versión 1:

*"Informe del defensor del televidente: documento elaborado por el defensor del televidente en el cual se relacionan las quejas, solicitudes y sugerencias de los televidentes sobre la programación del Canal, que son atendidas en el programa permitiendo la interacción con los televidentes".*

- Y el "Esquema de publicación de información", en el que se establece que:

TIPO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN RENDIDA	FECHA DE PUBLICACIÓN	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN
PQRS	Informe Vocera del Televidente	Enero	Anual

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

No se evidencian los informes, ni la publicación de estos desde el año 2016 en el numeral 1.1. Mecanismos para la atención al ciudadano, espacio en el cual se tienen los informes públicos de solicitudes de acceso a la información SDQS, como se observa a continuación:

• Informe público de solicitudes de acceso a la información SDQS

2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de satisfacción de los usuarios - primer semestre de 2018</li> <li>Buenas practicas en materia de servicio a la Ciudadanía</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORME VOCERA TELEVIDENTE</li> <li>Comparativo de PORS 2015 -2016</li> <li>Diagnostico de necesidades de informacion ciudadana vigencia 2016</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte anual PORS</li> <li>Reporte de solicitudes de informacion</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe defensor</li> <li>Informe anual del defensor al ciudadano</li> <li>Informe 1 semestre de 2014</li> <li>Informe 2 semestre de 2014</li> </ul>

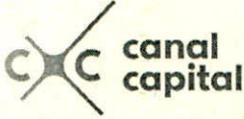
Fuente: Botón de transparencia, Página Web Canal Capital.

**12. OBSERVACIONES:**

Nº	OBSERVACIONES
1	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Se encuentra desactualizada la normatividad (numeral 13) de la Caracterización del proceso Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente, código: AAUT-CR-001.</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".</li> <li>➤ Decreto 591 de 2018 "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones".</li> </ul>
2	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Se evidencia incumplimiento del Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8, en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Actividad número 2:</b> 126 PQRS pertenecientes a los meses de enero, febrero, mayo, julio y agosto no fueron radicadas en correspondencia de Canal Capital.</li> <li>➤ <b>Actividad número 8:</b> Los informes remitidos de los meses febrero, marzo, abril, julio y agosto a las entidades competentes fueron enviados con extemporaneidad.</li> <li>➤ <b>Actividad número 11:</b> Se presentan diferencias de las solicitudes de copia de material entre lo reportado por el área de Atención al Ciudadano, base de datos (Formulario Google) y reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tres (3) peticiones de copia de material no se encuentran en la base de datos del SDQS.</li> <li>➤ Cinco (5) peticiones no se encuentran incluidos en la base de datos del área de Atención al Ciudadano.</li> </ul> </li> </ul>

N°	OBSERVACIONES
	<p>➤ <b>Actividad número 16:</b> La totalidad de peticiones no cuenta con el formato AAUT-FT-001, no cuentan con el documento de condiciones de uso de material y no se remite el formato AAUT-FT-012 encuesta de satisfacción al cliente con la entrega del material copiado.</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <p>➤ Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8.</p>
3	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> No se realiza la adecuada gestión de archivo de las PQRS ingresadas a Canal Capital.</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <p>➤ Tabla de Retención Documental, código: AGRI-GD-FT-021, versión 3, área de Secretaría General - Atención al Ciudadano.</p> <p>➤ 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".</p>
4	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> 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><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <p>➤ Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: AAUT-MN-001, versión 4.</p> <p>➤ Manual Operativo Sistema de Gestión – MIPG, versión 2.</p>
5	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Los siguientes formatos no se encuentran articulados al Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8, ni son utilizados como evidencia de la ejecución de una actividad:</p> <p>➤ Evaluación del Proceso de Atención a PQRS, Código: AAUT-FT-004, versión</p> <p>➤ Buzón de Sugerencias (PQRS), código: AAUT-FT-007, versión</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <p>➤ Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, código: AAUT-PD-001, versión 8.</p>
6	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Se presentan inconsistencias en el cumplimiento del literal 1 del Decreto 371 de 2010, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>➤ Nueve (9) peticiones ingresadas al canal obtuvieron una respuesta Incompleta y/o No satisfactoria para el ciudadano que requiere información.</p> <p>➤ Incumplimiento de los artículos No.8 y No.13 del Decreto 197 de 2014, toda vez que no se encuentran soportes de formación permanente en materia de servicio al ciudadano, estándares de servicio y otros encaminados a las buenas prácticas y buen servicio.</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <p>➤ 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."</p>



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

N°	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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"</li> </ul>
7	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Canal Capital no cuenta con la publicación de los informes anuales del Defensor del Ciudadano en el botón de transparencia (numeral 1.1), de conformidad con lo establecido en el "Esquema de publicación de información".</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ "Esquema de publicación de información"</li> <li>➤ Resolución 3564 de 2015 "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2o del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015"</li> </ul>
8	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Se evidencia el incumplimiento de los Acuerdos 002 y 003 de 2011 de la ANTV en los siguientes artículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Artículo 36:</b> Los meses de febrero a agosto no cumplen con el tiempo mínimo requerido de (30) minutos establecido en el Acuerdo 002 de 2011.</li> <li>➤ <b>Parágrafo Artículo 37:</b> Se solicitó modificación del Espacio del Defensor del Televidente sin contar con la aprobación de la Defensora del Televidente delegada.</li> <li>➤ <b>Artículo 38:</b> Canal Capital no informa de manera anual los mecanismos a utilizar en cada vigencia para la recepción de PQRS sobre la programación a la Comisión Nacional de Televisión (Ahora ANTV).</li> <li>➤ <b>Artículo 39:</b> Para enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio no se efectuó la información diaria de los mecanismos de recepción de observaciones. No se cumplió con el horario establecido para la informar a la ciudadanía sobre los mecanismos de recepción de observaciones en febrero, marzo, abril, junio, julio y agosto.</li> </ul> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdo No.002 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta"</li> <li>➤ Acuerdo No.003 de 2011 "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 002 de 2011 que reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta"</li> </ul>
9	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> No se evidencia la publicación de los informes del Defensor del Televidente en el botón de transparencia (numeral 1.1.), de conformidad con lo establecido en el "Esquema de publicación de información".</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual del Sistema de Medición y Seguimiento, código: EPLE-MN-005, versión 1.</li> <li>➤ Esquema de publicación de información.</li> </ul>
9	<b>TOTAL</b>

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

### 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 efectúa el registro realiza la emisión del espacio de la Defensoría del Televidente de lunes a viernes entre las 12:55 m y 13:05 p.m.
- Canal Capital informa a los ciudadanos sobre los mecanismos de atención de PQRS en diferentes horarios con una frecuencia de 3 impactos diarios en promedio con una duración de 43 segundos en promedio.
- La Oficina de Atención al Ciudadano responde las PQRS registradas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- Canal Capital reconoce el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente como parte de los procesos de apoyo y cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano.
- Canal Capital cuenta con una ubicación estratégica de la Oficina encargada de la Atención a la ciudadanía, así como con canales de comunicación diversos mediante los cuales los ciudadanos pueden interactuar con el Canal.
- La Auxiliar de Atención al Ciudadano ha asistido a (4) eventos relacionados con la Atención a la ciudadanía y el Sistema Bogotá Te Escucha convocados por la Veeduría Distrital.

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

- Desactualización de la caracterización del Proceso Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente, código: AAUT-CR-001.
- Se presenta el incumplimiento de actividades establecidas en el Procedimiento de Atención y Respuesta a Requerimientos de la Ciudadanía, Código: AAUT-PD-001.
- No se presentan los informes mensuales consolidados de PQRS a los órganos competentes dentro de los tiempos establecidos.
- Canal Capital no cuenta con política de Servicio al Ciudadano.
- Incumplimiento parcial de los Acuerdos 002 de 2011 y 003 de 2011 de la CNTV (Ahora ANTV).
- La Auxiliar de Atención al Ciudadano no cuenta con formación permanente en materia de servicio al ciudadano.
- No se realiza la publicación de los informes del Defensor del Ciudadano y Defensor del Televidente de conformidad con el "Esquema de publicación de información" y "Manual de medición y seguimiento".

### 14. RECOMENDACIONES:

- Revisar y actualizar la caracterización del proceso con la normatividad vigente aplicable al proceso de atención a la ciudadanía y defensoría del televidente.
- Establecer la política de atención al ciudadano en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y de conformidad con lo determinado en el manual de atención al ciudadano vigente.
- Revisar y actualizar el procedimiento que contiene los lineamientos de atención y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

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

- Establecer los criterios de radicación y atención de los requerimientos que son ingresados al Canal.
- Adelantar las acciones necesarias para efectuar la entrega de los informes mensuales a los organismos pertinentes dentro de los plazos establecidos.
- Realizar las revisiones y actualizaciones periódicas a la información publicada en el botón de transparencia de Canal Capital de conformidad con los estándares de publicación determinados en la normatividad aplicable y el "Esquema de publicación de información".
- Adelantar las acciones pertinentes que permitan darle cumplimiento a los acuerdos establecidos por la CNTV (Ahora ANTV) frente al espacio del Defensor del Televidente.

**Revisó y aprobó:**



Jefe Oficina de Control Interno

**Preparó:**

Auditores: Jizeth Hael González Ramírez – contrato 592 de 2018

Usted cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir del recibo del presente informe para formular el Plan de Mejoramiento resultado de las nueve (9) 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.