

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

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

Tabla de contenido

1.	TÍTULO DE LA AUDITORÍA.....	3
2.	FECHA DE LA AUDITORÍA	3
3.	PERIODO EVALUADO.....	3
4.	PROCESO AUDITADO	3
5.	LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR	3
6.	AUDITORES.....	3
7.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	3
8.	ALCANCE	3
9.	CRITERIOS.....	3
10.	METODOLOGÍA.....	4
11.	SITUACIONES GENERALES.....	5
11.1	DOCUMENTOS DEL PROCESO “SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE”	5
a.	AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE, VERSIÓN 8 DEL 29/06/2021.....	5
b.	AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	6
c.	AAUT-FT-001 SOLICITUD DE FACTURACIÓN PARA PAGO DE COPIAS O CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	8
d.	AAUT-FT-007 BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	8
e.	AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS.....	9
f.	AAUT-FT-009 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y LICENCIA DE IMÁGENES.....	9
g.	AAUT-FT-010 REGISTRO DE PQRS POR CONTINGENCIA.....	11
h.	AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	11
i.	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	12
j.	AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	12
11.2	PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL “SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE”	19
11.3	INDICADORES DEL PROCESO “SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE”	21
11.4	RIESGOS DEL PROCESO “SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE”	23
11.5	PLAN DE MEJORAMIENTO “SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE”	25

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

11.6	ESPACIO DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	26
11.7	CUMPLIMIENTO DECRETO 371-2010, ARTÍCULO 3	36
12.	OBSERVACIONES	52
13.	CONCLUSIÓN	54
14.	RECOMENDACIONES	55

Índice de Tablas

Tabla 1	Peticiones buzón	8
Tabla 2	Informes mensuales	13
Tabla 3	Copias de material audiovisual	15
Tabla 4	Estado acciones PMP	25
Tabla 5	Verificación espacio "Audiencia Capital"	29
Tabla 6	Verificación PQRS	37
Tabla 7	Defensor del Ciudadano	40
Tabla 8	Subtemas reiterados	44

Índice de gráficos

Gráfico 2	Estado acciones _ Atención al Ciudadano	25
Gráfico 3	Peticiones recibidas	42
Gráfico 4	Canales de interacción	43
Gráfico 5	Tipologías	43
Gráfico 6	Traslados	45
Gráfico 7	Peticiones cerradas	45
Gráfico 8	Tiempo promedio de respuesta	46
Gráfico 9	Participación por localidad	47
Gráfico 10	Participación por estrato	47
Gráfico 11	Calidad del requirente	48

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

1. TÍTULO DE LA AUDITORÍA

Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.

2. FECHA DE LA AUDITORÍA

1 de junio al 30 de septiembre de 2021.

3. PERIODO EVALUADO

1 de enero al 30 de junio de 2021.

4. PROCESO AUDITADO

Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.

5. LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR

Catalina Moncada Cano – Secretaria General / Jerson Jussef Parra Ramírez – Director Operativo.

6. AUDITORES

Jizeth Hael González Ramírez.

7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010: *"De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital"* y otras disposiciones sobre el Defensor de la Ciudadanía, Calidad del servicio y accesibilidad a la información generada en el proceso de gestión de PQRS en Capital.

8. ALCANCE

Abarca todas las actividades del proceso de servicio a la ciudadanía y defensor del televidente, así como el defensor del ciudadano en cumplimiento a los diferentes requerimientos que son interpuestos por los ciudadanos ante Canal capital, y se les de el trámite correspondiente en términos de calidad y oportunidad, mediante la implementación de lineamientos definidos en la normatividad vigente desde 01 de julio de 2020 hasta el 30 de junio de 2021.

Lo anterior, presentó una limitación frente a la disponibilidad de la información requerida para las verificaciones programadas teniendo en cuenta que el requerimiento adelantado a la Coordinación de Programación no fue atendido en su totalidad en el tiempo asignado.

9. CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Acuerdo Distrital 529 de 2013 "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2232 de 1995 "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

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

- Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 032 de 2016 "Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función"
- Resolución 6261 de 2021 "Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones."
- Acuerdo 02 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta".
- Acuerdo 03 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"
- Resolución 5959 de 2020 "Por la cual se suspende durante el Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico, lo dispuesto en el parágrafo 3o del artículo 36 del acuerdo CNTV 02 de 2011 que establece las condiciones de intensidad y duración del espacio del Defensor del Televidente"
- Guía para la autoevaluación – modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio
- Metodología Evaluación de servicio a la ciudadanía en entidades públicas distritales.
- Norma Técnica Colombiana - NTC 6047
- Procedimientos y manuales relacionados con el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente y Gestión Jurídica.
- Las demás normas pertinentes relacionadas con el objetivo de la auditoría.

10. METODOLOGÍA

De conformidad con la Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para entidades públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (versión 4, 2020), se emplearon los procesos de Planificación, Ejecución, Informe de Auditoría y Seguimiento del progreso de la auditoría interna basada en riesgos, de la siguiente manera:

Planificación

- Conocimiento del área y elaboración del Plan de Auditoría Individual.
- Definición del objetivo, alcance y cronograma de ejecución.
- Preparación de papeles de trabajo de la revisión documental y procedimental sobre la unidad auditada, así como las actividades con procesos adyacentes.
- Preparación de solicitudes de información y muestreo de programas y promos del Defensor del Televidente.

Ejecución

- Revisión documental de la unidad auditable como la caracterización, formatos, guías, políticas, planes, programas, manuales y procedimientos asociados al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.
- Solicitud de información mediante Memorando inicial, verificación de la gestión documental del proceso vía Google meet y cumplimiento de parámetros del espacio del Defensor del Televidente.
- Recolección de soportes mediante herramienta digital (Drive) en carpetas compartidas por solicitud.

Informe de Auditoría

- Análisis de la información remitida (soportes) por las unidades auditables, en herramienta digital (Drive), información tomada en reunión de auditoría con el área de Atención al Ciudadano y correos electrónicos, con el fin de validar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables en materia de Servicio al Ciudadano y Defensor del televidente.

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

- Consolidación y entrega del informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de las unidades auditables.

Seguimiento del progreso

- Solicitud de la formulación del Plan de Mejoramiento en el formato CCSE-FT-001 frente a las actividades que eliminen las causas de las observaciones encontradas.
- Acompañamiento de la formulación del Plan de Mejoramiento al área.
- Análisis de la evaluación de la auditoría CCSE-FT-018 y presentación al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para implementación de mejoras en el ejercicio de auditoría.

11. SITUACIONES GENERALES

11.1 DOCUMENTOS DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"

a. AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE, VERSIÓN 8 DEL 29/06/2021.

El documento se encuentra actualizado a la vigencia 2021; sin embargo, se recomienda:

- Revisar el objetivo del proceso estableciendo de manera clara qué necesidades se satisfacen al atender los requerimientos de la ciudadanía; teniendo en cuenta que el proceso se identifica como un proceso de apoyo:

"Procesos de apoyo: incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación" (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

Se debe tener en cuenta que la definición de su objetivo requiere elementos como los indicados en la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG:

"Para formular el objetivo del proceso se deben tener en cuenta las características SMART (por sus siglas en inglés) que traducidos al español significan: específicos (Specific), medibles (Measurable), alcanzables (Attainable), relevantes (Realist) y a tiempo (Timely o time-bounded)".

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	CÓDIGO:	AAUT-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	
		VERSIÓN:	8		
		FECHA DE VIGENCIA:	29/06/2021		
1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	2. LÍDER 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.				

Fuente: Caracterización Atención al Ciudadano

- Como respuesta al informe preliminar de auditoría, entregada mediante Memorando 987 del 01 de octubre de 2021, se adelantó la revisión de los enlaces del punto 11 de la caracterización, eliminando los hipervínculos y dejando las rutas de acceso a la intranet como se evidencia en el correo remitido el 30 de septiembre de 2021 por el área de Planeación [respuesta de Atención al Ciudadano] y de conformidad con lo evidenciado en la intranet [Inicio > Apoyo > 11.Servicio al ciudadano y defensor del televidente > Caracterización] se observa el ajuste mencionado:

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

11. ENLACES	
<u>NORMOGRAMA (Legislación y normatividad)</u> Ruta: Inicio > MIPG > Normograma	
<u>MATRIZ DE RIESGOS</u> Ruta: Inicio > MIPG > Administración del Riesgo	
<u>TABLERO DE MANDO</u> Ruta: Inicio > MIPG > Direccionamiento Estratégico > Plan de acción institucional	
<u>POLÍTICA DE OPERACIÓN</u> Ruta: Inicio > Apoyo > 11. Servicio al ciudadano y defensor del televidente > Política	
<u>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</u> Ruta: Inicio > MIPG > Documentos y Procedimientos	<u>TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</u> Ruta: Inicio > Apoyo > 8. Gestión De Recursos y administración de la información > Gestion Documental > Tablas de Retención Documental - TRD
<u>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</u> Ruta: Inicio > Apoyo > 8. Gestión De Recursos y administración de la información > Sistemas	

Fuente: Caracterización del proceso, 2021.

b. AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El documento fue actualizado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño adelantado entre el 16 y 22 de diciembre de 2020; sin embargo, se adelantan las siguientes recomendaciones:

- Revisar el documento ya que no todas las páginas cuentan con la versión y fecha indicadas en la primera página:

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CODIGO: AAUT-PO-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSION:	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	

Fuente: Política Atención al Ciudadano, 2021

Respuesta del área: El área de Planeación informa que esto sucede cuando se sube el documento y está por secciones; el encabezado no queda en todas las páginas. Sin embargo, se hará el respectivo ajuste.

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área, se adelantarán los ajustes pertinentes.

- Revisar y actualizar el literal f del numeral 7.1 de la Política teniendo en cuenta que Capital a la fecha no cuenta con OPA's en el SUIT y de conformidad con lo que se ha venido adelantando con la Función Pública frente a los servicios ofrecidos.

f) La entidad tiene publicado en el **Sistema Único de Información de Trámites SUIT** un (1) procedimiento administrativo denominado *"Solicitud de copias de material audiovisual"* el cual es revisado y actualizado periódicamente.

Fuente: Política Atención al Ciudadano, 2021

Respuesta del área: Se acepta la observación, sin embargo, se aclara que la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía está en proceso de actualización con fecha de finalización el mes de diciembre del presente año.

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

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área, se adelantarán los ajustes correspondientes.

- El Plan de acción de la política de servicio a la ciudadanía no pudo ser verificado teniendo en cuenta que formato de autoevaluación - atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía generado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. / Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía no cuenta con el plan de mejoramiento formulado en atención a las recomendaciones adelantadas durante la vigencia anterior.

8. Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Con el fin de dar cumplimiento a la presente Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía y teniendo en cuenta la Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual se implementa el modelo de seguimiento y medición a la calidad de servicio como una herramienta de autoevaluación, que permite identificar las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora, esta entidad adopta este modelo como base para formular el plan de acción que contribuya con el cumplimiento de los atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Fuente: Política Atención al Ciudadano, 2021

VENTANILLA HACIA ADENTRO							
ÁREAS	CATEGORÍA	ATRIBUTOS DE GESTIÓN	RESULTADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Planeamiento Estratégico y Operativo	El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía, se incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.	SI				
		El mejoramiento de la calidad en el servicio a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales.	SI				
		Existe una estructura formalmente establecida para el área de servicio a la ciudadanía.	SI				
	Estrategia de comunicación con la ciudadanía	La entidad ha definido una estrategia de comunicación de la información relacionada con Servicio a la Ciudadanía. Describe cual es?	SI				
		Las estrategias de comunicación son incluyentes para todo tipo de población. Describe cuáles son?	NO	Prensa y Comunicaciones - Atención al Ciudadano	accesibilidad que tiene la entidad para la población en condición	Página web con accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	
		La entidad publica los canales de atención a través del cual el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios.	SI				
PROCESOS	Identificación de los procesos de la entidad	La entidad cuenta con procesos y procedimientos en el cual se identifiquen, los responsables y tiempos de las actividades para la prestación del servicio a la ciudadanía.	SI				
		La entidad implementa los procesos de servicio a la ciudadanía.	SI				
	Difusión y disponibilidad de los documentos	Se cuenta con evidencias de la difusión de los documentos que describen los procesos de servicio de la ciudadanía de la entidad.	SI				
		Se cuenta con evidencia de que los documentos se encuentran disponibles para su uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad.	SI				
	Análisis de procesos/ trámites	La entidad tiene constancia de que los procesos son analizados con la finalidad de reducir los tiempos y agilizar los trámites.	SI				
		La entidad cuenta con procesos para identificar oportunidades de mejora para racionalizar los trámites.	NO	Planeación - Atención al Ciudadano	Revisar y ajustar en lo requerido	Una Revisión	
La entidad cuenta con un inventario de trámites y servicios.		SI					
Rediseño de procesos/trámites	Cuenta con una estrategia para la atención de trámites y servicios de alto impacto y/o demanda. Descríbala.	NO					
	Se cuenta con propuestas de rediseño de procesos orientados a agilizar los trámites, eliminar pasos y/o requisitos innecesarios.	NO					

Fuente: Autoevaluación Atención al Ciudadano, 2021

Teniendo en cuenta que dentro del Plan de Mejoramiento por Procesos - PMP vigente del área se tienen formuladas acciones de actualización de la política, se reitera la recomendación de adelantar la verificación de los resultados negativos obtenidos del formato de autoevaluación - atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía generado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. / Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

De lo anterior, se reitera que debe verificarse el documento de diagnóstico diligenciado por el área, ya que frente a este se evidencia que no se establecieron acciones para todas las actividades con respuesta negativa; por lo que es importante adelantar la revisión integral de los resultados para establecer el plan de trabajo y/o plan de mejoramiento que le permita a la entidad implementar las mejoras correspondientes en materia de atención al ciudadano.

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

Respuesta del área: Aunque se acepta la observación, se aclara que el Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía está en proceso de consolidación para formulación de planes de mejoramiento, para lo cual el área de Control Interno realizará acompañamiento en el mes de octubre, según agendamiento.

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta las respuestas entregadas al literal b del numeral 11.1 del presente informe, es importante adelantar la revisión de las debilidades encontradas de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.

c. AAUT-FT-001 SOLICITUD DE FACTURACIÓN PARA PAGO DE COPIAS O CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.

De conformidad con los documentos remitidos por el área el formato cuenta con los logos actualizados y se viene diligenciando de conformidad con lo requerido por el mismo, se adelanta la firma digital de este y se remite al área correspondiente para la facturación del material a entregar con los documentos del peticionario establecidos en el procedimiento AAUT-PD-001.

	SOLICITUD DE FACTURACIÓN PARA PAGOS DE COPIAS O CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	CÓDIGO: AAUT-FT-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 7	
		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2019	
		RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
FECHA DE SOLICITUD: 23 de abril de 2021		C.C. o NIT: 79.530.887 de Bogotá	
SOLICITANTE: Ricardo Cuevas Bohórquez		TELÉFONO: 3002022210	
DIRECCIÓN: Carrera 53c # 130-49 interior 1 apto 402 conjunto Portal de Iberia		VALOR CANCELADO: \$95.509	
E-MAIL: ricardocuevasb@hotmail.com		HORAS DE COPIADO: 00:00:20	
NOMBRE PROGRAMA: Emisión nota del día 18 de enero de 2021- Canción "Hacer el bien"			
FECHA Y HORA DE EMISIÓN: 18 de enero de 2021		OBSERVACIÓN: _____	
Vo.Bo. ÁREA COMERCIAL: <i>Rocio Capetón Riaño</i>		Vo.Bo. TRÁFICO: _____	
Vo.Bo. PROGRAMACIÓN: <i>Juan Carlos D.</i>			
NOMBRE DE QUIEN RECIBE: C.C. _____		FECHA: _____	

Fuente: AAUT-FT-001, 2021

d. AAUT-FT-007 BUZÓN DE SUGERENCIAS

El área de Atención al Ciudadano indica que: "Teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria desde marzo del año pasado no se atiende a los ciudadanos presencialmente por lo que no se ha hecho uso de este formato, de igual manera se hizo revisión y no hay ninguna sugerencia en el buzón"; sin embargo, analizadas las peticiones registradas en Capital por el SDQS [Sistema – Bogotá Te Escucha] se radicaron dos (2) por el canal buzón; sin embargo, ya que en ningún documento del área se describen los canales disponibles de registro para las PQRS en dicho sistema se mencionan las peticiones indicadas:

Tabla 1 Peticiones buzón

Número Petición (SDQS)	Canal	Fecha Registro
30762021	Buzón	7/01/2021
793742021	Buzón	15/03/2021

Por lo anterior, es importante que se adelante la verificación de los criterios de registro de las peticiones con el fin de evitar la generación de diferencias entre los diferentes reportes que genera el área.

Respuesta del área: Aunque se acepta la observación, se aclara que esto obedece a un error humano al hacer el registro, no a falta de criterios para el registro de las peticiones.

Análisis de respuesta: De conformidad con lo indicado por el área, se recomienda adelantar la verificación de la información de las peticiones que se reportan en las herramientas dispuestas para el reporte como SDQS [Sistema – Bogotá Te Escucha]; sin embargo, teniendo en cuenta que para la presente no se formula

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

observación, se reitera la invitación de revisar la aplicación de los controles identificados frente a la verificación del reporte.

e. AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS

Se realizó la actualización el 30 de junio de 2021 con la modificación de las actividades a ejecutar, actualización de los puntos de control e inclusión de actividad de archivo. Previo a la actualización del procedimiento AAUT-PD-001 se venía adelantando el registro de las peticiones recibidas [exceptuando las copias de material audiovisual] en el formato evaluado de manera adecuada.

De igual manera, como resultado de la consulta adelantada en respuesta del informe preliminar el 6 de octubre de 2021, se aclara por parte de atención al ciudadano que la fecha de radicación registrada en el formato AAUT-FT-008 se toma de la asignación de la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS por lo que las fechas de las peticiones trasladadas pueden diferir con las bases de datos entregadas a la organización de la Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de Bogotá te escucha.

f. AAUT-FT-009 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y LICENCIA DE IMÁGENES.

Revisado el formato se evidencia que cuenta con los logos actualizados; sin embargo, aún se evidencian debilidades frente a su uso como:

- Diferencias en el registro de información en el formato AAUT-FT-009 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL, en dos (2) radicados [460 – 726] entre el formato y lo que reposa en correspondencia durante el primer semestre de 2021.

Frente a lo anterior, de conformidad con la respuesta entregada por el área al informe preliminar mediante Memorando 987 del 01 de octubre de 2021:

"Respuesta del área: Frente a esta observación se aclara que sí se está registrando la totalidad de las solicitudes en el formato AAUT-FT-009 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL. Los dos radicados mencionados se encuentran relacionados en el cuadro y radicados en correspondencia.

Por error humano, el radicado 460 se encuentra relacionado en el cuadro con el número 513 y el radicado 726 se encuentra relacionado en el cuadro con el número 756, estando este último radicado dos veces por error, sin embargo, fue atendido bajo el número de radicado 756. Teniendo en cuenta lo anterior, no se está incumpliendo con el procedimiento. Sin embargo, se pondrá mayor atención al momento de diligenciar el cuadro de seguimiento".



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 6

FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

No. RADICACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO	CONTACTO	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE RADICACIÓN	SOLICITUD	DISPONIBILIDAD	DURACIÓN DEL MATERIAL	APROBACIÓN DEL CIUDADANO	RESPUESTA DEL CIUDADANO	ESTADO FINAL	FECHA DE ENTREGA EFECTIVA	OBSERVACIONES
12/2/2021	Irene Abarty	ireabarty@gmail.com	Copia de material au	Correo electrónico	Licencia de imagen							
15/2/2021	Freddy Alexander Tripe Ríos	tripealex@yahoo.es	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							
5/3/2021	Cesar Andrés Santana Angella	cesar.santana@unival.es.edu.co	Copia de material au	Correo electrónico	Licencia de imagen							
5/3/2021	Amy Patricia Torres Espinosa	amyptor@gmail.com	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							
12/3/2021	Juan Guillermo Robayo Gómez	jrobayo@unal.edu.co	Copia de material au	Correo electrónico	Copia de material au							
23/3/2021	Juan Manuel Varela Ruiz	jmvarela@unal.edu.co	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							
23/3/2021	Ana Paula Castillo Méndez	anapcastillo91@gmail.com	Copia de material au	Correo electrónico	Copia de material au							
23/3/2021	Dayana garzon	-	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							

No. RADICACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO	CONTACTO	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE RADICACIÓN	SOLICITUD	DISPONIBILIDAD	DURACIÓN DEL MATERIAL	APROBACIÓN DEL CIUDADANO	RESPUESTA DEL CIUDADANO	ESTADO FINAL	FECHA DE ENTREGA EFECTIVA	OBSERVACIONES
25/3/2021	Jahn Chamorro	jorchamorro2@gmail.com	Copia de material au	Correo electrónico	Copia de material au							
8/4/2021	José Francisco Lugo Pinta	jugo@ic.edu.co	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							
20/4/2021	Fabián Bonifaz	fuglatosigloxxi@hotmail.com	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							
20/4/2021	Anderson Gabriel Ortiz Cárdenas	andersonortiz1072@gmail.com	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							
23/4/2021	Ricardo Cuevas Bohórquez	ricardocuevas@hotmail.com	Copia de material au	Correo electrónico	Copia de material au							
29/4/2021	Jacob Ancizar	jacobancizar@vivo.com	Copia de material au	Correo electrónico	Licencia de imagen							
6/5/2021	Aegela Forero	connyfor@hotmail.com	Copia de material au	Correo electrónico	Licencia de imagen							
18/5/2021	Carmelo Alejandro Zabala Castillo	Cazacastillo@gmail.com	Copia de material au	Formulario página	Copia de material au							

Fuente: Respuesta At. Ciudadano, 2021.

Se adelanta la verificación de lo reportado por el área, evidenciando el error presentado en la información registrada en el formato AAUT-FT-009 por lo que se reitera la revisión de la implementación de controles identificados en el proceso de manera que se mitigue el registro de información errada en los formatos creados para tal fin por el área.

- Se evidencian campos vacíos frente a la disponibilidad del material.

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y LICENCIA DE IMÁGENES										CÓDIGO: AAUT-FT-009		ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		
										VERSIÓN: 02				
										FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018				
										RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA				
FECHA DE SOLICITUD	No. RADICACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO	CONTACTO	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO DE RADICACIÓN	SOLICITUD	DISPONIBILIDAD	DURACIÓN DEL MATERIAL (MM:SS)	APROBACIÓN DEL CIUDADANO	RESPUESTA DEL CIUDADANO	ESTADO FINAL	FECHA DE ENTREGA EFECTIVA	OBSERVACIONES	
4/2/2021	225	Santiago Ardila Sierra	nardila@dejusticia.org	Copia de material audio	Correo electrónico	En Dejusticia queremos hacer un video en donde mostremos lo que ha pasado en el último año, en materia de Covid-19 y				SIN RESPUESTA		18/2/2021	16/2/2021	En este link puede ver el contenido, se comparte como videos cortos, se hizo una búsqueda de la pieza audiovisual requerida, "LO
23/3/2021	529	Ana Paula Castillo Méndez	anapcastillo91@gmail.com	Copia de material audio	Correo electrónico	Buenos días Sra Rodríguez, Ya recibimos respuesta definitiva a nuestra				SIN RESPUESTA		6/4/2021	16/4/2021	No se encontro dentro de los archivos del canal ningún programa con este nombre. Se
20/4/2021	698	Fabián Bonifaz	fuglatosigloxxi@hotmail.com	Copia de material audio	Formulario página	Programa Por amor al deporte del 27 de febrero de 2013				SIN RESPUESTA		4/5/2021	6/5/2021	Se realizó la búsqueda en el ASRUJ de la fecha indicada sin arrojarse un resultado positivo con
20/4/2021	706	Anderson Gabriel Ortiz Chinchilla	andersonortiz1072@gmail.com	Copia de material audio	Formulario página	Velada de boveo a cargo de figh club bogotá en abril del 2018 - día velada de figh club Bogotá del 14 de abril de 2018				SIN RESPUESTA		4/5/2021	6/5/2021	Por favor se requiere las fecha especificas día y mes para hacer una búsqueda mas acertada del
31/5/2021	943	Henry Posada Losada	cronopio75@gmail.com	Copia de material audio	Formulario página	Pilotos de los programas emitidos durante el tiempo que estuvo en el Canal como periodista estrella de la cultura. Para				SIN RESPUESTA		14/6/2021	4/6/2021	En proceso de restauración de material
2/8/2021	1352	Walter Ivan Mesa Barrera	walther.mesa@hotmail.com	Copia de material audio	Correo electrónico	Quisiera saber como puedo adquirir la grabación de rock al Parque del 2016, ya que en esa fecha me presente con mi				SIN RESPUESTA		19/8/2021		En proceso de restauración de material
3/8/2021	1359	Sebastián Mejía	elmisosebas@gmail.com	Copia de material audio	Formulario página	Queremos saber de la banda TróicaCorazón de Medellín				SIN RESPUESTA		17/8/2021		

Fuente: AAUT-FT-009, 2021

Adicionalmente, se recomienda que se implemente en el formato una casilla de radicados en el SDQS de conformidad con lo establecido en la actualización del procedimiento AAUT-PD-001: "Se realiza semanalmente una revisión al cuadro de control que se lleva en conjunto con el área de programación, en caso de que no se haya realizado esta actividad se envía un correo de alerta a los responsables de esta actividad. Mensualmente se envía un informe con las peticiones que están pendientes por gestión a la Dirección Operativa para su seguimiento".

Respuesta: Se aclara que los campos vacíos obedecen a que el ciudadano no suministra respuesta en cuanto a ampliaciones de información o reeles que se envían para que haga una selección de lo que efectivamente

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

necesita. Sin esta información no es posible diligenciar los campos, dado que no se puede determinar si se encuentra o no disponible el material ni continuar con el proceso. Por ello se encuentra únicamente diligenciado el campo "sin respuesta", tal como se evidencia en la imagen que se reportó en el informe.

Las últimas dos filas vacías se deben a que al momento de enviar el cuadro para el desarrollo de la auditoría aún nos encontrábamos dentro de los tiempos establecidos por Ley para dar respuesta a este tipo de solicitudes; la respuesta estaba en trámite. El procedimiento se actualizó el 30 de junio y aunque se tendrá en cuenta su sugerencia respecto a implementar en el formato una casilla de radicados del SDQS, se aclara que la misma no tiene mucha relevancia, puesto que estas peticiones están siendo registradas de igual manera en el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS, donde se incluye el campo de radicado de Bogotá Te Escucha.

Se solicita a la Oficina de Control Interno tener en cuenta que en el formato AAUT-FT-009 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y LICENCIA DE IMÁGENES se registran también las licencias de imágenes, a efecto de llevar un control sobre las mismas. Sin embargo, estas no se trabajan de la misma forma que las solicitudes de copia de material audiovisual.

Análisis de respuesta: Adelantando la verificación de lo indicado por el área, se revisa el cuadro de registro de solicitudes de copias de material audiovisual y licencia de imágenes nuevamente cuya última actualización fue el 14 de julio de 2021, evidenciando que dichas copias habían sido solicitadas de febrero a mayo con entrega proyectada a los diez (10) días hábiles, lo que difiere con las fechas de entrega de la información de la auditoría, la cual fue requerida durante julio de 2021. De igual manera, frente lo indicado de las licencias de imágenes se considera la información indicada; sin embargo, es importante tener en cuenta que el procedimiento de respuesta para este tipo de solicitudes no fue evaluado para la presente vigencia, como se menciona en el presente informe.

Teniendo en cuenta lo anterior, dada la observación frente a la debilidad del registro de la información se hace necesaria la verificación de la implementación de los controles identificados en el proceso de manera que se mitigue el registro de información errada o incoherente en los formatos creados para tal fin por el área.

g. AAUT-FT-010 REGISTRO DE PQRS POR CONTINGENCIA

De conformidad con lo indicado por el área: "Teniendo en cuenta que el sistema Bogotá Te Escucha no ha presentado inconvenientes no ha sido necesario hacer uso de este formato puesto que todas las peticiones se han registrado en el sistema" no se adelanta verificación del formato.

h. AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El documento se actualizó el 25 de junio de 2021; sin embargo, adelantada la evaluación del documento se dejan las siguientes recomendaciones:

- Incluir Resolución 6261 de 2021 "Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.", así como los Acuerdos de la CNTV vigentes.
- Revisar el párrafo: "...el defensor del televidente Capital, Sistema de Comunicación Pública, creado mediante la Resolución 070 de 2010, al igual que la figura del defensor del ciudadano creado mediante la Resolución 032 de 2016" teniendo en cuenta que la Resolución 032 de 2016 derogó la Resolución 070 de 2010 y que a la fecha no se tiene conocimiento del acto administrativo que adopte la figura del defensor del televidente.
- Tener en cuenta la actualización formulada en el Plan de Mejoramiento por Procesos sobre la Resolución 032 de 2016 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones",

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

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."

Respuesta: Se acepta la observación; será incluida en la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía que se hará antes de finalizar la presente vigencia.

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área, se adelantarán los ajustes correspondientes.

i. GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Capital cuenta con la guía de lenguaje claro en la que se incluyen los aspectos básicos para mejorar la calidad de comunicación de diversa información a la ciudadanía. Fue publicada en noviembre de 2020, por lo que se recomienda que se adelante la revisión del documento mínimo una (1) vez al año con la finalidad de identificar mejoras frente al lenguaje claro, así como de socializaciones permanentes que involucren a los colaboradores de Capital y de este modo se emita información con calidad y transparencia.

Respuesta: Se aclara que este año la guía de lenguaje claro fue revisada por la Veeduría Distrital con el fin de evidenciar si contaba con los lineamientos de lenguaje claro. La respuesta fue positiva, y fue socializada en la capacitación dictada por la Veeduría Distrital. Sin embargo, se tendrá en cuenta la sugerencia resultado de la auditoría.

Análisis de respuesta: De conformidad con lo indicado por el área se verifica el correo remitido a la Veeduría en la que se envía la guía de lenguaje claro; sin embargo, teniendo en cuenta que no se presenta observación sobre el documento, se recomienda adelantar socializaciones permanentes que les permitan a los colaboradores de la entidad conocer los lineamientos de lenguaje claro y aplicar lo pertinente.

j. AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Se adelanta la actualización y publicación del procedimiento con fecha del 30 de junio de 2021 por lo que se adelanta la verificación de cumplimiento del procedimiento, así como del establecimiento de recomendaciones que le permitan al área adelantar las mejoras formuladas de la siguiente manera:

- **Actividad 2 Recibir PQRS a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.** Las peticiones a las cuales no se les puede dar respuesta inmediata, se registran en el Sistema Bogotá Te Escucha y se radican en correspondencia con el fin de hacerle seguimiento. Así mismo, de conformidad con lo indicado sobre denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción, se registraron (43) peticiones anónimas las cuales fueron trasladadas a las diferentes entidades a las cuales les correspondía dar respuesta.

En la matriz entregada por el área de atención al ciudadano se indica que no se cuenta con radicado interno; sin embargo, algunas peticiones mencionan que la gestión se adelantó mediante traslado con Oficio, por lo que es importante verificar los criterios de presentación de información teniendo en cuenta los campos determinados para su diligenciamiento [columnas], como se evidencia a continuación:

FECHA	No PETICIÓN DE SDQS	NOMBRE PETICIONARI	ASUNTO	RADICADO INTERNO	GESTIÓN
10/08/2020	1918232020	Anónimo	SEÑORES DIAN DE BOGOTÁ Y CTI DENUNCIA GRAVE ANONIMA, LES PIDO NO MANDAR A LA POLICIA PORQUE AMBOS TIENEN VINCULOS CON LA POLICIA MAMA Y EL HITO JUANCA BETANCURT. QUIERO	-	Trasladada a la Dian y a la Fiscalía General de la Nación a través de oficio 968 de 25-08-2020
28/08/2020	2224272020	Anónimo	Solicitud a la Corte y a la JEP	-	Trasladada a la Corte Suprema de Justicia a través de oficio 977 de 28/08/2020
25/09/2020	2541742020	Anónimo	BOGOTÁ, SEPT 21 DE 2020. SEÑOR PRESIDENTE DUQUE, DRA CLAUDIA LOPEZ, ALCALDESA; PROCURADOR, SEÑOR DEFENSOR PUEBLO, SR MINISTRO DEL TRABAJO, REF. COLOMBIA EN TOTAL SEÑORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y CIO, LES PIDO ATENTAMENTE VIGILAR Y SANCIONAR A ALMACES DE QUIMICOS, PINTURAS ESMALTES Y FERRETERIAS QUE PARA RECUPERAR	-	Trasladado a través de oficio 1077 de 25-09-2020 a la Corte Suprema de Justicia
25/09/2020	2567552020	Anónimo	SEÑORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y CIO, LES PIDO ATENTAMENTE VIGILAR Y SANCIONAR A ALMACES DE QUIMICOS, PINTURAS ESMALTES Y FERRETERIAS QUE PARA RECUPERAR	-	Trasladada a través de oficio 1078 de 25-09-2020 a la Superintendencia de Industria y Comercio
01/10/2020	2634512020	Anónima	Queja por atención en los juzgados	-	Trasladada mediante oficio 1095 de 01-10-2020 a la Corte Suprema de Justicia
14/10/2020	2799812020	Anónimo	BOGOTÁ, OCT 13 DE 2020 SEÑORES SUPERINDUSTRIA CIC, CTI Y FISCALIA, PIDO RESPETUOSAMENTE INVESTIGAR A VENDEDORES DE CASA DE CHAPINERO QUE OFRECEN A BAJA	-	Trasladada a Fiscalía Gral de la Nación a través de oficio 1154 de 20-10-2020
20/10/2020	2853452020	Anónimo	Queja por olla de droga en chapinero	-	Trasladada a Secretaría de Gobierno y a Policía Metropolitana a través del oficio 1152 de 20 de octubre de 2020
26/10/2020	2958682020	Anónimo	BOGOTÁ OCTUBRE 23 2.020 DOCTORA CLAUDIA LOPEZ ALCALDESA DE BOGOTÁ, SDIIN, DIGIN, CORTE SUPREMA. PARA PEDIRLES CON EL MAYOR RESPETO Y URGENCIA 2 COSITAS: 1) ACELERAR LOS	-	Traslada a la Corte Suprema de Justicia mediante oficio 1185 de 30 de octubre de 2020
09/11/2020	3090042020	Anónimo	Reclamo por atención del juzgado o despachos del centro	-	Trasladada al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 1200 de 9-11-2020
24/11/2020	3304942020	Anónimo	BOGOTÁ NOV 8. 2.020 SEÑORES CTI Y SDIIN DE BOGOTÁ Y JUZGADOS CIVILES BGTA: ESTA TIENE POR OBJETO DENUNCIAR LA POSESION DE MALA FE DE UN ABOGADO QUE SE OFRECIA A JOSEFINA	-	Traslada mediante oficio 1236 de 24-11-2020 a la Fiscalía General de la Nación
29/01/2021	230732021	Anónima	Queja por actuar de los juzgados	-	Trasladada mediante oficio 60 de 29-01-2021 al Consejo Superior de la Judicatura
08/02/2021	383902021	Anónimo	Solicitud para el Consejo Superior de la Judicatura	-	Trasladada al Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio 91 de 08/02/2021

Fuente: Información Atención al Ciudadano, 2021

Respuesta: Se aclara que la información se presentó de esta forma teniendo en cuenta que la columna se denomina Radicado interno, que refiere al radicado que se asigna a los documentos que ingresan para darle una gestión al interior de la entidad. Por esta razón, en la columna Gestión se escribe el número de oficio con el que se da traslado de las peticiones a entidades externas. Sin embargo, en próximas ocasiones se cambiará el nombre de la columna por Número de radicado, con el fin de registrar cualquiera de los dos: radicado interno y/o número de oficio y evitar así confusiones.

Análisis de respuesta: De conformidad con lo indicado por el área, se recomienda verificar los criterios de presentación de la información; lo anterior, teniendo en cuenta que no se adelantó observación sobre la ejecución de las actividades del procedimiento AAUT-PD-001.

- **Actividad 8 consolidar informes de requerimientos a las entidades y áreas competentes.** Para lo cual se adelantó la evaluación de la entrega de los informes mensuales por parte de la Oficina de Atención al ciudadano, evidenciando que se vienen adelantando dentro de los plazos establecidos por la ley [máximo el día 15 del mes siguiente al respectivo corte]:

Tabla 2 Informes mensuales

Mes del informe	Fecha publicación Red de Quejas - Veeduría	Fecha publicación circular 006 de 2017 Veeduría Distrital	Estado
Julio 2020	11/08/2020	25/08/2020	Aprobado
Agosto 2020	21/09/2020	21/09/2020	Aprobado
Septiembre 2020	7/10/2020	22/10/2020	Aprobado
Octubre 2020	12/11/2020	24/11/2020	Aprobado
Noviembre 2020	3/12/2020	22/12/2020	Aprobado
Diciembre 2020	12/01/2020	25/01/2021	Aprobado

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

Mes del informe	Fecha publicación Red de Quejas - Veeduría	Fecha publicación circular 006 de 2017 Veeduría Distrital	Estado
Enero 2021	9/02/2021	19/02/2021	No se cuenta con información, el informe fue remitido vía correo electrónico.
Febrero 2021	8/03/2021	19/03/2021	Aprobado
Marzo 2021	8/04/2021	23/04/2021	Aprobado
Abril 2021	7/05/2021	24/05/2021	Aprobado
Mayo 2021	3/06/2021	23/06/2021	Aprobado
Junio 2021	7/07/2021	23/07/2021	Sin revisar

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021

Respuesta: Se aclara que, dado que para enero y febrero la página de la Red Distrital de Quejas y Soluciones se encontraba en reparación, el informe fue remitido a través de correo electrónico y aprobado por este mismo medio (ver soporte número 3 en el drive).

30/9/21 20:52 Correo de Bogotá es TIC - Re: Informe de PQRS mes enero - Canal Capital


BOGOTÁ D.C.

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

Re: Informe de PQRS mes enero - Canal Capital
1 mensaje

Red De Quejas <serviciocudadania@veeduriadistrital.gov.co> 10 de febrero de 2021, 13:34
Para: Carolina Rodriguez <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>

Buenas tardes Carolina,

Damos acuse de recibo del Informe PQRS y el análisis correspondiente al mes de enero de 2021.

Cordialmente,

El mar, 9 feb 2021 a las 16:35, Carolina Rodriguez (<carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>) escribió:
Buenas tardes

Amablemente remito el archivo Excel que fue enviado por la Secretaría General y el análisis del informe de PQRS correspondiente al mes de enero.

Quedo atenta a sus comentarios.

Cordialmente,



Sonia Carolina Rodríguez Reyes
Auxiliar de Atención al Ciudadano
Tel: ☎4578300 Ext: 5011
✉ carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co

Fuente: Respuesta At. Ciudadano, 2021

Análisis de respuesta: Verificado lo indicado por el área en la respuesta al presente informe mediante Memorando 987 del 01 de octubre de 2021, se ratifica la remisión del informe perteneciente al mes de enero de 2021 vía correo electrónico; sin embargo, como se evidencia en el informe preliminar no se presentan observaciones frente a la presentación de los informes a la Veeduría.

- **Actividades "Solicitud de copias de material audiovisual"**

Adelantada la verificación de la información entregada por parte de atención al ciudadano se evidenció que se viene haciendo el seguimiento en el formato AAUT-FT-009 con la Coordinación de Programación al estar en la plataforma Google Drive; adicionalmente, se adelanta el seguimiento de las peticiones pendientes por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano vía correo electrónico a aquellas asignadas a la Dirección Operativa.

Frente a la notificación de la disponibilidad de material se adelantó una muestra de quince (15) solicitudes de copia de material con el fin de verificar la calidad y oportunidad sobre la comunicación de aprobación

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

o justificación de negación de este, se consolida en la siguiente tabla los resultados obtenidos [Actividades 11 a 15]:

Tabla 3 Copias de material audiovisual

Radicado Canal	Radicado SDQS	Respuesta	Observación
50	sin radicado	No	Se adelanta la justificación de la negativa por ser material en VHS - Betacam sin clasificar.
203	sin radicado	No	Requerido por formulario, se responde con la justificación de la negativa de entrega del material requerido.
237	sin radicado	No	Incompleta, si bien el Canal no cuenta con los derechos del material, no se le indica al peticionario el canal de comunicación de la entidad con la puede comunicarse para adquirir lo requerido.
286	454772021	No	Petición trasladada a la entidad correspondiente.
422	sin radicado	No	Incompleta, se indica que es un Canal local; sin embargo, cuáles son los criterios que tiene al Canal para indicar que no cuenta con material que incluya las temáticas mencionadas.
531	sin radicado	No	Se adelanta la justificación de la negativa por ser material en VHS - Betacam sin clasificar.
618	sin radicado	No	Requerido por formulario el 8 de abril de 2021, se remite respuesta el 26 de abril con la negativa del material por no contar con los permisos de reproducción.
798	1438502021	No	No fue necesario entregar licencia del contenido audiovisual.
1125	sin radicado	No	Se adelanta la justificación de la negativa por ser material en VHS - Betacam sin clasificar.
274	445542021	Si	No hubo respuesta por parte del peticionario sobre la información entregada del material requerido.
424	702122021	Si	No hubo respuesta por parte del peticionario sobre la información entregada del material requerido.
861	1560152021	Si	Se indica que se escalará la consulta de entrega de las imágenes de manera gratuita; sin embargo, no se evidencia respuesta definitiva frente a la entrega o no del material.
225	sin radicado	Vacía	No hubo respuesta por parte del peticionario sobre la información entregada del material requerido.
698	sin radicado	Vacía	Requerido por formulario, se adelantó la búsqueda y comunicación al peticionario sin obtener respuesta.
943	sin radicado	Vacía	No hubo respuesta por parte del peticionario sobre la información entregada del material requerido.

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021

De la verificación adelantada se observa que se viene adelantando de conformidad con la versión 11 [anterior] del procedimiento; sin embargo, es importante que se tenga en cuenta para los futuros registros de las peticiones ingresadas que se tenga en cuenta lo indicado en la actividad 9 de la actualización con fecha al 30 de junio de 2021:

"Toda solicitud de copias debe realizarse de manera escrita, por correo electrónico o a través del formulario ubicado en la página web y se radicará en el área de correspondencia de la entidad al igual que en el Sistema Bogotá Te Escucha".

Respuesta: Respecto a la solicitud con radicado interno 424 y SDQS 702122021, se aclara que en el cuadro se encuentra diligenciado el campo "Disponible" con la respuesta "Sí", teniendo en cuenta que

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

este campo es diligenciado por el auxiliar de tráfico cuando se ha verificado si se encuentra o no disponible el material solicitado por el ciudadano, lo que no quiere decir que se esté dando una respuesta positiva al ciudadano sobre su solicitud.

De igual manera, se informa que en el campo de observación se encuentra diligenciada la respuesta que se le dio al ciudadano, donde se le envió una selección del material solicitado para que seleccionara lo que efectivamente necesitaba. Sin embargo, no se recibió respuesta, por lo que en el cuadro se encuentra diligenciado el campo "Respuesta del ciudadano" como "sin respuesta" (ver soporte número 4 en el drive).

Respecto a la solicitud con número de radicado 861 y SDQS 1560152021, se elevó consulta al abogado de derechos de autor y a su vez se realizó la gestión con la ciudadana telefónicamente (ver soporte número 5 en el drive). Respecto a las solicitudes 225, 698 y 943, que aparecen como vacías, se aclara que, como se mencionó anteriormente, esto obedece a que el ciudadano no suministra respuesta en cuanto a ampliaciones de información o reel que se le envía para que haga una selección de lo que efectivamente necesita; sin esta información no es posible diligenciar los campos, puesto que no se puede determinar si se encuentra o no disponible el material ni continuar con el proceso. Por ello se encuentra únicamente diligenciado el campo "**Sin respuesta**". Respecto a la petición con radicado número 943, se remitió respuesta por correo electrónico a la solicitud, tal como se diligenció en el campo de observaciones (ver soporte número 6 en el drive).

Análisis de respuesta: Si bien sobre la ejecución de las actividades de copia de material audiovisual no se adelantó observación, se realiza la verificación de la información remitida por el área de Atención al Ciudadano con lo que se precisa:

- Petición con **radicado 424** se adelanta la modificación al análisis teniendo en cuenta lo indicado por el proceso sobre los lineamientos de diligenciamiento de la matriz de seguimiento de las copias de material audiovisual.
- Petición con **radicado 861** se adelantó la consulta y posterior gestión vía telefónica como se evidencia en el correo entregado al área el 01 de octubre de 2021, por lo que se recomienda que se adelante la modificación de los campos determinados para las observaciones de manera que se tenga trazabilidad del trámite adelantado.
- Frente a las peticiones con **radicados 225 y 698** se reitera lo indicado en el literal f del presente correo:

"El cuadro de registro de solicitudes de copias de material audiovisual y licencia de imágenes nuevamente cuya última actualización fue el 14 de julio de 2021, evidenciando que dichas copias habían sido solicitadas de febrero a mayo con entrega proyectada a los diez (10) días hábiles, lo que no coincide con las fechas de entrega de la información de la auditoría, la cual fue requerida durante julio de 2021".

- Petición con **radicado 943** se verifica el soporte remitido como adjunto al Memorando 987 del 01 de octubre de 2021, teniendo en cuenta que se indicaba un error en la entrega de la evidencia. Por lo anterior, se adelanta el ajuste de la observación en el cuadro resumen.

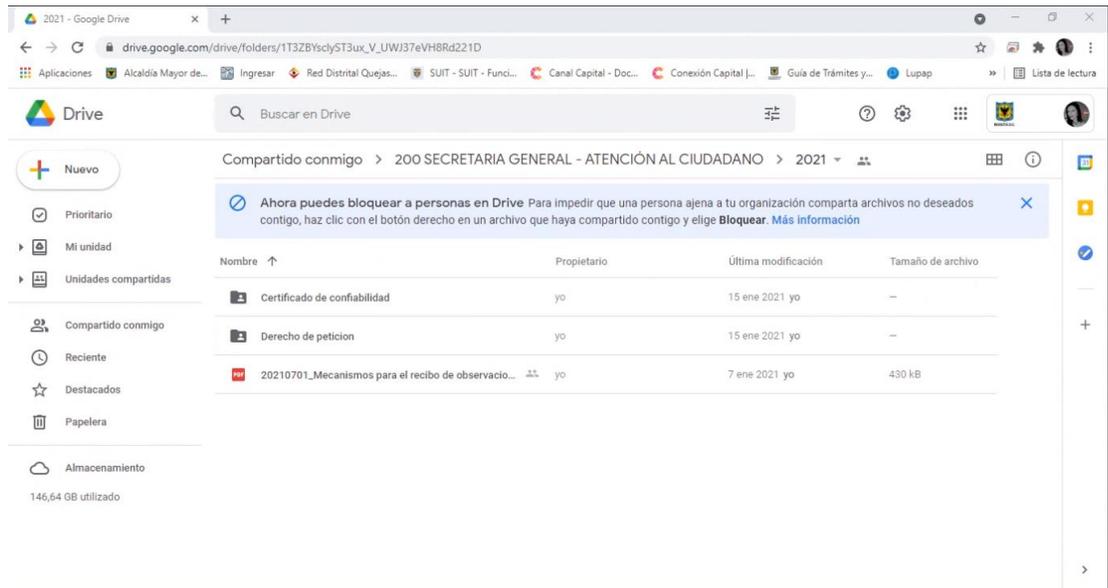
De conformidad con lo anterior, se recomienda adelantar la verificación de la implementación de los controles identificados en el proceso de manera que se mitigue el registro de información errada e incompleta en los formatos creados para tal fin por el área que son insumo de la toma de decisiones.

- **Actividad 21 archivar los documentos de la solicitud de copia de material audiovisual**

El 30 de julio de 2021 se adelantó el seguimiento a la gestión documental del proceso de Servicio al Ciudadano y Defensor del Televidente con el acompañamiento de la Auxiliar de Atención al Ciudadano vía Google Meet, encontrando lo siguiente:

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

- La información generada por el proceso no se archiva de conformidad con la Tabla de retención Documental convalidada, el proceso cuenta con tipos documentales que no se encuentran identificados en la TRD y se almacenan de conformidad con lo indicado por Gestión Documental (Nueva propuesta de TRD) teniendo en cuenta que ésta se encuentra desactualizada:



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021

Respuesta: Se acepta la observación y se incluirá como acción de mejora en el Plan de Mejoramiento respectivo.

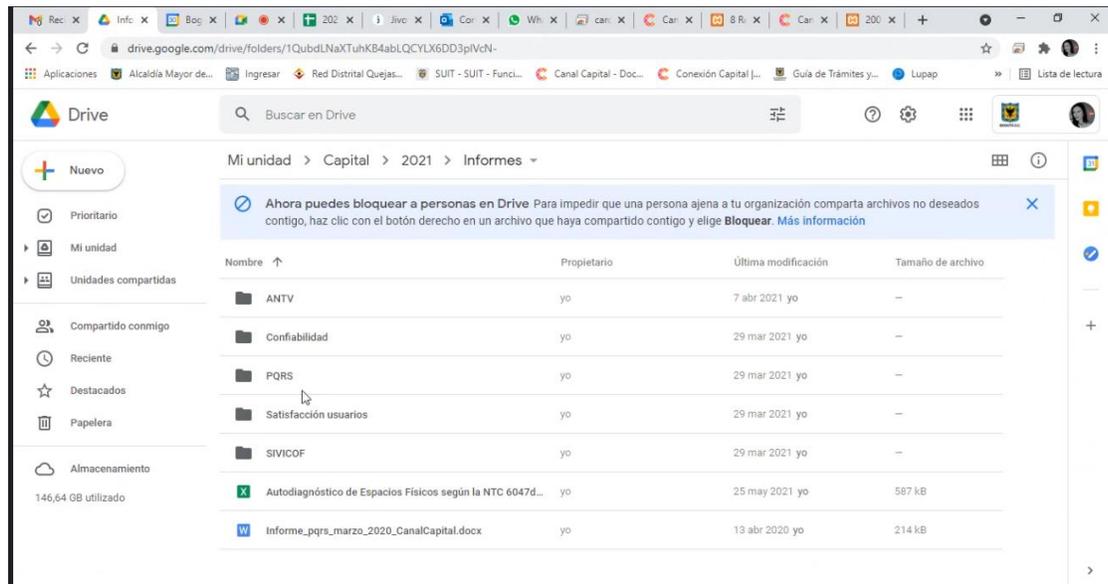
Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área, se adelantarán los ajustes correspondientes.

- El área de Atención al Ciudadano cuenta con una carpeta en Drive [diferente al archivo electrónico oficial del canal], lo cual de conformidad con lo indicado en el informe de auditoría al proceso de Gestión Documental:

Se evidencia debilidades en el cumplimiento de los principios del proceso de Gestión Documental definidos en la Política de Gestión Documental (AGRI-GD-PO-001):

- ✓ **Control y seguimiento.** *Se debe asegurar el control y seguimiento de la totalidad de los documentos que produce o recibe en desarrollo de sus actividades, a lo largo de todo el ciclo de vida, es decir desde la planeación hasta la disposición final.*
- ✓ **Oportunidad.** *Se deberán implementar mecanismos que garanticen que los documentos están disponibles cuando se requieran y para las personas autorizadas para consultarlos y utilizarlos.*
- ✓ **Disponibilidad.** *Los documentos deben estar disponibles cuando se requieran independientemente del medio de creación.*

Así como lo definido en el "Artículo 2.8.2.7.7. Requisitos para la disponibilidad de los documentos electrónicos de archivo. Los documentos electrónicos y la información en ellos contenida, debe estar disponible en cualquier momento, mientras la entidad está obligada a conservarla, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD)" del Decreto 1080 de 2015 "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura". (Subrayado fuera de texto)

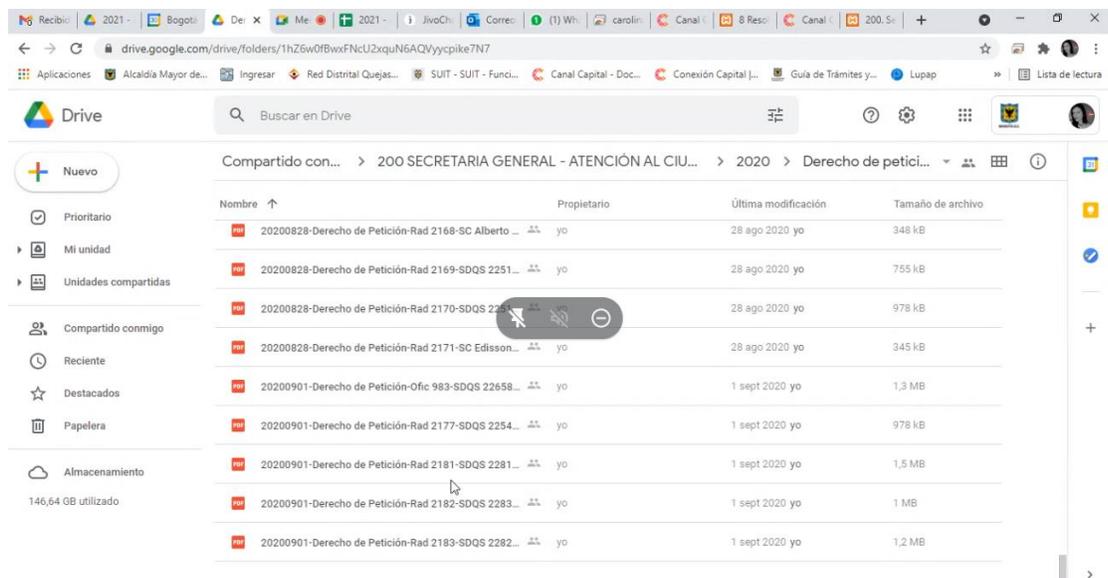


Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021

Respuesta: Se acepta la observación y se incluirá como acción de mejora en el Plan de Mejoramiento respectivo.

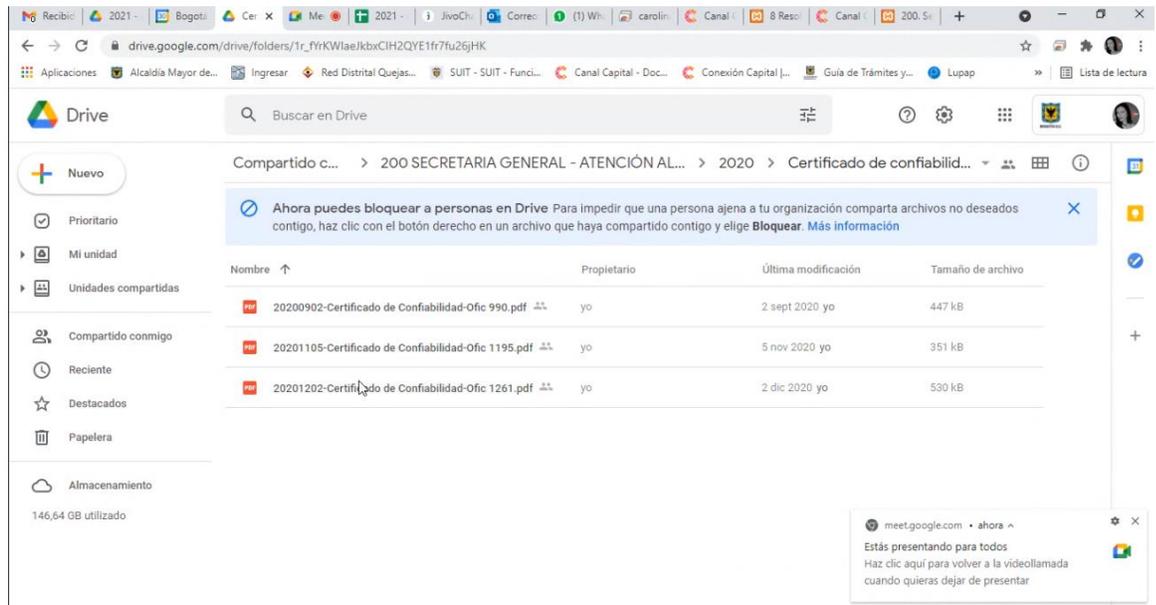
Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área, se adelantarán los ajustes correspondientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se adelantó la verificación de la implementación de los lineamientos de la guía de lineamientos para el uso y almacenamiento de documentos digitales y/o electrónicos [Código: AGRI-GD-GU-002], observando que para el archivo de las peticiones se adelanta de conformidad con lo mencionado en la citada guía:



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021

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



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021

Posterior a la revisión se adelantan las siguientes recomendaciones:

1. Archivar bajo la TRD que se encuentra vigente y convalidada.
2. Finalizar el archivo de las PQRS pendientes con los parámetros establecidos en la guía.
3. Adelantar mesas de trabajo con el área de Gestión Documental sobre la estructuración de las Tablas de Retención del área de manera que se pueda adelantar el almacenamiento de manera adecuada y se mitigue el riesgo de pérdida de información.
4. Realizar seguimientos periódicos a la información generada con el fin de evitar faltantes de información en el proceso.

Respuesta: Se acepta la observación y se incluirá como acción de mejora en el Plan de Mejoramiento respectivo.

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área, se adelantarán los ajustes correspondientes.

11.2 PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"

Se adelanta la consulta de las acciones formuladas en el Plan de Fortalecimiento Institucional (PFI), identificando que el área en relación a las políticas de Gestión estratégica del Talento Humano y Servicio al Ciudadano cuenta con cinco (5) actividades, de la siguiente manera:

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

Fecha de publicación		1/03/2021			
Plan de actividades					
No.	Política operativa asociada	Actividad a desarrollar	Responsable	Indicador y/o producto esperado	Ponderación #REF!
3.3	Gestión estratégica del talento humano	Gestionar dos capacitaciones para el personal de atención al ciudadano y otros colaboradores en asuntos de atención preferencial a personas en condición de discapacidad, adultos mayores, niños y jóvenes, población afro, LGBTI, ROM y otros grupos étnicos/poblacionales.	Servicio al ciudadano Talento humano	Jornadas de capacitación realizadas	2,30%
5.5	Servicio al ciudadano	Desarrollar una estrategia para fortalecer los sistemas de medición de satisfacción de los ciudadanos y su seguimiento.	Servicio al ciudadano	Estrategia documentada para la medición y seguimiento de la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio.	2,30%
5.6	Servicio al ciudadano	Diseñar y/o publicar según corresponda, en los canales que se consideren pertinentes información de interés relacionada con la accesibilidad y/o lenguajes incluyentes en los contenidos y/o canales de atención dispuestos por Capital. La publicación de la información se realizará a lo largo de la vigencia, según se considere pertinente.	Servicio al ciudadano Dirección operativa	Comunicaciones realizadas y/o publicadas a través de los canales pertinentes	2,30%
5.7	Servicio al ciudadano	Adoptar los lineamientos de la guía de lenguaje claro y evaluar el alcance de su aplicación a los documentos internos	Servicio al ciudadano	Documento de adopción de los lineamientos de la guía de lenguaje claro Ajuste de documentos internos (en caso de que anlique)	2,30%
5.9	Servicio al ciudadano	Difundir trimestralmente mediante las redes sociales del Canal, el informe de PQRS de la entidad.	Servicios al ciudadano	Difusiones realizadas por redes sociales invitando a la ciudadanía a conocer el informe de PQRS	2,30%

Fuente: PFI, 2021

Lo anterior, con programación de ejecución hasta diciembre de 2021; teniendo en cuenta esto, se realiza la consulta de los seguimientos adelantados por la segunda línea de defensa los cuales son publicados en la intranet de Canal Capital, así como la respuesta del informe preliminar de auditoría entregada por el área de Atención al Ciudadano, en la cual se entregaron los soportes reportados a Planeación.

Revisado el seguimiento adelantado a 30 de junio de 2021 consolidado en el que se promedia el cumplimiento del 98.44% de cumplimiento por parte del área, se observan diferencias en la medición promedio de los indicadores formulados, ya que se estableció como meta programada para las actividades durante la vigencia el [100%] de cumplimiento, por lo que, al realizar la verificación de los reportes entregados trimestralmente por el área, así como de la consolidación que realiza por Planeación se evidencia un error en el cálculo de los avances; al promediar el cumplimiento alcanzado durante el primer semestre se observa la ejecución del 62% teniendo en cuenta que el total acumulado hace referencia a la vigencia, no al periodo evaluado.

Por lo anterior, es importante que se adelanten las revisiones frente a los cálculos efectuados de manera que los resultados obtenidos como insumo de toma de decisiones, brinden información real y coherente con lo reportado por las áreas:

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

Mayo			Junio			TOTAL ACUMULADO		
Programado	Ejecutado	Descripción de avances	Programado	Ejecutado	Descripción de avances	PROGRAMADO	EJECUTADO	%
11,87%	9,87%	83,15%	13,39%	15,32%	114,43%	54,61%	53,76%	98,44%
12,00%	12,00%	Por parte del área de atención al ciudadano se solicitó al área digital difundir el video en lengua de señas a través de las plataformas digitales que tiene el canal cada dos meses. Se realizó en el mes de abril y la próxima publicación será en junio.	12,00%	12,00%	Se realizó en el mes de junio la difusión de el video en lengua de señas a través de las plataformas digitales que tiene el canal. El equipo de autopromociones de la Dirección Operativa entregó a la Coordinación de Programación un video con base en la solicitud realizadad tiene una duración de 58 segundos. La coordinación de programación solicitó algunos ajustes los cuales serán entregados en el mes de julio, una vez cerradas las brechas se iniciará la emisión en el canal a partir del 8 de julio.	45,00%	45,00%	100,00%
15,00%	0,00%	No se ha realizado ninguna acción puesto que los temas de lenguaje claro con la Alcaldía empezarán después del primer semestre.	15,00%	15,00%	Se realizó la inscripción al taller de lenguaje claro de la Veeduría en el cual se realizará la traducción de documentos a lenguaje claro.	40,00%	15,00%	37,50%
0,00%	0,00%	No aplica seguimiento para el mes.	25,00%	25,00%	Se hizo difusión de la pieza en el mes de abril y se realizará nuevamente este mes teniendo en cuenta que es trimestral. Sin embargo, en la página de la entidad esta pieza se encuentra de manera permanente.	50,00%	50,00%	100,00%
Promedio periodo							62,00%	

Fuente: Respuesta informe preliminar, 2021.

11.3 INDICADORES DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"

El área de Atención al Ciudadano cuenta con dos (2) indicadores formulados, como se observa a continuación:

31	32	33
Actividades	Indicador de gestión	tipo de Indicador (gestión)
1. Diagnóstico de la situación actual de la entidad en términos de servicio a la ciudadanía. (20%)		
2. Proposición de actividades de mejora para cada componente y definición de responsables. (20%)	Cumplimiento de las actividades de gestión, según su ponderación.	2 Eficiencia: (uso de los recursos)
3. Seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas. (50%)		
4. Análisis de cumplimiento de expectativas. (10%)		
Tramitar la totalidad de las PQRS recibidas en la entidad y hacer seguimiento mensual sobre el cumplimiento de las mismas.	(Número de solicitudes atendidas durante el mes (incluyendo las registradas no atendidas de meses anteriores por tiempos de respuesta) / Número de solicitudes recibidas durante el mes) * 100%	1 Eficacia: (cumplimiento de metas)

Fuente: Plan de Acción Institucional, 2021.

Frente al reporte de cumplimiento con corte a 30 de junio, se cuenta con la información correspondiente a 30 de marzo de 2021, teniendo en cuenta que según el área de Planeación: "Frente al reporte de seguimiento del segundo trimestre, este se solicitó en el mes de julio y se encuentra en revisión y consolidación para ser publicado posteriormente en esta ubicación". De lo anterior se observa:

- El indicador de "Porcentaje de avances en el cumplimiento de las acciones programadas en el Plan de Acción" no cuenta con avances de ejecución a la fecha [30-03-2021].
- El indicador "Número de PQRS atendidas oportunamente en el mes" cuenta con debilidades en la medición teniendo en cuenta que el denominador solo relaciona las peticiones registradas en el mes y el numerador todas las peticiones que se resuelven en el mismo periodo de tiempo, lo que resulta en un cumplimiento superior al 100% [102,22%] como se observa en marzo:

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

1	31	32	33	34	35	37	38	REPORTE 2021				
								Enero	Febrero	Marzo	Seguimiento 1	
5.13.1	1. Diagnóstico de la situación actual de la entidad en términos de servicio a la ciudadanía. (20%) 2. Proposición de actividades de mejora para cada componente y definición de responsables. (20%) 3. Seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas. (50%) 4. Análisis de cumplimiento de expectativas. (10%)	Cumplimiento de las actividades de gestión, según su ponderación.	2 Eficiencia: (uso de los recursos)	Porcentaje (%)	Trimestral	Catalina Moncada Cano - Secretaria General	Sonia Carolina Rodríguez Reyes - Auxiliar de Atención al Ciudadano			0%		En el primer trimestre de la presente vigencia no se ha realizado ninguna acción que permita avanzar en las actividades propuestas.
5.13.2	Tramitar la totalidad de las PORS recibidas en la entidad y hacer seguimiento mensual sobre el cumplimiento de las mismas.	(Número de solicitudes atendidas durante el mes (incluyendo las registradas no atendidas de meses anteriores por tiempos de respuesta) / Número de solicitudes recibidas durante el mes) * 100%	1 Eficacia: (cumplimiento de metas)	Porcentaje (%)	Mensual	Catalina Moncada Cano - Secretaria General	Sonia Carolina Rodríguez Reyes - Auxiliar de Atención al Ciudadano	75,00%	93,94%	102,22%		Para el denominador se relacionan las peticiones que han sido registradas durante el periodo (mes) por la entidad y para el numerador se suman todas aquellas peticiones que fueron solucionadas en cada periodo (mes) sin tener en cuenta que hayan peticiones registradas en el mes pasado puesto que los tiempos de respuesta así lo permiten. Tener en cuenta que en el sistema Bogotá Te Escucha los tiempos están de acuerdo al Decreto 491 de 2020 mientras que en el cuadro de seguimiento por temas de control y oportunidad no, por tanto ninguna petición se ha vencido en términos de Ley.

Fuente: Plan de Acción Institucional, 2021.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que se analice el ajuste de este estableciendo indicadores que permitan medir la calidad y/o la oportunidad en la respuesta de las peticiones registradas, como, por ejemplo: % de respuestas entregadas antes del cumplimiento de los términos de ley.

Respuesta: Se aclara que desde el área de Atención al Ciudadano se han enviado trimestralmente los reportes con los avances de las actividades programadas en el Plan de Acción dentro del plazo establecido por el área encargada del seguimiento. Si bien en el primer trimestre no se presentaron avances al respecto, en el segundo trimestre si los hubo, por lo que no se puede atribuir al área de Atención al Ciudadano que al momento de la presente auditoría no se haya encontrado estos reportes en el formato subido en la intranet. Por esta razón no es correcto afirmar que no se cuenta con avances al respecto (ver soporte número 8 en el drive).

Análisis de respuesta: Se verifican los correos del 23 de abril de 2021 y 16 de julio de 2021 con los que el área de Atención al Ciudadano remite los soportes de ejecución de los indicadores formulados, así como los soportes de las actividades correspondientes al indicador "Cumplimiento al Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano":

1. Diagnóstico de la situación actual de la entidad en términos de servicio a la ciudadanía. (20%)
2. Proposición de actividades de mejora para cada componente y definición de responsables. (20%)
3. Seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas. (50%)
4. Análisis de cumplimiento de expectativas. (10%)

Observando que el inicio de la ejecución de las actividades formuladas es la vigencia 2021, se presentan diferencias frente a la información reportada, al remitir como diagnóstico actual de la entidad en materia de atención al ciudadano el formato de autoevaluación diligenciado el 14 de julio de 2020:

 ENTIDAD EVALUADA	
SECTOR AL QUE PERTENECE LA ENTIDAD	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte
NOMBRE DE LA ENTIDAD EVALUADA	Canal Capital
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	Secretaría General - Atención al ciudadano
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	14 de julio de 2020
CARGO DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN	Auxiliar de atención al ciudadano
NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN	Sonia Carolina Rodríguez Reyes

Por lo que las actividades relacionadas en el indicador, deberían establecerse en coherencia con el desarrollo de las mejoras establecidas para optimizar los índices en materia de Atención al Ciudadano, es importante que la actividad número 1 se considere el insumo de formulación de acciones, más no reportarse como parte de la ejecución del Plan de Acción por pertenecer a la vigencia anterior. Se recomienda adelantar las verificaciones correspondientes y las modificaciones a que haya lugar.

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

11.4 RIESGOS DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"

El área de Atención al Ciudadano cuenta con dos (2) riesgos de gestión y uno (1) de corrupción, de la siguiente manera:

RIESGO	TIPO	CONTROLES	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACTIVIDADES DE CONTROL	ÚLTIMO SEGUIMIENTO OCI
Gestionar inadecuadamente una PQRS ciudadana.	Gestión	Ejecutar procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Alta	1. Socializar el procedimiento a todas las áreas de la entidad. 2. Solicitar el ajuste en la página web de la sección de "defensor del televidente" en lo referente con los criterios a tener en cuenta para utilizar dicho espacio de comunicación. 3. Publicar mensajes en los canales de comunicación internos (intranet y correo institucional) sobre los distintos tipos de canales de atención a la ciudadanía disponibles en el Canal.	30-nov-20
Responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley.	Gestión	Ejecutar procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA punto de control 3.	Baja	1. Realizar una revisión periódica de la herramienta de Seguimiento y Control de PQRS con el fin de identificar las peticiones pendientes por respuestas en los tiempos oportunos o que estén próximas a vencerse.	30-nov-20
Facilitar copias de material audiovisual sin el debido procedimiento a cambio de beneficios económicos personales dados por parte de terceros.	Corrupción	Ejecutar procedimiento: AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA - Punto de Control actividad 10.	Moderada	1. Emitir una comunicación a las áreas involucradas en el proceso de copias de material audiovisual sobre las actividades a desarrollar para el registro, validación, aprobación y autorización de entrega y cobro de las copias de material audiovisual, así como sobre las implicaciones en las que se incurren al no cumplir con lo establecido en el mismo. 2. Enviar mensualmente un reporte al área de tráfico con las solicitudes que se encuentran registradas en el cuadro de control y que fueron recibidas por el área de atención al ciudadano.	30-abr-21

Fuente: Monitoreo de riesgos 2021, Planeación.

Como resultado del monitoreo adelantado por el área de Planeación durante el primer trimestre del año y de conformidad con lo establecido en el informe de seguimiento a la gestión de riesgos de Capital, se observó que las actividades de control tenían como vigencia de terminación 2020 por lo que la información no se puede tomar como insumo para la toma de decisiones en materia de gestión del riesgo tanto en el proceso como en la entidad.

De igual manera, se recomienda adelantar la actualización del mapa de riesgos del proceso durante el primer trimestre de cada vigencia de manera que los monitoreos se adelanten con oportunidad de conformidad con lo establecido en la política de administración del riesgo y en atención a los roles y responsabilidades descritas para cada línea de defensa, así como que las acciones de control formuladas para la mitigación de los riesgos identificados se adelante para ejecución en doce (12) meses de manera que se pueda evidenciar la gestión del riesgo en la entidad. Lo anterior indicado en el "*Seguimiento a la Política de Administración de riesgos, Manual Metodológico para la administración del Riesgo y Mapa de Riesgos con corte a 30 de junio de 2021*" el cual se puede consultar en el botón de transparencia de Capital en el enlace: https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/informes-gestion-evaluacion-auditoria/Informe-Riesgos-de-Gestion_ISem2021.pdf.

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

Así mismo, sobre la identificación de riesgos se recomienda la actualización en el marco de los lineamientos definidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida en diciembre de 2020, de manera que se pueda guiar a los responsables de la identificación y valoración de riesgos por tipología, lo cual se indica en el informe adelantado al *"Seguimiento a la Política de Administración de riesgos, Manual Metodológico para la administración del Riesgo y Mapa de Riesgos con corte a 30 de junio de 2021"* el cual se puede consultar en el botón de transparencia de Capital en el enlace: https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/informes-gestion-evaluacion-auditoria/Informe-Riesgos-de-Gestion_ISem2021.pdf

Por último, sobre los controles establecidos para los riesgos identificados, así como de los puntos de control del procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA es importante que se adelante la revisión y actualización de conformidad con las características definidas en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida en diciembre de 2020, sección evaluación de los controles, así:

Características		Descripción	Peso	
Atributos de eficiencia	Tipo	Preventivo	Va hacia las causas del riesgo, aseguran el resultado final esperado.	25%
		Detectivo	Detecta que algo ocurre y devuelve el proceso a los controles preventivos. Se pueden generar reprocesos.	15%
		Correctivo	Dado que permiten reducir el impacto de la materialización del riesgo, tienen un costo en su implementación.	10%
	Implementación	Automático	Son actividades de procesamiento o validación de información que se ejecutan por un sistema y/o aplicativo de manera automática sin la intervención de personas para su realización.	25%
		Manual	Controles que son ejecutados por una persona, tiene implícito el error humano.	15%
* Atributos informativos	Documentación	Documentado	Controles que están documentados en el proceso, ya sea en manuales, procedimientos, flujogramas o cualquier otro documento propio del proceso.	-
		Sin documentar	Identifica a los controles que pese a que se ejecutan en el proceso no se encuentran documentados en ningún documento propio del proceso.	-
	Frecuencia	Continua	El control se aplica siempre que se realiza la actividad que conlleva el riesgo.	-
		Aleatoria	El control se aplica aleatoriamente a la actividad que conlleva el riesgo.	-
	Evidencia	Con registro	El control deja un registro permite evidencia la ejecución del control.	-
		Sin registro	El control no deja registro de la ejecución del control.	-

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

* Los atributos informativos solo permiten darle formalidad al control y su fin es el de conocer el entorno del control y complementar el análisis con elementos cualitativos; sin embargo, estos no tienen una incidencia directa en su efectividad.

Fuente: Guía de Administración del Riesgo y el Diseño de Controles (DAFP, 2020, p. 45-46)

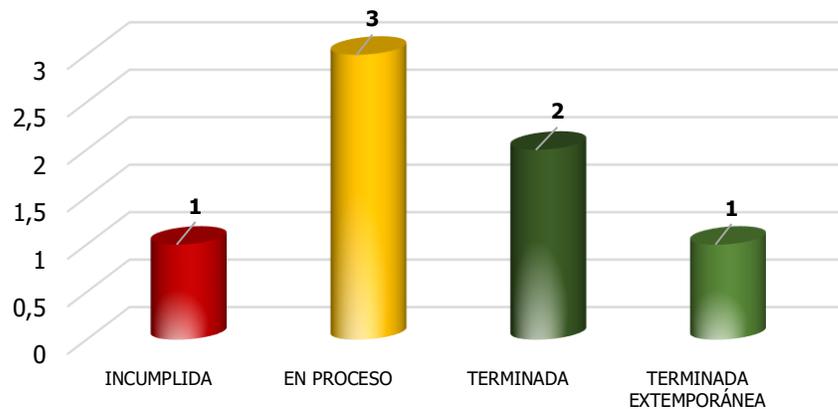
Respuesta: Se acepta la observación y será incluida como acción de mejora en el Plan de Mejoramiento respectivo. Sin embargo, se aclara que el mapa de riesgos fue actualizado en julio del presente año (ver soporte número 9 en el drive).

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área no se adelantan modificaciones al presente informe, teniendo en cuenta que las herramientas de identificación, evaluación y seguimiento de riesgos se encuentran en actualización y que los riesgos actualizados por el área de Atención al Ciudadano se realizaron fuera del periodo de evaluación de la presente auditoría. Por lo anterior, se recomienda verificar las herramientas y demás lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo y el Diseño de Controles, vigencia 2020 de acuerdo con los planes previamente definidos.

11.5 PLAN DE MEJORAMIENTO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"

La Oficina de Atención al Ciudadano con siete (7) acciones para seguimiento con corte a 30 de abril de 2021, de las cuales, se finalizaron tres (3) siendo calificadas como "**Terminada**" [2] y "**Terminada Extemporánea**" [1], seguidas de las actividades que se vienen adelantando dentro de las fechas establecidas alcanzando un estado "**En Proceso**" y la acción restante presenta rezagos obteniendo una calificación con alerta "**Incumplida**".

Gráfico 1 Estado acciones _ Atención al Ciudadano



Fuente: PT PMI-PMP, Control Interno 2021

Lo anterior, de conformidad con lo informado en el Memorando 629 del 22 de junio de 2021:

Tabla 4 Estado acciones PMP

Fuente	Código	Análisis OCI
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.	11.1	Verificados los soportes en coherencia con lo reportado por el área se evidencia que a la fecha la caracterización del área sigue presentando fallas en los enlaces establecidos y que los logos siguen desactualizados, de igual manera se observa la actualización y solicitud de publicación en la intranet [con respuesta] el 8 de enero de 2021. Teniendo en cuenta lo evaluado, se califica la acción " En Proceso " y se recomienda al área continuar adelantando las actividades pendientes dentro de los plazos de ejecución programados.
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.	11.3.b	Se remiten soportes en los que se evidencia la remisión del informe de la Secretaría General en el que se incluye una (1) recomendación en materia de atención al

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

Fuente	Código	Análisis OCI
		ciudadano con fecha del 14 de abril de 2021. Teniendo en cuenta la periodicidad establecida, así como las demás actividades pendientes se recomienda al área revisar lo pendiente, así como las fechas de ejecución de manera que se dé cabal cumplimiento. Por lo anterior, se califica la acción "En Proceso" .
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.	11.4	<p>Revisados los soportes remitidos por el área sobre la ejecución de lo formulado, se evidencia que se han venido adelantando las gestiones frente a la señalización, solicitud de presupuesto para aviso hablador, así como de la infografía con horario de atención al ciudadano se puede observar también la justificación de integración del software Jivochat para atención en la página web del Canal. Frente a los soportes en materia de capacitación al personal de vigilancia y aseo se observa la lista de asistencia con inconsistencias en el diligenciamiento ya que el encargado del evento no firma el formato ni se incluye en la lista de asistentes y, por último, frente al informe remitido a Gerencia se recomienda al área adelantar los ajustes necesarios que permitan emitir información que cumpla con los criterios formulados <i>... "servicios que presenten el mayor número de quejas y reclamos, y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad..."</i> ya que estos no se pueden observar en la presentación.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se califica la acción "En Proceso".</p>
Evaluación al Sistema de Control Interno - I Semestre 2020	15.4	<p>Revisados los soportes remitidos por el área se evidencia el correo de solicitud de revisión de la encuesta de satisfacción al usuario con fecha del 2 de marzo de 2021, así mismo se evidencia el enlace en la que reposa dicho documento; sin embargo, no se evidencia la publicación de esta en la página web por lo que se recomienda realizar la entrega del soporte de publicación y actualización. Teniendo en cuenta lo anterior, así como la fecha de ejecución programada se califica con alerta "Incumplida".</p>

11.6 ESPACIO DEFENSOR DEL TELEVIDENTE

En cumplimiento de la normatividad aplicable vigente en materia del Defensor del Televidente se adelanta la siguiente verificación:

- a. Durante las vigencias 2020 y 2021 se suscribieron dos (2) contratos con objeto "Prestar los servicios como Defensor del Televidente de los programas que hacen parte de la parrilla de programación de Canal Capital" de la siguiente manera:

Contrato 018-2020	
Ruta:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1180097&isFromPublicArea=True&isModal=False
Plazo de ejecución inicial	8 meses
Adición	4 meses
Total	12 meses
Fecha inicio:	14/01/2020
Fecha terminación:	14/01/2021
Supervisión:	Director Operativo

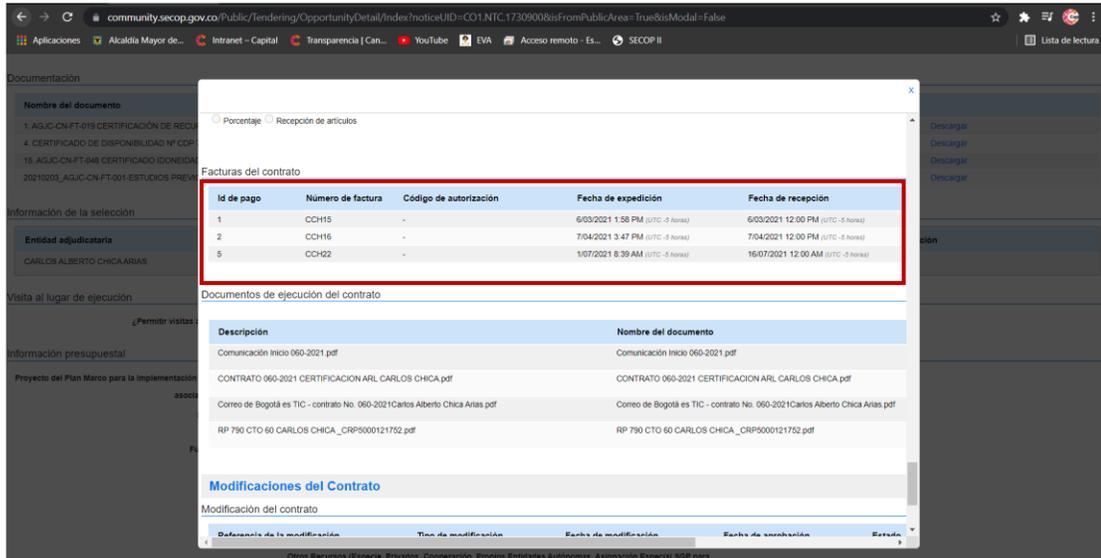
	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 6	
		FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

Contrato 060-2021	
Ruta:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1730900&isFromPublicArea=True&isModal=False
Plazo de ejecución inicial	5 meses
Adición	No se evidencia
Total	5 meses
Fecha inicio:	4/02/2021
Fecha terminación:	3/07/2021
Supervisión:	Director Operativo

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

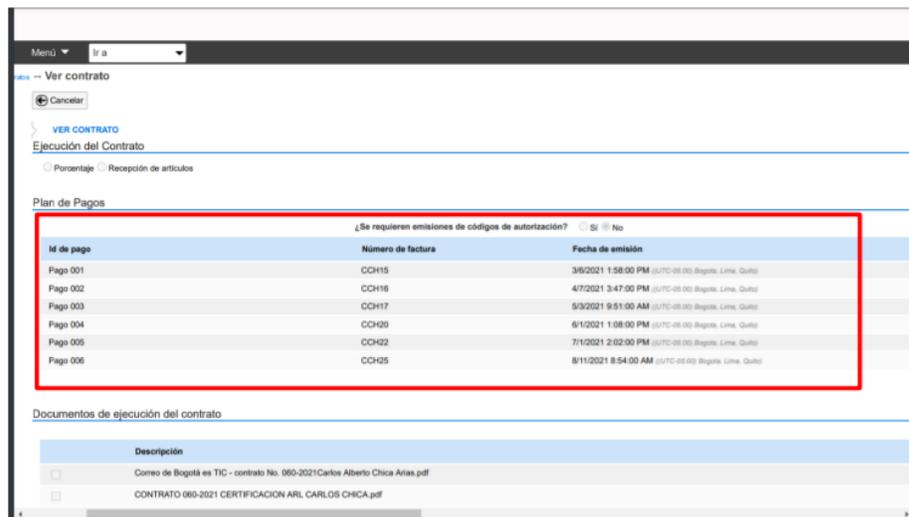
En la plataforma SECOP II no se evidencian los informes de ejecución de los periodos abril y mayo de 2021. Los cobros radicados corresponden a febrero, marzo y junio de 2021.



Id de pago	Número de factura	Código de autorización	Fecha de expedición	Fecha de recepción
1	CCH15	-	6/03/2021 1:58 PM (UTC-5:00:00)	6/03/2021 12:00 PM (UTC-5:00:00)
2	CCH16	-	7/04/2021 3:47 PM (UTC-5:00:00)	7/04/2021 12:00 PM (UTC-5:00:00)
5	CCH22	-	1/07/2021 8:39 AM (UTC-5:00:00)	16/07/2021 12:00 AM (UTC-5:00:00)

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

Respuesta: Sobre el particular, se anota que el cargue en el SECOP II de los documentos correspondientes a cada uno de los pagos establecidos en el contrato es una condición necesaria para que el supervisor del contrato notifique al área correspondiente del cumplimiento de esa tarea, como en efecto se realizó en las fechas apropiadas, según este pantallazo que figura en la sección 7, correspondiente al Cto. 060-2021, donde se aprecia que todos los pagos están cargados y notificados a la entidad.



Id de pago	Número de factura	Fecha de emisión
Pago 001	CCH15	3/6/2021 1:58:00 PM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)
Pago 002	CCH16	4/7/2021 3:47:00 PM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)
Pago 003	CCH17	5/3/2021 9:51:00 AM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)
Pago 004	CCH20	6/1/2021 1:08:00 PM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)
Pago 005	CCH22	7/1/2021 2:02:00 PM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)
Pago 006	CCH25	8/11/2021 8:54:00 AM (UTC-05:00 Bogotá, Lima, Quito)

Fuente: Respuesta informe preliminar, 2021.

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado por el área se procede a la verificación del expediente en el enlace registrado para el contrato por parte de la Coordinación Jurídica en el numeral 3.3 del Botón de transparencia de Capital [<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1730900&isFromPublicArea=True&isModal=False>], evidenciando que la información registrada no coincide con lo informado por la Coordinación de Programación. Es importante que se coordine con la Subdirección Financiera con el fin de adelantar los trámites internos de aceptación o rechazo de las cuentas radicadas, ya que existen diferencias en la vista de usuario de la Coordinación de Programación y la vista de consulta de la plataforma SECOP II.

- b. **Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.1 Espacio del Defensor del Televidente.** Los concesionarios del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán destinar un espacio al Defensor del Televidente:
- ✓ Canal Capital cuenta con la Defensoría de las audiencias la cual es dirigida por el Defensor Carlos Alberto Chica, quien dirige el espacio denominado "Audiencias Capital" cuyo espacio cambió de horario el sábado 23 de enero de 2021; desde ese día se emite los sábados a las 7:00 am, y no los viernes a las 5:00 pm, como ocurría desde el 24 de abril, según reporte entregado por parte de la Coordinación de Programación.
- c. **Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.2 Intensidad y duración del espacio del Defensor del Televidente.** El espacio del Defensor del Televidente 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 de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto y podrá ser radiodifundido en bloques de mínimo dos (2) minutos de duración.
- ✓ Revisada la certificación emitida por la Coordinación de Programación, se observaron seis (6) programas que se encuentran por debajo al tiempo establecido tanto en el artículo 36 del Acuerdo 2 de 2011 como del presente artículo referido, de la siguiente manera:

Programa	Fecha	Duración
Audiencias Capital	17/07/2020	29:16:00
Audiencias Capital	24/07/2020	29:11:00
Audiencias Capital	31/07/2020	29:58:00
Audiencias Capital	1/01/2021	28:27:00

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

Programa	Fecha	Duración
Audiencias Capital	6/02/2021	29:57:00
Audiencias Capital	27/02/2021	29:59:00

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

Respuesta: Sobre el particular, se informa que el área de Programación contabiliza cada capítulo en su totalidad. Algunos de ellos, en porcentaje bajo, duran menos de los 30 minutos. A partir de esta auditoría, la producción del programa debe entregar todos los contenidos con una duración mínima de 30 minutos; Programación se encargará de verificarlo en el proceso de revisión de control de calidad.

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta la respuesta de la Coordinación de Programación, no se adelantan modificaciones al presente informe, se recomienda implementar controles que permitan verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Defensor del Ciudadano.

Así mismo, en atención a lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 36 del Acuerdo 2 de 2011 "El espacio destinado al Defensor del Televidente deberá permitir la participación de los televidentes", se verifican espacios del Defensor del Televidente certificados, en la plataforma YouTube, observando:

Tabla 5 Verificación espacio "Audiencia Capital"

Programa	Fecha Certificación	Tiempo Certificación	Enlace verificado	Fecha publicación	Tiempo emisión	Observaciones
Audiencia Capital	18/09/2020	30:32:00	https://www.youtube.com/watch?v=-OU5YZjWYyQ&list=PLq3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFlc7bmeW7f6&index=42	20/09/2020	30:26:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.
Audiencia Capital	11/09/2020	30:09:00	https://www.youtube.com/watch?v=gk6aJ2y4Fw&list=PLq3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFlc7bmeW7f6&index=40	14/09/2020	30:09:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.
Audiencia Capital	25/09/2020	30:44:00	https://www.youtube.com/watch?v=WPa82UKFHWY&list=PLq3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFlc7bmeW7f6&index=38	25/09/2020	30:03:00	-
Audiencia Capital	4/12/2020	30:01:00	https://www.youtube.com/watch?v=47NzhDAPRG8&list=PLq3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFlc7bmeW7f6&index=27	4/12/2020	30:03:00	-
Audiencia Capital	18/12/2020	30:04:00	https://www.youtube.com/watch?v=0-cSQi1Jchq&list=PLq3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFlc7bmeW7f6&index=25	18/12/2020	30:08:00	-
Audiencia Capital	13/02/2021	30:34:00	https://www.youtube.com/watch?v=eyQ1RM-F6GA&list=PLq3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFlc7bmeW7f6&index=24	13/02/2021	30:00:00	-

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

Programa	Fecha Certificación	Tiempo Certificación	Enlace verificado	Fecha publicación	Tiempo emisión	Observaciones
Audiencia Capital	20/02/2021	30:09:00	https://www.youtube.com/watch?v=b-dRVV_7B_Q&list=PLg3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFIlc7bmeW7f6&index=22	25/02/2021	30:12:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.
Audiencia Capital	13/03/2021	30:08:00	https://www.youtube.com/watch?v=0TneUctFy0M&list=PLg3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFIlc7bmeW7f6&index=19	15/03/2021	30:09:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.
Audiencia Capital	3/04/2021	30:10:00	https://www.youtube.com/watch?v=7CrmkXhk35s&list=PLg3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFIlc7bmeW7f6&index=16	7/04/2021	30:12:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.
Audiencia Capital	15/05/2021	30:06:00	https://www.youtube.com/watch?v=mmc_a5cENXE&list=PLg3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFIlc7bmeW7f6&index=10	18/05/2021	30:08:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.
Audiencia Capital	5/06/2021	30:32:00	https://www.youtube.com/watch?v=rA2vaS31g0I&list=PLg3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFIlc7bmeW7f6&index=7	8/06/2021	30:37:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.
Audiencia Capital	19/06/2021	30:34:00	https://www.youtube.com/watch?v=4YJJFOR-0CY&list=PLg3o8Sxb8FchPMGe1SgjnFIlc7bmeW7f6&index=5	21/06/2021	30:43:00	1. La certificación de emisión no cuenta con el nombre del programa por lo que se relaciona el programa por tiempo.

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

Los invitados corresponden a líderes de proyectos, áreas y/o responsables de la generación de información al interior del Canal y otros invitados expertos en los temas tratados.

La radiodifusión de este espacio deberá realizarse siempre en el horario comprendido entre las 07:00 y 21:00 horas.

- ✓ Se evidenciaron 6 programas con inicio previo a la franja horaria definida en el artículo 36 del Acuerdo 2 de 2011, como son:

Emisión	Hora Inicio
Audiencias Capital - 6 de febrero de 2021	6:59:23
Audiencias Capital - 13 de febrero de 2021	6:58:46
Audiencias Capital - 20 de marzo de 2021	6:59:15
Audiencias Capital - 8 de mayo de 2021	6:59:51
Audiencias Capital - 29 de mayo de 2021	6:59:37
Audiencias Capital - 12 de junio de 2021	6:59:53

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

Lo cual de conformidad con el artículo 15.2.2.3 de la Resolución 6261 de 2021 "DURACIÓN DEL ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE "...será fijo, pero con un margen de flexibilidad de cinco (5) minutos de antelación o posterioridad con respecto a la hora señalada para su inicio". Se encuentra dentro del tiempo estipulado.

- d. **Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.3 Duración del espacio del Defensor del Televidente.** "El día y horario de radiodifusión del o los espacios del Defensor del Televidente informado en su momento a la autoridad correspondiente, por los concesionarios o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto..."

- ✓ No se adelantó por parte de Capital, de conformidad con lo indicado por la Coordinación de Programación:

"Audencias Capital cambió de horario el sábado 23 de enero de 2021; desde ese día se emite los sábados a las 7:00 am, y no los viernes a las 5:00 pm, como ocurría desde el 24 de abril. La solicitud de Control Interno evidenció que no informamos oportunamente a la CRC este cambio de horario. Hoy [28-07-2021] hablamos con Ricardo Ramírez Hernández, coordinador de contenidos audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la persona a quien se debe informar el cambio de horario; él nos dijo que le enviemos la comunicación y que nos dará respuesta a la brevedad".

Respuesta: Aunque se acepta la observación, por no haberse hecho oportunamente, se aclara que el cambio fue informado a la CRC a través del oficio que se adjunta como soporte a la presente comunicación (ver soporte número 10 en el drive).

Al contestar por favor cite estos datos:

Grupo de Trabajo de Programación



Señor

RICARDO RAMÍREZ HERNÁNDEZ
 Coordinador de Contenidos Audiovisuales
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)
 Calle 59a Bis 5-53, edificio Link Siete Sesenta, piso 9
ricardo.ramirez@crcom.gov.co – reportescrc@crcom.gov.co
 Código postal 110231
 Bogotá, D. C.

Asunto: Espacio del defensor del televidente

En cumplimiento del artículo 35 del Acuerdo 002 de 2011 de la Comisión Nacional de Televisión: "Espacio del Defensor del Televidente", a partir del cual Canal Capital destina un espacio en su parrilla de programación para la emisión del programa del defensor de audiencias, con una duración semanal (de lunes a domingo) de treinta (30) minutos, amablemente me permito comunicarle que desde el pasado 23 de enero el horario del programa Audiencias Capital es sábados a las 7:00 a. m.

En este mismo sentido, es pertinente aclarar que adicionalmente se ha dado atención a lo requerido en el parágrafo del artículo 37 sobre el horario y duración del espacio del Defensor del Televidente, modificado por el artículo 6 del Acuerdo 3 de 2011, con el que se establece que, la modificación del horario de emisión de los espacios del defensor del televidente requiere de su aprobación previa y expresa o de quien este delegue.

Sin otro particular,

LUIS CARLOS URRUTIA PARRA
 Coordinador de programación

Anexo: Correo Sobre el horario del programa del defensor de las audiencias. Dos (2) folios.
 Proyecto: Dara Nathaly Rodríguez – Asistente administrativa de la Coordinación de Programación DARRA
 Revisó: Edward Fernando Aldana- Auxiliar de tráfico
 320

Fuente: Respuesta informe preliminar, 2021.

Análisis de respuesta: Si bien se adelantó el ajuste por parte de la Coordinación de Programación mediante Oficio 827 de agosto de 2021, el área debe adelantar las acciones correspondientes, definiendo herramientas que permitan consolidar los requerimientos normativos en materia del Defensor del Televidente con el fin de

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

mitigar los riesgos que puedan generarse por el incumplimiento de lo indicado en la legislación aplicable, atendiendo la causa de la observación.

- e. **Resolución 6261 de 2021 - Parágrafo del artículo 15.2.2.3** 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 este delegue. No obstante, cuando la transmisión del programa del defensor del televidente deba realizarse en un horario en el cual se esté radiodifundiendo un evento especial en directo, dicho programa podrá emitirse antes del evento o inmediatamente termine el señalado evento especial. Se entiende como evento especial en directo aquel que no hace parte de la programación habitual, y que se radiodifunde de manera simultánea a su realización.

- ✓ Teniendo en cuenta lo indicado no se evidenciaron las comunicaciones sobre la duración del espacio, así como tampoco sobre las modificaciones.

- f. **Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.4 Atención al Televidente.** Cada concesionario de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto, deberá contar con mecanismos que faciliten la recepción de observaciones, comentarios, quejas y reclamos, sobre la programación o su funcionamiento interno por parte del televidente. Los mecanismos que se utilizarán en cada vigencia deberán ser informados a la CRC, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada año.

- ✓ Se cuenta con el formato de presentación de las PQRS de la Comisión de Regulación de las Comunicaciones - CRC, cuyo objetivo es: "El presente reporte tiene por objeto la verificación del cumplimiento de lo establecido en los art. 38 y 39 del Acuerdo 002 de 2011, atinentes a la información al televidente y a los mecanismos de los concesionarios para la recepción de observaciones".

Al igual, que como respuesta al informe preliminar:

"Se aclara que al inicio de cada vigencia el área de Atención al Ciudadano remite a la entidad competente una comunicación donde se informan los mecanismos para el recibo de observaciones sobre la programación de Canal Capital (ver soporte número 11 en el drive)".

Mediante Memorando 987 del 01 de octubre de 2021, el área adelanta la entrega del Oficio 9 del 07 de enero de 2021 en el cual se indican los canales de recibo de las observaciones, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 15.2.2.4, en los tiempos determinados por la normatividad vigente aplicable.

Al contestar por favor cite estos datos:
Secretaría General



Doctor
JORGE GUILLERMO BARRERA MEDINA
Director de Industria y Comunicaciones
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Edificio Murillo Toro carrera 8a entre calles 12 y 13
minticresponde@mintic.gov.co
Código Postal: 111711
Bogotá D. C.

Asunto: Mecanismos para el recibo de observaciones sobre la programación de Canal Capital.

Doctor Barrera:

De conformidad con la normativa que rige en el sector, a continuación relaciono los mecanismos que tiene Canal Capital para facilitar el recibo de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos sobre la programación o el funcionamiento de la entidad, por parte del televidente.

CANALES DE RECIBO DE OBSERVACIONES	
Presencial:	Avenida El Dorado 66-63, piso 5
Telefónico:	(57 + 1) 4578300 extensión 5011 - 3209012473
Escrito:	Avenida El Dorado 66-63, piso 5
Chat en línea:	Página web de Canal Capital: www.canalcapital.gov.co
Correo electrónico:	cccapital@canalcapital.gov.co
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha:	https://bogota.gov.co/sdqs/

Sin otro particular.


 Firmado digitalmente por JUAN
 DAVID VARGAS MANZANERA
 Fecha: 2021.01.07 07:36:51
 2018

JUAN DAVID VARGAS MANZANERA
Secretario General (E)

Fuente: Respuesta informe preliminar, 2021.

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

g. **Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.5 Información a los televidentes sobre los mecanismos para recepción de observaciones.** Los concesionarios de televisión abierta o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto deberán informar diariamente en el horario comprendido entre las 19:00 y las 22:00 horas, los mecanismos con los que cuenta para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, sobre la programación o su funcionamiento interno, por parte del televidente.

- ✓ Teniendo en cuenta los certificados de emisión entregados por la Coordinación de Programación se evidenciaron faltantes en los siguientes meses:

Mes/Año	Día
Julio 2020	1-7-23-24-26
Agosto 2020	6-16-28
Septiembre 2020	3-9-10-11-12-13-14-15-16
Octubre 2020	12
Noviembre 2020	9
Enero 2021	15-27
Marzo 2021	6-27-28
Abril 2021	15
Mayo 2021	2-10-12-27
Junio 2021	3-17-18

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

De igual manera, teniendo en cuenta el certificado de emisión generado, se evidencian debilidades frente a la hora de emisión de las promociones generadas para la ciudadanía con la información de los mecanismos para recepción de observaciones:

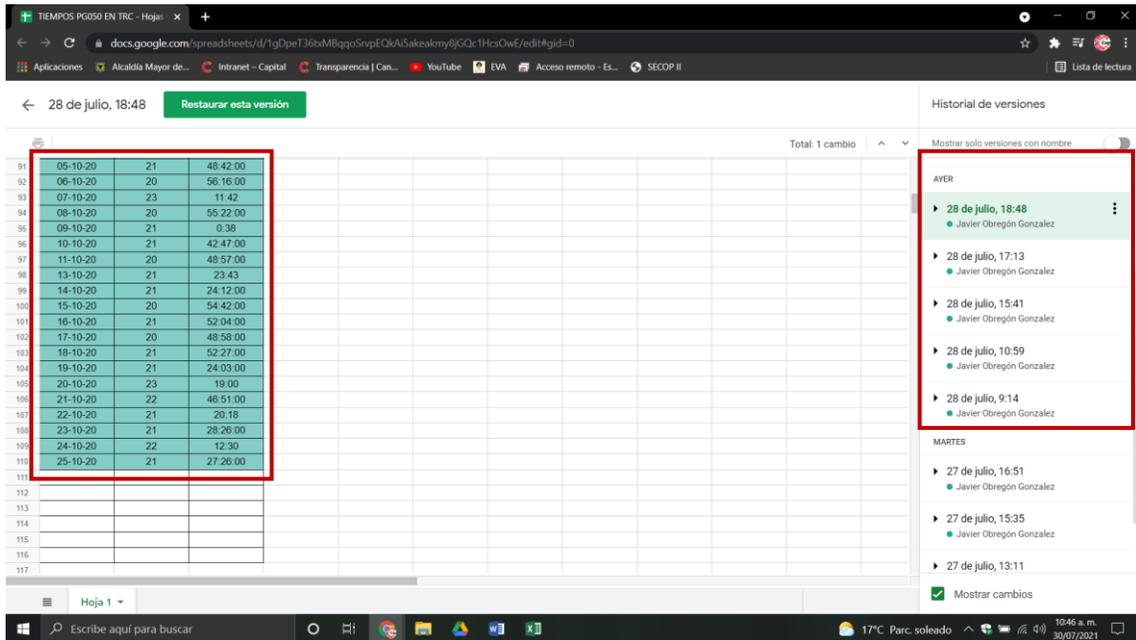
Fecha	Hora Emisión
04/11//2020	22:36:28
11/11/2020	22:27:49
1/01/2021	22:17:52
9/01/2021	17:46:44
8/02/2021	2:22:51
8/02/2021	18:57:12
19/03/2021	0:10:29
19/03/2021	4:28:39
8/04/2021	18:58:57
20/04/2021	18:54:42
23/04/2021	18:57:52
23/04/2021	23:56:42

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

Se realiza verificación de las piezas generadas con limitación por entrega de información incompleta. Según los certificados de emisión se cuenta con cuatro (4) piezas con los mecanismos de recepción de observaciones.

Se realizó la verificación de julio a octubre de 2020 de manera aleatoria observando que la duración de estas, es acorde con la certificación de emisión.

Para el periodo certificado entre noviembre de 2020 al 30 de junio de 2021 no se adelantó verificación, teniendo en cuenta que la información requerida no fue entregada.



TIEMPOS PG050 EN TRC - Hoja1

docs.google.com/spreadsheets/d/1gDpeT36bMBIqgo5nvpEQkAI5akeakmy8GQc1HcsOwE/edit#gid=0

← 28 de julio, 18:48 Restaurar esta versión

91	05-10-20	21	48:42:00
92	06-10-20	20	56:16:00
93	07-10-20	23	11:42
94	08-10-20	20	55:22:00
95	09-10-20	21	0:38
96	10-10-20	21	42:47:00
97	11-10-20	20	48:57:00
98	13-10-20	21	23:43
99	14-10-20	21	24:12:00
100	15-10-20	20	54:42:00
101	16-10-20	21	53:04:00
102	17-10-20	20	48:58:00
103	18-10-20	21	52:27:00
104	19-10-20	21	24:03:00
105	20-10-20	23	19:00
106	21-10-20	22	46:51:00
107	22-10-20	21	20:18
108	23-10-20	21	28:26:00
109	24-10-20	22	12:30
110	25-10-20	21	27:26:00
111			
112			
113			
114			
115			
116			
117			

Historial de versiones

Total: 1 cambio

Mostrar solo versiones con nombre

AYER

- ▶ 28 de julio, 18:48
 - Javier Obregón González
- ▶ 28 de julio, 17:13
 - Javier Obregón González
- ▶ 28 de julio, 15:41
 - Javier Obregón González
- ▶ 28 de julio, 10:59
 - Javier Obregón González
- ▶ 28 de julio, 9:14
 - Javier Obregón González

MARTES

- ▶ 27 de julio, 16:51
 - Javier Obregón González
- ▶ 27 de julio, 15:35
 - Javier Obregón González
- ▶ 27 de julio, 13:11

Mostrar cambios

19:46 a. m. 30/07/2021

Fuente: Información Coord. Programación, 2021.

Respuesta: El área de Programación se compromete a realizar los ajustes pertinentes para emitir la promoción en cuestión todas las noches, entre 7:00 y 10:00 pm. Valga decir que, en virtud de ajustes realizados a la promoción en pantalla, esta no fue emitida durante algunos días en 2020:

- En julio, por ajustes relacionados con las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria, porque los canales como línea telefónica y presencial no estaban disponibles para la atención de los usuarios.
- En septiembre, por solicitud de Control Interno y la Oficina Jurídica, por ajustes en la locución y video, debido a una información imprecisa en la atención al ciudadano por plataformas digitales (ver soporte número 12 en el drive).



BOGOTÁ D.C.

Edward Fernando Aldana Herrera <edward.aldana@canalcapital.gov.co>

PROMO ATENCION AL CIUDADANO AJUSTADA
6 mensajes

Carolina Pinzón Guío <carolina.pinzon@canalcapital.gov.co> 6 de julio de 2020, 17:51
 Para: "Lina A. Fernández Díaz" <lina.fernandez@canalcapital.gov.co>, Trafico <trafico@canalcapital.gov.co>, Javier Obregón González <edward.aldana@canalcapital.gov.co>, Javier Obregón González <javier.obregon@canalcapital.gov.co>
 Cc: Carolina Rodríguez <carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co>

Hola a todos! Buenas tardes

Les envío la promo de atención al ciudadano actualizada toda vez que debido a las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria, los canales como línea telefónica y vía presencial no están disponibles para la atención de los usuarios.

Por lo anterior, amablemente solicitamos pausar esta versión mientras las medidas de salubridad continúen vigentes y una vez se retorne los canales habituales volvamos a pausar la versión que veníamos manejando.

Ruta: PROGRAMAS/002 PROMOS MASTER/JULIO/PROMO ATENCION AL CIUDADANO

Dur: 44 seg

Slds,



Carolina Pinzón Guío
 Productora Ejecutiva In House
 Tel: 4578300 / Cel: 3132536066
 ✉ carolina.pinzon@canalcapital.gov.co

Fuente: Respuesta informe preliminar, 2021.

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

Análisis de respuesta: De conformidad con lo indicado por la Coordinación de Programación frente a las debilidades encontradas, se adelantarán las acciones correctivas correspondientes.

h. Teniendo en cuenta que Capital se encuentra en proceso del lanzamiento de contenido en su canal TDT2, se eleva la siguiente consulta:

- ✓ **Teniendo en cuenta que Canal Capital iniciará su emisión de programación infantil y juvenil en la segunda señal, ¿Qué papel tendría el Defensor del Televidente en ésta?, ¿Al igual que en la señal "principal" tendría su espacio en los mismos términos (tiempos y horarios) definidos en la normatividad vigente?**

Las segundas señales de TDT de los canales colombianos no están obligados a emitir los contenidos que sí deben estar en la televisión abierta, habida cuenta de que las entidades rectoras en la televisión de nuestro país -anteriormente la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) y actualmente la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) no lo han determinado. En virtud de ello, ninguno de los canales de la segunda señal de TDT regionales, con los que conversamos (Telepacífico, Canal TRO, Canal Trece) lo hace. Estamos en consulta con la Oficina Jurídica de Capital para que nos confirmen que no estamos obligados a hacerlo.

Es importante que se tenga en cuenta lo indicado en el **Artículo 15.2.2.6. DEFENSOR DEL TELEVIDENTE EN TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE** de la **Resolución 6261 de 2021**. Cada concesionario, licenciatario y/o quien cuente con habilitación general deberá designar un Defensor del Televidente para la totalidad de la oferta televisiva digital, destinando un espacio en el canal principal digital en las condiciones previstas en los artículos anteriores, y/o en las normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

i. Teniendo en cuenta lo indicado en el **parágrafo del artículo 15.2.2.6 de la Resolución 6261 de 2021** "Para efectos de la contabilización de los espacios del Defensor del Televidente, no se tendrán en cuenta los programas que se radiodifunden en repetición en cualquiera de los canales digitales, por parte del mismo concesionario, habilitado o licenciatario; sin embargo, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Resolución 5959 de 2020 "Suspender parcialmente hasta el cese del Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico, los efectos del parágrafo 3o del artículo 36 del acuerdo CNTV 2 de 2011. En consecuencia, durante ese periodo, se tendrán en cuenta las repeticiones que hagan los operadores del servicio público de televisión abierta pública y privada de programas del Espacio del Televidente, para contabilizar el término mínimo de duración semanal de este espacio, sin perjuicio de que los operadores obligados encuentren maneras de producir el espacio del televidente para primera emisión" Capital adelantó la repetición de los programas emitidos el 1 y el 8 de enero de la presente vigencia en los días 22 y 29 de enero de 2021.

j. **Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.3.12 Medidas a cargo del Defensor del Televidente.** Los defensores del televidente propenderán por garantizar los derechos a la población con discapacidad auditiva, para lo cual por lo menos una (1) vez cada semestre, durante el espacio asignado indicarán si durante el semestre se presentaron peticiones, quejas o sugerencias relacionadas con el objeto de la presente sección, y las respuestas dadas a los peticionarios o quejosos; así mismo informarán las acciones desarrolladas por el operador de Televisión Abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto para el cumplimiento de las medidas de implementación de sistemas de acceso.

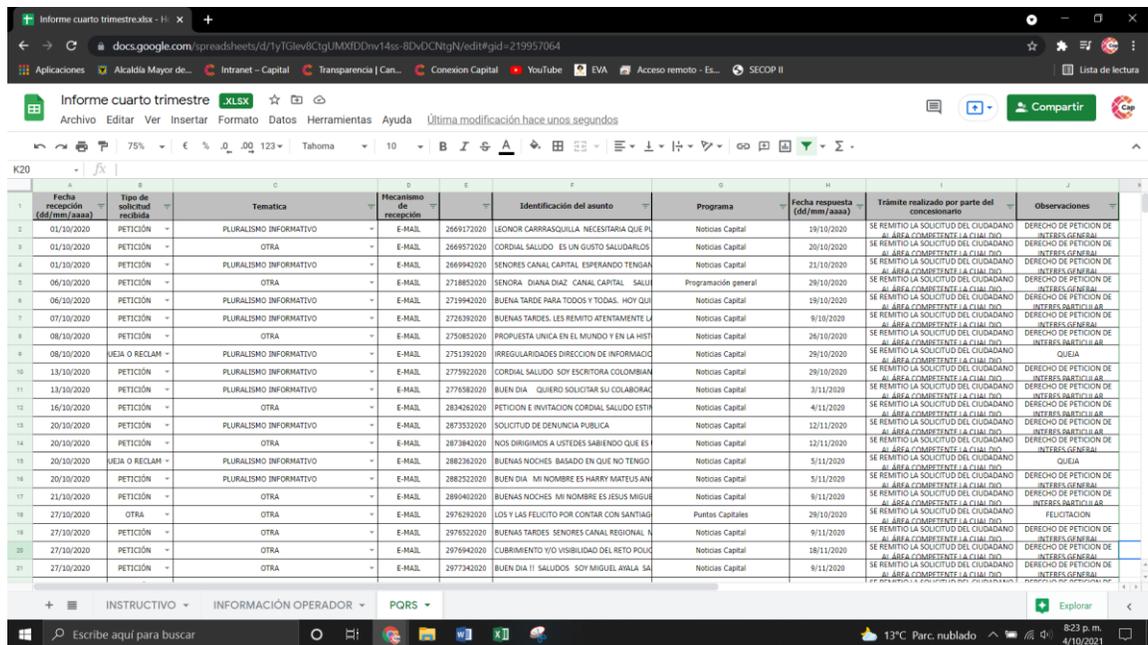
- ✓ Se eleva la consulta a la Coordinación por parte de la Oficina de Control Interno, se indicó que: "No. A raíz de esta comunicación, el próximo programa de Audiencias Capital se dedicará a este tema. Y el director del programa plantea abordar estas temáticas al menos dos veces al año".

Respuesta: Sobre este particular se han iniciado acciones proactivas para garantizar el cumplimiento de esta disposición. A partir del correo que se recibió de parte del coordinador de programación el pasado 27 de julio, según consta en los anexos de los informes de actividades que se han presentado al supervisor del contrato en agosto y septiembre. De hecho, ya fueron emitidos dos programas (14 y 21 de agosto) en los que se abordó el tema con el Instituto Nacional de Sordos (INSOR) y con uno de los intérpretes de Lengua de Señas Colombiana del canal. Además, se promovió, con el apoyo de Talento Humano, la inscripción de un grupo de colaboradores del Canal en un taller de ocho horas sobre cultura sorda, cuya primera sesión está programada para el 22 de octubre próximo.

Análisis de respuesta: Teniendo en cuenta lo indicado en las respuestas a las solicitudes de información, así como del informe preliminar, se adelantarán las acciones correctivas correspondientes, atendiendo la causa de la observación.

k. **Artículo 40 del Acuerdo 002 de 2011 Peticiones, quejas y reclamos.** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre, cada concesionario deberá remitir a la Comisión Nacional de Televisión un reporte que contenga las peticiones, quejas y reclamos que sobre la programación recibió el concesionario en dicho período, así como el trámite dado a cada una de ellas.

✓ En respuesta del informe preliminar se evidencian los Oficios 33 del 18 de enero de 2021 con la remisión del informe de PQRS correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2020, Oficio 360 del 13 de abril de 2021 y 711 del 15 de julio de 2021 con el informe correspondiente al segundo trimestre de 2021, con las matrices adjuntas de reporte de las peticiones radicadas trimestralmente.



Fecha recepción (dd/mm/aaaa)	Tipo de solicitud	Temática	Mecanismo de recepción	Identificación del asunto	Programa	Fecha respuesta (dd/mm/aaaa)	Trámite realizado por parte del concesionario	Observaciones
01/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2669172020 LEONOR CARRASQUILLA. NECESITARIA QUE P...	Noticias Capital	19/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
01/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2669972020 CORDIAL SALUDO ES UN GUSTO SALUDADOS	Noticias Capital	20/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
01/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2669942020 SENORES CANAL CAPITAL ESPERANDO TENGAN	Noticias Capital	23/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
06/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2718852020 SENORA DIANA DIAZ CANAL CAPITAL SALU	Programación general	29/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
06/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2719942020 BUENA TARDE PARA TODOS Y TODAS. HOY QU	Noticias Capital	19/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
07/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2726392020 BUENAS TARDES. LES REMITO ATENTAMENTE L	Noticias Capital	9/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
08/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2750852020 PROPUESTA UNICA EN EL MUNDO Y EN LA HIST	Noticias Capital	26/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
08/10/2020	QUEJA O RECLAM	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2751392020 IRREGULARIDADES DIRECCION DE INFORMACIO	Noticias Capital	29/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	QUEJA
13/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2775922020 CORDIAL SALUDO SOY ESCRITORA COLOMBIAN	Noticias Capital	29/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
13/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2776582020 BUEN DIA QUERO SOLICITAR SU COLABORAC	Noticias Capital	3/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
16/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2834262020 PETICION E INVITACION CORDIAL SALUDO ESTI	Noticias Capital	4/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
20/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2873532020 SOLICITUD DE DENUNCIA PUBLICA	Noticias Capital	12/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
20/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2873842020 NOS DIRIGAMOS A USTEDES SABRIENDO QUE ES	Noticias Capital	12/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	QUEJA
20/10/2020	QUEJA O RECLAM	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2882362020 BUENAS NOCHES BASADO EN QUE NO TENGO	Noticias Capital	5/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
20/10/2020	PETICIÓN	PLURALISMO INFORMATIVO	E-MAIL	2882522020 BUEN DIA MI NOMBRE ES HARRY MATHEUS AN	Noticias Capital	5/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
21/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2894022020 BUENAS NOCHES MI NOMBRE ES JESUS MIGUE	Noticias Capital	9/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
27/10/2020	OTRA	OTRA	E-MAIL	2976392020 LOS Y LAS FELICITO POR CONTAR CON SANTIAG	Puntos Capitales	29/10/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	FELICITACION
27/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2976522020 BUENAS TARDES SENORES CANAL REGIONAL N	Noticias Capital	9/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
27/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2976942020 CUBRIMIENTO VIVO VISIBILIDAD DEL RETO POLIC	Noticias Capital	18/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
27/10/2020	PETICIÓN	OTRA	E-MAIL	2977342020 BUEN DIA !! SALUDOS. SOY MIGUEL AYALA SA	Noticias Capital	9/11/2020	SE REMITIO LA SOLICITUD DEL CIUDADANO AL AREA COMPETENTE LA CUAL DIO...	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

Fuente: Respuesta informe preliminar, 2021.

De manera adicional, se recomienda a las áreas responsables de reportar la información, verificar los controles implementados de revisión de la información trimestral consolidada, de manera que lo remitido a la CRC cumpla con lo requerido en los formatos.

l. Sobre el **artículo 13 de la Resolución 350 de 2016: Medida para la continuidad en la implementación en los sistemas de acceso en programas emitidos por episodios**, teniendo en cuenta que Capital adelanta la emisión del contenido de Audiencia Capital por la plataforma YouTube es necesario que se mantenga tanto el aviso como los mecanismos que permiten el acceso a dicho contenido por parte de las personas con discapacidad auditiva como Closed Caption, Lengua de señas colombiana, Subtitulación u otros que se lleguen a desarrollar en los porcentajes referidos.

11.7 CUMPLIMIENTO DECRETO 371-2010, ARTÍCULO 3

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

i. Verificando la adecuada atención a los ciudadanos se verificó lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", evidenciando que se han mantenido las mejoras frente a las prácticas de

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

formación permanente en materia de servicio al ciudadano, adelantando desde el área de Recursos Humanos:

- ✓ Curso de Servicio a la ciudadanía en cooperación con la Veeduría Distrital.
- ✓ Capacitación de lenguaje claro en cooperación con el Departamento Administrativo de la Administración Pública.
- ✓ Taller de Aprende a conversar. La palabra como práctica del cuidado con la cooperación del Departamento Administrativo del Servicio Civil.
- ✓ Taller de cualificación del servicio al ciudadano.
- ✓ Sensibilización de lenguaje de señas.
- ✓ Entrenamiento en lenguaje verbal y no verbal.

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

- De las 252 peticiones registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, se tomó una muestra de (28) peticiones, evidenciando mejoras en cuanto a la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios; de dicha muestra se observaron peticiones con respuestas:
 - **Precisas:** Cuenta con la información requerida.
 - **Imprecisas:** Tienen debilidades en el suministro de información.
 - **Trasladadas:** Aquellas que fueron remitidas a otras entidades con competencia para entregar la respuesta a las mismas.

Con el fin de que sea tenido en cuenta para continuar con la implementación de mejoras en la contestación. Lo anterior se detalla a continuación:

Tabla 6 Verificación PQRS

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
13572021	RECLAMO	Denuncia por usurpación de marca de aceite dirigido a la Superindustria y Supersalud.	Trasladada mediante oficio No 11 de 07 de enero de 2021, su petición fue trasladada por competencia a nivel nacional a la Superintendencia de Industria y Comercio.
29342021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Propuesta de creación de contenidos para el fortalecimiento de la parrilla por parte de un diseñador.	Precisa , al indicar que al finalizar el semestre se definirá la estrategia para participar en la generación de proyectos producidos por externos.
105972021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Interés en participar en el programa "Emprendedores" con sus iniciativas de contenidos infantiles y economía naranja.	Precisa , al indicar que el programa no cuenta con nueva temporada en el mediano plazo y se indica que se entregará la información a los productores en caso de que Capital en Línea cuente con el espacio afín.
172862021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Publicidad - Artículo patrocinado.	Precisa , se entrega la información de los encargados del área Digital y ventas y mercadeo con el fin de que se entregue la información requerida por el peticionario.
243062021	QUEJA	Denuncia por corrupción dirigida a CODENSA.	Trasladada.
399912021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Petición de divulgación de contenido educativo.	Precisa , se le indica al peticionario que no se cuenta con el espacio en Noticias Capital debido a que deben adelantar priorización de temas a difundir en dicha franja.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 6

FECHA DE APROBACIÓN: 29/05/2018

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
454772021	SOLICITUD DE COPIA	Solicitud de información para licenciar el uso de los contenidos cargados en YouTube.	Trasladada , se solicita a IDARTES adelantar la revisión del contenido teniendo en cuenta que Capital no cuenta con los derechos.
585372021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de espacio para relacionamiento con el autor de la nota sobre proyecto de bebidas azucaradas y la ANDI.	Precisa , se remite enlace de publicación de la nota, así como la entrega del correo de una colaboradora del proyecto periodístico para mayor información.
696472021	QUEJA	Denuncia de corrupción en conjunto residencial de la localidad de Bosa.	Precisa , al indicar que se asignó una periodista para la investigación de lo indicado, la cual se comunicara para revisar la información.
757052021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de colaboración para publicación de contenido en la página web de conexión Capital.	Imprecisa , se indica al peticionario que el tarifario se encuentra en construcción; sin embargo, no se entrega información de los líderes de Digital y área de ventas y mercadeo como se realizó en peticiones anteriores para que el peticionario pueda obtener mayor información.
859012021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de la Corporación Casa de la Cultura.	Precisa , se da a conocer el interés en el contenido que se genera por parte de la Corporación, así como el contacto de la periodista encargada de la sección de Cultura del Canal.
1012462021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de colaboración para publicación de contenido en la página web de conexión Capital.	Imprecisa , Se indica al peticionario que el tarifario se encuentra en construcción; sin embargo, no se entrega información de los líderes de Digital y área de ventas y mercadeo como se realizó en peticiones anteriores [757052021] para que el peticionario pueda obtener mayor información.
1319682021	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Denuncia por actos de corrupción.	Trasladada por competencia a nivel Distrital a la Sub Red Centro Oriente y a la Personería de Bogotá.
1070512021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de información para participación en los programas de Capital.	Precisa , se indican los datos de una colaboradora del Proyecto informativo para obtener mayor información y se remite el tarifario vigente.
1084952021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de retransmisión de señal	Precisa , se aprueba la retransmisión mediante oficio 411 del 23 de abril de 2021.
1151822021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud sobre el programa "Conversaciones en casa"	Precisa , se indica al peticionario que el programa es una repetición y que a la fecha no se contempla un programa similar y que pronto se transmitirían nuevos programas.
1152182021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de transmisión de contenido cultural "Canción Hacer el Bien".	Precisa , se indica al peticionario que su trabajo ya fue emitido al inicio de la vigencia y que en el momento se está dando la oportunidad a nuevos artistas.
1248972021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Oferta de programa multiformato "Sin palancas en aras de la transparencia".	Precisa , se indican los mecanismos con los que cuenta el canal para la presentación de ofertas de programación, por lo que se entrega la información en la que se puede realizar la postulación de estos.
1253832021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de información sobre el programa "Concierto de las emociones y los sentidos".	Precisa , se indica al peticionario que el programa ya no se encuentra al aire y se entregan los enlaces en los que puede consultar los capítulos emitidos.
1351452021	FELICITACION	Felicitación sobre el programa de mesa capital.	Precisa , agradecimiento al peticionario por lo remitido en la felicitación.
1425102021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de cobertura por parte de Capital a nivel Nacional.	Precisa , se indica al peticionario las razones por las cuales no se puede adelantar la cobertura fuera de lo local.

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

Número petición	Tipo petición	Asunto	Conclusión
1505402021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de ajuste de datos en las bases de datos.	Trasladada por competencia a nivel Distrital a la Secretaría de Educación.
1563142021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de divulgación de contenidos editoriales.	Precisa , se indica al peticionario que adelante la remisión de un vídeo con contenido sobre el libro a la periodista encargada de cultura en el proyecto informativo.
1749732021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de retiro de casetas ambulantes en el centro.	Trasladada por competencia a nivel Distrital a la Secretaría de Gobierno y al IPES
1791752021	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Solicitud de información sobre los proyectos de inversión de Capital.	Imprecisa , si bien se indica lo determinado en la Ley 1474 de 2011 sobre los planes de acción, pudo indicarse los enlaces en los cuales reposa la información de las fichas EBI-D, así como los informes de ejecución y seguimiento que se adelantan al interior del Canal y que se encuentran publicados en el botón de transparencia de la página web.
1851962021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud de información sobre el contenido de la señal principal y HD2 emitida por TDT.	Precisa , se indica al peticionario que se adelantará el lanzamiento de nuevos contenidos por la segunda señal de Capital y que será informado por señal abierta y TDT2.
1961732021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Denuncia por fiestas clandestinas y apertura de establecimientos.	Trasladada por competencia a nivel Distrital a la Secretaría de Gobierno y Secretaría de Salud.
2050892021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solicitud de divulgación de labor a nivel nacional sobre labio leporino.	Precisa , se indica al peticionario que, si bien es una labor importante, el canal es un medio de comunicación local por lo que no puede adelantar la divulgación requerida.

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

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

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

Capital mantiene el reconocimiento de del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del televidente como parte de los procesos de apoyo, como se evidencia en el mapa de procesos publicado en el botón de transparencia de la página web e intranet:

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



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

De manera adicional, la figura del Defensor del Ciudadano se adoptó mediante Resolución 032 de 2016 y de conformidad con el plan de mejoramiento que se encuentra vigente, ésta se encuentra en proceso de revisión y adopción de un nuevo acto administrativo que contemple las responsabilidades y obligaciones del Defensor de la Ciudadanía, para ello, teniendo en cuenta lo determinado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía expedido mediante Circular 055 de 2021 por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se adelantan las siguientes recomendaciones:

Tabla 7 Defensor del Ciudadano

OBLIGACIÓN Decreto Distrital 847 de 2019 Decreto Distrital 140 de 2021	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar en el presupuesto anual los recursos que sean necesarios para el área de servicio a la ciudadanía, de conformidad con lo indicado en los lineamientos del capítulo VI. Funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. 2. Articular el plan de acción de la política de servicio a la ciudadanía con el Plan de acción de la entidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer estrategias que permitan mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los resultados del seguimiento y evaluación de la calidad del servicio que se presta en Capital.
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de >Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deben ser resueltas por la entidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre los informes presentados por la responsable de atención al ciudadano analizar en las peticiones registradas por los ciudadanos las deficiencias en la prestación del servicio de acuerdo a su misionalidad, de manera que se puedan establecer mejoras por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano garantizando respuestas oportunas y de calidad.

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

OBLIGACIÓN Decreto Distrital 847 de 2019 Decreto Distrital 140 de 2021	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. 	<ol style="list-style-type: none"> Articular actividades entre la Oficina de Atención al Ciudadano y el área de Comunicaciones para divulgación de los canales de atención, así como de derechos y deberes de la ciudadanía de manera que estos sean más visibles tanto interna como externamente, al igual que los ajustes o cambios que se tengan sobre sus canales, horarios u otros de relacionamiento con el ciudadano. Mantener la articulación de herramientas y estrategias para el acceso al contenido de la página por personas con condición de discapacidad de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 59 de 2014.
<ul style="list-style-type: none"> Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar de manera periódica la caracterización de usuarios en los que se consignan los grupos de valor de la organización, así como las necesidades de información y su capacidad de acceso a los medios virtuales. Revisar periódicamente las herramientas articuladas en la página web del canal como el botón de pago PSE, encuestas de satisfacción al ciudadano, botón del centro de relevo, lector de pantalla, SDQS, entre otros con el fin de que verifiquen que se encuentren funcionales o en caso contrario adelantar el plan de mantenimiento de estos. Priorizar los recursos que le permitan al área implementar y/o mantener las herramientas que garanticen la accesibilidad a la información de la organización por parte de la ciudadanía, específicamente de aquella con condición de discapacidad.
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. 	<ol style="list-style-type: none"> Tener en cuenta las fechas de remisión de los informes del Defensor de la Ciudadanía [enero y julio de cada vigencia], detallando los resultados de las acciones implementadas en pro de la mejora de la prestación del servicio en la organización, en el marco de su gestión, así como las recomendaciones resultantes del análisis adelantado de las debilidades encontradas producto de la autoevaluación y evaluaciones externas adelantadas al proceso, incluyéndolos en los cronogramas del área para dar cumplimiento con lo requerido en la norma vigente.
<ul style="list-style-type: none"> Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. 	<ol style="list-style-type: none"> Tener en cuenta que la remisión del informe anual [enero] del Defensor de la Ciudadanía debe contener las buenas prácticas que implementa la organización para mejorar la atención a la ciudadanía y que éstas deben acompañarse con cifras, gráficos [información gráfica] que evidencie los resultados de dichas mejoras. Participar en el Comité Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía con el fin de conocer el avance de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de manera que obtenga información de las acciones por mejorar en materia de atención al ciudadano en Capital.

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

Así mismo, para la presentación del informe se debe tener en cuenta la estructura de la presentación de la siguiente información [Circular 055 de 2021 por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá]:

- ✓ Debe llevar introducción que resuma la labor adelantada por el Defensor de la Ciudadanía en el periodo de reporte.
- ✓ Cada función debe tener como desarrollo las acciones y resultados de la implementación de cada lineamiento indicado en el manual operativo del Defensor de la Ciudadanía.
- ✓ El análisis de las PQRS registradas en el periodo frente a:
 1. comportamiento de ingreso de PQRS por mes
 2. subtemas frecuentes
 3. % de atención oportuna
 4. análisis de calidad y calidez y
 5. conclusiones y recomendaciones identificadas en los informes mensuales

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

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

Para evaluar el cumplimiento del literal se adelantó la evaluación de la información publicada en los informes mensuales en el botón de transparencia de la página web de Capital, así como de las bases de datos suministradas por el SDQS y sobre las cuales se aplicaron los filtros de la "Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas", obteniendo los siguientes resultados:

1. Total, de peticiones mensuales registradas en la entidad

Durante el primer semestre de la vigencia Capital registró un total de 252 peticiones, siendo abril [24.2%], enero [17.5%] y junio [16.7%] los meses con mayor representación y febrero [12.3%] y mayo [13.9%] con menor representación de PQRS registradas. Lo anterior, se observa en el gráfico 1:

Gráfico 2 Peticiones recibidas

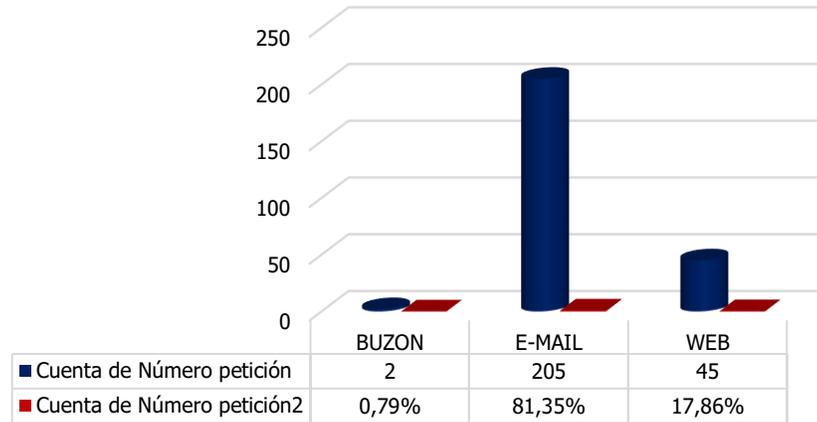


Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

2. Canales de interacción

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, el canal de interacción más utilizado por los peticionarios para el registro de PQRS fue el e-mail [205], representado en el 81.35% del total, seguido del canal web [45] y el buzón [2] representados por el 17.86% y 0.79% respectivamente, como se observa en el gráfico 2.

Gráfico 3 Canales de interacción

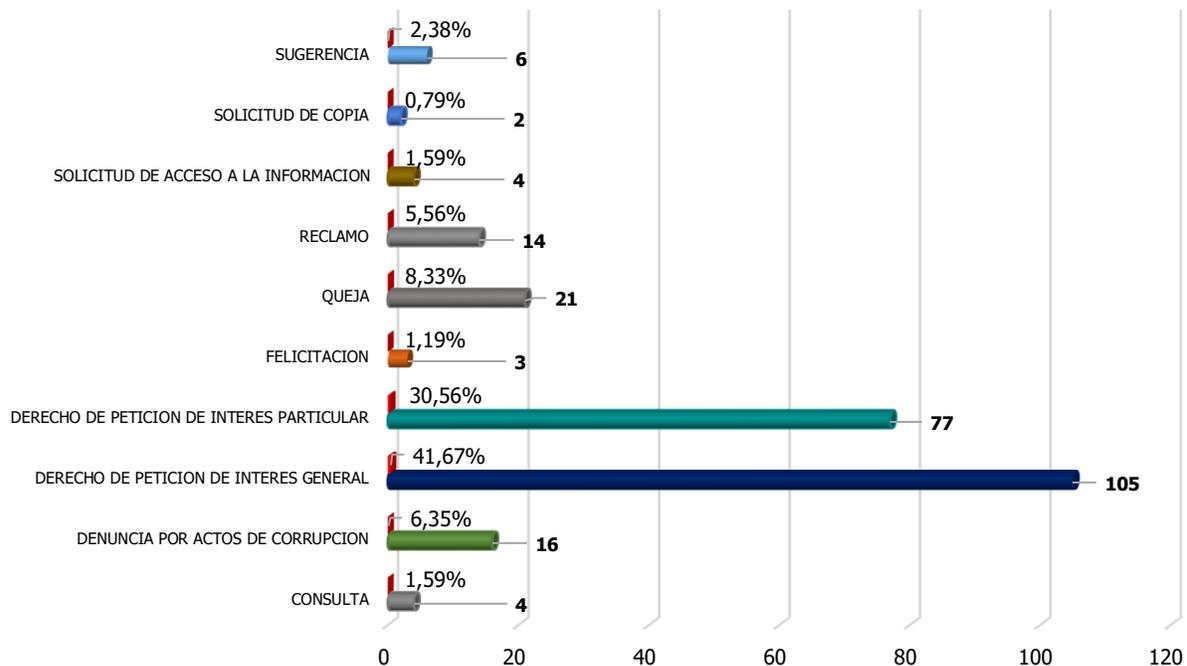


Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

3. Tipologías o modalidades

Las [252] peticiones registradas en Capital durante el primer semestre de 2021 se clasificaron en diez (10) tipologías o modalidades, de las cuales se observa que las peticiones de derecho de petición de interés general [105] y de interés particular [77] obtuvieron un mayor número de registros, las cuales se representan por el 41.67% y 30.56% respectivamente; así mismo, las peticiones registradas como solicitud de copia [0.79%], felicitaciones [1.19%], consultas y solicitudes de acceso a la información [con el 1.59% respectivamente] registraron el menor número de peticiones registradas en el Canal.

Gráfico 4 Tipologías



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

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

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Los subtemas más reiterados y/o barreras de acceso se consideran teniendo en cuenta las que obtuvieron una "respuesta definitiva" de conformidad con la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas - Cumplimiento al Decreto 371 de 2010; por lo que, de las peticiones registradas durante el primer semestre de la vigencia 2021, se registró un mayor número de peticiones en participación de programas [71], programación general [44] y temas administrativos y financieros [29].

Se presenta en la siguiente tabla, el resumen de los subtemas más reiterados:

Tabla 8 Subtemas reiterados

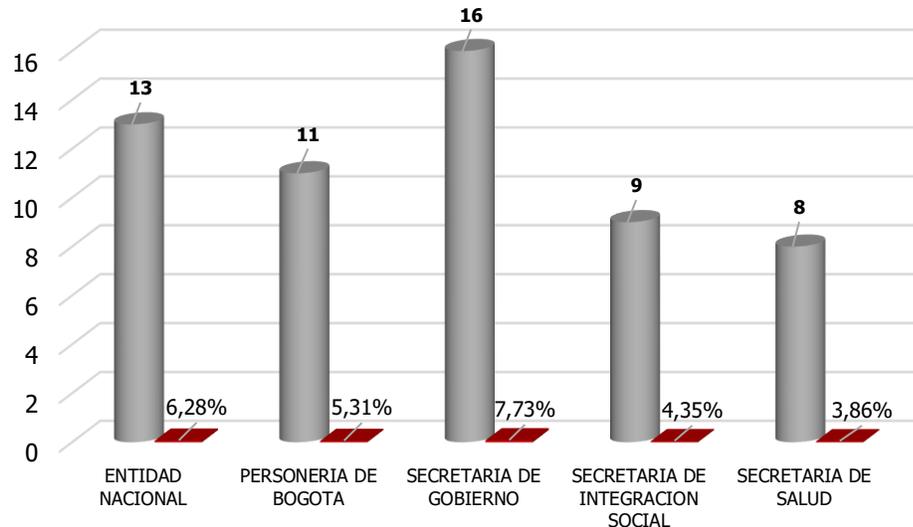
SUBTEMAS REITERADOS	REGISTRADAS	% REPRESENTACIÓN
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	2,87%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	4	1,91%
DERECHO DE RECTIFICACION	8	3,83%
FALLAS TECNOLOGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD	1	0,48%
HORARIO PROGRAMACION	1	0,48%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	5	2,39%
PARTICIPACION EN PROGRAMAS	71	33,97%
PERMISOS PARA RETRANSMISION DE LA SENAL	11	5,26%
PROGRAMACION GENERAL	44	21,05%
PROYECTOS DE TELEVISION	12	5,74%
SERVICIO SOCIAL	1	0,48%
SERVICIO STREAMING E INTERNET	1	0,48%
TARIFAS PUBLICITARIAS	5	2,39%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	29	13,88%
TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL	9	4,31%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,48%
TOTAL	209	100,00%

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

5. Total, trasladadas por no competencia

Durante el primer semestre de 2021, se observó que la Secretaría de Gobierno [16], Personería de Bogotá [11], Secretaría de Integración Social [9], Secretaría de Salud [8] y otras entidades nacionales [13] fueron las entidades con mayor número de traslados como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 5 Traslados



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

Las 150 peticiones restantes, se representan en el 72.46% del registro de traslados adelantados a otras entidades como el Jardín Botánico, Codensa, Gas Natural, IDARTES, IDIGER, IDIPRON, IDPC, Lotería de Bogotá, Secretaría de Ambiente, Secretaría de Hacienda, Secretaria de Educación, UAESP, Veeduría Distrital, Universidad Distrital, entre otras.

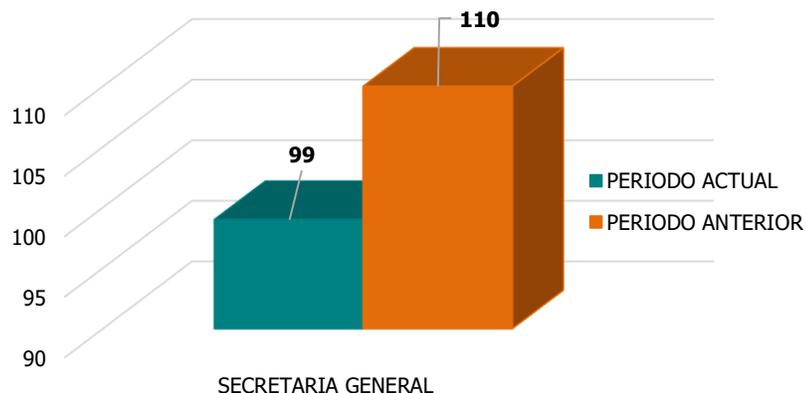
6. Subtema Veedurías ciudadanas

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

7. Peticiones cerradas en el periodo

Capital estableció a la Secretaría General como la única dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que se registran, por lo que durante el periodo evaluado se observó que se realizó el cierre de 99 peticiones [periodo actual] y 110 peticiones [periodo anterior] por respuesta definitiva (registro mensual en el SDQS). Lo anterior, se observa en el gráfico 5:

Gráfico 6 Peticiones cerradas

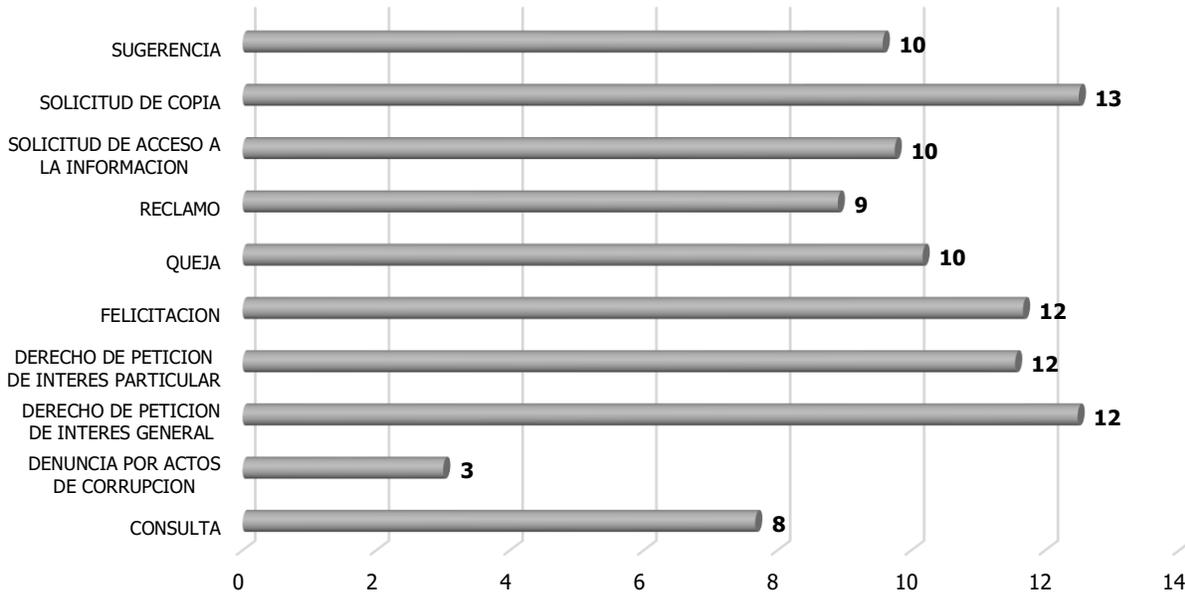


Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

8. Tipo promedio de respuesta por tipología

Como se observa en el gráfico 6, para las peticiones registradas en Capital durante el periodo evaluado [enero 01 al 30 de junio de 2021] se remitieron las respuestas a los peticionarios dentro de los tiempos establecidos tanto en la Ley 1755 de 2015, así como de los establecidos en el Decreto 491 de 2020 mediante el cual se ampliaron los tiempos de respuesta en el marco de la emergencia sanitaria.

Gráfico 7 Tiempo promedio de respuesta

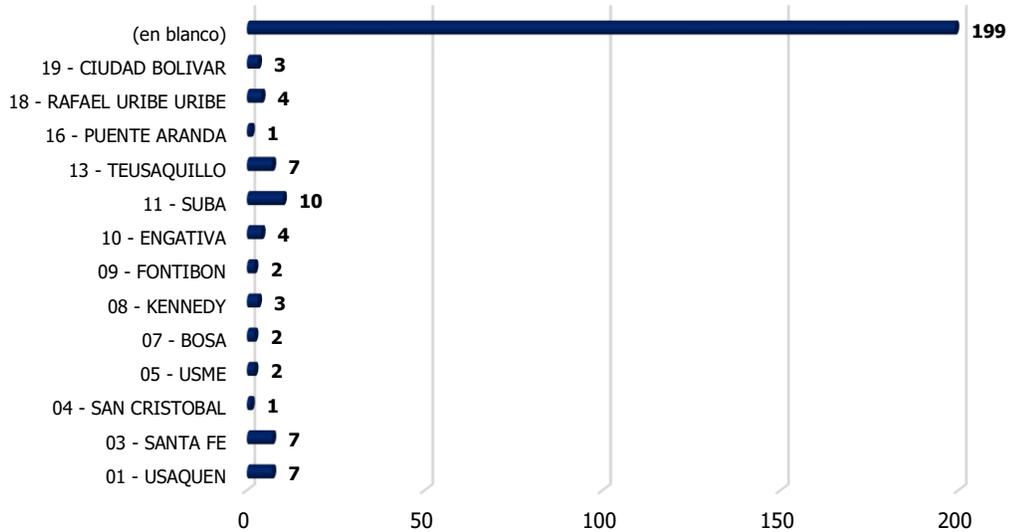


Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

9. Participación por localidad de los requerimientos registrados

Adelantada la evaluación de las peticiones registradas en Capital, solo el 21.03% reportó la localidad de los hechos, datos que se distribuyen en trece (13) localidades como se observa en el gráfico 7 y el 78.97% restante no realizó el reporte de la localidad [en blanco], representado en las 199 PQRS restantes. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda seguir implementando mecanismos que permitan incentivar el diligenciamiento de la localidad de los peticionarios.

Gráfico 8 Participación por localidad

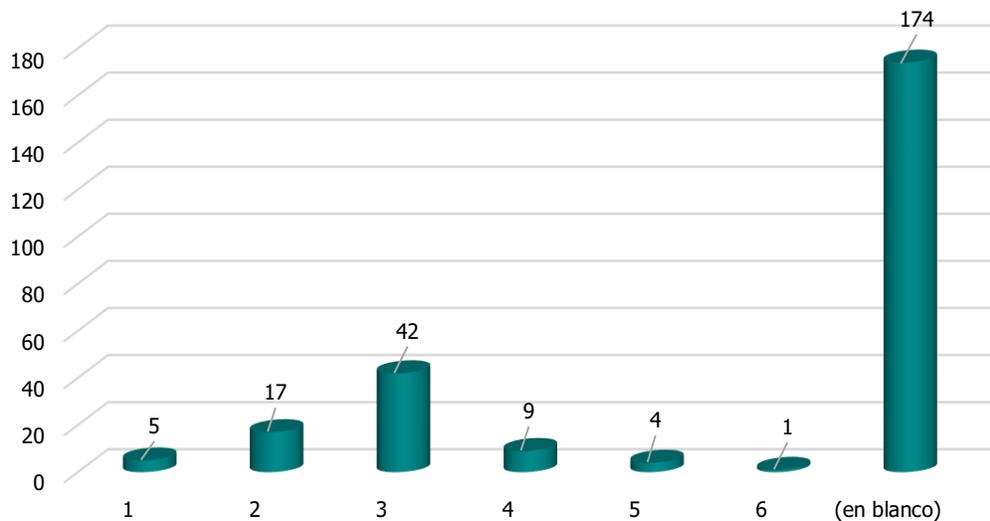


Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

10. Participación por estrato y tipo de requirente

Se presenta que, del total de peticiones registradas, los peticionarios no suministran la información correspondiente al estrato socioeconómico al momento de su ingreso; sin embargo, con los datos suministrados se observó que la participación más activa pertenece al estrato 3 con [42] peticiones, seguido del estrato 2 con [17] PQRS, las cuales se representan en el 16.67% y 6.75% respectivamente.

Gráfico 9 Participación por estrato



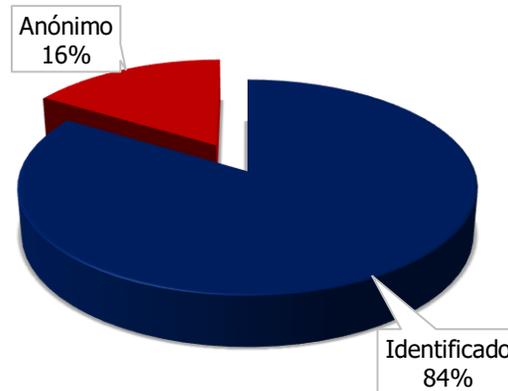
Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

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

11. Calidad del requirente

Para el periodo de evaluación comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, se registró que [41] peticiones fueron registradas de manera anónima lo que representa el 16% del total reportado por Capital, así como las peticiones que se registraron con identificación del peticionario representan el 84%, como se observa en el gráfico 9.

Gráfico 10 Calidad del requirente



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

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

Dentro de los mecanismos de interacción definidos por Capital e implementados por la Oficina de Atención al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las diferentes áreas de la organización para darle respuesta a los requerimientos de los ciudadanos se encuentran:

- Internamente se cuenta con canales como correo electrónico y telefónico [fijo y celular].
- Canal presencial, telefónico [fijo y celular], escrito, correo electrónico, virtual y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Política de Servicio a la Ciudadanía en la que se definen los lineamientos de atención e inclusión de estrategias para el fortalecimiento de la atención.
- Capital hace uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha como mecanismo de registro, seguimiento y respuesta de peticiones el cual cuenta con dos administradores funcionales: Sonia Carolina Rodríguez Reyes – Auxiliar de Atención al Ciudadano y Catalina Moncada Cano – Secretaria General, lo cual da cumplimiento a lo determinado en el Artículo 17 del Decreto 847 de 2019 sobre *"Administradores funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Cada entidad distrital deberá designar dos (2) administradores funcionales, responsables de generar y transferir conocimiento en el uso y manejo del sistema al interior de la entidad, los cuales deberán solucionar los requerimientos funcionales relacionados con el mismo"*.

- e. **La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.**

Canal Capital ubica su punto de atención al ciudadano presencial, la cual a la fecha se encuentra inhabilitada en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional desde 2020:

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

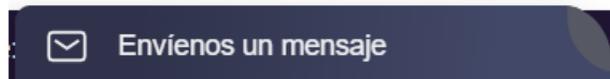


Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

- Dirección: Av. El Dorado No. 66 - 63, piso 5
- Horario de atención: lunes a viernes: 8:00am - 5.30pm

Adicionalmente, se cuenta con canales de atención como:

- Chat ubicado en página web



- Enlace ubicado en la página web del Canal – Sistema Bogotá Te Escucha

Sistema Distrital para la Gestión de
Peticiónes Ciudadanas

Bogotá
te escucha

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

- Canales telefónicos, redes sociales y correo electrónico



Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.

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

En atención al reporte trimestral que adelanta el área de los indicadores del proceso, con corte a 30 de marzo se reporta la gestión del **90.93%** de las peticiones [con errores de medición durante marzo] registradas durante el primer semestre de la vigencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

De las 252 peticiones gestionadas y teniendo en cuenta la muestra tomada para la evaluación de calidad y oportunidad, tres (3) peticiones obtuvieron una respuesta Incompleta o No satisfactoria, como se menciona en el **literal a del numeral 11.6** del presente informe. El resultado obtenido muestra la implementación de una mejora continua por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano mediante el constante desarrollo de estrategias de seguimiento a las áreas involucradas en la respuesta.

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

Desde el 1 de julio de 2020 hasta el 30 de junio de 2021, se citó a la auxiliar de Atención al Ciudadano a las siguientes jornadas:

Fecha	Jornada
9/07/2020	Capacitación Bogotá te escucha - Reporte "Gestión de Peticiones"
10/07/2020	Mesa de trabajo Estrategia de Racionalización de Trámites Sector Cultura
30/07/2020	Segunda sesión del Nodo Sectorial Cultura, Recreación y Deporte a desarrollarse en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos vigencia 2020
31/07/2020	Segunda sesión del Nodo Intersectorial de Formación y capacitación a desarrollarse en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos vigencia 2020.
11/08/2020	Invitación Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
14/08/2020	Reunión guía de trámites y servicios-súper CADE virtual- SUIT-SAT - canal capital

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

Fecha	Jornada
31/08/2020	Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía-Sesión 1-2020
22/09/2020	Tercera sesión del Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación a desarrollarse en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos vigencia 2020.
30/09/2020	Tercera sesión del Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación a desarrollarse en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos vigencia 2020.
7/10/2020	Sesión virtual de capacitación de "Leyes Antitrámites"
9/10/2020	Servicio a la ciudadanía: Inducción al curso y al aula virtual
21/10/2020	Encuentro virtual - Curso sobre Servicio al ciudadano
4/11/2020	Encuentro virtual - Curso sobre Servicio a la ciudadanía
18/11/2020	Tercer encuentro virtual - Curso sobre Servicio a la ciudadanía
24/11/2020	Sensibilizaciones de la guía de inducción y reinducción para el manejo de las PQRS y del manejo del sistema "Bogotá te escucha", así como las sesiones de capacitación por sectores.
30/11/2020	Continuación de las sesiones de capacitación por sectores y sensibilización del manejo del sistema "Bogotá te escucha".
30/11/2020	Segunda sesión 2020-Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
10/12/2020	Plenaria Final Red Distrital de Quejas y Reclamos RDQYR
18/01/2021	Reunión inicial de cualificación
15/02/2021	Orientaciones técnicas y metodológicas del proceso de rendición de cuentas de la administración distrital vigencia 2020.
22/02/2021	Reunión Plenaria - Red Distrital de Quejas y Reclamos
9/03/2021	Primera sesión del Nodo Sectorial.
11/03/2021	Invitación al Tercer Encuentro de Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano.
18/03/2021	Primera sesión del Nodo Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro.
23/03/2021	Webinar "Medición de la Calidad de los Servicios Públicos y la Satisfacción Pública"
15/04/2021	Taller de Co-creación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
20/04/2021	Taller Gestión del conocimiento e innovación pública
22/04/2021	Cuarto Encuentro de Equipo Transversal de Relación Estado-Ciudadano
29/04/2021	Recordatorio Taller "Accesibilidad Web - La nueva realidad y el acceso a la información"
13/05/2021	Sesión virtual masiva "aplicativo ley 2013 de 2019"
8/06/2021	Sesión masiva lenguaje claro
18/06/2021	Capacitación Directiva 004 de 2021_Lineamiento Redes Sociales Grupo I
30/06/2021	Sesión 1-2021 Comisión Intersectorial Servicio a la Ciudadanía

Fuente: PT Aud. Dec 371-2010, 2021.**a. OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – NTC 6047**

Desde el área de atención al ciudadano se adelantó la herramienta de autodiagnóstico de espacios físicos de conformidad con la NTC 6047, la cual se viene diligenciando desde junio por el área de Servicios Administrativos y frente a la cual se recomienda:

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

- Finalizar el diligenciamiento con el acompañamiento del área de atención al ciudadano y demás que se consideren pertinentes (SG-SST, Recursos Humanos) de los espacios vacíos.
- Reunir los soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de los aspectos generales y específicos (espacios) que fueron identificados con cumplimiento positivo.
- Adelantar la identificación de las acciones de mejora que puedan ser implementadas en Capital teniendo en cuenta los aspectos evaluados y el cumplimiento de los criterios determinados en la norma, así como del presupuesto disponible para su ejecución.

Respuesta: Se informa que teniendo en cuenta la reestructuración que sufrió la entidad en meses anteriores, fue necesario repetir el ejercicio de autodiagnóstico de espacios físicos que se ha venido adelantando con el área de Servicios Administrativos, por lo que hubo un retraso en los avances propuestos. Sin embargo, antes de finalizar la presente vigencia esta acción de mejora será llevada a cabo.

Análisis de respuesta: De conformidad con lo indicado por el área de Atención al Ciudadano, se adelantarán las acciones correspondientes que permitan darle cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable. Teniendo en cuenta que ésta acción se viene adelantando en el marco del Plan de Mejoramiento por Procesos suscrito durante la vigencia 2020.

12. OBSERVACIONES

N°	OBSERVACIONES
11.1.	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades encontradas en la documentación perteneciente al proceso de atención al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de la caracterización del proceso no se define de manera clara las necesidades que satisface el proceso [AAUT-CR-001]. • Desactualización de la normatividad asociada al Manual de Servicio al Ciudadano AAUT-MN-001. • Desactualización de contenido de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía frente a los servicios prestados por Capital [OPA's en el SUIT]. • Debilidades en la implementación de los puntos de control establecidos en el procedimiento AAUT-PD-001 al presentarse inconsistencias en el registro de la información de los formatos establecidos. <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA. • AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE. • AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA • AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. • Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - diciembre de 2020. <p>Nota: Acción en plan de mejoramiento vigente del área de Atención al Ciudadano, por lo que no se adelantará suscripción de nuevas actividades; sin embargo, es importante tener en cuenta las recomendaciones realizadas para la ejecución de lo formulado.</p>
11.1.j.	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en el cumplimiento de los principios del proceso de Gestión Documental definidos en la Política de Gestión Documental frente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Lineamientos de control y seguimiento, oportunidad y disponibilidad. b. Se evidenciaron debilidades en la conformación de los expedientes de conformidad con la guía para el uso y almacenamiento de documentos digitales. c. Debilidades en la conformación de los expedientes de conformidad de las Tablas de Retención Documental del proceso.

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

N°	OBSERVACIONES
	<p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Gestión Documental, código AGRI-GD-PO-001, versión 2 del 24/09/2020. Guía de lineamientos para el uso y almacenamiento de documentos digitales y/o electrónicos en Canal Capital, código AGRI-GD-GU-002, versión 1 del 06/07/2020. Tablas de Retención Documental Canal Capital, código AGRI-GD-FT-021, versión 3 del 04/04/2016. Programa de Gestión Documental – PGD, código AGRI-GD-PR-001, versión 2 del 28/09/2018. <p><u>Nota:</u> Acción en plan de mejoramiento vigente del área de Gestión Documental, por lo que no se adelantará suscripción de nuevas actividades; sin embargo, se recomienda tener en cuenta para la ejecución de lo formulado.</p>
11.2. 11.3.	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en las actividades de formulación del Plan de Acción y Plan de Fortalecimiento de la primera y segunda líneas de defensa para que "se cuente con información suficiente y pertinente"(Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, 2019) que permita establecer el grado de avance y cumplimiento de los objetivos del proceso y cómo estos contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Canal.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 3, 2019, DAFP. Plan de Acción Institucional, vigencia 2021. Plan de Fortalecimiento Institucional, vigencia 2021.
11.4.	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades frente a la identificación de riesgos y controles del proceso de atención al ciudadano.</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, versión 5,2020, DAFP. Política de Administración de Riesgos, Canal Capital - 2020.
11.6	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades frente al cumplimiento de lo definido para el espacio del Defensor del Televidente, en cuanto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento del tiempo establecido para la duración del programa del Defensor del Televidente. Radiodifusión del espacio del Defensor del Televidente fuera de la franja horaria establecida [entre las 7:00 y las 21:00]. Información diaria de los mecanismos utilizados para recepción de observaciones por parte de la ciudadanía. Incumplimiento del horario determinado para emisión de los mecanismos de recepción de PQRS [entre las 19:00 y las 22:00]. Incumplimiento del Artículo 15.2.3.12 Medidas a cargo del Defensor del Televidente. Debilidades en el diligenciamiento del formato de informe de PQRS trimestral al no colocar la información en las columnas determinadas para tal fin. <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolución 6261 de 2021 "Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-,

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

N°	OBSERVACIONES
	<p>relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 02 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta". • Protocolo de almacenamiento de informes de ejecución contractual y evidencias.
5	TOTAL

13. CONCLUSIÓN

Se dio cumplimiento al objetivo planteado para la auditoría en relación con la verificación de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y de la normatividad vigente aplicable al proceso de Atención al Ciudadano y Defensor del Televidente, resaltando los siguientes elementos:

- 13.1.** Se continua con la implementación de estrategias de seguimiento y registro de información que mejoran el desarrollo de las actividades diarias de la Oficina de Atención al Ciudadano frente al trámite de PQRS, copias de material audiovisual; de igual manera, se viene adelantando la actualización de la documentación asociada al proceso.
- 13.2.** Presentación de los informes en la plataforma de la Veeduría Distrital, así como del botón de transparencia en los tiempos determinados por la normatividad vigente aplicable al proceso.
- 13.3.** Mejoras en las respuestas entregadas a los ciudadanos en el marco de la entrega de información requerida frente a la participación en los programas del canal, así como de copias de material audiovisual.
- 13.4.** Avances frente al diagnóstico de implementación de la norma NTC 6047 que permita mejorar las condiciones físicas de ingreso de ciudadanos para su atención.

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

- 13.5.** Vacíos de información en el formato AAUT-FT-009 respecto al seguimiento de la radicación de copias de material audiovisual, así como incoherencias en el registro de la información entre las bases de datos generadas por el SDQS y el formato de seguimiento de PQRS AAUT-FT-008.
- 13.6.** Falta de estructuración de un plan de trabajo que permita evidenciar el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta las debilidades encontradas en la formulación del plan de mejoramiento que se dio como resultado de la Autoevaluación - atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía generado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. / Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía indicada en el documento.
- 13.7.** Revisión del marco normativo de los documentos del área ya que se citan Resoluciones derogadas, así como la falta de inclusión de normatividad actual emitida por los entes correspondientes.
- 13.8.** Identificación de controles y riesgos del proceso que permitan mejorar su interpretación y la toma de acciones adecuadas, así como en el reporte de los indicadores formulados que permitan evidenciar la ejecución de las actividades formuladas en el plan de acción de Capital.
- 13.9.** Falta de finalización en el diagnóstico de las disposiciones en materia de atención al ciudadano mediante la implementación de la NTC 6047, acciones en el marco de la excelencia y demás disposiciones dadas en el Decreto 847 de 2019 y Circular 055 de 2021.

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

- 13.10.** Debilidades en el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de Defensor del Televidente lo que se observa en el incumplimiento de lo establecido en la Resolución 6261 de 2021 y Acuerdos CNTV y ANTV vigentes.

14. RECOMENDACIONES

- 14.1.** Adelantar la entrega de información a la Oficina de Control Interno de manera oportuna y cumpliendo los criterios mencionados con el fin de que el equipo adelante la evaluación correspondiente dentro de los plazos determinados. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 151 del Decreto 403 de 2020 en el que se indica:

"Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. *Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.*

El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente".

- 14.2.** Actualizar la normatividad, objetivo, así como de los enlaces dispuestos en los documentos faltantes asociados al proceso de Servicio a la Ciudadanía, teniendo en cuenta los principios de accesibilidad a la información.
- 14.3.** Realizar la revisión y actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, código: AAUT-MN-001 frente a la modificación de la normatividad en materia de Defensor del Ciudadano y Defensor del Televidente de manera que sea coherente con las disposiciones existentes en Capital.
- 14.4.** Revisar los indicadores determinados para la medición del cumplimiento de las actividades del área, con el fin de que estos reflejen su ejecución, se puedan identificar acciones de mejora en el proceso, así como la pertinencia de estos para tomar decisiones frente a los cambios y progresos en el alcance de los objetivos organizacionales.
- 14.5.** Adelantar la revisión de los lineamientos en materia de gestión documental dados por Capital de manera que el ejercicio se adelante dando cumplimiento a la política de gestión documental y demás normatividad aplicable.
- 14.6.** Revisar los lineamientos entregados en la Resolución 6261 de 2021 de la CRC, así como de los Acuerdos de la CNTV vigentes en materia del Defensor del Televidente con el fin de dar cumplimiento a las comunicaciones requeridas frente a los mecanismos de recepción de observaciones, horario de emisión del programa de Audiencias Capital, así como de lo dispuesto en el Artículo 15.2.3.12 Medidas a cargo del Defensor del Televidente de la Resolución 6261 de 2021 emitida por la CRC.
- 14.7.** Tener en cuenta los lineamientos entregados en materia del Defensor del Ciudadano en la Circular 055 de 2021, así como del Manual Operativo del Defensor del Ciudadano con el fin de entregar los informes requeridos por la Alcaldía Mayor de Bogotá bajo los parámetros y periodicidades definidas.
- 14.8.** Continuar con la implementación de las mejoras en materia de respuesta a las PQRS registradas en Capital con los responsables de entregar la información, frente a los criterios de calidad y oportunidad de lo suministrado a la ciudadanía.
- 14.9.** Actualizar la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía frente a la actualización adelantada del SUIT, ya que Capital eliminó el OPA que se encontraba inscrito.
- 14.10.** Dar celeridad a la revisión y formulación del Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, teniendo en cuenta que para esto se refiere el formato de autoevaluación - atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía generado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. / Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

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

- 14.11.** Manejar unidad de criterio en la presentación de la información primaria por parte del área de manera que ésta sea oportuna y suficiente para la toma de decisiones de la alta dirección, así como del proceso frente a la mejora continua.
- 14.12.** Adelantar las actividades del proceso teniendo en cuenta lo dispuesto en el procedimiento AAUT-PD-001 frente a la radicación de las solicitudes de copia de material audiovisual tanto en correspondencia como en la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.
- 14.13.** Adelantar la revisión de la formulación de los diferentes planes formulados por el área de Atención al Ciudadano con el fin de fortalecer la gestión organizacional, obteniendo información que permita la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- 14.14.** Adelantar la revisión de la redacción en la identificación de riesgos del área, así como de los controles de manera que se determinen las estrategias de mitigación de riesgos al interior del proceso.
- 14.15.** Implementar herramientas que compilen las exigencias normativas en materia de Defensoría del televidente, de manera que se atiendan los requerimientos de manera oportuna.
- 14.16.** Revisar la intensidad y duración del espacio del Defensor del Televidente, de manera que se encuentre acorde a lo determinado en el artículo 15.2.2.2 de la Resolución 6261 de 2021 de la CRC, así como de la radiodifusión de conformidad con el artículo 36 del Acuerdo 002 de 2011 de la CNTV.
- 14.17.** Verificar que se realice la comunicación diaria de los mecanismos para recepción de las observaciones por parte de la ciudadanía dentro de los horarios establecidos por la Resolución 6261 de 2021 de la CRC.
- 14.18.** Revisar el diligenciamiento del formato de informe de PQRS trimestral, frente a la información consignada en las columnas requeridas, de manera que se coloque la información requerida por la CRC.
- 14.19.** Mantener la continuidad en la implementación en los sistemas de acceso en programas emitidos por episodios en la plataforma YouTube utilizada para emisión de los capítulos de Audiencias Capital.
- 14.20.** Aunar esfuerzos para adelantar el ajuste del mapa de procesos de Capital, de manera que este se encuentre acorde con la realidad de la organización [logo, procesos, entre otros].

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

Preparó: Jizeth Hael González Ramírez - Contratista Profesional Oficina de Control Interno, Cto.137-2021. *JH*
Audidores: Jizeth Hael González Ramírez - Contratista Profesional Oficina de Control Interno, Cto.137-2021. *JH*

Usted cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir del recibo del presente informe para formular el Plan de Mejoramiento resultado de las **tres (3)** observaciones encontradas en la auditoría sobre las cuales no se han adelantado la formulación de acciones, empleando para ello el formato CCSE-FT-001 Formulación Plan de Mejoramiento, remitirlo a Control Interno para su validación e incorporación de las acciones en la Matriz de Seguimiento del Plan de Mejoramiento.