



## MEMORANDO

G.G

Bogotá D, C,

PARA: ALEJANDRO SUAREZ PARADA  
Secretario General y Control Disciplinario

JAVIER CERQUERA DUSSAN  
Director Operativo

MONICA BIBIANA SUAREZ ORJUELA  
Subdirección Financiera

DE: IVONNE ANDREA TORRES CRUZ  
Jefe Oficina Control Interno

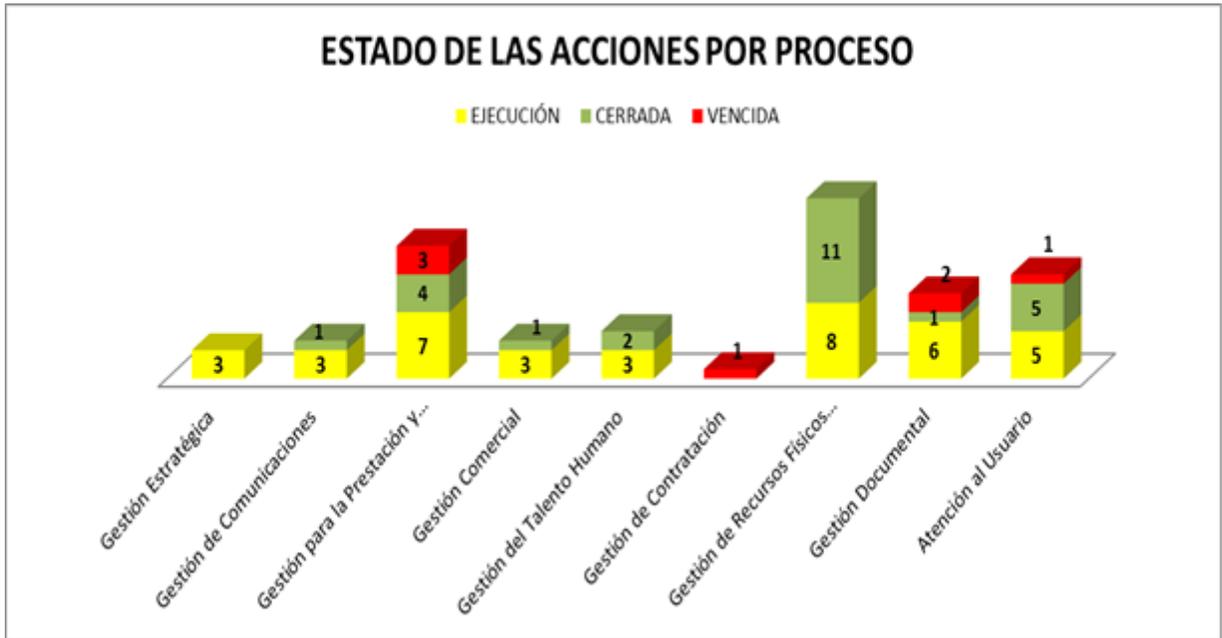
ASUNTO: Seguimiento a los planes de mejoramiento

Respetados Directivos:

En desarrollo al programa anual de auditoria aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento de cada uno de los procesos que componen el mapa procesos de Canal Capital con corte al 28 de febrero de 2014.

Revisados los sistemas de información de los planes de mejoramiento por procesos se evidenció, que Canal Capital cuenta con 70 acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad y fortalecer la ejecución de los procesos y minimizar el riesgo de error en el desarrollo de la gestión institucional.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la verificación realizada a cada una de las acciones propuestas por los responsables de los procesos así:



De la gráfica se concluyen los siguientes aspectos:

- El 36% del total de las acciones correctivas se ejecutaron dentro de los términos contemplados.
- El 54% de las acciones se encuentran en proceso de ejecución.
- El 10% están vencidas, es decir que las acciones propuestas no se realizaron dentro del término establecido por el responsable del proceso, situación que evidencia la falta de control y compromiso por mantener un mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos.
- El proceso con mayor número de acciones de mejora es el de Gestión de Recursos Físicos, seguido por el proceso de Gestión para la Prestación y Emisión del Servicio TV.
- Los procesos que tiene acciones vencidas corresponde a Gestión para la Prestación y Emisión del Servicio TV, Gestión de Contratación, Gestión Documental y Atención al Usuario.
- El proceso con mayor número de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento que fue ejecutado dentro del tiempo establecido, es el de Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos, así mismo es el que tiene el mayor número en proceso de ejecución.



A continuación, se presenta un cuadro donde se aprecia el resultado específico de cada una de las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento por procesos, la fecha máxima para realizar la acción, el área responsable de su ejecución y el estado en que se encuentra al corte contemplado:

## PROCESO ESTRATÉGICO

### GESTIÓN ESTRATÉGICA

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.	Socializar en las inducciones y reintroducciones a los cargos responsables de proyectos las metas de los mismos, los formatos para los reportes.	31-12-14	Profesional de Planeación	Se evidenció acta de reunión con las diferentes dependencias para realizar seguimiento a los proyectos de inversión-metas	Ejecución
Falta de oportunidad y/o veracidad de la información en la transmisión de informes	Realizar campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de la entrega de información oportunamente.	31-12-14	Profesional de Planeación	Se evidenció el diseño de un cuadro para el control de los informes a cargo de la oficina de planeación.	Ejecución
Incumplimiento NTDSIG 001:2011	Dar cumplimiento al cronograma establecido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	31-12-14	Comité integrado de Gestión. Representante de la alta Dirección	Mediante la Resolución 026 de 2014 se adoptó la Plataforma Estratégica para el Canal Capital.	Ejecución

### GESTIÓN DE COMUNICACIONES

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	DESCRIPCIÓN	FECHA			
Se evidenció que no tienen claramente identificados los principios y valores del Código de Ética de Canal Capital	Actualizar a los contratistas del proceso	31-03-14	Coordinador de Prensa y Comunicaciones	En la respuesta al seguimiento de estas acciones no se presentaron soportes que evidencien las	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	DESCRIPCIÓN	FECHA			
La mayoría del personal auditado no conoce la Misión de la entidad.	Actualizar a los contratistas del proceso	31-03-14	Coordinador de Prensa y Comunicaciones	acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
El personal auditado no identifica el proceso al cual pertenece, ni los macroprocesos existentes en la entidad.	Actualizar a los contratistas del proceso	31-03-14	Coordinador de Prensa y Comunicaciones		Ejecución
Se verificó que los servidores públicos y contratistas del proceso no tienen claramente identificada la Política de Calidad"	Incluir en las reuniones de autocontrol, autogestión y autoevaluación del proceso la socialización de la política de calidad.	31-03-14	Coordinación de Prensa y Comunicaciones Profesional de Talento Humano	Estas acciones están soportada en actas de reunión realizadas con el personal del área de prensa y comunicaciones	Cerrada
Se identificó que el personal no hace seguimiento ni deja trazabilidad de las acciones de mejora en el plan de mejoramiento.	Capacitación en el proceso de mejora continua de la entidad	28-02-14	Coordinación de Prensa y Comunicaciones		

## PROCESO MISIONAL

### GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN Y EMISIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	DESCRIPCIÓN	FECHA			
No se aplican los lineamientos de gestión documental, en cuanto a organización, clasificación y fácil acceso a la información que dé cuenta de la gestión del área.	Solicitar de manera escrita al área de recursos Humanos para la disposición de un practicante.	31-12-13	Coordinación técnica	Se observaron soportes que permiten evidenciar el cumplimiento de la acción	Cerrada
Aplicar metodología para la Planeación, Diseño, Desarrollo e Implementación del "Archivo Central De Contenidos Multimedia", de manera que haya claridad en las responsabilidades de parte	Aplicación de metodología en la implementación, pruebas y funcionamiento.	30-06-14	Coordinación técnica	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	DESCRIPCIÓN	FECHA			
del proveedor y del Canal Capital.					
Establecer el cronograma de actividades para detallar el Proyecto de Fortalecimiento de la red de datos para transferencias de materia y convergencia TIC's	Conformar la documentación de diseño e implementación de una red convergente de datos e Canal Capital.	31-05-14	Coordinación técnica	Se presentó el documento que contiene la conformación de la red de transferencias multimedia y procedimientos operativos del área técnica	Cerrada
Diseñar el Plan de Contingencia para los componentes críticos misionales del Canal Capital, que genere como entregable la ampliación y conformación de un centro alterno de respaldo del material generado, que garantice una operación normal en caso de falla parcial o total de algún sistema de misión crítica.	Conformar la documentación de diseño e implementación de un sistema de respaldo del almacenamiento del material producido y emitido por el Canal. .	31-05-14	Coordinación técnica	Se observó el documento Plataforma de archivo central de contenidos multimedia – flujo de trabajo – manual videoma búsquedas - memoria técnica	Ejecución
Ampliar el Recurso Humano del Área Técnica, con un profesional experto en gestión administrativa, que permita a los Profesionales responsables de la gestión misional del Canal proyectar mejores prácticas con la investigación e innovación para la competitividad y la productividad de la Institución.	Solicitar a la Dirección Operativa y a su vez a la gerencia general la creación y aprobación de un nuevo asistente para la coordinación técnica.	31-03-14	Coordinación técnica	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Diseñar un plan estratégico de TICs que apunte a los lineamientos del Plan Estratégico del Canal Capital, para visualizar en el mediano plazo su crecimiento e	Diseño, implementación y oficialización del PETIC que involucre las áreas de Tecnología, Administrativa y Técnica.	31-05-14	Coordinación técnica Profesional de sistemas	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	DESCRIPCIÓN	FECHA			
integrar con el área de sistemas de información, componentes tecnológicos que puedan compartir para generar economías de escala y administración y soporte técnico centralizado a través de recurso humano experto.					
Se pedirá a la Oficina de Recursos humanos inducción cada tres meses previendo el cambio de planta	en reuniones de inducción	31-12-14	Cada coordinador	Se observaron actas de inducción de la coordinación de producción; pero no se evidenciaron inducciones por la Oficina de Recursos Humanos, por lo que se está incumpliendo con la acción propuesta.	Ejecución
Se identifica que no existe evidencia documentada de la revisión de control de calidad de los productos (Programas).	Creación de formato donde se evidencie el control de calidad	31-12-13	Coordinación de programación	Se evidenció la creación del formato MGTV-FT-054 Proceso de Calidad	Cerrada
Se pedirá a la Oficina de Recursos humanos inducción cada tres meses previendo el cambio de planta	en reuniones de inducción	31-12-14	Cada coordinador	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Desconocimiento del personal de los manuales de estilo y producción.	Reunión con el área de producción para la socialización de manuales, instructivos, etc.	31-12-13	Coordinador de Producción	No se evidenciaron reuniones del área de producción para la socialización de manuales, instructivos, etc.	Vencida
Se evidencia que el área no cuenta con las actividades requeridas de verificación, validación, medición, seguimiento, inspección y ensayo /pruebas específicas para el producto, así como con	Definir y documentar las políticas de operación generales para la producción de Canal Capital	31-12-13	Coordinador de Producción	En la respuesta al seguimiento no se presentaron soportes que evidencien la ejecución de estas acciones.	Vencida
	Actualizar procedimientos para producción	31-12-13	Coordinador de Producción		Vencida



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	DESCRIPCIÓN	FECHA			
los registros.	Realizar reuniones de socialización de la políticas	01-08-14	Coordinador de Producción		Ejecución
Se pedirá a la Oficina de Recursos humanos inducción cada tres meses previendo el cambio de planta	en reuniones de inducción	31-12-13	Cada coordinador	Se observaron soportes que permiten evidenciar el cumplimiento de la acción	Cerrada

## GESTIÓN COMERCIAL

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Que no se emita la pauta ordenada	Actualizar e incluir los puntos de control en los procedimientos Elaboración de libreto de pauta y Orden de Pauta	30-06-14	Profesional y Auxiliar Ventas y Mercadeo	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Incumplimiento de las metas y compromisos propuestos	Fortalecer el talento humano con personal que tenga conocimiento en los procesos internos de la entidad.	30-06-14	Profesional y Auxiliar Ventas y Mercadeo	Se evidenció que en el mes de enero se apoyó el área con los contratos de prestación de servicios números 359-2014 y 357-2014	Cerrada
	Actualizar el procedimiento de orden de pauta en cuanto a la inclusión de una actividad de ingesta y control de calidad del material publicitario.	30-06-14	Profesional y Auxiliar Ventas y Mercadeo	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
No cumplir con el rubro de presupuesto denominado Canjes	Realizar reunión con el proceso Gestión financiera, jurídica para establecer un procedimiento o una figura para realizar canjes.	31-03-14	Subdirector Financiero Coordinador Jurídico Secretario General Profesional de Ventas y Mercadeo	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución



## PROCESO DE APOYO

### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Se evidenció que la TRD no se ajusta a las necesidades documentales del proceso.	Actualizar las tablas de retención documental de acuerdo a la normatividad vigente y a las necesidades del área.	31-12-14	Profesional de Talento Humano Subdirección Administrativa	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
El 76% de los funcionarios de la entidad no cumplen con el horario de entrada.	Modificar el horario de trabajo y/o establecer directrices desde la Gerencia.	31-03-14	Profesional de Talento Humano Subdirección Administrativa Secretario General Gerente General	Se evidenció la Resolución 014 de 2014 "Por medio de la cual se modifica el horario laboral de los servidores públicos de Canal Capital" y la Circular 001-2014 informando a todo el personal sobre el nuevo horario laboral	Cerrada
Se verificó que no se cumplen los tiempos establecidos en el procedimiento "Comisión de personal" para la entrega de los informes de comisión.	Revisar el procedimiento de comisiones	30-06-14	Profesional de Talento Humano Subdirección Administrativa Secretario General Gerente General	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Pérdida de documentos en la historia laboral	Digitalizar las hojas de vida	30-06-14	Profesional de Talento Humano	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Falta de compromiso, sentido de pertenencia y alineación con los objetivos de la entidad	Poblamiento de la nueva planta de personal de la Entidad	31-12-14	Profesional de Talento Humano	Se evidenció que el DASCD radicado el 19 de marzo de 2014 con No. 892, emitió concepto Técnico favorable para la modificación de la	Cerrada



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
				planta de empleos	

### GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Se evidenció que las adiciones se hacen por el cien por ciento del valor inicial del contrato y en fechas lejanas al vencimiento.	Cuando se actualice el Manual de Interno de Contratación, revisar si es necesario incluir un monto máximo por el cual se puede adicionar los contratos.	15-12-13	Secretaría General Coordinación Jurídica	Se evidenció que la Secretaria General se encuentra en el proceso de actualización del manual de contratación	Vencida

### GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Se encontró que no se cuentan con suficientes herramientas de control para el manejo de los inventarios.	Se realizará reunión con el Área Técnica y el Área de Sistemas para sensibilizar y definir los métodos que permitan mantener actualizado el estado de los equipos.	31-10-13	Técnico de Servicios Administrativos Coordinadora del Área Técnica Profesional Universitario Sistemas	Se evidenció acta de reunión con el personal del área técnica, sistemas y servicios administrativos sobre el manejo de los inventarios	Cerrada
	Se replaquetizaran los elementos que durante la auditoría se hallaron sin placa	31-10-13	Técnico de Servicios Administrativos	Se evidenció soporte de inventarios donde se plaquetizaron los elementos.	Cerrada
Se encontró que la cartera de Atención al Ciudadano no se encuentra asignada al funcionario responsable	Realizar los traslados de inventarios correspondientes una vez se cambie el Software de Almacén y corregir los errores encontrados	31-12-13	Técnico de Servicios Administrativos/ Profesional Universitario de Sistemas. Contratista Orlando González Pinto	Se evidenció el inventario individual al 31 de diciembre 2012	Cerrada



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Pérdida de la información del software de almacén "aplicativo kardex"	1. Documentar los controles en los procedimientos. 2. copias de seguridad en almacén.	31-12-13	Técnico de servicios administrativos y contratistas	Se evidenció concepto del área de sistemas sobre las copias de seguridad del estado del servidor.	Cerrada
Se evidencia que se desconoce la herramienta y la ruta de acceso a la intranet para consultar la normatividad. (Normograma)	Solicitar a la oficina de planeación Capacitar a funcionarios y contratistas del proceso sobre el uso de la intranet	30-06-13	Profesional Planeación de Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos	Se estableció que mediante el contrato No. 273 de 2013 suscrito con INFORMATION WORKERS S.A.S., el contratista brindó capacitaciones y asesorías en el manejo y aprovechamiento de la intranet.	Cerrada
Se evidenció que no se conocen los indicadores del proceso incluidos en el POA	Dar a conocer los indicadores del proceso incluidos en el POA	31-07-14	Profesional de Planeación	Se informó por el área de planeación que se tiene programada una reunión sobre el plan de acción e indicadores con los líderes de los 12 procesos	Ejecución
No existe respaldo de información de la entidad por parte de los usuarios.	Adquisición de Unidad de almacenamiento Masivo	31-12-13	Profesional Universitario de sistemas	Se evidenció que a través del Contrato No 473-13 el contratista se obligó con Canal capital a vender, instalar, configurar y poner en funcionamiento un sistema de almacenamiento masivo HITACHI HUS 110.	Cerrada
	Socialización a los usuario de la importancia de guardar las copias	31-12-13	Profesional Universitario de sistemas	Se evidenció que el área de sistemas a través de los correos institucionales socializa mensajes de seguridad informática.	Cerrada
No se evidencia la responsabilidad directa	Contratar una firma especializada en la	31-03-14	Profesional Universitario de	Se estableció que el 24 de enero se suscribió	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
para la administración de la seguridad de la información	implementación de la Norma Técnica ISO 27001 que acompañe a la entidad en la implementación, actualización y mejoras continuas del SGSI.		sistemas	el contrato 305-14 para realizar mantenimiento y actualizaciones sobre el sistema de gestión de seguridad de la información que está implementado en canal capital, de acuerdo a la normatividad vigente.	
Se desconocen los aplicativos e infraestructura de tecnología en su estructura de planeación, diseño, ambientes de pruebas, capacitaciones y puesta en producción por el esquema de tercerización con proveedores externos	1. Involucrar al equipo que conforma el área de sistemas e informática un equipo de desarrolladores de software (1 o más analistas-desarrolladores), que permitan ahondar en los aspectos técnicos de los aplicativos existentes y puedan establecerse mejoras a servicios, nuevas necesidades, etc.	31-12-14	Profesional Universitario de sistemas	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
No se cuenta con un centro de datos remoto de respaldo.	Se contempla en la vigencia 2014 la implementación de estrategias de laaS, en las que se establezcan estrategias de respaldo remoto de aplicativos de misión crítica.	31-12-14	Profesional Universitario de sistemas	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Se evidenció que por falta de Recursos Humanos, los funcionarios y en particular el líder del área deben hacer labores diferentes al rol pro el cuál están contratados.	Fortalecer el recurso humano existente en el área de sistemas, para incluir ingenieros especializados y técnicos en sistemas que permitan mejorar la operación y los servicios ofrecidos en la entidad a sus usuarios.	31-12-14	Profesional Universitario de sistemas	Se estableció que el 24 de enero se suscribió el contrato 305-14 para realizar mantenimiento y actualizaciones sobre el sistema de gestión de seguridad de la información que está implementado en canal capital, de acuerdo a la normatividad vigente.	Ejecución
No se conoce el Código de Ética de la Entidad ni su contenido (principios y valores)	Socializar mediante correo electrónico y/o reuniones el código de ética.	31-03-14	Profesional Universitario de sistemas	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
				que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	
No se conoce la misión, visión y objetivos estratégicos establecidos en la entidad, ni la Política de Riesgos de la entidad.	Socializar mediante correo electrónico y/o reuniones la visión, misión y objetivos estratégicos y la política de riesgos de la entidad.	31-03-14	Profesional Universitario de sistemas	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Daño de los equipos (impresoras y equipos de cómputo).	Continuar, fortalecer los controles existentes, o crear nuevos, a medida de actualizaciones de tecnología.	31-12-14	Profesional Universitario de sistemas	Se evidenció a través del correo institucional – mesa de ayuda se mantiene el control.	Cerrada
1. Reprocesos de los servicios ofrecidos establecidos. 2. Degradación del servicio ofrecido a la entidad.	Continuar, fortalecer los controles existentes, o crear nuevos, a medida de actualizaciones de tecnología.	31-12-14	Profesional Universitario de sistemas	Se evidenció a través del correo institucional – mesa de ayuda se mantiene el control.	Cerrada
Se requiere reforzar el Recurso Humano experto, con el propósito de socializar y poner en práctica el plan de informática que apunte a los lineamientos del Plan Estratégico 2009-2015	Fortalecer el recurso humano existente en el área de sistemas, para incluir ingenieros especializados y técnicos en sistemas que permitan mejorar la operación y los servicios ofrecidos en la entidad a sus usuarios.	31-08-14	Profesional de Sistemas	En respuesta dada por el profesional de sistemas esta acción se tiene programada en el plan de contratación de la presente vigencia.	Ejecución
No todos los integrantes del proceso identifican la Política de Riesgos de la entidad.	Socializar mediante correo electrónico y/o reuniones la política de riesgos	31-03-14	Profesional de Sistemas	Se evidenció que a través del correo electrónico institucional se socializó la política	Cerrada
No se identifica el Macroproceso y el Proceso al cual pertenecen.	Socializar al equipo de trabajo la identificación del Macroproceso al cual pertenece el área.	31-03-14	Profesional de Sistemas.	Se evidenció que a través del correo electrónico institucional se socializó el macroproceso.	Cerrada



## GESTIÓN DOCUMENTAL

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Levantamiento de las carpetas que se encuentran sueltas en el archivo central y que impiden su fácil ubicación	Realizar un diagnóstico de la información que se encuentra represada con la base de datos y con las carpetas que se encuentran fuera de sus cajas para reducir los tiempos de búsqueda y préstamo. Guardar después de cada préstamo, guardar las carpetas en sus cajas correspondientes para así mantener despejado el espacio y tener la información organizada para que se tenga fácil acceso a la misma.	31-12-13	Archivo Central	Se evidenció que el área de Archivo Central se encuentra en proceso de organización de las carpetas y para ello diligencia el "Formato Único de Inventario Documental", establecido por el Consejo Directivo del Archivo General de La Nación, mediante el Acuerdo 42 de 2002, el cual está sin formalizar en el SIG, por lo tanto no está contemplado en el Listado Maestro de Documentos.	Vencida
Campañas para el uso de las TRD sin importar que estén aprobadas o no por el archivo de Bogotá	Realizar una campaña de sensibilización sobre el uso de las TRD, entrega de carpetas por dependencia para verificar que si cumplen la función dentro de los procesos esto con el fin de que todas las áreas estén involucradas y conozcan el manejo del archivo según el SIG	31-12-13	Archivo Central	Se evidenciaron actas de reunión con las diferentes dependencias del Canal, capacitando sobre la gestión documental y archivo en las que estaba incluido el tema de las TRD. Así mismo se constató que se hace divulgación a través de los correos institucionales.	Cerrada
Levantamiento de inventario de lo que se encuentra en el archivo central	Realizar una campaña de organización levantando un inventario de lo que se encuentra en el archivo central y confirmando que lo que está en la base de datos coincida con la ubicación para así facilitar la búsqueda de los documentos por áreas y	30-06-14	Archivo Central	Se verificó que se está en el levantamiento del inventario del archivo central, para ello se cuenta con una base de datos en Excel clasificada por áreas, a la fecha se tienen los años del 2006 al 2008.	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
	por años.				
Actualización de la base de datos hasta el año 2010	Realizar una campaña de organización levantando un inventario de lo que se encuentra en el archivo central y actualizando la ubicación para así facilitar la búsqueda de los documentos por áreas y por años.	31-12-14	Archivo Central	Se verificó que la base de datos del inventario del archivo, a la fecha se tiene actualizada hasta el año 2004.	Ejecución
Campañas permanentes del proceso documental al igual que el préstamo para mantener un mayor control	Realizar una campaña sobre el proceso documental y mantener un mayor control en cuanto a los prestamos documentales a cada área	31-12-14	Archivo Central	Se evidenciaron actas de reunión y correos realizando campañas sobre la gestión documental y archivo. De otra parte se cuenta con el formato Control y Préstamo Documentos de Archivo Central	Ejecución
Proceso de actualización y aprobación de las TRD	Realizar la verificación paso a paso para la presentación y aprobación de los documentos faltantes en las TRD en el mes de junio y hacer la recolección de los documentos faltantes para su presentación	31-12-13	Archivo Central	Se estableció que a la fecha no se han actualizado las TRD	Vencida
Pérdida de información documental física y magnética.	Hacer seguimiento a los procesos para verificar si aplican la TRD.	31-12-14	Gestión documental Oficina Control Interno.	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Falta de espacio en el archivo central para la custodia de los documentos de la entidad.	1. Contratar grupo interdisciplinario para aprobar las TRD e implementar el sistema Orfeo. 2. Contratar grupo interdisciplinario para levantar las TVD y realizar transferencia secundaria según el ciclo vital. 3. Buscar guarda y custodia.	31-12-14	Subdirección Administrativa	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
Desactualización de la base de datos del archivo central.	1. Contratar grupo interdisciplinario para aprobar las TRD e implementar el sistema Orfeo. 2. Contratar grupo interdisciplinario para levantar las TVD y realizar transferencia secundaria según el ciclo vital. 3. Buscar guarda y custodia.	31-12-14	Subdirección Administrativa	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución

## ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Se evidenció que las funciones del Defensor del Ciudadano no son realizadas por la persona encargada, sino por la misma contratista que recibe las PQRS.	Capacitaciones para diferenciar las labores del Defensor del Ciudadano y Atención del Ciudadano	30-06-14	Profesional de Talento Humano Secretaria General	Se evidenció el plan de capacitación 2014 en el cual se contempla esta acción	Ejecución
	Empoderamiento del cargo por parte del funcionario asignado	30-06-14	Profesional de Talento Humano Secretaria General	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
La oficina de Atención al Ciudadano no se encuentra ubicada de forma estratégica, ni se cuenta con suficiente señalización para el fácil acceso de la comunidad a esta oficina, incumpliendo el numeral 5 del artículo 3 del Decreto No. 371 de 2010.	Estudiar la posibilidad de reubicar la oficina de Atención al Ciudadano en un lugar estratégico de acuerdo con los planos del área.	30-06-14	Subdirección Administrativa	Se evidenció que la Oficina de Atención al Ciudadano fue reubicada en un lugar de fácil acceso para la comunidad.	Cerrada
Se evidenció que la ubicación del proceso no es adecuada para el desarrollo de las actividades del mismo	evaluar la reubicación del área para fácil acceso de la comunidad	31-12-14	Subdirección Administrativa		
Se evidencia poca participación de los ciudadanos en el proceso de aplicación a las encuestas de satisfacción	Incentivar a la ciudadanía acerca de la importancia del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción	31-12-13	Delegado Atención al ciudadano - Graficación	Se evidenció que se cuenta con el Formato AAU-FT-002 Encuesta de Satisfacción	Cerrada
Se evidencia poca participación del Defensor del Ciudadano en el proceso de conocimiento y seguimiento de los requerimientos o quejas de los ciudadanos (as), así como de la realización de análisis y recomendaciones que puedan surgir para el mejoramiento del servicio en Canal Capital	Capacitar al funcionario que ocupa el cargo de Defensor del Ciudadano	31-10-13	Delegado Atención al ciudadano - Profesional de Talento Humano	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien el cumplimiento de la acción a realizar.	Vencida
Se evidenció que no se cuenta con una herramienta de organización de la información producida, Tabla de Retención Documental TRD	Realizar la TRD de atención al Ciudadano	30-04-14	Delegado de atención al ciudadano	En la respuesta al seguimiento de esta acción no se presentaron soportes que evidencien las acciones adelantadas a la fecha.	Ejecución
	Utilizar la nueva versión de formato para encuestas	31-03-14	Delegado de atención al ciudadano	Se evidenció que se cuenta con el Formato AAU-FT-002 Encuesta de Satisfacción	Cerrada



DESCRIPCION HALLAZGO	ACCIÓN		RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
	A REALIZAR	FECHA			
Se verificó que el formato AAU-FT-005 Formato para el reporte de fallas en la señal no se utiliza	Buscar la forma de implementar el formato sin desperdiciar papel	31-07-14	Delegado de atención ciudadano	Se evidenció que el formato se utiliza en forma electrónica con el fin de contribuir en la política de cero papel.	Cerrada
Se evidenció que el Defensor del ciudadano no conoce algunas políticas de la entidad ni los documentos asociados a su proceso.	Reasignar el cargo de Defensor del Ciudadano	30-06-14	Delegado de atención ciudadano	Se estableció que la reasignación se tiene contemplada en la ampliación de la nueva planta de personal	Ejecución
	Reinducción sobre las funciones del Defensor del Ciudadano	30-06-14	Delegado de atención ciudadano	Se estableció que en el cronograma de reinducción se incluyó esta acción.	Ejecución
Perdida o daño de la información que se encuentra en el computador de la persona encargada de atención al usuario.	Realizar gestión ante el área de sistemas del canal con el fin de genera un sistema de Back up para esta información que pueda ser controlada por el canal.	31-12-14	Delegado de atención ciudadano	Se evidenció que el área de sistemas realizó los backup de la información en el servidor.	Cerrada

Una vez concluido el seguimiento y verificación al anterior plan de mejoramiento, se evidenciaron los siguientes aspectos que deben ser objeto de atención por el líder del proceso correspondiente:

- El procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, Código: CEAM-PD-001, que es de gran transcendencia para la Gestión de los Planes de Mejoramiento de la entidad, no se encuentra publicado en la intranet, lo cual no permite la consulta permanente de las personas que intervienen en dicho procedimiento; además se observó que está desactualizado.
- El "Instructivo para el Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión" Código CEM-IN-002 versión I, está desactualizado y el mismo contiene formatos que no están codificados, conforme al procedimiento establecido en el Manual para la Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad, Código: AGD-MN-002.
- En el procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, Código: CEAM-PD-001, esta como responsable del mismo la Oficina de Control Interno, situación que transgrede el parágrafo único del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 que contempla: "En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor



interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones”.

- La anterior situación, también se presenta en el procedimiento de Evaluación y Seguimiento de los Planes de Mejoramientos por Procesos, pertenecientes al Proceso Control, Seguimiento y Mejora Continua, Código CCSMC-PD-009, establece que el Jefe de la Oficina de Control Interno debe consolidar, actualizar y firmar los planes de mejoramiento.

Con el fin de mejorar la atención a los planes de mejoramiento, como herramienta de control que complementa el direccionamiento estratégico de la entidad y coadyuva en el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y consolida las acciones de mejoramiento identificadas en el Sistema Integrado de Gestión como resultado de las recomendaciones y análisis generados en la Auditoria de Gestión y Resultados, en la Evaluación del Control, en la Evaluación de la Gestión, en la Evaluación Independiente y de las observaciones formuladas por los Organismos de Control y producto de la identificación de riesgos, entre otras fuentes, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Es prioritario que se implemente por cada una de las áreas que reportan incumplimiento, en la atención a los planes de mejoramiento, es decir que reportan acciones vencidas, los mecanismos de control que conlleven a la ejecución de las acciones correctivas que se encuentran pendientes de cumplir.
- Analizar las viabilidades de las acciones correctivas que tienen los planes de mejoramiento y en caso de requerir modificación, se deberá coordinar con el profesional del área de planeación como Representante de la Alta Dirección su ajuste.
- Es necesario actualizar los tiempos de las acciones correctivas que a la fecha se encuentran vencidas, previas coordinación con el profesional del área de planeación como Representante de la Alta Dirección y reportarlos a esta oficina en un término máximo de 10 días hábiles al recibo del presente informe.
- Es urgente e indispensable que se actualicen los siguientes procedimientos conforme a la normatividad vigente:
  - ✓ Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, Código: CEAM-PD-001,
  - ✓ Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, Código: CEAM-PD-001,



- ✓ Evaluación y Seguimiento de los Planes de Mejoramientos por Procesos, pertenecientes al Proceso Control, Seguimiento y Mejora Continua, Código CCSMC-PD-009,
  - ✓ El "Instructivo para el Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión" Código CEM-IN-002.
- Es indispensable que los resultados de este informe se socialicen con los responsables del proceso evaluado y conjuntamente se adopten los correctivos necesarios, elaborando Plan de Mejoramiento en el formato respectivo, el cual debe ser reportarlo a esta oficina en el término de quince (15) días hábiles, al respecto se sugiere solicitar la asesoría del área de Planeación para su correcto diligenciamiento. Esta oficina realizará posteriormente seguimiento y verificación de las medidas propuestas.

Finalmente, es importante anotar que los papeles de trabajo y evidencias que soportan el presente informe se encuentran en los archivos de la Oficina de Control Interno, en caso de ser requeridos por autoridad competente.

Cordialmente,

**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**

Copia: **Dr. HOLLMAN FELIPE MORRIS RINCÓN** – Gerente General  
**MARGARITA ISABEL DIAZ** - Profesional Universitario -Área Planeación

Proyecto: Jaime Nelson Alejo R.

5.5.15.110