

**MEMORANDO**

O.C.I.



COMUNICACIONES INTERNAS  
Numero de Memorando: 3698  
Registro: Sonia Carolina Rodríguez Reyes  
29/12/2017 16:49:47

**PARA:** Miguel Fernando Vega Rodríguez – Secretario General  
Jerson Jussef Parra Ramírez – Director Operativo  
Sandy Milena Ortiz Morales – Subdirectora Financiera  
José William Quimbayo Chavéz – Subdirectora Administrativa  
Hernán Guillermo Roncancio Herrera – Profesional Univ. Planeación  
Adriana Fernanda Bernal Gómez – Coordinadora de Programación  
Leidy Carolin Olarte Ciprián – Coordinadora Técnica  
Milena Alejandra Bocanegra Lozano – Profesional Univ. Ventas y Mercadeo  
Mauris Antonio Ávila Velásquez – Profesional Univ. Sistemas  
Oscar Duvan González Suárez – Técnico Servicios Administrativos  
Lida Paola Ramírez Suárez – Auxiliar Atención al Ciudadano

**DE:** Jefe Oficina Control Interno

**ASUNTO:** Informe de seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción Institucional 2017  
– I semestre

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías 2017, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al Plan de Acción Institucional 2017, con corte al 30 de junio de 2017, en lo referente a la ejecución del mismo. Para este seguimiento se tomó como base el Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2017 I Semestre y el Reporte de Indicadores Canal Capital I Trimestre. Adicionalmente de los 19 indicadores formulados en dicho plan, se escogieron 9 para realizar el seguimiento a su ejecución, solicitando las hojas de vida así como las evidencias que soportan la medición del indicador.

Como resultado se realizó el seguimiento análisis y recomendaciones por cada uno de los indicadores objeto de seguimiento:



**Acción (OE1-2): Eficacia en la atención a los PQRS.**

**Objetivo:** Cumplir con los tiempos establecidos por la Ley para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias

**Indicador:** (Número de solicitudes atendidas oportunamente durante el mes / Número de solicitudes recibidas durante el mes) \* 100%

**Meta:** Verificar que las respuestas a la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas en los términos establecidos por la Ley.

**Análisis:** Este indicador presenta sobre ejecución en 4 de los 6 meses evaluados, con lo que el indicador pierde su esencia, la de mostrar y medir la gestión de un proceso. Por estar siempre sobre ejecutado desde el 2 trimestre del año, el indicador no mide el riesgo de no responder en los tiempos establecidos por la Ley, las PQRS allegadas al Canal.

Se argumentó en el I trimestre que el indicador se ajustó *"puesto que el sistema no arroja datos concretos, por el número de solicitudes atendidas oportunamente sobre el total de solicitudes recibidas en el mes. Esto con el fin de medir la eficiencia en la Atención"*, se realizó el ajuste evidenciado en el Plan de Acción Institucional versión 3 del 28 de junio de 2017, dos meses después de haber planteado el cambio.

**Recomendación:** Cambiar este indicador para el 2 semestre del año, definiéndolo según lo planteado en el objetivo: *Cumplir con los tiempos establecidos por la Ley para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias*, como ejemplo cambiar a medir el tiempo promedio que dura una petición en ser respondida, cantidad de requerimientos internos a las áreas solicitando las respuestas a los requerimientos, requerimientos contestados el último día del término otorgado por la Ley, entre otros.

**Acción (OE2-1): Rating**

**Objetivo:** Medir los niveles de teleaudiencia de la programación del Canal

**Indicador:** Promedio de personas viendo la programación en el mes / Meta planteada para el 2017

**Meta:** Impactar mensualmente un promedio de 8.000 personas radicadas en la zona centro de Colombia y afiliadas por suscripción a un cable operador.

**Análisis:** Es preocupante la medición que arroja este indicador, toda vez que muestra una tendencia a la baja en el rating del Canal, comparando los niveles de enero y junio, se tiene una disminución del 42.99% en la audiencia, y evidenciando que las medidas de revisión y ajuste de la programación así como la reestructuración de los programas no están dando resultados positivos. Esta tendencia a la baja impacta a la gestión comercial del canal, haciendo más difícil la venta de los servicios y productos del Canal lo que conlleva a no generar los ingresos planificados para la operación del Canal.



**Acción (OE3-1): Plan de renovación tecnológica**

**Objetivo:** Adelantar las actividades correspondientes a la ejecución del plan de renovación tecnológica, de acuerdo a los recursos disponibles.

**Indicador:** (Recursos ejecutados del plan de renovación tecnológica / Recursos asignados al plan de renovación tecnológica) \* 100%

**Meta:** Ejecutar al menos el 85% de los recursos disponibles para el plan de renovación tecnológica.

**Análisis:** Con solo el 25,14% de ejecución, se encuentra entre los indicadores de más bajo de cumplimiento en el primer semestre del año, con lo cual se vuelve preocupante la baja ejecución de los recursos asignados toda vez que es el único indicador que le apunta al objetivo estratégico 3: *Fortalecer tecnológicamente a Canal Capital para facilitar el acceso de la ciudadanía a los contenidos a través de diferentes plataformas audiovisuales*, y su bajo cumplimiento, o mejor aún el no cumplimiento del Plan de Inversiones – Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica programada y estructurada en el plan de inversiones de 2017, afecta la generación de recursos propios al no contar con una infraestructura tecnológica adecuada no se logra dar valor agregado y competir con los demás canales y/o productoras en lo referente a la venta de servicios.

**Acción (OE4-1): Ventas de productos y/o servicios de la entidad**

**Objetivo:** Medir los ingresos obtenidos por ventas de productos y/o servicios de la entidad en la vigencia 2017

**Indicador:** (Ingresos por ventas trimestrales / Ingresos por ventas proyectadas para la vigencia) \* 100%.

**Meta:** Obtener \$5.550.000.000 en ingresos por concepto de ventas de bienes y/o servicios del Canal

**Análisis:** Es preocupante que a mitad de vigencia solo se haya logrado ventas por el 15.18% de la presupuestado para este año, (según reporte de ejecución presupuestal de Junio de 2017), estando reforzado el equipo de ventas con empresas privadas con 3 ejecutivos y un coordinador, se amplió el objeto social incluyendo nuevas actividades con el ánimo de incrementar u obtener ingresos creando áreas como son BTL, digitales, entre otros. Esta situación se puede interpretar que la entidad a pesar de contar con recurso humano, este no es suficiente para la labor, también puede indicar que no se cuenta con una estrategia de ventas sólida y clara o los servicios ofrecidos no son atractivos a los futuros clientes.

Otra situación que hace que las ventas no sean mayores, se puede deber al bajo rating que actualmente cuenta el canal, comparando los niveles de enero y junio, se tiene una disminución del 42.99% en la audiencia, y evidenciando que las medidas de revisión y ajuste de la programación así como la reestructuración de los programas no están dando resultados positivos.



En cuanto a la formulación del indicador, este no es claro, al no diferenciar de manera clara si los ingresos por ventas trimestrales, hace referencia a las ventas efectivas (las ventas realizadas) o al recaudo efectivo (la facturación realizada y pagada por los clientes). Esto se nota en los datos registrados en la hoja de vida del indicador, los cuales no concuerdan con el dato de la ejecución presupuestal, que al mes de junio indicaba ventas por \$834.818.344 contra \$133.471.553 reportados para el seguimiento al plan de Acción realizado por planeación. Así mismo, se indica en la meta que se proyectan ventas de \$5.500.000.000, pero se calculan por valores inferiores trimestre a trimestre, sin que a diciembre de 2017 se programe el valor de la meta establecida. Es importante que se redefina la meta a lo que realmente se está midiendo (Ventas totales incluyendo todos las unidades de negocios, solo privados, solo públicos, solo BTL o una unión de cualquiera de las unidades de negocios).

**Recomendación:** Con el fin de poder incrementar los niveles de ventas, así como el rating del Canal, es importante realizar encuestas o cualquier otro medio, con el fin de conocer las expectativas y necesidades de las partes interesadas (Clientes, proveedores, aliados, ejecutivos comerciales, entre otros) complementándolo con un estudio de sector o estudio mercado. Con esta información recolectada y analizada se pueda ajustar los servicios ofrecidos (en cuanto a calidad, precio, tipos o clases de servicios), la parrilla de programación, logrando una correcta y acertada alineación organizacional (Plataforma estratégica – Procesos – Partes Interesadas).

#### **Acción (OE4-2): Seguimiento a la publicación de la información financiera**

**Objetivo:** Realizar seguimientos mensuales a la información financiera del Canal.

**Indicador:** (Número de informes emitidos / Número de informes proyectados para emitir) \* 100%.

**Meta:** Publicar la totalidad de la información financiera requerida dentro de los tiempos establecidos por Ley

**Análisis:** El indicador siempre se encuentra al 100%, el análisis realizado refleja lo presentado y que viene argumentando la Subdirección Financiera en los informes de ejecución de ingresos y gastos. Cuando este tipo de indicador siempre se encuentra en 100%, indica que el proceso se encuentra controlado, por lo tanto y dependiendo del tiempo o periodos medidos, se puede considerar el estado de madurez del proceso y o gestión del proceso, con lo cual se puede migrar a medir otras actividades que no se encuentren controladas o presenten algún desviación detectada por el proceso o las partes interesadas del mismo.

#### **Acción (OE5-1): Plataforma estratégica.**

**Objetivo:** Actualizar la plataforma estratégica vigente.

**Indicador:** (Acciones ejecutadas / Acciones programadas)\*100%.

**Meta:** Cumplir con el 100% de las actividades programadas para la actualización de la plataforma estratégica vigente de la entidad.



**Análisis:** Este indicador refleja la poca gestión que la actual administración está realizando para actualizar la plataforma estratégica, toda vez que van corrido año y medio de la actual administración tanto distrital como de la entidad, sin que se tenga planteado los objetivos estratégicos así como la misión y visión del Canal. Esta situación no sería grave, si la gestión así como los lineamientos impartidos desde la alta dirección no hubieran cambiado en el 2016, situación que no aconteció toda vez que desde la Gerencia se redefinió el alcance del Canal, la estructura de los programas y de la estructura funcional, ratificado en el cambio en los estatutos del canal autorizados mediante el Acuerdo 004 del 6 de octubre de 2016, en donde se incorporaron nuevas actividades asociadas al objeto social (apoyos logísticos para eventos, servicios de asesorías, divulgación y/o distribución de contenidos audiovisuales, contenido digitales).

**Acción (OE5-8): Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones –PETIC**

**Objetivo:** Medir el cumplimiento de actividades establecidas en el Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones -PETIC-

**Indicador:** (Acciones realizadas del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones -PETIC- / Acciones programadas del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones -PETIC-) \* 100%

**Meta:** Documentar al menos el 50% del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones -PETIC- de Canal Capital para la vigencia 2016 a 2020

**Análisis:** El Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se encuentra desactualizado desde la vigencia 2014, siendo un hallazgo descrito por la Contraloría de Bogotá en la auditoría de regularidad PAD 2016 Vigencia 2015, así como por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2013, siendo preocupante que a año y medio de una nueva administración distrital como interna en el Canal, no se cuente con el PETIC formulado y adoptado, máxime que el actual comité directivo ha dado lineamientos para incrementar el uso de las Tics en el canal y le apuesta a la tecnología para el cumplimiento del objeto social y las actividades descritas en los estatutos del Canal. A la fecha de los 6 capítulos del PETIC se tienen cumplidos los 3 primeros (Objetivo, Alcance del documento y marco normativo), siendo estos la parte introductoria de cualquier plan o documento, sin que se haya avanzado en el análisis de la situación actual del canal y el entendimiento estratégico sobre a donde se piensa orientar la gestión de la entidad en materia de Tics. Sumado a lo anterior, al no contar con una plataforma estratégica formulada puede ocasionar más demoras en la formulación del PETIC o reformulación del plan una vez se tenga la plataforma adoptada, al tener que articular el PETIC con la nueva plataforma estratégica.

**Recomendación:** Es de suma importancia que al finalizar la vigencia actual, se cuente con el PETIC totalmente construido y aprobado por la alta dirección, con el fin de poder iniciar la ejecución de las actividades, asignar los recursos tanto humanos y financieros para ser ejecutados en los dos años restantes del actual Plan de Desarrollo.



**Acción (OE5-9): Plan de acción del Subsistema de Gestión Documental y Archivo – Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA)**

**Objetivo:** Medir el cumplimiento del plan de acción del Subsistema de Gestión Documental y Archivo – PMA.

**Indicador:** (Acciones realizadas del plan de mejoramiento archivístico / Acciones programadas del plan de mejoramiento archivístico) \* 100%

**Meta:** Ejecutar al menos el 81% de las acciones programadas en el plan de acción del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo - Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA).

**Análisis:** Se evidencia un buen comportamiento en el cumplimiento del cronograma de implementación de las TRD, además como aspecto positivo se destaca el apoyo y compromiso del equipo de trabajo del área de Gestión Documental, al realizar las actividades operativas en los diferentes archivos de gestión, con el fin de implementar y dar directrices sobre las TRD.

**Acción (OE5-10): Plan de mantenimiento locativo**

**Objetivo:** Medir el cumplimiento de actividades establecidas en el plan de mantenimiento locativo para la vigencia 2017.

**Indicador:** (Acciones realizadas del plan de mantenimiento locativo / Acciones programadas en el plan de mantenimiento locativo) \* 100%

**Meta:** Ejecutar al menos el 90% de las acciones programadas en el plan de mantenimiento locativo para la vigencia 2017.

**Análisis:** Se solicitaron los soportes sobre la ejecución de este indicador, y de dicha revisión se detectó que en el cronograma entregado, en el mes de junio se tienen programadas 8 actividades y no 9, como se indica en la hoja de vida del indicador. Es importante que se guarde la trazabilidad del cronograma de mantenimiento y no se sobre escriba los archivos, debido a que estos son soportes de programación y cumplimiento de las actividades programadas y evidencian la debida planeación que realiza el área de servicios administrativos. Así mismo es importante que se diligencie la totalidad de los mantenimientos realizados en el formato de AGRI-SA-FT 011 Ejecución de Mantenimiento siendo este una evidencia del cumplimiento de las actividades programadas, así sean solo actividades de revisión y/o limpieza. De los soportes entregados solo se diligenciaron 14 actividades y se reportaron 33 en la hoja de vida del indicador.

**Recomendación:** Se recomienda que el cronograma de mantenimiento indicado en el indicador OE5-10, sea aprobado mediante acta de reunión entre la subdirectora administrativa y el técnico de servicios administrativos, así como sus modificaciones, con lo cual se pueden guardar la trazabilidad de las acciones programadas para ejecutar, así como definir la periodicidad de su revisión y actualización.



## Reporte Información

**I trimestre:** Mediante memorando No. 607 del 4-abr-2017, se solicitó la información de la ejecución de los indicadores con corte al 31-mar-2017, con plazo hasta el 18-abr-2017 para dicha entrega. De las 13 áreas que debían reportar, solo 5 (38.46%) respondieron dentro del plazo establecido. Así mismo dos áreas (Ventas y Mercadeo y Coordinación Técnica) no reportaron información.

**II trimestre:** Mediante memorando No. 1342 del 06-jul-2017, se solicitó reportar la información pertinente sobre la ejecución de los indicadores definidos en el Plan de Acción Institucional 2017 versión 3 con corte al 30-jun-2017, con plazo máximo de entrega el 19-jul-2017. De las 13 áreas que debían reportar, solo 5 (38.46%) respondieron dentro del plazo establecido. Las áreas de Ventas y Mercadeo así como la Coordinación Técnica, reportaron la información consolidada de los trimestres 1 y 2.

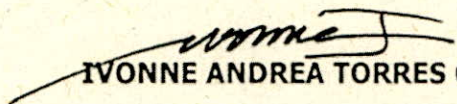
## Recomendaciones Generales

1. Sería importante contar con un indicador de las mediciones de visitas realizadas, visualizaciones de los videos, notas y demás, montadas en la página web del Canal, así como en la página de Conexión Capital, con el fin de conocer el nivel de aceptación y alcance de lo realizado en esas páginas.
2. Para el caso de los indicadores de Plan de Capacitación y el Plan de Bienestar, se podría mejorar su formulación con el fin de medir el cumplimiento acumulado en cada periodo evaluado.
3. Es importante modificar el indicador OE5-3 Programa de inducción y reinducción, orientándolo a medir no solo la realización de las jornadas de inducción, que evidentemente se cumplen, cambiándolo a medir entre otros aspectos la realización de los temas planteados en el formato AGTH-FT-032 actividades de inducción y entrenamiento, debido a que un funcionario que ingresa al Canal no recibe en una única jornada los temas definidos en las jornadas de inducción, también se podría medir el tiempo de realización de las jornadas, definiendo una meta de tiempo para ello, con lo cual se podría contar con información sobre la realización oportuna de las jornadas de inducción; lo anterior debido a que la entidad ya ha adquirido y tiene afianzada la cultura de realizar las inducciones al personal nuevo de planta, con lo cual se debe empezar a medir otros aspectos de esa inducción.
4. El Indicador OE2-2: Transmisiones especiales presenta una sobre ejecución en 5 de los 6 meses evaluados, por lo cual es recomendable que se reformule el indicador con el fin de medir otro aspecto de las transmisiones especiales, como por ejemplo número de horas de fallas en la transmisión.



5. Con respecto al reporte de la información, es importante que se tomen medidas para que las áreas cumplan con el reporte tanto en fecha como periodicidad de medición conforme con lo establecido en la hoja de vida de los indicadores, lo anterior con el fin de que al medir los indicadores y se analice su comportamiento, se tomen las medidas necesarias por cada líder de proceso y/o responsable de los indicadores para cumplir con la meta establecida y así aportar al cumplimiento del objetivo estratégico asociado.

Cordialmente,



**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**

Proyectó: Rubén Antonio Mora Garcés – Prof. OCI – Ctro 1039-2017  
110