


	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		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 / LÍDER DEL ÁREA	3
6.	AUDITORES.....	3
7.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
8.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
9.	CRITERIOS	3
10.	METODOLOGÍA	4
11.	SITUACIONES GENERALES.....	6
11.1.	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	7
11.2.	MODELO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO (DEC. 542 DE 2023) 12	
11.3.	PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	13
11.4.	RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
11.5.	INDICADORES DEL PROCESO	15
11.6.	PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO	16
11.7.	GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO.....	16
11.8.	LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD (NTC 6047).....	18
11.9.	OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO	19
11.10.	CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEC. 371-2010; ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN DE PQRS.....	23
11.10.1.	Numeral 1 Decreto 371-2010.....	23
11.10.2.	Numeral 2 Decreto 371-2010.....	26
11.10.3.	Numeral 3 Decreto 371-2010.....	27
11.10.4.	Numeral 4 Decreto 371-2010.....	35
11.10.5.	Numeral 5 Decreto 371-2010.....	36
11.10.6.	Numeral 6 Decreto 371-2010.....	37

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



11.10.7.	Numeral 7 Decreto 371-2010.....	38
11.11.	Análisis respuesta Informe preliminar.....	40
12.	OBSERVACIONES.....	55
13.	CONCLUSIONES.....	57
14.	Recomendaciones.....	59

Índice de tablas

Tabla 1.	Acciones Plan de Mejoramiento.....	16
Tabla 2.	Verificación PQRSD - II semestre.....	23
Tabla 3.	Traslados I semestre - 2024.....	30
Tabla 4.	Subtemas PQRS - II semestre.....	30
Tabla 5.	Participación por Localidad.....	32
Tabla 6.	Calidad requirente II semestre.....	34

Índice de gráficos

Gráfico 1.	Total peticiones I semestre - 2024.....	28
Gráfico 2.	Canales de atención.....	29
Gráfico 3.	Tipología PQRS.....	29
Gráfico 4.	Tiempo promedio PQRS.....	32
Gráfico 5.	Participación por estrato - II semestre.....	33
Gráfico 6.	Tipo de requirente - II semestre.....	34

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

1. TÍTULO DE LA AUDITORÍA

Auditoría al proceso de Servicio a la ciudadanía

2. FECHA DE LA AUDITORÍA

01 de julio al 30 de septiembre de 2024

3. PERIODO EVALUADO

01 de junio de 2023 al 30 de junio de 2024

4. PROCESO AUDITADO

Servicio a la ciudadanía

5. LÍDER DEL PROCESO / LÍDER DEL ÁREA

Juana Amalia González Hernández – Secretaria general

6. AUDITORES

Jizeth Hael González Ramírez / Henry Guillermo Beltrán Martínez

7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA



Verificar el cumplimiento de lo determinado 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"*, avance de implementación del Decreto 542 de 2023 *"Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"*, así como otras disposiciones en materia de atención a la ciudadanía, calidad del servicio y accesibilidad a la información generada en el proceso de gestión de PQRS en Capital.

8. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Abarca todas las actividades del proceso de servicio a la ciudadanía, implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, así como el cumplimiento de los términos de calidad y oportunidad de los requerimientos registrados por los ciudadanos ante Canal capital; lo anterior, mediante la implementación de lineamientos definidos en la normatividad vigente desde 01 de julio de 2023 hasta el 30 de junio de 2024.

9. CRITERIOS



- Constitución Política de Colombia
- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- 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"
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"
- 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."
- Decreto 542 "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"
- 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"
- 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.
- Modelo Distrital de Relacionamento Integral de la Ciudadanía, 2024.
- Norma Técnica Colombiana - NTC 6047
- Procedimientos y manuales relacionados con el proceso de Servicio a la Ciudadanía.
- 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) y concordante con los lineamientos señalados en la norma NTC 6047 acceso al medio físico: Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos; de la guía se emplearon los procesos de Planificación, Ejecución, Informe

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

de Auditoría y Seguimiento del progreso de la auditoría interna basada en riesgos, de la siguiente manera:

Planificación



- Conocimiento de la unidad auditable y elaboración del Plan de Auditoría individual [CCSE-FT-012]
- Definición del objetivo, alcance, riesgos, recursos, programa de trabajo y responsables.
- Preparación de papeles de trabajo de la revisión documental y procedimental sobre la unidad auditada, así como las actividades con procesos adyacentes como Planeación y Gestión Documental.
- Preparación de solicitudes de información a la unidad auditable.

Ejecución

- Apertura de la auditoría al proceso de Servicio al Ciudadano, vía Google Meet el 5 de julio de 2024.
- Solicitud de información al proceso de Servicio a la ciudadanía mediante Memorando 536 del 04 de julio de 2024.
- Reconocimiento del Modelo de Relacionamiento con el Ciudadano con las áreas de Planeación y Servicio al Ciudadano, vía Google Meet el 5 de agosto de 2024.
- Toma de muestra del 18% de las peticiones registradas, con el fin de evaluar los parámetros de calidad y oportunidad.
- Revisión documental de la unidad auditable como caracterización, formatos, manuales, procedimientos, indicadores, riesgos y demás información reportada a procesos adyacentes.
- Revisión de la implementación de los lineamientos de la Política de Gestión Documental en el proceso.
- Análisis de información requerida al proceso y consolidación de papeles de trabajo.

Informe de Auditoría

- Consolidación y entrega del informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de la(s) unidad(es) auditada(s) mediante memorando en el formato CCSE-FT-016.
- Ejecución de mesa de socialización del informe preliminar el 2 de octubre de 2024 con el área de Atención al Ciudadano y Secretaría General.
- Consolidación del análisis de las respuestas remitidas por los responsables de la(s) unidad(es) auditada(s) respecto a las observaciones señaladas en el informe preliminar.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- Consolidación y entrega del informe final de auditoría a la Gerente, líderes y/o responsables, así como de sus equipos de trabajo en los formatos dispuestos para tal fin [CCSE-FT-016] y [CCSE-FT-024].



Seguimiento del progreso

- Solicitud de información del Plan de mejoramiento en el formato CCSE-FT-001 o herramienta disponible frente a las actividades que eliminen las causas de las observaciones encontradas.
- Acompañamiento de la formulación del Plan de mejoramiento, producto de la evaluación adelantada.
- 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 la auditoría.

11. SITUACIONES GENERALES

Se destacan las siguientes acciones positivas en el marco del desarrollo de las actividades diarias del proceso de Servicio al Ciudadano:


- Se adelanta actualización periódica de los documentos del proceso.
- Se cuenta con base de datos de apoyo para el seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que son registradas en Capital.
- Se adelanta la implementación de las estrategias requeridas en el marco de las obligaciones del defensor del ciudadano.
- Se adelantan estrategias para el robustecimiento de controles identificados en el marco de los riesgos del proceso.
- Se aúnan esfuerzos con los demás procesos de apoyo que permiten implementar mejoras en los diferentes canales de atención dispuestos para atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que son registradas en Capital.
- Se vienen adelantando mejoras relacionadas en el plan de fortalecimiento institucional respecto a los canales de denuncia, revisión de OPA'S, estrategias de racionalización de trámites y promoción de responsabilidades en la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el canal.
- Fortalecimiento de controles identificados para mitigación de materialización de riesgos que afectan al proceso y por ende, al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.1. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

a. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA [AAUT-CR-001]

Documento actualizado el 27 de octubre de 2023 a su versión 10, el cual se encuentra publicado en la intranet de Capital, al interior de los documentos del proceso:

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CODIGO: AAUT-CR-001					
			VERSIÓN: 10					
			FECHA DE VIGENCIA: 27/10/2023					
1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2.1 LIDER ESTRATEGICO	SECRETARÍA GENERAL			
3. OBJETIVO PROCESO	Garantizar la atención a la ciudadanía a través de la implementación de estrategias que permitan orientar y dar respuesta efectiva a los requerimientos de los diferentes grupos de valor identificados, con el apoyo de las áreas competentes de conformidad con los lineamientos de servicio a la ciudadanía y demás normatividad vigente aplicable.			2.2 LIDER OPERATIVO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
4. ALCANCE DEL PROCESO	Actúa con el fin de recibir los requerimientos de la ciudadanía por los diferentes canales de atención, continua con el direccionamiento interno y/o trabajo de estos y finaliza con la respuesta respectiva a y la evaluación de satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio prestado.							
5. ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA - INSUMO	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
X	X	Entidades de los niveles digital y nacional. Proceso del área Políticas	Lineamientos normativos relacionados con servicio al ciudadano	P Establecer metodologías, estrategias y lineamientos para la atención a la ciudadanía	Manual de servicio a la ciudadanía y lineamiento de PQRS Procedimiento de atención a la ciudadanía Circulares	Ciudadanía en general Todas las áreas de la entidad	X	X
	X	Ciudadanía en general	Requerimientos recibidos de la ciudadanía	P Orientar y atender los requerimientos de la ciudadanía mediante los canales de atención dispuestos por la entidad	Respuesta a los requerimientos de la ciudadanía (Atendidos por el medio en que se recibieron)	Ciudadanía en general		X
	X	Entidades de los niveles digital y nacional.	Normalidad	H Alimentación del Sistema Dxiarri para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá té escucha. Entrega de las solicitudes recibidas a las áreas encargadas de proyectar la respuesta. Brindar capacitaciones a las áreas sobre la gestión y respuesta de PQRS. Elaboración de informes requeridos por los diferentes entes de control, entidades digitales y nacionales. Asistencia a las reuniones programadas por la Veeduría Dxiarri, la Dirección Dxiarri de Calidad del Servicio y la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementar o ejecutar los planes operativos formulados. Orientar los requerimientos de los grupos de valor identificados con relación a la información de permisos y servicios que se ofrecen a través de la entidad. Gestionar el registro y actualización de los OPA'S en el SIRT y divulgar su oferta a los grupos de valor. Identificar las motivaciones a realizar en los OPA'S.	* Acciones de mejora resultado de las diferentes evaluaciones y autoevaluaciones realizadas contempladas en los diferentes planes que tiene la entidad. * Entrega de copias solicitadas. * Liquidación de arrendamientos a capacitaciones * Informes mensuales de PQRS. * Informe trimestral a Gerencia. * Informe del o la defensor (a) de la ciudadanía. * Reportes de los diferentes planes que tiene la entidad * AAUT-MN-001 Manual de servicio a la ciudadanía * AAUT-PO-001 Política de servicio a la ciudadanía * Informes a los diferentes entes externos y dependencias que los requieren. * AAUT-PO-002 Política de nacionalización de trámites	* Todos los procesos internos del Canal. * Entidades de los niveles digital y nacional	X	X

Fuente: AAUT-CR-001, versión 10 de 2023.

Sobre este se recomienda adelantar la revisión de las salidas relacionadas con las actividades clave, de manera que estas sean coherentes; de igual manera, se recomienda adelantar el ajuste de los logos, teniendo en cuenta lo indicado durante el cambio de administración.

b. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA [AAUT-CR-001]

Durante la vigencia 2024, se adelantaron tres (3) actualizaciones al documento respecto a las actividades y controles relacionados con la atención y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, encontrándose publicado en la intranet la versión No. 17 del 14 de agosto de 2024; sin embargo, se adelantó el requerimiento y evaluación del procedimiento en sus versiones previas (No. 15 del 27 de marzo de 2024 y No.16 del 20 de mayo de 2024).

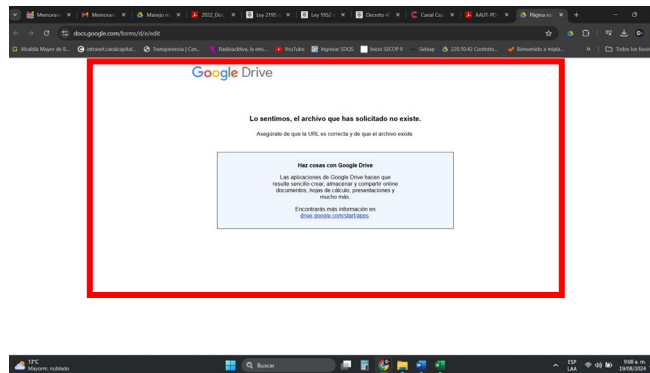
Como resultado de la evaluación adelantada, se recomienda revisar y adelantar lo correspondiente respecto a:

1. Revisar el enlace indicado en la salida o producto de la actividad 1, ya que este no es funcional.

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
1	Punto de atención presencial		Revisar que el área cuente con los elementos y herramientas necesarias antes de iniciar la prestación del servicio de acuerdo a la lista de chequeo del formulario en línea creado para este fin.	Formulario diligenciado https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc4sn9Qq75G5OtyR25nBui8vKa2SDXCFKaw0011jQAOENYQ/newform?usp=sharing	Auxiliar de Atención al Ciudadano	

Fuente: AAUT-PD-001, versión 17 de 2024.

Al momento de consulta arroja el siguiente error, por lo que debe revisarse el acceso correspondiente para las personas adicionales que adelanten consulta de este:



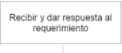
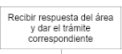


2. Revisar la frecuencia del control de la actividad No.2 o definición clara del concepto “evento”, ya que no es posible determinar la periodicidad de ejecución [teniendo en cuenta el diligenciamiento del formulario]; de igual manera, se recomienda tener en cuenta lo mencionado en el [numeral 11.8](#) del presente informe, con el fin de que efectúen las definiciones de la política de operación o modificación del control correspondiente, y, complementar lo mencionado en el campo de “En caso de identificarse observaciones o desviaciones” según lo reportado en el soporte o registro de evidencia.

4. PUNTOS DE CONTROL					
No.	ACTIVIDAD	METODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	SOPORTE O REGISTRO QUE EVIDENCIA LA VERIFICACION DEL PUNTO DE CONTROL
2	Revisar que el área cuente con los elementos y herramientas necesarias antes de iniciar la prestación del servicio de acuerdo a la lista de chequeo del formulario en línea creado para este fin.	Propósito de control: verificar que el área cuente con las herramientas y elementos necesarios para brindar atención a la ciudadanía. Método de control: antes de que la auxiliar de atención al ciudadano o quien haga sus veces inicie la prestación del servicio debe diligenciar el formulario con la lista de chequeo para la apertura del punto de atención presencial https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc4sn9Qq75G5OtyR25nBui8vKa2SDXCFKaw0011jQAOENYQAw0011jQAOENYQ/newform?usp=sharing En caso de identificarse observaciones o desviaciones: en caso de que se evidencia alguna falla en los elementos o en las herramientas se dará aviso de inmediato al área competente para su solución.	Por evento	Auxiliar de Atención al Ciudadano	Formulario con la lista de chequeo para la apertura del punto de atención presencial https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc4sn9Qq75G5OtyR25nBui8vKa2SDXCFKaw0011jQAOENYQ/newform?usp=sharing Correo electrónico

Fuente: AAUT-PD-001, versión 17 de 2024.

3. Debilidades en la ejecución de las actividades 7 – 8 y 9 del procedimiento AAUT-PD-001, teniendo en cuenta lo mencionado en el [literal 1 del numeral 11.10](#) del presente informe, teniendo en cuenta el análisis adelantado de la muestra tomada. Observando lo siguiente:

- No se entregó respuesta bajo los criterios del Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como tampoco se comunicó la falta de competencia por parte de la entidad y funcionarios asignados para la respuesta de dichas peticiones.
- Debilidades en la revisión de las respuestas por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano que mitigue el riesgo de incoherencia en las respuestas, evidenciando una inadecuada ejecución del control.



7	Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de servicios de las personas usuarias recibidas		<p>Recibir, analizar y dar respuesta al requerimiento recibido, notificando la respuesta a la Auxiliar de Atención al Ciudadano para hacer el cierre del caso.</p> <p><i>Nota:</i> en caso de que en el análisis el funcionario o funcionaria considere que la petición recibida no es de su competencia, tramitará por correo electrónico al área de Atención al Ciudadano para que la auxiliar pueda hacer el traslado pertinente.</p>	<p>Respuesta proyectada para las PQRS recibidas Como Electrónico u Oficio en caso que comparezca</p>	<p>Funcionario (a) responsable en las áreas</p>
8	Respuesta proyectada para las PQRS recibidas		<p>Recibir la respuesta de la persona encargada y tramitar respuesta de acuerdo a la solicitud de la ciudadanía</p> <p><i>Nota 1:</i> cuando se responde la solicitud, sea de manera física o por medio electrónico se remite copia de la respuesta a atención al ciudadano, para cerrar el caso en el sistema Bogotá Te Escucha.</p> <p><i>Nota 2:</i> cuando sea una respuesta positiva a una solicitud se copia de material audiovisual al o la auxiliar de atención al ciudadano realizará las actividades descritas a partir del numeral 12 en caso contrario se proyectará la respuesta pertinente para hacerse a la petición.</p>	<p>Correo, oficio u otro con la respuesta a la persona peticionaria</p>	<p>Auxiliar de Atención al Ciudadano</p>
9	Respuesta al peticionario Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema central para la gestión de peticiones ciudadanas		<p>La respuesta cuenta con los criterios definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía?</p> <p><i>Si:</i> continuar con la actividad 10 <i>No:</i> devolver por correo electrónico la respuesta al área competente para que realice la corrección pertinente. (Actividad 6).</p>	<p>Oficio consolidado y radicado de respuesta o respuesta consolidada en Bogotá Te Escucha</p>	<p>Auxiliar de Atención al Ciudadano</p> 

Fuente: AAUT-PD-001, versión 17 de 2024.

c. POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA [AAUT-PO-001]

Capital cuenta con la Política de Servicio a la Ciudadanía actualizada en su versión 4 del 16 de agosto de 2023, si bien se adelanta la ejecución de las actividades descritas de los numerales **7.1. de la ventanilla hacia dentro** y **7.2. de la ventanilla hacia afuera** a través de los diferentes planes formulados por parte del área de Atención al Ciudadano; es importante que se adelante la revisión del contenido del documento, así como lo mencionado en el numeral **8. Medición del cumplimiento de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía** en el cual se indica que:

“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...”

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Y, teniendo en cuenta lo mencionado por el proceso [Atención al Ciudadano] respecto a que a la fecha no se ha utilizado el formato de autoevaluación sobre los atributos de cumplimiento para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía en el marco de dicho modelo; por lo anterior, se reitera la recomendación de adelantar la actualización del documento incluyendo el cronograma, plan de trabajo u otro, con el fin de efectuar el diagnóstico, implementación y evaluación de lo correspondiente.

Lo indicado previamente, aunado a la implementación del nuevo modelo de relacionamiento con el ciudadano en el marco del Decreto Distrital 542 de 2023, así como de las recomendaciones dadas en la reunión sostenida el 5 de agosto y de lo indicado en el [numeral 11.2.](#) del presente informe.

d. POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES [AAUT-PD-002]

Capital cuenta con el documento publicado en la intranet, en el cual se relaciona la información registrada en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios [*numeral 5. Política de racionalización de trámites en el MIPG*], en el que se mencionan las actividades a ejecutar; una vez evaluado el cumplimiento de las actividades se observa que:

1. *Actividad 1:* Se cuenta con el inventario de trámites y OPA's de la entidad, dentro de estos se encuentran: Copias de material audiovisual, Diseño y ejecución de proyectos estratégicos de comunicación pública, Visitas académicas, Permiso de retransmisión de las señales de televisión y Servicio social.
2. *Actividad 2 – Actividad 4:* Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT, para lo cual se cuenta con la descripción de cada uno de estos en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito – GTyS y con la definición de la racionalización de trámites y servicios respecto al Permiso de retransmisión de las señales de televisión en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT.
3. *Actividad 3:* Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos, lo cual se ubica en el botón de transparencia de Capital, en el [numeral 5. Trámites.](#)
4. *Actividad 5 – Actividad 6:* Se adelantó la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, así como su implementación, la cual se rige bajo las acciones identificadas en el Programa de transparencia y Ética Pública – PTEP – Componente 4. Racionalización de trámites.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

De igual manera, se adelanta el seguimiento en la plataforma del SUIT los avances de lo formulado por parte de la Oficina de Control Interno de manera cuatrimestral.



5. *Actividad 7 – Actividad 8:* A la fecha no se ha adelantado la evaluación de lo correspondiente, teniendo en cuenta el seguimiento adelantado con corte a abril de 2024 en la plataforma del SUIT y soportes entregado por el área [no se observan resultados de la implementación].

e. MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA [AAUT-MN-001]

Capital cuenta con el documento en su versión 12 del 08 de agosto de 2023, sobre el cual se realizó la evaluación mediante el ejercicio de cliente incognito, remitido con memorando 110 del 07 de diciembre de 2023, en el cual se consignaron las siguientes recomendaciones:

- Articular dentro del protocolo de atención de servicio a la ciudadanía, lo relacionado con el tratamiento de datos personales requerido a las personas que registran peticiones y/o solicitudes de información.
- Fortalecer la socialización de los lineamientos y/o protocolos en materia de servicio a la ciudadanía a los colaboradores de Capital, en particular a quien adelante el reemplazo de la auxiliar de atención al ciudadano.
- Robustecer las jornadas de capacitación y/o socialización de los lineamientos de atención definidos en la documentación del proceso de servicio a la ciudadanía a los colaboradores de Capital y en especial a quien adelante las actividades de Auxiliar de servicio a la ciudadanía.
- Verificar en las peticiones interpuestas la competencia de Capital, de manera que la entidad responsable atienda lo pertinente a las solicitudes de información registradas.
- Fortalecer la comunicación de las áreas Digital y Servicio al ciudadano respecto a los protocolos de atención de peticiones en redes sociales y demás canales de comunicación a que haya lugar, teniendo en cuenta el incumplimiento de lo definido en el numeral 5.9.2 del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Adicionalmente, se observa la actualización de este a su versión 13 con fecha del 05 de agosto de 2024 en el cual se incluye información sobre: “...denuncias por posibles actos de corrupción, cohecho, conflicto de intereses e inhabilidades conforme a lo dispuesto en la Directiva 005 de 2023. Así mismo, se actualizó el lineamiento de atención de PQRS por redes sociales en atención a la Circular 002 de 2023...”.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Teniendo en cuenta lo mencionado, se recomienda al área adelantar las acciones correspondientes que permitan dar la respuesta a las peticiones registradas en la entidad bajo los términos de calidad y oportunidad, al igual que las acciones a que haya lugar en el marco de las debilidades encontradas en el [literal 1 del numeral 11.10](#) del presente informe.

f. LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD [AAUT-GU-001]

Se cuenta con el lineamiento en su versión 3, publicada el 14 de agosto de 2024 en el cual se identifican los lineamientos a tener en cuenta por parte de los responsables de dar respuestas a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en la entidad; este fue socializado vía correo electrónico por parte de atención al ciudadano a los líderes de proceso durante agosto de 2024.



11.2. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO (DEC. 542 DE 2023)

Teniendo en cuenta la mesa de trabajo adelantada el pasado 5 de agosto de 2024 con las áreas de Planeación y Servicio al Ciudadano, se evidenció que a la fecha de la presente evaluación:

- a. No se cuenta con documentación de reuniones, mesas de trabajo u otros que se han adelantado en el marco del análisis del modelo indicado en el Decreto 542 de 2023.
- b. No se cuenta con avances de implementación, teniendo en cuenta que a la fecha no se cuenta con el establecimiento de fechas máximas por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- c. Se cuenta con el compromiso de llevar a la Alta Dirección la socialización del modelo por parte del área de Planeación.

De manera adicional, en el marco del Decreto Distrital 542 de 2023, y, de conformidad con lo mencionado en el artículo 12 que señala: *el presente Decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en el Registro Distrital*, en Capital no se ha llevado a cabo lo definido en el artículo 11 y su párrafo, que indican lo siguiente:

“Artículo 11°. - Responsable de coordinar la implementación al interior de las entidades. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación del Modelo al interior de cada entidad distrital obligada. Para ello el Comité deberá crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado - Ciudadanía, cuya función principal será definir

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

las acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces.

Parágrafo. La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y él o la Defensor(a) de la Ciudadanía. La Mesa debe crear su propio reglamento para definir su funcionamiento.” (Negrilla fuera de texto)

Lo que permite adelantar la implementación del modelo al interior de la entidad. Por lo anterior, se deberán formular las acciones de mejora respectivas.

11.3. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Se adelantó el reporte a las actividades formuladas en el Plan de Fortalecimiento Institucional durante el primer cuatrimestre de la vigencia por parte del área de Atención al Ciudadano, atendiendo las solicitudes mensuales efectuadas por el área de Planeación, hasta el 31 de mayo de 2024.



Plan de actividades							
No	Política operativa asociada	Actividad a desarrollar	Responsable	Indicador y/o producto esperado	Meta programada	Cronograma	
						INICIO	FIN
5.2	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Adelantar la revisión de las recomendaciones de origen ciudadano que sean susceptibles de servir como insumo para el mejoramiento de la gestión institucional interna.	Atención al Ciudadano	Informe a las áreas sobre las cuales se presenten reclamos o quejas.	100%	15/03/2024	31/12/2024
5.9	Servicio al Ciudadano	Fomentar a través de un vídeo publicado en la página web en la sección de denuncias, los diferentes tipos de denuncias que pueden presentarse ante la entidad y como gestionarias según sus características.	Atención al Ciudadano	Un vídeo publicado en la página web en la sección de denuncias.	100%	15/03/2024	31/12/2024
5.10	Racionalización de Trámites	Identificar acciones a realizar desde la entidad para el uso de la carpeta ciudadana con el OPA (o un concepto de no aplicabilidad) y mediciones de impacto (si llegara a aplicar).	Planeación Atención al Ciudadano	Concepto de no aplicabilidad y/o uso de carpeta ciudadana.	100%	1/05/2024	31/12/2024

Fuente: Plan de Fomento - 2024

Sin embargo, revisado lo establecido en el Plan, se observaron debilidades en la medición tanto de la formulación, como de los avances obtenidos, teniendo en cuenta las actividades proyectadas. Dado lo anterior, se adelanta la verificación, sobre lo cual se presentan las siguientes diferencias:

Total			Verificación		
Programado	Ejecutado	Resultado	Programado	Ejecutado	Resultado
42,88%	23,16%	54,01%			
25,00%	25,00%	100,00%	75%	50%	1,5%
10,00%	10,00%	100,00%	100%	30%	3,3%
0,00%	0,00%	-	100%	30%	3,3%

Fuente: Plan de Fomento, reporte total a mayo 31 - 2024

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Lo mencionado, requiere la revisión y ajuste por parte del área correspondiente, así como la continuidad del monitoreo con el fin de asegurar que se dé cumplimiento a lo formulado para la vigencia, y, reforzar así la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en Capital, al igual que los resultados obtenidos en la medición del diligenciamiento el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

11.4. RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante la vigencia 2023 se adelantaron las recomendaciones en el marco de la identificación de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano, las cuales a la fecha no han sido consideradas ni incorporadas en la actualización de la matriz de identificación y evaluación de riesgos con lo cual persisten las debilidades; por lo tanto, se hace necesario que se efectúe el acompañamiento por parte de la segunda línea de Capital con el fin de que se adelante la modificación de la identificación de los riesgos del proceso, de conformidad con los parámetros indicados en el Manual de Administración del Riesgo vigente a la fecha [en el numeral 5.3.5], así como de lo presentado en el numeral 11.4.2. del [informe de auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 371 de 2010 de la vigencia 2023](#).

Adicionalmente, en respuesta a los resultados del seguimiento adelantado a la gestión del riesgo comunicado mediante Memorando 510 del 25 de junio de 2024 y publicado en el botón de transparencia de Capital [https://files.conexioncapital.co/assets/public/media/file/file/20240620_CCSE-FT-022_INFORME%20DE%20SEGUIMIENTO_RIESGOS1.pdf], por medio del cual se dio a conocer la materialización del riesgo *“Posibilidad de responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley. Debido a ocupaciones y carga laboral de funcionarios encargados de la información para proyectar la respuesta, falta de interés en las solicitudes de los ciudadanos, debilidades en la atención a los tiempos de respuesta establecidos por parte de los responsables de los equipos de trabajo en atender las solicitudes asociado a la falta de conocimiento en los tiempos, normativas y procedimiento de gestión de las solicitudes ciudadanas”*, se registró la ejecución de las siguientes acciones por parte del área de Servicio al Ciudadano [Memorando 561 del 11 de julio de 2024], en cumplimiento de los criterios de la aplicación de la ruta de manejo de riesgos materializados de Capital:

- a. Reporte al área de Planeación el 21 de mayo de 2024, con respuesta del área el 24 de mayo de 2024 con la mención de revisión del riesgo.
- b. Citación de reunión de revisión del riesgo materializado para el 28 de mayo de 2024, sobre la cual no se cuenta con soporte de ejecución (acta, grabación u otro).

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- c. Reunión adelantada entre el área de Atención al Ciudadano y el área responsable de respuesta de las peticiones con fecha del 31 de mayo de 2024, en la cual se registraron compromisos con el fin de robustecer las actividades de control formuladas en la matriz de identificación y evaluación de riesgos.
- d. Se adelantó la modificación de la calificación del riesgo inherente, así como de las actividades de control del riesgo en la matriz de identificación y evaluación de riesgos por parte del área de Atención al Ciudadano.
- e. Comunicación al área de Control Disciplinario Interno mediante correo electrónico sobre la materialización de este el 19 de junio de 2024.



Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario que se adelante la documentación de las diferentes reuniones sostenidas con la segunda línea, con el fin de contar con la trazabilidad de las decisiones tomadas y monitorear los compromisos adquiridos. De igual manera, como fue indicado en el seguimiento, y, dado lo formulado en el plan de mejoramiento por procesos [resultado del seguimiento ejecutado] se deberá socializar la ruta de materialización del riesgo y modificar los documentos de gestión del riesgo del canal [por lo que no se deberán adelantar acciones complementarias en el marco de esta auditoría].

Por otro lado, dada la reiteración sobre la identificación de los riesgos del proceso, y, teniendo en cuenta el análisis adelantado previamente, se deberán suscribir acciones de mejora que permitan monitorear la ejecución de las modificaciones necesarias sobre los riesgos a identificar en materia de atención al ciudadano.

11.5. INDICADORES DEL PROCESO

Teniendo en cuenta el cambio de administración adelantada, se indica por parte del área de Planeación vía correo electrónico el pasado 26 de julio de 2024 que: *“De acuerdo con la expedición del nuevo Plan de Desarrollo Distrital (PDD) 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, la Gerencia de Capital realiza la actualización de la plataforma estratégica de la entidad, contenida en un Plan Estratégico. Este cambio estratégico conlleva a cambios en la planeación y el seguimiento que se verán reflejados principalmente en el Plan de Acción Institucional -PAI y en un rediseño de indicadores”*. Por lo que a la fecha de la presente evaluación no se adelantará la revisión y/o análisis de los indicadores identificados por el área hasta la finalización de la reestructuración mencionada.

Lo anterior, aunado a que se adelantará un ejercicio que pretende adelantar el *“balance y cierre del Plan de Acción Institucional asociados al Plan de Desarrollo anterior “UNCSAB”, con corte al 31 de mayo de 2024 (al igual que el PDD)”*.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.6. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO

Con corte a 30 de abril de 2024, el área de Servicio al Ciudadano contaba con cinco (5) acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento por procesos, de las cuales, tres (3) se encuentran “**En proceso**” y las dos (2) restantes fueron calificadas como “**Terminada**” al ejecutarse lo formulado. Lo anterior, se presenta a continuación:

Tabla 1. Acciones Plan de Mejoramiento

Auditoría	Código	Estado	Justificación
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 371 de 2010	VHAF	Terminada	Se adelantará revisión de implementación en el marco de la auditoría del Decreto 371 de 2010: Atención al ciudadano.
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 371 de 2010	VHAF	En proceso	A la fecha no se observan las decisiones tomadas y la respectiva implementación de lo formulado en el presente plan. Teniendo en cuenta lo anterior, así como de la fecha de terminación
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 371 de 2010	11.1	En Proceso	Pendiente dar continuidad a la remisión del informe a Gerencia sobre los 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 presta la entidad.
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 371 de 2010	11.4	Terminada	Se evidencia el cumplimiento de las actividades propuestas.
Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 371 de 2010	11.6	En Proceso	Queda pendiente la revisión del segundo semestre de la vigencia 2024, según lo formulado en la actividad "3. Solicitar revisión semestral de la conformación de los expedientes de los archivos de gestión de conformidad con las TRD vigentes y el diligenciamiento formato único de inventario documental FUID por parte del área de Gestión Documental".



11.7. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO

En seguimiento de las actividades requeridas en materia de gestión documental del área, se adelanta la revisión de la carpeta asignada en el repositorio de Servicio al Ciudadano, observando que:

- Se cuenta con carpetas creadas con series no incluidas en la tabla de Retención Documental como son: Certificaciones y Políticas.

200.XX CERTIFICACIONES	Carolina Rodríguez	19 jul 2024 Carolina Rodrigu...
200.XX POLÍTICAS	Carolina Rodríguez	12 jun 2024 Carolina Rodrigu...

Fuente: Repositorio Servicio al Ciudadano – G. Documental.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

b. Carpetas de subseries que no se encuentran identificadas en la Tabla de Retención Documental del área:

200.17.XX Informes de Satisfacción de los Usuarios	Carolina Rodríguez	22 abr 2024	Carolina Rodri...
200.17.XX Informes a Entidades de Control y Vigilancia	Carolina Rodríguez	22 abr 2024	Carolina Rodri...
200.17.XX Informes de PQRS	Carolina Rodríguez	12 mar 2024	Carolina Rodri...

Fuente: Repositorio Servicio al Ciudadano – G. Documental.



c. Duplicidad de información en la carpeta de certificaciones de la vigencia 2023, como se presenta a continuación:

Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de s
20230102_Certificado de confiabilidad de la informacion_enero.pdf	Carolina Rodríguez	12 jul 2023	693 kB
20230102-CERTIFICADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION-ENERO.PDF	Carolina Rodríguez	19 jul 2024	693 kB
20230202_Certificado de confiabilidad de la informacion_febrero.pdf	Carolina Rodríguez	12 jul 2023	697 kB
20230202-CERTIFICADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION-FEBRERO.PDF	Carolina Rodríguez	19 jul 2024	697 kB
20230309_Certificado de confiabilidad de la informacion_marzo.pdf	Carolina Rodríguez	12 jul 2023	678 kB
20230309-CERTIFICADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION-MARZO.PDF	Carolina Rodríguez	19 jul 2024	678 kB
20230404_Certificado de confiabilidad de la informacion_abril.pdf	Carolina Rodríguez	12 jul 2023	687 kB
20230404-CERTIFICADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION-ABRIL.PDF	Carolina Rodríguez	19 jul 2024	687 kB

Fuente: Repositorio Servicio al Ciudadano – G. Documental.

Lo anterior, deberá revisarse con apoyo del área de gestión Documental, de manera que se apliquen los lineamientos o principios del proceso de gestión documental mencionados en la Política de Gestión Documental documentada para Capital [AGRI-GD-PO-001, versión 3 del 01 de noviembre de 2022].

Adicionalmente, en el marco de la actualización de las Tablas de Retención (Observación generada en el marco de la auditoría de Gestión Documental de la vigencia 2024), se recomienda que se efectúe la documentación [actas, correos, otros] de las modificaciones indicadas, al igual que el registro de los compromisos o lineamientos adicionales que se den durante las mesas de trabajo de revisión de los expedientes creados, de manera que la información se organice como se define en las Tablas convalidadas y que no se generen reprocesos al momento de adelantar las transferencias documentales agendadas en cada vigencia por Gestión Documental.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.8. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD (NTC 6047)

Se adelantaron dos (2) reuniones [09/02/2024 y 15/04/2024] con el área de servicios administrativos con el fin de avanzar en la construcción de un plan de acción que permita subsanar las debilidades encontradas en el canal presencial de la entidad. Dado lo anterior, el área de Atención al Ciudadano adelantó la consolidación del “*Estudio técnico de reestructuración del canal presencial*”, y, con base en los resultados, se formuló el “*Plan de trabajo del canal presencial*”, producto de la revisión efectuada durante la vigencia 2023 respecto a los lineamientos de accesibilidad contenidos en la NTC 6047 en el marco de la auditoría de Servicio al Ciudadano. Este fue comunicado a la Gerencia General y Secretaría General de Capital.

Adelantada la evaluación de los avances del “*Plan de trabajo del canal presencial*” se observa que cuenta con fechas de ejecución del 01 de junio de 2024 al 31 de diciembre de la vigencia con (33) actividades en total. De estas actividades, a la fecha de la presente evaluación se presentan los siguientes resultados:



- Una (1) actividad “Ejecutada”; la cual se enmarca en la implementación de un mecanismo de verificación que permita establecer que se puede iniciar la prestación del servicio. Para ello, se consolidó el formulario de “*Lista de chequeo para la apertura del punto de atención presencial*”.



Fuente: Formulario canal presencial

Dicho formulario fue incluido dentro de las actividades del procedimiento AAUT-PD-001, en este se evidencia que se realiza un diligenciamiento discontinuo desde mayo de 2024. Dado lo anterior, se recomienda incorporar la política de operación correspondiente que permita definir la periodicidad de su diligenciamiento por parte de la persona que esté prestando atención presencial, en la sede de la calle 26 [según información del formulario].

- Una (1) actividad marcada “En Proceso”, relacionada con la actualización del manual de servicio a la ciudadanía.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- (31) actividades “Sin Iniciar” sin reporte a la fecha en la herramienta elaborada. Las cuales, deben revisarse y adelantarse previo a la finalización de la presente vigencia [teniendo en cuenta el tiempo faltante].

De manera adicional, en el marco del cumplimiento de la Guía Práctica de Accesibilidad (2019) de la Mesa Distrital de Accesibilidad del Sistema Distrital de Discapacidad [Alcaldía Mayor de Bogotá] se recomienda tener en cuenta que:

- El espacio de la recepción debe estar libre de objetos y decoración como muebles, materas, basura, etc.





Lo anterior, como complemento a las acciones que se vienen ejecutando en el plan de trabajo del canal presencial.

11.9. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que en el marco de la emisión del Decreto 542 de 2023 se adelantó la actualización de la Circular 055 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. mediante la Resolución 216 de 2024 “Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital”, se resalta que se viene consolidando el plan de trabajo de la Defensoría de la Ciudadanía al interior de la entidad; sin embargo, se presenta el resumen de la verificación sobre los lineamientos reportados en el marco del informe del Defensor del Ciudadano entregados el 24 de julio de 2023 y el 30 de enero de 2024.



1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- Se adelanta el seguimiento a las peticiones radicadas en Capital, con recordatorios periódicos para las áreas responsables de emitir respuesta, así mismo, se emite la guía AAUT-GU-001- LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD, capacitaciones coordinadas en el marco de la cualificación de servicio a la ciudadanía, emisión de piezas sobre canales e importancia de la adecuada atención al ciudadano.
- El proceso de Servicio a la ciudadanía si bien no cuenta con presupuesto asignado, se apoya en áreas transversales como sistemas y servicios administrativos para la implementación de mejoras en los canales de atención, como se muestra a continuación:

Periodicidad	Área	Concepto	Valor
Mensual	Servicios Administrativos	Línea celular	\$ 30.447
Anual	Servicios Administrativos	Reestructuración canal presencial	De acuerdo a la necesidad se realiza la ejecución del presupuesto asignado al área para las actividades formuladas en la reestructuración del canal presencial.
Anual	Sistemas	Licencia JivoChat	\$ 410.400
Anual	Secretaría General	Modulo complementario WhatsApp - JivoChat	\$ 1.529.174

- Se realizan actualizaciones permanentes a los documentos relacionados con el proceso, así como de los Otros Procedimientos Administrativos (OPA) registrados en el SUIT, y diseño e implementación del plan de trabajo de racionalización de trámites formulado en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP.
 - Emisión y socialización de la Circular 8 de 2023 respecto de los criterios para la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.
 - Se encuentra pendiente a la fecha de evaluación la articulación del Sistema Bogotá Te Escucha y el módulo de correspondencia de Capital.
2. *Formular recomendaciones a la representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y fortalecer así la confianza en la administración.*
- Se adelanta la remisión vía correo electrónico del informe trimestral de quejas y reclamos a la gerencia el 19 de abril de 2019 y el 8 de julio de 2024, con el resumen de ingresos y trámite adelantado de las diferentes

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

peticiones radicadas en la entidad, así como recomendaciones respecto a las quejas recibidas respecto a la programación emitida.

- Elaboración de los informes de satisfacción a los usuarios correspondientes al segundo semestre de 2023 y primer semestre de 2024, los cuales son publicados en el botón de transparencia de la entidad [<https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/410-informes-trimestrales-sobre-acceso>].



3. 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 deban ser resueltas por la entidad.

- Se adelanta mediante la estructuración y publicación de los informes mensuales en la página web de la entidad por parte del área de Atención al Ciudadano, bajo el criterio de la Guía para elaboración del informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas [Bogotá Te Escucha].

Estos son revisados y analizados en el **numeral 11.10** del presente informe; dicha información es coherente con lo presentado en los informes indicados previamente en lo respectivo a cantidad registrada y tramitada; pero, con debilidades identificadas en materia de calidad de respuesta [coherencia entre lo requerido y lo respondido].

4. 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 a la ciudadanía en general.

- Se cuenta con un banner en el cual se comunican los canales de atención disponibles, así como la publicación de piezas informativas en el botón de transparencia en materia de los canales dispuestos y comunicación adicional en los canales oficiales de las redes sociales de la entidad.
- Se adelantan capacitaciones al interior de la entidad en materia de registro y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, así como la emisión de la Guía AAUT-GU-001 - LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD en su versión 3 durante la vigencia 2024.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Sin embargo, no se observa la inclusión de información de los deberes de la ciudadanía en los diferentes mecanismos implementados por parte de Capital adicionales a la carta de trato digno (publicada en el botón de transparencia) lo cual deberá revisarse y complementarse de ser necesario, de conformidad con el lineamiento definido.

5. 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.



- Se indica por parte del proceso de Servicio al Ciudadano que se viene adelantando la articulación del Sistema *Bogotá Te Escucha* con el Módulo de correspondencia como parte de la ejecución de acciones establecidas en materia de fortalecimiento de la atención al ciudadano por parte de la entidad.
- Se comunican de manera interna (Vía comunicación interna – correo electrónico) diferentes piezas informativas sobre los canales de atención dispuestos por la entidad, así como de la socialización de estos en la página web de Capital [Botón de transparencia] y redes sociales del canal.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del defensor de la ciudadanía que requieran la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.

- Se adelantó la entrega a la Veeduría Distrital de los informes consolidados mediante Memorando 839 del 27 de julio de 2023 lo correspondiente al informe de gestión de la defensora de la ciudadanía primer semestre de 2023 y Memorando 102 del 30 de enero de 2024 el informe gestión defensora de la ciudadanía segundo semestre de 2023.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Respecto al numeral se indican las acciones de mejora en materia de buenas prácticas que contribuyen al fortalecimiento de la prestación del servicio, así como el informe anual (enero) “... en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas”, mediante Oficio 94 del 29 de enero de 2024, en el que se mencionan las actividades de fortalecimiento que se vienen adelantando en el marco de buenas prácticas.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Por otro lado, se soporta la asistencia a las diferentes actividades citadas en el marco de Servicio al Ciudadano, y, en cumplimiento de las obligaciones del defensor al ciudadano.

11.10. CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEC. 371-2010; ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN DE PQRS

11.10.1. Numeral 1 Decreto 371-2010



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.

Teniendo en cuenta la totalidad de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes registradas durante el primer semestre de 2024, se adelantó una muestra de (49) peticiones que representan el 18% de estas; sobre las indicadas se adelantó la verificación de parámetros como el término legal, respuesta de fondo y notificación de la decisión.



Como resultado del análisis adelantado, se consignan en la tabla 2 las diez (10) peticiones con debilidades en los parámetros indicados previamente:

Tabla 2. Verificación PQRS - II semestre

Numero de petición	tipología	Fecha radicación	fecha respuesta	Termino legal		Respuesta de fondo		notificación de la decisión		Anotaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	
1023582024	QUEJA	14/02/2024	21/02/2024		x		x		x	Petición: queja de situación al interior de las fuerzas armadas - Armada Nacional. En la respuesta no se menciona traslado por competencia. No se evidencia soporte del traslado por competencia y tampoco que se haya informado al peticionario.
1143002024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21/02/2024	6/03/2024		x		x		x	Petición: denuncia por posibles actos de corrupción en Alcaldía local de Usme. En la plataforma <i>Bogotá te escucha</i> , no hay mención de traslado a la entidad competente. No se evidencia soporte del traslado por competencia y tampoco que se haya informado al peticionario.
1224222024	QUEJA	26/02/2024	18/03/2024		x		x		x	Se informa que la repuesta brindada al peticionario no cumple con los criterios para ser una respuesta de fondo. Conforme los lineamientos de la guía para atención de derechos de petición del Distrito, no cumple con la claridad, congruencia y consecuencia necesaria para la petición que contiene elementos complejos de tratar.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Numero de petición	tipología	Fecha radicación	fecha respuesta	Termino legal		Respuesta de fondo		notificación de la decisión		Anotaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	
										De igual forma se pone en conocimiento que la respuesta de la petición no conto con revisión ni elaboración jurídicas, por lo que la respuesta no da solución a la petición.
1387392024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5/03/2024	12/03/2024		x		x		x	Petición de denuncia contra la empresa LIME SA ESP. Siendo el canal entidad pública con funciones establecidas, la petición se sale de dichas competencias [dado que al interior de la petición no se observa que se esté solicitando cubrimiento por parte del proyecto periodístico]. Por lo tanto, procede el traslado. Sin embargo, no se evidencia aviso de traslado al peticionario y tampoco traslado a las entidades competentes. SuperServicios.
2160392024	RECLAMO	11/04/2024	11/04/2024	x			x		x	Petición: denuncia de afectación a la salud en eventos en Ocaña. No se evidencia memorando de traslado por competencia a Supersalud, no se observa correo electrónico u otro que permita evidenciar el traslado respectivo.
2557322024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10/05/2024	24/05/2024	x			x		x	Petición de queja por posibles afectaciones a pagos de seguridad social. No hay traslado a las entidades competentes en este caso Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales-UGPP [En Bogotá Te Escucha no hay soportes de traslado].
2631552024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/05/2024	21/05/2024	x			x		x	Petición de denuncia por agresión contra animal doméstico. Por Bogotá Te Escucha la petición fue asignada Capital y al IDPYBA. No se evidencia que Capital haya dado traslado a la entidad competente (Fiscalía) como si está el registro de la otra entidad.
2718642024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22/05/2024	7/06/2024	x			x		x	Petición de denuncia por posible delito de estafa. No hay comunicación de traslado a la fiscalía.
2846252024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	31/05/2024	4/06/2024	x			x		x	Petición de denuncia por posibles situaciones al interior de la fiscalía. No hay comunicación de traslado a la fiscalía.
2915352024	QUEJA	2024/06/05	12/06/2024	x			x		x	Petición: denuncia por posibles demoras en la prestación del servicio

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Numero de petición	tipología	Fecha radicación	fecha respuesta	Termino legal		Respuesta de fondo		notificación de la decisión		Anotaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	
										de salud. No hay registro de traslado por competencia a la Supersalud.

Teniendo en cuenta lo indicado previamente, se concluye que:



- Se evidencia una debilidad al interior del proceso de atención al ciudadano respecto al manejo, oportunidad y aplicación del traslado contemplado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015. En este artículo ordena lo siguiente:

“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”

Esto significa que en los casos donde Canal Capital reciba peticiones que supere sus funciones legales y administrativa debe adelantar el traslado al funcionario competente. En los casos previamente citados se evidencia peticiones a las cuales se respondió de manera puntual a la imposibilidad de emitir determinada información por razones de la entidad. Sin embargo, no hubo comunicación adicional dirigida a las entidades correspondientes.

- Respecto a la petición 1224222024 es pertinente avisar que se trató de una comunicación trasladada por Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC, siendo un derecho de petición presentado por una ciudadana que presentó una queja contra el contenido emitido por eureka. La queja estaba dirigida a la molestia que le produjo al ver el contenido sobre desarrollo y orientación sexual de los personajes de la producción transmitida.

La respuesta entregada por Capital por medio del oficio 307 de 13 de marzo de 2024 estuvo dirigida a expresar gratitud por el contacto de la ciudadana con la entidad y reafirmo la importancia de las opiniones y sugerencias; dado lo anterior, no se observó una respuesta de fondo explicando las razones por las cuales Capital determino necesaria la

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

producción y emisión de ese tipo de contenidos. Se puede evidenciar así, que fue elaborada por el área de programación en colaboración por el área de producción encargada de Eureka sin soporte o evidencia que la respuesta haya tenido un análisis más profundo para que se pudiera explicar a la ciudadana las razones que llevaron a Capital a tener ese programa en la parrilla de Eureka.

Por lo anterior se puede concluir que la respuesta del oficio 307 de 2024 no da cuenta de los criterios para una respuesta de petición de fondo.

- Respecto a las comunicaciones revisadas que tenían un contenido de denuncia por presuntos actos delictivos, la respuesta de Capital estuvo dirigida a que si era de interés de transmisión en los espacios informativos o no lo era. En las peticiones con radicados 2846252024, 2718642024 y 2631552024 no hay soporte que Capital diera traslado al órgano judicial de investigación.

En contraposición, en el último radicado citado, se pudo evidenciar que el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, a pesar de ser la entidad distrital para la atención de animales, si remitió por competencia a la Fiscalía General de la Nación.



Por lo anterior se evidencia nuevamente que no se dio aplicación a la norma jurídica para el traslado por competencia a la autoridad competente.

Por las razones previamente descritas, se informa que se debe adelantar la formulación de acciones de mejora, al poderse evidenciar que en el manejo y tramite de peticiones durante el primer semestre de 2024 no cumplió con lo ordenado por el artículo 21 de la Ley 1477 de 2011, modificado por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que no se dieron los traslados correspondientes a las autoridades competentes.

11.10.2. Numeral 2 Decreto 371-2010

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.

Mediante Resolución 164 de 2023 *“Por la cual se adopta el mapa de procesos de Canal Capital, se deroga la Resolución 073 de 2022, y se dictan otras disposiciones”*, se realizó la actualización al mapa de

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

procesos y procedimientos, al igual que se encuentra en la página web de Capital la modificación efectuada el 12 de febrero de 2024, en los cuales se ubica el proceso de Servicio al Ciudadano dentro de los procesos de apoyo.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Última actualización: 12/02/2024



Fuente: Numeral 1.3. del botón de transparencia

11.10.3. Numeral 3 Decreto 371-2010

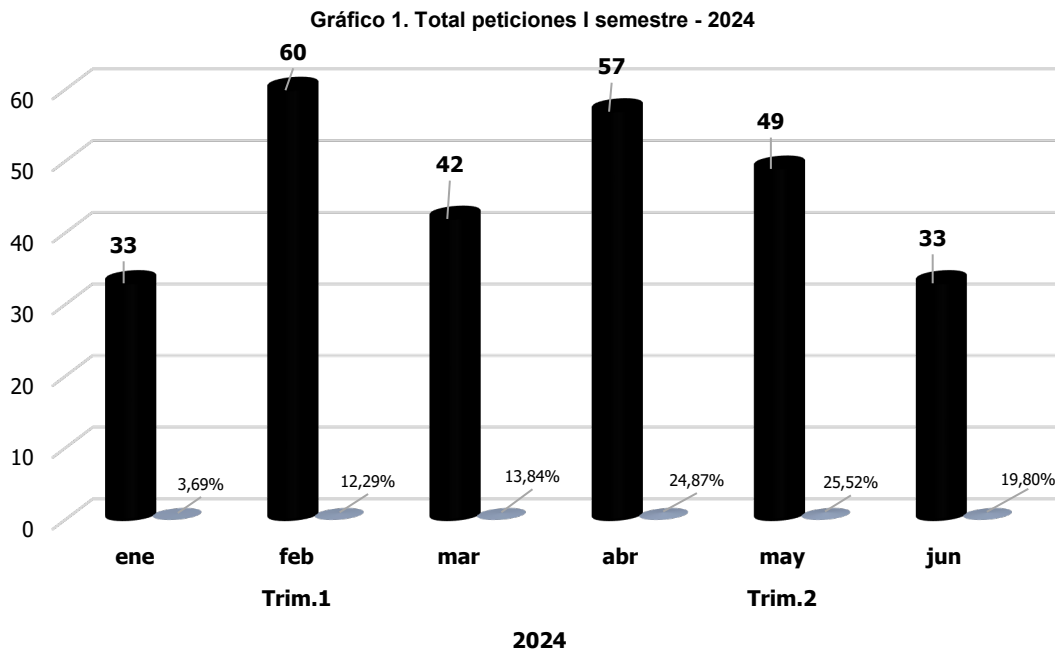
El registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes 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.

Teniendo en cuenta que durante enero de 2024 se adelantó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, y, que se adelantó la publicación correspondiente en el botón de transparencia: [Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS del segundo semestre de la vigencia 2023](#), así como la socialización de

este a las partes interesadas; el desarrollo de este numeral se centra en la presentación de información del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

a. Total de peticiones mensuales registradas para la entidad

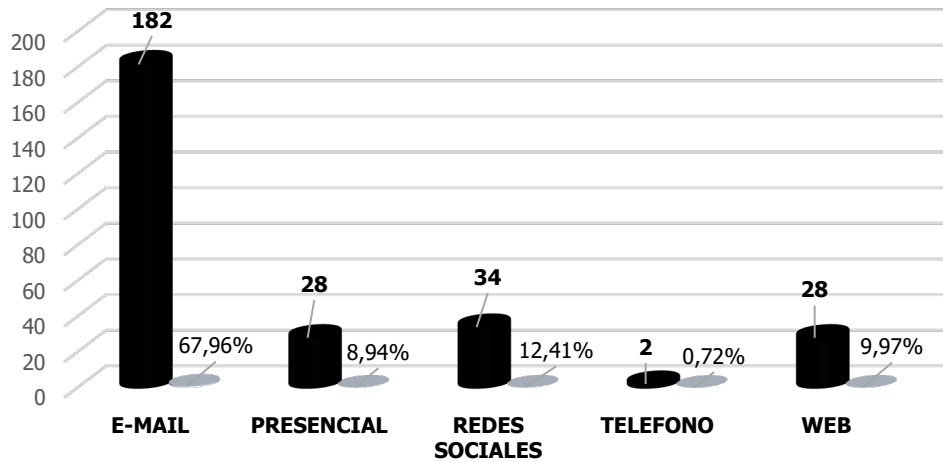
Para el primer semestre de la vigencia 2024, se registraron un total de (274) peticiones [competencia de la entidad], siendo febrero [12.29%], abril [24.87%] y mayo [25.52%] los meses con mayor número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas, y, enero [3.69%] y junio [15.80%] con una menor cantidad. Lo anterior, se presenta en el gráfico 1:



b. Canales de interacción

Durante el periodo evaluado, se identificó que el canal de interacción con la ciudadanía con mayor número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas fue e-mail [67.96%] y redes sociales [12.41%], los cuales representan el 80.37% de la totalidad de peticiones registradas, como se presenta en el gráfico 2.

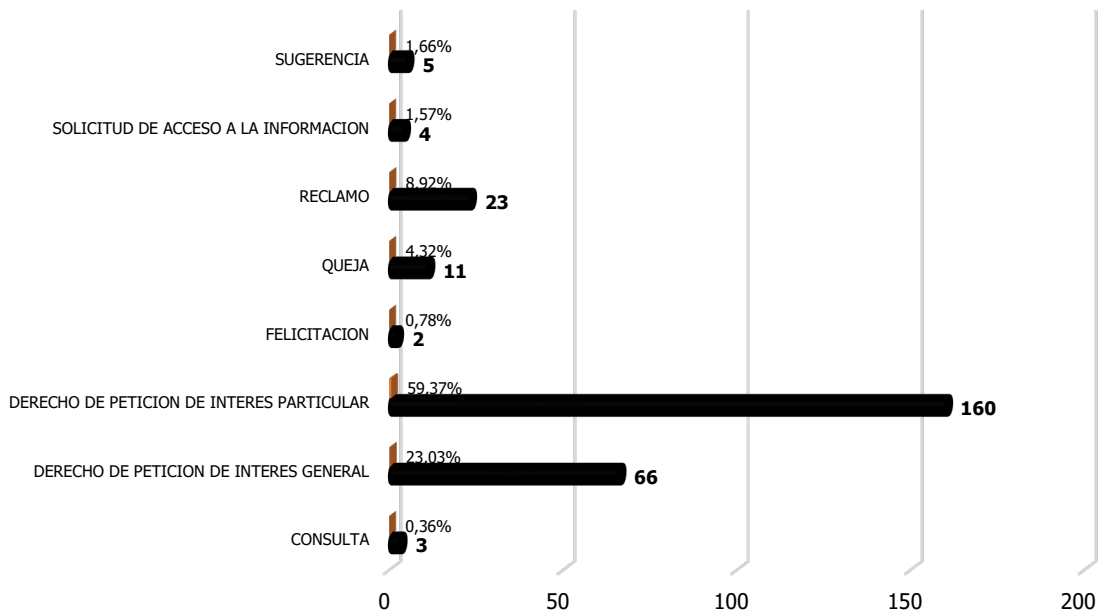
Gráfico 2. Canales de atención





c. Tipologías o modalidades

Las (274) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes registradas durante el primer semestre se clasificaron en ocho (8) tipologías, de las cuales, el mayor número de peticiones se relacionan con derecho de petición de interés particular [59.37%] y derecho de petición de interés general [23.03%]. De igual manera, tipologías como felicitación [0.78%] y consulta [0.36%] contabilizan el menor número de peticiones como se presenta en el gráfico 3:

Gráfico 3. Tipología PQRS



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

d. Total de traslados por no competencia

Para la presente evaluación, se registró el traslado de (88) peticiones por no competencia de la entidad, de las cuales, el mayor número se relacionó con entidades nacionales [34.42%] y Secretaria de gobierno [18.77%]. Así mismo, en menor proporción se reúnen las peticiones a otras entidades, representando el 30.99% de lo identificado, como se presenta en la tabla 3.

Tabla 3. Traslados I semestre - 2024

Entidad que recibe	Cantidad	porcentaje
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	5	6,49%
ENTIDAD NACIONAL	31	34,42%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	4	3,92%
SECRETARIA DE GOBIERNO	15	18,77%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	5,41%
OTRAS ENTIDADES	28	30,99%
Total	88	100,00%

e. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo



Teniendo en cuenta la información reportada en el sistema de Bogotá Te Escucha, se determina que la Secretaría General como única dependencia de registrar la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes adelantó el cierre de (153) peticiones correspondientes al periodo actual y (93) correspondientes al periodo anterior con respuesta definitiva.

f. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

La información registrada en las diferentes tipologías [numeral c. del presente numeral], se presentan en diferentes subtemas con respuesta definitiva por parte de Capital, dentro de los cuales se identifica un mayor número para participación en programas [41.43%], servicio social [10.19%] y cubrimiento de eventos [11.22%] respectivamente. Lo anterior, se presenta en la tabla 4:

Tabla 4. Subtemas PQRS - II semestre

Subtema	Cantidad	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	10	5,17%
ASESORIAS PEDAGOGICAS	3	1,69%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,68%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	1,10%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	24	11,22%
FALLAS TECNOLOGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD	2	1,06%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Subtema	Cantidad	Porcentaje
HORARIO PROGRAMACION	1	0,15%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0,07%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,54%
PARTICIPACION EN PROGRAMAS	104	41,43%
PROGRAMACION GENERAL	11	4,16%
PROYECTOS DE TELEVISION	8	2,96%
SERVICIO SOCIAL	28	10,19%
TARIFAS PUBLICITARIAS Y/O SOLICITUD COTIZACION	1	0,41%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	15	7,75%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	15	4,15%
TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL	5	2,31%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,17%
VISITA TECNICA/ADMINISTRATIVAS/EDUCATIVAS	12	4,80%
Total general	246	100,00%

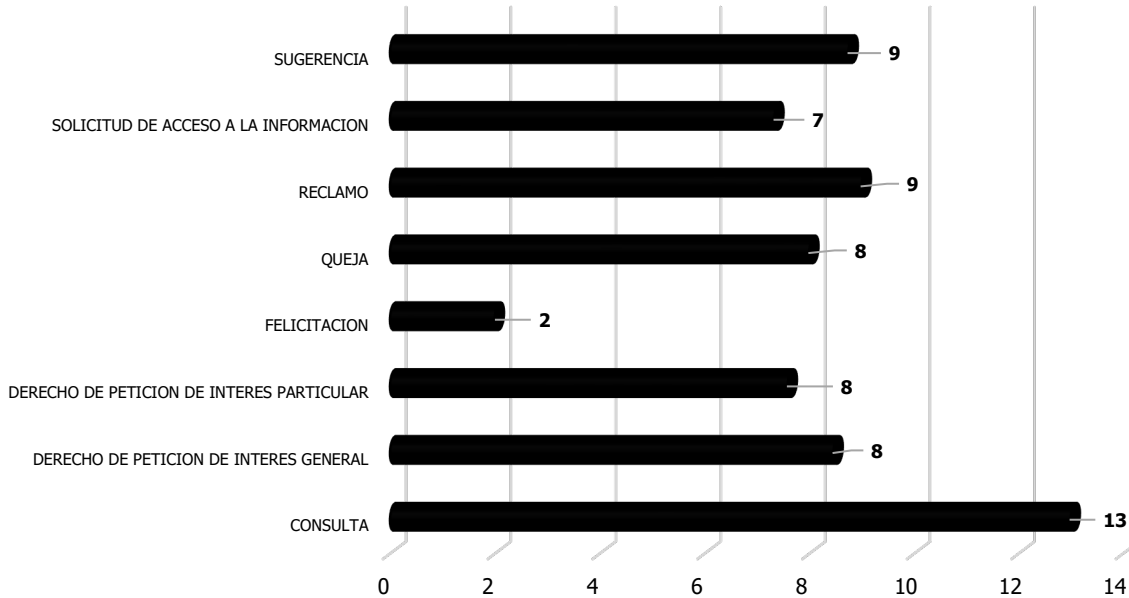
g. Subtemas veedurías ciudadanas

Para el periodo de evaluación [1 de enero al 30 de junio de 2024] no se registraron peticiones, quejas, reclamos y solicitudes con el subtema de veedurías ciudadanas, de conformidad con los filtros aplicados a la información registrada en el Sistema de Bogotá Te Escucha, así como de la información reportada en los informes mensuales consolidados y publicados en el botón de transparencia de la página web de Capital [\[https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/410-informes-trimestrales-sobre-acceso\]](https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/410-informes-trimestrales-sobre-acceso).

h. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Teniendo en cuenta la guía para elaboración del informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas [Bogotá Te Escucha] se analiza la información del tiempo *promedio* de respuesta a las peticiones registradas para Capital, lo cual arroja como resultado, que estas fueron respondidas dentro de los tiempos determinados por la normatividad aplicable vigente. Lo anterior se presenta en el gráfico 4:

Gráfico 4. Tiempo promedio PQRS



Sobre este literal se presenta una excepción sobre una petición respondida fuera de los tiempos determinados, de conformidad con lo revisado en el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS para el periodo de evaluación, lo cual se menciona en el [numeral 11.4.](#) del presente informe y se presenta a continuación:

FECHA DE RECIBO	FECHA DE REGISTRO	TIPO DE PETICIÓN	No PETICIÓN DE SDQS	ESTADO DE PETICIÓN	VENCIDA
25/04/2024	25/04/2024	Petición de interés general	2365272024	Resuelta	SI

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

Para el periodo evaluado, se registró que de las (274) peticiones tramitadas en Capital, el 87.93% de las personas no registró la localidad; sin embargo, de las peticiones con registro de localidad, se identificó que Kennedy [3.19%], Engativá [1.19%] y Antonio Nariño [1.19%] radicaron un mayor número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes para la entidad, lo cual se presenta en la tabla 5:

Tabla 5. Participación por Localidad

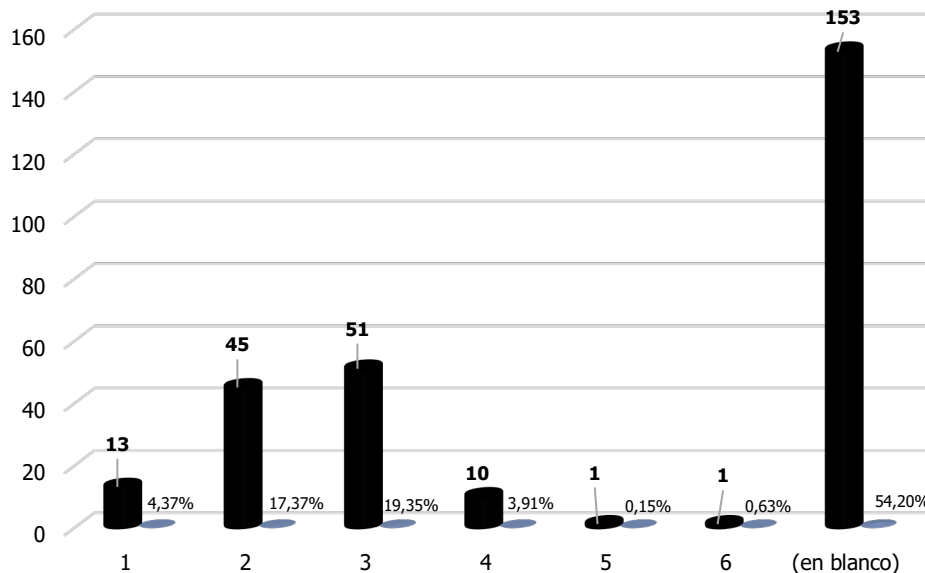
Localidad	Cantidad	Porcentaje
03 - SANTA FE	2	0,73%
04 - SAN CRISTOBAL	3	0,62%

Localidad	Cantidad	Porcentaje
05 - USME	2	0,33%
06 - TUNJUELITO	1	0,27%
07 - BOSA	3	1,27%
08 - KENNEDY	8	3,19%
09 - FONTIBON	1	0,60%
10 - ENGATIVA	4	1,19%
11 - SUBA	2	0,57%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,31%
13 - TEUSAQUILLO	3	0,83%
15 - ANTONIO NARINO	4	1,13%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,19%
17 - LA CANDELARIA	1	0,17%
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	0,68%
(en blanco)	236	87,93%
Total general	274	100,00%

j. Participación por estrato

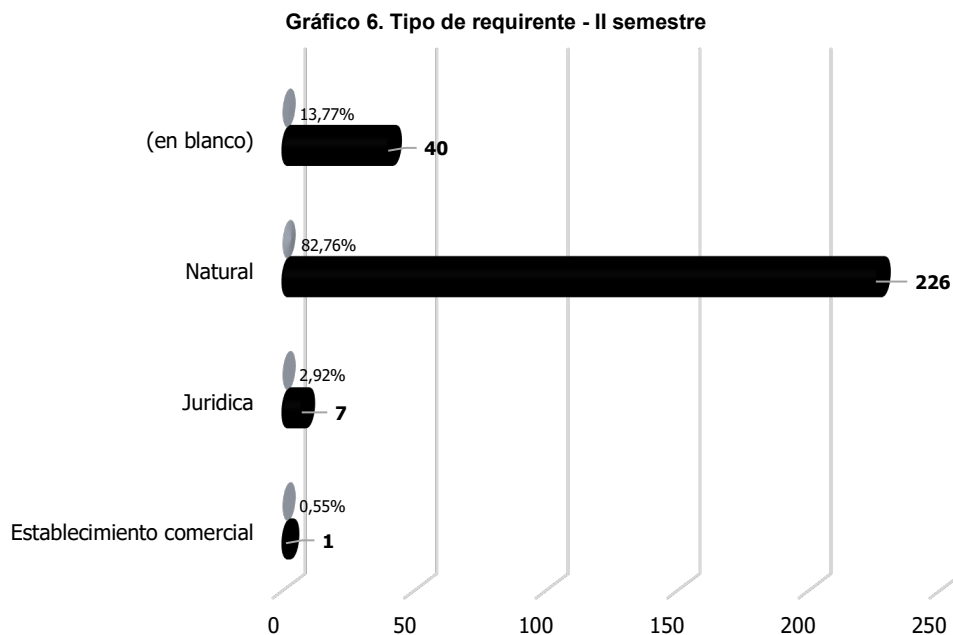
Consolidada la información de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes registradas en Bogotá Te Escucha, se observa que el 54.20% de las personas no registra el estrato desde el cual se registra la petición; sin embargo, de la información restante entregada, se evidencia que los estratos 3 [19.35%] y 2 [17.37%] reporta una mayor participación. Lo cual se presenta en el gráfico 5:

Gráfico 5. Participación por estrato - II semestre



k. Participación por tipo de requirente

Para la presente evaluación se identificó que el mayor número de personas que registraron peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se adelantaron por parte de personas naturales [82.76%], seguido de peticiones sin información adicional (en blanco) representadas por el 13.77% del total registrado para Capital. De igual manera, se registró un menor número de peticiones por establecimiento comercial [0.55%], lo cual se presenta en el gráfico 6:





l. Calidad de requirente

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, se obtuvo que el mayor número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes fueron adelantadas por usuarios debidamente identificados [86.23%] y en menor cantidad peticiones anónimas [13.77%] como se observa en la tabla 6 en coherencia con lo mencionado en el literal anterior.

Tabla 6. Calidad requirente II semestre

Requirente	Cantidad	Porcentaje
Anónimo	40	13,77%
Identificado	234	86,23%
Total	274	100%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

m. Recibidas por traslado

Una vez filtrada la información, teniendo en cuenta la guía para elaboración del informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas [Bogotá Te Escucha], se identificó que, para el semestre evaluado, fueron recibidas (31) peticiones por traslado, las cuales fueron tramitadas por el proceso de Servicio al Ciudadano.

n. Peticiones pendientes al término del periodo de evaluación



Teniendo en cuenta la información arrojada por los filtros aplicados para el primer semestre de 2024, de conformidad con la guía para elaboración del informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas [Bogotá Te Escucha], se cuenta con (101) peticiones pendientes por gestión por parte de Capital. Lo anterior, teniendo en cuenta que son peticiones registradas al cierre del periodo evaluado.

11.10.4. Numeral 4 Decreto 371-2010

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.

Como mecanismos de interacción entre los servidores responsables del proceso de Servicio al Ciudadano y las diferentes áreas de Capital, con el fin de aumentar la eficacia en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se encuentran:

- a.** Chat del correo electrónico [Google], correo electrónico, Whatsapp para seguimientos semanales a las respuestas pendientes de trámite por parte de las diferentes áreas de Capital.
- b.** Canales de atención al ciudadano como el físico [presencial], telefónico [fijo y celular], redes sociales, chat de página web de Canal Capital [Jivochat].
- c.** Sistema Bogotá Te Escucha y administradores funcionales para el trámite de las peticiones [Artículo 17 del Decreto 847 de 2019].
- d.** Socializaciones de la política de servicio al ciudadano con la definición de actividades coordinadas con otras áreas que permiten dar

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

cumplimiento a los lineamientos definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG [Ventanilla hacia adentro].

- e. Creación del lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSD.
- f. Comunicaciones con apoyo del área de Control Interno Disciplinario sobre la *“respuesta oportuna y atención efectiva a las peticiones interpuestas por la ciudadanía”*.

11.10.5. Numeral 5 Decreto 371-2010

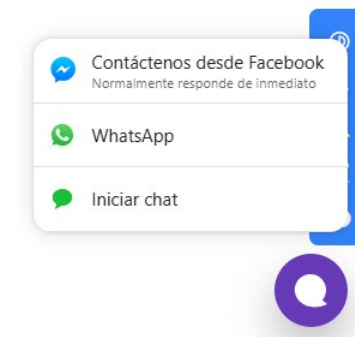
La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.



En cumplimiento del numeral se identifica que el área de Atención al Ciudadano:

- a. Ubica su punto físico de atención al ciudadano en la Avenida el Dorado No. 66 – 63, piso 5.



- b. Chat incorporado en la página web para atención y registro de peticiones 24 horas durante todos los días de la semana.



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- c. Enlace al Sistema Bogotá Te Escucha, entre otros enlaces de atención en la página web de Capital.

Enlaces relacionados



- d. Socialización de los canales de atención dispuestos por la entidad, enlazados en la página web de Capital [Banner].

Institucional:
Más información ▼



Canales de atención a la ciudadanía

SITIOS WEB

Página web de Canal Capital y chat en línea disponible en canalcapital.gov.co

CORREO ELECTRÓNICO

ccapital@canalcapital.gov.co

SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

BOGOTÁ TE ESCUCHA

<http://www.bogota.gov.co/sdq>

TELEFÓNICO

(57 + 1) 4578300 Ext. 5013
Whatsapp: +57 320 901 2473

PRESENCIAL

Av. El Dorado No. 66-63 piso 5

ESCRITO

Ventanilla de radicación ubicada en:
Av. El Dorado No 66-63 piso 5

Buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la entidad



REDES SOCIALES

[f @CanalCapitalOficial](#)
[X @CanalCapital](#)
[@CanalCapital](#)
[@CanalCapital](#)
 Canal Capital

11.10.6. Numeral 6 Decreto 371-2010

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

Teniendo en cuenta lo analizado a lo largo del informe, se adelantó el registro de (274) peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha, por lo que se concluye que la operación de este es continua; sin embargo, dado lo mencionado en el [numeral 11.10.1](#) del presente informe, se presentan debilidades en los criterios de calidad de la respuesta sobre los términos de coherencia. Por lo que se deberán adelantar acciones de mejora que permita fortalecer el trámite adelantado para las diferentes peticiones registradas en la entidad.



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.10.7. Numeral 7 Decreto 371-2010



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

Se remite por parte del área de Servicio al Ciudadano el soporte de asistencia a las siguientes jornadas:

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023 se asistió a las jornadas:
 - Capacitación de Administradores del Sistema Bogotá Te Escucha
 - Jornada de Cualificación "Comunicación Asertiva, Lenguaje Claro e Incluyente"
 - Jornada de Cualificación "Ética y Transparencia"
 - Encuentro virtual Distrital de reflexión colectiva sobre el impacto de los planes y estrategias institucionales de participación
 - Interoperabilidad – Avances y pasos a seguir
 - Nueva funcionalidad de la Guía de Trámites y Servicios
 - Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
 - Presentación de los resultados de la línea de investigación sobre Denuncia efectiva y protección al denunciante en el Distrito Capital
 - Primera, segunda y tercera sesión Virtual Semana de las Buenas Prácticas
 - Resolución de dudas Carpeta Ciudadana - Decreto 088 de 2022
 - Seminario Web Lectura fácil para todos en los canales de servicio a la ciudadanía
 - Sensibilización Abordaje Diferencial Personas Mayores
 - Señas básicas de la LSC para la atención - acercamiento a población sorda
 - Jornada de Cualificación Técnicas de Conocimiento para Fortalecer el Servicio
 - Sesión de pautas para la aplicación del lenguaje claro en trámites del Distrito
 - Sesión informativa reformulación Plan de Acción de la PPDSC
 - Socialización de la Guía Metodológica de Inducción y Reinducción Manejo PQRS
 - Taller LC-Comunicación empática para hablar claro-Canal Capital
 - Webinar Atención a las personas con discapacidad psicosocial

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se asistió a las jornadas:
 - Acciones de racionalización CANAL CAPITAL
 - Activación E.T. Servicio a la Ciudadanía Nodo: Accesibilidad del Servicio
 - Capacitación Administradores Bogotá te escucha - Modulo defensor Ciudadano para Administradores
 - Capacitación de Introducción a la política pública LGBTI – Secretaría Distrital de Planeación
 - Capacitación manejo Bogotá Te Escucha
 - Capacitación personas sordas y lengua de señas
 - Jornada Cualificación Empoderado mis Habilidades para el Servicio
 - Jornada Cualificación Conflicto y Mediación en el Servicio
 - Jornada Cualificación Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente
 - Diseño Universal para el Mobiliario Accesible en los Puntos de Servicio a la Ciudadanía
 - Diseño Universal para la formulación de Planes de Emergencia en los puntos de Servicio a la Ciudadanía
 - Evento de Experiencias Inspiradoras para la Promoción del Control Social en el Distrito
 - Invitación Activación Equipo Transversal Servicio a la Ciudadanía Nodo: Racionalización de Trámites
 - Mesa de trabajo con Canal Capital - Revisión categorías, temas y subtemas BTE
 - Primer Evento de la Red 2024 - Formación en control social y plataforma Colibrí
 - Primera Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos
 - Resolución 001 de 2024 de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
 - Reunión Cualificación 2024
 - Reunión de lenguaje claro-Canal Capital
 - Sesión ordinaria comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía
 - Socialización Guía de Inducción y Reinducción manejo de PQRS y BTE
 - Socialización Resolución 216 de 2024, actualización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía
 - Taller modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía
 - Taller Virtual- Fundamentos de lenguaje claro

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.11. Análisis respuesta Informe preliminar

Se presenta el análisis y respuesta a las consideraciones presentadas por el área de atención al ciudadano. Para ello, se citará textualmente el contenido del Memorando 838 del 02 de octubre de 2024 *“Respuesta memorando 800 del 23 de septiembre de 2024. Informe preliminar auditoría al proceso de servicio a la ciudadanía, vigencia 2024”* y seguidamente se presenta el análisis de la Oficina de control interno a cada punto.

a. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA [AAUT-CR-001]: En atención a las observaciones y análisis realizado por Control Interno en el literal 1 del numeral 11.10 del informe del asunto, me permito aclarar:

1. La petición 1023582024 se registró el 14 de febrero y se respondió el 21 de ese mismo mes; ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se denuncia un posible maltrato del comandante de la Armada Nacional en la ceremonia militar celebrada con ocasión del aniversario de la Infantería de Marina, contra el esposo de la denunciante.



Ahora bien, por solicitud *“expresa”* de la denunciante, la petición se recibió de manera anónima y se asignó al proyecto periodístico dado que el fin de la misma, era hacer pública la denuncia, para lo cual, como medio de comunicación, tenemos competencia.



Atendiendo a lo manifestado por la denunciante, con el fin de evitar repercusiones laborales, no se dio traslado a las Fuerzas Armadas como menciona la Oficina de Control Interno en su informe, dado que, i) no contamos con los datos del esposo de la denunciante para que se pueda identificar hacia cuál funcionario se estaba presentando presuntamente tal situación ii) la solicitud fue con el fin de hacer pública esta situación como medio de comunicación, lo cual es acordé a nuestra misionalidad y por tanto, es de nuestra competencia y, iii) la denunciante quería evitar repercusiones contra su esposo y por tal razón solicitó que la misma fuera anónima; situación que si se hubiera trasladado, se habría visto trasgredida la solicitud expresa de la denunciante.

Por último, si bien el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 señala que, *“Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.”*, como medio de comunicación no podemos negar la solicitud de la denunciante y darle respuesta en los términos de ley máxime cuando en nuestro Manual de Servicio a la Ciudadanía en el numeral 7.3.3. se contemplan las *“Peticiónes anónimas”*

Fuente: Imagen tomada del memorando 838 de 02 de octubre de 2024

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Análisis OCI: Las peticiones analizadas en el informe preliminar fueron revisadas en contraste con la Ley 1437 de 2011, la cual fue modificada por la Ley 1755 de 2015 en todo lo referente al ejercicio del derecho de petición. En el caso de la petición referida no se encontró soporte que haya sido remitida por competencia a la entidad encargada. La respuesta de Canal Capital estuvo encaminada a:

“le agradecemos por comunicarse con Canal Capital a través de nuestro canal de atención al ciudadano. Hemos revisado su petición y amablemente le informamos que a pesar de la importancia de su solicitud, la actual etapa del proyecto periodístico tiene un contenido enfocado en la información de actualidad y en el cubrimiento de temáticas puntuales y de interés general para la ciudadanía; así las cosas, en el momento no contamos con un espacio en la parrilla de contenidos del Proyecto Periodístico donde podamos cubrir o difundir la denuncia por maltrato del comandante de la Armada Nacional puesto que se encuentra fuera de nuestras líneas editoriales”¹.



Con lo anterior no se da cumplimiento a lo señalado en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 y modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 el cual ordena que se debe hacer en los casos que un funcionario sin competencia reciba las peticiones de los ciudadanos.

Se tiene entonces, que en este caso la petición de la ciudadana estaba dirigida a la denuncia de un posible acto de abuso y/o agresiones entre servidores públicos del Ministerio de Defensa. Tal como lo señala el área de atención al ciudadano, la peticionaria buscaba el apoyo con la denuncia pública. Este apoyo implicaba para Canal Capital tanto la posibilidad de emitir en la señal el relato de los hechos de la petición como dar el traslado al ente correspondiente.

Por lo anterior, la justificación presentada para no adelantar el correspondiente traslado por tratarse de una solicitud con el requerimiento de la ciudadana de que fuera anónima, no elimina la debilidad detectada por el Equipo de la OCI. En caso de haberse requerido datos adicionales de la petición, el ordenamiento jurídico da el lineamiento de cómo se debe actuar conforme el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Ahora bien, respecto al artículo 81 de la Ley 962 de 2005 que es citada por el área de atención al ciudadano, se avisa que dicha norma aplica para quien vaya a adelantar el proceso que se considere pertinente una vez se haya

¹ <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/detalleEvento/9950957/ver> formulario del evento

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



recibido la petición. Es decir, que no aplica para el caso presente toda vez que el informe de auditoría, están señalando que la debilidad se dio en el manejo de una petición de la cual Canal Capital no tenía competencia para resolver de fondo.

- La petición 1143002024 se registró el 21 de febrero y se respondió el 6 de marzo; ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se denunciaban posibles actos de corrupción en una construcción en la zona 5 de Usme. En la misma solicitan que abordemos el tema como medio de comunicación dado que no les han prestado la atención que requieren.

Atendiendo a la solicitud, se asignó la petición al proyecto periodístico y no se dio traslado a la Alcaldía Local como menciona la Oficina de Control Interno dado que, i) como soporte de la denuncia, el denunciante remitió las comunicaciones que con anterioridad había enviado a la Personería de Bogotá, al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público- DADEP y a la Secretaría de Gobierno, ii) la solicitud expresa del ciudadano es hacer la denuncia como medio de comunicación para lo cual tenemos competencia.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que la situación ya era de conocimiento de los entes competentes no se dio traslado con el fin de evitar reprocesos, congestión y desgaste administrativo para las entidades, al generar doble radicado que se fundamente en una misma situación.

Análisis OCI: Se precisa al área de atención al ciudadano que los soportes presentados por el peticionario bajo el radicado en cuestión contenían el siguiente documento:

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Nº. Radicado : 2022-EE-0561907 Folios: 2
Fecha : 27/10/2022 12:28:29 Anexos : 0
Destino: JOSÉ ALBERTO GONZALEZ PARRAGA
Origen: 16005-PERSONERÍA LOCAL USME
Asunto: Tramite de Petición-Ocupación Espacio P

Bogotá, D.C., 26 de octubre de 2022

Señor
JOSE ALBERTO GONZALEZ PARRAGA
joseagon123@hotmail.com

ASUNTO: Tramite de Petición-Ocupación Espacio Público (SINPROC 295732). Al responder cite el siguiente Radicado SINPROC 295732.

Respetado Señor

En atención a la petición de la referencia, mediante la cual expone lo siguiente:

"(...) Petición No. 2993562022 Bogotá Te Escucha Radicado No. 20224080192392 18/08/2022. No sebe ninguna acción, viendo que sin gen construyendo como si nada, para mayor claridad, adjunto planos de localización, de la constructora, quedo atento para verificar, con la alcaldía menor de Usme y que no haya corrupción, por parte de los funcionarios, que redirijan al sitio.

Respetados señores, reciban un cordial saludo por parte de Función Pública. De manera atenta nos permitimos remitir la comunicación de la referencia, radicada por el señor José Alberto González Parraga, quien solicita una respuesta a su petición de referencia: «No REFERENCIA: RADICADO DADEP No. 20224080192392 DEL 18/08/2022 SDQS. 2993562022», relacionada con la presunta invasión del espacio público; lo anterior conforme con lo expuesto en el escrito adjunto. La remisión se efectúa con base en lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 20111, para que sea resuelta la petición."



Me permito informar que este Despacho en ejercicio de las funciones contempladas en el artículo 118 de la Constitución Política, el artículo 178 de la Ley 136 de 1994, el artículo 99 y 100 del Decreto Ley 1421 de 1993, en armonía con el artículo 77 del acuerdo distrital 755 de 2019, realizó las siguientes gestiones:

1. Traslado por competencia al Alcalde Local de Usme quien es la competente para dictar los actos y ejecutar las operaciones necesarias para la protección, recuperación y conservación del espacio público, el patrimonio cultural, arquitectónico e histórico, los monumentos de la localidad, los recursos naturales y el ambiente, con sujeción a la ley, a las normas nacionales aplicables, y a los acuerdos distritales y locales, de conformidad con lo establecido en el artículo 86 numeral 9º del Decreto Ley 1421 de 1993.
2. Se solicitó a la Alcaldía Local realizar las acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), tomar medidas preventivas, e informar el número de expediente y la Inspección de Policía que le corresponda el conocimiento, en caso de aperturar querrela policiva, dando respuesta al peticionario dentro de los términos de ley.
3. Solicitó información al Departamento Administrativo de la Defensa del Espacio Público sobre el trámite de su petición con radicado 2993562022 Bogotá Te Escucha Radicado No. 20224080192392 18/08/2022.

Una vez se obtenga respuesta se le pondrá en su conocimiento a su dirección electrónica aportada para los fines pertinentes.

La fecha de la comunicación de la Personería de Bogotá es de 2022 y si bien puede tener relación con el radicado 1143002024, también es cierto que han pasado dos años desde aquella primera petición. Adicional, se evidencia que quien envió la petición a la Alcaldía Local de Usme y al Departamento Administrativo de la Defensa del espacio público, fue precisamente la Personería de Bogotá, dando aplicación al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

Por último, es importante señalar que la petición del ciudadano bajo el radicado acá analizado fue la de: **“DENUNCIA DE FUNCIONARIOS**

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

*CORRUPTOS EN LA ZONA 5 DE USME. SE PASARON VARIAS QUEJAS POR UNA CONSTRUCCION QUE INVADIO EL ANDEN, ASISTIERON MUCHAS VECES Y NO TOMARON ACCION. USTEDES COMO MEDIO DE COMUNICACION, DE PRONTO LE PONEN MAS ATENCION*². No es cierto entonces que la petición haya sido la de denunciar como medio de comunicación. La petición de fondo está dirigida al aviso de posibles hechos de corrupción de funcionarios vinculados a la Alcaldía Local de Usme. Por ese motivo es que se avisó que no se dio el traslado por competencia a las entidades correspondientes.

Es importante tener en cuenta que Canal Capital también es una entidad pública del orden distrital, la cual tiene unas funciones determinadas por la ley y entre las cuales **no** está la analizar y tramitar denuncias de corrupción contra funcionarios de alcaldías locales. Para eso existe entidades como la Personería de Bogotá o como la misma Secretaría Distrital de Gobierno a través de su Oficina de Control Disciplinario Interno.

- La petición 1224222024 se registró el 26 de febrero y se respondió el 18 de marzo; ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. La misma hizo referencia a una queja por uno de los programas emitidos en Eureka y fue asignada a las personas encargadas de los contenidos del canal y copiada a la Gerencia y a la Dirección Operativa.



La respuesta se emitió desde el área de Programación y fue revisada por los productores de Eureka, por la líder de Ciudadanía, Cultura e Infancia y según la trazabilidad de correos (adjuntos) por la Gerencia. En la respuesta se mencionó que los comentarios del denunciante, al ser una queja se tendrían en cuenta para las revisiones correspondientes.

Es así como después de las validaciones mencionadas se consideró que la respuesta cumplió a cabalidad con los criterios definidos en el numeral 7.2.4. que busca siempre, cumplir con los atributos del buen servicio para que se emitan siempre respuestas de fondo.

Análisis OCI: De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 y modificado por la Ley 1755 de 2015, se espera que las respuestas que presente la administración pública sean completas y de fondo sobre las peticiones que recibe de la ciudadanía. Ahora bien, para el Distrito se tiene que el criterio “*respuesta de fondo*” implica:

1. *Clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión para la ciudadanía*

² <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/detalleEvento/9985201/ver>, datos básicos de la petición

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

2. *Precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.*
3. *Congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.*
4. *Consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.*

En la petición revisada preliminarmente se avisa entonces que no es precisa, no es congruentes y no es consecuente debido a que la queja presentada por la ciudadana está dirigida a que se quite de la programación los contenidos de EUREKA debido a las consideraciones personales e inconformidad de la interesada.



26/2/24, 16:20

Correo de Bogotá es TIC - [CCapital] Fwd: QUEJA

Con mucho enojo les pido que no escandalicen ustedes gobierno nacional de Colombia a estos niños y niñas y jóvenes adolescentes diciéndoles que pueden organizar su cuerpo íntimamente que ellos pueden ser hombres convertidos en mujeres y mujeres convertidos en hombres, porque tendrán que rendir cuentas ante Dios, y ojalá nos dejen esa educación sexual de nuestros hijos a nosotros que somos sus padres y familia, no saben ustedes cómo pueden confundir a un inocente con lo que dicen y muestran, es tan terrible que he tenido que ver casos de como ustedes que son información están confundiendo a los jóvenes en su orientación sexual.

Por favor quiten esos programas o me veré en la obligación de quejarme con derecho de petición ante los organismos que corresponda.

La respuesta de Canal Capital fue:

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Grupo de Trabajo de Programación



Señora
VIVIANA BRIYITH GAITÁN ARIZA
vivianagaitana@gmail.com
Bogotá, D. C.

Asunto: Respuesta petición radicado Bogotá te escucha 1224222024 y radicado interno 422 del 26 de febrero de 2024.

Estimada Viviana,

Queremos agradecer de manera muy especial que se haya puesto en contacto con nosotros y nos haya compartido su experiencia con respecto a la programación de Canal Capital. Todas sus opiniones y sugerencias nos ayudan a ofrecer mejores contenidos y oportunidades de acceso a los mismos y así garantizar los derechos que tienen las ciudadanías, especialmente las infantiles y juveniles a participar, a acceder a la cultura y a la comunicación.

En Capital escuchamos a nuestras audiencias, por lo que valoramos la retroalimentación que nos comparte, la cual será tenida en cuenta para las revisiones correspondientes.

Queremos extenderle la invitación a conocer más sobre nuestra oferta de contenidos para niños, niñas y adolescentes en www.eurekatucanal.com.

Cordialmente,





Luis Carlos Urrutia Parra
Profesional especializado de Programación

Proyectó: Katherine Moreno - Productora de contenidos de eureka *Katherine*
Proyectó: Carolina Robledo - Líder de contenidos eureka *Carolina*
Revisó: Marcela Benavides Líder de CCI *Marcela*
Aprobó: Luis Carlos Urrutia - Coordinador área programación *Luis Carlos*
Radicado Interno: 422 - 256 de febrero de 2024.
Anexos: 4 Folios

En la respuesta de Canal Capital es importante que se incluyan las razones que justificaron la producción del contenido de EUREKA, así mismo explicar a la ciudadana las razones de fondo sobre las cuales se basa Capital para mantener o retirar un contenido en este caso de la parrilla del Canal EUREKA. Por esta razón se informa que la respuesta a la petición presenta debilidades ya que no se atendió puntualmente lo requerido por el peticionario.

- La petición 1387392024 se registró el 5 de marzo y se respondió el 12 del mismo mes; ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se presentó denuncia contra la empresa Lime S.A. por cobros injustificados en su factura.

La petición fue asignada al proyecto periodístico dado que se habían recibido ocho (8) correos del mismo denunciante con diferente información sobre el tema y al pedirle aclaración para saber cómo proceder, explicó la situación y en consecuencia, no fue necesario que el denunciante en su petición indicara que requería de algún cubrimiento o nota periodística para entender que el fin de esta, era hacer pública su denuncia.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

En aras de evitar congestiones administrativas no se realizó traslado a la empresa Lime S.A. dado que, en los soportes remitidos, el ciudadano remitió respuesta a un derecho de petición presentado por él ante la empresa en mención.

Análisis OCI: Es importante tener en cuenta que el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, no contempla excepción alguna para que las entidades y/o funcionarios, decidan si trasladan o no las peticiones que reciben cuando esta no es competencia de la entidad. A su vez no se deben realizar evitar los supuestos o presunciones que no estén reconocidas por el ordenamiento jurídico.

- La petición 2160392024 se registró el 11 de abril y se respondió el 16 del mismo mes; ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se presentó denuncia contra la EPS Sanitas por el denominado “paseo de la muerte” a un paciente renal.



Dado que no se evidenció traslado del ciudadano a los entes competentes, esta área trasladó la petición a la EPS Sanitas con copia a la Superintendencia Nacional de Salud a través del oficio 392 el 11 de abril de 2024, situación que fue informada a la ciudadana no solo en la copia del traslado mismo, sino también mediante el sistema Bogotá Te Escucha. (Anexos adjuntos)

Análisis OCI: En la respuesta no se evidencia el traslado a la Superintendencia de Salud se haya dado toda vez que el oficio 392 de 11 de abril de 2024, menciona que fue remitido al correo electrónico de notificaciones judiciales. Adicional, el traslado que se menciona se remite el mismo oficio 392 el cual va dirigido a la EPS SANITAS. No se está explicando las razones de derecho para dar el traslado y por qué la entidad a la que va dirigido es quien debe responder la petición.

- La petición 2557322024 se registró el 10 de mayo y se respondió el 24 del mismo mes ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se presentó denuncia contra la señora Tatiana Guerrero presunta dueña de Thalguer Tramites y Servicios dedicada a realizar afiliaciones y pagos a seguridad social, por no realizar correctamente los pagos a seguridad social de las empleadas de la denunciante durante dos años.

La petición fue tratada como anónima por solicitud expresa de la denunciante, así mismo, se asignó al proyecto periodístico dado que, en su denuncia, la señora informa que ya tuvo comunicación con la universidad, con el cuadrante y con la Fiscalía sin obtener respuesta por lo que desea que, como medio de comunicación, hagamos pública su denuncia.

Así las cosas y teniendo en cuenta que como medio de comunicación somos competentes para revisar la solicitud, no es necesario ni posible el traslado a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales- UGPP como menciona la Oficina de

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Control Interno en su informe, dado que esta área desconoce los datos de las personas involucradas en la denuncia.

Análisis OCI: El artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015 contempla el proceso a realizar en caso de que las peticiones se consideren incompletas con datos necesarios para darle solución de fondo. Por su parte el reiterado previamente artículo 21 de la misma ley frente a l traslado



En ninguna de las dos normas, así como tampoco dentro del ordenamiento jurídico, existen excepciones para dar cumplimiento a lo dispuesto por las normas previamente citadas. En el caso de esta queja, se tiene que la entidad competente era la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP para conocer de la petición y es esa misma entidad la que debió analizar si hacían faltas datos en la petición.

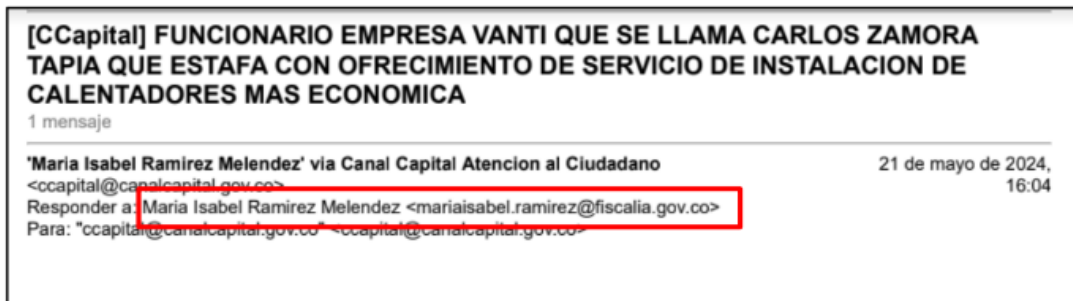
- La petición 2631552024 se registró el 16 de mayo y se respondió el 21 del mismo mes ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se denunció el caso del asesinato de la mascota de la denunciante por dos puñaladas propinadas por el señor Mauricio Moreno Elejalde. La petición se trasladó al Instituto de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA dada la situación, sin embargo, no fue trasladada a la Fiscalía como menciona la Oficina de Control Interno en su informe, porque según lo expuesto por la denunciante al señor ya le habían iniciado un proceso en la URI y por ende en Fiscalía.

Análisis OCI: Se reitera el llamado sobre la normatividad vigente para el traslado de peticiones por falta de competencia, ya que esta no contempla excepción para dar cumplimiento a lo allí señalado.

- La petición 2718642024 se registró el 22 de mayo y se respondió el 7 de junio ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se recibió la denuncia contra un funcionario de la empresa Vanti, llamado Carlos Zamora Tapia dado que, mediante el servicio de instalación de calentadores, presuntamente estafa a las personas.

La petición fue asignada al proyecto periodístico y trasladada a la empresa Vanti a través del sistema Bogotá te escucha, sin embargo, no se dio traslado a Fiscalía como lo menciona la Oficina de Control Interno en su informe dado que, i) no se cuentan con datos de identificación de las personas involucradas, ii) la señora que expone el caso es funcionaria de la Fiscalía, según el correo remitente, razón por la cual se presume que esa entidad ya tiene conocimiento del tema.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Análisis OCI: Se reitera lo respondido en los radicados anteriores sobre la falta de información en las peticiones y en los lineamientos para el traslado de estas.

- La petición 2846252024 se registró el 30 de mayo y se respondió el 4 de junio; ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se envía solicitud a los noticieros nacionales e internacionales para no ser ajenos a la situación que se vive con las víctimas de desaparición forzosa y desplazados dado el archivo de 48 mil casos por la Fiscalía.



La petición fue asignada al proyecto periodístico y no se dio traslado a Fiscalía como lo menciona la Oficina de Control Interno en su informe dado que, i) no se cuentan con los datos de identificación de las personas involucradas ii) en los soportes de la petición, el denunciante ya tiene un proceso abierto en la Fiscalía.

Análisis OCI: Se reitera lo respondido en los radicados anteriores sobre la falta de información en las peticiones y en los lineamientos para el traslado de estas.

- La petición 2915352024 se registró el 5 de junio y se respondió el 12 del mismo mes; ello quiere decir, que la respuesta se emitió dentro del término legal. En la petición se envió autorización a los medios de comunicación para exponer el caso del señor Nelson Rojas por falta de atención de la EPS Salud Total y la Clínica Los Nogales.

La petición fue asignada al proyecto periodístico y no se dio traslado a la Superintendencia Nacional de Salud como lo menciona la Oficina de Control Interno en su informe dado que, i) en el correo remitente se observa que el ciudadano envía la misma denuncia con copia a la EPS, a la Clínica Los Nogales y a la Superintendencia Nacional de Salud, razón por la cual no fue necesario hacer el traslado, ii) el ciudadano solicita expresamente que los medios de comunicación hagan publica su denuncia y de acuerdo a nuestra misionalidad, Canal Capital tiene competencia para atender la solicitud.

Análisis OCI: Se reitera lo dicho en radicados anteriores sobre los lineamientos para dar respuesta a peticiones con falta de datos y de traslado

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

por competencia. Igualmente se reitera la no existencia de excepciones para la aplicación de la norma.

Dicho todo lo previamente expuesto por la Oficina de Control interno, se informa que se mantiene todo lo mencionado en el informe preliminar. Por lo que, la observación **se mantiene**.

- b. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO (DEC. 542 DE 2023):** Es importante aclarar que los soportes que tiene el área, de las mesas de trabajo con la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano en las cuales se están resolviendo las dudas sobre la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se enviaron el 16 de julio de 2024 a través del memorando 576 dirigido a la Oficina de Control Interno.



Así mismo, es pertinente mencionar que estas mesas y talleres han sido presenciales razón por la cual no hay listados de asistencia; sin embargo, en la información enviada y que se encuentra en el enlace, [https://drive.google.com/drive/folders/1TZ46A_EyWV3ANvLc_GUNJrihPKwtmmjB?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/1TZ46A_EyWV3ANvLc_GUNJrihPKwtmmjB?usp=drive_link), se evidencian los correos remitidos por los funcionarios de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano con las presentaciones utilizadas en las mismas.

En consecuencia, se sugiere revisar la observación de la Oficina de Control Interno y en tal sentido retirarla del informe final de la auditoría.

Análisis OCI: Si bien durante la reunión adelantada el 2 de octubre de 2024 se mencionaron los diferentes avances que se han ido efectuando por parte de los responsables, y se reconocieron dentro de esta, se reitera al área que debe soportarse toda respuesta, de manera que se pueda evaluar lo expresado; así las cosas, y teniendo en cuenta, que no se entregaron argumentos, documentos y/o normatividad adicional que desvirtúe lo expresado en el informe preliminar. Adicionalmente, no se remite información adicional a la ya indicada durante el ejercicio de auditoría que permita evidenciar que se ha cumplido lo ordenado por el artículo 11 del Decreto Distrital 542 de 2023. Por lo anterior se **mantiene la observación**.

- c. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:** Es pertinente aclarar que, desde Atención al Ciudadano, se ha dado cumplimiento a lo programado en el Plan de Fortalecimiento Institucional de acuerdo a las actividades formuladas. Las debilidades en la medición y en los avances obtenidos, como lo menciona la Oficina de Control Interno en su informe, obedece a la interrupción del monitoreo por parte de Planeación, lo que no indica per se que desde esta área se haya interrumpido de igual manera con la ejecución de las acciones.

Lo anterior, se evidencia en la carpeta de soportes del plan de trabajo de la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano alojados en el enlace Drive a continuación

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

https://drive.google.com/drive/folders/1Op1DfxiBXbKDITZk7brRSpAzFwpMyGdk?uspdrive_link.

Análisis OCI: Teniendo en cuenta lo indicado por el área, así como lo mencionado durante la mesa de socialización del informe preliminar del 2 de octubre de 2024, se reconocen los avances que se han efectuado sobre las actividades formuladas, así como el reporte cuando se requiere por parte de la segunda línea; sin embargo, se reitera que la recomendación se enmarca en debilidades de medición que deben ser revisadas por parte del área responsable (para el caso, el área de Planeación), y, que se refleja en el presente informe ya que es un reporte que afecta el proceso de atención al ciudadano y por lo tanto, debe ser conocido por el área, revisado y comunicado para efectuar las acciones que se consideren pertinentes para ajustar lo indicado. Dado lo anterior, se recuerda al área que **no** se requiere formulación de acciones de mejora.



- d. **RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** es importante mencionar que en septiembre de la vigencia 2023, se realizó desde esta área la actualización de la matriz de riesgos de gestión. Así mismo y teniendo en cuenta que en el plan de mejoramiento, resultado de la auditoría de la vigencia 2023, se formuló la acción *“revisión y/o actualización de los riesgos de gestión y corrupción asociados al proceso”* con fecha de cumplimiento al 10 de octubre de la vigencia actual, se solicita respetuosamente a la Oficina de Control Interno, retirar la observación del informe dado que el área se encuentra dentro del plazo establecido.

Análisis OCI: Revisada la respuesta dada por el área, se aclara que, dados los primeros reportes de actualización de riesgos tanto de gestión como de corrupción formulados en Plan de Mejoramiento, se procedió a la terminación y cierre de esta durante el seguimiento efectuado con corte a 30 de abril de 2024 en el entendido de que el proceso de actualización se adelantó con el acompañamiento del área de Planeación, como se presenta en la siguiente imagen:

11.4	<p>Debilidades en la identificación de riesgos de gestión y corrupción, así como la materialización del riesgo de gestión respecto a:</p> <p>a. Identificación del impacto, causas inmediatas y causas raíz, así como mejora respecto a la identificación de los controles establecidos y fortalecimiento de actividades de control relacionadas en los mapas de riesgo del proceso.</p> <p>b. Respuesta de cuatro (4) peticiones correspondientes a enero y mayo de 2023 fuera de los tiempos establecidos normativamente. Lo cual conlleva a la materialización del riesgo "Posibilidad de Responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley. Debido a ocupaciones y carga laboral de funcionarios encargados de la información para proyectar la respuesta, falta de interés en las solicitudes de los ciudadanos o daños al botón "contáctenos" de la página web del Canal".</p>	Servicio al Ciudadano (Apoyo)	1. Revisión y/o actualización de los riesgos de gestión y corrupción asociados al proceso	100,0%	TERMINADA	<p>Reporte S. Ciudadano: Se actualizaron los riesgos de corrupción asociados al proceso en enero del presente año.</p> <p>Análisis OCI: Se adelantó la revisión de los soportes entregados en los cuales se observa el correo de remisión de actualización de los riesgos de corrupción, así como la matriz con los ajustes adelantados durante enero de 2024. Teniendo en cuenta la fecha de terminación, así como lo reportado por el área, se califica la acción como "Terminada".</p>
------	---	-------------------------------	---	--------	-----------	--

Fuente: PM_I cuatrimestre 2024

Sin embargo, dada la reiteración de debilidades en la identificación de riesgos, que fueron mencionadas tanto en el informe de auditoría de la vigencia 2023 (como se menciona por el área), así como en el seguimiento a la gestión de riesgos con corte a 31 de mayo de 2024, y, en el presente informe, el área deberá adelantar la suscripción de las acciones de mejora que correspondan,

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

de manera que estas eliminen las causas que dan origen a la observación. Teniendo en cuenta lo anterior, la observación **se mantiene**.

- e. **GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO:** se informa que el almacenamiento de la documentación que se genera desde Atención al Ciudadano se ha realizado con el aval de Gestión Documental y de acuerdo a sus instrucciones, razón por la cual el almacenamiento de la documentación del 2020 a la fecha y diligenciamiento del FUID tiene incluidas series y subseries que no se encuentran reflejadas en la TRD vigente.

Para ello, se encuentra en el Drive mencionado al final del presente memorando, el acta de socialización de Gestión Documental y en el siguiente enlace, la grabación de la sesión <https://drive.google.com/file/d/1OWvEUOx1yYQZvOhQ5OFK5izyWAHaxrnC/view> en la que se da la instrucción de almacenar la documentación con las series y subseries propuestas para actualización de las tablas de retención documental con el fin de que en un futuro no se deba hacer reprocesos y se cuente con la totalidad de la misma.



- Duplicidad de información en la carpeta de certificaciones de la vigencia 2023 (...): se informa que la imagen del informe enviado fue tomada en el momento en que el área se encontraba actualizando la información almacenada en la vigencia 2023. A la fecha, la carpeta se encuentra archivada correctamente de acuerdo a revisiones de Gestión Documental que se han solicitado de acuerdo a las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento. Así las cosas, respetuosamente se solicita a la Oficina de Control Interno para que revise tal observación de su informe preliminar.

Análisis OCI: Una vez revisada la grabación de la reunión suministrada, así como las actas de transferencias documentales remitidas por el área de Gestión Documental se evidencia que:

- En la reunión sostenida el 16 de enero de 2024, se le indica al área de Atención al Ciudadano que la información debe adaptarse a las Tablas de Retención Vigentes de manera que no quede documentación sin archivar y que debe organizarse dentro de las series y subseries vigentes, ya que el nuevo instrumento se encuentra en proceso de validación.

Sin embargo, se reciben por parte del área de Gestión Documental las transferencias documentales primarias del área de atención al ciudadano programadas para las vigencias 2023 y 2024 con las series y subseries identificadas para la modificación de dicho instrumento archivístico, es decir, fuera de los parámetros indicados en la reunión sostenida entre las dos (2) áreas.

Lo anterior, denota la falta de articulación y de establecimiento de lineamientos claros y precisos que se encuentren acordes con la normatividad vigente

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

aplicable en materia de gestión documental y a la realidad del manejo archivístico que se adelanta al interior de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, y, como fue mencionado en el presente informe, las acciones correspondientes a la revisión de conformación de expedientes, emisión de lineamientos y ajuste de los instrumentos archivísticos se encuentra en el Plan de Mejoramiento del área de Gestión Documental, como resultado de la auditoría adelantada durante el inicio de la vigencia 2024, por lo tanto, se deja consignada la debilidad que atañe al proceso de atención al ciudadano, de manera que se articulen esfuerzos que permitan efectuar una adecuada gestión documental.



Teniendo en cuenta lo anterior, se mantienen las recomendaciones, así mismo es importante recordar que no deberán formularse acciones de mejora, teniendo en cuenta lo mencionado previamente.

- f. **LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD (NTC 6047):** en la vigencia 2023 se realizó auditoría en base a la NTC 6047 razón por la cual se formuló junto con Servicios Administrativos, el plan de trabajo para la reestructuración del canal presencial, el cual se encuentra en ejecución dentro de los plazos establecidos en el mismo.

En la mencionada auditoría no se revisó ni se incluyó la Guía Práctica de Accesibilidad (2019) de la Mesa Distrital de Accesibilidad del Sistema Distrital de Discapacidad, sin embargo, revisando la observación de la Oficina de Control Interno sobre el espacio de la recepción, si bien la Guía menciona que la recepción debe estar libre de ciertos objetos, en la interpretación de la Guía, hace referencia a aquellos que obstaculicen o impidan el paso de las personas, situación que no se presenta en la foto enviada en el informe, ni tampoco en la realidad, Así las cosas y teniendo en cuenta que ya se encuentra en ejecución un plan de reestructuración atendiendo las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en la auditoría de la vigencia 2023, se solicita eliminar del presente informe, la observación realizada al respecto.

Análisis OCI: Teniendo en cuenta lo indicado en la reunión sostenida el pasado 2 de octubre de 2024 con el área de Atención al Ciudadano, se reitera que la guía relacionada, **no** menciona normatividad diferente a la revisada en el marco de accesibilidad, entendiendo esta como la NTC 6047, sino que se trata de la consolidación de recomendaciones en la materia con el fin de tener un diseño universal, accesible e incluyente en los espacios de atención a la ciudadanía a nivel de instituciones públicas y otros actores que interactúan con la ciudadanía.

Así las cosas, y, tal como fue mencionado en la reunión indicada previamente, lo consignado en el informe **no** constituye una observación, por el contrario, se consigna como una recomendación que le permita a la entidad robustecer

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

las actividades que se vienen ejecutando en el marco del plan de trabajo del canal presencial consolidado para Capital.

- g. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO:** se indica que la información de los deberes de la ciudadanía se encuentra en la carta de trato digno la cual se encuentra publicada en la página Web de la entidad en el menú de atención y servicios a la ciudadanía <https://www.canalcapital.gov.co/institucional/servicios/carta-trato-digno>.



- Se informa que en atención a las observaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos sobre el envío del informe de buenas prácticas de manera individual. El informe de buenas prácticas fue enviado el 29 de enero de 2024 mediante oficio número 94 al correo electrónico de la Veeduría Distrital. En el siguiente enlace se encuentran las evidencias que soportan lo mencionado en los diferentes puntos del presente memorando: https://drive.google.com/drive/folders/1H9Fjmh4Y7zXH0hizSjbsnsAmNDRCDCq?usp=drive_link.

Análisis OCI: Revisada la información relacionada por el proceso, se reitera la recomendación de robustecer el diseño e implementación de estrategias de promoción de los deberes de la ciudadanía, que si bien se conoce que están incluidos en la carta de trato digno, es importante que sean divulgados con la misma importancia que los derechos, lo anterior, dentro de las diferentes piezas comunicativas que se difunden por parte del área de atención al ciudadano en el marco de los diferentes planes existentes. Lo anterior, no constituye una observación, por lo que **no** deberá adelantarse suscripción de acciones de mejora.

Por otro lado, se revisa y se ajusta la redacción del numeral 7 relacionado con el informe de buenas prácticas remitido en enero del presente año. Teniendo en cuenta que lo anterior no constituye una observación, **no** se deberán formular acciones de mejora al respecto.

- h.** Las observaciones que no tienen pronunciamiento alguno en este memorando serán acogidas y tenidas en cuenta para la formulación de acciones de mejora en el plan de mejoramiento, en caso de requerirse.



Análisis OCI: Dado lo indicado no se presentan análisis adicionales a la respuesta dada por el área, por lo que deberán suscribir las acciones correspondientes y revisar las recomendaciones que permiten robustecer el proceso.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



12. OBSERVACIONES

N°	Observaciones	¿Requiere valoración de riesgo?	Área ³
11.1.	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en la documentación y ejecución del procedimiento de atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía, teniendo en cuenta que:</p> <p>a. El enlace de la salida de verificación de los requisitos del canal presencial no es funcional. (Recomendación)</p> <p>b. Ejecución del control fuera de la frecuencia de implementación identificada en la actividad 2 del procedimiento, al diligenciar el formato de manera irregular. (Recomendación)</p> <p>c. Debilidades de ejecución de las actividades 7, 8 y 9 teniendo en cuenta lo evidenciado respecto al manejo, oportunidad y aplicación del traslado de las peticiones registradas en la entidad.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> AAUT-PD-001 b. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA, versión 17 del 14 de agosto de 2024. 	No	<p>Servicio al Ciudadano</p> <p>Secretaría General</p>
11.2.	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en la identificación de acciones para la adaptación del modelo de relacionamiento con el ciudadano, específicamente respecto a la creación de una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado – Ciudadanía.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”, Alcaldía Mayor de Bogotá. 	No	<p>Secretaría General</p> <p>Planeación</p> <p>Servicio al Ciudadano</p>
11.4.	<p>DESCRIPCIÓN: Identificación errónea de los riesgos del proceso, teniendo en cuenta que no se adelanta la redacción adecuada del impacto, causas inmediatas que</p>	No	<p>Servicio al Ciudadano</p>

³ Área o áreas responsables de adelantar la formulación de la(s) acción(es) que se consideren pertinentes.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

N°	Observaciones	¿Requiere valoración de riesgo?	Área ³
	<p>son causas raíz y la causa raíz puede constituir la/las causas inmediatas.</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. • EPLE-MN-003 Manual metodológico para la administración del riesgo, versión 6. • EPLE-PO-001 Política de administración de riesgos, versión 9. 		Planeación
11.7.	<p>DESCRIPCIÓN: Debilidades en el archivo de los expedientes digitales del proceso de atención al ciudadano al no ser coherentes con lo definido frente a series y subseries de la tabla de retención documental del proceso.</p> <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabla de Retención Documental - 200. Secretaria General - Atención al Ciudadano. <p><i><u>Nota: No se requiere suscripción de acciones de mejora teniendo en cuenta los resultados de la auditoría al proceso de Gestión Documental y el plan de mejoramiento vigente.</u></i></p>	Si	Servicio al Ciudadano Gestión Documental
11.10.1.	<p>DESCRIPCIÓN: Se puede observar que el manejo y trámite de peticiones durante el primer semestre de 2024 no cumplió con los parámetros normativos de trámite para las peticiones conforme a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El traslado por competencia ordenado por el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 01 de la Ley 1755 de 201, toda vez que no se dieron los traslados correspondientes a las autoridades competentes en los radicados 1023582024, 1143002024, 1387392024, 2160392024, 2557322024, 2631552024, 2718642024, 2846252024 y 2915352024 • La respuesta de la petición con radicado 1224222024 presentada por Capital a través del oficio 307 de 13 de marzo de 2024 no dio respuesta de fondo conforme lo establecido por el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 y modificado por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015 y 	Si	Servicio al Ciudadano Secretaría General



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Nº	Observaciones	¿Requiere valoración de riesgo?	Área ³
	por la guía para la atención de derechos de petición versión 02 del Distrito Capital. CRITERIO DE AUDITORÍA: <ul style="list-style-type: none"> • Artículos 13 y 21 de la Ley 1477 de 2011. • Artículo 01 de la Ley 1755 de 2015. • Guía para la atención de derechos de petición versión 02 • AAUT-MN-001 Manual del servicio a la ciudadanía Versión 13 		
Total observaciones		4	

13. CONCLUSIONES

Se dio cumplimiento al objetivo identificado para la auditoría en relación con la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371-2010, 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. Dentro de lo cual se resaltan elementos como:

- 13.1.** Se presentaron mejoras en el trámite de las peticiones al interior de Capital y no se evidencio que las peticiones seleccionadas en la muestra hayan estado por fuera de los tiempos legales.
- 13.2.** Se evidencia que Capital cuenta con una base de datos para el control de ingreso, tramite y respuesta de las peticiones que ingresan.
- 13.3.** Es importante revisar y actualizar la guía AAUT-GU-001 LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRS para que se documente como situación especial el traslado por competencia.
- 13.4.** Se requiere adelantar la revisión y actualización de los documentos del proceso con el fin de integrar las mejoras identificadas, así como de las actividades en el marco del modelo de relacionamiento con la ciudadanía y los resultados de evaluación y ejercicios de cliente incognito adelantados.
- 13.5.** Se viene adelantando la actualización a la plataforma estratégica de Capital, con el fin de identificar los indicadores que permitan medir la gestión de los procesos de la entidad.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

13.6. Se adelanta la ejecución y reporte de las obligaciones del defensor del ciudadano dentro de las fechas indicadas en la normatividad asociada.

13.7. Se han adelantado mejoras en el marco de las acciones de control de los riesgos identificados para el proceso, mediante la implementación de recordatorios periódicos, formación y socialización de los lineamientos de respuesta de las peticiones registradas para la entidad.

De igual manera, se evidenciaron debilidades al interior del proceso como resultado de la evaluación de auditoría susceptibles de mejora como son:

13.8. Se requiere fortalecer las capacidades del equipo humano que conforman el área de atención al ciudadano sobre todas las posibles vicisitudes que conlleva la recepción, gestión y respuesta de derechos de petición.

13.9. No se han adelantado avances en el marco de la implementación del nuevo modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, atendiendo los parámetros del Decreto 542 de 2023.



13.10. Falta de revisión de las acciones formuladas en el Plan de Fortalecimiento Institucional, de manera que la programación de las acciones a lo largo de la vigencia sea coherente con la meta indicada, así como la revisión de los resultados de medición alcanzados durante cada reporte efectuado por las áreas responsables.

13.11. No se ha adelantado la inclusión de las recomendaciones dejadas durante la vigencia 2023, respecto a la identificación de los riesgos del proceso, así como de los resultados presentados en el marco del seguimiento a la gestión del riesgo con corte a 31 de mayo de 2024.

13.12. Debilidades en la implementación de la Tabla de Retención Documental del proceso de atención al ciudadano al registrarse series y subseries que no se encuentran convalidadas.

13.13. Se presentan rezagos en la ejecución del plan de trabajo en materia de accesibilidad de la NTC 6047, teniendo en cuenta el tiempo restante de la vigencia programada para el desarrollo de lo formulado.



13.14. Se requiere la articulación de los deberes de la ciudadanía dentro de los mecanismos implementados para comunicación de derechos y deberes de la ciudadanía.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

13.15. Se identifican debilidades respecto al manejo, oportunidad y aplicación del traslado de las peticiones evaluadas contemplado lo indicado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 01 de la Ley 1755 de 2015.

14. Recomendaciones

- 14.1.** Fortalecer el conocimiento normativo sobre derecho de petición y los lineamientos distritales existentes, con el fin de robustecer el trámite requerido para las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes registradas en Capital.
- 14.2.** Fortalecer los puntos de control que el área considere pertinentes para asegurar que se respondan las peticiones radicadas en Canal Capital de manera completa y de fondo.
- 14.3.** Asegurarse que las actividades relacionadas con la determinación de competencia de Canal Capital se encuentren debidamente documentadas para que puedan ser consultadas por todos los interesados.
- 14.4.** Dar continuidad con la implementación de acciones necesarias para empezar la implementación del sistema de relacionamiento con la ciudadanía en Capital.
- 14.5.** Continuar con la actualización periódica de los documentos pertenecientes al proceso, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas en el presente informe.
- 14.6.** Revisar los diferentes planes formulados por el área, de manera que se identifiquen los rezagos en las acciones, aunando esfuerzos para dar cumplimiento a lo programado dentro de los plazos identificados.
- 14.7.** Dar continuidad al proceso de identificación de indicadores que permitan medir la gestión del proceso de atención al ciudadano.
- 14.8.** Continuar con la implementación de estrategias que permitan robustecer la gestión adelantada por el proceso de Servicio al Ciudadano.
- 14.9.** Adelantar la identificación de los riesgos del proceso teniendo en cuenta las recomendaciones consignadas por la Oficina de Control Interno en los diferentes informes de seguimiento y auditoría adelantados.
- 14.10.** Revisar y actualizar la guía AAUT-GU-001 LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD, de manera que se documenten las situaciones especiales como el traslado por competencia.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 30/09/2024	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

14.11. Continuar con la implementación de mejoras en materia de gestión documental, de manera que se dé cumplimiento a la normatividad vigente en materia de archivo al interior del proceso.

14.12. Dar continuidad a la ejecución de estrategias que permitan cumplir las obligaciones dadas en materia del defensor del ciudadano al interior del canal.

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

Preparó

Auditores: Jizeth Hael González Ramírez, Contratista Oficina de Control Interno, Contrato No. 273-2024 *gg*
Henry Guillermo Beltrán Martínez, Contratista Oficina de Control Interno, Contrato No. 253-2024 **HB**