


	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



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

Tabla de contenido

1.	TÍTULO DE LA AUDITORÍA.....	4
2.	FECHA DE LA AUDITORÍA	4
3.	PERIODO EVALUADO.....	4
4.	UNIDAD AUDITADA.....	4
5.	LÍDER DE LA UNIDAD AUDITADA	4
6.	AUDITORES	4
7.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	4
8.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
9.	CRITERIOS.....	4
10.	METODOLOGÍA.....	6
11.	SITUACIONES GENERALES	7
11.1.	ESCENARIOS DE IMPLEMENTACIÓN MODELO DE RELACIONAMIENTO.....	7
11.1.1.	CON AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN (ASPECTOS POSITIVOS).....	8
11.1.1.1.	Planeación.....	8
11.1.1.2.	Implementación escenario 1	10
11.1.1.3.	Implementación escenario 2	13
11.1.1.4.	Implementación escenario 3	14
11.1.1.5.	Implementación escenario 4	14
11.1.1.6.	Seguimiento.....	15
11.1.1.7.	Evaluación	15
11.1.1.8.	Retroalimentación	16
11.1.2.	CON AVANCES PARCIALES DE IMPLEMENTACIÓN	17
11.1.2.1.	Planeación.....	17
11.1.2.2.	Implementación escenario 1	18
11.1.2.3.	Implementación escenario 2	29

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.1.2.4.	Implementación escenario 3	32
11.1.2.5.	Implementación escenario 4	33
11.1.2.6.	Seguimiento.....	34
11.1.2.7.	Evaluación	34
11.1.2.8.	Retroalimentación	35
11.1.3.	SIN AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN	36
11.1.3.1.	Planeación.....	36
11.1.3.2.	Implementación escenario 1	37
11.1.3.3.	Implementación escenario 2	38
11.1.3.4.	Implementación escenario 3	38
11.1.3.5.	Implementación escenario 4	39
11.1.3.6.	Seguimiento.....	40
11.1.3.7.	Evaluación	41
11.1.3.8.	Retroalimentación	41
11.2.	CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEC. 371-2010; ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN DE PQRS.....	41
11.2.1.	Numeral 1 Decreto 371-2010.....	41
11.2.2.	Numeral 2 Decreto 371-2010.....	41
11.2.3.	Numeral 3 Decreto 371-2010.....	42
11.2.4.	Numeral 4 Decreto 371-2010.....	48
11.2.5.	Numeral 5 Decreto 371-2010.....	48
11.2.6.	Numeral 6 Decreto 371-2010.....	50
11.2.7.	Numeral 7 Decreto 371-2010.....	50
12.	ANÁLISIS RESPUESTA INFORME PRELIMINAR	50
13.	OBSERVACIONES	63
14.	CONCLUSIONES	63
15.	RECOMENDACIONES.....	65



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Índice de tablas

Tabla 1 Aspectos positivos del escenario "Planeación"	8
Tabla 2 Aspectos positivos del escenario "Uno"	10
Tabla 3 Aspectos positivos del escenario "Dos"	13
Tabla 4 Aspectos positivos del escenario "Tres"	14
Tabla 5 Aspectos positivos del componente "Seguimiento"	15
Tabla 6 Aspectos positivos del componente "Evaluación"	15
Tabla 7 Aspectos positivos del componente "Retroalimentación"	16
Tabla 8 Aspectos con avance del componente "Planeación"	17
Tabla 9 Aspectos con avance del componente "Escenario Uno" - 1	18
Tabla 10 Aspectos con avance del componente "Escenario Uno" - 2	25
Tabla 11 Aspectos con avance del componente "Escenario Dos"	29
Tabla 12 Aspectos con avance del componente "Escenario Cuatro"	33
Tabla 13 Aspectos con avance del componente "Seguimiento"	34
Tabla 14 Aspectos con avance del componente "Evaluación"	34
Tabla 15 Aspectos con avance del componente "Retroalimentación"	35
Tabla 16 Aspectos sin avance del componente "Planeación"	36
Tabla 17 Aspectos sin avance del componente "Escenario Uno"	37
Tabla 18 Aspectos sin avance del componente "Escenario Dos"	38
Tabla 19 Aspectos sin avance del componente "Escenario Tres"	39
Tabla 20 Aspectos sin avance del componente "Escenario Cuatro"	40
Tabla 21 Aspectos sin avance del componente "Seguimiento"	40
Tabla 22 Tipología de peticiones	43
Tabla 23 Subtemas reiterados PQRS	44
Tabla 24 Participación por localidad - PQRS	46
Tabla 25 Estrato registro PQRS	46

Índice de gráficos

Gráfico 1 Canales de atención PQRS	43
Gráfico 2 Tiempo promedio respuesta PQRS	45
Gráfico 3 Tipo de requirente PQRS	47

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

1. TÍTULO DE LA AUDITORÍA

Auditoría al Decreto 371 de 2010: Participación ciudadana y Control Social y Atención al Ciudadano (Relacionamiento con el Ciudadano).

2. FECHA DE LA AUDITORÍA

Del 1 de agosto al 30 de noviembre de 2025.

3. PERIODO EVALUADO

Del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.

4. UNIDAD AUDITADA

Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía enmarcado en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo particular con las políticas de: • Transparencia y acceso a la información pública • Racionalización de trámites • Servicio a la ciudadanía • Participación ciudadana en la gestión pública.

5. LÍDER DE LA UNIDAD AUDITADA

Juana Amalia González Hernández - secretaria general, Laura María Montoya - jefe del área de Planeación, David Camilo Vargas - director operativo y Lizzeth Acosta Melo - profesional comunicaciones.

6. AUDITORES

Jizeth Hael González Ramírez, Diana del Pilar Romero Varila y Henry Guillermo Beltrán Martínez.

7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA



Verificar el estado de implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía (Políticas), así como de los aspectos indicados en el Decreto 371 de 2010 respecto a la participación ciudadana y control social y atención al ciudadano de Capital para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.

8. ALCANCE DE LA AUDITORÍA



El ejercicio de auditoría abarca las actividades relacionadas con el modelo de relacionamiento con la ciudadanía en las fases de planeación, implementación, seguimiento, evaluación y socialización, así como de los aspectos contemplados en el Decreto 371 de 2010 frente a los temas de participación ciudadana y control social y atención al ciudadano del segundo semestre de la vigencia 2024 y hasta el 30 de junio de 2025.

9. CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia
- Ley 134 de 1994 "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- 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 230 de 2021 "Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"
- Resolución 1519 de 2020 de MinTIC "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- NTC 5854 Accesibilidad a páginas web
- Manual Único de Rendición de Cuentas. versión 2 - DAFP. 2019.
- 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"

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- 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 Relacionamiento 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), se emplearon los procesos de Planificación, Ejecución, Informe de Auditoría y Seguimiento del progreso de la auditoría interna basada en riesgos, de la siguiente manera:

Planificación

- Conocimiento de la unidad auditada y elaboración del Plan de Auditoría Individual.
- Definición del objetivo, alcance y tiempos de ejecución (cronograma).
- Preparación de papeles de trabajo de la revisión documental y procedimental respecto a los lineamientos del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Ejecución

- Revisión documental de la unidad auditable como los formatos, políticas, planes, programas, manuales y procedimientos asociados al modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.
- Comunicación de inicio de evaluación mediante Memorando 821 del 5 de agosto de 2025.
- Solicitud de información mediante Memorando 867 del 25 de agosto de 2025.
- Solicitud de información adicional vía correo electrónico del 9 de octubre de 2025.
- Pruebas en campo el 20 de octubre de 2025 en la sede de la Calle 26.
- Modificación al programa de trabajo de la auditoría, comunicado mediante Memorando 1030 del 6 de octubre de 2025.
- Evaluación del numeral 4 del Decreto 371 de 2010, dentro de los requisitos del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, respecto a la transparencia activa, publicación de información en página web y participación ciudadana y control social, lo cual se refleja en los diferentes escenarios del modelo.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- Evaluación de los criterios establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y NTC 6047 respecto a accesibilidad, los cuales se reflejan en el numeral 11.2.

Informe de Auditoría

- Análisis de la información remitida (soportes) por la unidad auditable y demás áreas requeridas, así como correos electrónicos, con el fin de validar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables con relación al modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.
- Consolidación y entrega del informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de la unidad auditable.

Seguimiento del progreso

- Solicitud de la formulación del Plan de Mejoramiento en la herramienta vigente respecto a las actividades que eliminan las causas de las observaciones encontradas a la entrega del informe final.
- Acompañamiento de la formulación del Plan de Mejoramiento al área.
- Análisis de la evaluación de la auditoría CCSE-FT-018 y presentación (por parte del jefe de la oficina de Control interno) al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para implementación de mejoras en el ejercicio de auditoría a la entrega del informe final.

11. SITUACIONES GENERALES



11.1. ESCENARIOS DE IMPLEMENTACIÓN MODELO DE RELACIONAMIENTO

Para la presente evaluación se adelantó la verificación de los avances en materia de los escenarios indicados en el modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, los cuales comprenden:

- Planeación
- Implementación escenario 1
- Implementación escenario 2
- Implementación escenario 3
- Implementación escenario 4
- Seguimiento
- Evaluación
- Retroalimentación

Para lo anterior, se presentan los resultados bajo las siguientes categorías y con las siguientes asignaciones de calificación:

- Con avances de implementación (Aspectos positivos): equivale a 3 puntos posibles.
- Con avances parciales de implementación: equivale a 2 puntos posibles.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

c. Sin avances de implementación: equivale a 1 punto posible.

Lo indicado, se presenta de manera consolidada en los siguientes numerales ([11.1.1.](#), [11.1.2.](#) y [11.1.3.](#)):

11.1.1. CON AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN (ASPECTOS POSITIVOS)



Teniendo en cuenta que muchos de los requisitos del modelo se repiten dentro de los diferentes escenarios, se consolidan los aspectos positivos (sin repetir), destacando los siguientes:

11.1.1.1. Planeación



Se presenta el resumen de los aspectos positivos identificados en el componente de Planeación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 1 Aspectos positivos del escenario "Planeación"

Escenario Planeación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	La implementación del Modelo implica fortalecer el liderazgo, colaboración y aprendizaje en las entidades distritales para lograr un proceso de articulación, estandarización e integración de políticas y procesos.	Se cuenta con tres (3) actas de reunión de las fechas: 12 de noviembre de 2024, 5 de marzo de 2025 y 29 de mayo de 2025 en las cuales se adelanta la aprobación del reglamento de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía con el objeto, funciones y lineamientos de operación.	3
b)	Definir roles y equipo de trabajo para la implementación del Modelo. Para este proceso cada entidad debe crear Mesas técnicas en el marco del Comité de Gestión y Desempeño con las áreas responsables de las políticas de relacionamiento para coordinar la articulación y seguimiento de la implementación de este Modelo en la entidad.	Se crea la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, así como el reglamento de operación en la entidad, en el cual se define el equipo de trabajo, funciones, secretaría técnica del 5 de marzo de 2025.	3
c)	Acoger las recomendaciones emitidas por organismos de control o entidades líderes de política para el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	Se vienen implementando los diferentes lineamientos en materia del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía desde la construcción de la estrategia para la presente vigencia, incorporando los diferentes escenarios. De igual manera, se observa que se han implementado mejoras con base en las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, así como de las solicitudes efectuadas por parte de los diferentes líderes de las políticas involucradas.	3
d)	Tener un diagnóstico de las necesidades y calidad de los sistemas de información, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, que se utilizan en la interacción con la ciudadanía.	Se cuenta con un formato de lista de chequeo para la apertura del punto de atención presencial del Canal, así como la incorporación de actividades en la estrategia de implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, con el fin de consolidar las necesidades y	3

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Planeación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
		calidad de los sistemas de información, infraestructura, equipos, tecnología, entre otros.	
e)	Fortalecer competencias para la gestión del cambio y facilitar en la organización la adopción y entendimiento de conceptos relacionados con el cambio para la implementación del nuevo modelo de relacionamiento con la ciudadanía.	Se presentan los soportes de ejecución de tres (3) jornadas adelantadas por la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía en relación con la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, así como el correo de remisión de memorias, en atención a la asistencia.	3
f)	1. Revisar los resultados de la implementación de las políticas de relacionamiento de vigencias anteriores, así como de la implementación de los Planes de Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía y los Planes de Participación Ciudadana. 2. Alinear las estrategias para el relacionamiento con la ciudadanía establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital con aquellas que se formulen institucionalmente. Estas estrategias deben considerar impactar integralmente a todos los escenarios de relacionamiento. 3. Formular acciones para el relacionamiento de manera coordinada entre áreas y dependencias de la entidad, en las instancias establecidas para tal fin.	Se adelantó la construcción de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2025, en el cual se incluyen los diferentes lineamientos del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, de manera que se fortalezca la ejecución de las diferentes políticas involucradas por parte de los responsables.	3
g)	Definir los proyectos estratégicos que busquen mejorar atención y el servicio a la ciudadanía e incluyan componentes TIC e integrarlos al Plan de Acción Institucional y al Plan Estratégico de TI.	Se realizó la presentación y aprobación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) 2025–2027 el 23 de mayo de 2025, en el cual se incluyen diferentes proyectos para implementación de mejoras en materia de relacionamiento con la ciudadanía.	3
h)	Garantizar que se cumpla siempre con temas de protección de datos personales en todos los procesos de captura de información de los ciudadanos	Canal Capital cuenta con Política de Seguridad y Privacidad de la Información, así como con avances en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI en los cuales se incluyen lineamientos para protección de datos personales al momento de efectuar captura de información.	3
i)	En los canales y espacios identificar los mecanismos y herramientas de evaluación existentes, con el propósito de articular, organizar y estandarizar en los casos que sea necesario los aspectos evaluados. El propósito es obtener información para la toma de decisiones y mejorar la eficiencia de los canales y espacios como de los procesos de evaluación.	Se adelanta la consolidación de los resultados de la evaluación de satisfacción de usuarios en un informe, el cual se consolida de manera semestral y se publica en el espacio asignado en el botón de transparencia de la entidad (Numeral 4.10) https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/410-informes-trimestrales-sobre-acceso Adicionalmente, es comunicado a la Alta Dirección vía correo electrónico. De igual manera, los resultados de la evaluación se	3

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Planeación			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
		comunican en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, junto con los resultados de la gestión de PQRS y avances en materia de relacionamiento con el ciudadano.	
j)	Simplificar procesos y procedimientos asociados a la interacción con los grupos de valor y aquellos que incidan en la entrega de bienes y servicios.	Se cuenta con la estrategia de racionalización de trámites consolidada anualmente para Capital, en la que se identifican actividades para atender las peticiones en materia de retransmisión de la señal de Capital.	3
Total puntos del escenario			36
Total puntos del escenario en el modelo			84
Nivel de implementación			43%

11.1.1.2. Implementación escenario 1



Se presenta el resumen de los aspectos positivos identificados en el escenario uno (1) del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 2 Aspectos positivos del escenario "Uno"

Escenario Uno			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
a)	Revisar los ejercicios de caracterización para la identificación de temáticas, canales, formatos y otras necesidades de información pública que pueda tener la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor.	Capital cuenta con la ESTRATEGIA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - CAPITAL V5, se evidencia una estrategia formal y vigente de caracterización de usuarios que permite identificar temáticas, canales y formatos de necesidades de información. Las evidencias remitidas muestran que actualmente se está llevando a cabo un proceso de actualización de la caracterización, por lo que es importante, se tengan en cuenta las debilidades mencionadas en la auditoría de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, dónde se evidenció que no se habían identificado los niños, niñas y adolescentes en los ejercicios de caracterización y que estos son parte fundamental de los productos y servicios que actualmente ofrece la entidad.	3
b)	Revisar y evaluar la pertinencia, oportunidad, calidad, disponibilidad y claridad de la oferta de información de la entidad en los distintos canales y escenarios de relacionamiento.	Los principales canales y escenarios de relacionamiento de Capital son la página web, redes sociales y la audiencia pública de rendición de cuentas. Con respecto a la página web se hace seguimiento a través del reporte del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA) y lo definido en la GUIA DE LINEAMIENTOS PARA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA SEDE ELECTRÓNICA, en cuanto a la audiencia pública se realiza una consulta a los participantes para que indiquen su percepción frente a la información presentada.	3



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
c)	Difundir información sobre la gestión y resultados de la entidad a través de los diferentes espacios y canales de relacionamiento con la ciudadanía.	Capital pone a disposición de la ciudadanía los resultados y avances de su gestión en la página web a través del menú Transparencia y Acceso a la Información Pública.	3
d)	Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes del sitio web oficial de la entidad y demás plataformas para realizar trámites, a partir de las inquietudes de los grupos de valor y los temas más solicitados	<p>En la página web institucional se dispone de la sección de preguntas y respuestas https://www.canalcapital.gov.co/institucional/servicios/preguntas-y-respuestas-frecuentes, se evidencia que el módulo existe y está accesible públicamente, cumpliendo el requisito de disponer de un espacio visible para resolver inquietudes generales de la ciudadanía. Las preguntas incluidas son de carácter informativo y genérico (sobre programación, señal, contenidos, trámites o canales de atención).</p> <p>Recomendación: Referenciar la fuente de las preguntas (por ejemplo, si provienen de PQRS, redes sociales o consultas ciudadanas). Lo anterior Permite demostrar que el contenido del módulo de preguntas frecuentes proviene de necesidades reales de información ciudadana y no de una elaboración arbitraria.</p> <p>Implementar un mecanismo formal de actualización del módulo, definiendo frecuencia (mensual, trimestral, semestral) y responsables, con base en el análisis de las diferentes fuentes de información PQRS, encuestas, redes sociales y otros canales de atención.</p>	3
e)	Divulgar los datos abiertos bajo los estándares que dispone el anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como la Guía Orientadora de Apertura y aprovechamiento de datos Abiertos establecida en la Circular 064 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	<p>En la página web de Capital se publica en el menú de Datos Abiertos, lo siguiente: 7.1 Instrumentos de gestión de la información: https://www.canalcapital.gov.co/institucional/7-datos-abiertos/instrumentos-gestion-la-informacion y 7.2 Sección de datos abiertos: https://datosabiertos.bogota.gov.co/organization/canal-capital. El primer enlace corresponde a la sección de “Instrumentos de gestión de la información” donde se presenta información general sobre la política de datos abiertos, normas aplicables y lineamientos, Índice de información clasificada y reservada, Esquema de publicación de información, Inventario de Activos de Información lo que evidencia el cumplimiento con los estándares de la Resolución 1519 de 2020.</p> <p>El segundo enlace dirige al portal oficial de Datos Abiertos de Bogotá, donde se encuentran publicados conjuntos de datos asociados a Canal Capital, lo que demuestra que la entidad participa en la Plataforma Distrital de Datos Abiertos.</p>	3

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
f)	1. Promover el uso de lenguaje claro e incluyente en todas las comunicaciones, espacios y canales de la entidad. 2. Orientar y promover la entrega de información actualizada, en lenguaje claro e incluyente y atendiendo las necesidades e intereses de la ciudadanía en los diferentes espacios de relacionamiento con la ciudadanía.	Se cuenta con la Guía de lenguaje claro de Canal Capital publicada en la intranet el 2 de diciembre de 2020, dentro del cual se incluyen los elementos y estructura para implementación de lenguaje claro, de igual manera se construye el manual de comunicaciones al que se integran lineamientos de lenguaje claro, incluyente y no sexista.	3
g)	Garantizar la publicación de información de trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, así como en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, en lenguaje claro e incluyente.	En el marco de la ejecución de las acciones formuladas en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP y de la estrategia de racionalización de trámites, se adelanta la revisión de los OPA's y registro de la información en las plataformas respectivas en lenguaje claro.	3
h)	Implementar acciones de sensibilización, capacitación y fortalecimiento del uso de lenguaje claro con las y los colaboradores, las y los servidores públicos, proveedores y operadores de servicios.	Se coordinan jornadas en materia de lenguaje claro, los cuales dentro del periodo de evaluación identificando fechas del 16 de julio de 2024 y 25 de junio de 2025 en los que participan los colaboradores de la entidad.	3
i)	Utilizar un lenguaje claro e incluyente que permita la comprensión de la información y que reconozca las particularidades de acuerdo con la identidad de género, pertenencia étnico-racial sexual, orientación sexual, y condición de discapacidad.	Se cuenta con documentos como Manual de Servicio a la Ciudadanía, Guía de lenguaje claro, Manual de comunicaciones en los cuales se integran aspectos de lenguaje claro e incluyente, así como elementos para la atención de diferentes grupos poblacionales.	3
j)	Articulación de las entidades distritales para la implementación de la carpeta ciudadana digital.	Se adelanta la consulta de información relacionada con Canal Capital en la Carpeta Ciudadana Digital, en la cual se registra la OPA de Retransmisión de Señal de la entidad; sin embargo, se recomienda mantener trazabilidad (documentación) de la participación en la implementación de esta "Carpeta" por parte de la entidad.	3
k)	Garantizar la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con la ciudadanía en los sistemas de información alineado con las políticas de protección de datos personales, seguridad y privacidad de la información de cada entidad.	Se cuenta con la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, así como la Política de tratamiento de datos personales (actualizada en mayo - agosto 2025), con los cuales Capital efectúa el tratamiento de los datos suministrados por la Ciudadanía durante el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias como parte de la interacción con la ciudadanía.	3
l)	Establecer canales digitales que permitan la planeación, desarrollo y evaluación de espacios de participación ciudadana, incluyendo los espacios de rendición de cuentas de la entidad.	Canal Capital dispone con canales digitales de atención como: Chat página web (Jivochat), Whatsapp, así como mensajes directos de redes sociales como Instagram y Facebook, los cuales arrojan información que es incorporada en el informe mensual de PQRS, así como la encuesta de satisfacción del usuario. De igual manera, se tuvo en cuenta la información generada durante la	3

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Uno			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
		rendición de cuentas de la vigencia 2024, lo que fue analizado en el "Informe de Balance social".	
Total puntos del escenario			39
Total puntos del escenario en el modelo			144
Nivel de implementación			27%

11.1.1.3. Implementación escenario 2

Se presenta el resumen de los aspectos positivos identificados en el escenario dos del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 3 Aspectos positivos del escenario "Dos"

Escenario Dos			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
a)	Verificar que la entidad documente y divulgue de cara a la ciudadanía todos los procedimientos y protocolos que están involucrados en el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública.	Se publican en el título trámites de menú de Transparencia y Acceso a la Información todos los procedimientos y protocolos que están involucrados en el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública.	3
b)	Promover estrategias de omnicanalidad (canales e información integrada) para el acceso a los servicios y espacios de relacionamiento.	Se cuenta con la articulación de los mensajes de Facebook, Instagram, Whatsapp y Chat de la página web en Jivochat para la gestión de peticiones de redes sociales, en atención a los lineamientos que han sido expedidos en el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Se cuenta con canales de comunicación como: Chat página web (Jivochat), Whatsapp, telefónico, correo electrónico, presencial, Redes sociales de Canal Capital- Facebook, X, Instagram, YouTube, Tik Tok, LinkedIn y Formulario "PQRSD" en página web. Sobre los cuales se cuenta con articulación entre Jivochat y redes sociales, así como Whatsapp.	3
c)	Elaborar informes de gestión de peticiones que incluyan una caracterización y análisis de los grupos de valor y las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido interpuesta y los motivos de estas.	Se adelanta la consolidación de los informes mensuales de PQRS de Canal Capital, los cuales son publicados en el botón de transparencia de la página web de la entidad: https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/410-informes-trimestrales-sobre-acceso En estos se incorporan los lineamientos del Decreto 371 de 2010, de conformidad con lo mencionado en Bogotá Te Escucha - BTE.	3
d)	1. Cualificar de las personas vinculadas a los procesos de racionalización y mejora de trámites. 2. Cualificar a las y los servidores públicos asociados a la mejora y realización de trámites, otros procedimientos	Se presentan los soportes de ejecución de tres (3) jornadas adelantadas por la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía en relación con la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, así como el correo de remisión de memorias, en atención a la asistencia. Así como soportes de Capacitación en	3

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Dos			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
	administrativos y consultas de acceso a la información pública sobre el Modelo Distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía.	materia de Política de racionalización de trámites del 13 de marzo de 2025, atendiendo al requerimiento de cualificación las y los servidores públicos asociados a la mejora y realización de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública.	
Total puntos del escenario			15
Total puntos del escenario en el modelo			60
Nivel de implementación			25%

11.1.1.4. Implementación escenario 3



Se presenta el resumen de los aspectos positivos identificados en el escenario tres del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 4 Aspectos positivos del escenario "Tres"

Escenario Tres			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
a)	Utilizar la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción, para la identificación de temas de interés, solicitudes recurrentes y preguntas frecuentes Utilizar la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción, para la identificación de temas de interés, solicitudes recurrentes y preguntas frecuentes	Se adelanta el análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2024 hasta el 23 de mayo de 2025 en el cual se identifican las preguntas frecuentes de la página y sobre los cuales se adelantan mejoras para publicación en el botón de transparencia de la entidad. Con base en lo anterior, se observa que la actualización realizada para 2025 es del 17 de junio de 2025.	3
b)	Establecer canales alternativos, distintos a los tradicionales, que permitan la planeación, desarrollo y evaluación de espacios de exigencia y rendición de cuentas con la ciudadanía.	Se cuenta con canales como como: Chat página web (Jivochat), WhatsApp, telefónico, correo electrónico, presencial, Redes sociales de Canal Capital-Facebook, X, Instagram, YouTube, TikTok, LinkedIn y Formulario "PQRSD" en página web, los cuales son utilizados para presentación del balance de resultados de la entidad [Rendición de cuentas 2024 en la vigencia 2025].	3
Total puntos del escenario			6
Total puntos del escenario en el modelo			36
Nivel de implementación			17%

11.1.1.5. Implementación escenario 4

No se presentan aspectos positivos para el escenario, por lo tanto no se refleja información en el numeral.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.1.1.6. Seguimiento

Se presenta el resumen de los aspectos positivos identificados en el elemento de seguimiento del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 5 Aspectos positivos del componente "Seguimiento"



Escenario Seguimiento			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Seguimiento a los instrumentos de planeación institucional (Mesa técnica)	Se cuenta con tres (3) actas de reunión de las fechas: 12 de noviembre de 2024, 5 de marzo de 2025 y 29 de mayo de 2025 en las cuales se adelanta la aprobación del reglamento de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía con el objeto, funciones y lineamientos de operación. Al igual que con la definición de la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2025, mediante las cuales se hace seguimiento a los instrumentos de planeación institucional relacionados con el modelo.	3
Total puntos del escenario			3
Total puntos del escenario en el modelo			12
Nivel de implementación			25%

11.1.1.7. Evaluación

Se presenta el resumen de los aspectos positivos identificados en la evaluación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 6 Aspectos positivos del componente "Evaluación"

Escenario Evaluación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Las entidades distritales definen los indicadores de efectividad, oportunidad y/o calidad en la entrega de bienes y servicios según las metas y procesos misionales establecidos (subsídios asignados, víctimas indemnizadas, estudiantes matriculados, etc.).	Se cuenta con indicadores de gestión que siguieron, midieron y evaluaron la producción y emisión de contenidos (bienes y servicios) que ofrece la entidad de acuerdo con su misionalidad.	3
b)	En cuanto a la respuesta de la entidad a las peticiones, desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Calidad se realizará la evaluación de calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.	Se mantiene el monitoreo de la calidad y oportunidad de las peticiones que son registradas en la entidad mediante ejercicios de consolidación de informes mensuales realizados por relacionamiento con la ciudadanía, seguimientos semestrales a las peticiones por parte de la Oficina de Control Interno y ejercicios de monitoreo a las peticiones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los resultados de las evaluaciones y seguimientos internos se publican para consulta de la ciudadanía en el botón de transparencia de la página web de la entidad.	3
Total puntos del escenario			6
Total puntos del escenario en el modelo			15
Nivel de implementación			40%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.1.1.8. Retroalimentación



Se presenta el resumen de los aspectos positivos identificados en el componente de retroalimentación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 7 Aspectos positivos del componente "Retroalimentación"

Escenario Retroalimentación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de acceso a información pública.	Se adelanta por parte del área de relacionamiento con la ciudadanía la elaboración de informes de gestión de PQRS mensualmente los cuales se publican en el botón de transparencia de la entidad, de igual manera se adelanta el seguimiento a dicha gestión de manera semestral por parte de la Oficina de Control Interno.	3
b)	Informes de seguimiento de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ahora Programas de transparencia y ética pública.	Por parte de la Oficina de Control Interno se adelantan seguimientos cuatrimestrales sobre las acciones al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, dichos seguimientos e informes se publican en el botón de transparencia de la página web de la entidad: https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/482-estrategia-anticorrupcion	3
c)	Informes semestrales del/la Defensor/a de la Ciudadanía.	Durante 2024 se presentaron dos informes de defensoría de la ciudadanía. En el primero se resaltó la continuidad en la integración del Canal con el sistema de Bogotá te Escucha y también la implementación de una línea Whatsapp para la comunicación con la ciudadanía. En el segundo semestre se avisó de un cumplimiento del 50% del lineamiento 2 de la función 1 sobre la conformación de la mesa técnica en el marco de la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.	3
Total puntos del escenario			9
Total puntos del escenario en el modelo			15
Nivel de implementación			60%

Se consolidan los resultados del avance de implementación del modelo por escenarios para los aspectos positivos evaluados, los cuales determinan que se cuenta con un promedio del **30%** de avances en la ejecución de los lineamientos identificados.

Total Modelo de Relacionamiento	Total lineamientos	Total puntos posibles	Puntos obtenidos	Implementación por escenario
	135	405	114	
Escenario Planeación	28	84	36	43%
Escenario 1	48	144	39	27%
Escenario 2	20	60	15	25%
Escenario 3	12	36	6	17%
Escenario 4	13	39	0	0%
Seguimiento	4	12	3	25%
Evaluación	5	15	6	40%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Total Modelo de Relacionamiento	Total lineamientos	Total puntos posibles	Puntos obtenidos	Implementación por escenario
	135	405	114	
Retroalimentación	5	15	9	60%
Total Implementación (Aspectos Positivos)		30%		

11.1.2. CON AVANCES PARCIALES DE IMPLEMENTACIÓN



En esta categoría se agrupan los aspectos en los que se evidencian avances parciales en la implementación del modelo. Si bien se han desarrollado acciones orientadas a su cumplimiento, aún persisten brechas que impiden considerar estos componentes como plenamente implementados. Para ello, se adelantan recomendaciones que permitan a los responsables identificar brechas y finalizar la consolidación de aspectos en el plan estratégico formulado.

11.1.2.1. Planeación

Se presenta el resumen de los aspectos que cuentan con avances en la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía para el componente de Planeación.

Tabla 8 Aspectos con avance del componente "Planeación"

Escenario Planeación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	1. Caracterización (Incorporar variables sociodemográficas para identificar las diversidades de la ciudadanía para obtener y difundir información teniendo en cuenta las características de los grupos poblacionales que se relacionan con la entidad en razón su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras)	Se remitieron dos (2) correos respecto a la solicitud de diligenciamiento de caracterización de usuarios, así como del monitoreo de acciones referente al Modelo de relacionamiento con fecha del 1 de agosto de 2025 (Fecha actualización caracterización de usuarios 2025), adicionalmente, en el marco del seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP se tiene conocimiento de que se ha venido efectuando la recopilación de información base que permita documentar la actualización de la caracterización de usuarios para Capital.	2
b)	Utilizar los diagnósticos institucionales, resultados de encuestas y mediciones propias, así como los resultados de la Medición del Desempeño Institucional MDI (FURAG) y del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que mide la Veeduría Distrital para definir áreas o temáticas por mejorar y aquellas que su desempeño se debe mantener.	Si bien la estrategia incluye las acciones que se deben considerar desde el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, dentro de las actas suministradas no se incorpora información respecto a los resultados obtenidos en la medición de desempeño institucional, lo cual es contrario a lo mencionado en el Memorando 1010 del 1 de octubre de 2025, teniendo en cuenta que los resultados fueron comunicados en el segundo semestre de la vigencia 2025. Por lo que se deberán tratar los temas correspondientes a la mejora desde los aspectos de las políticas involucradas en dicho modelo.	2
c)	Emplear información de la ciudadanía, como la caracterización de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor; así	Si bien a la fecha no se cuenta con la Caracterización de usuarios finalizada, dado que se inició el proceso en agosto de 2025, no se han tenido en cuenta los resultados; sin	2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Planeación			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
	como el resultado y análisis de la información gestionada por la ciudadanía en sistemas, plataformas y aplicaciones.	embargo, se viene empleando la información gestionada por la ciudadanía en los sistemas, plataformas y aplicaciones como por ejemplo, las encuestas de satisfacción de la ciudadanía, publicadas de manera semestral en el botón de transparencia de la entidad.	
d)	Promover y acompañar la cualificación de las y los servidores públicos para la mejora de sus competencias y habilidades en el relacionamiento con la ciudadanía. Es importante articular con el plan de capacitación y otros procesos institucionales para la gestión del conocimiento la capacitación y fortalecimiento en habilidades blandas y enfoques diferenciales en la atención a la ciudadanía y para los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía definidos en este Modelo.	Se viene asistiendo a las jornadas de cuidadores de la confianza de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio por parte de diferentes colaboradores de la entidad, en el marco del requerimiento de cualificación de servidores para mejora de las competencias y habilidades en el marco del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esta actividad se encuentra en proceso de acuerdo con establecido en el Plan de Capacitación Institucional.	2
e)	Hacer seguimiento y evaluación a las acciones formuladas en el Plan de Acción Institucional de manera permanente y tomando en consideración el impacto que se espera obtener.	A la fecha de evaluación se observa que se cuenta con la consolidación de la herramienta de seguimiento de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, la cual se diligencia por parte de los responsables a medida que se ejecutan. Dado el corte de evaluación, se recomienda que se efectúe la socialización de los avances en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	2
Total puntos del escenario			10
Total puntos del escenario en el modelo			84
Nivel de implementación			12%

11.1.2.2. Implementación escenario 1



Para la presentación del escenario uno se presenta el resumen de los elementos evaluados en dos (2) secciones, la primera con lo relacionado al acceso a la información pública y transparencia activa, lo cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 9 Aspectos con avance del componente "Escenario Uno" - 1

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
a)	Implementar espacios de participación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor de la entidad para la identificación de necesidades de información.	<p>Capital a través de su jornada de rendición de cuentas, página web, y redes sociales promueve espacios de participación ciudadana, sin embargo, es importante que en estos espacios se consulte directamente a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor sobre las necesidades específicas de información que requieren de la entidad, puesto que, no se remiten soportes de que se hayan hecho esta consulta directamente.</p> <p>Recomendación:</p> <p>* Se recomienda que la entidad fortalezca los mecanismos de participación orientándolos específicamente a la identificación de</p>	2	



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
		<p>necesidades de información pública, más allá de la interacción general que se da en rendiciones de cuentas o redes sociales. En concreto:</p> <p>* Diseñar y aplicar instrumentos estructurados de consulta (encuestas, formularios virtuales o grupos focales) durante o después de los espacios participativos —rendición de cuentas, ferias ciudadanas, transmisiones en vivo, etc.—, con preguntas explícitas sobre qué información desean conocer los ciudadanos, cómo prefieren recibirla y con qué frecuencia.</p> <p>* Incorporar los resultados de estas consultas en los informes de participación o en la actualización de la estrategia de caracterización de usuarios, de forma que se evidencie trazabilidad entre la necesidad ciudadana y las acciones institucionales implementadas.</p>		
b)	<p>Evaluar la eficiencia y eficacia de los canales y espacios de relacionamiento disponibles para el acceso a la información.</p>	<p>Si bien durante la audiencia pública de rendición de cuentas se consulta a los participantes sobre su percepción frente a los canales y el formato utilizado, y en la página web y redes sociales se elaboran informes que registran el volumen de consultas o visualizaciones por canal, no se evidencia que dichos reportes incluyan evaluaciones o análisis conclusivos sobre la eficacia (grado en que los canales facilitan el acceso a la información) ni sobre la eficiencia (uso óptimo de los recursos) de estos medios.</p> <p>Tampoco se observan acciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos, lo que limita la posibilidad de determinar si los canales y espacios de relacionamiento realmente cumplen con los propósitos establecidos de acceso y transparencia de la información pública.</p>		2
c)	<p>Realizar la publicación de la información de Transparencia y acceso a la información pública en la sede electrónica de la entidad de acuerdo con lo definido en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación.</p>	<p>Capital realizó el reporte de autoevaluación del Cumplimiento ITA para el Periodo 2025 ante la Procuraduría General de la Nación, este reporte se evidencian ítems incompletos o con oportunidades de mejora, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Directrices de Accesibilidad Web: 67% de cumplimiento. - Publicación de la ejecución de los contratos: 66% de cumplimiento. - Menú Participa: 80% de cumplimiento. <p>Adicional a la autoevaluación adelantada la OCI realizó una revisión aleatoria de la información publicada en la página evidenciando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el numeral 2.1.6 Agenda Regulatoria, la información de políticas y Manuales no puede consultarse o descargarse. El normograma se encuentra duplicado en los numerales 2.2.2 Sistema de Búsqueda de Normas Propio de la Entidad y 2.1.3 Normativa Aplicable. <p>Los Manuales de Contratación y de Supervisión e Interventoría están publicados en los numerales 3.4 Manual de Contratación, Adquisición y/o Compras y 2.1.5 Políticas, Lineamientos y Manuales. Los documentos de rendición de cuentas aparecen duplicados en los numerales 6.1.2 Rendición de Cuentas y 6.3.5 Rendición de Cuentas, contraviniendo el criterio establecido en el Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020, que dispone: “La información pública debe</p>		2



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
		<p>contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública, evitando duplicidad; independientemente del enlace, menú o sección en que se divulgue, se debe redireccionar a la fuente única.”</p> <p>De acuerdo con la respuesta de las áreas de Planeación, Comunicaciones y Sistemas, se están ejecutando acciones de mejora orientadas a subsanar las debilidades detectadas, tales como la actualización de la “Guía de Lineamientos para Publicación en Sede Electrónica – Versión 6” y el “Proyecto de rediseño e implementación de la nueva página web institucional”, liderado por los equipos de Gestión TIC y Digital, cuya puesta en funcionamiento se prevé para 2026.</p> <p>Recomendación:</p> <p>* Se recomienda que las observaciones identificadas por la OCI en la presente revisión se incorporen como requisitos técnicos y de control en el diseño de la nueva página web, garantizando que el nuevo portal:</p> <p>* Cumpla íntegramente con los estándares del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 y la Resolución 2893 de 2020 de MinTIC.</p> <p>* Asegure la existencia de una fuente única de información por cada numeral del menú de Transparencia.</p> <p>* Incluya mecanismos de accesibilidad, actualización permanente y trazabilidad documental.</p> <p>Con ello, se mitigarán las brechas identificadas en la sede electrónica actual y se fortalecerá el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.</p>		
d)	Incorporar en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía, información sobre trámites, servicios, información de participación y procesos de rendición de cuentas.	<p>En la página web institucional se dispone de la siguiente información:</p> <p>* Trámites y servicios: https://www.canalcapital.gov.co/institucional/5-tramites/5-tramites</p> <p>* Rendición de cuentas: https://www.canalcapital.gov.co/institucional/6-participa/rendicion-cuentas</p> <p>* Participación ciudadana: se encuentra publicada la Política Institucional de Participación Ciudadana versión 4 de 2023, disponible en el enlace https://www.canalcapital.gov.co/institucional/6-participa/6-participa</p> <p>No obstante, para la vigencia 2025 no se encuentra publicada en la intranet ni en la página web la Estrategia de Rendición de Cuentas, documento que forma parte del proceso de rendición de cuentas de cada vigencia.</p> <p>Adicionalmente, aunque la política institucional establece que “la política cuenta con seguimientos trimestrales y actualizaciones anuales”, no se evidencian registros, publicaciones ni reportes que demuestren la realización de dichos seguimientos ni la actualización correspondiente, lo que implica un incumplimiento frente a lo estipulado en la propia política institucional.</p>	2	
e)	Proactividad en la difusión de la información de las condiciones de modo, tiempo y lugar para la	Capital tiene a disposición de la ciudadanía la sección de Trámites en la página web: https://www.canalcapital.gov.co/institucional/5-tramites/5-tramites allí se encuentra información general sobre la OPA que ofrece	2	



Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
	realización de trámites y otros procedimientos administrativos.	<p>la entidad; al revisar el contenido, se observa que:</p> <p>La información publicada indica las condiciones de modo, tiempo y lugar en que se realizan los trámites (por ejemplo: si son virtuales documentos requeridos, costo y tiempos de respuesta).</p> <p>Sin embargo, no se evidencian acciones proactivas de difusión, como campañas, avisos informativos o publicaciones periódicas que comuniquen a la ciudadanía sobre los trámites y sus actualizaciones.</p> <p>Recomendación:</p> <p>* Fortalecer la divulgación proactiva de la información relacionada con trámites y servicios, implementando acciones de comunicación continua y accesible para la ciudadanía. En particular:</p> <p>* Realizar difusión periódica sobre trámites y servicios institucionales, articulado con el área de comunicaciones, que incluya publicaciones en la página web, redes sociales y boletines digitales.</p> <p>* Elaborar piezas informativas y campañas (banners, infografías, videos cortos o comunicados) que expliquen de forma sencilla los pasos, requisitos, tiempos y lugares para realizar los trámites (OPA).</p> <p>* Publicar alertas o avisos oportunos cuando se modifiquen los trámites y servicios.</p>		
f)	Publicar y divulgar las estrategias y espacios de participación ciudadana, colaboración e innovación, así como el reporte del avance y resultados.	<p>La entidad dispone en su página web del menú “Participa” (https://www.canalcapital.gov.co/institucional/6-participa/6-participa), destinado a la publicación y divulgación de las estrategias y espacios de participación ciudadana, colaboración e innovación.</p> <p>De acuerdo con el reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), este menú aún no cumple en su totalidad con los criterios establecidos en el documento “Lineamiento para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública – Versión 1, mayo de 2021”, alcanzando un nivel aproximado del 80 % de implementación. Adicional a la autoevaluación realizada también se evidencia que en la descripción General del menú participa, no se actualiza la información relacionada con la política institucional de participación ciudadana desde la vigencia 2023.</p> <p>Adicionalmente, a la fecha de ejecución de la auditoría (octubre de 2025), no se evidencia la formulación ni publicación de la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas 2025 en la página web o en la intranet institucional.</p> <p>Cabe recordar que, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), contenidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, las entidades deben formular, actualizar y publicar anualmente su estrategia de rendición de cuentas, siguiendo las etapas de planeación, implementación y evaluación definidas en dicho instrumento.</p>		2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Uno			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
g)	Cumplir con los lineamientos del DAFP y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la publicación de información sobre participación ciudadana en la gestión pública en el Menú Participa.	<p>De acuerdo con el reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), este menú aún no cumple en su totalidad con los criterios establecidos en el documento “Lineamiento para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública – Versión 1, mayo de 2021”, alcanzando un nivel aproximado del 80 % de implementación.</p> <p>Adicional a la autoevaluación realizada también se evidencia que en la descripción General del menú participa No se actualiza la información relacionada con la política institucional de participación ciudadana desde la vigencia 2023.</p>	2
h)	Incrementar las acciones de procesamiento y apertura de datos que permitan diseñar y entregar servicios de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.	<p>De conformidad con el requisito normativo, Capital debe utilizar los resultados del análisis de datos para diseñar o ajustar servicios, contenidos y estrategias de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de valor.</p> <p>Recomendación:</p> <ul style="list-style-type: none">* Identificar las áreas responsables de la captura y análisis de datos provenientes de la ciudadanía y de los distintos grupos de valor.* Elaborar informes periódicos de análisis de datos que evidencien patrones, comportamientos o necesidades identificadas.* Documentar y soportar el uso de dichos análisis en la toma de decisiones institucionales, especialmente en el diseño, mejora o ajuste de servicios, contenidos y estrategias de comunicación pública.	2
i)	<p>1. Informar y orientar a la ciudadanía sobre las posibilidades de uso de los datos abiertos para mejorar la oferta de bienes y servicios de la entidad, así como para fortalecer la transparencia, rendición de cuentas y aumentar la participación ciudadana en la gestión pública.</p> <p>2. Generar acciones para fortalecer las competencias ciudadanas en la comprensión de la información pública y los procesos de apertura de datos.</p>	<p>Si bien Capital cuenta en su página web con un menú que lleva a la sección de datos abiertos, de conformidad con el requisito normativo se recomienda que:</p> <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">* Realizar acciones de divulgación o capacitación que orienten a la ciudadanía sobre cómo usar los datos, por ejemplo: Publicaciones en redes sociales o boletines informativos, Webinars, talleres, capacitaciones o hackatones, espacios participativos donde se invite a proponer usos o conjuntos de datos nuevos, instrucciones o videos en lenguaje claro sobre el uso del portal de datos.	2
j)	Realizar ejercicios de aprovechamiento de los datos abiertos de la entidad a través de los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía según las acciones establecidas en la Circular 064 de 2021.	<p>Si bien Capital cuenta en su página web con un menú que lleva a la sección de datos abiertos, de conformidad con la Circular 064 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá establece que las entidades deben promover el aprovechamiento de los datos abiertos mediante cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía:</p> <p>1.Divulgación y comunicación: dar a conocer los datos disponibles y su potencial de uso.</p> <p>2.Capacitación y formación: orientar a los ciudadanos sobre cómo acceder, interpretar y reutilizar los datos.</p>	2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
		<p>3.Cocreación: desarrollar ejercicios participativos (talleres, mesas, hackatones, laboratorios ciudadanos) donde se usen los datos abiertos para resolver problemas o mejorar servicios.</p> <p>4.Aprovechamiento y uso: mostrar resultados o productos concretos generados a partir de los datos (aplicaciones, visualizaciones, investigaciones, mejoras institucionales, etc.).</p> <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">* Elaborar un plan anual de aprovechamiento de datos abiertos (o mecanismo que permita definir actividades para el aprovechamiento de esta información), articulado con la Estrategia de Rendición de Cuentas y la Política de Participación Ciudadana.* Desarrollar al menos una actividad por escenario (por ejemplo: publicación pedagógica, taller virtual, convocatoria de cocreación y reporte de resultados).* Registrar y conservar evidencias (actas, publicaciones, listas de asistencia, enlaces, reportes de resultados).* Publicar los ejercicios realizados en la sección Datos Abiertos de la web institucional, con un resumen de logros e impactos.		
k)	<p>1. Utilizar los ejercicios de caracterización para la divulgación proactiva de información dirigida a los grupos de interés y de valor de la entidad, teniendo en cuenta las necesidades, intereses y expectativas identificadas (grupo etario, grupos étnicos, etc.)</p> <p>2. Identificar la información socialmente útil o focalizada para divulgación proactiva, a partir de los resultados y recomendaciones de los ejercicios de caracterización, las encuestas a la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento, y de la evaluación de la rendición de cuentas.</p>	<p>Capital cuenta con la ESTRATEGIA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - CAPITAL V5, (En proceso de actualización) se evidencia una estrategia formal y vigente de caracterización de usuarios que permite segmentar los grupos de interés y valor de la entidad, por lo que se evidencia que existen ejercicios de caracterización, pero no hay evidencia clara de su uso para segmentar la información o diseñar acciones específicas.</p> <p>Se cuenta con insumos (caracterización o encuestas durante el ejercicio de rendición de cuentas) pero no hay evidencia de su uso para definir o divulgar información focalizada.</p> <p>Recomendación:</p> <ul style="list-style-type: none">* Se recomienda articular los resultados de los ejercicios de caracterización, las encuestas de participación y las evaluaciones de rendición de cuentas para construir una matriz de identificación de información socialmente útil, que oriente la divulgación proactiva y segmentada hacia los distintos grupos de valor, fortaleciendo la transparencia activa y la comunicación con la ciudadanía.		2
l)	<p>Utilizar diferentes canales y espacios de interacción para la divulgación de información teniendo en cuenta las necesidades y características de los grupos de interés y de valor.</p>	<p>Se cuenta con varios canales activos (página web, redes sociales, intranet) pero sin evidencia de segmentación ni adaptación a las necesidades de los distintos grupos.</p> <p>Recomendación:</p> <ul style="list-style-type: none">* Se recomienda fortalecer la estrategia de divulgación multicanal, incorporando mecanismos diferenciados de comunicación que respondan a las características y accesibilidad de los grupos de interés, y establecer indicadores de efectividad para medir el impacto y alcance		2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
		de cada canal y espacio de interacción. Aspectos que pueden ser incorporados en el documento de Caracterización de usuarios.		
m)	Adecuar los manuales y protocolos de los canales de atención incorporando los enfoques poblacionales, diferencial y de género.	<p>La entidad ha avanzado en la incorporación del lenguaje claro, incluyente y respetuoso dentro de sus manuales y lineamientos, lo cual refleja la intención de aplicar un enfoque poblacional y de género. No obstante, faltan directrices operativas específicas en los protocolos y manuales de atención que definan cómo se adapta la atención y comunicación a las necesidades de los diferentes grupos de valor, conforme a los principios de accesibilidad, equidad y no discriminación establecidos en el Decreto 1081 de 2015 y la Política Distrital de Enfoque Diferencial.</p> <p>Recomendación:</p> <p>* Actualizar el Manual de Servicio a la Ciudadanía (AAUT-MN-001) incorporando secciones explícitas sobre atención con enfoque poblacional, diferencial y de género, describiendo los procedimientos y ejemplos aplicados a cada canal de atención, teniendo en cuenta que la caracterización de usuarios que está en proceso pueda identificar poblaciones adicionales a las ya señaladas en la versión actual del manual.</p> <p>* Articular el Lineamiento de PQRS y la Guía de Lenguaje Claro con la política institucional de inclusión y diversidad, asegurando que todo el personal de atención reciba capacitación periódica en estos enfoques.</p> <p>* Incluir indicadores de seguimiento que midan la aplicación del enfoque diferencial en los servicios (por ejemplo, número de solicitudes atendidas por grupo poblacional o tipo de canal accesible)</p>	2	
n)	Revisar la actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información de la entidad.	Se cuenta con la publicación del documento "Inventario de Activos de Información - 2024" en la página web de la entidad en el numeral 7.1. https://www.canalcapital.gov.co/institucional/7-datos-abiertos/instrumentos-gestion-la-informacion ; sin embargo, en el marco de la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Pública, se adelantará una revisión durante la vigencia 2025 por parte de las áreas responsables.	2	
o)	Avanzar en el procesamiento de datos para la visualización geoespacial y analítica de datos que permitan mejorar la toma de decisiones en la prestación de servicios en las diferentes localidades y de acuerdo con el tipo de población.	Se adelanta el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha de datos como localidad, barrio de los hechos, entre otros que permitan la identificación de datos geoespaciales para toma de decisiones, los cuales son analizados en los informes mensuales de PQRS; sin embargo, a la fecha no se cuenta con una plataforma especializada que permita visualizar dicha información (Portal geoespacial).	2	
p)	Coordinar acciones institucionales e interinstitucionales para la interoperabilidad de sistemas de información, para posibilitar el intercambio de información que facilite la prestación de	Teniendo en cuenta el reporte del área en el que se indica que "La participación activa en las mesas de trabajo con Carpeta Digital Ciudadana y en las mesas de interoperabilidad con la Alcaldía de Bogotá, en cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Digital." por parte del área TIC; sin embargo, no se adjuntan soportes que den cuenta de dicha participación, por lo que no es posible determinar que se participe a nivel interinstitucional. Por otro lado, se soporta la	2	

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
	trámites y servicios a la ciudadanía.	participación a nivel institucional en la Mesa de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía.		
q)	Implementar herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a la ciudadanía.	Se cuenta con la implementación del programa JIVOCHAT con el cual se recopilan PQRS las 24 horas del día, con horarios específicos de atención por parte de la Auxiliar encargada, así mismo, se viene trabajando en el marco de los múltiples planes institucionales, en la integración del sistema Bogotá Te Escucha - BTE y el registro de PQRS en Capital; sin embargo, el botón directo se encuentra anclado en la página web de la entidad.		2
r)	Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información pública que se dispone a la ciudadanía.	Se cuenta con el registro de información publicada en el botón de transparencia de la entidad, el cual puede ser consultado por la ciudadanía, al igual que el menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía y la parrilla en la cual se muestra la programación diaria del Canal. Sin embargo, a la fecha la información viene actualizándose por parte de los responsables, en el marco del seguimiento al botón de transparencia, en conjunto con la actualización de la guía de publicación actualizada en junio de 2025.		2
s)	Garantizar la creación, organización, apertura, uso y reúso de datos abiertos que permitan mejorar la toma de decisiones para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.	Se cuenta con la publicación de documentos como: Esquema de publicación, Informe austeridad en el gasto, Parrilla de programación, Índice de información clasificada y reservada y Registro de activos de información (Publicados en septiembre de 2025). Sin embargo, no se cuenta con documentación que establezca la información sujeta a publicación que permita mejorar el relacionamiento con la ciudadanía, lo cual deberá revisarse en el marco de la actualización de la Caracterización de usuarios.		2
t)	Garantizar que las sedes electrónicas, portales, sistemas de información y sus contenidos cuenten con las características técnicas y funcionales que permitan a las personas usuarias percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente.	<p>Teniendo en cuenta las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento Institucional se vienen efectuando actividades que permiten mejorar las condiciones de navegación en los contenidos de la página web de la entidad; sin embargo, la página actual cuenta con características de accesibilidad requeridas en el marco de la Resolución 1519 de 2020.</p> <p>Aunado a lo anterior, no se observa que la intranet, módulos u otras plataformas de la entidad cuente con características de accesibilidad. Para lo anterior, la entidad deberá finalizar el diagnóstico de funcionalidades y características que permiten la consulta, navegación e interacción adecuada, teniendo en cuenta sus grupos de valor.</p>		2

Por otro lado, se presentan los elementos identificados en el marco de la implementación de los requisitos normativos de la NTC 6047 y accesibilidad con enfoque diferencial, los cuales se consolidan en la siguiente tabla:

Tabla 10 Aspectos con avance del componente "Escenario Uno" - 2

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
a)	1. Garantizar la respuesta oportuna, efectiva y en lenguaje claro e incluyente de las	Se tomó una muestra de 21 peticiones con el fin de evaluar que se dé cumplimiento con las características de las respuestas para responder derechos de petición: - Dentro del término legal y - Respuesta de fondo		2



Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.


	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
	peticiones que se reciban a través de los diferentes canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía. 2. Asegurar el seguimiento a la respuesta y la calidad a las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía.	(Clara, precisa, congruente, consecuente). De dicha muestra se identificó que el 48% no cumple con las condiciones establecidas, teniendo en cuenta que:		
		Numero de petición	tipología	Anotaciones
		72332025	Queja	La respuesta es negativa diciendo que el trabajo periodístico se encuentra limitado por la línea editorial de Canal Capital y el programa AHORA. Sin embargo no se detalla en que consiste esa línea editorial.
		89702025	Petición de interés particular	El traslado se dio hacia un privado el cual fue referenciado por el peticionario en la solicitud de ampliación de la información. Sin embargo el traslado de peticiones está contemplado entre autoridades administrativas, entiéndase, funcionarios administrativos competentes. No se observa el traslado a otras entidades públicas como por ejemplo: el IPES, SDI o SCM.
		146792025	Reclamo	No se cumplió con el termino legal de 7 días hábiles para dar respuesta a la solicitud de rectificación contemplada en el artículo 30 de la Ley 182 de 1995. Como se evidencia, la petición fue registrada el día 14/01/2025 y resuelta el día 29/01/2025, lo cual abarca 11 días hábiles. También se evidencia que la petición no remite los soportes documentales correspondientes a la visita que realizo el canal y envió un enlace drive. Este no puede ser consultado por lo que no permite asegurar que el peticionario pueda volver a consultar los documentos soporte
		625202025	Denuncia por actos de corrupción	En la repuesta negativa al peticionario de abordar la denuncia presentada, no se especifica a los elementos del proyecto al que hace referencia la respuesta. Tampoco explica los diferentes componentes de la línea editorial, así como tampoco indica donde se puede consultar. En este caso la petición está dirigida a la denuncia de posibles hechos de corrupción al interior de una institución educativa del distrito. No se cumple con los criterios de claridad y precisión.
		641362025	Petición de interés particular	En la respuesta enviada al peticionario se niega el ofrecimiento de transmisión de un documental sobre la localidad de suba, que según el peticionario, fue elaborado como resultado de una beca otorgada por la secretaria de cultura. Es pertinente recordar que Canal Capital hace parte del sector cultura y está adscrita a dicha secretaria. En la respuesta negativa se mencionan que las "líneas editoriales" y "programación" no están alineadas con el producto audiovisual ofrecido. No se evidencia que la solicitud haya sido revisada por la dirección operativa. Por el contrario, la respuesta la brinda directamente atención al ciudadano. Por lo anterior no se cumple con los criterios de claridad, precisión y congruencia
		754552025	Petición de interés particular	En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción.
		754992025	Queja	En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la

Escenario Uno					Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto			
				ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción.	
		1264112025	Petición de interés particular	En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción. Adicional, se avisa que el sistema BTE estableció como fecha de vencimiento el 02/04/2025. Por lo tanto la respuesta fue posterior al plazo legal.	
		1621422025	Petición de interés particular	En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción. Adicional, se avisa que el sistema BTE estableció como fecha de vencimiento el 02/04/2025. Por lo tanto la respuesta fue posterior al plazo legal.	
		1923272025	Petición de interés particular	De acuerdo a BTE la fecha de vencimiento del plazo para la respuesta fue el 30/04/2025. De lo anterior se informa que la solicitud de copias fue resuelta por fuera del término legal.	
		2637232025	Reclamo	No se menciona en el oficio de respuesta al peticionario que se haya remitido copia d la queja al área de control disciplinario. La guía LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD, en el ítem de asignación, determino que para atender las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción o temas administrativos, se debe dar traslado a control disciplinario. Sin embargo ni se aportó evidencia del traslado ni tampoco se menciona en la respuesta final.	
		De manera adicional, sobre el documento AAUT-GU-001 LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD versión 04 del 14/05/2025 presenta debilidades. 1. Es necesario adelantar una revisión a la redacción de cómo atender las solicitudes de rectificación. Se plantea que debido al especial tratamiento que dispone el artículo 30 de la Ley 182 de 1995 y al termino que estableció, no debe ser radicado en BTE. De igual manera, menciona se hace analizar al interior del Canal si teniendo en cuenta las condiciones de este pueda ser tratado como un trámite administrativo y adelantar e identificar en el SUIT y en la página web institucional, 2. Se evidencia debilidad relacionada con la determinación de no trasladar peticiones para evitar la congestión administrativa. Lo anterior, se consultó el 20 de octubre con la Auxiliar de relacionamiento con la ciudadanía con el fin de tener claridad respecto a las debilidades identificadas, sobre lo cual se referencia que las rectificaciones cuentan con términos y procedimientos específicos para su gestión y no se encuentran parametrizados en el sistema Bogotá te Escucha, de igual manera, el área de Relacionamiento con la Ciudadanía informa que la redacción de la expresión referente a la congestión			

Escenario Uno				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
		<p>administrativa en la guía está sujeta a los comentarios realizados durante las capacitaciones adelantadas por la Secretaría General del Distrito. Así mismo, fue analizada juntamente con el área Jurídica de Canal Capital y expuesta en la presentación del informe a la auditoría del proceso correspondiente a la vigencia anterior.</p> <p>En razón a lo anterior, es importante que se actualicen los términos definidos en la guía, con el fin de especificar la normatividad aplicable, de manera que la orientación se base en esta y que el tratamiento de dichas situaciones no genere incumplimientos futuros.</p>		
b)	<p>1. Las soluciones utilizadas en los distintos espacios de relacionamiento deben abarcar desde la adaptación física de las instalaciones, y la capacitación de las y los servidores en lenguas y habilidades de comunicación específicas, hasta tecnologías de asistencia aplicadas según estándares.</p> <p>2. Realizar diagnósticos que permitan conocer requerimientos de mobiliarios y equipos tecnológicos para garantizar la accesibilidad a todos los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor.</p> <p>3. Implementar los lineamientos de accesibilidad y enfoque diferencial que se expidan desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.</p> <p>4. Realizar acciones necesarias para que la entidad cumpla los criterios de accesibilidad en todos los canales de atención que tenga disponibles para la ciudadanía, en cuanto a accesibilidad del medio físico es necesario seguir los parámetros establecidos en la NTC 6047:2013 o realizar los ajustes razonables para mejorar la accesibilidad de todas las personas a los espacios presenciales, igualmente en</p>	<p>Se cuenta con el plan de trabajo del canal presencial, el cual se formuló como resultado de la auditoría realizada al proceso de atención al ciudadano durante la vigencia 2024, para el cual se tomaron los aspectos determinados como "Ejecutados" con el fin de verificar su efectiva implementación, dentro de lo cual se identificó que:</p> <p>* La señalización del área no se encuentra de conformidad con lo requerido, al estar a 1.23 cm de altura, de igual manera a la fecha no se ha efectuado el cambio de nombre de la Oficina, teniendo en cuenta los ajustes frente a su denominación.</p> <p>* Se adelantó ajuste de las sillas para atención a la ciudadanía; sin embargo, no se formularon ajustes sobre las sillas de la sala de espera (teniendo en cuenta el plan de trabajo).</p> <p>* La señalización de los espacios de espera y silla de ruedas se encuentra a 1.36 cm y asientos prioritarios a 1.35 cm, los cuales no se encuentran dentro de los parámetros de la norma.</p> <p>* El plan de emergencias no contempla acciones para personas con alguna condición de discapacidad en los diferentes roles que puede cumplir en la entidad, por el contrario solo se identifican actividades para trabajadores o colaboradores, por lo que en el marco de las debilidades encontradas en la auditoría de SGSST se deberá actualizar el documento.</p> <p>* Las instrucciones escritas sobre el uso de los sanitarios no atiende la totalidad del requerimiento normativo en cuanto a: Asegurar que, en las instalaciones sanitarias, al lado de cada elemento, se coloquen instrucciones escritas sobre el uso del equipo.</p> <p>* Se actualizó el manual de servicio a la ciudadanía dentro del cual se incluyeron aspectos sobre manejo de perros de asistencia.</p> <p>* Se identificaron señales táctiles que no se encuentran dentro de los parámetros normativos definidos para dar cumplimiento al plan de trabajo como son: Servicios Administrativos (1.42 cm), cuarto cámaras (1.68 cm), estudio 2 (1.84 cm), transporte (1.15 cm), baño vigilancia (1.33 cm), archivo (1.35 cm), cocina (1.34 cm) y cafetería (1.79 cm).</p> <p>* Los dispensadores de papel higiénico no cuenta con la altura determinada por norma y de conformidad con lo relacionado en el plan de trabajo en la totalidad de baños como: 90 cm baño hombres, Baño mujeres 75 cm - 85 cm (primer módulo 73 cm), Baños respaldo 90 cm (hombres), 81 cm (mujeres), Baño vigilancia 55 cm.</p>		2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Uno			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
	cuanto a la accesibilidad web se sugiere implementar las recomendaciones de Ministerio de TIC y definidas en la resolución 1519 de 2020 en su anexo 1.	<p>* Las toallas y secador del baño de vigilancia se encuentra a 1.25 cm lo cual no se encuentra dentro del rango determinado de 1.10 cm.</p> <p>* Se estableció un formulario para verificación de aspectos de habilitación del punto de atención presencial el cual se diligencia previo a la prestación del servicio.</p> <p>* Se implementaron mejoras respecto a la señalización de la sala de espera; sin embargo, es importante que se verifiquen dichas señalizaciones, dado que no son coherentes con el tipo de espacio.</p> <div>  </div>	
Total puntos del escenario			52
Total puntos del escenario en el modelo			144
Nivel de implementación			36%

11.1.2.3. Implementación escenario 2



Se presentan los aspectos que cuentan con avances en la implementación del modelo, para el escenario tres, en la siguiente tabla:

Tabla 11 Aspectos con avance del componente "Escenario Dos"



Escenario Dos				Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto		
a)	Adecuar las sedes electrónicas de las entidades teniendo en cuenta la resolución 1519 de 2020, en específico el anexo 2 sobre estándares de publicación y divulgación de información, así como la Resolución 2893 de 2020, asegurando el acceso al portafolio completo de trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública e información completa de los canales de atención para su realización.	<p>Capital realizó el reporte de autoevaluación del Cumplimiento ITA para el Periodo 2025 ante la Procuraduría General de la Nación, este reporte se evidencian ítems incompletos o con oportunidades de mejora, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Directrices de Accesibilidad Web: 67% de cumplimiento- Publicación de la ejecución de los contratos: 66% de cumplimiento.- Menú Participa: 80% de cumplimiento. <p>Por lo anterior, persisten debilidades en la implementación del anexo 2 sobre Estándares de publicación y divulgación de información.</p> <p>En cuanto a la Resolución 2893 de 2020 del MinTic en el Menú de Trámites, se pone a disposición de la ciudadanía el acceso al portafolio completo de trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública e información de Capital.</p>		2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Dos			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
b)	Adecuar los canales presenciales, virtuales y telefónicos para garantizar el acceso a servicios y la realización de trámites, OPA y consultas de información a poblaciones vulnerables (personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, personas de sectores LGBTI, mujeres, niños, niñas y adolescentes y migrantes, entre otros), y con enfoque diferencial.	<p>Para este requisito se identifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La página web aún no cuenta con la implementación de los criterios de accesibilidad WCAG. Acción de mejora que será trasladada al área de TIC para su ejecución. - En cuanto a la accesibilidad física en la sede de atención al ciudadano, persisten oportunidades de mejora de conformidad con la prueba adelantada el día 20/10/2025. <p>Recomendación: Se recomienda fortalecer la accesibilidad y el enfoque diferencial en los canales de atención, incorporando ajustes físicos, tecnológicos y comunicacionales que garanticen el acceso equitativo a los servicios y trámites institucionales, en concordancia con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020, la Ley 1712 de 2014, la Política Pública de Enfoque Diferencial de Bogotá y los criterios de accesibilidad web (WCAG 2.1) en el marco de la construcción de la nueva página web de la entidad.</p>	2
c)	Realizar ejercicios de lenguaje claro a los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública, incentivando el uso del lenguaje visual y la comunicación virtual de la ciudadanía, a través de herramientas sencillas que aseguren la comprensión del procedimientos y requisitos para la realización de estos.	<p>La entidad cuenta con la Guía de Lenguaje Claro V1 que constituye un documento formal que orienta la implementación del enfoque de lenguaje claro en la entidad, en concordancia con la misma Guía del DAFP. Define los principios básicos del lenguaje claro: uso de información simple, directa y comprensible para los ciudadanos, servidores públicos y grupos de interés.</p> <p>Sin embargo, no se evidencia la aplicación práctica de estos lineamientos a los textos o procedimientos de trámites, OPA y consultas de información pública, ni el uso de material visual o multimedia que facilite la comprensión ciudadana específicamente en este menú.</p> <p>Recomendación: * Incorporar recursos visuales y digitales (infografías, esquemas, videos explicativos o formularios dinámicos) que permitan comprender de forma ágil los pasos, requisitos y tiempos de los trámites y OPA's. * Validar los contenidos con la ciudadanía mediante encuestas o pruebas de comprensión para medir la claridad y accesibilidad de la información.</p>	2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Dos			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
d)	Ajustar los sistemas de información, repositorios, bases de datos y sistemas de seguridad para permitir el intercambio de información entre entidades para mejorar la caracterización de la ciudadanía y facilitar el acceso a bienes, servicios e información de la ciudadanía, de forma sencilla, ágil y oportuna mediante la implementación del servicio ciudadano digital de interoperabilidad.	<p>Capital aplica políticas de seguridad de la información, sin embargo, no se evidencia que la página web u otros sistemas de información se integre con el servicio de carpeta ciudadana digital del MinTic.</p> <p>Recomendación: Se recomienda fortalecer el proceso de interoperabilidad institucional mediante la actualización de los sistemas de información y la conexión progresiva al Servicio Ciudadano Digital (SCD) del MinTIC, asegurando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Integración segura y automática con las plataformas distritales y nacionales. * Cumplimiento de los estándares de seguridad, trazabilidad y protección de datos personales. * Uso efectivo de la información compartida para mejorar la caracterización de los ciudadanos y optimizar los trámites y servicios. 	2
e)	<p>1. Asegurar la disponibilidad y calidad de la información sobre los servicios y los trámites y otros procedimientos administrativos en todos los canales y espacios para el relacionamiento, con enfoque de lenguaje claro y accesibilidad.</p> <p>2. Implementar herramientas presenciales, virtuales y telefónicas de seguimiento a los trámites y otros procedimientos administrativos, y consultas de acceso a la información pública</p>	Se publican en el título trámites de menú de Transparencia y Acceso a la Información. Sin embargo los OPA's como Copias de programas de Canal Capital para uso doméstico y Servicio de difusión de avisos de personas desaparecidas, no cuentan con todos los campos de información diligenciados, entre ellos: ¿En dónde puedo hacer el trámite o servicio?, ¿En dónde puedo mirar el estado del trámite o servicio?, ¿En qué fechas puedo hacer el trámite o servicio?, ¿En dónde puedo consultar el resultado?, por lo que hay que completar esta información para que la ciudadanía pueda saber cómo se hace seguimiento a los trámites y otros procedimientos administrativos, y consultas de acceso a la información pública.	2
f)	<p>1. Hacer participe a la ciudadanía en la identificación de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública a priorizar en sus estrategias de racionalización de trámites anuales, así como en el diseño e implementación de las actividades de simplificación, mejora, estandarización y virtualización.</p> <p>2. Facilitar el ejercicio del control social y la veeduría ciudadana al acceso y realización de trámites, otros procedimientos administrativos, y consultas de acceso a la información pública.</p>	<p>Capital formuló su estrategia anual de racionalización de trámites, fue publicada en la sede electrónica e inscrita en el SUIT.</p> <p>No se evidencia que exista un espacio de participación ciudadana vinculado a ese proceso (por ejemplo, un formulario en la sección Participa o un taller de cocreación) que permita a la ciudadanía la identificación, priorización y diseño de mejoras a los trámites y OPA's.</p> <p>Por lo que se recomienda que se evalúen los aspectos faltantes una vez se adelante la finalización de actualización de la caracterización de usuarios de la entidad.</p>	2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Dos			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
g)	Tener en cuenta la caracterización de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor para adaptar ajustes razonables de los canales y espacios (funcionamiento y protocolos de atención) a las necesidades específicas de la población (personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, personas de sectores LGBTI, mujeres, niños, niñas y adolescentes, migrantes, adulto mayor, personas cuidadoras y/o persona cabeza de familia).	Se cuenta con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, el cual fue publicado en la intranet el 14 de agosto de 2024, el cual contiene parámetros para atención, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los grupos poblacionales identificados; sin embargo, a la fecha no se cuenta con la actualización de la caracterización de usuarios que permita dar paso a la actualización del documento, incluyendo los nuevos lineamientos para la atención de personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, personas de sectores LGBTI, mujeres, niños, niñas y adolescentes, migrantes, adulto mayor, personas cuidadoras y/o persona cabeza de familia, de conformidad con el requisito.	2
h)	En el desarrollo de espacios y/o canales de interacción con la ciudadanía para promocionar, facilitar el acceso o seguimiento a la oferta institucional e información pública, se debe considerar la integración a las herramientas distritales existentes, app de ciudad. Chatico y portal.	Si bien se cuenta con canales como como: Chat página web (Jivochat), Whatsapp, telefónico, correo electrónico, presencial, Redes sociales de Canal Capital- Facebook, X, Instagram, YouTube, Tik Tok, LinkedIn y Formulario "PQRS" en página web. No se observa articulación con las diferentes Apps creadas para consulta de información de las diferentes entidades del Distrito. Por lo que en el marco de la actualización de la caracterización de usuarios se deberá evaluar la inclusión, de manera que se contemplen la totalidad de lineamientos del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía.	2
Total puntos del escenario			16
Total puntos del escenario en el modelo			60
Nivel de implementación			27%

11.1.2.4. Implementación escenario 3

Se consolidan los aspectos del componente tres que cuentan con avances en la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Ilustración 1 Aspectos con avance del componente "Escenario Tres"

Escenario Tres			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Ajustar la oferta de información de la entidad en términos de calidad y oportunidad a partir de los resultados de la caracterización de necesidades de información de la ciudadanía.	A la fecha no se ha finalizado la actualización de la estrategia de caracterización de la ciudadanía (fecha de la última modificación se registra para la vigencia 2023); sin embargo, se observa que se cuenta con el plan de trabajo de la estrategia de relacionamiento de la ciudadanía, en la cual se registran avances respecto a la actualización del portafolio de la oferta institucional solicitada por el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía durante abril y mayo de 2025.	2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Tres			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
b)	Hacer uso de los distintos espacios de relacionamiento para la divulgación proactiva de información sobre los resultados y avances de la gestión institucional y la garantía de derechos.	Se utiliza la página web de la entidad, así como de las redes sociales para publicación de información relacionada con el balance de resultados relacionados con la gestión institucional, lo cual se evidencia desde la implementación de la estrategia de rendición de cuentas elaborada para la Rendición de la vigencia 2024 en 2025. Sin embargo, se recomienda que dichas publicaciones no se limiten a las jornadas de rendición, sino en el ejercicio permanente de publicación de la gestión de la entidad.	2
c)	Definir protocolos claros para la gestión de peticiones y solicitudes realizadas por la ciudadanía que ejerce control social y/o veeduría ciudadana.	Se cuenta con documentos como el Manual de Servicio a la Ciudadanía de Capital [14 de agosto de 2024 en su versión 13], así como el lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSD del 14 de mayo de 2025 en su versión 4, sin embargo, el documento cuenta con debilidades como: falta de objetivo o propósito de la emisión del lineamiento, el alcance, normatividad relacionada, actuaciones disciplinarias por incumplimiento de estos y definición de la actuación de las líneas de defensa respecto a la gestión de peticiones.	2
d)	Promover la veeduría ciudadana a los trámites y otros procedimientos administrativos para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.	Teniendo en cuenta que en Capital no se efectúan ejercicios de veeduría Ciudadana a trámites y Otros Procedimientos Administrativos, así como que no se ha finalizado el ejercicio de caracterización de usuarios, no se han efectuado ejercicios que permitan identificar riesgos de corrupción. Sin embargo, el ejercicio de identificación se adelanta de manera autónoma por parte del proceso.	2
Total puntos del escenario			8
Total puntos del escenario en el modelo			36
Nivel de implementación			22%

11.1.2.5. Implementación escenario 4

Se consolidan los avances de implementación del componente cuatro del modelo de relacionamiento.

Tabla 12 Aspectos con avance del componente "Escenario Cuatro"

Escenario Cuatro			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Utilizar los ejercicios de caracterización para diagnosticar si los canales y espacios para promover la participación ciudadana son idóneos y tienen en cuenta las diversidades de las y los usuarios.	A la fecha no se ha finalizado la actualización de la estrategia de caracterización de la ciudadanía (fecha de la última modificación se registra para la vigencia 2023); por lo que la entidad formuló una Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2025, en la cual se formulan actividades relacionadas con el diálogo y responsabilidad de involucrar a la Ciudadanía en materia de diagnóstico de espacios para promoción de la participación ciudadana.	2
Total puntos del escenario			2
Total puntos del escenario en el modelo			39
Nivel de implementación			5%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.1.2.6. Seguimiento

Se presentan los avances de implementación del modelo respecto al componente de seguimiento.

Tabla 13 Aspectos con avance del componente "Seguimiento"



Escenario Seguimiento			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Seguimiento a los instrumentos de planeación institucional	En el numeral 4.3 Plan de Acción y planes indicativos Decreto 612 del botón de transparencia de la entidad, se cuenta con la publicación de diferentes planes institucionales sobre los cuales no se evidencia reporte de seguimiento y/o monitoreo bajo las periodicidades requeridas; de igual manera, Capital cuenta con un Plan de Fortalecimiento Institucional con el que se espera implementar mejora sobre los aspectos evaluados en el FURAG, sin embargo, no se cuenta con publicación de los resultados, así como tampoco la socialización a nivel institucional que permita conocer el estado de avance por parte de los colaboradores de la entidad.	2
b)	Seguimiento de políticas públicas distritales	El seguimiento a las Políticas públicas existentes se adelanta mediante el reporte del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión- FURAG, sobre el cual se han venido formulando acciones de mejora en el Plan de Fortalecimiento Institucional sobre el cual se efectuó un monitoreo por parte de la segunda línea en junio de 2025; sin embargo, a la fecha de evaluación no se observa la socialización de los avances alcanzados [Aplica para la evaluación 2023 efectuada en 2024]. De igual manera, se adelanta la consulta sobre los avances en el marco de la evaluación de la vigencia 2024 en 2025, sobre lo cual a la fecha no se cuenta con establecimiento de acciones concretas, con responsables y fechas que permitan avanzar a nivel institucional respecto al cumplimiento de los requerimientos de dichas políticas (Memorando 1010 del 1 de octubre de 2025).	2
Total puntos del escenario			4
Total puntos del escenario en el modelo			12
Nivel de implementación			33%

11.1.2.7. Evaluación

Con base en la verificación adelantada, se presentan los siguientes avances respecto al componente de evaluación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 14 Aspectos con avance del componente "Evaluación"

Escenario Evaluación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Evaluación del desempeño institucional	Se adelantaron evaluaciones a partir de la rendición de cuentas de 2024, así como de la presentación del reporte FURAG, el cual según memorando 1010 del 1 de octubre de 2025, de acuerdo a los resultados para 2024 la entidad obtuvo un resultado de 80,03%. Sin embargo, no se mencionan los avances ni acciones en materia de políticas relacionadas con el modelo de relacionamiento como servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites, participación ciudadana y transparencia, acceso a la información pública. Si bien se cuenta con	2

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Evaluación			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
		el Plan de Fortalecimiento Institucional, se formulan acciones de mejora para la evaluación de 2023.	
b)	Evaluar el logro de resultados y la percepción de los grupos de valor.	Si bien se realiza la consolidación de la evaluación de satisfacción de los usuarios y se publica de manera semestral en el botón de transparencia de la entidad, a la fecha no se ha finalizado la identificación de los grupos de valor con el fin de expandir la evaluación y presentación de resultados.	2
c)	La entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y en cuanto a la gestión integral de la entidad en los escenarios de relacionamiento.	La entidad presentó durante la vigencia 2024 dos informes a partir de la encuesta de satisfacción. De igual manera en el primer semestre de 2025, De 2024 quedaron como conclusiones: se mantuvo el nivel de percepción de manera positiva. En 2025 se mantuvo el nivel positivo llegando en primer semestre a un 100%. Como recomendación y conclusión se avisó en los informes la necesidad de seguir fortaleciendo de la rendición de cuentas. Lo anterior, deberá robustecerse con la caracterización de usuarios de la entidad, así como de actividades que complementan la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.	2
Total puntos del escenario			6
Total puntos del escenario en el modelo			15
Nivel de implementación			32%

11.1.2.8. Retroalimentación

Se cuenta con los siguientes avances en materia de retroalimentación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 15 Aspectos con avance del componente "Retroalimentación"

Escenario Retroalimentación			Pts.
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	
a)	Informes de evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Durante el periodo revisado se elaboró la evaluación de rendición de cuentas a través de formulario Google, también se contó con el documento "estrategia de rendición de cuentas a la gestión 2024. Los resultados dejaron como conclusión y recomendación el fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas debido a que se evidencio para el segundo semestre de 2024, que de 21 personas que diligenciaron la encuesta solo 4 participaron en la rendición. De igual manera no se cuenta con ejercicios adicionales de evaluación respecto a la jornada de rendición de cuentas por parte de la entidad.	2
b)	Informes de evaluación del proceso de participación ciudadana.	En el marco del Decreto 371 de 2010, anualmente se evalúa la gestión de la participación ciudadana. Durante 2024 se presentó informe de auditoría con los siguientes resultados: Capital para el periodo evaluado dio cumplimiento a los 6 numerales del Artículo 4 del Decreto 371 de 2010, con aspectos por mejorar en la implementación de requisitos normativos en materia de participación ciudadana, accesibilidad web y ley de transparencia. Lo anterior, cuenta con acciones formuladas en el plan de mejoramiento por procesos de la entidad.	2
Total puntos del escenario			4
Total puntos del escenario en el modelo			15
Nivel de implementación			27%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Se consolidan los resultados de implementación del modelo por escenarios para los aspectos con avance evaluados, los cuales determinan que se cuenta con un promedio del **25%** de avances en la ejecución de los lineamientos identificados.

Total Modelo de Relacionamiento	Total lineamientos	Total puntos posibles	Puntos obtenidos	Implementación por escenario
	135	405	102	
Escenario Planeación	28	84	10	12%
Escenario 1	48	144	52	36%
Escenario 2	20	60	16	27%
Escenario 3	12	36	8	22%
Escenario 4	13	39	2	5%
Seguimiento	4	12	4	33%
Evaluación	5	15	6	40%
Retroalimentación	5	15	4	27%
Total Implementación (Aspectos Parciales)	25%			

11.1.3. SIN AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN



Los siguientes aspectos cuentan con debilidades y rezagos en la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, por lo que se identifican como “sin avances”, de manera que los responsables adelanten las acciones correspondientes para planificarlas, ejecutarlas y visibilizarlas durante el desarrollo del plan estratégico del modelo a lo largo de la ejecución del plan estratégico del modelo construido.

11.1.3.1. Planeación

Se presentan los aspectos sin avance respecto al elemento de Planeación.

Tabla 16 Aspectos sin avance del componente "Planeación"

Escenario Planeación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Incorporar los datos y la información resultantes de los ejercicios de caracterización para mejorar el proceso de toma de decisión y el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía	Teniendo en cuenta que a la fecha no se ha finalizado la actualización de la estrategia de caracterización de la ciudadanía, y dado que la fecha de la última modificación se registra para la vigencia 2023, no es posible indicar que se hayan tomado decisiones en pro del Relacionamiento con la Ciudadanía; sin embargo, se cuenta con un primer acercamiento desde la constitución de la mesa técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Escenario Planeación			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
b)	Evaluar y revisar las recomendaciones realizadas por la ciudadanía en ejercicios de control social o veeduría ciudadana relacionados con el relacionamiento entre la entidad y sus grupos de valor.	No se cuenta con espacios o ejercicios de control social o veeduría ciudadana, de manera que se revisen las recomendaciones establecidas para robustecer la implementación de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1
c)	Poner en consideración de la ciudadanía las acciones formuladas para mejorar el relacionamiento de la entidad, a través del diseño e implementación de espacios de diálogo y consulta.	El ejercicio de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía se adelantó con los integrantes de la Mesa Técnica de Apoyo del Relacionamiento con la Ciudadanía y se presentó en las sesiones respectivas; sin embargo, no se cuenta con soportes que permitan evidenciar la consulta de la ciudadanía respecto a la mejora en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1
d)	Considerar los riesgos y oportunidades en la etapa de alistamiento para prever los cambios y las restricciones.	Verificados los soportes de implementación del modelo, como las actas y documentos (estrategia) relacionados con el Relacionamiento con la Ciudadanía y estrategia, no se observa la evaluación de los riesgos que puedan estar asociados a la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1
Total puntos del escenario			4
Total puntos del escenario en el modelo			84
Nivel de implementación			5%

11.1.3.2. Implementación escenario 1

Se presentan los aspectos a mejorar respecto a lo indicado en el escenario uno del modelo.

Tabla 17 Aspectos sin avance del componente "Escenario Uno"

Escenario Uno			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Articular el sistema de gestión documental de la entidad con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención de las entidades distritales.	A la fecha de seguimiento se observa que no se cuenta con un sistema de gestión documental debidamente articulado al interior de la entidad, que permita coordinar las actividades de atención al ciudadano como por ejemplo, el registro de las peticiones y manejo del sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, se cuenta con acciones suscritas en los diferentes planes institucionales suscritos con los entes de control y vigilancia.	1
b)	Promover la traducción de información relevante a lenguas e idiomas nativos y lengua de señas colombiana.	Se indica por parte de la entidad "No. La entidad no ha promovido la traducción de información relevante a lenguas e idiomas nativos ni a lengua de señas colombiana, dado que en el relacionamiento con la ciudadanía no se ha identificado la existencia de público con dichas necesidades específicas. Sin embargo, con el propósito de garantizar el acceso a la información y facilitar su comprensión, la entidad adelanta la traducción de documentos en lenguaje claro, asegurando que los contenidos sean comprensibles, accesibles y pertinentes para todos los ciudadanos. Por lo que se deberá documentar el	1

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Escenario Uno			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
		sustento de lo indicado mediante la caracterización de usuarios u otros relacionados con la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía"	
Total puntos del escenario			2
Total puntos del escenario en el modelo			144
Nivel de implementación			1%

11.1.3.3. Implementación escenario 2

Se mencionan los aspectos a implementar en el marco del escenario dos del modelo de relacionamiento.

Tabla 18 Aspectos sin avance del componente "Escenario Dos"

Escenario Dos			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Ajustar los manuales operativos y de funciones a los lineamientos del Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital y este Modelo Distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, en los casos que se realicen rediseños institucionales o se creen oficinas de relacionamiento con la ciudadanía lo anterior siguiendo los lineamientos del DASCD.	Se cuenta con actualización del Manual de Funciones en el que aparece Atención al Ciudadano mediante Resolución 128 de 2024; sin embargo, en la actualización efectuada no se observa el ajuste del área, así como las funciones de los responsables de las Políticas involucradas en el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1
b)	Identificar aquellos servicios susceptibles de ser integrados a la carpeta ciudadana digital que gestiona MinTIC.	<p>No se evidencia que la página web u otros sistemas de información se integre con el servicio de carpeta ciudadana digital del MinTic.</p> <p>Recomendación: Se recomienda fortalecer el proceso de interoperabilidad institucional mediante la actualización de los sistemas de información y la conexión progresiva al Servicio Ciudadano Digital (SCD) del MinTIC, asegurando:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Integración segura y automática con las plataformas distritales y nacionales. * Cumplimiento de los estándares de seguridad, trazabilidad y protección de datos personales. * Uso efectivo de la información compartida para mejorar la caracterización de los ciudadanos y optimizar los trámites y servicios. 	1
Total puntos del escenario			2
Total puntos del escenario en el modelo			60
Nivel de implementación			3%

11.1.3.4. Implementación escenario 3

Se consolidan y presentan los aspectos a implementar en la entidad respecto al escenario tres del modelo de relacionamiento.



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Tabla 19 Aspectos sin avance del componente "Escenario Tres"

Escenario Tres			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Diseñar e implementar espacios de diálogo para que la ciudadanía, pueda retroalimentar sobre: la eficiencia, oportunidad, calidad y eficacia en la consulta y el acceso a la información pública, el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la exigencia y la rendición de cuentas y la garantía de la participación ciudadana en la gestión, así como cualquier otro tema relacionado con el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.	A la fecha no se ha finalizado la actualización de la estrategia de caracterización de la ciudadanía (fecha de la última modificación se registra para la vigencia 2023); sin embargo, se observa que se cuenta con el plan de trabajo de la estrategia de relacionamiento de la ciudadanía, en la cual se observa la formulación de acciones correspondientes al diseño de espacios de dialogo para retroalimentación de la ciudadanía frente a los aspectos relacionados con: la eficiencia, oportunidad, calidad y eficacia en la consulta y el acceso a la información pública, el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la exigencia y la rendición de cuentas y la garantía de la participación ciudadana en la gestión, así como cualquier otro tema relacionado con el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía	1
b)	1. Implementar el Protocolo de Rendición de Cuentas con enfoque de género expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2. Realizar espacios, canales y mecanismos de diálogo virtuales y/o presenciales que faciliten el acceso de las mujeres y garanticen el acceso en igualdad de condiciones y con todas las garantías a los espacios de diálogo público.	Si bien se cuenta con la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2024, no se menciona a lo largo del documento la implementación de los lineamientos indicados en el Protocolo de Rendición de Cuentas con enfoque de género expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por lo que los responsables deberán tenerlos en cuenta durante la construcción de la estrategia de rendición de cuentas que se encuentra en construcción para la vigencia 2025.	2
c)	1. Implementar el Protocolo de Rendición de Cuentas con enfoque de género expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2. Divulgar el seguimiento a los compromisos adquiridos por la entidad en virtud del proceso de petición y rendición de cuentas en los diferentes escenarios de relacionamiento de la entidad.	Verificado el ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia 2024, así como del informe de balance no se observa el registro de compromisos adquiridos en virtud del ejercicio de relacionamiento con la ciudadanía; sin embargo, los responsables deberán registrar dichos ejercicios dentro de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2025, informe de resultados y divulgación en los diferentes espacios de relacionamiento, laboratorio de la Veeduría, entre otros que se consideren dentro del ejercicio de caracterización de usuarios.	2
Total puntos del escenario			5
Total puntos del escenario en el modelo			36
Nivel de implementación			14%

11.1.3.5. Implementación escenario 4

Se consolidan los aspectos que requieren ejecución en el marco del plan estratégico del modelo construido para Canal Capital, de manera que los responsables establezcan las acciones respectivas.



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Tabla 20 Aspectos sin avance del componente "Escenario Cuatro"



Escenario Cuatro			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	1. Participación en la identificación de necesidades 2. Participación en el diseño y/o formulación de los escenarios de relacionamiento 3. Participación en la ejecución o implementación 4. Participación en el seguimiento y evaluación	No se cuenta con avances respecto a la implementación de metodologías de participación ciudadana frente a la identificación de necesidades en la mejora de acceso a servicios, diseño de espacios de participación ciudadana, espacios de dialogo para identificación de necesidades de información, procesos de consulta y participación con la ciudadanía sobre los trámites y OPA's, mejora de calidad y acceso a bienes y servicios, ejercicios de participación ciudadana frente a traducción y adopción de documentos en lenguaje claro e incluyente, evaluación de actividades implementadas. Sin embargo, se cuenta con la estructuración de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2025, así como el ejercicio de caracterización de usuarios [Inicio en agosto de 2025] en los cuales se mencionan acciones referentes a la creación de espacios de dialogo y espacios de participación que permitan darle cumplimiento a lo requerido. De conformidad con lo evaluado, los responsables deberán efectuar el seguimiento periódico a los avances de las actividades formuladas y presentar dichos resultados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como en los diferentes espacios de relacionamiento.	4
Total puntos del escenario			4
Total puntos del escenario en el modelo			39
Nivel de implementación			10%

11.1.3.6. Seguimiento

Se presentan los aspectos del componente de seguimiento en el marco de la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Tabla 21 Aspectos sin avance del componente "Seguimiento"

Escenario Seguimiento			
Ítem	Componente	Resultado análisis del aspecto	Pts.
a)	Realizar ejercicios de autodiagnóstico.	Para el periodo de evaluación, no se observan ejercicios de autodiagnóstico en la entidad, por lo que los responsables deberán revisar la periodicidad de implementación de estos; sin embargo, en el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se cuenta con la definición de la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2025, lo cual se puede evidenciar un primer acercamiento a la actividad sin que esta constituya el ejercicio requerido.	1
Total puntos del escenario			1
Total puntos del escenario en el modelo			12
Nivel de implementación			8%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.1.3.7. Evaluación

No se presentan aspectos negativos o sin avance para el componente, por lo tanto no se refleja información en el numeral.

11.1.3.8. Retroalimentación

No se presentan aspectos negativos o sin avance para el componente, por lo tanto no se refleja información en el numeral.

Total Modelo de Relacionamiento	Total lineamientos	Total puntos posibles	Puntos obtenidos	Implementación por escenario
	135	405	18	
Escenario Planeación	28	84	4	5%
Escenario 1	48	144	2	1%
Escenario 2	20	60	2	3%
Escenario 3	12	36	5	14%
Escenario 4	13	39	4	10%
Seguimiento	4	12	1	8%
Evaluación	5	15		0%
Retroalimentación	5	15		0%
Total Implementación (Aspectos Sn Avance)	5%			

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



11.2.1. 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.

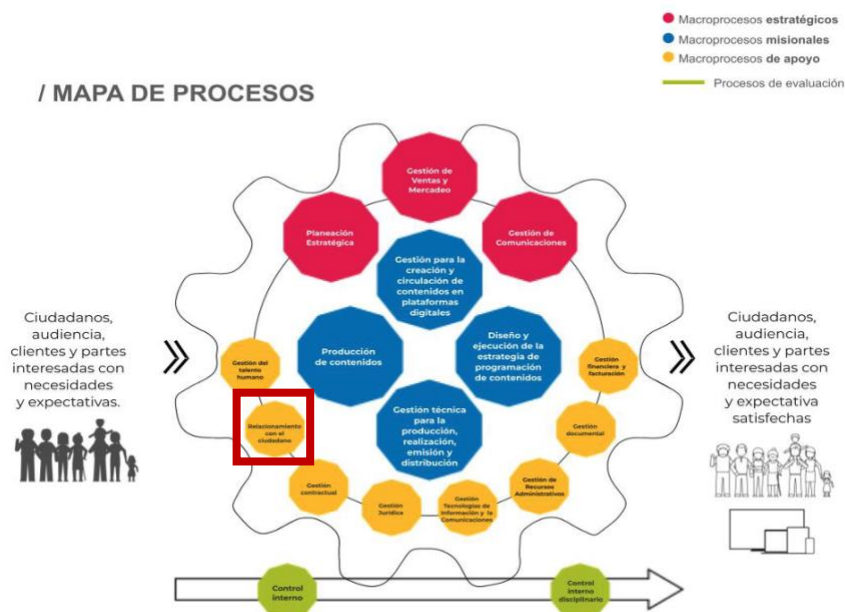
La información relacionada con el análisis de la respuesta al tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias gestionadas por parte de Canal Capital del 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025 se consigna en el numeral [11.1.2.2. Implementación escenario 1](#) del presente informe, al igual que las recomendaciones a tener en cuenta para la mejora continua.

11.2.2. 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.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Al interior de Canal Capital se reconoce el proceso de Relacionamiento con la ciudadanía dentro de los macroprocesos de apoyo, los cuales se actualizaron mediante resolución 56 del 30 de mayo de 2025 “*Por la cual se adopta el mapa de procesos y su anexo técnico de Canal Capital y se dictan otras disposiciones*”.



11.2.3. Numeral 3 Decreto 371-2010

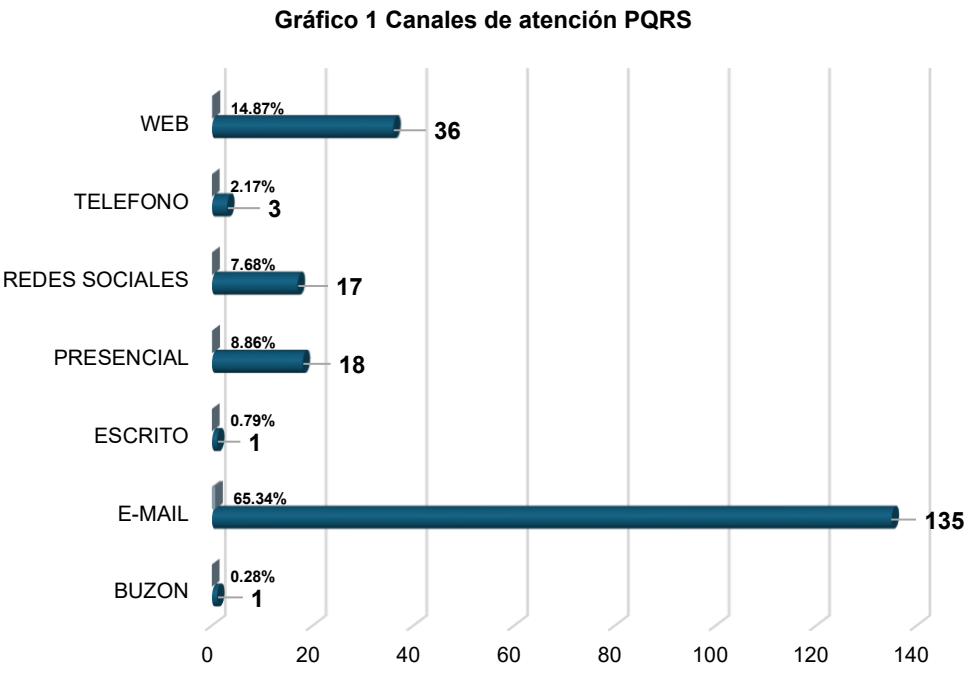
El registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes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

a. Total de peticiones mensuales registradas para la entidad

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 30 de junio de 2025 se gestionaron en Canal Capital un total de 211 peticiones, lo cual se encuentra de conformidad con los informes mensuales publicados en el botón de transparencia de la entidad, de manera mensual en el enlace: <https://www.canalcapital.gov.co/institucional/4-planeacion-presupuesto-e-informes/410-informes-trimestrales-sobre-acceso>.

b. Canales de interacción

Para el periodo evaluado se registraron canales como web, telefónico, redes sociales, presencial, escrito, email y buzón, siendo el canal e-mail el que registró el mayor número de peticiones (65.34%) del total gestionado, seguido del canal web con el 14.87% del total. Lo anterior, se presenta en el gráfico 1:





c. Tipologías o modalidades

Las (211) peticiones registradas se clasifican en diez (10) tipos de petición, de las cuales se destaca que el mayor número registra para el derecho de petición de interés particular con el 70.71%, seguido del derecho de interés general cuyo porcentaje de participación es el 8.67%. Se presenta en la tabla, el resumen de las peticiones por tipología tramitada:

Tabla 22 Tipología de peticiones

Tipología	Núm. Peticiones	% representación
Consulta	1	0,65%
Denuncia por actos de corrupción	2	0,60%
Derecho de petición de interés general	20	8,67%
Derecho de petición de interés particular	146	70,71%
felicitación	8	2,35%
Queja	9	2,26%
Reclamo	13	8,17%

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Tipología	Núm. Peticiones	% representación
Solicitud de acceso a la información	3	1,90%
Solicitud de copia	4	1,95%
Sugerencia	5	2,75%
Total general	211	100,00%

d. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Se registra para el periodo de evaluación del 1 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025 el cierre efectivo y respuesta de fondo a la ciudadanía para (118) peticiones del periodo denominado como actual y (63) del periodo anterior al reporte de información de seguimiento.

e. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso



Para el presente periodo de evaluación, se registraron los siguientes subtemas para las (181) peticiones con respuesta definitiva a la fecha de evaluación. Lo indicado se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 23 Subtemas reiterados PQRS

Subtema	Cantidad	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	1,15%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	0,85%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	3	1,24%
DERECHO DE RECTIFICACION	4	1,36%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2	1,29%
PARTICIPACION EN PROGRAMAS	61	31,89%
PRACTICAS ESTUDIANTILES	1	0,74%
PROGRAMACION GENERAL	22	15,09%
PROYECTOS DE TELEVISION	8	2,65%
SENAL DE TELEVISION	1	0,87%
SERVICIO SOCIAL	19	10,45%
SERVICIO STREAMING E INTERNET	2	1,26%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	36	20,62%
TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL	5	4,02%
VISITA TECNICA/ADMINISTRATIVAS/EDUCATIVAS	13	6,50%
Total general	181	100,00%

f. Subtemas veedurías ciudadana

Para el periodo de evaluación [1 de enero al 30 de junio de 2025] no se registraron peticiones, quejas, reclamos y solicitudes con el subtema de veedurías ciudadanas, de conformidad con los filtros aplicados a la

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

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>].



g. 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 2:

Gráfico 2 Tiempo promedio respuesta PQRS



Sin embargo, sobre este literal se presenta una excepción sobre las peticiones respondidas fuera de los plazos normativos establecidos, las cuales fueron identificadas en el numeral **11.1.2.2. Implementación escenario 1** del presente informe.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

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

Se identificaron ocho (8) localidades desde las cuales se efectuó el registro de información de las peticiones, sin embargo, el 94.07% sigue sin ser identificado en el sistema de Bogotá te escucha, seguido de la localidad San Cristóbal con el 1.47% de participación. Lo anterior, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 24 Participación por localidad - PQRS

Localidad	Cantidad	Porcentaje
04 - SAN CRISTOBAL	2	1,47%
06 - TUNJUELITO	1	0,73%
07 - BOSA	1	0,62%
08 - KENNEDY	1	0,65%
10 - ENGATIVA	1	0,29%
11 - SUBA	1	0,32%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,88%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0,65%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,32%
(en blanco)	201	94,07%
Total general	211	100,00%

i. Participación por estrato

Para las (211) peticiones, se logró identificar el 46.14% de la información que detalla el estrato de los peticionarios, dentro de los cuales se registró que el mayor número de peticiones se radicó en estratos como el dos (17.15%) y el tres (15.59%); sin embargo, se cuenta con el 53.86% de peticionarios que no registran información del estrato. Lo indicado se presenta en la siguiente tabla:

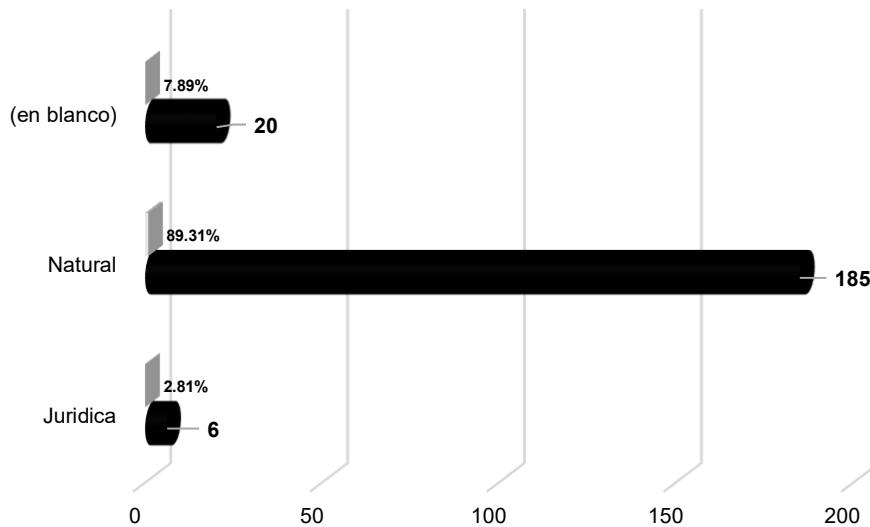
Tabla 25 Estrato registro PQRS

Estrato	Cantidad	Porcentaje
1	11	5,52%
2	30	17,15%
3	36	15,59%
4	10	4,31%
5	4	1,64%
6	3	1,93%
(en blanco)	117	53,86%
Total general	211	100,00%

j. Participación por tipo de requirente

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se adelantaron por parte de personas naturales [89.31%], seguido de peticiones sin información adicional (en blanco) representadas por el 7.89% del total registrado para Capital. De igual manera, se registró un menor número de peticiones por establecimiento comercial [2.81%], lo cual se presenta en el gráfico 3:

Gráfico 3 Tipo de requirente PQRS





k. Calidad de requirente

Para el periodo de evaluación comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 30 de junio de 2025 se clasificó por tipo de requirente del total de peticiones registradas en el Canal, de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Identificado	191	92,11%
Anónimo	20	7,89%

l. Traslado por no competencia

Una vez filtrada la información, y, 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 trasladadas por no competencia (75) peticiones. Dicha gestión fue realizada por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

m. Peticiones pendientes al término del periodo de evaluación

Teniendo en cuenta la información arrojada por los filtros aplicados para el primer semestre de 2025, de conformidad con la guía para elaboración del informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas [Bogotá Te Escucha], no se cuenta con peticiones pendientes por gestión por parte de Capital.

11.2.4. 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.
- 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.
- d. Seguimientos semanales a las respuestas pendientes de trámite por parte de las diferentes áreas de Capital (Fuente Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP).
- e. Existencia de administradores funcionales para el trámite de las peticiones [Artículo 17 del Decreto 847 de 2019].
- f. Definición de política de servicio al ciudadano con la definición de actividades coordinadas con otras áreas que permiten dar cumplimiento a los lineamientos definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG [Ventanilla hacia adentro].
- g. Creación del lineamiento para la recepción, radicación y trámite para la respuesta de todo tipo de PQRSD.
- h. Comunicaciones y socializaciones (Capacitaciones) con apoyo del área de Control Interno Disciplinario sobre la *“respuesta oportuna y atención efectiva a las peticiones interpuestas por la ciudadanía”*.

11.2.5. 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.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

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

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



- Chat incorporado en la página web para atención y registro de peticiones 24 horas durante todos los días de la semana.
- Enlace al Sistema Bogotá Te Escucha, entre otros enlaces de atención en la página web de Capital.
- Socialización de los canales de atención dispuestos por la entidad, enlazados en la página web de Capital [Banner].

Canales
de atención





Virtual:
Página web de Canal Capital y chat en línea disponible en

- www.canalcapital.gov.co
- Correo electrónico: cccapital@canalcapital.gov.co
- Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá te escucha <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/>

Presencial:
Ventanilla de radicación y por escrito en la Av. El Dorado No 66-63 piso 5



- Buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la entidad

Telefónico:

- (57 +1) 601 4578300 Ext 5013
- +57 3209012473
- WhatsApp: 3209012473

Redes Sociales:

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

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

11.2.6. 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 (211) 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 [11.1.2.2. Implementación escenario 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.

11.2.7. 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.



Para el cumplimiento del numeral se evaluaron las jornadas de cualificación que se mencionan a lo largo del presente informe, en los numerales [11.1.2.1.](#) y [11.1.1.3.](#)

12. ANÁLISIS RESPUESTA INFORME PRELIMINAR

Se remite respuesta al informe preliminar mediante Memorando 1328 del 11 de diciembre de 2025, en el cual se consigna información que pretende controvertir los resultados de auditoría, respecto a los cuales el equipo auditor precisa que:

- a. El Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, adoptado mediante Decreto 542 de 2023 emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. se constituye en la carta de navegación que contiene los “... *lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital*”, los cuales de conformidad con lo definido en el artículo 2, le aplica su contenido a la entidad.



Así mismo, dicho modelo contempla un amplio marco normativo de obligatorio cumplimiento que busca la articulación de políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG aplicables a la entidad, por lo que el éxito de su implementación consiste en contar con una clara identificación de actividades en las diferentes etapas de planeación, ejecución, seguimiento y

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



evaluación y retroalimentación de resultados en el marco de la aplicación de dicho modelo.

- b. Dado que como lo indica el informe preliminar de auditoría **no** se suscriben acciones de mejora en el plan de mejoramiento por procesos de la entidad, dado que se cuenta con un plan de trabajo que permite la implementación de aspectos clave del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, la presentación de la información, calificación y análisis por parte de la Oficina de Control Interno constituye una serie de recomendaciones a tener en cuenta que le permita a los responsables de ejecución de dichas actividades, robustecer los resultados en pro de la mejora continúa de los diferentes procesos en cumplimiento de los objetivo institucionales.
- c. Respecto a la respuesta del análisis de los ítems del escenario 1, se presenta a continuación el resultado de revisión de soportes entregados por el área de relacionamiento con el ciudadano:



No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
72332025	Queja	La respuesta es negativa diciendo que el trabajo periodístico se encuentra limitado por la línea editorial de Canal Capital y el programa AHORA. Sin embargo, no se detalla en qué consiste esa línea editorial.	En relación con la observación, se aclara que la línea editorial de Canal Capital, según lo indicado por el área competente en la respuesta a la petición, hace parte de la estrategia corporativa de la entidad, la cual orienta la producción y el enfoque de los contenidos de la parrilla de programación. Esta estrategia, al ser un instrumento interno de direccionamiento propio de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, no es un documento de difusión pública, motivo por el cual no se detalla en las respuestas dirigidas a la ciudadanía.	<p>Revisada la respuesta presentada por el área se informa que se consultó el índice de información clasificada y reservada de Canal Capital vigente, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. En este documento no está registrada la línea editorial como documento o información con reserva legal.</p> <p>El área de atención al ciudadano no detalla la normatividad que da fundamento a la respuesta presentada según la cual la línea editorial “no es un documento de difusión pública”. De esta manera se informa que no se cumplió con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 02 del a Ley 1755 de 2015</p>

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
				Por lo anterior se mantiene lo informado sobre esta petición.
89702025	Petición de interés particular	<p>El traslado se dio hacia un privado el cual fue referenciado por el peticionario en la solicitud de ampliación de la información. Sin embargo, el traslado de peticiones está contemplado entre autoridades administrativas, entiéndase, funcionarios administrativos competentes.</p> <p>No se observa el traslado a otras entidades públicas como, por ejemplo: el IPES, SDI o SCM.</p>	<p>En relación con la observación, se aclara que el traslado realizado se dirigió al particular mencionado por la misma peticionaria en su ampliación, en tanto era el directamente involucrado en los hechos y, por lo tanto, quien debía pronunciarse frente a la situación expuesta. Adicionalmente, la ciudadana manifestó que las secretarías distritales competentes ya tenían conocimiento del caso, razón por la cual no se consideró pertinente realizar nuevos traslados hacia entidades como el IPES, SDI o SCM.</p> <p>Es importante señalar que la solicitud elevada a Canal Capital corresponde principalmente al cubrimiento periodístico del caso, rol que sí hace parte de las competencias del medio de comunicación. En ese sentido, la gestión institucional se orientó a evaluar la posibilidad de tratamiento periodístico.</p>	<p>El artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 2 de la Ley 1755 de 2015 establece que el traslado de peticiones se da entre entidades públicas.</p> <p>Ocurre cuando una entidad pública recibe una petición sobre la cual no tiene competencia ni función real y directa para solucionar el contenido del requerimiento ciudadano. Caso en el cual, la entidad pública debe verificar el contenido de la petición y posteriormente remitirlo a la autoridad competente. La finalidad del “traslado por competencia” es asegurar el cumplimiento del derecho de petición.</p> <p>En el caso de esta petición, se informó que se dio un traslado hacia una entidad privada la cual no tiene funciones para solucionar la solicitud del ciudadano. Menos aun cuando la petición tenía la finalidad de un cubrimiento periodístico, tal como lo señalo el área de atención al ciudadano. La debilidad no fue la falta de traslado a otras entidades públicas.</p>
146792025	Reclamo	<p>No se cumplió con el término legal de 7 días hábiles para dar respuesta a la solicitud de rectificación contemplada en el artículo 30 de la Ley 182 de 1995. Como</p>	<p>En relación con la observación, es importante precisar que, de acuerdo con lo informado por el área responsable, la rectificación fue grabada el 22 de enero de 2025, es decir, dentro del término de siete (7) días hábiles establecido en el artículo 30 de la Ley 182 de 1995. La norma señala que el medio debe</p>	<p>El oficio de respuesta al ciudadano que solicito la rectificación salió el día 28 de enero de 2025 con numero 72 y suscrito por la profesional especializada de producción. Documento que se encuentra publicada en BTE como soportes de la solución de la petición.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
		<p>se evidencia, la petición fue registrada el día 14/01/2025 y resuelta el día 29/01/2025, lo cual abarca 11 días hábiles.</p> <p>También se evidencia que la petición no remite los soportes documentales correspondientes a la visita que realizó el canal y envió un enlace drive. Este no puede ser consultado por lo que no permite asegurar que el peticionario pueda volver a consultar los documentos soporte</p>	<p>realizar la rectificación dentro de ese plazo, mientras que, a partir de la petición radicada, el peticionario es quien elige la fecha de emisión, en el mismo espacio y horario del programa objeto de rectificación</p> <p>En este caso, el ciudadano fue informado oportunamente sobre la grabación y, conforme a lo coordinado directamente con la periodista asignada, él mismo peticionario definió la fecha de emisión para el día 27 de enero, razón por la cual la transmisión se efectuó posteriormente a la grabación realizada dentro del término legal. Por tanto, la gestión por parte de la entidad se realizó dentro de los tiempos establecidos por la Ley 182 de 1995, sin que ello implique incumplimiento del plazo normativo.</p> <p>Respecto al soporte documental, se aclara que el enlace compartido al ciudadano permanece activo y accesible para él, de acuerdo con los lineamientos del área que emitió la respuesta y quien administra dicho repositorio. En caso de que la Oficina de Control Interno requiera acceso para verificación, podrá solicitarlo directamente al área responsable, quien es la competente para gestionar los permisos correspondientes.</p>	<p>Tal como lo señala el mismo oficio número 72 en el asunto, se dio respuesta al radicado 42 recibido el 14 de enero de 2025. Esto significa que el plazo de los 07 días hábiles para responder la rectificación venció el día 23 de enero de 2025.</p> <p>De esta manera se evidencia que en esta petición no se cumplió el termino legal para la rectificación. No se cumplió con la respuesta escrita al peticionario y tampoco se cumplió conforme el registro de Bogotá Te Escucha.</p> <p>No es de recibo equiparar la fecha de grabación con la fecha de respuesta a la rectificación. Es necesario recordar que la comunicación y/o publicidad de la respuesta a los derechos de petición es lo que permite se materialice esa prerrogativa constitucional.</p>
625202025	Denuncia por actos de corrupción	En la respuesta negativa al peticionario de abordar la denuncia presentada, no se especifica a los elementos del proyecto al que hace referencia la respuesta. Tampoco	En relación con la observación, es pertinente precisar que la respuesta emitida al peticionario se fundamentó en el hecho de que, según lo señalado por la propia ciudadana, las entidades competentes ya se encontraban adelantando las actuaciones correspondientes frente a los hechos denunciados. En estos	Revisada la respuesta presentada por el área se informa que se consultó el índice de información clasificada y reservada de Canal Capital vigente, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. En este documento no está registrada la línea editorial

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
		explica los diferentes componentes de la línea editorial, así como tampoco indica donde se puede consultar. En este caso la petición está dirigida a la denuncia de posibles hechos de corrupción al interior de una institución educativa del distrito. No se cumple con los criterios de claridad y precisión.	escenarios, y conforme a las buenas prácticas periodísticas y a los criterios internos de Canal Capital, no es procedente abordar periodísticamente casos que ya están en investigación por parte de las autoridades competentes, con el fin de no interferir en dichos procesos ni generar afectaciones derivadas de información parcial, sensible o en verificación. En ese sentido, la expresión “los componentes del proyecto” se refiere a los espacios y formatos informativos del canal, los cuales cuentan con lineamientos internos sobre pertinencia, oportunidad y enfoque editorial. Dichos lineamientos forman parte de la estrategia corporativa interna de la entidad, propia de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, por lo que no constituyen documentos sujetos a publicación o difusión externa. Así, la decisión comunicada al peticionario no obedeció a la falta de claridad, sino a la imposibilidad de abordar un caso que ya está siendo investigado por las autoridades administrativas competentes, situación que limita legítimamente el ejercicio periodístico en aras de garantizar rigor, responsabilidad y respeto por los procesos oficiales en curso	como documento o información con reserva legal. El área de atención al ciudadano no detalla la normatividad que da fundamento a la respuesta presentada según la cual la línea editorial “no es un documento de difusión pública”. De esta manera se informa que no se cumplió con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 02 del a Ley 1755 de 2015 Por lo anterior se mantiene lo informado sobre esta petición.
641362025	Petición de interés particular	En la respuesta enviada al peticionario se niega el ofrecimiento de transmisión de un documental sobre la localidad de Suba, que, según el peticionario, fue elaborado como resultado de una beca otorgada por	En este caso, el área de Programación, la cual revisó el contenido ofrecido y determinó que dicho producto audiovisual no se ajustaba a las líneas editoriales ni a la parrilla de programación vigente. Por lo anterior, no es acertado concluir que la respuesta fue brindada directamente por Atención al Ciudadano ni que no fue revisada por el área	Revisada la respuesta presentada por el área se informa que se consultó el índice de información clasificada y reservada de Canal Capital vigente, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. En este documento no está registrada la línea editorial como documento o información con reserva legal.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
		<p>la Secretaría de Cultura. Es pertinente recordar que Canal Capital hace parte del sector cultura y está vinculada a dicha secretaría.</p> <p>En la respuesta negativa se mencionan que las "líneas editoriales" y "programación" no están alineadas con el producto audiovisual ofrecido. No se evidencia que la solicitud haya sido revisada por la dirección operativa. Por el contrario, la respuesta la brinda directamente atención al ciudadano. Por lo anterior no se cumple con los criterios de claridad, precisión y congruencia</p>	<p>competente. La actuación se desarrolló siguiendo el flujo interno establecido.</p> <p>Adicionalmente, es vital aclarar que Canal Capital es una entidad vinculada, no adscrita, al Sector Cultura, Recreación y Deporte (SCRD). Esta condición jurídica le otorga independencia en su gestión, lo cual es fundamental en el ámbito editorial. No existe ninguna norma que obligue a Canal Capital a visibilizar las acciones del Sector SCRD o de otras entidades distritales. De hecho, obligar a dicha visibilidad iría en detrimento de nuestra función comercial y de la capacidad de la EICE para ofrecer espacios de pauta en pantalla a entidades del Distrito</p>	<p>El área de atención al ciudadano no detalla la normatividad que da fundamento a la respuesta presentada según la cual la línea editorial "no es un documento de difusión pública". De esta manera se informa que no se cumplió con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 2 del a Ley 1755 de 2015</p> <p>Por lo anterior se mantiene lo informado sobre esta petición.</p>
754552025	Petición de interés particular	<p>En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción.</p>	<p>La respuesta remitida al ciudadano fue elaborada con base en la información suministrada por el área Digital. En consecuencia, no es acertado concluir que la respuesta proviene del área de Relacionamiento con la Ciudadanía o que no hubo revisión técnica por parte del área responsable.</p> <p>Asimismo, es importante reiterar que la línea editorial de Canal Capital hace parte de la estrategia corporativa de la entidad, instrumento interno que orienta la producción y el enfoque de los contenidos incluidos en la parrilla de programación. Dado que se trata de un documento de</p>	<p>Revisada la respuesta presentada por el área se informa que se consultó el índice de información clasificada y reservada de Canal Capital vigente, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. En este documento no está registrada la línea editorial como documento o información con reserva legal.</p> <p>El área de atención al ciudadano no detalla la normatividad que da fundamento a la respuesta presentada según la cual la línea editorial "no es un documento de difusión</p>

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
			naturaleza estratégica y de uso interno, propio de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, no es un insumo sujeto a divulgación pública, razón por la cual no se detallan sus componentes en las respuestas dirigidas a la ciudadanía.	<p>pública”. De esta manera se informa que no se cumplió con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 2 del a Ley 1755 de 2015</p> <p>Por lo anterior se mantiene lo informado sobre esta petición.</p>
754992025	Queja	En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción.	<p>La respuesta remitida al ciudadano fue elaborada con base en la información suministrada por el área de producción. En consecuencia, no es acertado concluir que la respuesta proviene del área de Relacionamiento con la Ciudadanía o que no hubo revisión técnica por parte del área responsable.</p> <p>Asimismo, es importante reiterar que la línea editorial de Canal Capital hace parte de la estrategia corporativa de la entidad, instrumento interno que orienta la producción y el enfoque de los contenidos incluidos en la parrilla de programación. Dado que se trata de un documento de naturaleza estratégica y de uso interno, propio de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, no es un insumo sujeto a divulgación pública, razón por la cual no se detallan sus componentes en las respuestas dirigidas a la ciudadanía.</p>	<p>Revisada la respuesta presentada por el área se informa que se consultó el índice de información clasificada y reservada de Canal Capital vigente, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. En este documento no está registrada la línea editorial como documento o información con reserva legal.</p> <p>El área de atención al ciudadano no detalla la normatividad que da fundamento a la respuesta presentada según la cual la línea editorial “no es un documento de difusión pública”. De esta manera se informa que no se cumplió con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 2 del a Ley 1755 de 2015</p> <p>Por lo anterior se mantiene lo informado sobre esta petición.</p>
1264112025	Petición de interés particular	En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La	La respuesta remitida al ciudadano fue elaborada con base en la información suministrada por el área de producción. En consecuencia, no es acertado concluir que la respuesta proviene del área de	Revisada la respuesta presentada por el área se informa que se consultó el índice de información clasificada y reservada de Canal Capital vigente, la cual se encuentra publicada en la

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
		<p>respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción.</p> <p>Adicional, se avisa que el sistema BTE estableció como fecha de vencimiento el 02/04/2025. Por lo tanto, la respuesta fue posterior al plazo legal.</p>	<p>Relacionamiento con la Ciudadanía o que no hubo revisión técnica por parte del área responsable.</p> <p>Asimismo, es importante reiterar que la línea editorial de Canal Capital hace parte de la estrategia corporativa de la entidad, instrumento interno que orienta la producción y el enfoque de los contenidos incluidos en la parrilla de programación. Dado que se trata de un documento de naturaleza estratégica y de uso interno, propio de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, no es un insumo sujeto a divulgación pública, razón por la cual no se detallan sus componentes en las respuestas dirigidas a la ciudadanía.</p>	<p>página web de la entidad. En este documento no está registrada la línea editorial como documento o información con reserva legal.</p> <p>El área de atención al ciudadano no detalla la normatividad que da fundamento a la respuesta presentada según la cual la línea editorial “no es un documento de difusión pública”. De esta manera se informa que no se cumplió con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 02 del a Ley 1755 de 2015</p> <p>Por lo anterior se mantiene lo informado sobre esta petición.</p>
1621422025	Petición de interés particular	<p>En la respuesta no se profundiza ni explica el contenido de las líneas editoriales de Canal Capital. La respuesta es presentada por el área de relacionamiento con la ciudadanía. No se evidencia soportes o revisión del área de producción.</p> <p>Adicional, se avisa que el sistema BTE estableció como fecha de vencimiento el 02/04/2025. Por lo tanto, la respuesta fue posterior al plazo legal</p>	<p>La respuesta remitida al ciudadano fue elaborada con base en la información suministrada por la Dirección Operativa. En consecuencia, no es acertado concluir que la respuesta proviene del área de Relacionamiento con la Ciudadanía o que no hubo revisión técnica por parte del área responsable.</p> <p>Asimismo, se reitera que la línea editorial de Canal Capital hace parte de la estrategia corporativa de la entidad, instrumento interno de direccionamiento propio de una Empresa Industrial y Comercial del Estado. En razón de su naturaleza estratégica y no pública, no es un documento sujeto a divulgación, por lo que sus contenidos no se detallan en las respuestas dirigidas a la ciudadanía</p>	<p>En primer lugar, se informa que se acoge lo avisado sobre el termino establecido en Bogotá Te escucha. Por lo tanto, se avisa que no hubo vencimiento en la gestión de la petición.</p> <p>En segundo lugar, Revisada la respuesta presentada por el área se informa que se consultó el índice de información clasificada y reservada de Canal Capital vigente, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. En este documento no está registrada la línea editorial como documento o información con reserva legal.</p> <p>El área de atención al ciudadano no detalla la normatividad que da</p>

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
			<p>Frente al señalamiento respecto al vencimiento del término legal, se precisa que la petición fue recibida a través del correo electrónico institucional el día sábado 15 de abril, por lo que, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, los términos iniciaron el lunes 17 de abril, al tratarse de un día hábil. Al ser una petición de interés particular, el plazo legal para responder vencía el 7 de abril, y la respuesta fue emitida el 4 de abril, encontrándose dentro del término establecido y sin configurarse extemporaneidad</p> <p>Finalmente, es importante señalar que, en caso de haberse presentado un vencimiento en el sistema BTE, este habría sido reportado oportunamente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, tanto en las bases de datos que remite mensualmente como insumo para los informes de PQRS, como en los avisos informativos quincenales que emite dicha Dirección. Ninguno de estos reportes evidenció extemporaneidad, lo cual confirma que los plazos legales fueron cumplidos.</p> <p>Adicionalmente, se aclara que la fecha mencionada por la Oficina de Control Interno y que aparece en el sistema BTE (02/04/2025) corresponde a la fecha de finalización de la actividad de clasificación, y no a la fecha de vencimiento de la petición. El sistema BTE asigna por defecto un plazo de 12 días para esta actividad, lo cual puede verificarse con cualquier otro número de petición registrado en la plataforma.</p>	<p>fundamento a la respuesta presentada según la cual la línea editorial “no es un documento de difusión pública”. De esta manera se informa que no se cumplió con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 02 del a Ley 1755 de 2015</p> <p>Por lo anterior se mantiene lo informado sobre esta petición.</p>



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
1923272025	Petición de interés particular	De acuerdo a BTE la fecha de vencimiento del plazo para la respuesta fue el 30/04/2025. De lo anterior se informa que la solicitud de copias fue resuelta por fuera del término legal.	<p>En relación con la observación formulada, es pertinente aclarar que, frente al señalamiento respecto al supuesto vencimiento del término legal, la solicitud de copia fue recibida el día jueves festivo 17 de abril. En consecuencia, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, los términos iniciaron el lunes 21 de abril, al ser el primer día hábil siguiente. Dado que se trata de una solicitud de copias, el plazo legal para responder vencía el 5 de mayo; no obstante, la respuesta fue emitida el 2 de mayo, motivo por el cual la entidad se encontraba dentro del término legal y no se configuró extemporaneidad.</p> <p>Adicionalmente, se aclara que la fecha mencionada por la Oficina de Control Interno y que aparece en el sistema BTE (30/04/2025) corresponde a la fecha de finalización de la actividad de clasificación y no a la fecha real de vencimiento de la petición. El sistema BTE asigna por defecto un plazo de 12 días para dicha actividad, lo cual puede constatarse revisando cualquier otro número radicado dentro de la plataforma.</p> <p>Finalmente, es importante señalar que, de haberse presentado un vencimiento del término legal, este habría sido reportado oportunamente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, tanto en las bases de datos mensuales utilizadas como insumo para los informes de PQRS como en los avisos informativos quincenales que dicha Dirección remite a las entidades. Ninguno de estos reportes evidenció</p>	Se acoge la respuesta presentada por el área de atención al ciudadano sobre esta petición. Se confirma que se cumplió el termino legal a pesar de lo información por Bogotá Te Escucha.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

No. petición	Tipología	Anotaciones	Respuesta	Análisis control interno
			extemporaneidad, lo cual confirma el cumplimiento de los plazos legales por parte de Canal Capital.	
2637232025	Reclamo	<p>No se menciona en el oficio de respuesta al peticionario que se haya remitido copia de la queja al área de control disciplinario. La guía LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD, en el ítem de asignación, determinó que para atender las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción o temas administrativos, se debe dar traslado a control disciplinario. Sin embargo, ni se aportó evidencia del traslado ni tampoco se menciona en la respuesta final.</p>	<p>En relación con la observación presentada, se precisa que el oficio remitido al peticionario no incluye referencia al traslado al área de Control Disciplinario debido a que, en este caso particular, la comunicación no correspondía a una denuncia por presuntos actos de corrupción ni a hechos que, conforme al Lineamiento para la Recepción, Radicación y Trámite para la Respuesta de todo tipo de PQRSD, debieran ser valorados por dicha dependencia.</p> <p>Es importante aclarar que la solicitud fue trasladada a Canal Capital por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el marco del ejercicio ordinario de remisión de peticiones a las entidades competentes, y no como una queja o denuncia de naturaleza disciplinaria o anticorrupción. En ese sentido, no se configuraba la obligación de remitir copia al área de Control Disciplinario, dado que la situación no encaja dentro de los supuestos definidos por el lineamiento institucional para este tipo de traslados.</p> <p>Por lo anterior, la actuación surtida se ajustó a lo establecido en la normativa aplicable, sin que existiera omisión frente al procedimiento de traslado disciplinario.</p>	<p>Es importante recordar que el lineamiento existente para el momento de la radicación de la queja contemplaba en la guía LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD, que el traslado para el área de control disciplinario interno aplicaba para denuncias/quejas por posibles actos de corrupción o por TEMAS ADMINISTRATIVOS.</p> <p>En este caso la queja presentada recaía sobre temas netamente administrativos. La queja sobre posible incumplimiento de funciones es naturalmente administrativa.</p> <p>Se recomienda que, para futuras situaciones similares, se ponga en conocimiento de otras áreas para determinar si se requiere el traslado contemplado en el lineamiento de Canal Capital.</p>



- d. Frente a lo indicado sobre los ítems de adaptación de los espacios de atención y relacionamiento con el ciudadano calificados con avance de implementación **se mantiene** el análisis realizado por el equipo auditor, teniendo en cuenta que lo

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

indicado no controvierte el resultado consignado en el informe preliminar de auditoría.

e. En relación con lo indicado sobre los ítems sin avance de implementación, es importante tener en cuenta que:

- Se confirma por parte de las partes involucradas que a la fecha **no** se ha finalizado el ejercicio de actualización de la estrategia de caracterización de la ciudadanía y que se vienen adelantando acciones previstas en el plan de trabajo de implementación del modelo indicado, los resultados del informe **se mantienen**, al igual que las recomendaciones que permiten robustecer la documentación que se emita en cumplimiento del lineamiento.
- Si bien Canal Capital no cuenta con espacios de control social ni veedurías a la fecha, es importante efectuar el análisis de viabilidad de implementar este tipo de escenarios y que se documente de manera clara el resultado, así como las excepciones legales en la documentación que será emitida en cumplimiento de las actividades del plan de trabajo de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía. Teniendo en cuenta lo indicado, el resultado **se mantiene**.
- Lo mencionado frente a la publicación a consideración de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, no desvirtúa el resultado consignado, por lo que se recomienda tener en cuenta el proceso ejecutado respecto al Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP para involucrar a la ciudadanía en el proceso de consolidación de este tipo de planes de trabajo. Dado lo anterior, lo indicado en el informe **se mantiene** y se recomienda a los procesos involucrados documentar los análisis efectuados respecto a los comentarios y consideraciones de la ciudadanía en el ejercicio de implementación del modelo de relacionamiento que se viene robusteciendo al interior de la entidad.
- Frente a la consideración de riesgos en la etapa de planeación de implementación de los escenarios del modelo, **no** se otorgaron los permisos al acta de reunión entregada, por lo que no es posible verificar soportes adicionales en los que se evidencie la ejecución de la actividad, por lo tanto, el análisis **se mantiene** y se recomienda documentar los resultados del análisis de riesgos en los formatos existentes en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.
- Teniendo en cuenta la respuesta del área, en la que se indican las actividades que se vienen adelantando en materia del ERP que permite la



	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

integración de las actividades de gestión documental, y que no se remiten soportes que desvirtúen el análisis, las recomendaciones y la información consignada en el informe **se mantienen**.

- Respecto al componente de los ajustes de los manuales operativos, funciones y lineamientos, es importante recordar que según el artículo 2 del Decreto Distrital 542 de 2023, Canal Capital es una entidad a la que se le aplica la normatividad distrital sobre el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Esto implica que debe aplicar lo establecido en el manual del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía. De esta manera se reitera la recomendación contenida en el numeral 1 del escenario b de la etapa de implementación. Significa esto, la cualificación del equipo de trabajo que va a estar encargado de la implementación, por lo que se recomienda la revisión de las funciones de las distintas dependencias de Canal Capital que tengan relación directa con el funcionamiento del modelo de relacionamiento con la ciudadanía. La denominación es el primer paso en el proceso de articulación con el contenido material del modelo.

- Teniendo en cuenta que “... *la entidad actualmente no cuenta con integración activa con la Carpeta Ciudadana Digital*”, de conformidad con el análisis consignado en la respuesta del informe respecto a los servicios susceptibles a integración en la carpeta ciudadana digital gestionada por MinTic, la recomendación **se mantiene**, con el fin de robustecer la implementación de lo requerido por el modelo.
- f. Los responsables de implementación de las actividades relacionadas en el escenario 3 del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, indican que a la fecha se cuenta con actividades formuladas en la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía con fechas establecidas (sobre lo que **no** se remiten soportes para evaluación), lo que permite proyectar avances en la implementación del modelo, el análisis **se mantiene**.
- g. Respecto a la implementación del protocolo de rendición de cuentas y divulgación del seguimiento a los compromisos, se adelanta la revisión del documento referenciado, observando que **no** se indica en el informe que el canal no adelanta la formulación de estos como resultado de la jornada, por lo que **se mantiene** la recomendación de incorporar dichos elementos en el marco de la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.
- h. Por último, respecto al componente de seguimiento – ejercicios de autodiagnóstico, si bien se cuenta con el documento de estrategia de

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía [el cual se reconoce a lo largo del informe], se hace necesario documentar los resultados de los diferentes procesos que articulan las actividades de implementación del modelo en mención. Dado que se remite como soporte la misma estrategia, más no el acta que relaciona lo adelantado, la información consignada por la oficina de control interno **se mantiene** y se invita a los responsables a tener en cuenta las recomendaciones consignadas en el informe para fortalecer el ejercicio de relacionamiento en la entidad.

Teniendo en cuenta lo indicado, el contenido del informe se ajusta en lo señalado en el análisis, y se mantiene la excepción de formulación de acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento por Procesos, por último se sugiere a los diferentes responsables considerar las recomendaciones a que haya lugar para robustecer la implementación del modelo en Canal Capital.

13. OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta que la entidad cuenta con el plan estratégico de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, no se establecerán observaciones que deriven en plan de mejoramiento respecto a las actividades que cuentan con avances parciales, o aquellas que no cuentan con implementación, teniendo en cuenta los plazos de ejecución de lo formulado.



Por lo mencionado previamente, se sugiere que los responsables de las políticas involucradas integren las diferentes indicaciones dejadas por el equipo evaluador a lo largo de los aspectos verificados, así como en el numeral de recomendaciones con el fin de robustecer el ejercicio de implementación del citado modelo.

Adicionalmente, se sugiere incorporar mecanismos de seguimiento periódico que permitan verificar el cierre efectivo de brechas y la sostenibilidad de los aspectos que ya se encuentran implementados.

14. CONCLUSIONES

Se da cumplimiento al objetivo de presentar el estado de implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía (Políticas), así como de los aspectos indicados en el Decreto 371 de 2010 respecto a la participación ciudadana y control social y atención al ciudadano de Capital, identificando dentro de los aspectos positivos que:



- a. Se identificó que el avance en la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía en Canal Capital es del **60%**, respecto a los ítems evaluados en las tres (3) categorías indicadas a lo largo del informe, los cuales corresponden a los diferentes escenarios formulados.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- b. Se cuenta con la consolidación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, la cual ha adelantado tres (3) sesiones en lo corrido de la vigencia, estableciendo el plan estratégico de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía para Canal Capital.
- c. Se ha asistido por parte de los colaboradores de la entidad a las jornadas de cualificación y otras capacitaciones adelantadas por la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía en relación con la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- d. Canal Capital cuenta con Política de Seguridad y Privacidad de la Información, así como con avances en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI en los cuales se incluyen lineamientos para protección de datos personales al momento de efectuar captura de información.
- e. Se cuenta con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) 2025–2027 el 23 de mayo de 2025, en el cual se incluyen diferentes proyectos para implementación de mejoras en materia de relacionamiento con la ciudadanía.
- f. Se cuenta con la estrategia de racionalización de trámites consolidada anualmente para Capital, en la que se identifican actividades para atender las peticiones en materia de retransmisión de la señal de Capital.
- g. Se promueve el uso de lenguaje claro e incluyente en todas las comunicaciones, espacios y canales de la entidad, así como capacitaciones en la materia al interior de la entidad.
- h. Se cuenta con la consolidación de informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de acceso a información pública de manera mensual, los cuales son publicados en el botón de transparencia de la entidad.
- i. Se vienen adelantando gestiones en materia de implementación de la NTC 6047 mediante el plan de trabajo formulado como resultado de la auditoría de la vigencia 2024.

De igual manera, se resaltan aspectos que requieren atención por parte de los diferentes responsables de implementación del modelo, como son:



- a. Es necesario adelantar la actualización de la caracterización de ciudadanía, las y los usuarios y grupos de valor y de interés teniendo en cuenta los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- b. Realizar diagnósticos institucionales y tener en cuenta resultados de encuestas y mediciones propias, así como los resultados de la Medición del Desempeño Institucional MDI (FURAG) y del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que mide la Veeduría Distrital para definir áreas o temáticas por mejorar en el marco de la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía.
- c. Identificar los riesgos y oportunidades en la etapa de alistamiento para prever los cambios y las restricciones en el marco de la implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.
- d. Implementar espacios de participación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor de la entidad para la identificación de necesidades de información, en el marco de lo determinado para Transparencia y acceso a la información pública, de acuerdo con lo definido en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación.
- e. No se evidencia la formulación oportuna de la estrategia de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025. A la fecha de noviembre, dicha estrategia aún no ha sido publicada para conocimiento de los grupos de valor de Capital.
- f. Es importante que en la construcción de la nueva página web de Capital se garantice la implementación de los criterios de accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) del World Wide Web Consortium (W3C) definidos en la Resolución 1519 de 2020 del MinTic, teniendo en cuenta que actualmente la página no cumple con la totalidad de criterios de la norma.
- g. Efectuar ejercicios de aprovechamiento de los datos abiertos de la entidad a través de los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía según las acciones establecidas en la Circular 064 de 2021.
- h. Hacer partícipe a la ciudadanía en la identificación de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública a priorizar en la estrategia de racionalización de trámites anual de la entidad.

15. RECOMENDACIONES

- 15.1. Socializar los resultados de la estrategia de caracterización de usuarios actualizada a la fecha de respuesta del informe preliminar, de manera que se sienten bases de relacionamiento integral con los diferentes grupos de valor.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 10	
		FECHA DE APROBACIÓN: 15/09/2025	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- 15.2.** Formular de manera oportuna las estrategias de rendición de cuentas, así como la publicación de dichos documentos, en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en el marco de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.
- 15.3.** Implementar espacios de participación ciudadana para identificación de trámites y Otros Procedimientos Administrativos, al igual que consultas de acceso a la información pública para priorizar los diferentes procesos que conllevan a la consolidación de estos.
- 15.4.** Revisar los diferentes requisitos del modelo, así como la estrategia de implementación formulada, y las recomendaciones consignadas en el informe de auditoría por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de robustecer las actividades formuladas que evidencien los avances en la implementación al interior de la entidad.
- 15.5.** Realizar identificación de los riesgos requeridos respecto a los cambios y restricciones de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía y documentarlo de manera adecuada en las diferentes herramientas del sistema integrado de gestión.
- 15.6.** Implementar actividades de mejora respecto al análisis y respuesta de las diferentes peticiones registradas en la entidad, de manera que estas cumplan con los principios que aseguran que estas sean claras, precisas, congruentes, consecuentes.

Revisó y aprobó:

NESTOR
FERNANDO
AVELLA AVELLA

Firmado digitalmente por: NESTOR
FERNANDO AVELLA AVELLA
Serial del certificado: 5926216353dc996c
Entidad: CANAL CAPITAL
Unidad Organizacional: CONTROL INTERNO
Cargo: JEFE CONTROL INTERNO
Localización: BOGOTÁ
Fecha y hora: 2025-12-23T14:39:28.278-05:00

Jefe Oficina de Control Interno

Preparo: Diana del Pilar Romero Varila, Contratista Oficina de Control Interno – Cto. 037-2025
Jizeth Hael González Ramírez, Contratista Oficina de Control Interno – Cto. 006-2025
Henry Guillermo Beltran Martinez, Contratista Oficina de Control interno – Cto 544-2025