

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 08</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

<b>TIPO DE INFORME:</b>	Preliminar		Final	<input checked="" type="checkbox"/> x
-------------------------	------------	--	-------	---------------------------------------

## **Tabla de contenido**

1. TÍTULO DE LA AUDITORÍA.....	4
2. FECHA DE LA AUDITORÍA .....	4
3. PERIODO EVALUADO.....	4
4. PROCESO AUDITADO .....	4
5. LÍDER DEL PROCESO / LÍDER DEL ÁREA.....	4
6. AUDTORES.....	4
7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	4
8. ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	4
9. CRITERIOS.....	4
10. METODOLOGÍA.....	5
11. SITUACIONES GENERALES .....	6
11.1. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.....	6
a. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE [AAUT-CR-001], VERSIÓN 9 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2021. ....	6
b. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA [AAUT-PO-001], VERSIÓN 3 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2021. ....	7
c. PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA [AAUT-PD-001], VERSIÓN 13 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2021. ....	7
d. MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA [AAUT-MN-001], VERSIÓN 11 DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022.....	9
e. OTROS [FORMATOS] DEL PROCESO .....	9
11.2. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL [SERVICIO AL CIUDADANO].....	10
11.3. INDICADORES DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO].....	12
11.4. RIESGOS DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO].....	13
11.4.1. Riesgos de corrupción .....	13
11.4.2. Riesgos de gestión .....	14
11.5. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO] .....	16
11.6. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO].....	16
11.7. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD [NTC 6047] .....	18
11.8. CUMPLIMIENTO REQUISITOS DECRETO 371-2010 DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN DE PQRS .....	25
a. Numeral 1 del Decreto 371-2010 .....	25

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: 08
	FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022
	RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



b.	Numeral 2 del Decreto 371-2010 .....	27
c.	Numeral 3 del Decreto 371-2010 .....	29
i.	Total peticiones mensuales registradas por entidad .....	29
ii.	Canales de interacción.....	30
iii.	Tipologías o modalidades.....	30
iv.	Total trasladados por no competencia .....	31
v.	Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo .....	32
vi.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso .....	32
vii.	Subtemas veedurías ciudadanas .....	32
viii.	Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia.....	32
ix.	Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo .....	33
x.	Participación por estrato .....	34
xi.	Participación por tipo de requirente .....	35
xii.	Calidad del requirente.....	35
xiii.	Recibidas por traslado .....	36
xiv.	Peticiones pendientes al término del periodo .....	36
d.	Numeral 4 del Decreto 371-2010 .....	36
e.	Numeral 5 del Decreto 371-2010 .....	36
f.	Numeral 6 del Decreto 371-2010 .....	38
g.	Numeral 7 del Decreto 371-2010 .....	38
12.	OBSERVACIONES .....	39
13.	CONCLUSIONES.....	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba Gestión Documental .....	17
Tabla 2. Prueba NTC 6047 .....	19
Tabla 3. Verificación calidad de respuesta .....	25
Tabla 4. Entrega informe semestral .....	27
Tabla 5. Verificación obligaciones Defensor del ciudadano .....	28
Tabla 6. Trasladas por no competencia.....	31
Tabla 7. Subtemas más reiterados .....	32



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Estado acciones Serv. Ciudadano.....	16
Gráfico 2. Peticiones registradas 2023.....	30
Gráfico 3. Canales de interacción.....	30
Gráfico 4. Tipologías de las peticiones.....	31
Gráfico 5. Tiempo promedio de respuesta .....	33
Gráfico 6. Participación por localidad.....	34
Gráfico 7. Participación por estrato .....	34
Gráfico 8. Tipo requirente .....	35
Gráfico 9. Calidad del requirente .....	35

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Caracterización - Indicadores .....	7
Ilustración 2. Caracterización - Numeral 7 .....	7
Ilustración 3. Remisión factura electrónica.....	8
Ilustración 4. Formato control - Canal presencial.....	10
Ilustración 5. PFI - Atención al ciudadano.....	10
Ilustración 6. PFI junio 2023 .....	11
Ilustración 7. Formulario evaluación de documentos.....	11
Ilustración 8. indicadores Servicio a la ciudadanía_2022 .....	12
Ilustración 9. Indicadores Servicio al ciudadano_2023 .....	12
Ilustración 10. Riesgos de corrupción Servicio al Ciudadano .....	13
Ilustración 11. Riesgos de gestión Servicio al ciudadano .....	14
Ilustración 12. Peticiones respondidas fuera de tiempo .....	16
Ilustración 13. Carpeta Servicio al Ciudadano .....	18
Ilustración 14. Mapa procesos Capital .....	27

 <b>Capital</b> <small>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</small>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
---	-----------------------------	---	---

## 1. TÍTULO DE LA AUDITORÍA

Auditoría al proceso de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 371 de 2010

## 2. FECHA DE LA AUDITORÍA

01 de julio al 30 de septiembre de 2023.

## 3. PERÍODO EVALUADO

01 de julio 2022 al 30 de junio de 2023.

## 4. PROCESO AUDITADO

Servicio al ciudadano / Planeación estratégica / Gestión de recursos administrativos.

## 5. LÍDER DEL PROCESO / LÍDER DEL ÁREA

Andrea Paola Sánchez García – Secretaria General / Paloma Solano López – Planeación / Uriel de Jesús Bayona Chona – Subdirector Administrativo.

## 6. AUDTORES

Jizeth Hael González Ramírez – [Contratista] Profesional Oficina de Control Interno.

## 7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

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

## 8. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Abarca todas las actividades del proceso de servicio a la ciudadanía en cumplimiento de los diferentes requerimientos registrados por los ciudadanos ante Canal capital en términos de calidad y oportunidad, mediante la implementación de lineamientos definidos en la normatividad vigente desde 01 de julio de 2022 hasta el 30 de junio de 2023.

## 9. CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia
- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"
- Acuerdo Distrital 529 de 2013 "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2232 de 1995 "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

 <b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
--	---	---

- Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
- Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- Guía para la autoevaluación – modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio
- Metodología Evaluación de servicio a la ciudadanía en entidades públicas distritales.
- Norma Técnica Colombiana - NTC 6047
- Procedimientos y manuales relacionados con el proceso de Servicio a la Ciudadanía.
- Las demás normas pertinentes relacionadas con el objetivo de la auditoría.

## 10. METODOLOGÍA

De conformidad con la Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para entidades públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (versión 4, 2020) y concordante con los lineamientos señalados en la norma NTC 6047 acceso al medio físico: Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos; de la guía se emplearon los procesos de Planificación, Ejecución, Informe de Auditoría y Seguimiento del progreso de la auditoría interna basada en riesgos, de la siguiente manera:

### Planificación

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

### Ejecución

- Solicitud de información al área de Planeación mediante correos electrónicos del 4 y 5 de julio de 2023.
- Solicitud de información al área de Atención al ciudadano mediante Memorando 505 del 4 de julio de 2023.
- Revisión documental de la unidad auditada como la caracterización, formatos, manuales y procedimientos asociados al proceso de Servicio al ciudadano, así como de manuales y procedimientos de procesos adyacentes de Planeación y Gestión de recursos administrativos.
- Ánálisis de la información remitida (soportes) por las unidades auditables, en herramienta digital (Drive), información tomada durante la prueba de recorrido adelantada el 19 de julio de 2023, así como de correos electrónicos y solicitudes complementarias al auxiliar de atención al ciudadano, con el fin de validar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables al proceso.
- Revisión de los avances al plan de mejoramiento, gestión documental y gestión de riesgos sobre el cual se emitió una alerta de materialización de riesgos comunicada mediante Memorando 591 del 1 de agosto de 2023 al área responsable de la ejecución de controles y al área de Planeación.

### Informe de Auditoría

- Consolidación y entrega del informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de los procesos auditados en el formato CCSE-FT-016.
- Análisis de las respuestas remitidas por los líderes de proceso y equipos de trabajo frente a las observaciones señaladas en el informe preliminar.
- Consolidación y entrega del informe final de auditoría a la Gerente, líderes y/o responsables de la unidad auditada y procesos adyacentes evaluados, en los formatos dispuestos para tal fin [CCSE-FT-016] y [CCSE-FT-024].

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
--	-----------------------------	---	---

### Seguimiento del progreso

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

## 11. SITUACIONES GENERALES

Adelantada la verificación de la documentación del proceso, riesgos, indicadores, políticas, manuales, procedimientos y demás asociados, se resaltan los siguientes aspectos:

- ✓ Se adelantó la actualización de los indicadores, por ende, se evidencia una medición acorde con las actividades del proceso.
- ✓ Se inició el levantamiento del inventario documental del área, así como el cargue de la información generada en el repositorio de Capital.
- ✓ Se mantiene el control sobre las peticiones ingresadas a Capital mediante formatos determinados que permiten hacer seguimiento a la respuesta requerida por la ciudadanía.
- ✓ Se realiza la inversión de recursos para mantenimiento de la aplicación que permite la recepción de peticiones en la página web del canal, denominado Jivochat.
- ✓ Publicación en el botón de transparencia y entrega de los informes mensuales a la Veeduría distrital, así como socialización a los líderes de proceso respecto a las peticiones tramitadas por Capital.
- ✓ Implementación de herramientas que permiten recopilar información sobre los tiempos de espera en el canal presencial y efectuar mejoras sobre las debilidades encontradas cuando hay lugar a ellas.
- ✓ Se adelanta la actualización de la información de los canales de atención disponibles en Capital, así como de las infografías dispuestas en el botón de transparencia de Capital.
- ✓ Implementación de mejoras respecto a los requisitos normativos de la NTC 6047 respecto a la identificación de rutas de evacuación, áreas y visibilidad de la política de tratamiento de datos en el canal de atención presencial.
- ✓ Asistencia a capacitaciones y talleres de fortalecimiento del servicio a la ciudadanía por parte de la auxiliar de atención al ciudadano.
- ✓ Asistencia a talleres de lenguaje claro con la Veeduría distrital, así como traducción de documentos con el acompañamiento de la entidad mencionada.
- ✓ Registro de trámites y OPA's en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT el cual es actualizado periódicamente por el área con acompañamiento del área de Planeación.

Aunado a lo anterior, se identificaron debilidades y algunas mejoras a implementar al interior del proceso, las cuales se mencionan a continuación:

### 11.1. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

#### a. CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE [AAUT-CR-001], VERSIÓN 9 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2021.

- Debilidades en la inclusión de los riesgos [corrupción y de gestión] identificados al interior del proceso ya que estos no se indican de manera completa [al ser parte de la gestión que se adelanta por parte del área]; de igual manera, respecto a los controles existentes para mitigación de la materialización de estos. Para lo anterior, se recomienda hacer referencia a las matrices existentes.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### Ilustración 1. Caracterización - Indicadores

6. ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Decreto 197 de 2014	Gestionar inadecuadamente una PQRS ciudadana	Ejecutar procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA
Conpes 3649 de 2010	Responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley	Ejecutar procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA punto de control 3
Decreto 847 de 2019		
NTC 6047		
Decreto Distrital 293 de 2021		

- Se requiere adelanta la actualización del documento respecto al numeral 8. Medición del proceso (Indicadores) teniendo en cuenta los ajustes realizados a estos por parte de los responsables del proceso.
- Falta de inclusión de los documentos / Trámites del numeral 7. respecto a la ubicación externa de la información del proceso, teniendo en cuenta que se adelanta publicación en el botón de transparencia los informes generados por el proceso [mensuales, semestrales], canales de atención, entre otros que hacen parte de su quehacer.

### Ilustración 2. Caracterización - Numeral 7

7. RECURSOS DEL PROCESO		DOCUMENTOS / TRÁMITES		
HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	Documento	Ubicación	
			Interna	Externa
Secretario General.	Sistemas de información - SDQS, Bogotá Te Escucha.	Información del proceso	Inicio > Apoyo > 11 Servicio al ciudadano y defensor del televidente	
Auxiliar de Atención a la Ciudadanía.		Matriz de riesgos	Inicio > MIPG > Administración del Riesgo	
Coordinador(a) Área de Programación - Tráfico.		Normograma	Inicio > MIPG > Normograma	Botón de transparencia, numeral 2.2.2
Areas encargadas de la respuesta a las peticiones recibidas.		Listado maestro de documentos	Inicio > MIPG > Documentos y Procedimientos	
		Tablas de Retención Documental	Inicio > Apoyo > 8. Gestión De Recursos y administración de la información > Gestión Documental > Tabla de Retención Documental - TRD	
		Inventario de Activos de Información	Inicio > Apoyo > 8. Gestión De Recursos y administración de la información > Sistemas	
8. MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)		Revisar los puntos de control de los procedimientos asociados. (Número de solicitudes atendidas durante el mes (incluyendo las registradas no atendidas de meses anteriores por tiempos de respuesta) / Número de solicitudes recibidas durante el mes) * 100% Cumplimiento de las actividades de gestión, según su ponderación	9. REQUISITOS ASOCIADOS MIPG	
			1 <sup>a</sup> Dimensión: Talento Humano. - Política Gestión estratégica del talento Humano - Ruta del servicio (al servicio de los ciudadanos) 2 <sup>a</sup> Dimensión: Dirección Estratégico y Planeación. - Política de Planeación Institucional - Plan de acción institucional,	

### b. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA [AAUT-PO-001], VERSIÓN 3 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2021.

- Se indican actividades en materia de recurso humano al contar con una persona capacitada en atención al ciudadano, integridad desde la promoción de los valores de la entidad, construcción de la guía de lenguaje claro, documentación de manuales, procedimientos y manuales que determinan los lineamientos de atención a las peticiones registradas en Capital, al igual que canales de atención de PQRS y mecanismos que permiten el control del registro de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía.
- En el marco de lo indicado en el [numeral 11.3.](#) del presente informe, respecto a la Política de servicio al ciudadano se requiere la formulación de un plan de trabajo La que permita tener control respecto a las actividades de cobertura, certidumbre y cumplimiento de expectativas que alimenten el esquema de monitoreo, alineándose con los demás planes formulados del proceso.

### c. PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA [AAUT-PD-001], VERSIÓN 13 DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2021.

- Se debe actualizar del documento respecto al cambio del nombre del sistema SDQS, teniendo en cuenta lo indicado por el proceso de Servicio al Ciudadano "...el sistema distrital para gestión de peticiones ciudadanas cambió su nombre a: Bogotá te escucha".

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.



SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Se recomienda verificar la actividad 7. *¿La respuesta cuenta con los criterios definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía?*, de manera que se adelante para la totalidad de las peticiones respondidas, de manera que se lleve la trazabilidad de la revisión adelantada.
- Incumplimiento de la actividad 9. *Consolidar informes de requerimientos a las entidades y áreas competentes*. Lo anterior, teniendo en cuenta que el área indicó que "...la Gerente estuvo incapacitada y la Secretaria General hizo las veces de Gerente no se remitieron los informes"; sin embargo, si bien la persona asignada para atención al ciudadano adelantó el diligenciamiento de los informes, no se registra el soporte de la remisión o socialización de los resultados a la persona encargada de la Gerencia General.

Lo indicado, de conformidad con lo definido en la dimensión 6. *Gestión del conocimiento y la innovación*, que permite la organización de la información relacionada con la interacción entre el Canal y la Ciudadanía, garantizando la trazabilidad sobre las decisiones tomadas, dar solución a las necesidades identificadas de la ciudadanía, así como prever futuras necesidades, disminuir los tiempos de respuesta mitigando la materialización de riesgos identificados, así como el cumplimiento de lo establecido en la norma aplicable [Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2232 de 1995].

- Para la actividad 15. *Entrega material, documentos*, no se observa el cumplimiento de lo indicado, teniendo en cuenta que para la entrega del material pagado por el ciudadano con fecha del 28 de noviembre de 2022 no se observa la documentación y remisión de la factura correspondiente.

**Respuesta unidad auditada:** El ciudadano canceló el valor solicitado por la copia del material y el 21 de noviembre de 2022 se remitió la factura correspondiente. Cabe aclarar, que, si bien es cierto, desde el área de Atención al Ciudadano se realiza la gestión de solicitud de facturación, ésta última es realmente enviada desde el área Financiera. (Se anexa soporte de entrega).

**Ilustración 3. Remisión factura electrónica**

13/9/23, 15:31

Correo de Bogotá es TIC - Soportes Factura Electrónica FE-1003 de Canal Capital; Cliente: RICARDO RODRIGUEZ ESPITIA



BOGOTÁ D.C.

Carolina Rodriguez &lt;carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co&gt;

**Soportes Factura Electrónica FE-1003 de Canal Capital; Cliente: RICARDO RODRIGUEZ ESPITIA**

1 mensaje

Facturación Electrónica Clientes &lt;facturacionelectronica.clientes@canalcapital.gov.co&gt;

21 de noviembre de 2022,  
13:09

Para: ricardorodriguezespitia076@gmail.com

Cc: Carolina Rodriguez &lt;carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co&gt;

Estimado cliente, reciba un cordial saludo.

Nuestro proveedor tecnológico envió a través del correo electrónico [ricardorodriguezespitia076@gmail.com](mailto:ricardorodriguezespitia076@gmail.com), la Factura FE-1003 de Canal Capital por concepto COPIA DE PROGRAMA PARTIDO DE FÚTBOL ENTRE EL MINUTO FC Y LA EQUIDAD, por \$201.745

Recuerde que debe aceptarla o rechazarla de conformidad con los servicios prestados por la entidad. En el caso de rechazo, por favor justifique el respectivo motivo.

De igual manera, nos permitimos remitir por este medio los siguientes documentos:

- Factura Electrónica.
- Certificación de cumplimiento aportes parafiscales.
- Certificación bancaria.
- RUT.

"Antes de imprimir piense en su compromiso con el medio ambiente. Reciclemos y utilicemos los medios electrónicos para disminuir el consumo de papel y tinta".

"Las opiniones expresadas en este mensaje son estrictamente personales y no constituyen una posición oficial de Canal Capital".

**Fuente:** Memorando 751 del 15/09/2023, respuesta informe preliminar.

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Análisis Oficina de Control Interno:** Se procede a la revisión de los soportes remitidos por parte del área, observando que la factura se remite por parte del correo de facturación electrónica con copia al área de atención al ciudadano; sin embargo, esta no hace parte del expediente de entrega del material reportado durante el proceso de auditoría, así mismo, se observa en el procedimiento [descripción de la actividad] que esta debe ser remitida con las condiciones de uso del material [cuya responsabilidad es del cargo de "Auxiliar de Atención al Ciudadano"]. Teniendo en cuenta lo anterior, la observación **se mantiene**, de manera que se ajuste lo correspondiente tanto en el procedimiento como en el expediente archivado.

15	Material copiado y condiciones de uso. Factura electrónica generada por financiera	<pre> graph TD     A[Material copiado y condiciones de uso. Factura electrónica generada por financiera] --&gt; B[Entregar material, documentos]     B --&gt; C[Entregar el material al interesado, junto con documento de condiciones de uso de material y la Factura generada. Registrar la respuesta en el Sistema Bogotá Te Escucha para el cierre de la petición.]     </pre>	Entregar el material al interesado, junto con documento de condiciones de uso de material y la <b>Factura generada</b> . Registrar la respuesta en el Sistema Bogotá Te Escucha para el cierre de la petición.	Documento de condiciones de uso del material con recibido por parte del ciudadano ya sea en físico o por correo.	Auxiliar de Atención al Ciudadano
----	---	--	--	--	-----------------------------------

Fuente: Procedimiento AAUT-PD-001 versión 13 del 10/12/2021

### d. MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA [AAUT-MN-001], VERSIÓN 11 DEL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022.

- Teniendo en cuenta que el objetivo del Manual es: *Establecer los procedimientos y protocolos adecuados para la atención a la ciudadanía...*, se hace necesario adelantar actividades de revisión y actualización del documento, al evidenciar en numerales como el *3.1. Accesibilidad en espacios físicos* los requerimientos o ajustes necesarios para garantizar la accesibilidad, más no los protocolos o actividades implementadas en Capital que permitan el acceso al espacio definido para el acceso a información, bienes, servicios y de participación con igualdad; para lo anterior, se recomienda indicar las adecuaciones institucionales que se adelantan para garantizar el acceso de personas con discapacidad o con enfoque diferencial poblacional.

**Respuesta unidad auditada:** En atención a la Circular 006 de 2022 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, referente a la socialización de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, desde esta área se articularon y adoptaron los protocolos y lineamientos referentes a la accesibilidad establecidos en el mencionado Manual.

Así mismo, teniendo en cuenta el objetivo del Manual de la entidad: "*(...) establecer los procedimientos y protocolos adecuados para la atención a la ciudadanía (...)*" en su numeral 3.1 se encuentran descritas las acciones mínimas a ejecutar, para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad o con enfoque diferencial poblacional a los espacios físicos de la entidad; en estas labores ya se encuentra trabajando esta área y Servicios Administrativos.

No es procedente indicar en el Manual las adecuaciones que se adelantan dado que no es el objetivo de este Manual.

**Análisis Oficina de Control Interno:** Teniendo en cuenta lo indicado por el área, así como lo relacionado en el informe, en el cual se indica una **recomendación** relacionada con la inclusión de información referente a las adecuaciones en materia de accesibilidad, dentro del proceso de auditoría, y, dado que no se adelanta observación al respecto, no se modifica el informe final de resultados.

### e. OTROS [FORMATOS] DEL PROCESO

- SOLICITUD DE FACTURACIÓN PARA PAGO DE COPIAS O CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR [AAUT-FT-001], el cual se utilizó en octubre de 2022 por concepto de venta de material audiovisual de partido de futbol.
- BUZÓN DE SUGERENCIAS (PQRS) [AAUT-FT-007], se indica por parte del proceso que no ha sido utilizado ya que no se han recibido PQRS por dicho medio.



**Capital**  
GESTIÓN DE  
COMUNICACIÓN  
PÚBLICA

## INFORME DE AUDITORÍA

**CÓDIGO: CCSE-FT-016**

**VERSIÓN: 08**

**FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- REGISTRO DE PQRS POR CONTINGENCIA [AAUT-FT-010], como indica el proceso, este no ha requerido su uso debido a que el sistema Bogotá te escucha ha funcionado correctamente.
- FORMATO CONTROL DE TIEMPO DE ATENCIÓN – CANAL PRESENCIAL [AAUT-FT-011], el cual se ha venido alimentando con la información requerida; sin embargo, algunos espacios quedan en blanco respecto a: tipo de documento, documento, rango de edad, grupo poblacional. Respecto a lo anterior, se recomienda verificar la utilidad de los espacios incluidos para controlar el tiempo de atención o adelantar el diligenciamiento completo del formato estructurado.

**Ilustración 4. Formato control - Canal presencial**

FORMATO CONTROL DE TIEMPO DE ATENCIÓN - CANAL PRESENCIAL														CÓDIGO: AAUT-FT-011 VERSIÓN: 01 FECHA: 25/08/2022 RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANIA			
FECHA	ORDEN	HORA ASIG.	TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO	GÉNERO	RANGO DE EDAD	GRUPO POBLACIONAL	GRUPO ÉTNICO	SERVICIO	HORA LLAMADO	ATENDIDO POR	HORA FINAL	T. ESPERA	T. ATENCIÓN	T. TOTAL		
21/9/2022	1	9:21	C.C. Cedula	79709175	Masculino	De 41 a 60	Otro	Ninguna	Cubrimiento de información	9:22	Carolina Rodríg	9:39	0:01	0:17	0:18		
26/10/2022	1	4:38			Femenino	Ninguno	Ninguna		Presentación de proyectos de televisión	4:38	Sandra Sierra	4:40	0:00	0:04	0:04		
3/1/2023	1	9:55	C.C. Cedula	19241921	Masculino	Máior a 60	Adulto mayor	Ninguna	Presentación de proyectos de televisión	9:55	Sandra Sierra	10:03	0:00	0:08	0:08		
3/1/2022	2	1:25	C.C. Cedula	51.728.454	Femenino	De 41 a 59	Adulto mayor	Ninguna	Participación en programas	1:25	Sandra Sierra	1:40	0:00	0:15	0:15		
10/1/2023	1	10:40	C.C. Cedula	52.200.553	Femenino	De 41 a 59	Ninguno	Ninguna	Asesoría u orientación	10:41	Sandra Sierra	10:50	0:01	0:09	0:10		
10/1/2023	2	12:00	C.C. Cedula	79268425	Masculino	De 41 a 59	Ninguna		Visitas académicas	12:01	Sandra Sierra	12:16	0:01	0:15	0:16		
23/2/2023	1	11:26	C.C. Cedula	51.987.912	Femenino	De 41 a 60	Otro	Ninguna	Cubrimiento de información	11:29	Carolina Rodríg	11:56	0:03	0:27	0:30		
29/3/2023	11:45	C.C. Cedula	17131484	Femenino	Más de 60	Adulto mayor	Ninguna		Participación en programas	11:45	Sandra Sierra	11:50	0:00	0:05	0:05		
31/3/2023	1	3:17	C.C. Cedula	11434786	Masculino	De 41 a 60	Ninguno	Ninguna	Copia de material audiovisual	3:17	Carolina Rodríg	3:50	0:00	0:33	0:33		
3/5/2023	1	11:43	C.C. Cedula	79253820	Masculino	Más de 60	Adulto mayor	Ninguna	Participación en programas	11:44	Carolina Rodríg	11:53	0:01	0:09	0:10		
25/5/2023	1	9:05	C.C. Cedula	1032797491	Femenino	De 15 a 25	Ninguno	Ninguna	Asesoría u orientación	9:10	Carolina Rodríg	9:24	0:05	0:14	0:19		
14/6/2023	1	1:21	C.C. Cedula		Femenino	De 15 a 25	Ninguno	Ninguna	Asesoría u orientación	1:21	Sandra Sierra	1:31	0:00	0:10	0:10		
20/6/2023	1	3:40	C.C. Cedula	11325319	Masculino	De 26 a 40	Ninguno	Ninguna	Asesoría u orientación	3:40	Sandra Sierra	3:50	0:00	0:10	0:10		

## 11.2. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL [SERVICIO AL CIUDADANO]

Para la vigencia 2022 el proceso formuló cinco (5) actividades enmarcadas en el fortalecimiento de implementación de buenas prácticas en materia de atención al ciudadano, observando que se adelantaron las gestiones correspondientes a la mejora del software, estrategias para medición de satisfacción de los ciudadanos y adopción de lineamientos para atención diferencial, así como de gestión en materia de lenguaje claro.

**Ilustración 5. PFI - Atención al ciudadano**

Plan de actividades					
No.	Política operativa asociada	Actividad a desarrollar	Responsable	Indicador y/o producto esperado	Ponderación
					100,00%
5.5	Servicio al ciudadano	Gestionar mejoras de software para la atención a la ciudadanía	Servicio al ciudadano Sistemas	Articulación del sistema Bogotá Te Escucha con el sistema de Correspondencia	1,97%
5.6	Servicio al ciudadano	Desarrollar una estrategia para fortalecer los sistemas de medición de satisfacción de los ciudadanos y su seguimiento.	Servicio al ciudadano	Una estrategia diseñada e implementada	1,97%
5.7	Servicio al ciudadano	Gestionar capacitaciones para el personal de atención al ciudadano y otros colaboradores en asuntos de atención preferencial con enfoque diferencial.	Servicio al ciudadano Talento Humano	Dos (2) capacitaciones realizadas	1,97%
5.8	Servicio al ciudadano	Gestionar la adopción de lineamientos, políticas y normas para la atención diferencial a población en condición de discapacidad o grupos poblacionales/étnicos.	Servicio al ciudadano	Mejoras diseñadas e implementadas en la atención diferencial a población en condición de discapacidad o grupos poblacionales/étnicos	1,97%
5.9	Servicio al ciudadano	Adoptar y aplicar los lineamientos de la guía de lenguaje claro a los documentos internos de la entidad.	Servicio al ciudadano	100% del lineamiento implementado	1,97%

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Lo anterior, alcanzando el cumplimiento del 98%, al indicarse que la actividad 5.6 fue ejecutada en el 90%. Sobre esta no se evidencia que se haya retomado para la vigencia 2023 o que se hayan documentado alertas por parte de la segunda línea durante los monitoreos adelantados a lo largo de la vigencia.

Así mismo, se adelantó la formulación de dos (2) acciones para la vigencia 2023:

**Ilustración 6. PFI junio 2023**

Plan de actividades					
No	Política operativa asociada	Actividad a desarrollar	Responsable	Indicador y/o producto esperado	Meta programada
5.5	Atención al Ciudadano	Gestionar la evaluación de los resultados del uso de documentos traducidos a lenguaje claro	Atención al Ciudadano	Número de evaluaciones realizadas	100%
5.7	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Documentar las acciones a realizar en el OPA de Capital	Planeación Atención al Ciudadano	Acciones OPA documentadas	100%

Dentro de estas acciones, se mantiene la gestión respecto al lenguaje claro y la documentación de las acciones de suscripción de un OPA en los documentos del proceso, como el Manual de servicio a la ciudadanía el cual se encuentra en proceso de actualización; de igual manera, se mantiene la gestión de evaluación de resultados de documentos traducidos a lenguaje claro, lo cual se adelanta con el acompañamiento de la Veeduría distrital y la implementación de la "*Evaluación de documentos de lenguaje claro*", la cual a la fecha cuenta con (17) respuestas.

**Ilustración 7. Formulario evaluación de documentos**

The screenshot shows a survey titled 'Evaluación de documentos en lenguaje claro'. At the top, there are icons for a document, a plus sign, and a star. Below the title, there are tabs for 'Preguntas' (Questions), 'Respuestas' (Responses), and 'Configuración' (Configuration). The 'Preguntas' tab is selected, showing 'Sección 1 de 7' (Section 1 of 7). The main content area contains the following text:

**Evaluación de documentos en lenguaje claro**

Con el fin de evaluar los documentos que tiene la entidad de cara a la ciudadanía, de tal forma que su acceso les permita solucionar inquietudes y gestionar trámites, garantizando así el goce efectivo de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, amablemente le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta.

*"Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información". Fuente: International Plain Language Federation*

Sobre este aspecto se recomienda adelantar el acompañamiento para el diligenciamiento o ajuste de preguntas que permita analizar adecuadamente la información requerida en materia de lenguaje claro en los documentos generados en Capital.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
---	-----------------------------	---	---

### 11.3. INDICADORES DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO]

Para la vigencia 2022, se identificaron dos (2) indicadores, sobre los cuales se evidenció una debilidad respecto al reporte al registrarse el sobrecumplimiento en meses como agosto, septiembre y diciembre del año inmediatamente anterior.

**Ilustración 8. indicadores Servicio a la ciudadanía\_2022**

Código	Proyecto / Plan	Objetivo del proyecto, plan o estrategia.	Indicador	Tipo de Indicador	Descripción del indicador	Fórmula del indicador	
						Numerador	Denominador
5.5.26	Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.	Fortalecer y mejorar la atención que se brinda al ciudadano, garantizando la calidad del servicio que presta la entidad.	Cumplimiento del Plan de Acción de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano	2 Eficiencia: Uso de los recursos.	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de mejora propuestas en el Plan de Acción.	Porcentaje de avances de las acciones programadas en el Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía	Porcentaje programado de acciones del Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia.
5.5.27	Gestión oportuna de PQRS	Atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades.	Porcentaje de respuestas entregadas antes del cumplimiento de los términos de ley	3 Efectividad: Impacto o beneficios generados.	Establecer acciones de mejora y tomar decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo en la atención y respuesta de PQRS	Número de solicitudes respondidas durante el periodo	Número de solicitudes recibidas durante el periodo

Teniendo en cuenta las recomendaciones acogidas por el área en el marco de la auditoría adelantada la vigencia anterior, así como de las diferentes mesas de trabajo adelantadas en acompañamiento del área de Planeación y Control interno, el área de Atención al ciudadano para la vigencia 2023 formuló dos (2) indicadores que miden el proceso, como son:

**Ilustración 9. Indicadores Servicio al ciudadano\_2023**

Proyecto / Plan	Objetivo del proyecto, plan o estrategia.	Indicador	Descripción del indicador	Fórmula del indicador	
				Numerador	Denominador
Seguimiento a la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía	Fortalecer y mejorar la atención a la ciudadanía, garantizando la calidad del servicio que presta la entidad.	Cumplimiento de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de la autoevaluación en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de mejora propuestas a partir de la autoevaluación realizada en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.	Porcentaje de avances de las acciones formuladas a partir de la autoevaluación realizada en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.	Porcentaje de cumplimiento programado de las acciones formuladas a partir de la autoevaluación realizada en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.
Gestión oportuna de PQRS	Atender los diferentes requerimientos de la ciudadanía de manera oportuna, con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades.	Porcentaje de peticiones atendidas en los tiempos de Ley dentro del periodo.	Hacer la medición de las peticiones atendidas de manera oportuna dentro del periodo de reporte con el fin de garantizar el ejercicio de derechos de la ciudadanía.	Número de peticiones atendidas en los tiempos de Ley en el mes	Número de peticiones atendidas en el mes

**Fuente:** Plan de Acción 2023 ajustado, Atención al Ciudadano.

Sobre estos se identifican diferencias en los soportes registrados para el indicador de "Gestión oportuna de PQRS" con los cuadros de seguimiento remitidos en el marco de la auditoría, ya que se observa la ausencia de radicados en los cuadros de soporte de reporte para medición de los indicadores, por lo que se recomienda al área adelantar la verificación de los soportes indicados, de manera que estos sean coherentes con los suministrados para la presente evaluación.

Respecto al indicador de seguimiento a la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, se observa que dicho indicador se basa en la autoevaluación realizada al modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política institucional de servicio a la ciudadanía; sin embargo, no existe claridad respecto al reporte, ya que a la fecha se indica la ejecución del 30% del plan, cuando se formuló para el diligenciamiento de la autoevaluación el equivalente al 20%.

De la evaluación adelantada se identificaron dos (2) acciones de mejora sobre el canal físico y canal telefónico. Sin embargo, teniendo en cuenta el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como la "Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano" se debe verificar y modificar la Política de Servicio al ciudadano en el marco de:

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Se debe establecer un esquema de monitoreo y seguimiento que permita conocer los avances en materia de gestión como medición de experiencia y efectividad de entrega de resultados.
- Relacionar actividades en materia de ajustes implementados en cumplimiento de la NTC 6047, actualización documental relacionada [procedimiento AAUT-PD-001], Diagnóstico de implementación de la política de servicio al ciudadano con articulación de los diferentes planes formulados [Plan de Transparencia y Ética Pública], análisis de claridad y eficiencia de la respuesta dada a los ciudadanos [independiente de los ejercicios de evaluación adelantados por la Oficina de Control Interno], medición de la experiencia con el servicio y la percepción de la ciudadanía.

### 11.4. RIESGOS DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO]

#### 11.4.1. Riesgos de corrupción

El área de Atención al Ciudadano cuenta con dos (2) riesgos de corrupción identificados:

Ilustración 10. Riesgos de corrupción Servicio al Ciudadano

Riesgo (¿Qué puede suceder?)			
Inicio	¿Qué? Impacto	¿Cómo? Causa Inmediata	¿Por qué? Causa raíz
Posibilidad de	Facilitar copias de material audiovisual	sin el debido procedimiento	a cambio de beneficios económicos personales, ocasionado por el desconocimiento u omisión del procedimiento frente a los requisitos que se deben tener en cuenta para la entrega de las copias, las tarifas o los costos incurridos, así como la falta de comunicación entre las áreas, lo que podría ocasionar detrimento de los recursos y posibles investigaciones por incumplimiento a la Ley de derechos de autor y derechos de imagen
Posibilidad de	afectación en la prestación de servicios asociados al otorgamiento de permisos de retransmisión de señal (OPA),	a través de la solicitud de cobros no autorizados	a cambio de beneficios económicos personales.

Los cuales se encuentran identificados de manera errónea, teniendo en cuenta que el impacto se debe definir como la afectación económica o presupuestal y reputacional, sin embargo, para lo identificado por el proceso no se evidencia la mención de la afectación, sino por el contrario se relacionan las causas del riesgo. Así mismo, las causas se establecen como las razones o circunstancias sobre las cuales se presenta el riesgo; sin embargo, para los riesgos identificados se observa que las causas inmediatas son causas raíz y la causa raíz pueden constituir causas inmediatas. Lo anterior, teniendo en cuenta lo determinado en el numeral 5.5 Descripción del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, al igual que los instrumentos de administración del riesgo adoptados para Capital.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

En el marco de lo anterior, se exemplifica un riesgo con el fin de que el área pueda tener una guía para la revisión y ajuste de lo identificado:

- Posibilidad de recibir o solicitar beneficios económicos [o dádivas] a nombre propio o de terceros con el fin de facilitar copias de material audiovisual.

Respecto a los controles establecidos se hace necesaria la identificación de acciones adicionales [que se vienen adelantando] como:

- La Auxiliar de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, revisa diariamente el formulario para solicitud de copias de material audiovisual ejecutando las actividades 10 a 15 del procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA, así como de los lineamientos registrados en la Guía de trámites y servicios de Bogotá - Copias de material audiovisual con el fin de dar trámite y gestión a dichas peticiones. En caso de identificar desviaciones respecto a los valores a facturar se adelantarán los ajustes a que haya lugar, registrando en un acta de reunión, correo u otro medio el resultado de la verificación adelantada.

Con lo anterior, es posible robustecer las actividades de control identificadas, como por ejemplo:

- Actualización semestral de los requisitos de copia de material audiovisual registrados en la Guía de trámites y servicios de Bogotá.
- Socialización de los requisitos registrados en la Guía de trámites y servicios de Bogotá a los procesos que intervienen en el suministro de copias de material audiovisual.

### 11.4.2. Riesgos de gestión

Se identificaron dos (2) riesgos de gestión para el proceso:

**Ilustración 11. Riesgos de gestión Servicio al ciudadano**

Riesgo (¿Qué puede suceder?)			
Inicio	¿Qué? Impacto	¿Cómo? Causa Inmediata	¿Por qué? Causa raíz
Posibilidad de	gestionar inadecuadamente una PQRS ciudadana	por falta de la aplicación del procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA por las demás dependencias de la entidad	Falta de conocimiento e implementación del procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA.
Posibilidad de	Responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley.	Debido a ocupaciones y carga laboral de funcionarios encargados de la información para proyectar la respuesta, falta de interés en las solicitudes de los ciudadanos o daños al botón "contáctenos" de la página web del Canal	Falta de conocimiento en los tiempos, normativas y procedimiento de gestión de las solicitudes ciudadanas.

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.



ESTADO DE  
COMUNICACIÓN  
PÚBLICA

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Teniendo en cuenta lo indicado previamente en el [numeral 11.4.1.](#) del presente informe respecto a la identificación del impacto y las causas, se exemplifica un riesgo con el fin de que el área pueda tener una guía para la revisión y ajuste de lo identificado:

- Posibilidad de recibir sanciones de tipo administrativo por los entes correspondientes debido a la gestión inadecuada de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas por falta de conocimiento de la normativa aplicable, así como de fallas tecnológicas de la página web de Capital y/o Bogotá te escucha.

Respecto a los controles establecidos se hace necesaria la identificación de acciones adicionales [que se vienen adelantando], para lo cual se propone de la siguiente manera:

- La Auxiliar de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, cada vez que se registra una PQRS verifica que la información registrada en el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS corresponda con la clasificación determinada en el AAUT-MN-001 Manual de servicio a la Ciudadanía, en el punto 6.3. REGISTRO DE PETICIONES EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS. En caso de evidenciar la desviación del control se adelantará la modificación del registro y se tramitará de conformidad con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Con lo anterior, es posible robustecer las actividades de control identificadas, como por ejemplo:

- Revisión y actualización [si hay lugar a ello] del Manual de servicio a la ciudadanía y Procedimiento de atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía respecto a los lineamientos para el trámite de peticiones ciudadanas.
- Socialización de los parámetros ajustados en los documentos del proceso a las áreas que intervienen en la gestión de las PQRS.

### Materialización:

Sobre este riesgo de gestión se identificó la materialización, por lo cual se remitió la información correspondiente a los responsables, teniendo en cuenta lo determinado en el numeral 7.3. manejo de riesgos materializados, de la Política de Administración del Riesgo de Capital [EPLE-PO-001] mediante Memorando 591 del 01 de agosto de 2023.

Sobre este, se remitió respuesta por el proceso mediante Memorando 636 del 10 de agosto de 2023 con el cual se dio aclaración de términos tomados y establecidos para trámite de las peticiones registradas. Una vez verificados los ajustes adelantados en la plataforma de Bogotá Te Escucha sobre la determinación de los tiempos [comunicados mediante Circular 003 de 2022], la formulación de los campos del cuadro de control de PQRS y adelantando la validación en la plataforma, se identifica la debilidad de registro de días de gestión, ya que esta toma los días festivos como hábiles, lo cual conlleva a la revisión y ajuste del cálculo de los días en el formato implementado por Capital.

Sin embargo, teniendo en cuenta la verificación adelantada sobre los diez (10) reportes, se identificó la materialización del riesgo sobre cuatro (4) peticiones correspondientes a enero y mayo [lo cual se registra en el reporte del indicador]. Debido a lo anterior, se identifica observación para el establecimiento de acciones correctivas a que haya lugar.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

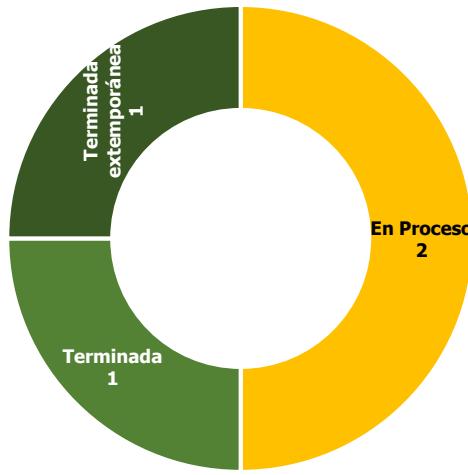
**Ilustración 12. Peticiones respondidas fuera de tiempo**

Fecha registro	Tipo de petición	No petición	Radicado interno	Responsable	Fecha de respuesta	Días de gestión
4/01/2023	Petición de interés particular	30182023	18	Dirección Operativa	27/01/2023	16
4/01/2023	Petición de interés particular	30502023	17	Dirección Operativa	27/01/2023	16
6/01/2023	Solicitud de copia/acceso a la información	61612023	31	Secretaría General	27/01/2023	14
4/05/2023	Solicitud de copia/acceso a la información	2148432023	794	Secretaría General	19/05/2023	11

### 11.5. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO]

Como resultado del seguimiento adelantado al plan de mejoramiento por procesos con corte a 31 de abril de 2023, el área de Servicio al Ciudadano, contó con cuatro (4) acciones pendientes para seguimiento; de estas, (2) registran avances de ejecución siendo calificadas “En Proceso”, y las dos (2) restantes al ser ejecutadas en su totalidad fueron calificadas como “Terminada” y “Terminada Extemporánea” respectivamente. Lo anterior, se presenta en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1. Estado acciones Serv. Ciudadano**



Fuente: Seguimiento I cuatrimestre 2023.

De igual manera, en el marco del diligenciamiento de la autoevaluación al proceso de servicio al ciudadano para la presente vigencia se identificaron dos (2) observaciones, sobre las cuales se formuló plan de mejora con acompañamiento de la oficina de Control Interno, el cual fue incluido en la matriz para el seguimiento que se adelantara con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia.

### 11.6. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO [SERVICIO AL CIUDADANO]

Se adelanta la verificación respecto a la implementación de los lineamientos existentes en materia de gestión documental dictados por la Política de gestión documental, la Guía de uso y almacenamiento de documentos digitales y/o electrónicos en Capital. Los resultados se consolidan a continuación:

#### Aspectos positivos:

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.



**Capital**  
SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

## INFORME DE AUDITORÍA

**CÓDIGO: CCSE-FT-016**

**VERSIÓN: 08**

**FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Se creó la carpeta del área en el repositorio documental de Capital, así como las carpetas con la codificación de series y subseries de conformidad con las Tablas de retención Documental convalidadas.
- Se adelanta la creación de carpetas que corresponden a las series y subseries del proceso, las cuales se relacionan en la Tabla de Retención Documental vigente.
- Se adelanta el archivo de la información generada por parte del proceso de atención al ciudadano teniendo en cuenta la Tabla de Retención Documental vigente.
- Para la serie de PQRS la gestión de los correos se realiza consolidándolos como anexo de las peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha.
- Adelantada la revisión de las carpetas de PQRS se observa que la documentación contenida se encuentra en formato PDF y que no cuentan con hojas en blanco.
- El área de Servicio al Ciudadano viene adelantando el levantamiento de la información generada por parte del proceso en el formato único de inventario documental [AGRI-GD-FT-007]; sin embargo, se adelantaron recomendaciones en el marco del seguimiento a la Circular 003 de 2023 del AGN.

Sin embargo, se identificaron debilidades que deben ser corregidas por el área con acompañamiento del área de gestión documental, respecto a:

**Tabla 1. Prueba Gestión Documental**

CAPITAL - SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PAPEL DE TRABAJO

Auditoría:	Decreto 371-2010: Atención al Ciudadano.
Periodo evaluado:	2022-2023

### IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD

<b>Tipo de evaluación:</b>	Revisión "Tabla de Retención Documental"	
<b>Auditor(es) Responsable(s):</b>	Jizeth González	
<b>Fecha ejecución:</b>	Agosto de 2023	
<b>Objetivo:</b>	Verificar la implementación de las TRD en el proceso de Atención al ciudadano de Capital.	
<b>Entidad Productora:</b>	Canal Capital	
<b>Dependencia Productora:</b>	Secretaría General - Atención al ciudadano.	
<b>Código Dependencia:</b>	200	
<b>Código serie verificada:</b>	200.17	<b>Nombre de la serie:</b> Informes
<b>Código serie verificada:</b>	200.23	<b>Nombre de la serie:</b> Peticiones, quejas, Reclamos y Sugerencias

### ARCHIVO ELECTRÓNICO

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones
5	El área cuenta con expedientes híbridos, ¿cómo se adelanta el archivo de estos?, ¿Se cuenta con testigo documental?	X		Dentro de los Inventarios Documentales se identifican carpetas pertenecientes a la vigencia 2020 híbridas, las cuales no se encuentran identificadas correctamente en los campos determinados para dicha identificación, así mismo, en el marco de la gestión documental del proceso, se generaron recomendaciones vía correo electrónico el 03 de agosto de 2023. Lo anterior, con el fin de verificar que la información relacionada sea correcta.
10	¿Los expedientes se crean y almacenan teniendo en cuenta los parámetros de la guía AGRI-GD-GU-002?  - Fecha [Año - Mes - Día] - Código del formato [cuando aplique] - Nombre del formato		X	* Para la vigencia 2022, (21) de (451) peticiones no cuentan con la identificación correspondiente, teniendo en cuenta los lineamientos de la guía mencionada.  * (25) peticiones de 235 peticiones cargadas para lo transcurrido de la vigencia 2023 no cuenta con la identificación del documento de conformidad con la guía de uso y almacenamiento de documentos electrónicos de Capital.

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

	[cuando aplique] - Descripción		X	
12	¿Los documentos se archivan en orden cronológico?		X	Teniendo en cuenta que la documentación no cuenta con la identificación de los documentos en el marco de los lineamientos de la guía de uso y almacenamiento de documentos electrónicos de Capital, los documentos no se encuentran organizados en orden cronológico.

### Ilustración 13. Carpeta Servicio al Ciudadano

Compartido conmigo > ... > 200.23 PETICIONES, Q... > 20221220023\_PQRSD -

Tipo	Personas	Modificado	(Enviar comentarios a Google)	Nombre	Propietario	Última modificación	Tamaño de
				20220531_Derecho de Petición_Rad int 843_2108392022 _RAUL SUAREZ.pdf	Carolina Rodríguez	1 jun 2022 Carolina Rodríguez	839 kB
				20220531_Derecho de Petición_Rad int 844_211162022_ROBERTO IGNACIO MEDELLIN GARZON.pdf	Carolina Rodríguez	1 jun 2022 Carolina Rodríguez	2,6 MB
				Correo de envío de oficio 444 Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 1568812022.pdf	Carolina Rodríguez	27 abr 2022 Carolina Rodríguez	161 kB
				Correo de envío del oficio 439 - Respuesta radicado 631 traslado petición concejala Lucia Bastidas radicado _2022EE494...	Carolina Rodríguez	27 abr 2022 Carolina Rodríguez	236 kB
				Oficio 65 - Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 230172022.pdf	Carolina Rodríguez	26 ene 2022 Carolina Rodríguez	1,3 MB
				Oficio 66 - Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 163042022.pdf	Carolina Rodríguez	26 ene 2022 Carolina Rodríguez	1,3 MB
				Oficio 132 - Radicado SDQS 199662022 Radicado interno 92 del 21 de enero de 2022.pdf	Carolina Rodríguez	11 feb 2022 Carolina Rodríguez	384 kB
				Oficio 153 - Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 521742022.pdf	Carolina Rodríguez	16 feb 2022 Carolina Rodríguez	876 kB
				Oficio 155 - Radicado SDQS 234492022 Radicado interno 157 del 1 de febrero de 2022 Proceso ejecutivo singular 110014...	Carolina Rodríguez	16 feb 2022 Carolina Rodríguez	214 kB
				Oficio 168 - Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 628482022.pdf	Carolina Rodríguez	21 feb 2022 Carolina Rodríguez	1,1 MB
				Oficio 174 - Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 662992022.pdf	Carolina Rodríguez	22 feb 2022 Carolina Rodríguez	1,7 MB
				Oficio 196 - Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 680422022-1.pdf	Carolina Rodríguez	4 mar 2022 Carolina Rodríguez	1,3 MB
				Oficio 196 - Traslado por competencia de la petición con radicado SDQS 680422022.pdf	Carolina Rodríguez	28 feb 2022 Carolina Rodríguez	1,1 MB

Por último, si bien se adelanta el levantamiento del inventario documental del proceso, no es posible determinar que se cuente con la totalidad de la información generada en dicho documento, de manera que se pueda tener control sobre lo generado, al contar con información generalizada de las PQRS archivadas por el proceso, lo que permitirá mitigar pérdida de información al no contar con un sistema de control sobre el repositorio y ante la ausencia de un lineamiento interno sobre el tema [ejemplo: organización por mes].

Lo anterior, dando cabal cumplimiento a los principios de gestión documental como son:

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

### 11.7. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD [NTC 6047]

En el marco de los lineamientos establecidos en materia de accesibilidad a los espacios físicos de atención al ciudadano, que atiendan a las necesidades de las personas con discapacidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se adelantó la selección de criterios aplicables a Capital, obteniendo como resultados:

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Verde:** Lineamientos que cuentan con las medidas y parámetros requeridos, por lo que no se requiere la implementación de mejoras.
- Amarillo:** lineamientos con cumplimiento parcial, sobre los cuales se deben determinar mejoras posibles a implementar.
- Rojo:** lineamientos que no cumplen con el requisito normativo y sobre los cuales se deben identificar acciones de mejora e implementarlas para dar cabal cumplimiento a la norma vigente.

Tabla 2. Prueba NTC 6047

CAPITAL - SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PAPEL DE TRABAJO

Auditoría:	Decreto 371-2010: Atención al ciudadano.
Periodo evaluado:	2022-2023
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	
Tipo de evaluación:	Revisión requisitos NTC 6047
Auditor(es) Responsable(s):	Jizeth González
Fecha ejecución:	Julio de 2023
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de requisitos mínimos aplicables a Capital en el marco de la NTC 6047 en materia de acceso para atención a la ciudadanía.

Lineamiento	Numeral relacionado	Descripción del requisito	¿Cumple?			Observaciones
			Si	No	Parc	
Senderos a la edificación	7-9-11-12-14	¿Los senderos del edificio en donde se encuentra Capital cuenta con rutas de ciclistas y vehículos motorizados separados?	x			Los senderos del edificio cuentan con amplios espacios para el tránsito de personas , ciclo ruta y acceso de vías principales como la Av. el Dorado.
Acceso desde paradero de servicio público	7.3-11-12-14-26	¿El/Los paradero(s) cuentan con facilidades de acceso al edificio?	x			El paradero del SITP cercano cuenta con espacios de tránsito planos, de igual manera la estación de Transmilenio cercano (Salitre - El Greco) cuenta con rampa, escaleras y amplios espacios de tránsito de personas, ciclo ruta.
Pasillos internos	7.1-7.4-9-11-12	¿Los pasillos de Capital cuentan con las medidas normativas? Ancho no obstruido de 1.20 a 1.80 m Altura libre 2.10 m	x			* Pasillo estudios: 2 m x 2.80 m * Pasillo cuarto eléctrico - baños: 1.67 m x 2.80 m * Pasillo cafetería: 2.10 m (con reducción a la entrada a 2 m) x 2.80 m * Pasillo área administrativa: 1.78 m x 2.80 m
Circulación vertical	8-9-11-12-13-14	¿La circulación/ingreso vertical de Capital cuenta con los lineamientos mínimos requeridos?				
		Altura de escalones de ingreso a edificio [15 cm x 30 cm]		x		* Los escalones de entrada al edificio tienen las medidas de 17 cm x 30 cm * Los escalones de ingreso interno al piso 5 cuentan con medidas de 17 cm x 28 cm
		Ancho escalones [1.20m]	x			* Ancho de escalones de la entrada al edificio de 10 m * Ancho escalones internos del edificio 1.65 m
		Ancho entre pasamanos [1 m]	x			Las escaleras de ingreso al edificio y las escaleras internas del edificio cuentan con un (1) pasamanos lateral. Se toman las medidas del ancho entre el pasamos y el borde de la escalera. * Ancho escaleras de ingreso al edificio 10 m * Ancho escaleras internas del edificio 1.64 m

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Lineamiento	Numeral relacionado	Descripción del requisito	¿Cumple?			Observaciones
			Si	No	Parc	
		Altura baranda escalera [1 m]			x	* Baranda ingreso al edificio 89 cm * Baranda escaleras internas del edificio 69 cm
		Descanso de las escaleras [1.70 m]			x	* Descanso escaleras ingreso al edificio 4.53 m x 9.50 m * Descanso escaleras internas del edificio 3.82 m x 1.64 m
		Advertencia visual antideslizante con luminosidad [Escalón superior e inferior]	x			Las escaleras de ingreso al edificio y escaleras internas del edificio cuentan con advertencia visual antideslizante en todos los escalones.
		Pasamanos de perfil redondeado [35 mm diámetro]		x		El pasamanos interno del edificio no es redondeado, cuyas medidas son 19 cm (alto) x 6 cm (ancho)
		Pasamanos continuo a lo largo del tramo de la escalera	x			Las escaleras de acceso al piso 5 en donde se encuentra Capital es continuo a lo largo de esta.
		Indicadores táctiles de advertencia en la parte superior e inferior de la rampa		x		No se cuenta con advertencias táctiles en la parte superior e inferior de la rampa de acceso al edificio.
		Elevación rampa de acceso [Cálculo]	x			Teniendo en cuenta los requisitos indicados en el numeral 8.2.2 de la NTC 6047, la rampa tiene una elevación dentro del rango de 1 en 10 (10%). Teniendo en cuenta las medidas tomadas es del 8.15%, por lo que se cumple el requisito.
		Ancho de la rampa de acceso 1.20 m		x		El ancho de la rampa de acceso al edificio es de 83 cm. Internamente no se cuenta con rampa de acceso, ya que se cuenta con ascensor y escaleras.
		Descansos de las rampas 1.50 m y libres de cualquier obstrucción	x			El descanso de la rampa de ingreso al edificio es de 1.50 m de ancho y 9.50 m de largo.
		Pasamanos a cada lado de la rampa [Si mide más de 80 cm de longitud]			x	La rampa de acceso al edificio cuenta con pasamanos lateral izquierdo de 13m de largo y el lateral derecho de 2.38 m con un corte al inicio de un escalón lateral.
		Material de la superficie de la rampa lisa y antideslizante	x			Cuenta con piso en material antideslizante.
		Cabina de ascensor de 1.10 m x 1.40 m - 80 cm puerta - Capacidad de 630 Kg	x			* Cabina de 2.20 m x 1.80 cm x 1.50 cm * Capacidad de 1350 Kg - 17 personas
		Tiempo de cierre de la puerta 2 a 20 seg.	x			Tiempo de cierre de 5 segundos.
		Botones táctiles con relieve [Braille independiente de las figuras]		x		Cuenta con botones sin relieve, ni braille que brinde información del número correspondiente.
Instalaciones para las necesidades de perros guía y otros perros de asistencia	15	¿Las áreas de espera cuentan con espacios habilitados para que el perro pueda acompañar a su dueño y descansar frente o debajo del asiento?	x			Capital cuenta con amplia sala de espera con sillones en los cuales pueden ingresar perros de compañía frente a los asientos.
Puertas y ventanas	16-17	¿La puerta de ingreso a Capital, instalaciones internas y atención al ciudadano cuentan con las características requeridas en la norma?				
		Ancho de las puertas de acceso 80 cm en adelante	x			Se adelanta la medición de las puertas de acceso a Capital obteniendo como resultados: * Acceso principal: 94 cm * Recepción lado izquierdo: 92 cm * Recepción lado derecho: 93 cm * Atención al ciudadano: 1.10 m

Este informe 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: 08**

**FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Lineamiento	Numeral relacionado	Descripción del requisito	¿Cumple?			Observaciones
			Si	No	Parc	
		Altura libre de la puerta 2 m	x			Adelantando la medición de la altura de las puertas de acceso en Capital, se obtienen los siguientes resultados:  * Atención al Ciudadano: 2.57 m * Recepción lado izquierdo: 2.53 m * Recepción lado derecho: 2.52 m * Acceso principal: 2.08 m
		Espacio libre de 1.50 m x 1.50 frente a la puerta	x			Una vez adelantada la medición de los espacios frontales, se obtienen los siguientes resultados:  * Atención al ciudadano: 1.73 m x 1.60 m * Acceso principal: 3.67 m x 7 m * Portería lado izquierdo: 2.50 m x 3.93 m * Portería lado derecho: 2.58 m x 2.58 m
		Indicador visual a 75 cm de altura [Cinta nombre área]		x		Se adelantó la identificación del indicador visual del área con braille, el cual se ubica a 1.60 m de altura.
Asientos en área de espera	21	¿Las sillas del área de espera y atención cuentan con las medidas requeridas?				
		Altura de la silla 40 a 45 cm			x	Se tomaron las medidas de los sillones de la sala de espera y la Oficina de Atención al Ciudadano, obteniendo como resultados:  * Silla atención al ciudadano: 48 cm * Sillón 1: 66 cm * Sillón 2: 47 cm
		Ancho soporte espalda 75 cm a 79 cm			x	Se tomaron las medidas de los sillones de la sala de espera y la Oficina de Atención al Ciudadano, obteniendo como resultados:  * Silla atención al ciudadano: 96 cm * Sillón 1: 97 cm * Sillón 2: 1.12 m
		Profundidad de la silla 40 a 45 cm	x			Las medidas tomadas a las sillas de la sala de espera y la oficina de atención al ciudadano arrojan como resultado:  * Silla atención al ciudadano: 57 cm * Sillón 1: 41 cm * Sillón 2: 58 cm
Superficies de pisos y paredes	38	¿Las superficies de los pisos y las paredes son anti deslumbramiento?, ¿Permiten el paso de la luz sin alterar la visibilidad de las personas?	x			En Capital las superficies de los pisos y paredes son anti deslumbramiento, con colores claros que permiten el paso de luz natural, así mismo, en recepción se cuenta con un techo que permite el paso de iluminación natural. Estos no alteran la visibilidad de las personas, por lo que se considera que el requisito se cumple.
Contraste visual	39	¿El contraste visual es discernible en las áreas de gran superficie?, es decir, ¿Se pueden diferenciar las paredes, pisos y puertas?	x			Los elementos identificados como puertas, paredes y pisos pueden distinguirse en áreas de gran superficie como lo es la sala de espera y en general en toda la superficie.
Iluminación	40	¿Las condiciones de iluminación permiten realizar la tarea, orientación y seguridad?, ¿La luz se distribuye con uniformidad?	x			Capital cuenta con espacios en los que la luz natural permite distinguir de manera clara lo que se encuentra alrededor, así mismo al momento de encender las luces artificiales se evidencia

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: 08**

**FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Lineamiento	Numeral relacionado	Descripción del requisito	¿Cumple?			Observaciones
			Si	No	Parc	
Aspectos de gestión y mantenimiento	Anexo D	Se tienen en cuenta y se adelantan mecanismos de gestión de recursos y mantenimiento como son:				que se distribuye de manera uniforme, de manera que los obstáculos sean visibles.
		Rutas externas (escalones, rampas) libres de agua, hojas, residuos	x			Se cuenta con el contrato de aseo y mantenimiento con la empresa Universal de Limpieza la cual suministra el personal que mantiene las instalaciones organizadas, de igual manera, se observó que no hay hojas, ramas o residuos en los espacios de acceso al edificio.
		Asegurar espacios para sillas de ruedas en área de espera		x		Capital no cuenta con espacios demarcados, identificados o asegurados para sillas de ruedas en la sala de espera.
		Entendimiento de aspectos relacionados con personas discapacitadas y procedimientos de emergencia			x	El Manual de atención al ciudadano cuenta con protocolos de atención de personas según la discapacidad, así como los protocolos para dar respuesta y orientación a las personas en el marco del enfoque poblacional.  Sin embargo, el plan de emergencias no cuenta con procedimientos o protocolos relacionados con situaciones de emergencia que involucre a personas discapacitadas.
		Instrucciones escritas sobre uso de instalaciones sanitarias			x	Capital cuenta con la instalación de piezas gráficas con indicaciones de lavado de manos; sin embargo, no se evidencia información relacionada con el uso de sanitarios y disposición de residuos.
		Cuenta con disposiciones adecuadas para perros de asistencia		x		Si bien el Manual de servicio a la ciudadanía en el numeral 3.1 cuenta con la indicación de permitir el acceso de perros guía, no se cuenta con lineamientos o disposiciones para el ingreso, permanencia y salida de estos en Capital.
		Mecanismos de mantenimiento de pisos, puertas, iluminación y otras superficies	x			Capital suscribió el contrato 208 de 2022 con Universal de limpieza, con el cual se adelanta el suministro del personal de mantenimiento y limpieza, manteniendo las superficies limpias, iluminación adecuada y pisos y puertas en buen estado.
Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos	43	¿Se cuenta con medidas y/o diseño de ingeniería contra incendios disponible en Capital (Personal preparado, sillas de evacuación, tecnología emergente, plan de emergencia)?			x	Capital cuenta con el Plan de Emergencias, en el que se detallan los roles, responsabilidades y actividades a ejecutar en casos de emergencia, cuenta con alarma de incendios, disposición de extintores demarcados, así mismo, se cuenta con brigada de emergencias que se capacita de manera periódica, señalización en pasillos y puertas; sin embargo, no se cuenta con sillas de evacuación, así como tampoco se cuenta con resonadores que permita identificar las salidas de incendio. Aspecto que podría mejorarse e incorporarse dentro de las actividades de capacitación y de manejo de emergencias de la entidad.
Generalidades de orientación e información y Suministro de	44	¿Se cuenta con señalización de la ubicación de superficies?	x			Capital cuenta con la identificación de las áreas como Atención al Ciudadano, Sistemas, Bodega Sistemas, Archivo Central, Servicios Administrativos, Baños, Estudios, área de tráfico, Cafetería, entre otros.

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: 08**

**FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Lineamiento	Numeral relacionado	Descripción del requisito	¿Cumple?			Observaciones
			Si	No	Parc	
señales táctiles y señalización braille		¿Se cuenta con la señalización táctil de las superficies peatonales?	x			Las superficies peatonales cuentan con identificación como lo es ruta de evacuación, identificación de áreas y servicios como baños.
Señalización	45	¿Las señales táctiles se ubican a una altura de 1.20 - 1.60 m?		x		<p>Se adelanto la medición de las señales táctiles disponibles en Capital, obteniendo como resultado que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Señales de ruta de evacuación: 1.83 m (Pasillo baños) y 1.93 m las restantes ubicadas en pasillos.</li> <li>* Señales de salida: 2.17 m</li> <li>* Señales de áreas como Bodega sistemas, cafetería, archivo, servicios administrativos, carga ascensor, Baños, cuarto eléctrico, Protools, Estudio 1, Estudio 2, laboratorio y pasillo estudios se encuentran a 1.67 m</li> <li>* Señal del área de Sistemas: 1.68 m</li> <li>* Señal del área Jurídica: 1.49 m</li> <li>* Señal Cuarto cámaras y RRHH: 1.69 m</li> <li>* Señal Sala gráfica: 1.64 m</li> <li>* Señal sala de espera: 1.70 m</li> </ul>
		¿Se cuenta con mapa de piso y plano táctil?, este, ¿Se ubica a una altura de 90cm?		x		Si bien Capital cuenta con un plano del edificio al ingreso, no se cuenta con un plano del piso en el que se identifiquen los espacios de este. El plano se encuentra desactualizado y a una altura de 1.68 m.
Módulo de atención	20-25	¿El nivel del mostrador de recepción se ubica entre los entre 74 - 80 cm desde el suelo?	x			El mostrador de Recepción se ubica en su punto más bajo a 82 cm y el punto más alto a 96 cm.
		¿El escritorio para atención del ciudadano cuenta con las medidas requeridas [60 cm ancho x 1 m largo]?		x		El escritorio disponible para la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con medidas de 73 cm (alto) x 61 cm (ancho).
Cuartos de baño e instalaciones sanitarias	24	Cuarto de baño accesible para silla de ruedas		x		Los baños disponibles en el piso en el que se ubica Capital no cuentan con las condiciones de acceso para silla de ruedas.
		Cuenta con transferencia lateral por ambos lados		x		Los baños disponibles para Capital no cuentan con transferencias laterales.
		Espacio frente al sanitario 90 cm		x		Capital cuenta con cinco (5) espacios destinados para uso de baños, por lo que se adelantó la medición correspondiente que todos los sanitarios tienen un espacio de 70 cm de frente. Lo anterior, con excepción del baño ubicado al lado izquierdo de la recepción cuyo espacio es de 1.40 m (Habilitado solo para lavado de manos).
		Puerta abre hacia afuera		x		Las puertas ubicadas en los espacios sanitarios no abren hacia afuera, de conformidad con lo establecido en la NTC 6047.
		Ancho de puerta 80 cm		x		El ancho de las puertas de los baños es de 69 cm.
		Sanitario con altura 70 - 75 cm		x		El alto de los sanitarios disponibles en Capital es de 40 cm, con excepción del baño de hombres cuya altura es de 38 cm y el sanitario del baño del lado izquierdo de la recepción 49 cm.

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: 08**

**FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Lineamiento	Numeral relacionado	Descripción del requisito	¿Cumple?			Observaciones
			Si	No	Parc	
		Dispensador de papel higiénico 60 - 70 cm sobre el piso		X		La altura de los dispensadores de papel dispuestos para uso, se encuentra entre los 72 cm y 86 cm (Baño mujeres), con excepción del baño del lado izquierdo de la recepción ya que al estar habilitado para lavado de manos no cuenta con dispensador de papel.
		Altura espejo 90 cm sobre el piso		X		Los espejos instalados en los baños se encuentran:  * Baño pasillo (hombre): 1.15 m * Baño pasillo (mujeres): 1.05 m * Baños principales (hombres): 95 cm * Baños principales (mujeres): 1.02 m * Baño recepción: 1.05 m
		Toallas y secador 80 cm a 1.10 m sobre el piso		X		Las toallas y secadores instalados en los baños se encuentran:  <b>Toallas</b> * Baño pasillo (hombre): 1.50 m * Baño pasillo (mujeres): 1.33 m * Baños principales (hombres): 1.38 cm * Baños principales (mujeres): 1.40 m * Baño recepción: 1.25 m  <b>Secadores</b> * Baño pasillo (hombre): 1.52 m * Baño pasillo (mujeres): 1.1.51 m * Baños principales (hombres): 1.28 cm * Baños principales (mujeres): 1.25 m * Baño recepción: No tiene
		Depósito de residuos				Todos los espacios destinados para uso de sanitarios (baños) cuentan con canecas de disposición de residuos; sin embargo, se evidencia que en los baños principales se encuentran encima del sanitario, lo que dificulta su disposición.
		Altura lavamanos 75-85 cm desde el suelo				Los lavamanos disponibles en Capital cuentan con una altura en los rangos de 80 (para lavamanos sin mueble) a 82 cm (con mueble).
		Borde frontal lavamanos entre 35 - 60 cm desde la pared				El borde frontal entre la pared y los lavamanos es de 58 cm lo cual se encuentra dentro del rango normativo.
		Distancia control del grifo 30 cm				Las distancias de los grifos oscilan entre los 16 y 26 cm (lavamanos sin mueble) y 36.5 cm (lavamanos con mueble) lo cual se encuentra fuera de las medidas requeridas para facilitar el acceso al control de grifo por parte de las personas con discapacidad.

Como conclusiones del ejercicio se tiene que:

- El baño disponible en el lado izquierdo de la recepción cuenta con un escalón de 20 cm de alto, lo que impide el acceso a personas con discapacidad.
- La disposición del jabón en los baños disponibles para uso no es de fácil acceso a las personas con discapacidad al estar a una altura de 1.35 m y 1.45 m en los baños disponibles.
- Capital no cuenta con un baño que cumpla las especificaciones normativas para su uso por personas con discapacidad, por lo que se hace necesario que Capital tome las medidas correspondientes.

Este informe 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.

 <b>Capital</b> <small>GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</small>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
---	-----------------------------	---	---

- Se identifican aspectos que si bien no son del control de Capital, se deben tener en cuenta para mejora continua, al momento de cambio de sede, de ajustes locativos y de eventualmente manifestarlos a la administración del edificio para analizar posibles mejoras que se puedan adelantar .

Teniendo en cuenta lo indicado en el [numeral 11.5.](#) del presente informe, sobre este numeral no se adelantará formulación de plan de mejoramiento, al contar con acciones establecidas en el marco de la autoevaluación en materia de atención al ciudadano.

## 11.8. CUMPLIMIENTO REQUISITOS DECRETO 371-2010 DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ATENCIÓN DE PQRS

### a. Numeral 1 del 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**

Capital mantiene dentro de las buenas prácticas la formación y capacitación permanente de sus colaboradores en materia de servicio al ciudadano, dentro de las cuales se encuentran:

- Cualificación de servicio a la ciudadanía – Introducción a lo público
- Cualificación de servicio a la ciudadanía – Introducción servicio a la ciudadanía
- Cualificación de servicio a la ciudadanía – Introducción a las políticas públicas
- Cualificación de servicio a la ciudadanía – Gestión de peticiones ciudadanas
- Cualificación de servicio a la ciudadanía – Estrategias para el Manejo de Ciudadanía
- Cualificación de servicio a la ciudadanía – Conflicto y Mediación en el Servicio
- Taller de lenguaje claro en trámites del Distrito Capital
- Capacitación Veeduría Distrital "Liderazgo"
- Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
- Abordaje en la atención a la ciudadanía con discapacidad y servicio incluyente

De igual manera se adelantó la verificación de las respuestas entregadas respecto a las peticiones registradas en Capital durante el primer semestre de 2023. De las 183 peticiones registradas entre el 1 de enero y 30 de junio, se tomó una muestra de (47) PQRS, adelantando la calificación de calidad en los siguientes términos:

- ✓ **Precisas:** Cuenta con la información requerida.
- ✓ **Imprecisa:** tiene debilidades en el suministro de la información.

Lo anterior, en coherencia con los informes sobre calidad de respuestas emitidas a través del Sistema Bogotá Te Escucha con corte a 30 de junio de 2023, registrando como resultados que once (11) peticiones obtuvieron respuesta imprecisa por parte de Capital; lo indicado se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Verificación calidad de respuesta**

Fecha Registro	Tipo de petición	Petición BTE	Asunto	Conclusión
18/04/2023	Petición de interés particular	1888312023	Solicitud de reconocimiento de contrato realidad.	<b>Imprecisa.</b> La petición carece del atributo de calidez y claridad, teniendo en cuenta que la respuesta indica la definición de lo contemplado en el Código procesal del trabajo y la seguridad social. Por último, se indica que la respuesta será dada vía correo dentro de los plazos establecidos por la Ley; sin embargo, dado lo indicado no es posible corroborarlo en el Sistema Bogotá Te Escucha.
21/04/2023	Petición de interés particular	1846282023	Se informa sobre una obra que no cuenta con los permisos de seguridad ni permisos de construcción	<b>Imprecisa.</b> No se le indica a la persona los canales de atención por los cuales puede comunicar lo requerido respecto a la ampliación de la finalidad de

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: 08**

**FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022**

**RESPONSABLE: CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Fecha Registro	Tipo de petición	Petición BTE	Asunto	Conclusión
				la petición. La petición fue cerrada sin recurso de reposición, al vencimiento de términos.
15/05/2023	Petición de interés particular	2319012023	Solicitud de sugerencia de vías y estrategias para la divulgación del video "El ocaso de una ilusión" en el marco del conflicto armado	<b>Imprecisa.</b> Si bien se indica el correo de la productora del área de Programación, así como que se informará el resultado vía correo electrónico, no se tiene en cuenta el atributo de claridad en la respuesta, al indicarse a la persona el proceso de curaduría y de calidad temática y técnica del material, por lo que se recomienda implementar los atributos de lenguaje claro; de igual manera, no se indican los pasos siguientes en caso de ser aceptado.
18/05/2023	Petición de interés particular	2372032023	Solicitud de espacio de emisión de programa de entretenimiento familiar en Eureka.	<b>Imprecisa.</b> No se da claridad a la persona que adelanta la solicitud de información las razones por las cuales se decidió que el contenido no es afín a las perspectivas editoriales y de tratamiento narrativo.
23/05/2023	Petición de interés particular	2346502023	Información sobre convocatoria pública 002 de 2023, sobre entrega de propuestas.	<b>Imprecisa.</b> Se remite respuesta mediante Oficio 633 del 05 de junio de 2023 con las condiciones de presentación de ofertas, sin indicar si se adelantó la verificación de los correos enviados [mencionados en la petición] para llegar a la conclusión de no aceptación de la oferta.
05/06/2023	Petición de interés particular	2634222023	Solicitud para dar a conocer la labor de recuperación de puntos críticos de basuras.	<b>Imprecisa.</b> Se informa que no se cuenta con el espacio en la parrilla de Canal, ni equipos para el cubrimiento; sin embargo, en el marco de AHORA se incluye información del evento; sin embargo, solo se hace mención de las redes de la organización y la actividad mencionada en la petición de involucrar las Juntas de Acción Comunal; sin que se haga mención de ningún evento, de conformidad con la respuesta entregada.
13/06/2023	Petición de interés particular	2736992023	Solicitud de notificación al correo electrónico.	<b>Imprecisa.</b> Se adelanta el cierre por vencimiento de términos y al no contar con ampliación de información; sin embargo, no se remiten datos de contacto para remisión de información respecto al contexto de la solicitud registrada.
11/01/2023	Petición de interés particular	104562023	Solicitud de información sobre personal bilingüe.	<b>Imprecisa.</b> En el oficio de respuesta no se indica la información requerida en los dos primeros numerales, no fue entregada la existencia de personal bilingüe y la jerarquía.
27/02/2023	Petición de interés particular	1069772023	Solicitud entrevista	<b>Imprecisa.</b> Se indica en la respuesta que la misión de Capital está difundir contenidos a nivel nacional, regional y local; sin embargo, que la nota no se adelanta teniendo en cuenta que es el canal de Bogotá.
15/03/2023	Sugerencia o felicitación	1374112023	Petición de convenio estratégico para transmisión de los 39º premios India Catalina 2023.	<b>Imprecisa.</b> Se indica a la persona el propósito de Capital respecto a la proyección de contenidos de construcción social; sin embargo, no se da respuesta a la persona de manera afirmativa o negativa sobre la sugerencia realizada.
31/03/2023	Petición de interés general	1567632023	Solicitud de información de obras en el distrito.	<b>Imprecisa.</b> Se adelanta el cierre por vencimiento de términos y al no contar con ampliación de información; sin embargo, no se evidencian los datos de contacto para remisión de información respecto al contexto de la solicitud registrada.

Así mismo, dentro de la muestra se identificó una (1) petición respondida fuera de los términos de ley establecidos en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", lo anterior, se menciona en el [numeral 11.4.](#) del presente informe.

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.

**b. Numeral 2 del Decreto 371-2010**

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

Mediante resolución 73 de 2022 “Por la cual se adopta el mapa de procesos de Canal Capital, se deroga Resolución 98 de 2014, y se dictan otras disposiciones”, se realizó la adopción del mapa de procesos de Capital en la versión 9 clasificando el proceso de Servicio al Ciudadano como proceso de apoyo.

#### **Ilustración 14. Mapa procesos Capital**

# MAPA DE PROCESOS DE CAPITAL



Así mismo, como reconocimiento del defensor del ciudadano se adelantó la actualización por la cual se designa, emitiendo la Resolución 134 de 2022 "*Por medio de la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital, y se delega la función como Defensor de la Ciudadanía a la Secretaría General*", la cual en el marco de la Circular 055 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adelantó:

- 1. Entrega de los informes semestrales de gestión del defensor del ciudadano de la siguiente manera:**

**Tabla 4. Entrega informe semestral**

Tabla 4. Entrega informe semestral			
Periodo reportado	Fecha entrega	Oficio entrega	Fecha determinada Circular 055 de 2020
Julio a diciembre de 2022	31/01/2023	108 de 2023	Enero de cada año
Enero a junio de 2023	24/07/2023	839 de 2023	Julio de cada año

2. Verificados los informes presentados en el marco de la Circular 055 de 2020, se ejecutaron las obligaciones de la siguiente manera:



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla 5. Verificación obligaciones Defensor del ciudadano**

Función	Comentarios
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. [6 lineamientos]	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco de la ejecución de los lineamientos relacionados se identifica que Capital cuenta con el diligenciamiento de la autoevaluación de la política de servicio al ciudadano, estableciendo acciones de mejora en el plan de mejoramiento por procesos sobre las cuales se adelanta el seguimiento requerido en los plazos determinados por la entidad.</li> <li>Capital cuenta con la actualización permanente de los canales de atención dispuestos como el telefónico, electrónico y virtual, sede electrónica, chat en línea, Sistema <i>Bogotá Te Escucha</i>.</li> <li>Se indica por parte del proceso de servicio al ciudadano que el área no cuenta con asignación de presupuesto específicamente; sin embargo, desde el área de Sistemas y Servicios Administrativos se destinaron recursos para adquirir la licencia en versión pro de Jivochat y de una línea celular que permita la instalación de WhatsApp.</li> </ul> <p>Respecto a lo cual se reitera la recomendación de asignar los recursos necesarios para la implementación de las actividades de mejora identificadas, de conformidad con lo formulado en el plan de mejoramiento y plan de implementación de la política de servicio al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso cuenta con la definición de indicadores que le permiten medir la gestión adelantada, así como la constante revisión y actualización de los diferentes documentos asociados, así como de los trámites registrados en el SUIT respectivamente.</li> <li>Adicionalmente, se asiste a las diferentes jornadas de capacitación que permitan a la persona asignada de tramitar respuestas a las PQRS mantener actualizadas sus aptitudes, así como de seguimiento y acompañamiento a la respuesta emitida por las diferentes áreas de la entidad.</li> </ul>
2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. [5 lineamientos]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adelantan diversas actividades en materia de capacitación y seguimiento de lo establecido en la política de servicio al ciudadano; sin embargo, como se indica en el <u>literal d del numeral 11.1</u>, del presente informe, no se adelantó la remisión de los informes que contienen las recomendaciones sobre mejoras de la prestación del servicio, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.</li> </ul>
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adelanta de manera mensual el análisis de las peticiones registradas, así como la publicación de los resultados en la página web de Capital y socialización de estos a los líderes de proceso para conocimiento de los resultados obtenidos.</li> </ul>
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. [4 lineamientos]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adelantó la construcción de un video y socialización en la sección de accesibilidad web, el cual puede consultarse en el enlace: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=dCimdbjjeW8">https://www.youtube.com/watch?v=dCimdbjjeW8</a> del canal de YouTube.</li> <li>De igual manera se adelanta actualización permanente de la información de los canales dispuestos por Capital para atención de peticiones, las cuales se publican en la página web de Capital y sus redes sociales.</li> <li>Así mismo, se adelanta la comunicación permanente de pautas que permiten la mejora en la atención de la ciudadanía vía boletines internos y boletines, al igual que la publicación de canales y horarios en la sede física disponible de Capital.</li> <li>Aunado a lo indicado en el <u>literal a del numeral 11.8</u>, del presente informe, Capital ha coordinado jornadas de cualificación con la Veeduría distrital con el fin de fortalecer las competencias de los colaboradores en materia de servicio al ciudadano.</li> </ul>

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Función	Comentarios
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. [4 lineamientos]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital adelanta la publicación de piezas con información de los canales de atención dispuestos para servicio al ciudadano en la página web, redes sociales, boletines internos, sede física. Lo anterior, articulado a las acciones establecidas en el programa de transparencia y Ética Pública – PTEP.</li> <li>El área de planeación adelanta el acompañamiento al área de servicio al ciudadano en materia de actualización de los trámites y OPA's en el SUIT y Guía de trámites y servicios de manera que la información se encuentre acorde a la realidad de la prestación de los diferentes servicios.</li> </ul>
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. [1 lineamiento]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tal y como se indica en el presente numeral, se adelantó la entrega de los informes requeridos en los plazos determinados.</li> </ul>
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. [2 lineamientos]	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco del requerimiento de presentar el informe anual de buenas prácticas, se incluye en los informes mensuales de PQRS y semestrales del Defensor del ciudadano la relación de buenas prácticas implementadas, mejoras y avances de cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.</li> <li>Por otro lado, Capital participa en las jornadas citadas del nodo del sector cultura en el marco de la Red distrital de Quejas y Reclamos, así como de mesas citadas por la Veeduría distrital.</li> </ul>

### c. Numeral 3 del Decreto 371-2010

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

Teniendo en cuenta que al inicio de la vigencia se adelantó el seguimiento al registro realizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 y cuya publicación se realizó en el botón de transparencia [[https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/informes-gestion-evaluacion-auditoria/20230125\\_CCSE-FT-022\\_INFORME-DE-SEGUIMIENTO\\_PQRS2SEM-1-1.pdf](https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/informes-gestion-evaluacion-auditoria/20230125_CCSE-FT-022_INFORME-DE-SEGUIMIENTO_PQRS2SEM-1-1.pdf)]. El desarrollo de este numeral se centra en las peticiones registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2023.

#### i. Total peticiones mensuales registradas por entidad

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, se registraron 183 peticiones [competencia de la entidad], siendo febrero [16.94%], marzo [21.86%] y mayo [18.58%] los meses con mayor representación, y, abril [11.48%] y junio [15.30%] los meses con menor cantidad de peticiones registradas para el periodo evaluado. Lo indicado, se presenta en el gráfico 2:



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

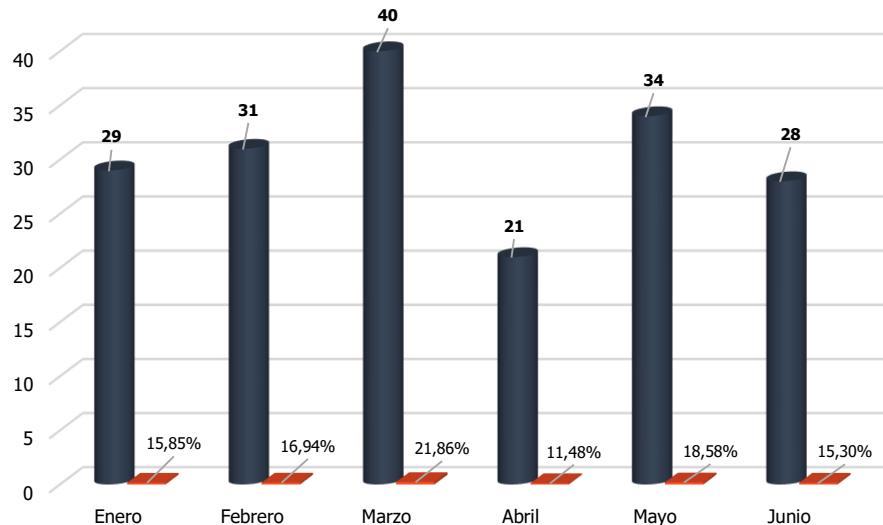
FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

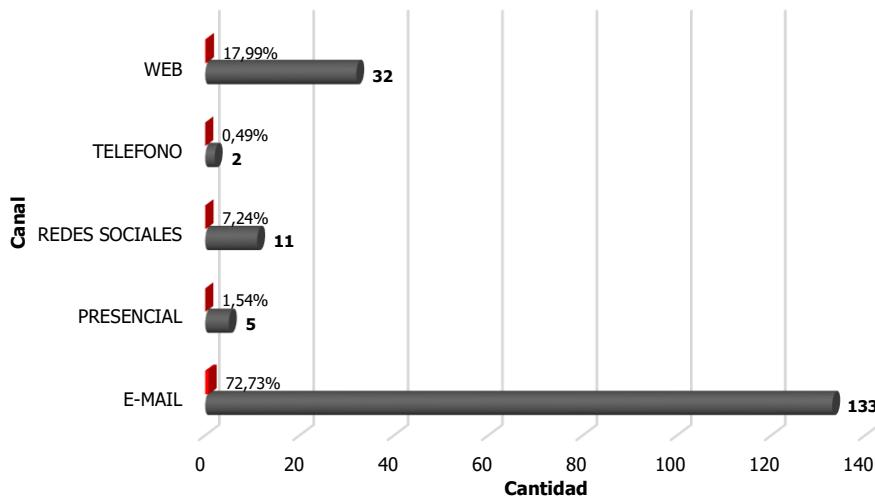
Gráfico 2. Peticiones registradas 2023



### ii. Canales de interacción

Durante el periodo analizado se observó que el canal de interacción con la ciudadanía más utilizado para el registro de peticiones fue e-mail [72.73%] y web [17.99%], los cuales representan el 90.73% de la totalidad del registro de información en los canales dispuestos para trámite por parte de la entidad.

Gráfico 3. Canales de interacción



### iii. Tipologías o modalidades

Las 183 peticiones registradas para el primer semestre de 2023, se clasifican en nueve (9) tipologías, de las cuales, las peticiones de derecho de petición de interés particular [61.16%] y derecho de petición de interés general [18.28%] obtuvieron el mayor número de peticiones relacionadas; así mismo tipologías como felicitación y sugerencia [0.93% cada una respectivamente] relacionaron el menor número de PQRS en Capital.

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: 08

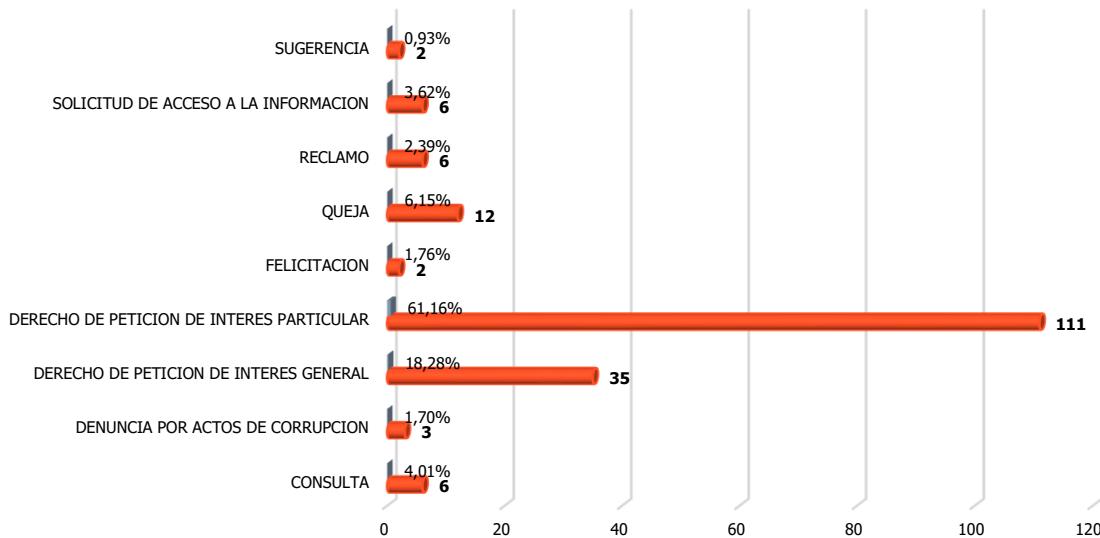
FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Gráfico 4. Tipologías de las peticiones**



#### iv. Total traslados por no competencia

Para el periodo evaluado en este numeral del Decreto 371-2010, se registraron 179 peticiones trasladadas por no competencia, de las cuales, entidades como: entidad nacional, Personería de Bogotá, secretaría de gobierno y secretaría de integración social recibieron el mayor número de peticiones trasladadas por Capital [8 peticiones cada una]. De igual manera, en menor proporción se adelantó traslado a otras entidades [no relacionadas en la tabla], las cuales se consolidan en el 44.66% de la totalidad de PQRS tramitadas.

**Tabla 6. Trasladadas por no competencia**

ENTIDAD QUE RECIBE	CANT.	%
CAPITAL SALUD EPS	5	1,89%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	2,34%
ENTIDAD NACIONAL	8	9,06%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	5	4,26%
PERSONERIA DE BOGOTA	8	4,73%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	3,76%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	6,52%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	2,51%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	5,56%
SECRETARIA DE LA MUJER	6	3,45%
SECRETARIA DE SALUD	5	4,02%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	1,90%
SECRETARIA GENERAL	4	2,81%
SUBRED CENTRO ORIENTE	5	2,53%
OTRAS ENTIDADES	165	44,66%

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.



Capital  
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### v. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el periodo

Capital determinó que el área de la Secretaría general es la única dependencia encargada de dar trámite [respuesta] a las peticiones registradas, durante el periodo evaluado se realizó el cierre de 156 peticiones [periodo actual] y una (1) [periodo anterior] mediante respuesta definitiva; lo anterior, de conformidad con la información reportada por el Sistema *Bogotá Te Escucha*.

### vi. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

La información consolidada como subtemas más reiterados se obtiene de las peticiones con respuesta definitiva tramitadas en Capital; teniendo en cuenta lo requerido por la Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas, el mayor número de subtemas se enmarcó en el traslado de peticiones a entidades nacionales [4.41%], seguido de temas administrativos y financieros [4.03%] y subtemas que no son relacionados en la matriz consolidada de peticiones por el Sistema *Bogotá Te Escucha*. Lo anterior, se presenta en la tabla 10:

Tabla 7. Subtemas más reiterados

SUBTEMA	Cant.	%
¿OTRO? RELACIONE CUAL EN EL CAMPO OBSERVACIONES	1	0,66%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	2	1,04%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	1,14%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,75%
CUALQUIER PERSONA QUE ACUERDE PARA ALTERAR ILEGITIMAMENTE EL RESULTADO DE UN PROCESO DE SELECCION CONTRACTUAL	1	1,00%
FALLAS TECNOLOGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD	1	1,01%
PARTICIPACION EN PROGRAMAS	1	0,90%
PERMISOS PARA RETRANSMISION DE LA SENAL	1	0,67%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	5	4,03%
TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL	1	0,47%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	13	4,41%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	1,91%
(en blanco)	151	82,01%

### vii. Subtemas veedurías ciudadanas

Para el periodo de evaluación [1 de enero a 30 de junio de 2023] no se registraron peticiones con el subtema de veedurías ciudadanas, de conformidad con los filtros aplicados a la información registrada en el Sistema de *Bogotá Te Escucha*, así como de la información reportada en los informes mensuales consolidados y publicados en el botón de transparencia de la página web de Capital.

### viii. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

Teniendo en cuenta los insumos para medición de los tiempos de respuesta, se indica que aplicados los filtros y presentación de la información de conformidad con la Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas, en el periodo registrado del 1 de enero a 30 de junio de 2023 no se registran peticiones respondidas fuera de los plazos establecidos; sin embargo, teniendo en cuenta la verificación individual adelantada de las



ESTADO DE COLOMBIA  
CAPITAL  
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

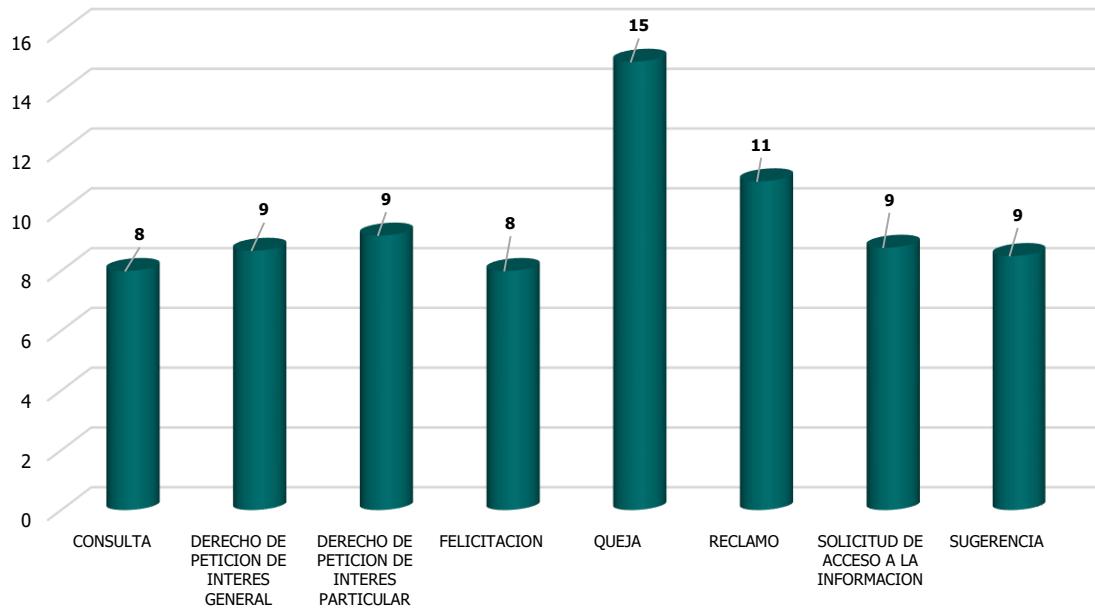
RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

peticiones se evidenciaron peticiones con respuesta fuera de los tiempos determinados. Lo anterior, se registra en el [numeral 11.4](#). Del presente informe.

**Gráfico 5. Tiempo promedio de respuesta**



### ix. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo

Para el periodo evaluado, se presentó que 159 peticiones de la totalidad de PQRS registradas no registran la localidad de los hechos o de registro de las peticiones, para las localidades restantes, el mayor número de registro de peticiones es Kennedy [5] y Engativá [3]. Teniendo en cuenta las cifras registradas para el mismo periodo durante la vigencia anterior, se observa la disminución de peticiones sin registro de localidad, por lo que se recomienda dar continuidad con la implementación de mecanismos que incentiven a la ciudadanía a realizar el registro de la localidad, que permita fortalecer el ejercicio de caracterización de usuarios.



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

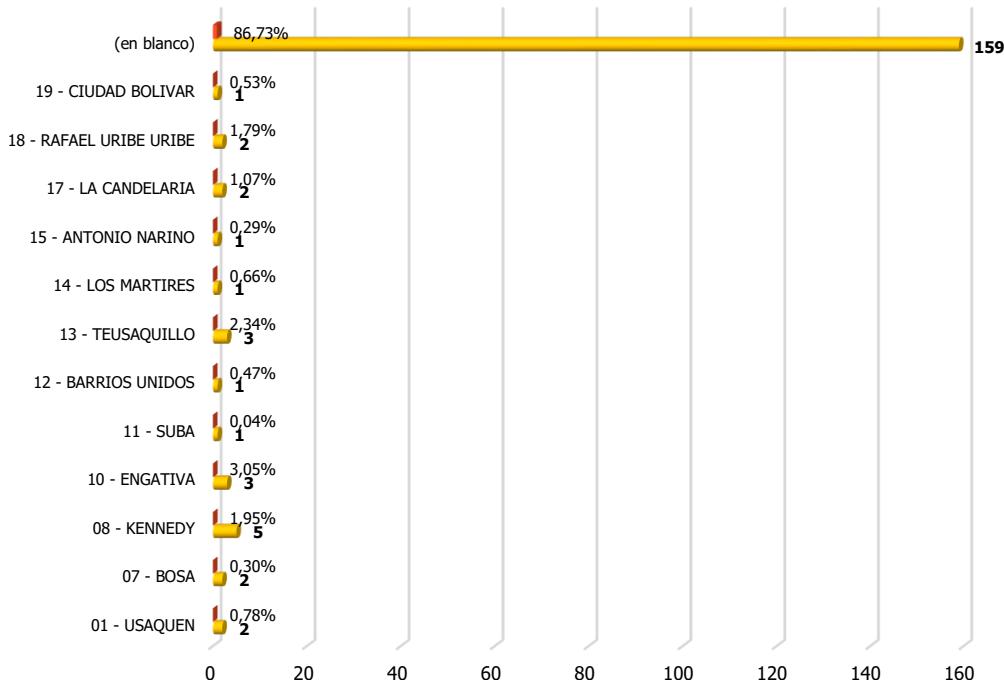
FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

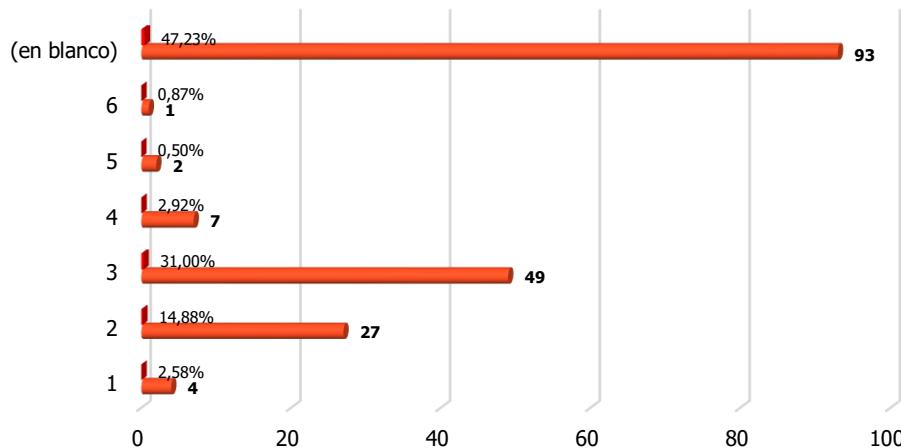
Gráfico 6. Participación por localidad



### x. Participación por estrato

Como resultado de la información analizada se observa que el 47.23% de las peticiones registradas no cuentan con información del estrato de la persona que adelanta la remisión de PQRS a Capital; sin embargo, con la información filtrada es posible evidenciar que el estrato 3 [31.00%] y estrato 2 [14.88%] reportan la mayor participación de registro de solicitudes ante Capital. Lo anterior, se presenta en el gráfico 7:

Gráfico 7. Participación por estrato





## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

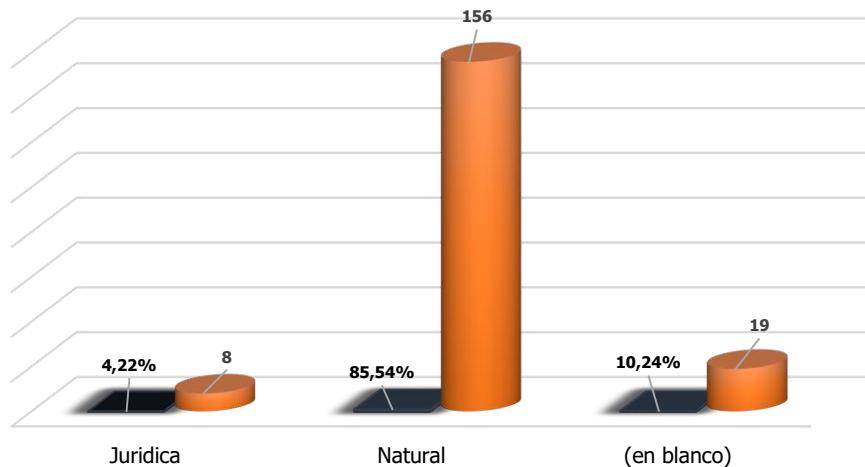


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### xi. Participación por tipo de requirente

Para la presente auditoría se identificó que mayor número de personas que registran peticiones ante Capital, registran peticiones de manera anónima, lo que representa el 10.24%, así como la clasificación de requirentes como personas naturales [85.54%] y jurídicas [4.22%]. Lo anterior, se presenta en el gráfico 8:

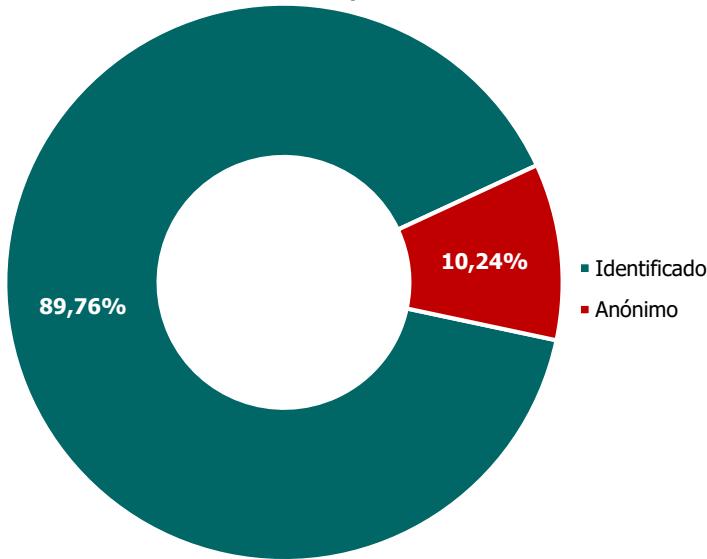
Gráfico 8. Tipo requirente



### xii. Calidad del requirente

Para el periodo evaluado [comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023], se identificó que el mayor número de peticiones fueron registradas por usuarios debidamente identificados [89.76%] y en menor cantidad el requirente anónimo [10.24%], como se observa en el gráfico 9 en coherencia con lo referenciado en el numeral anterior [gráfico 8].

Gráfico 9. Calidad del requirente



	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
--	-----------------------------	---	---

### xiii. Recibidas por traslado

Adelantando el filtro de información y análisis de conformidad con la Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas, se identificó que para el periodo evaluado [1 de enero a 30 de junio de 2023], fueron recibidas en Capital (24) peticiones por traslado, las cuales fueron tramitadas por el proceso encargado.

### xiv. Peticiones pendientes al término del periodo

Para el ítem requerido se encuentra que posterior al filtro efectuado, de conformidad con la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas, al cierre del periodo evaluado [30 de junio de 2023] se encuentran siete (7) peticiones pendientes por trámite para gestión por parte de Capital. Lo anterior, teniendo en cuenta que fueron registradas al cierre del mes.

### d. Numeral 4 del 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 atención al ciudadano y las diferentes áreas de Capital con el fin de aumentar la eficacia en el trámite de las peticiones, se encuentran:

- Chats de correo [Google], correo electrónico, Whatsapp.
- Canal físico [presencial], teléfono fijo, celular, redes sociales.
- Sistema Bogotá Te Escucha y seguimientos semanales sobre las respuestas pendientes de trámite.
- Existencia de administradores funcionales para el trámite de las peticiones, en coherencia con lo determinado en el artículo 17 del Decreto 847 de 2019.
- Definición de política de servicio al ciudadano con definición de actividades coordinadas con otras áreas que permitan dar cabal cumplimiento a lo formulado en materia de la ventanilla hacia afuera y ventanilla hacia adentro.

### e. Numeral 5 del 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.**

- Capital ubica su punto físico en la sede principal en Avenida el Dorado No. 66-63 piso 5



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

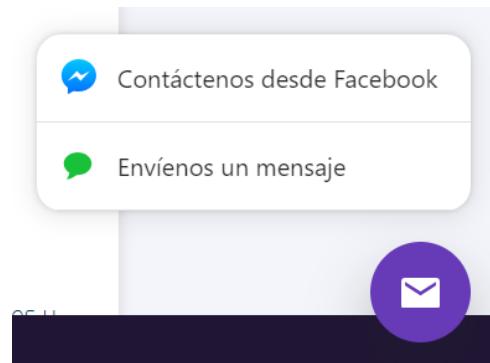
VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



- Chat ubicado en la página web para atención y registro de peticiones 24/7



- Enlace al Sistema *Bogotá Te Escucha* en la página web de Capital

Sistema Distrital para la Gestión de  
Peticiones Ciudadanas

**Bogotá**  
**te escucha**

- Establecimiento de canales de atención socializados en el banner principal de la página web de Capital



SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Canales de atención AL CIUDADANO - BOGOTÁ -**

**SITIOS WEB**  
Página web Canal Capital y chat en línea disponible [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co)

**CORREO ELECTRÓNICO**  
[ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co)

**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**  
[www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)

**Escrito**  
Ventanilla de radicación ubicada en:  
**Av. El Dorado # 66-63 Piso 5**  
Buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de Canal Capital

**Telefónico**  
**+57 601 457 8300**  
**+57 320 901 2473**

**Presencial**  
**Av. El Dorado # 66-63 Piso 5 Bogotá**

Símbolos para redes sociales: @CanalCapitalOficial, @CanalCapital, @CanalCapital, @CanalCapital, Capital

**f. Numeral 6 del 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.**

En atención al reporte adelantado con corte a 30 de junio de 2023 se reporta el cumplimiento del **98.11%** respecto a la gestión de peticiones, de conformidad con lo indicado en el [numeral 11.3.](#) del presente informe. Así mismo, teniendo en cuenta lo relacionado en el [literal a del numeral 11.8.](#) del presente informe, se presentan debilidades respecto a la calidad de respuesta.

**g. Numeral 7 del 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.**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 y 30 de junio 2023, la auxiliar de atención al ciudadano asistió a jornadas como:

- Encuentro de Co-creación de la Red Interinstitucional para promover la Participación con Servidores-as y Colaboradores-as del Distrito.
- Capacitación Veeduría Distrital "Liderazgo"
- Capacitación en materia de participación ciudadana – Introducción a los derechos humanos
- II Sesión 2022 Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
- Invitación al Segundo Encuentro de la Red
- Invitación nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro
- Reunión Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos
- Temática: Cambios y retos programas de transparencia y ética pública y su articulación con el CONPES D.C. 1.0
- Tercer encuentro de la Red Interinstitucional
- Invitación Reunión de trabajo - Orientaciones sobre Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas
- Invitación socialización y presentación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía
- Nodo sectorial cultura, recreación y deporte
- Presentación Tercer Informe de Seguimiento Programa de Dinamización de Trámites
- Primera reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos
- Segundo encuentro presencial de la Red Interinstitucional de Participación

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.



	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b>	
		<b>VERSIÓN: 08</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- Seminario web Diseño Universal para los Protocolos y Competencias de Servicio Incluyente a la Ciudadanía
- Sensibilización sobre Discapacidad Cognitiva - Secretaría General (Alcaldía Mayor de Bogotá)
- Taller criterios de accesibilidad páginas web resolución 1519 del 2020 - Instituto Nacional para Ciegos

Así como las jornadas indicadas en el [literal a del numeral 11.8](#) del presente informe.

## 12. OBSERVACIONES

<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>11.1.</b>	<b>DESCRIPCIÓN:</b> Debilidades en la documentación del proceso de servicio al ciudadano, respecto a:  <ul style="list-style-type: none"><li>a. Falta de referenciación en la caracterización de riesgos de corrupción y de gestión del proceso, actualización de indicadores formulados, relación de documentos externos publicados.</li><li>b. Falta de construcción y documentación del plan de trabajo de implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.</li><li>c. Desactualización de conceptos en el procedimiento de atención y respuesta a requerimientos de la ciudadanía.</li><li>d. Incumplimiento de la actividad 9 del procedimiento de Servicio al ciudadano respecto a la falta de remisión del informe trimestral requerido.</li><li>e. Incumplimiento de la totalidad de criterios determinados en la actividad 15 del procedimiento de Servicio al ciudadano al no evidenciarse la remisión de la factura por concepto de venta de copia de material audiovisual.</li></ul>
<b>11.4.</b>	<b>DESCRIPCIÓN:</b> Debilidades en la identificación de riesgos de gestión y corrupción, así como la materialización del riesgo de gestión respecto a:  <ul style="list-style-type: none"><li>a. Identificación del impacto, causas inmediatas y causas raíz, así como mejora respecto a la identificación de los controles establecidos y fortalecimiento de actividades de control relacionadas en los mapas de riesgo del proceso.</li><li>b. Respuesta de cuatro (4) peticiones correspondientes a enero y mayo de 2023 fuera de los tiempos establecidos normativamente. Lo cual conlleva a la materialización del riesgo <i>"Posibilidad de Responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley. Debido a ocupaciones y carga laboral de funcionarios encargados de la</i></li></ul>

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: 08

FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### OBSERVACIONES

	<p><i>información para proyectar la respuesta, falta de interés en las solicitudes de los ciudadanos o daños al botón "contáctenos" de la página web del Canal".</i></p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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".</li> <li>• Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6 de noviembre de 2022.</li> <li>• Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018.</li> </ul>
<b>11.6.</b>	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Debilidades en materia de gestión documental respecto a la composición de los expedientes y diligenciamiento del Formato Único de inventario Documental al no implementar los lineamientos establecidos en la guía de uso y almacenamiento de documentos electrónicos de Capital, así como de los principios de la política de gestión documental en materia de control y seguimiento y oportunidad respecto a la disponibilidad de la información archivada en la serie de PQRS.</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AGRI-GD-GU-002 - Guía de lineamientos para el uso y almacenamiento de documentos digitales y/o electrónicos en canal capital, versión 1 del 06/07/2020.</li> <li>• AGRI-GD-PO-001 - Política de Gestión Documental, versión 3 del 02/11/2022.</li> </ul>
<b>11.7.</b>	<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Debilidades en materia de accesibilidad en el marco de la NTC 6047, respecto al punto físico de atención de Capital.</p> <p><b>CRITERIO DE AUDITORÍA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma Técnica Colombiana NTC 6047 – Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.</li> <li>• AAUT-MN-001 – MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, versión 11 del 21/11/2022</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Sobre esta observación no se adelantará formulación de Plan de mejoramiento, teniendo en cuenta las actividades suscritas en el marco de la autoevaluación de servicio al ciudadano, ya incluidas en el Plan de mejoramiento por procesos de Capital.</p>
<b>3</b>	<b>TOTAL</b>

## 13. CONCLUSIONES

Se dio cumplimiento al objetivo identificado para la auditoría en relación con la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371-2010: "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital" y otras disposiciones sobre el Defensor de la Ciudadanía, Calidad del servicio y accesibilidad a la información generada en el proceso de gestión de PQRS en Capital. Dentro de lo cual se resaltan elementos como:

- 13.1.** Se ha venido adelantando la actualización de los indicadores del proceso, sobre los cuales se viene adelantando la medición del trámite real de las peticiones registradas en Capital.
- 13.2.** Se adelanta la consolidación de los informes mensuales en materia de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y su respectiva publicación en la plataforma de la Veeduría distrital, página web de Capital y socialización a los líderes de proceso del canal.
- 13.3.** Se vienen adelantando acciones en el marco de la implementación de la NTC 6047 en materia de accesibilidad para atención del ciudadano en puntos físicos.

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.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
--	-----------------------------	---	---

- 13.4.** Se adelanta la remisión de los informes semestrales en materia del defensor del ciudadano, dentro de los plazos determinados por la norma.
- 13.5.** Se adelantan acciones de fortalecimiento en el marco del Plan de Fortalecimiento Institucional de la presente vigencia, en materia de implementación de buenas prácticas de servicio al ciudadano.
- 13.6.** Asistencia a las diferentes jornadas y capacitaciones en materia de servicio al ciudadano, con el fin de robustecer las aptitudes de la persona asignada para el trámite de las peticiones en Capital.
- 13.7.** Se mantienen actualizadas las piezas comunicativas en materia de canales de atención, buenas prácticas en materia de atención las cuales son socializadas a través de la página web de Capital, redes sociales y comunicaciones internas para conocimiento e interiorización de los conceptos por parte de los colaboradores.
- 13.8.** Implementación de mejoras en materia de gestión documental mediante implementación de parámetros de organización teniendo en cuenta la tabla de retención Documental y levantamiento de inventarios documentales del proceso.

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

- 13.9.** Actualización de los numerales indicados en la caracterización al proceso de servicio al ciudadano, en materia de inclusión de riesgos, modificación de indicadores, información externa publicada, controles adicionales de la revisión de las características de calidez y calidad de información, de conformidad con lo indicado en el [literal a del numeral 11.1.](#) del presente informe.
- 13.10.** Identificación de riesgos de manera adecuada contemplando la totalidad de criterios definidos en las guías de gestión de riesgos y demás instrumentos vigentes y consolidados para Capital.
- 13.11.** Debilidades en el cumplimiento de lo definido en materia de remisión de informes trimestrales referente a la gestión y recomendaciones en materia de atención al ciudadano a la gerencia General que permita registrar la trazabilidad de la toma de decisiones respecto al proceso de gestión de PQRS.
- 13.12.** Debilidades en materia de gestión documental respecto a la constitución de los expedientes del proceso de servicio al ciudadano y registro de información en el FUID del proceso.
- 13.13.** Materialización del riesgo de posible trámite de peticiones fuera de los tiempos establecidos en la norma vigente aplicable en la materia, correspondiente a peticiones de enero y mayo de 2023.
- 13.14.** Posibilidad de mejoras sobre el manual de servicio al ciudadano respecto a los lineamientos implementados en materia de accesibilidad al punto físico por parte de personas discapacitadas.
- 13.15.** Identificación de mejoras en materia de implementación de lineamientos de la NTC 6047 respecto a la accesibilidad en la sede física de atención al ciudadano de Capital.
- 13.16.** Fortalecimiento respecto a la asignación de presupuesto del proceso de servicio al ciudadano para poder implementar mejoras identificadas relacionadas con accesibilidad de personas discapacitadas.
- 13.17.** Fortalecimiento de criterios en materia de calidez y calidad en las respuestas entregadas a la ciudadanía con el fin de reducir la cantidad de peticiones con faltantes de información, de modo que Capital pueda robustecer la caracterización de sus usuarios.
- 13.18.** Estructuración de plan de trabajo en el marco de la implementación de la política de servicio a la ciudadanía que permita controlar y monitorear las actividades formuladas o identificadas en cumplimiento de los lineamientos establecidos.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-016</b> <b>VERSIÓN: 08</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b> <b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
---	-----------------------------	---	---

## 14. RECOMENDACIONES

- 14.1.** Adelantar la actualización de los numerales 6, 7 y 8 de la caracterización de proceso servicio a la ciudadanía y defensor del televidente [AAUT-CR-001], versión 9 del 10 de diciembre de 2021, relacionado con la inclusión de riesgos, modificación de indicadores, información externa publicada, controles adicionales de la revisión de las características de calidez y calidad de información.
- 14.2.** Actualizar la identificación y evaluación de riesgos de manera adecuada contemplando la totalidad de criterios definidos en las guías de gestión de riesgos y demás instrumentos vigentes y consolidados para Capital.
- 14.3.** Realizar la remisión de informes trimestrales referente a la gestión y recomendaciones en materia de atención al ciudadano a la gerencia General que permita registrar la trazabilidad de la toma de decisiones respecto al proceso de gestión de PQRS de Capital, en los casos en que existan encargos en la gerencia dejar soporte desde el área de atención al ciudadano de la socialización de la gestión y recomendaciones, que permitan al encargado tomar las decisiones pertinentes.
- 14.4.** Fortalecer la gestión documental del proceso respecto a la constitución de los expedientes del área de servicio al ciudadano, conformidad con las herramientas disponibles en Capital, así como del registro de información en el FUID del proceso.
- 14.5.** Adelantar las mejoras en materia de implementación de lineamientos de la NTC 6047 respecto a la accesibilidad en la sede física de atención al ciudadano de Capital, de acuerdo con las capacidades y alcances de Capital.
- 14.6.** Fortalecer los criterios y/o lineamientos en materia de calidez y calidad en las respuestas entregadas a la ciudadanía con el fin de reducir la cantidad de peticiones con faltantes de información requerida por la persona que registra la petición en los diferentes canales dispuesto para tal fin.
- 14.7.** Analizar y determinar las acciones correspondientes a la asignación de presupuesto del proceso de servicio al ciudadano para poder implementar mejoras relacionadas con accesibilidad de personas discapacitadas.
- 14.8.** Estructurar el plan de trabajo en el marco de la implementación de la política de servicio a la ciudadanía que permita controlar y monitorear las actividades formuladas o identificadas en cumplimiento de los lineamientos establecidos.
- 14.9.** Revisión de la materialización del riesgo, así como de la ejecución del plan de acción correspondiente, de conformidad con lo determinado en el numeral 7.3. de la Política de administración del riesgo de Capital, versión 8 del 05 de diciembre de 2022.

### Revisó y aprobó:

  
 \_\_\_\_\_  
 Jefe Oficina de Control Interno

**Preparó:** Jizeth Hael González Ramírez, contrato No. 100-2023. Contratista Oficina de Control Interno  
**Auditores:** Jizeth Hael González Ramírez, contrato No. 100-2023. Contratista Oficina de Control Interno