

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 7	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

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

Tabla de contenido

1. TÍTULO DE LA AUDITORÍA.....	3
2. FECHA DE LA AUDITORÍA	3
3. PERIODO EVALUADO.....	3
4. PROCESO AUDITADO	3
5. LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR	3
6. AUDTORES.....	3
7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	3
8. ALCANCE.....	3
9. CRITERIOS.....	3
10. METODOLOGÍA.....	4
11. SITUACIONES GENERALES	5
11.1. AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE, VERSIÓN 9 [10/12/2021]	5
11.2. AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, VERSIÓN 3 [10/12/2021].....	5
11.3. AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA, VERSIÓN 10 [10/12/2021]	7
11.5. FORMATOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
a. AAUT-FT-001 SOLICITUD DE FACTURACIÓN PARA PAGO DE COPIAS O CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR, VERSIÓN 7 [224/04/2019]	11
b. AAUT-FT-007 BUZÓN DE SUGERENCIAS (PQRS), VERSIÓN 1 [01/02/2017].....	11
c. AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS, VERSIÓN 1 [24/04/2019]	11
d. AAUT-FT-010 FORMATO DE REGISTRO DE PQRS POR CONTINGENCIA, VERSIÓN 1 [05/02/2020]	12
11.6. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL "SERVICIO AL CIUDADANO".....	12
11.7. INDICADORES DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"	13
11.8. RIESGOS DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"	14
11.9. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"	15
11.10. ESPACIO DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	15
11.11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371-2010, ARTICULO 3	19
i. Total de peticiones mensuales registradas en la entidad	23
ii. Canales de interacción.....	23
iii. Tipologías o modalidades.....	24
iv. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	24
v. Total trasladadas por no competencia	25



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

vi.	Subtemas veedurías ciudadanas	25
vii.	Peticiones cerradas en el periodo.....	26
viii.	Tiempo promedio de respuesta por tipología	26
ix.	Participación por localidad de los requerimientos registrados.....	27
x.	Participación por estrato y tipo de requirente.....	28
xi.	Calidad del requirente.....	28
12.	OBSERVACIONES	32
13.	CONCLUSIONES.....	33

Índice de tablas

Tabla 1	Presentación de informes normativos	8
Tabla 2	Prueba Gestión Documental	8
Tabla 3	Análisis Plan de Fortalecimiento Institucional	12
Tabla 5	Verificación duración espacio Defensor del Televidente	16
Tabla 6	Presentación informes PQRS a la CRC	19
Tabla 7	Verificación calidad de respuesta PQRS	20
Tabla 8	Verificación remisión informes Defensor de la Ciudadanía	21
Tabla 9	Verificación obligaciones Defensor de la Ciudadanía	21
Tabla 10	Subtemas reiterados I semestre de 2022	24
Tabla 11	Peticiones trasladadas por no competencia	25
Tabla 12	Jornadas de capacitación.....	30

Índice de gráficos

Gráfico 1	Estado Plan de Mejoramiento Servicio al Ciudadano	15
Gráfico 2	Peticiones registradas I Semestre 2022	23
Gráfico 3	Canales de interacción	23
Gráfico 4	Tipología de las peticiones	24
Gráfico 5	Peticiones cerradas	26
Gráfico 6	Tiempo promedio de respuesta enero – abril 2022	26
Gráfico 7	Tiempo promedio de respuesta mayo – junio 2022	27
Gráfico 8	Participación por localidad.....	27
Gráfico 9	Participación por estrato	28
Gráfico 10	Calidad del requirente.....	28

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1	Ejemplo identificación indicadores.....	13
Ilustración 2	Identificación riesgos DAFF	15
Ilustración 3	Mapa procesos Capital	21

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016 VERSIÓN: 7 FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
---	-----------------------------	--	---

1. TÍTULO DE LA AUDITORÍA

Auditoría al Proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.

2. FECHA DE LA AUDITORÍA

Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2022.

3. PERÍODO EVALUADO

01 de julio 2021 al 30 de junio de 2022.

4. PROCESO AUDITADO

Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente.

5. LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR

Andrea Paola Sánchez García – Secretaria General / Jerson Jussef Parra Ramírez – Director Operativo / Uriel de Jesús Bayona Chona – Subdirector Administrativo.

6. AUDTORES

Jizeth Hael González Ramírez.

7. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto 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 sobre el Defensor de la Ciudadanía, Calidad del servicio y accesibilidad a la información generada en el proceso de gestión de PQRS en Capital.

8. ALCANCE

Abarca todas las actividades del proceso de servicio a la ciudadanía y defensor del televidente, así como el defensor del ciudadano en cumplimiento a 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 2021 hasta el 30 de junio de 2022.

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"
- Acuerdo Distrital 529 de 2013 "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2232 de 1995 "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto 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"

 Capital SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016 VERSIÓN: 7 FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	-----------------------------	--	---

- 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"
- Resolución 032 de 2016 "Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función"
- Circular 055 de 2021 "SOCIALIZACIÓN MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL"
- 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 y Defensor del Televidente y Gestión Jurídica.
- 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), concordante con los lineamientos señalados en la norma ISO 19011-2018, 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.
- Definición del objetivo, alcance, riesgos, recursos y programa de trabajo.
- Preparación de papeles de trabajo de la revisión documental y procedural sobre la unidad auditada, así como las actividades con procesos adyacentes.
- Preparación de solicitudes de información al área de Atención al Ciudadano, Programación y Planeación.

Ejecución

- Solicitud de información mediante Memorando inicial, así como correos electrónicos y prueba virtual sobre aspectos generales del proceso y gestión documental adelantada el 19 de agosto de 2022.
- Revisión documental de la unidad auditada como la caracterización, formatos, planes, manuales y procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano y defensor del televidente.
- Análisis de la información remitida (soportes) por las unidades auditables, en herramienta digital (Drive), información tomada durante la prueba de recorrido, así como de correos electrónicos, con el fin de validar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables en materia de Atención al Ciudadano y Defensor del Televidente.

Informe de Auditoría

- Consolidación y entrega del informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de la unidad auditada.
- Análisis de las respuestas remitidas por el líder de proceso 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.

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.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

11. SITUACIONES GENERALES

11.1. AAUT-CR-001 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE, VERSIÓN 9 [10/12/2021].

El proceso de Servicio a la Ciudadanía adelantó la actualización del documento a diciembre de 2021 haciendo uso del formato actualizado por Planeación.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE			CÓDIGO:	AAUT-CR-001	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
			VERSIÓN:	9	
			FECHA DE VIGENCIA:	10/12/2021	
1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2.1 LÍDER ESTRÁTÉGICO	SECRETARÍA GENERAL
3. OBJETIVO PROCESO	Gestionar los requerimientos de los diferentes grupos de valor identificados que interactúan con la organización con el apoyo de las áreas competentes de conformidad con los lineamientos de servicio a la ciudadanía y demás normatividad vigente aplicable.			2.2 LÍDER OPERATIVO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con el recibo de los requerimientos de los ciudadanos por los diferentes canales de atención, continua con la respuesta respectiva y finaliza con la evaluación de la percepción de la ciudadanía sobre el servicio prestado.				
5. ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO					
TIPO DE PROVEEDOR INTERNO EXTERNO	PROVEEDOR	ENTRADA - INSUMO	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE
X	Televidentes y ciudadanía en general	Requerimientos recibidos de los ciudadanos	P Formulación de directrices para la atención al ciudadano.	1. Respuesta a los requerimientos de los diferentes clientes (Atendidos por el medio en que se presentan).	Televidentes y ciudadanía en general.
X	Entidades de los niveles distrital y nacional.	Normatividad	H -Alimentación del sistema SDQS, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. - Entrega de las solicitudes recibidas a las áreas encargadas de proyectar la respuesta. - Elaboración de informes requeridos por los diferentes niveles de entidades y entidades distritales y nacionales. - Atención a las reuniones programadas por la Veeduría Distrital, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y la Alcaldía Mayor de Bogotá. - Implementar o ejecutar los planes operativos formulados. - Orientar los grupos de valor identificados.	2. Acciones de mejora resultado de las diferentes evaluaciones y autoevaluaciones realizadas contempladas en los diferentes planes que tiene la entidad.	Todos los procesos internos del Canal.
X	Todos los procesos del Canal	Información general de Canal Capital	V - Verificación o seguimiento de las PQRS, prestación del servicio que se hace mediante los informes trimestrales y la evaluación del servicio que se hace mediante el informe semestral de satisfacción.	3. Informes de los diferentes planes que tiene la entidad AAA - Análisis y Análisis de los resultados de la atención a la ciudadanía. Manual de servicios a la ciudadanía.	Entidades de los niveles distrital y nacional
X	Todos los procesos del Canal	Planes, auditorias y evaluaciones que tiene la entidad internamente	A - Verificación de la calidad de los requerimientos que sean atendidos. - Verificación del mapa de riesgos del proceso y de los indicadores de gestión y planes de mejoramiento.	4. Informes mensuales de PQRS. 5. Informe trimestral a Gerencia. 6. Reporte de los diferentes planes que tiene la entidad AAA - Análisis y Análisis de los resultados de la atención a la ciudadanía. Manual de servicios a la ciudadanía.	Control Interno
				7. Informes a los diferentes entes externos y dependencias que los requieren. 8. Informes a los diferentes entes externos y dependencias que los requieren. 9. Mapas de Riesgos. 10. Indicadores de Gestión y Planes de Mejoramiento	
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	
Corpo 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					

Efectuada la verificación y análisis del documento se recomienda, realizar la revisión y modificación del numeral 8. *Entorno específico del proceso* respecto a los riesgos y controles identificados, de manera que estos cumplan con los lineamientos establecidos en el Manual metodológico para la administración del riesgo [EPLE-MN-003], así como de los instrumentos en materia de riesgos generados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y de lo indicado en el informe de seguimiento a la gestión del riesgo con corte a 31 de mayo de 2022.

Sobre el documento no se genera observación teniendo en cuenta que el proceso cuenta con un plan de mejoramiento vigente el cual contempla la actividad de actualización de la documentación y riesgos del proceso.

11.2. AAUT-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, VERSIÓN 3 [10/12/2021]

En cumplimiento de la política establecida de servicio a la ciudadanía, Capital ha venido implementando estrategias como son:

- a. Protocolos de atención para los diferentes canales de atención, así como de servicio preferencial por tipo de discapacidad y con enfoque diferencial. Para el fortalecimiento de estos se realizó la adquisición del programa Jivochat mediante factura 792244 del 06 de febrero de 2021 y formalizado bajo Resolución Interna 86 del 1 de junio de 2022.



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- b.** Sistema de registro y atención de PQRS en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS y el formato de seguimiento a PQRS [AAUT-FT-008].
- c.** Formación constante de la auxiliar de Atención al Ciudadano en materia de servicio y buenas prácticas en materia de atención al ciudadano, así como de socialización a colaboradores encargados de dar respuesta en las diferentes áreas del Canal como apoyo.

- d.** Jornadas de inducción de nuevos servidores en las que se socializan las actividades que se llevan a cabo en materia de atención de PQRS, roles y responsabilidades de atención en cada proceso de Capital.

- e.** Fortalecimiento de la gestión de los canales de atención promoviendo y garantizando el acceso y prestación de servicios con los que cuenta Capital, se destacan entre estos la barra de accesibilidad, acceso directo a

 INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016 VERSIÓN: 7 FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	--	---

la herramienta de relevo, canales de atención y una pieza audiovisual sobre el lenguaje de señas en la atención al ciudadano, módulo de preguntas frecuentes, encuesta de satisfacción al ciudadano y módulo de denuncias por posibles actos de corrupción.

- f. Ejercicios de caracterización de grupos de interés, así como de los resultados de los mecanismos de medición de satisfacción de los ciudadanos con el fin de tomar decisiones de mejora al interior de Capital, Sistema de información pública.

El cumplimiento del plan de acción de la Política de servicio a la ciudadanía fue asociado a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento por procesos, producto de la auditoría realizada al Decreto 371-2010: Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 respecto a las acciones enmarcadas en la autoevaluación implementada como resultado de la Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte del área de Atención al Ciudadano. Teniendo en cuenta, que el plan de acción de la política mencionada va más allá de las actividades establecidas en el plan de mejoramiento, se recomienda definir un plan de acción que incluya la totalidad de aspectos contemplados en la herramienta diligenciada, definiendo una periodicidad para su ejecución, con el fin medir el avance de implementación de la política.

11.3. AAUT-MN-001 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA, VERSIÓN 10 [10/12/2021]

Con el fin de orientar a los órganos encargados del servicio a la ciudadanía respecto al manejo de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias se establecieron orientaciones consolidadas en el documento:

- a. Definición de las tipologías de las peticiones y su definición con el fin de orientar los lineamientos que rigen la atención de estas.
- b. Articulación de los lineamientos en materia del defensor del ciudadano establecidos en la Circular 055 de 2021, así como de la Resolución Interna 032 de 2016 [en proceso de actualización en el marco del plan de mejoramiento por procesos del área].

Una vez finalizadas las acciones correctivas formuladas en la materia se hace necesario que sean incluidas y modificadas en el manual de manera que la información permanezca actualizada para consulta general.

- c. Definición de los canales de atención dispuestos en Capital como el presencial, telefónico, virtual, Bogotá te Escucha – SDQS, chat en línea de la página web, con la mención de los horarios de cada uno. Al igual que se viene trabajando en los lineamientos establecidos en el numeral 4. Protocolo de atención a los ciudadanos, en el marco del enfoque diferencial en proceso de implementación con la política de participación ciudadana.

11.4. AAUT-PD-001 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA, VERSIONES 12 [30/06/2021] Y 13 [10/12/2021]

Teniendo en cuenta que el documento contó con dos actualizaciones durante la vigencia, se adelantó la evaluación de las actividades dividido en dos periodicidades, las actividades ejecutadas de julio 01 al 31 de diciembre de 2021 bajo la versión 12 del procedimiento y del 1 de enero al 30 de junio de 2022 bajo la versión 13 del procedimiento.

- a. En cumplimiento de las actividades 1 a 8 formuladas en las versiones 12 y 13 del procedimiento, respecto al ingreso, trámite interno y respuesta de las PQRS recibidas, el área de Atención al Ciudadano cuenta con herramientas como el Sistema de Bogotá Te Escucha – SDQS, formato de seguimiento y control de PQRS [AAUT-FT-008] y formato de seguimiento de copias de material audiovisual [AAUT-FT-009] (el cual aplicó hasta 31 de diciembre de 2021).
- b. Para la versión 12 del procedimiento, respecto a las actividades 9 a 20 sobre el suministro de copias de material audiovisual, se recibieron doce (12) solicitudes las cuales no se encontraban disponibles por derechos [respuestas entregadas por el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, verificadas en el seguimiento semestral adelantado sobre las PQRS con corte a 31 de diciembre de 2021]. Para la versión 13 se realizó la



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

eliminación del formato de seguimiento [actividad 9] al unificar el registro en el SDQS y formato de seguimiento de PQRS.

- c. Para la versión 13 de 2021 del procedimiento se registró una (1) solicitud de copia de material audiovisual, sobre la cual se registró la respuesta de negativa por derechos de este en el Sistema Bogotá te Escucha – SDQS de conformidad con el procedimiento.
- d. Respecto a la actividad 2, en lo referente a la atención de requerimientos sobre denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción se recibieron (14) peticiones durante las vigencias 2021 y 2022 las cuales en su totalidad fueron trasladadas por competencia del canal, por lo que no fue necesario ejecutar lo indicado en el procedimiento.
- e. Frente a lo definido en la actividad 8 consolidar informes de requerimientos a las entidades y áreas competentes en el marco de la Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital, desde el área de atención al ciudadano se consolidaron los siguientes informes:

Tabla 1 Presentación de informes normativos

Mes del informe presentado	Fecha publicación Red de Quejas – Veeduría	Fecha publicación Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital	Estado
Julio de 2021	09/08/2021	23/08/2021	Aprobado
Agosto de 2021	09/09/2021	21/09/2021	Aprobado
Septiembre de 2021	06/10/2021	22/10/2021	Aprobado
Octubre de 2021	04/11/2021	23/11/2021	Aprobado
Noviembre de 2021	06/12/2021	22/12/2021	Aprobado
Diciembre de 2021	04/01/2022	24/01/2022	Aprobado
Enero de 2022	09/02/2022	21/02/2022	Aprobado
Febrero de 2022	09/03/2022	22/03/2022	Aprobado
Marzo de 2022	05/04/2022	25/04/2022	Aprobado
Abril de 2022	05/05/2022	20/05/2022	Aprobado
Mayo de 2022	13/06/2022	22/06/2022	Aprobado
Junio de 2022	07/07/2022	25/07/2022	Aprobado

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

- f. Respecto a la actividad 16 del archivo de los documentos de la solicitud de copias de material audiovisual se adelanta la verificación de la gestión documental del proceso el 19 de agosto de 2022, articulado con la verificación de las series 200.23 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y la serie 200.17 Informes de gestión, obteniendo como resultados:

Tabla 2 Prueba Gestión Documental

CAPITAL - SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PAPEL DE TRABAJO

Auditoría:	Decreto 371-2010: Atención al Ciudadano	
Periodo evaluado:	Segundo semestre 2021 - primer semestre 2022	
IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD		
Tipo de evaluación:	Revisión "Tabla de Retención Documental"	
Auditor(es) Responsable(s):	Jizeth González	
Fecha ejecución:	Agosto de 2022	
Objetivo:	Verificar la implementación de las TRD en el proceso de apoyo de Atención al Ciudadano.	
Entidad Productora:	Canal Capital	
Dependencia Productora:	Secretaría General - Atención al Ciudadano	
Código Dependencia:	200	
Código serie verificada:	200.23 / 200.17	Nombre de la serie: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias / Informe de Gestión



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

ARCHIVO ELECTRÓNICO				
No.	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	La información electrónica generada en la entidad se almacena en el servidor de gestión (Google Drive)	x		Carpeta creada por Gestión Documental en Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1Tt7A2Fe7ZLoGK0MtrG42RbIuhWfOaXys
2	En dónde se almacenan las carpetas creadas y compartidas para la información electrónica			Carpeta creada por Gestión Documental en Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1Tt7A2Fe7ZLoGK0MtrG42RbIuhWfOaXys
3	Los documentos electrónicos se archivan teniendo en cuenta las Tablas de Retención del área	x		Se cuenta con la identificación del código de la serie y subserie respectivamente.
4	El área cuenta con expedientes híbridos, ¿cómo se adelanta el archivo de estos?, ¿Se cuenta con testigo documental?	x		Existen dos (2) carpetas físicas de inicios de 2020 en la Oficina de Atención al Ciudadano. El resto de los expedientes se encuentran en digital.
5	¿Se tienen creadas las carpetas con el código y nombre de área de conformidad con la TRD?	x		Se cuenta con la identificación del código de la serie y subserie respectivamente.
6	¿Las subcarpetas [Series] se crean de conformidad con la TRD del área?	x		Se cuenta con la identificación del código de la serie y subserie respectivamente.
7	¿Las subcarpetas [Subseries] se crean de conformidad con la TRD del área?	x		Se cuenta con la identificación del código de la serie y subserie respectivamente.
8	¿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 [cuando aplique] - Descripción	x		Se encuentran los documentos archivados de conformidad con la guía; sin embargo, los documentos se encuentran desactualizados, faltando el cargue de la totalidad de lo generado en la vigencia.
9	¿Los documentos se archivan en formato PDF y sin páginas en blanco?	x		Se archivan en formato PDF, se encuentran archivos en formatos diferentes los cuales deben ser ajustados para archivo. Se deja la recomendación durante la prueba.
10	¿Los documentos se archivan en orden cronológico?	x		Se almacenan de conformidad con la guía AGRI-GD-GU-002 dejando el registro cronológico de los documentos.
11	¿El área cuenta con el Formato Único de Inventario Documental debidamente diligenciado y actualizado a la fecha?		x	El Inventario Documental cuenta con el registro de las carpetas en físico de la vigencia 2020, el archivo digital no cuenta con inventario.
Observaciones del auditor				
<ul style="list-style-type: none"> • Se indica por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano que por indicaciones del área de Gestión Documental no se deben incluir en el formato de inventario documental, por el contrario se recomendó implementar el formato de control de expedientes a partir de la presente vigencia, sin especificar cómo se manejará el archivo digital de las vigencias anteriores. • Se adelanta la recomendación de diligenciar el documento de inventario documental con los expedientes digitales con el fin de tener el registro de lo producido por el área, así como insumo de futuras transferencias documentales. • Los expedientes de las PQRS se archivan con la respectiva respuesta en un único expediente para el cargue en la unidad correspondiente. 				

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

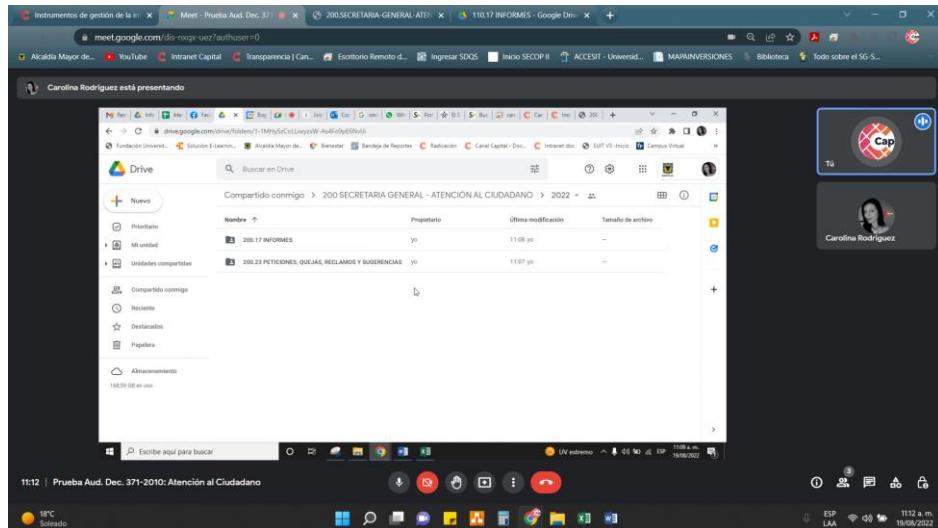
FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



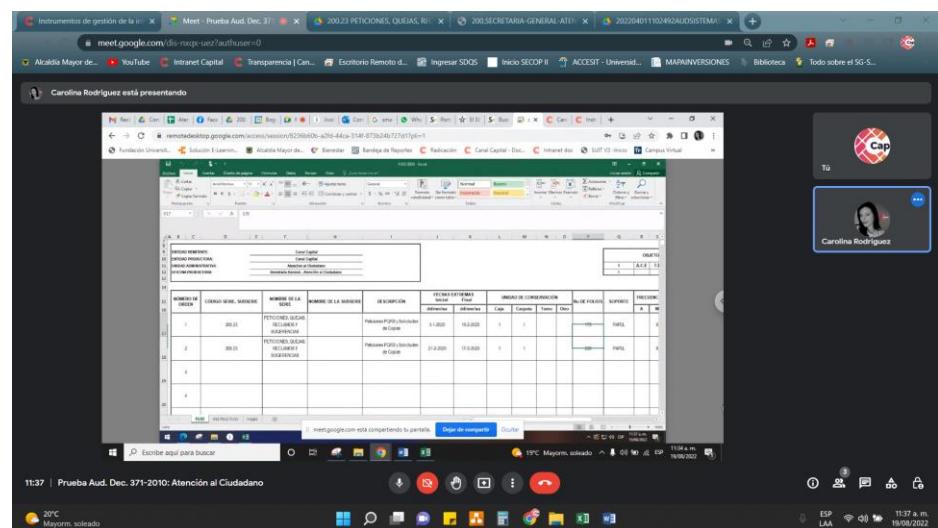
Como resultado de la verificación, se adelantan recomendaciones a la auxiliar de Atención al Ciudadano con el fin de fortalecer el ejercicio de gestión documental del proceso:

- Dar continuidad a la identificación de los expedientes de conformidad con la Tabla de Retención del proceso, teniendo en cuenta aquellas que se encuentran convalidadas a la fecha.



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

- Adelantar el diligenciamiento del Inventario Único Documental (FUID) de las vigencias 2020 a 2022, ya que a la fecha no se cuenta con la inclusión de los documentos digitales generados lo que impide conocer y relacionar durante la transferencia documental las unidades existentes en el proceso como cumplimiento de la Ley 594 de 2000.



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

- Finalizar el cargue de los documentos de las series 200.23 y 200.17 teniendo en cuenta que deben respetarse los principios del proceso de gestión documental:

- 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.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- 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.

Así como lo definido en el Artículo 2.8.2.7.7. del Decreto 1080 de 2015, que señala: "Requisitos para la disponibilidad de los documentos electrónicos de archivo. Los documentos electrónicos y la información en ellos contenida, debe estar disponible en cualquier momento, mientras la entidad está obligada a conservarla, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD)".
(Subrayado fuera de texto)

The screenshot shows a Google Drive interface with a list of documents. The folder path is 'Compartid... > 200 SECURE... > 2022 > 200.23 PETICIONES, QUEJAS,...'. The list includes:

- 20220501_Derecho de Petición_Rad 787_143272... (pdf) - 31 may 2022 1012 KB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 741_181902... (pdf) - 11 may 2022 11 MB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 742_181142... (pdf) - 11 may 2022 11 MB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 742_182092... (pdf) - 11 may 2022 11 MB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 744_181612... (pdf) - 11 may 2022 952 KB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 745_184102... (pdf) - 11 may 2022 3 MB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 746_181972... (pdf) - 11 may 2022 14 MB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 747_180740... (pdf) - 11 may 2022 12 MB
- 20220511_Derecho de Petición_Rad 748_182117... (pdf) - 11 may 2022 14 MB
- 20220517_Derecho de Petición_Rad 180745222_05654... (pdf) - 25 may 2022 139 KB

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

Sobre la presente verificación no se genera observación, teniendo en cuenta que dentro de las actividades formuladas en el plan de mejoramiento producto de las auditorías realizadas a los procesos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano se han formulado acciones que se han venido ejecutando en pro de la mejora y del cumplimiento de los lineamientos establecidos en materia de Gestión Documental. Sin embargo, es importante que se tengan en cuenta las recomendaciones generadas con el fin de fortalecer el cumplimiento de las actividades suscritas.

11.5. FORMATOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

a. AAUT-FT-001 SOLICITUD DE FACTURACIÓN PARA PAGO DE COPIAS O CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR, VERSIÓN 7 [224/04/2019]

Teniendo en cuenta lo indicado por el área, así como del cruce de información de las peticiones registradas en Capital, se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2021 y primer semestre de la vigencia 2022 no se ha adelantado el uso del formato, debido a que no se ha realizado entrega de material audiovisual.

b. AAUT-FT-007 BUZÓN DE SUGERENCIAS (PQRS), VERSIÓN 1 [01/02/2017]

Teniendo en cuenta que durante el segundo semestre de 2021 y primer semestre de 2022 no se ha prestado atención presencial en Capital, no se ha adelantado el uso de este formato.

c. AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS, VERSIÓN 1 [24/04/2019]

El formato se viene diligenciando de manera adecuada teniendo en cuenta los ajustes que se han venido realizando para el registro de la información. Se observaron espacios sin información, como se evidencia en

la siguiente imagen; sin embargo, validada la información corresponde a peticiones trasladadas en el Sistema de Bogotá te escucha – SDQS o peticiones cuyo registro se repite y se radica una única vez para proceder a la respuesta.

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS							CÓDIGO: AAUT-FT-00	
FECHA DE REGISTRO	TIPO DE PETICIÓN	Nº PETICIÓN DE SOQS	NOMBRE PETICIONARIO	RADICADO INTERNO	FECHA PARA PROYECCIÓN DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO TÉRMINO	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	ESTADO DE PETICIÓN
16/05/2022	Petición de interés general	1905472022	Carlos Rozo - Al Dia Con Los Animales representantes de la Mesa De Trabajo de la Política Pública Distrital De Comunicación Comunitaria De La Mesa De Trabajo De La Política Pública Distrital De Comunicación Comunitaria, suscribentes de: correoacade...	-	02/06/2022	10/6/2022	16/5/2022	Tratada
18/05/2022	Petición de interés particular	1821782022	Jorge Leonardo Feijoo Molina representante de la mesa de trabajo de la	-	04/06/2022	12/6/2022	18/5/2022	Resuelta
18/05/2022	Petición de interés particular	1821892022	Jorge Leonardo Feijoo Molina representante de la mesa de trabajo de la	-	04/06/2022	12/6/2022	18/5/2022	Resuelta
18/05/2022	Petición de interés particular	1821902022	Rodrigo Heman Acosta Ramos	-	04/06/2022	12/6/2022	18/5/2022	Resuelta
18/05/2022	Solicitudes de copia/recepción a la información.	1851322022	Jorge Leonardo Feijoo Molina representante de la mesa de trabajo de la	-	30/05/2022	7/6/2022	18/5/2022	Tratada
18/05/2022	Petición de interés particular	1821052022	Jorge Leonardo Feijoo Molina representante de la mesa de trabajo de la	-	04/06/2022	12/6/2022	18/5/2022	Resuelta
25/05/2022	Queja	2000422022	Anónima	-	04/06/2022	12/6/2022	25/5/2022	Tratada
25/05/2022	Solicitudes de copia/recepción a la información.	2026372022	Jorge Andres Chamy Gomez	-	04/06/2022	12/6/2022	25/5/2022	Resuelta
31/05/2022	Petición de interés	2106322022	Adriana Rojas	-	10/06/2022	18/6/2022	31/5/2022	Tratada

d. AAUT-FT-010 FORMATO DE REGISTRO DE PQRS POR CONTINGENCIA, VERSIÓN 1
[05/02/2020]

De conformidad con lo indicado por el área en la respuesta al requerimiento de información mediante memorando 696 de 2022, el Sistema de Bogotá te escucha – SDQS no ha presentado fallas durante el periodo de evaluación, por lo que no se ha sino necesaria la aplicación de este formato.

11.6. PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL “SERVICIO AL CIUDADANO”

Verificadas las acciones formuladas en el Plan de Fortalecimiento Institucional con relación a las políticas de racionalización de trámites y servicio al ciudadano, se adelantó la evaluación de los soportes reportados por el área mensualmente en cumplimiento de lo formulado; sin embargo, se observan debilidades en la medición de las actividades respecto a las metas programadas. Lo anterior, teniendo en cuenta que:

Tabla 3 Análisis Plan de Fortalecimiento Institucional

Actividad	Reporte a junio 30	% cumplimiento	Observaciones
Gestionar capacitaciones para el personal de atención al ciudadano y otros colaboradores en asuntos de atención preferencial con enfoque diferencial.	Se realizó el tercer módulo de cualificación referente a las Políticas Públicas donde se incluyen temas como METODOLOGÍA PARA INCORPORAR LOS ENFOQUES POBLACIONAL-DIFERENCIAL Y DE GÉNERO EN INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN DISTRITAL	158.33%	Se reporta ejecución de las actividades de la cualificación de las políticas públicas superando lo programado, por lo que se hace necesario adelantar la verificación de lo formulado con el fin de modificar la planeación adelantada para ejercicios futuros.
Gestionar la adopción de lineamientos, políticas y normas para la atención diferencial a población en condición de discapacidad o grupos poblacionales/étnicos.	Se instaló en el mes de enero la señalización con el sistema Braille y Lengua de señas para personas en condición de discapacidad auditiva y visual.	25%	Teniendo en cuenta el reporte adelantado, se hace necesario dar celeridad a la ejecución de las actividades, teniendo en cuenta el tiempo programado para su desarrollo en contraste con el tiempo restante de la presente vigencia.
Adoptar y aplicar los lineamientos de la guía de lenguaje claro a los documentos internos de la entidad.	Se realizó capacitación sobre Redacción de textos administrativos en lenguaje claro	50%	Teniendo en cuenta el reporte adelantado, se hace necesario dar celeridad a la ejecución de las actividades, teniendo en cuenta el tiempo programado para su desarrollo en contraste con el tiempo restante de la presente vigencia.

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

Sobre lo cual se recomienda realizar la revisión de los resultados de medición con el fin de establecer los factores que inciden en el sobrecumplimiento o la falta de avance en la ejecución, teniendo en cuenta las exigencias



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

propias del proceso; lo anterior, de manera que en futuras formulaciones se tengan en cuenta con el fin de planear adecuadamente lo requerido en un tiempo determinado.

11.7. INDICADORES DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"

El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos (2) indicadores que permiten medir la gestión adelantada:

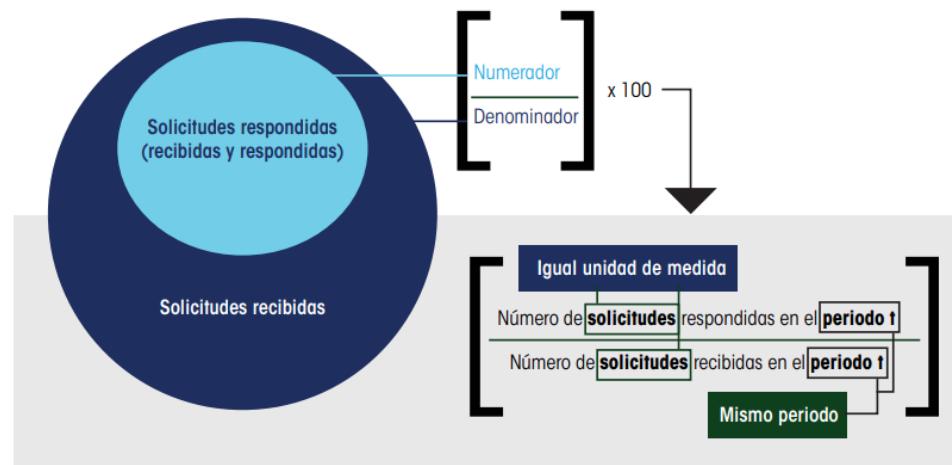
Descripción del indicador	Fórmula del indicador		Unidad de medición
	Numerador	Denominador	
Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de mejora propuestas en el Plan de Acción.	Porcentaje de avances de las acciones programadas en el Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía	Porcentaje programado de acciones del Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia.	Porcentaje (%)
Establecer acciones de mejora y tomar decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo en la atención y respuesta de PQRS	Peticiones recibidas durante el mes	Peticiones respondidas durante el mes antes del cumplimiento de los términos de ley	Porcentaje (%)

Sin embargo, analizados los seguimientos adelantados se observaron debilidades que deben ser verificadas por parte del responsable del reporte de la información, como son:

- El indicador "Porcentaje de respuestas entregadas antes del cumplimiento de Ley" cuenta con debilidades en la medición, teniendo en cuenta que durante el reporte de la información se incluye información de períodos anteriores para el denominador, sobre pasando las peticiones que son registradas en el numerador [mes], por lo que se hace necesario la revisión de los datos que se toman en la medición de manera que los mismos permitan un análisis adecuado y la toma de decisiones en aquellos casos en los que la medición este por debajo de los niveles aceptables.

Se presenta un ejemplo, para su consideración durante la revisión y ajuste de los indicadores del proceso como parte de la ejecución de actividades formuladas en el plan de mejoramiento:

Ilustración 1 Ejemplo identificación indicadores



Fuente: Coneval, 2013.

Un ejemplo de la recomendación adelantada previamente:



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

No. De peticiones cerradas en el mes

No. De peticiones programadas para cerrar en el mes

No. De peticiones con respuesta extemporánea en el mes

No. De peticiones respondidas en el mes

- Respecto al indicador "Cumplimiento del plan de acción de la política institucional de Servicio al Ciudadano", durante la prueba adelantada el 19 de agosto se indicó que el plan de acción se mide por las actividades del plan de mejoramiento del proceso; sin embargo, dado que las mediciones se efectúan bajo lineamientos diferentes y que no todas las actividades formuladas en el PMP apuntan a la apropiación de la política de Servicio al Ciudadano, se recomienda establecer un plan interno con las actividades relacionadas en materia de la política mencionada, de manera que se adelante un ejercicio de seguimiento que permita determinar la coherencia con lo reportado en el seguimiento al Plan de Acción Institucional en las periodicidades señaladas en la hoja de vida del indicador.

Teniendo en cuenta que la revisión de los indicadores hace parte del Plan de Mejoramiento en ejecución de Atención al Ciudadano, se recomienda al área revisar e implementar las modificaciones correspondientes en el marco del cumplimiento de lo formulado, fortaleciendo así el ejercicio de mejora continua al interior del proceso.

11.8. RIESGOS DEL PROCESO "SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE"

El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con dos (2) riesgos de gestión identificados; con corte a 31 de mayo de 2022 se adelantó el seguimiento a las actividades establecidas en el plan de acción de la matriz de identificación y calificación, obteniendo como resultados:

Identificación del riesgo							Análisis de Riesgo (Riesgo Inherente)		Riesgo Residual	
Información general (asignada por planeación)					Riesgo (¿Qué puede suceder?)	Descripción	Zona de riesgo Inherente	Zona de riesgo residual	Opciones de manejo	
Macroproceso	Proceso / Proyecto	Objetivo del proceso / proyecto	Tipología	Código						
Apoyo	Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente	Atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades	Gestión	AAUT-RG-001	Gestionar inadecuadamente una PQRSD ciudadana.	Se puede presentar la materialización del riesgo por falta de la aplicación del procedimiento AAUT-RG-001 para la atención de las PQRSD Ciudadanas. Se debe tener en cuenta que el riesgo es inherente al REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA por las demás dependencias de la entidad, esto puede ocasionar quejas ciudadanas adicionales y traslado de las mismas a entes de control, generando investigaciones y sanciones para la entidad y sus servidores.	ALTA	ALTA	Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.	
Apoyo	Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente	Atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos con el apoyo del área competente para satisfacer sus necesidades	Gestión	AAUT-RG-002	Responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley.	Las repuestas a las solicitudes de los ciudadanos exceden lo tiempos definidos por la Ley.	ALTA	MODERADA	Reducir el Riesgo.	

- El área de Atención al Ciudadano contó con dos (2) acciones para seguimiento con corte a 31 de mayo de 2022, las cuales posterior a la verificación del equipo de Control Interno alcanzaron la calificación "**En Proceso**".
- Teniendo en cuenta que el proceso de revisión de riesgos es dinámico, se resalta la importancia de efectuar ajustes sobre la redacción de estos, así como de los controles de conformidad con lo establecido por el Departamento Administrativo para la Función Pública – DAFP, al igual que los lineamientos adoptados en las diferentes herramientas para la administración del riesgo establecidas en Capital. Lo anterior, como ejemplo [reiterativo] de la recomendación dejada en los seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno en relación con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, versión 5 [2020]. Adicional a lo anterior, se recomienda adelantar ejercicios periódicos de revisión de lo formulado en el mapa de riesgos y tomar las medidas pertinentes cuando se evidencien materializaciones de riesgo e incumplimiento de las actividades de tratamiento propuestas.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

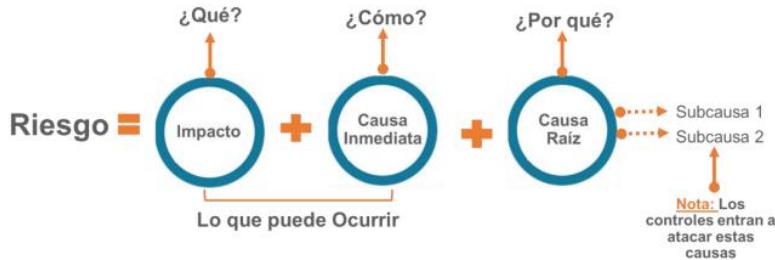
FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Ilustración 2 Identificación riesgos DAFP



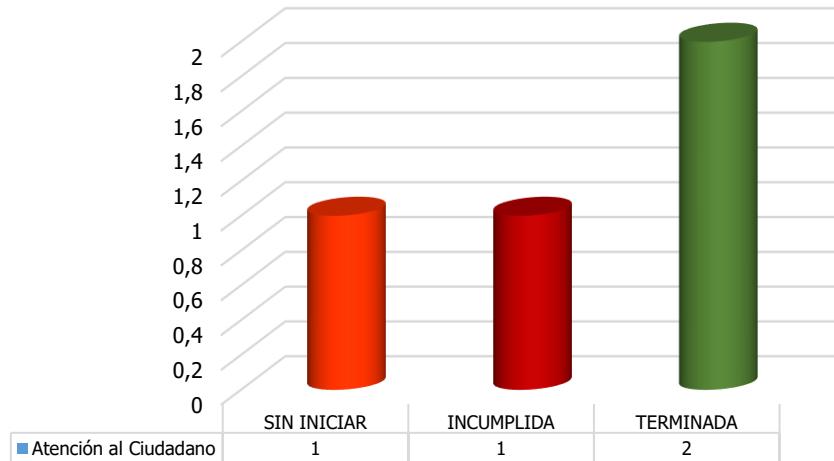
Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo de la Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la revisión y modificación de la identificación de riesgos se encuentra formulada y en proceso de ejecución dentro del Plan de Mejoramiento del proceso, no se deja observación respecto al numeral evaluado y se recomienda al área tener en cuenta lo mencionado en el presente informe respecto a las mejoras que pueden fortalecer el ejercicio de cumplimiento de lo formulado.

11.9. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO “SERVICIO AL CIUDADANO Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE”

El área de Atención al Ciudadano registro cuatro (4) acciones para seguimiento con corte a 31 de abril de 2022, evidenciando:

Gráfico 1 Estado Plan de Mejoramiento Servicio al Ciudadano



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

De las acciones evaluadas, (2) fueron ejecutadas dentro de los plazos establecidos siendo calificadas como “Terminada” y las dos restantes que presentan rezago tanto en su inicio como en su ejecución fueron calificadas con alerta “Sin Iniciar” [1] e “Incumplida” [1] respectivamente.

11.10. ESPACIO DEFENSOR DEL TELEVIDENTE

- En cumplimiento de la normatividad aplicable vigente en materia del Defensor del Televidente se adelanta la suscripción del contrato 015 de 2022 con el señor Carlos Alberto Chica Arias con objeto “Proveer, de manera autónoma e independiente, los servicios profesionales requeridos para realizar la actividad de la Defensoría de las Audiencias, en cumplimiento a lo establecido por la reglamentación vigente emitida por



SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

la CRC y manual de servicio a la ciudadanía de Canal Capital” bajo la supervisión del Director Operativo de Capital.

- b. Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.1 Espacio del Defensor del Televidente.** Los concesionarios del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán destinar un espacio al Defensor del Televidente:

- Capital, Sistema de Comunicación Pública cuenta con el espacio de Defensoría de Audiencias, el cual es dirigido por el Defensor del Televidente cuyo espacio se mantiene en emisión los sábados en promedio sobre las 7:00 a.m. manteniendo las condiciones informadas cuyo ajuste se dio desde el 23 de enero de 2021.

- c. Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.2 Intensidad y duración del espacio del Defensor del Televidente.** El espacio del Defensor del Televidente deberá tener como mínimo una duración semanal (de lunes a domingo) de treinta (30) minutos. Este espacio podrá presentarse bajo el formato que determine el concesionario de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto y podrá ser radiodifundido en bloques de mínimo dos (2) minutos de duración.

- En cumplimiento de la obligación Capital adelantó la certificación de los programas diarios emitidos del 1 de julio de 2021 a 30 de junio de 2022 por parte del área de Programación; con el fin de verificar el cumplimiento del requerimiento se realizó una muestra de doce (12) programas sobre los cuales, se adelantó la verificación de la emisión en señal abierta y publicación en plataformas digitales como YouTube, respecto a lo cual se obtuvieron como resultados:

Tabla 4 Verificación duración espacio Defensor del Televidente

Fecha emisión	Tiempo certificado	Tiempo verificación Señal abierta	Tiempo verificación YouTube	Enlace suministrado	Observaciones
03/07/2021	30:20	Sin verificación por fallas de restauración.	29:52	https://youtu.be/xiwpvQkXliE	Según lo indicado vía correo electrónico, el programa no se aloja en las cintas LTO de respaldo de Capital, por lo que no es posible la verificación de emisión en señal abierta. El video alojado en YouTube tiene un corte de 1 minuto 8 segundos al inicio de su emisión.
21/08/2021	30:17	Sin verificación por fallas de restauración.	16:38	https://youtu.be/02sJPskCqL8	Según lo indicado vía correo electrónico, el programa no se aloja en las cintas LTO de respaldo de Capital, por lo que no es posible la verificación de emisión en señal abierta. El video alojado en YouTube tiene un corte de 14 minutos [aprox] al inicio de su emisión.
18/09/2021	30:10	Sin verificación por fallas de restauración.	24:44	https://youtu.be/CwY0o6KhTKA	Según lo indicado vía correo electrónico, el programa no se aloja en las cintas LTO de respaldo de Capital, por lo que no es posible la verificación de emisión en señal abierta. El video alojado en YouTube tiene un corte de 6 minutos [aprox] al inicio de su emisión.
23/10/2021	30:01	30:00	28:40	https://youtu.be/d6CmM7hfhhQ	
20/11/2021	30:21	31:00	30:18	https://youtu.be/eGoxYEny0z4	
18/12/2021	30:18	30:17	28:30	https://youtu.be/2kVAyBWpMja	



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Fecha emisión	Tiempo certificado	Tiempo verificación Señal abierta	Tiempo verificación YouTube	Enlace suministrado	Observaciones
15/01/2022	30:16	30:56	30:16	https://youtu.be/4ngpBv_fCDU	El enlace del programa en YouTube no coincide con el programa emitido en la fecha requerida.
19/02/2022	30:29	30:08	30:01	https://youtu.be/1cc09vryiiE	
19/03/2022	30:06	30:07	30:06	https://youtu.be/ByT_mJmgSM0	
16/04/2022	30:33	31:01	30:25	https://youtu.be/sXVc8qg4hEA	
14/05/2022	30:39	31:18	30:05	https://youtu.be/IdVBsKXJ6bo	
18/06/2022	30:50	30:00	22:09	https://youtu.be/nv5qcLhE0M4	El video alojado en YouTube tiene un corte de 8 minutos [aprox] al inicio de su emisión.

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

De la muestra analizada, se evidencia que los tiempos de emisión en señal abierta se acercan a la realidad de lo certificado; sin embargo, se reitera sobre los tres (3) programas que no pudieron ser restaurados, lo mencionado en la auditoría de acompañamiento al área de Sistemas en el marco de la NTC ISO 27001 sobre seguridad de la información – proceso Backup de información:

"El proceso de copias de seguridad tiene debilidades que no son monitoreadas, así como tampoco se realizan ejercicios de autoevaluación e implementación de acciones de mejora por los responsables con el fin de mitigar la materialización de un riesgo de pérdida de información que afecte los atributos de disponibilidad e integridad de la información".

Por lo que se hace necesario establecer controles de manera coordinada con el fin de evitar que se continue materializando el riesgo mencionado sobre el archivo audiovisual de Capital.

Sobre lo indicado no se formula observación teniendo en cuenta que se vienen adelantando acciones en el plan de mejoramiento por procesos de Capital.

d. Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.3 Duración del espacio del Defensor del Televidente. "El día y horario de radiodifusión del o los espacios del Defensor del Televidente informado en su momento a la autoridad correspondiente, por los concesionarios o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto..."

- La duración del espacio del Defensor del Televidente adelantó la comunicación del día y hora de emisión del espacio del Defensor del Televidente el 09 de agosto de 2021 mediante Oficio 827, en atención a lo requerido en la norma aplicable vigente.

e. Resolución 6261 de 2021 - Parágrafo del artículo 15.2.2.3 Para modificar los horarios de radiodifusión de los espacios del defensor del televidente, se deberá contar con la aprobación previa y expresa de dicho defensor o de quien este delegue. No obstante, cuando la transmisión del programa del defensor del televidente deba realizarse en un horario en el cual se esté radiodifundiendo un evento especial en directo, dicho programa podrá emitirse antes del evento o inmediatamente termine el señalado evento especial. Se entiende como evento especial en directo aquel que no hace parte de la programación habitual, y que se radiodifunde de manera simultánea a su realización.

- Para el presente informe Capital no ha adelantado modificaciones al horario de emisión del espacio del Defensor del Televidente, por lo que mediante Oficio 40 del 17 de enero de 2022 se informó que se mantenía el día y hora de emisión.

f. Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.4 Atención al Televidente. Cada concesionario de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto, deberá contar con mecanismos que faciliten la recepción de observaciones, comentarios, quejas y reclamos, sobre la programación o su funcionamiento interno por parte del televidente. Los mecanismos que se utilizarán en cada vigencia deberán ser informados a la CRC, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada año.

 Capital <small>SISTEMAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</small>	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016 VERSIÓN: 7 FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	-----------------------------	--	---

- Capital indicó los mecanismos de recepción y atención de observaciones, comentarios, quejas y reclamos mediante Oficio 39 del 17 de enero de 2022. Dando cumplimiento a lo requerido en la norma, sobre lo indicado en el oficio se recomienda tener en cuenta la actualización realizada del Acuerdo 002 de 2011 por la Resolución 6261 de 2021 para los próximos comunicados que deban emitirse.

g. Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.2.5 Información a los televidentes sobre los mecanismos para recepción de observaciones. Los concesionarios de televisión abierta o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto deberán informar diariamente en el horario comprendido entre las 19:00 y las 22:00 horas, los mecanismos con los que cuenta para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, sobre la programación o su funcionamiento interno, por parte del televidente.

- Se realiza la entrega de la certificación de emisión de la pieza diseñada para informar los mecanismos con los que cuenta Capital con la recepción de las observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, en la cual se evidencia que se adelantó la emisión dentro del horario establecido por la norma aplicable, con excepción del 05 de mayo de 2022, día en el cual se emitió la pieza sobre las 22:57 horas. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda al área realizar la programación de las piezas en el marco de los horarios requeridos por la norma en la continuidad de la programación diaria.

Teniendo en cuenta lo indicado por el área de programación en la mesa de trabajo citada para el 19 de septiembre de 2022, así como del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno, sobre la presente verificación no se genera observación, teniendo en cuenta que la cantidad de programas emitidos fuera del horario requerido no tiene impacto negativo dada su representación [0.3%]; sin embargo, es importante que se tengan en cuenta las recomendaciones generadas con el fin de fortalecer el cumplimiento de las actividades suscritas.

h. Resolución 6261 de 2021 - Artículo 15.2.3.12 Medidas a cargo del Defensor del Televidente. Los defensores del televidente propenderán por garantizar los derechos a la población con discapacidad auditiva, para lo cual por lo menos una (1) vez cada semestre, durante el espacio asignado indicarán si durante el semestre se presentaron peticiones, quejas o sugerencias relacionadas con el objeto de la presente sección, y las respuestas dadas a los peticionarios o quejisos; así mismo informarán las acciones desarrolladas por el operador de Televisión Abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto para el cumplimiento de las medidas de implementación de sistemas de acceso.

- En cumplimiento de lo requerido en materia de las medidas a cargo del defensor del televidente y como implementación de las mejoras identificadas en el informe de auditoría de la vigencia 2021, Capital emitió un (1) programa el 21 de mayo de 2022 titulado "Derecho Capital: Información electoral para la población sorda"; sin embargo, a pesar de indicar las acciones desarrolladas en materia de sistemas de acceso, no se indicó si durante lo corrido de la vigencia se presentaron peticiones, quejas o sugerencias relacionadas con dichas medidas, con lo que se evidencian debilidades respecto al cumplimiento a cabalidad de lo indicado en la norma vigente aplicable.

Teniendo en cuenta lo indicado por el área de programación en la mesa de trabajo citada para el 19 de septiembre de 2022, así como del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno, el área viene adelantando mejoras respecto a lo requerido por la normatividad aplicable, iniciando con la producción de contenido de interés para población con discapacidad auditiva; sin embargo, es importante que se tengan en cuenta las recomendaciones generadas con el fin de fortalecer el cumplimiento de las actividades suscritas, así como de lo indicado por el Defensor del Televidente:

"En efecto, no informamos explícitamente sobre la recepción por parte nuestra de peticiones, quejas o sugerencias relacionadas con la población con discapacidad auditiva porque entre enero y la fecha de emisión del programa no tuvimos conocimiento de la presentación ante Capital de alguna petición, queja o sugerencia relacionada con la población."



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De su observación se desprende entonces que en el capítulo semestral dedicado a la población con discapacidad auditiva debemos informar explícitamente si hubo o no comunicaciones de la audiencia sobre esa materia. Y en caso afirmativo, relacionar el tipo de respuestas dadas. Así procederemos para subsanar la debilidad señalada”.

- i. **Artículo 40 del Acuerdo 002 de 2011 Peticiones, quejas y reclamos.** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento de cada trimestre, cada concesionario deberá remitir a la Comisión Nacional de Televisión un reporte que contenga las peticiones, quejas y reclamos que sobre la programación recibió el concesionario en dicho período, así como el trámite dado a cada una de ellas.

- En cumplimiento de lo requerido en la actualización normativa, se remitieron los informes por parte de Capital de la siguiente manera:

Tabla 5 Presentación informes PQRS a la CRC

Periodo presentado	Oficio remitido	Fecha	Observación
Tercer trimestre 2021	1116	12/10/2021	Dentro del tiempo establecido.
Cuarto trimestre 2021	41	17/01/2022	Dentro del tiempo establecido.
Primer trimestre 2022	438	25/04/2022	Entregado cinco (5) días posteriores a la fecha límite [18/04/2022]
Segundo trimestre 2022	764	15/07/2022	Dentro del tiempo establecido.

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció la entrega de un (1) informe fuera de los plazos establecidos. Por lo anterior, es importante que se analicen las causas de lo evidenciado y se implementen mejoras que permitan realizar la entrega de los informes requeridos por la norma dentro de los plazos determinados.

- j. **Sobre el artículo 13 de la Resolución 350 de 2016:** Medida para la continuidad en la implementación en los sistemas de acceso en programas emitidos por episodios.

- Capital cuenta con medidas de acceso implementadas como el closed caption e inclusión de lengua de señas en su programación de señal abierta.

11.11. CUMPLIMIENTO DECRETO 371-2010, ARTICULO 3

- a. **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 sus buenas prácticas la formación permanente de sus colaboradores en materia de servicio al ciudadano, adelantando jornadas desde el área de Recursos Humanos con el acompañamiento del área respectivo a temáticas:
 - Cualificación de servicio al ciudadano – Resolución de conflictos
 - Cualificación de servicio al ciudadano – Lenguaje y comunicación
 - Cualificación de servicio al ciudadano – Creando confianza trabajo en equipo
 - Cualificación de servicio al ciudadano – Trato diferencial
 - Cualificación de introducción al servicio a la ciudadanía
 - Cualificación de servicio al ciudadano – Introducción a las Políticas Públicas
- De igual se realizó la verificación de las respuestas entregadas a los ciudadanos, con el fin de evidenciar que estas fueran de fondo y coherentes con el objeto de la petición, así como dentro de los plazos legales, teniendo en cuenta lo determinado de 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”, así como del Decreto Legislativo 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



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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" con vigencia hasta el 17 de mayo de conformidad con la Ley 2207 de 2022.

- De las 230 peticiones registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, se tomo una muestra de (35) peticiones, evidenciado la progresiva mejora en lo referente a la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios. Con el fin de analizar las peticiones se otorgó la siguiente calificación:

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

Lo anterior, en coherencia con los informes sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Bogotá Te Escucha con corte a 31 de mayo de 2022:

Tabla 6 Verificación calidad de respuesta PQRS

FECHA DE REGISTRO	TIPO DE PETICIÓN	No PETICIÓN DE SDQS	ASUNTO	CONCLUSIÓN
23/02/2022	Petición de interés particular	681702022	Solicitud de colaboración para agilización de un proceso de desalojo.	IMPRECISA. Se da respuesta al peticionario con una referencia respecto a una nota emitida del proceso de desalojo, lo que no da respuesta a la petición realizada.

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

Así mismo, se observó que las peticiones analizadas fueron respondidas dentro de los plazos establecidos en la normatividad citada, en línea con el resultado arrojado por el tiempo promedio de respuesta del [numeral 8 del literal c](#) del presente informe.

- b. **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.**

- Capital mantiene el reconocimiento del proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente (Hoy Servicio al Ciudadano) como parte de los procesos de apoyo, como se evidencia en el mapa de procesos publicado en el botón de transparencia de la página web e intranet de la organización.

Ilustración 3 Mapa procesos Capital

MAPA DE PROCESOS DE CAPITAL


Fuente: Botón de transparencia Capital, 2022.

Así mismo, en materia del Defensor del Ciudadano se viene adelantando la modificación de la Resolución 032 de 2016 en el marco de la implementación de la Circular 055 de la Secretaría de la Alcaldía Mayor de Bogotá por la cual se socializa el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital. Sin embargo, bajo los lineamientos establecidos en dicha circular, Capital ha adelantado la remisión de los informes de gestión del defensor de la ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla 7 Verificación remisión informes Defensor de la Ciudadanía

Periodo reportado	Fecha entrega	Oficio de entrega	Fecha determinada Circular 055 de 2020
Julio a diciembre de 2021	03 de febrero de 2022	94 de 2022	Enero de cada año
Enero a junio de 2022	22 de julio de 2022	786 de 2022	Julio de cada año

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

Con lo anterior, se identifica la debilidad de presentación del informe correspondiente al segundo semestre de 2021 fuera de los plazos determinados, como se presenta en la tabla previa.

De igual manera se verificaron los informes presentados con el fin de analizar la ejecución de las obligaciones establecidas en la Circular 055 de 2021, de la siguiente manera:

Tabla 8 Verificación obligaciones Defensor de la Ciudadanía

Función	Comentarios
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. [6 lineamientos]	Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos de la función No.1, Capital ha venido adelantando el establecimiento de los canales de atención telefónico, virtual, presencial; así mismo, se adelantan capacitaciones en materia de servicio a la ciudadanía, actualización documental del proceso, generación de informes de gestión



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Función	Comentarios
	de la atención de peticiones, cualificación de los grupos de interés, así como las mejoras en materia de señalización del canal. Sin embargo, se mantiene la recomendación de efectuar el análisis del presupuesto requerido para implementar mejoras al interior del proceso de manera que se contemplen dentro de la asignación anual.
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]	Se adelantó el autodiagnóstico de espacios físicos en materia de la NTC 6047 con el fin de identificar mejoras a implementar respecto a la accesibilidad, adelantando señalización; así mismo, con los informes trimestrales entregados a la Gerencia se han realizado recomendaciones de promover la participación de la gestión pública de la organización, al igual que vía correo electrónico.
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.	Sobre el análisis de las peticiones ingresadas a Capital se generan los informes mensuales por parte de la Auxiliar de Atención al Ciudadano; sin embargo, para la presentación de los informes se entregó un informe ejecutivo de lo más relevante para conocimiento de la Veeduría Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá.
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]	En cumplimiento de la obligación se diseñó en cooperación con el área Digital un vídeo en lengua de señas en el que se informa a la ciudadanía como acceder a los canales de atención dispuestos por la organización. Dicho vídeo se evidencia en la barra de accesibilidad de la página; así mismo, se publicó en redes sociales y se adelantó el cargue del mismo en el enlace: https://www.youtube.com/watch?v=dCimdbjjEw8 . De igual manera, se han adelantado capacitaciones de cualificación en materia de servicio a la ciudadanía e implementación de mejoras respecto al incremento de tamaño y alto contraste en la página web. Lo anterior, en el marco de la estrategia de accesibilidad web para personas en condición de discapacidad, estructurada en la vigencia 2020. Sobre lo cual se recomienda establecer un seguimiento periódico de implementación por parte de las áreas involucradas con el fin de que las actividades formuladas sean ejecutadas en su totalidad y dentro de los plazos establecidos.
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]	Se adelanta la publicación y actualización de las piezas informativas sobre los canales de atención con los que cuenta Capital, así como del uso del Sistema "Bogotá te Escucha", sobre el cual se viene adelantando un proyecto de desarrollo con el área de Sistemas con el fin de integrar dicho sistema con Correspondencia interna. Así mismo, se formalizó la presencia de Capital en el canal virtual de la Red CADE mediante un ANS en diciembre de 2021 y sobre el cual se ha adelantado un (1) seguimiento en lo corrido de la vigencia 2022.
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]	Presentados de conformidad con lo indicado en la tabla anterior.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. [2 lineamientos]	Se hace mención de las mejoras adelantadas en materia de implementación de buenas prácticas de servicio a la ciudadanía, el análisis de satisfacción de los peticionarios mediante informe publicado de manera semestral en el botón de transparencia de la página web de la entidad.

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

- c. 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.**



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



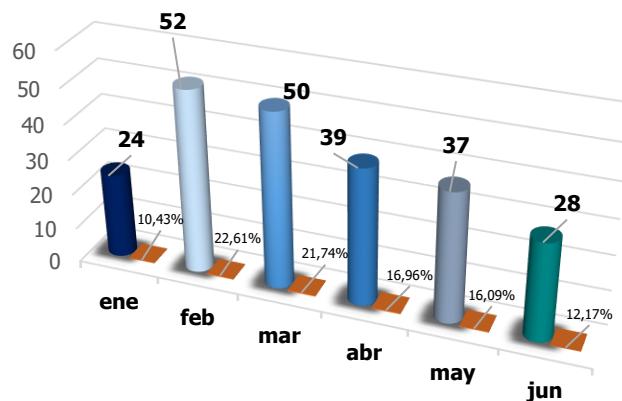
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Teniendo en cuenta que el seguimiento sobre el registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información por los diferentes canales de atención se adelanta de manera semestral y que el seguimiento adelantado del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021 se encuentra publicado en la página web de Capital [https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/informes-gestion-evaluacion-auditoria/20220125_CCSE-FT-022.-INFORME-DE-SEGUIMIENTO_IISEM2021v1-1.pdf]. El desarrollo del presente literal se realiza sobre las peticiones registradas del 1 de enero al 30 de junio de 2022.

i. Total de peticiones mensuales registradas en la entidad

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 se registraron (230) peticiones en Capital, siendo febrero [22.61%] y marzo [21.74%] los meses con mayor representación y enero [10.43%] y junio [12.17%] los meses con menor representación de peticiones tramitadas. Lo anterior se presenta en el gráfico 2:

Gráfico 2 Peticiones registradas I Semestre 2022

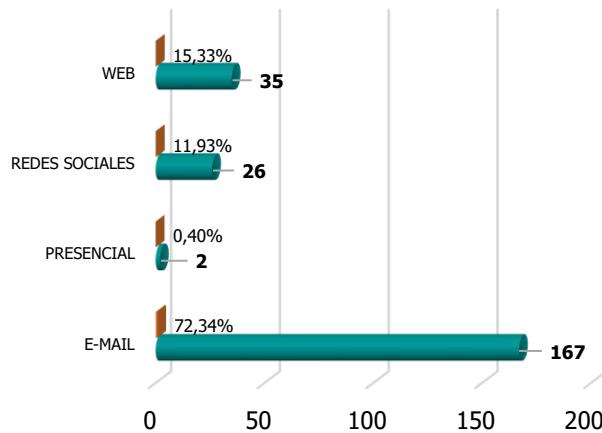


Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

ii. Canales de interacción

Durante el periodo analizado, se observó que el canal de interacción con la ciudadanía más utilizado por los peticionarios para el registro de las PQRS fue e-mail [72.34%] y web [15.33%], representando el 87.67% del total de canales dispuestos para trámite de peticiones por Capital.

Gráfico 3 Canales de interacción



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

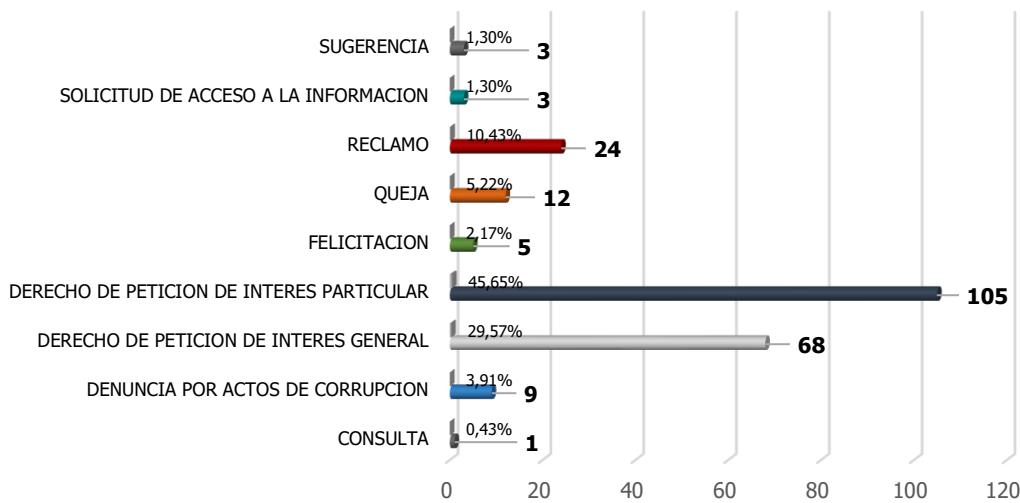


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

iii. Tipologías o modalidades

Las 230 peticiones registradas en Capital durante el primer semestre de 2022 se clasificaron en nueve (9) tipologías, de las cuales se observa que las peticiones de interés particular [46.65%] y las peticiones de interés general [29.57%] obtuvieron mayor numero de registros; así mismo, las peticiones registradas como sugerencia [1.30%], solicitud de acceso a la información [1.30%] y consultas [0.43%] fueron las tipologías con menor registro de peticiones en Capital.

Gráfico 4 Tipología de las peticiones



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

iv. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

La información de subtemas más reiterados y/o barreras de acceso se obtiene de las peticiones de respuesta definitiva, de conformidad con la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas – cumplimiento al Decreto 371-2010; por lo que se registró el mayor numero de peticiones en subtemas de participación de programas [35.39%], programación general [19.66%] y temas administrativos y financieros [17.21%], como se presenta en la tabla 10:

Tabla 9 Subtemas reiterados I semestre de 2022

SUBTEMAS REITERADOS	REGISTRADAS	% REPRESENTACIÓN
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	2,12%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4	4,98%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,19%
CUBRIMIENTO DE EVENTOS	5	2,04%
DERECHO DE RECTIFICACION	2	0,73%
FRANJA INFORMATIVA	4	3,83%
HORARIO PROGRAMACION	1	0,39%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,28%
PARTICIPACION EN PROGRAMAS	83	35,59%
PERMISOS PARA RETRANSMISION DE LA SENAL	11	4,04%



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SUBTEMAS REITERADOS	REGISTRADAS	% REPRESENTACIÓN
PROGRAMACION GENERAL	41	19,66%
PROYECTOS DE TELEVISION	10	4,65%
SERVICIO SOCIAL	1	0,59%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	40	17,21%
TEMAS DE CONTRATACION Y PERSONAL	5	2,69%
VISITA TECNICA/ADMINISTRATIVAS/EDUCATIVAS	2	1,01%
Total general	213	100,00%

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

v. Total trasladadas por no competencia

De las (51) peticiones trasladadas a otras entidades durante el primer semestre de la vigencia 2022, se identificó que el mayor numero de peticiones fue remitida a entidades nacionales [2.61%] y secretaria de gobierno [2.02%] y con menor representación la Veeduría Distrital [0.04%].

Tabla 10 Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD DE TRASLADO	REGISTRADAS	% REPRESENTACIÓN
CAPITAL SALUD EPS	5	1,27%
ENTIDAD NACIONAL	10	2,61%
IDPYBA	3	1,26%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	1,10%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0,81%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	1,45%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	2,02%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1,13%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	1,54%
SECRETARIA DE SALUD	2	1,05%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,32%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,54%
SUBRED NORTE	1	0,54%
SUBRED SUR	1	0,54%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,54%
UAESP	3	1,24%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,04%

Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

vi. Subtemas veedurías ciudadanas

Para el periodo de evaluación no se registraron peticiones con el subtema de veedurías ciudadanas, de conformidad con los filtros aplicados e información entrega por el proceso de Servicio a la Ciudadanía y Defensor del Televidente en los informes mensuales.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

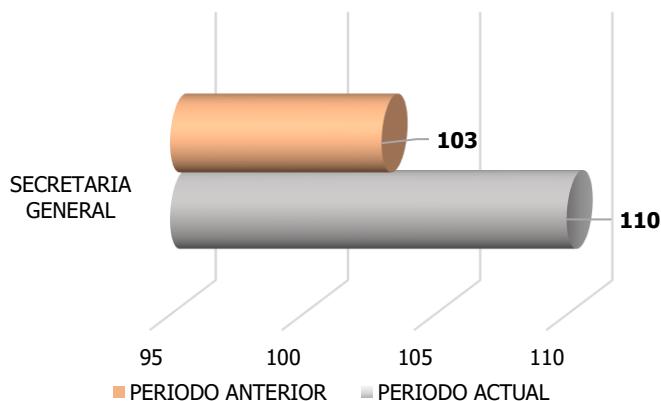


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

vii. Peticiones cerradas en el periodo

Capital estableció a la Secretaría General como única dependencia encargada de dar respuesta a las peticiones que se registran en Capital, que durante el periodo evaluado se realizó el cierre de 110 peticiones [periodo actual] y 103 peticiones [periodo anterior] por respuesta definitiva. Lo anterior, teniendo en cuenta el registro mensual del Sistema SDQS como se observa en el gráfico 5:

Gráfico 5 Peticiones cerradas

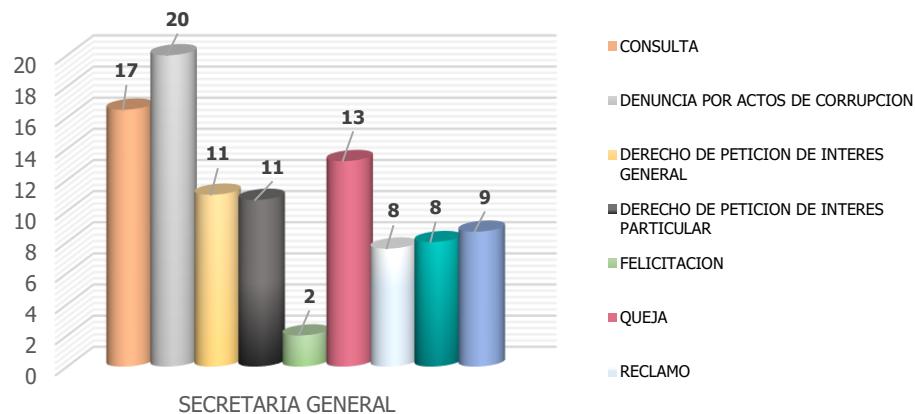


Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

viii. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Teniendo en cuenta que durante el periodo evaluado el Decreto legislativo 491 de 2020 fue derogado por la Ley 2207 de 2022, se realizó el análisis de las peticiones registradas en dos momentos, el primero de enero a abril de 2022 y el segundo de mayo a junio de 2022. De lo anterior, se obtuvo como resultado:

Gráfico 6 Tiempo promedio de respuesta enero – abril 2022



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

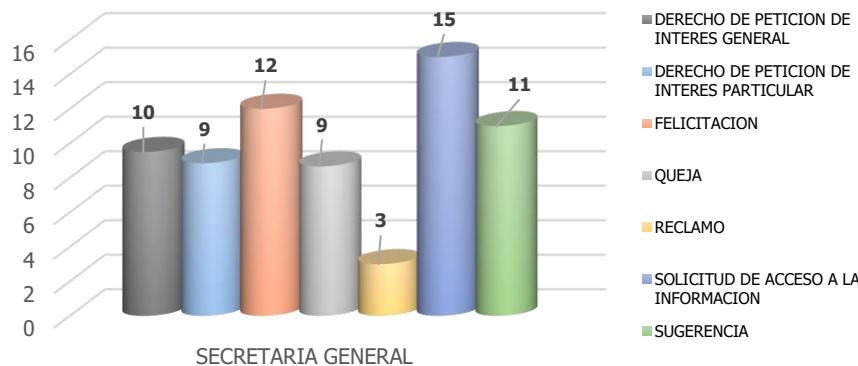
FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 7 Tiempo promedio de respuesta mayo – junio 2022



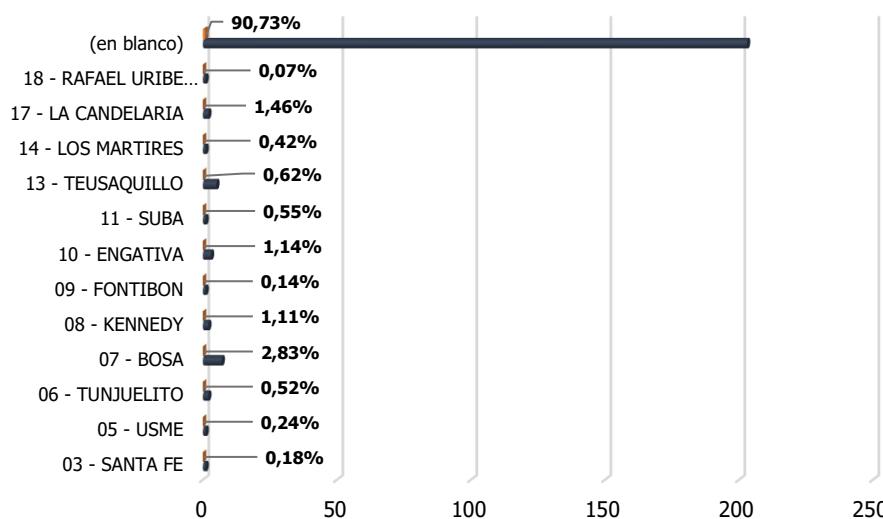
Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

Para la totalidad de peticiones analizadas bajo el Decreto 491 de 2020 por el cual se ampliaron los tiempos de respuesta en el marco de la emergencia sanitaria, así como de lo establecido en el Decreto 1755 de 2015, se remitieron las respuestas dentro de los tiempos establecidos.

ix. Participación por localidad de los requerimientos registrados

De la evaluación adelantada a la participación por localidad del total de peticiones registradas en Capital, el 9.27% del total reportó la localidad; datos que se distribuyen en doce (12) localidades, el 90.73% restante no realizó la relación de localidad, representando 203 peticiones. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda continuar con la implementación de mecanismos que incentiven el diligenciamiento de la información con el fin de fortalecer el ejercicio de atención y caracterización de los usuarios de Capital.

Gráfico 8 Participación por localidad



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

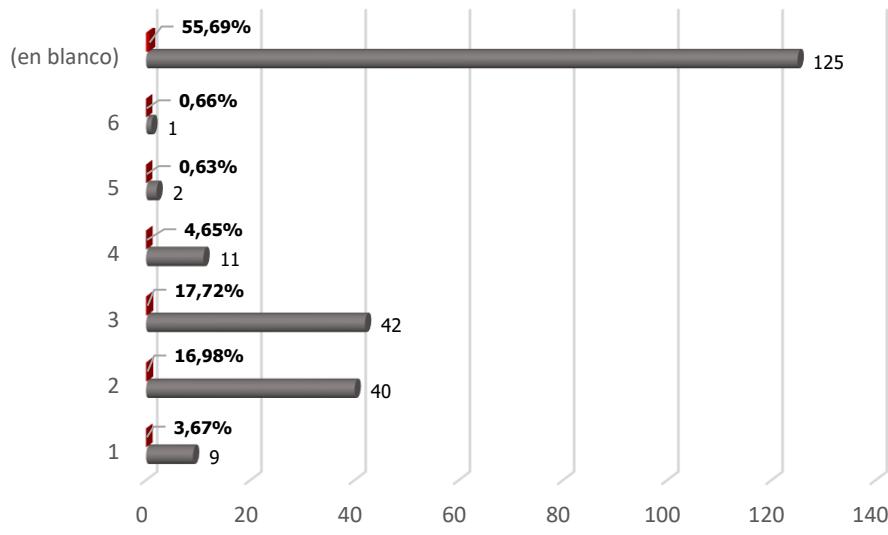


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

x. Participación por estrato y tipo de requirente

Se obtuvo como resultado que del total de peticiones registradas, los peticionarios no suministran la información correspondiente al estrato socioeconómico al momento del ingreso; sin embargo, de los datos identificados se registró la mayor participación de los estratos 3 [17.72%] y estrato 2 [16.98%]. Lo anterior, se presenta en el gráfico 9.

Gráfico 9 Participación por estrato

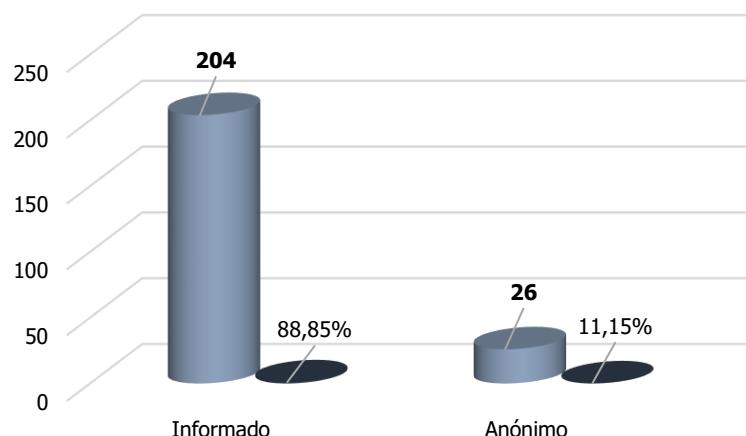


Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

xi. Calidad del requirente

Para el periodo evaluado [1 de enero a 30 de junio de 2022] se registró que el mayor numero de peticiones contó con peticionario identificado [88.85%], así como que las peticiones registradas por anónimos se establecieron en menor número sobre el total de peticiones [11.15%].

Gráfico 10 Calidad del requirente



Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

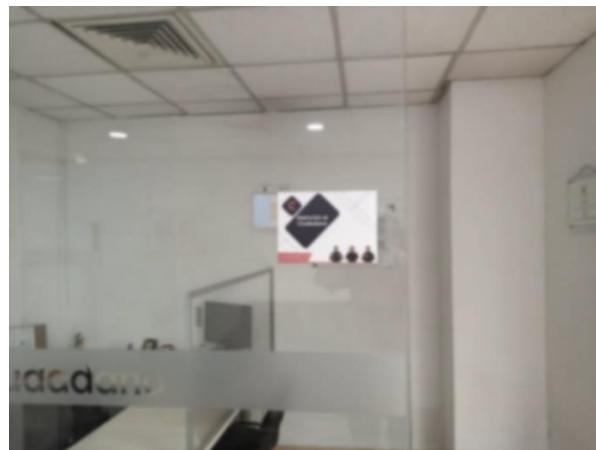
	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016 VERSIÓN: 7 FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	-----------------------------	--	---

d. 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.

- Dentro de los mecanismos de interacción efectiva, Capital ha implementado herramientas como:
 - Canales telefónicos [fijos y celular], chats de correo [Google], correo electrónico.
 - Implementación de canales presenciales [no operativo actualmente], telefónico [fijo y celular con chat whatsapp], correo electrónico y Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS para atención de PQRS.
 - Definición de la política de Servicio a la Ciudadanía en la que se definen las intenciones de atención con inclusión de estrategias para el fortalecimiento de los canales de atención con enfoque diferencial.
 - Existencia de dos (2) administradores funcionales [Auxiliar de Atención al Ciudadano y Secretaria General], con lo cual se da cumplimiento al artículo 17 del Decreto 847 de 2019 respecto a "*Administradores funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Cada entidad distrital deberá designar dos (2) administradores funcionales, responsables de generar y transferir conocimiento en el uso y manejo del sistema al interior de la entidad, los cuales deberán solucionar los requerimientos funcionales relacionados con el mismo*".

e. 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 de atención al ciudadano presencial [inhabilitado a la fecha de evaluación] en su sede principal ubicada en la Av. El Dorado No. 66-63 piso 5.



- Canales de atención adicionales como:

- Chat ubicado en la página web





SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Enlace al Sistema Bogotá te escucha ubicado en la página web de Capital

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas



- Canales telefónicos, redes sociales y correo electrónico



f. 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 mensual que adelanta el proceso respecto a los indicadores con corte a 30 de junio de 2022 se reporta la gestión del **90.32%** de las peticiones [con debilidades en la formulación indicados en el [numeral 11.7 indicadores de gestión](#)] registradas en el Sistema Bogotá te escucha.

Así mismo, de las 230 peticiones gestionadas y teniendo en cuenta la muestra tomada para análisis de calidad, una (1) petición obtuvo una respuesta Imprecisa como se menciona en el [literal a del numeral 11.11 del presente informe](#), lo que demuestra la implementación de las mejoras continuas por parte del proceso para atención de los requerimientos de los peticionarios.

g. 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 de evaluación [1 de julio de 2021 a 30 de junio de 2022], la auxiliar de Atención al Ciudadano asistió a las siguientes jornadas:

Tabla 11 Jornadas de capacitación

Fecha	Jornada
28/02/2022	Asistencia a plenaria
22/03/2022	Asistencia al Nodo sectorial cultura, recreación y deporte.



INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Fecha	Jornada
22/06/2022	Valor de la inclusión por vía del entorno.
23/06/2022	Nodo intersectorial de formación y capacitación – Relatoría nodo intersectorial de formación y capacitación.

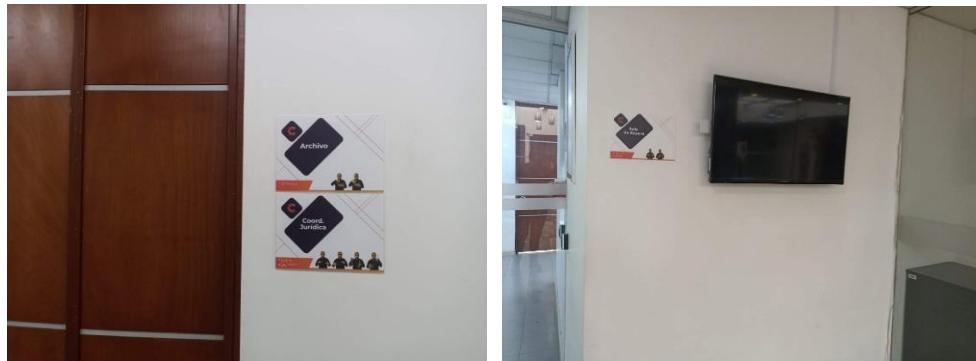
Fuente: PT Auditoría Dec. 371-2010, 2022.

De igual manera se recibieron los informes emitidos por la Veeduría Distrital en materia de comunicación en materia de servicio al ciudadano y diagnóstico de capacitación en temas de servicio a la ciudadanía.

11.2. OTRAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – NTC 6047

De conformidad con las acciones formuladas en el plan de mejoramiento en cumplimiento de la política de servicio al ciudadano y autodiagnóstico en materia del cumplimiento de las disposiciones de la NTC 6047, el proceso de atención al ciudadano adelantó:

- Remisión de recomendaciones en materia de accesibilidad a Gerencia General mediante correo electrónico del 7 de diciembre de 2021, abarcando baños, señalización adicional. Generales sobre caja de alarma y controles con braille; teniendo en cuenta lo identificado en el autodiagnóstico de espacios físicos.
- Estructuración del formato de asignación de turnos presenciales desde abril de 2022.
- Señalización de los espacios físicos de Capital acompañados de lengua de señas y braille.



- Publicación de la política de tratamiento de datos personales en la oficina de atención presencial del proceso.





INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

12. OBSERVACIONES

Nº	OBSERVACIONES
11.1	<p>DESCRIPCIÓN: Se presentan debilidades respecto a la documentación establecida en el marco de atención al ciudadano, así como de la formulación y seguimiento de las actividades de fortalecimiento del proceso, como son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Debilidades en la redacción de los riesgos [incluidos en la caracterización del proceso] de conformidad con los lineamientos del Manual metodológico para la administración del riesgo y los definidos por el DAFF.• Falta de estructuración de planes de acción internos que permitan establecer las actividades en materia del cumplimiento de la política de servicio al ciudadano y su coherencia con el reporte de ejecución dentro de los seguimientos programados a los indicadores del plan de acción.• Debilidades en la gestión documental del proceso al no tener el inventario documental debidamente diligenciado, así como la desactualización de las carpetas creadas para archivo de gestión del proceso.• Debilidades en la planeación de las actividades relacionadas en el Plan de Fortalecimiento Institucional, al evidenciarse el sobrecumplimiento de lo formulado, así como rezagos en la ejecución de lo identificado para la presente vigencia.• Debilidades en el diseño del indicador del proceso impidiendo reportar la información adecuada para la toma de decisiones sobre mejoras requeridas en las actividades de respuesta de peticiones y cumplimiento del plan de acción de la política de servicio a la ciudadanía.• Reporte de actividades incumplidas en el plan de mejoramiento por procesos del área al no finalizar la ejecución de lo formulado dentro de los plazos establecidos. <p>Nota: Para las debilidades identificadas en la presente observación no se solicita formulación de acciones de mejora, teniendo en cuenta que el proceso cuenta con un plan de mejoramiento en ejecución que contempla lo indicado. Sin embargo, se recomienda al área tener en cuenta lo indicado en el presente informe de auditoría con el fin de fortalecer la ejecución de las actividades ya formuladas.</p>
11.1 0	<p>DESCRIPCIÓN: Se presentan debilidades en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en materia del Defensor del Televidente, presentando debilidades respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none">• No se indicaron las peticiones, quejas o sugerencias y las respuestas dadas a los peticionarios en materia de garantía de los derechos a la población con discapacidad auditiva en el programa semestral de Audiencias Capital.• Se adelantó la entrega del reporte de las peticiones, quejas y reclamos que sobre la programación a la CRC del primer trimestre de 2022 fuera de los tiempos determinados por la norma aplicable vigente. <p>CRITERIO DE AUDITORÍA:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acuerdo 002 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta"• Resolución 6261 de 2021 "Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones". <p>Nota: Para las debilidades identificadas en la presente observación no se solicita formulación de acciones de mejora, teniendo en cuenta que el proceso cuenta con un plan de mejoramiento en ejecución que contempla lo indicado, así como el establecimiento de acciones internas que permiten dar cumplimiento a lo requerido normativamente. Sin embargo, se recomienda al área tener en cuenta lo indicado en el presente informe de auditoría con el fin de fortalecer la ejecución de las actividades ya formuladas.</p>



SISTEMAS DE
COMUNICACIÓN
PÚBLICA

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CCSE-FT-016

VERSIÓN: 7

FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

13. CONCLUSIONES

Se dio cumplimiento al objetivo planteado para la auditoría en relación con la verificación del cumplimiento de lo dispuesto 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 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.** Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se da continuidad con la implementación de estrategias de seguimiento y registro de información que fortalece el ejercicio diario de las actividades en materia de atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, copias de material audiovisual, así como de la documentación asociada.
- 13.2.** Se presentan los informes mensuales en la página de la Veeduría Distrital, así como del botón de transparencia en los tiempos determinados por la normatividad aplicable vigente al proceso.
- 13.3.** Se da continuidad con la mejora en las respuestas entregadas a los ciudadanos en el marco de las diferentes solicitudes que se adelantan en materia de participación en los programas e información requerida por diferentes actores.
- 13.4.** Se avanzó en la implementación de mejoras en el marco de la NTC 6047 respecto a la señalización, publicación de canales y horarios de atención, así como de la publicación de la política de tratamiento de datos personales en la Oficina de Atención al ciudadano; de igual manera se remitieron las recomendaciones en la materia a la Gerencia General para la toma de decisiones.
- 13.5.** Se registraron avances en la implementación del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito mediante la presentación de los informes semestrales a la Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 13.6.** Sobre el proceso de la Defensoría del Televidente se avanzó en la presentación de comunicados e informes normativos en los tiempos establecidos a la CRC.

De igual manera, se evidenciaron debilidades en el proceso como resultado del ejercicio de auditoría que son susceptibles de mejora al interior de Capital, como son:

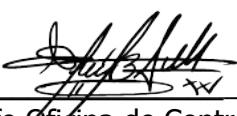
- 13.7.** Debilidades en el establecimiento de indicadores y reporte de estos como herramienta de medición de la gestión del proceso, al evidenciarse incoherencias en el registro de la información y falta de planes internos que permitan establecer el nivel de cumplimiento de las actividades formuladas.
- 13.8.** Debilidades en la planeación de actividades en el Plan de Fortalecimiento Institucional de la presente vigencia al evidenciarse sobrecumplimiento de actividades de capacitación, así como rezago de otras relacionadas con la gestión de lineamientos internos, teniendo en cuenta lo programado versus lo ejecutado.
- 13.9.** Debilidades en la identificación de los riesgos y establecimiento de controles sobre el mapa de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta las recomendaciones establecidas durante el seguimiento con corte a 31 de mayo de 2022 sobre la administración del riesgo.
- 13.10.** Debilidades en el cumplimiento de la presentación de informes normativos respecto al Defensor de la Ciudadanía y Defensoría del Televidente, al reportarse algunos de estos fuera de los plazos establecidos.
- 13.11.** Debilidades en la gestión documental del proceso al encontrarse expedientes incompletos y falta del diligenciamiento del FUID de los documentos generados de manera digital.
- 13.12.** Falta de seguimiento periódico a las actividades formuladas en el Plan de Mejoramiento por Procesos presentándose acciones con calificación incumplida.

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: CCSE-FT-016 VERSIÓN: 7 FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2021 RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
--	-----------------------------	--	---

14. RECOMENDACIONES

- 14.1.** Realizar la revisión de los indicadores formulados en el proceso de atención al ciudadano y adelantar los ajustes requeridos con el fin de mejorar la medición de lo formulado y por ende, tomar decisiones que permitan fortalecer las buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía.
- 14.2.** Revisar y establecer las mejoras pertinentes frente a la planeación de las actividades del Plan de Fortalecimiento Institucional con el fin de planear acciones que robustezcan las buenas prácticas en materia de atención al ciudadano contemplando las exigencias propias del proceso.
- 14.3.** Revisar y fortalecer las actividades de gestión de riesgos, desde la identificación, evaluación, establecimiento de controles y actividades de control del proceso de atención al ciudadano de manera que se atiendan los lineamientos emitidos por Capital y se mitigue la materialización de estos.
- 14.4.** Adelantar la revisión y ajuste del cronograma de presentación de informes normativos en materia de defensor del televidente con el fin de que se incluyan las fechas de entrega de reportes normativos requeridos dentro de los plazos establecidos.
- 14.5.** Adelantar un plan de trabajo interno en el proceso de atención al ciudadano que le permita al área mantener la gestión documental al día respecto a la integridad de los expedientes, diligenciamiento del inventario documental y disponibilidad de lo indicado, implementando las Tablas de Retención Documental (FUID) vigentes en Capital.
- 14.6.** Fortalecer el establecimiento del plan de acción de la política de servicio al ciudadano de manera que se determinen las acciones que permitan la apropiación de esta, así como las periodicidades de seguimiento y porcentaje de avance periódico como base de la toma de decisiones al interior del proceso en materia de buenas prácticas de servicio a la ciudadanía.
- 14.7.** Adelantar mejoras al proceso de seguimiento de acciones formuladas en el plan de mejoramiento, de manera previa al seguimiento que adelanta la oficina de control interno mediante autoevaluaciones con el fin de que se puedan realizar las mejoras pertinentes que den cabal cumplimiento a lo programado.

Revisó y aprobó:



Jefe Oficina de Control Interno

Preparó
Auditores: Jizeth Hael González Ramírez – Contratista Profesional Oficina de Control Interno, Cto. 162-2022.