



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**TIPO DE AUDITORÍA:** De Gestión y Resultados

**FECHA DE LA AUDITORÍA:** Del 12 al 26 de diciembre de 2014

**PERIODO EVALUADO:** 2014

**FECHA PREPARACIÓN DE INFORME:** 05 de marzo de 2015

**LÍDER DEL PROCESO / JEFE DE DEPENDENCIA / COORDINADOR:** Junny Cristina La Serna Bula

**AUDITORES:** Jaime Nelson Alejo Rincón

**OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:** Verificar que el proceso Participación Ciudadana y Control Social en Canal Capital, cuenta con los instrumentos contemplados por el Decreto Distrital 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*, y se garantice que se ciñen a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa, en especial al artículo 270 de la Constitución Política y el título XI de la Ley 134 de 1994.

**ALCANCE:** Se verificó el procedimiento de Participación Ciudadana de la entidad como proceso transversal a la estructura organizacional de Canal Capital.

**METODOLOGÍA:** La evaluación se realizó de manera sistemática, constructiva, profesional e independiente y atendiendo los lineamientos establecidos en la normatividad establecida para el proceso.

Para la revisión se aplicó el programa de auditoria diseñado para el efecto por esta Oficina, se confrontaron documentos, se aplicaron pruebas sustantivas y de cumplimiento y se efectuó análisis a la información pertinente.

### SITUACIONES GENERALES:

- La Entidad dentro de su estructura actualmente carece de una dependencia o funcionario responsable de promover los procesos de Participación Ciudadana y Control Social y un esquema de organización para el desarrollo de los procesos de Participación Ciudadana y Control Social.
- Para garantizar la participación ciudadana y el ejercicio del Control Social en el proceso de Contratación, Canal Capital en los concursos públicos, convoca en el acto administrativo de apertura de los procesos contractuales a las veedurías ciudadanas, para que realicen el control social a dichos procesos.
- Canal Capital actualmente tiene suscrito el contrato de prestación de servicios No. 516 de 2014, con el contratista, GUSTAVO ADOLFO CASTRO CAICEDO, quien tiene la obligación de prestar sus servicios profesionales como defensor del televidente de los programas que hacen parte de la parrilla de programación, con el propósito de que brinde

8

1



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

mecanismos de participación para que los televidentes puedan asumir una actitud crítica ante los contenidos que ven en televisión, conozcan sus derechos como audiencia activa y exijan su cumplimiento.

Además como defensor del televidente facilita espacios de conversación, con el fin de intercambiar opiniones y llegar acuerdos en favor de los televidentes.

- En la página web de la entidad se publicó el Informe de Gestión de la vigencia 2013, como una forma de Rendición de Cuentas a la comunidad, en el cual se dieron a conocer las principales actividades ejecutadas así:
  - ✓ Gestión Financiera
  - ✓ Posicionamiento del Canal Capital
  - ✓ Comunicación Digital
  - ✓ Redes Sociales
  - ✓ Ejecución de los Proyectos de Inversión
  - ✓ Reconocimientos y Nominaciones
- Se evidenció que la entidad hace uso del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, cuya coordinación está a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual permite radicar por parte del ciudadano cualquier tipo de solicitud ya sea por medio escrito o verbal, el cual tiene controles adecuados que permiten su buena operación, dado que se han establecido parámetros generales y tiempos límites de respuesta a las mismas.
- Se comprobó que Canal Capital, cuenta con un profesional y un área con condiciones adecuadas, que le permiten a la ciudadanía obtener información sobre la gestión de la entidad y entablar cualquier sugerencia o inconformidad sobre la gestión.
- Canal Capital adoptó la figura del defensor del ciudadano, en atención a las directrices establecidas por la Política Distrital de Atención y Participación Ciudadana, con el fin de velar porque se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios del Canal y se garanticen respuestas oportunas y de calidad a los requerimientos realizados por los usuarios. Actualmente la servidora pública Ibett Guerrero Rodríguez tiene designada esta función.
- La entidad para brindar información sobre los programas y promover el interés de la



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

comunidad para su participación en la gestión hace uso, entre otros, de los siguientes canales o medios de comunicación:

- ✓ Página Web [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co),
- ✓ Puntos de Atención al Ciudadano ubicado en la Av. el Dorado No. 66-63 Piso 5° donde funcionan las oficinas de Canal Capital.
- ✓ Línea telefónica No. 457 83 00 ext. 5011 para orientación al ciudadano.
- ✓ [Twitter.com/canalcapital](https://twitter.com/canalcapital).
- ✓ [Facebook.com/CanalCapitalOficial](https://facebook.com/CanalCapitalOficial).
- ✓ [Youtube.com/user/CanalCapitalBogota](https://youtube.com/user/CanalCapitalBogota).
- ✓ [Vimeo.com/user26812108](https://vimeo.com/user26812108) (red social de Internet basada en videos).
- ✓ [Vine.co/u/1077056030401273856](https://vine.co/u/1077056030401273856) (Aplicación desarrollada por Twitter, para crear y publicar videos cortos).
- ✓ Herramientas de periodismo digital para el fácil acceso de los usuarios a la información (Storify, Slideshare, Livestream, Hangout, blogs).
- ✓ Cuentas de correos electrónicos institucionales: [ccapital@canalcapital.gov.co](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co) y [defensorciudadano@canalcapital.gov.co](mailto:defensorciudadano@canalcapital.gov.co).
- La entidad como una forma de llegar al ciudadano implementó la plataforma de periodismo digital y ciudadano enfocado a visibilizar las historias y vivencias de los habitantes de Bogotá y sus diferentes localidades, atravesando con sus dispositivos móviles las realidades, historias, necesidades y diversos encuentros sociales y culturales. Cuenta con el programa "Reporteros Digitales Recogiendo Barrio" que es transmitido todos los domingos a las 7:30 p.m., con repetición los sábados a las 12:00 del mediodía y con notas diarias en el Sistema Informativo Noticias Capital.
- Un mecanismo de participación ciudadana de gran impacto se logra a través de la firma, Cifras & Conceptos S.A., quien realiza encuestas a los ciudadanos sobre la gestión realizada por diferentes empresas de televisión y presenta los resultados obtenidos, luego de su interpretación, análisis y desarrollo de indicadores, para la toma de decisiones.

Es así como Canal Capital el 5 de septiembre de 2014 contrato los servicios de dicha

7

3



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

empresa, a través del contrato de prestación de servicios No. 584 de 2014, para la aplicación de un estudio integral de percepción que permitiera determinar el impacto social que genera el canal en los televidentes locales, resultados que fueron presentado en el mes de noviembre de 2014 y se está pendiente de tomar las decisiones a que haya lugar y realizar un plan de acción de mejora si los resultados así lo ameritan.

De otra parte, recientemente se dieron a conocer los resultados del VI Panel de Opinión realizado entre el periodo 8 de julio a septiembre 19 de 2014, que realizó la empresa Cifras y Conceptos en donde Canal Capital se ubica como el primer canal público generador de opinión a nivel nacional.

- Otro mecanismo importante para que los ciudadanos de Bogotá opinen sobre la gestión que realiza la entidad, es a través del programa "Bogotá cómo Vamos" en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, El Tiempo Casa Editorial, Fundación Corona y Pontificia Universidad Javeriana, quien financia la realización de encuestas por medio de la firma "Ipsos Napoleón Franco".

Al respecto se evidenció que recientemente se presentó la Encuestas de Percepción Ciudadana Bogotá Cómo Vamos 2014, realizada entre el 30 de septiembre y el 17 de noviembre de 2014, teniendo como resultado que Canal Capital por dos (2) años consecutivos (2013 y 2014) se posesiona entre la primeras instituciones en lo relacionado con una adecuada Gestión, Favorabilidad y Conocimiento.

- En el segundo semestre del 2014, Canal Capital adquirió una Unidad Móvil que le permitirá llegar a las diferentes localidades y barrios de Bogotá, como una manera de lograr el contacto directo con la comunidad, lo cual en un futuro podría contribuir como un mecanismo para la participación de la ciudadanía en la gestión de la entidad.
- La entidad no cuenta con mecanismos y procedimientos internos para la participación activa de la comunidad, como por ejemplo convocatorias de audiencias públicas, mesas de trabajo, conformación de redes, asociaciones de usuarios, entre otros, que le permita a la ciudadanía ejercer oportunamente control social sobre la gestión que va adelantar la entidad y tomar los correctivos en caso de ser necesarios para el mejoramiento institucional.
- Se evidenció que la entidad no ha realizado las gestiones administrativas que le permitan atender las disposiciones contempladas en el Decreto Distrital No. 494 de 2010, es así como no ha participado en las Ferias Distritales de Servicio al Ciudadano organizadas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., que tienen como finalidad entre otros los siguientes objetivos:



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- ✓ Generar confianza entre la ciudadanía y la Administración.
- ✓ Crear espacios de participación ciudadana.
- ✓ Estimular el sentido de pertenencia de los ciudadanos y ciudadanas respecto de la localidad en la que habitan, y desarrollan sus actividades de carácter laboral o educativo.
- ✓ Disminuir los tiempos de respuesta a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.
- A pesar de que el Canal cuenta con archivos digitales de los programas, no tiene documentadas y clasificadas en un sistema de información las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica en CANAL CAPITAL, que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.

### ASPECTOS POSITIVOS:

1. En la página web de la entidad se publicó el Informe de Gestión de la vigencia 2013, como una forma de Rendición de Cuentas a la comunidad, en el cual se dieron a conocer las principales actividades ejecutadas.
2. La entidad brinda información sobre los programas y promueve el interés de la comunidad para su participación en la gestión a través de diferentes medios electrónicos de comunicación.

### ASPECTOS A MEJORAR:

N°	DESCRIPCIÓN	NC	OBS	CRITERIO DE AUDITORÍA
	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN			
1	✓ Incluir dentro de los procesos y procedimientos de las dependencias, los mecanismos de participación ciudadana y control social, con el fin de reglamentarlos al interior de la entidad y enlazar la gestión institucional con la ciudadanía y se garantice su aplicación oportuna.	X		
2	✓ Es conveniente incorporar en la Planeación Estratégica de la Entidad las políticas y		X	

(2)

(5)



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

	programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.			
3	✓ Participar en las Ferias Distritales de Servicio al Ciudadano que fueron institucionalizadas mediante el Decreto 494 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, toda vez que en el art. 4 de dicho decreto se establece: <i>"Entidades Participantes. En las Ferias Distritales de Servicio al Ciudadano participarán las entidades y organismos de la Administración Distrital que dentro de su portafolio de servicios ofrezcan temas de impacto ciudadano; igualmente, podrán participar las entidades y organismos del Sector Público Nacional que tengan a su cargo servicios relevantes para los/as ciudadanos/as de Bogotá, D. C.; o del Sector Privado que presten servicios necesarios o conexos a aquellos"</i> .	X		
4	✓ Para facilitar y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana sería favorable que al interior de la entidad, se contemple una instancia permanente de participación ciudadana (que es diferente a la Oficina de Atención al Ciudadano), responsable de promover el control efectivo por parte de la ciudadanía sobre el desarrollo e impacto de los proyectos de televisión que la entidad contrate, la gestión pública y los resultados, con el fin de atender y estimular las iniciativas ciudadanas de manera activa y previamente a la ejecución de los programas y proyecto del Canal.	X		
5	✓ Es necesario que se establezca un sistema de información que permita clasificar la gestión realizada sobre las intervenciones ciudadanas, con el fin de que sirva de	X		

8



## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: CECS-FT-016

VERSIÓN: IV

FECHA DE APROBACIÓN: 24/09/2014

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

apoyo para el seguimiento y control a dicha intervenciones, determinar el impacto en el mejoramiento de la gestión y contar con una memoria histórica en este tema para CANAL CAPITAL.

**TOTAL:**

**4**

**1**

### RECOMENDACIONES:

Revisó y aprobó:

Jefe Oficina de Control Interno

Preparó:

Auditores: Jaime Nelson Alejo R. – Profesional OCI – Contrato No. 163-15

Usted cuenta con 10 días hábiles a partir del recibo de este informe para formular el Plan de Mejoramiento resultado de cuatro (4) No Conformidades y una (1) observación, encontradas en la auditoría, empleando para ello el formato que será remitido por correo electrónico, el cual deberá ser enviado a la Oficina de Control Interno para su validación y aprobación.