



110-18-72-016

Santiago de Cali, septiembre 02 de 2020

Doctor
RICARDO BERMUDEZ CERON
Gerente General
E.S.D.

En el marco de la Ley 87 de 1993, a la Oficina de Control Interno le compete medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos por la Entidad.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 indica: "...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios..."

Es por ello que la Oficina de Control Interno en cumplimiento de las normas, presenta para su conocimiento y fines pertinentes, el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al primer semestre de 2020.

INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2020

OBJETIVO

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el primer semestre de 2020, para velar que se esté cumpliendo con los tiempos de respuesta, establecidos en las normas.

METODOLOGÍA

Para realizar el presente informe, la Oficina de Control Interno utilizó como insumo los dos (2) informes trimestrales presentados por el responsable en la Entidad de las PQRS, la base de datos del sistema SADE.NET con las solicitudes recibidas en el semestre, herramienta utilizada para dar respuesta a los televidentes, el procedimiento CM-PR-04 y se verificó el cumplimiento de la normatividad legal vigente.



CRITERIO

C.P. art. 23 y 74, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995 art. 54, Decreto Nacional No. 2150 de 1995 art. 32, Ley 734 de 2002 art. 35 numeral 8, Ley 962 de 2005 art. 15, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 art. 76 reglamentada por el Decreto Nacional No. 2641 de 2012, Decreto Nacional No. 019 de 2012, Ley 1755 de 2015, Decreto No. 1166 de 2016.

INTRODUCCIÓN

Para todos los efectos legales, los términos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se contarán desde el día siguiente a su radicación.

Por lo general, el término para dar respuesta a las PQRS es de quince (15) días hábiles, de acuerdo en lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

En el Canal Regional Telepacífico, se estableció en el procedimiento CM-PR-04, que para dar respuesta a los televidentes, las peticiones se responderán en quince (15) días hábiles, las quejas, reclamos y sugerencias, se responderán en diez (10) días hábiles.

DEFINICIONES

PETICIÓN: “Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Una petición es un documento presentado a alguna autoridad oficial y firmada por uno o varios individuos. Es posible también hacer una petición vía oral en vez de por escrito, y hoy en día, puede ser formalizada a través de internet.” (Deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de quince (15) días hábiles).

QUEJA: “Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de, por ejemplo, una organización.”

RECLAMO: “Indica la acción de protestar contra aquello con lo cual no está de acuerdo, ya sea porque contraria las opiniones o ideología, o bien el motivo del reclamo puede ser que alguna cuestión que debía realizarse no se ha hecho como debía ser. Reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo.”



SUGERENCIA: “Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta”; en nuestro caso en cada una de las dependencias del canal TELEPACIFICO.

Para una mejor comprensión de este informe las solicitudes se identifican de la siguiente manera:

P = peticiones; Q = quejas, R = reclamos y S = sugerencias.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el primer semestre del año 2020, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, elaboradas por los ciudadanos y/o televidentes y demás entidades.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

1. Presencial la cual se puede realizar por los siguientes medios:

1.1. Radicación de la solicitud en ventanilla única del Canal, quienes se encargan de entregar el documento al área responsable de dar la respuesta al ciudadano y/o televidente.

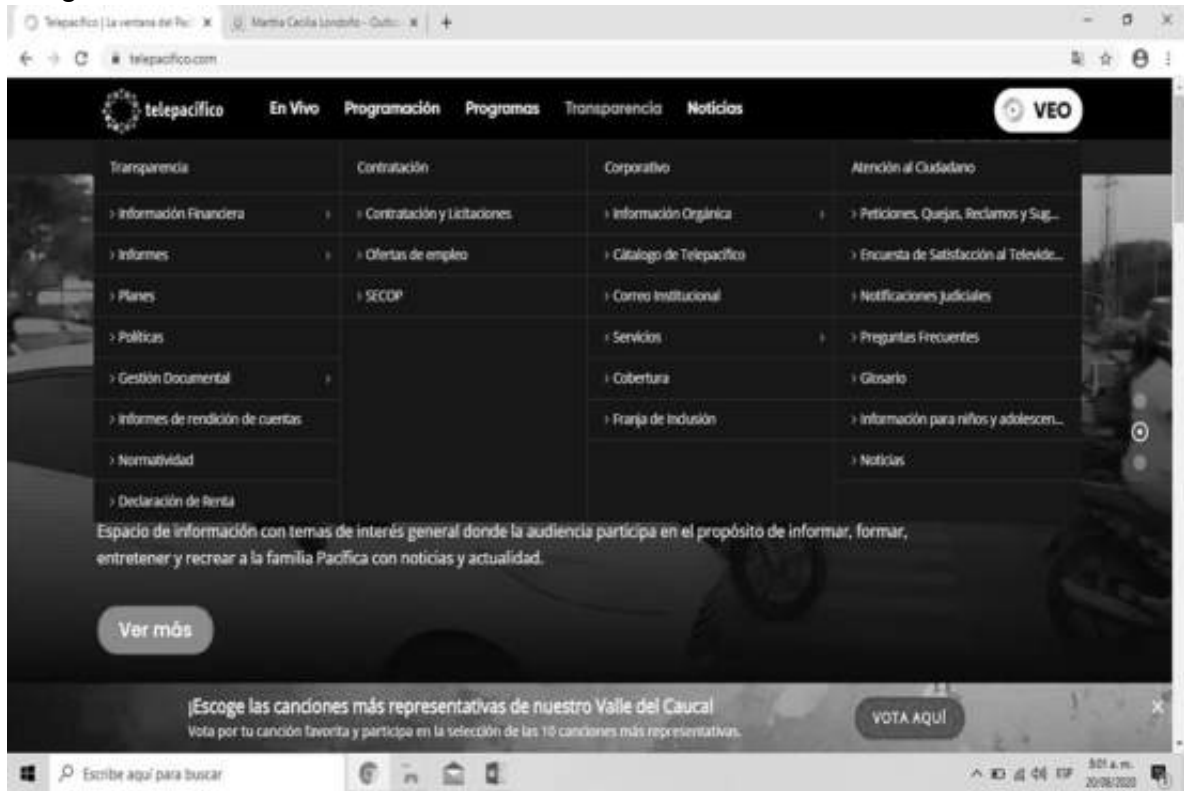
1.2. Mediante el buzón de sugerencias ubicado en la parte externa de la entrada a las instalaciones de Telepacífico, el cual utiliza el formato CM-FO-07 Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, que debe ser diligenciado en su totalidad por el ciudadano y/o televidente, que desea interponer la solicitud.

2. Virtual la cual se realiza de la siguiente manera:

Actualmente el aplicativo SADE.NET, se ha integrado a la página web para el registro y trámite de PQRS, dándole un número radicado, para que el solicitante pueda realizar seguimiento a su solicitud.

El televidente ingresa a la página web del Canal, en el link Transparencia/Atención al Ciudadano/Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias donde podrá diligenciar su solicitud, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 01



El sistema genera un número de radicado, con el cual el ciudadano y/o televidente, podrá realizar seguimiento hasta conocer su respuesta.

Para este primer semestre del 2020, de acuerdo a la base de datos entregada a esta Oficina de Control del aplicativo SADE.NET, correspondiente al primer semestre de 2020, se recibió un total de cuatrocientas treinta y siete (437) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2020 – APLICATIVO	
DETALLE	TOTAL
Peticiones	242
Quejas	74
Reclamos	14
Sugerencias	107
Totales	437

Fuente: Base de datos aplicativo SADE.NET I semestre de 2020 – Suministrados por Comercial y Mercadeo

De acuerdo a información suministrada por el área Administrativa, se recibieron tres (3) solicitudes presenciales, radicadas directamente en ventanilla única por los ciudadanos.



FUNCIONAMIENTO INTEGRACIÓN PÁGINA WEB – APLICATIVO SADE.NET

La integración de la página web con el aplicativo sade.net, se empezó a ejecutar a partir del 1 de julio de 2019 realizando pruebas en cada una de las áreas; de acuerdo a información suministrada por el área Comercial y Mercadeo en su informe del tercer trimestre de 2019, el aplicativo sade.net empezó a funcionar en forma a partir del 26 de julio de 2019, por lo que el correo pqrs@telepacifico.com quedó inhabilitado en el mes de julio de 2019.

Actualmente los pasos que se deben surtir para que el ciudadano y/o televidente interponga una PQRS, en la página web integrada al aplicativo sade.net, es la siguiente:

- a) El televidente ingresa a la página web www.telepacifico.com, da click en el link de Transparencia/Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y luego le da click en crear nuevo radicado para diligenciar su solicitud, cuando termina su diligenciamiento da click en enviar y el sistema arroja el número de radicado generado para su solicitud, siendo el paso final para el televidente y quedando ejecutado en el sistema como paso 1.
- b) La persona del área Comercial y Mercadeo encargado del manejo del proceso de PQRS, ingresa con su usuario y clave al aplicativo sade.net, al módulo CRC (Centro de Radicación de Comunicaciones), da click en bandeja y busca las solicitudes, las lee y de acuerdo a su criterio y conocimiento, puede ejecutar dos acciones: - Si conoce la respuesta le puede dar paso final y él mismo encargado le da respuesta al televidente de su solicitud, quedando en el sistema ejecutado como paso 2. – Si la persona encargada de las PQRS no está en capacidad de dar respuesta directamente, traslada la solicitud a la persona del área responsable de contestar al televidente dando paso actual, quedando ejecutado en el sistema como paso 2.
- c) Las personas de las diferentes áreas responsables de dar respuesta a la solicitudes, deben ingresar al aplicativo sade.net y verificar que solicitudes han sido direccionadas a ellos para dar la respuesta a los televidentes en términos de ley, en este caso cuando está lista la información, a través del aplicativo sade.net se le envía la respuesta al televidente dando paso final, quedando ejecutado en el sistema como paso 3.
- d) Los solicitantes pueden realizar seguimiento a sus solicitudes a través de la página web www.telepacifico.com, en el link Transparencia/Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, ingresando a consultar radicado. Este sistema también puede ser utilizado por el encargado de PQRS como mecanismo de seguimiento, para verificar que haya sido respondida la solicitud.

Analizando el funcionamiento de la integración de la página web con el aplicativo sade.net en su módulo PQRS, con respecto a las cuatrocientas treinta y siete (437) solicitudes registradas, se observó que se presentaron las siguientes situaciones:

- Se observó veintiocho (28) solicitudes que se realizaron de prueba, para verificar el funcionamiento del aplicativo, las cuales no fueron borradas del sistema y son: doce (12) peticiones con radicados Nos. 48428, 48489, 48491, 48528, 48530, 48531, 48532, 48533, 48540, 49575, 49576 y 49577; nueve (9) quejas con radicados Nos. 48425, 48490, 48507, 48529, 48534, 48535, 48536, 49651 y 49653; dos (2) reclamos con radicados Nos. 48524 y 49652 y cinco (5) sugerencias con radicados Nos. 48516, 48525, 48526, 49573, 49574, que deben ser restadas del total de solicitudes a analizar.
- Se observó veintitrés (23) solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes, las cuales se repitieron en el aplicativo setenta (70) veces, arrojando números radicados diferentes de esas mismas peticiones, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 02

SOLICITUDES REPETIDAS CON DISTINTOS RADICADOS					
No.	RADICADO No.	TIPO DE SOLICITUD	RADICADO SOLICITUD REPETIDA No.	TIPO DE SOLICITUD REPETIDA	TOTAL
1	48291	S	48292	S	1
2	48549	P	48550-48551	P	2
3	48570	Q	48571	Q	1
4	48595	P	48596-48597-48598	P	3
5	48752	S	48753	S	1
6	48968	P	48969-48970	P	2
7	49111	P	49112	P	1
8	49143	P	49144	P	1
9	49264	S	49265-49266-49267-49268-49269-49270-49271-49272	S	8
10	49302	P	49303-49304	P	2
11	49358	P	49359-49360-49361-49362-49363-49364	P	6
12	49365	P	49366-49367-49368-49369-49370-49371-49372	P	7
13	49395	Q	49396	Q	1
14	49544	S	49545-49546-49547-49548-49549-49550-49551	S	7
15	49608	P	49609-49610	P	2
16	49621	P	49622-49623	P	2
17	49842	P	49843-49844-49845-49846-49847	P	5
18	49854	S	49855-49856-49857-49858-49859	S	5
19	49884	P	49885-49886-49887	P	3
20	49898	P	49899-49900-49901	P	3
21	49976	S	49977	S	1
22	49981	R	49982	R	1
23	49984	Q	49985-49986-49987-49988-49989	Q	5
TOTALES					70

Fuente: Base de datos aplicativo Sade.Net | semestre 2020 – suministrada área Comercial y Mercadeo

Como se observa en el cuadro No. 02, el ciudadano y/o televidente tiene opción de radicar una misma solicitud varias veces, ya sea que lo realice de una manera consciente, o por desconocimiento al darle click en volver y ver todo el formulario diligenciado con la información, vuelve en repetidas ocasiones a dar click en enviar, generando varios radicados en un lapso de tiempo de unos segundos o menos entre una solicitud y otra, que deben ser restadas del total de solicitudes a analizar.

ANÁLISIS SOLICITUDES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, de las cuatrocientas treinta y siete (437) solicitudes, se descartan: las veintiocho (28) solicitudes de prueba, las setenta (70) repetidas con diferentes radicados, quedando en definitiva trecientas treinta y nueve (339) solicitudes de la página web, a la cual se le suman tres (3) presenciales, dando como resultado un total de trecientas cuarenta y dos (342) solicitudes como se detallan a continuación:

Cuadro No. 03

PQRS PRIMER SEMESTRE 2020				
DESCRIPCIÓN	PÁGINA WEB – SADE.NET	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL
Peticiones	191	3	0	194
Quejas	58	0	0	58
Reclamos	11	0	0	11
Sugerencias	79	0	0	79
TOTALES	339	3	0	342

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net primer semestre 2020 – Área Comercial.

De acuerdo al cuadro No. 03, se observa que para este primer semestre de 2020, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con ciento noventa y cuatro (194), en segundo lugar sugerencias con setenta y nueve (79), en tercer lugar las quejas con cincuenta y ocho (58) y por último los reclamos con once (11).

Las solicitudes de las PQRS registradas en el aplicativo y las recibidas en forma presencial durante el primer semestre de 2020, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 04

DETALLE DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020							
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	8	17	47	57	37	28	194
Quejas	2	2	15	20	5	14	58
Reclamos	0	0	3	4	1	3	11
Sugerencias	2	10	16	17	21	13	79
TOTALES	12	29	81	98	64	58	342

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net primer semestre de 2020 – Área Comercial y Mercadeo

Como se observa en el cuadro No. 04, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en el mes de abril con noventa y ocho (98), en segundo lugar marzo con ochenta y un (81), en tercer lugar mayo con sesenta y cuatro (64), cuarto lugar junio con cincuenta y ocho (58), en quinto lugar febrero con veintinueve (29) y por último enero con doce (12) solicitudes.

El Canal Regional Telepacífico tiene presencia en los cuatro (4) departamentos de Chocó, Cauca, Nariño y Valle del Cauca, además nuestra señal es vista por los televidentes a nivel nacional e internacional, por lo que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se reciben de los diferentes municipios de Colombia y de diferentes ciudades de países del exterior, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 05

MUNICIPIO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
NACIONAL					
Cali (Valle del Cauca)	112	34	9	48	203
Bogotá (Cundinamarca)	22	2	1	9	34
Palmira (Valle del Cauca)	7	0	0	1	8
Medellín (Antioquia)	5	2	0	1	8
Pasto (Nariño)	1	2	0	1	4
Yumbo (Valle del Cauca)	4	1	0	1	6
Jamundí (Valle del Cauca)	1	3	0	1	5
Chocó	1	0	0	0	1
Popayán (Cauca)	2	1	0	0	3
Buga (Valle del Cauca)	0	2	1	0	3
Guacarí (Valle del Cauca)	1	1	0	0	2
Bucaramanga (Santander)	3	0	0	2	5
Darien (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Andalucía (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
La Unión (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Pereira (Risaralda)	1	0	0	2	3
Barranquilla (Atlántico)	1	0	0	1	2
Manizales (Caldas)	2	0	0	0	2
Buenaventura (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Roldanillo (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Tuluá (Valle del Cauca)	1	2	0	2	5
Cartagena (Bolívar)	2	0	0	0	2
Florida (Valle del Cauca)	0	1	0	0	1
Yopal (Casanare)	1	0	0	0	1
El Águila (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Tumaco (Nariño)	1	0	0	0	1
El Queremal (Dagua - Valle del Cauca)	0	1	0	0	1
Candelaria (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
El Dovio (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Doncello (Caquetá)	0	0	0	1	1
La Dorada (Caldas)	1	0	0	0	1
Restrepo (Valle del Cauca)	0	1	0	0	1
Envigado (Antioquia)	0	1	0	1	2
Tunja (Boyacá)	1	0	0	0	1
Puerto Lopez (Meta)	1	0	0	0	1
Cauca	1	0	0	0	1
Armenia (Quindío)	1	0	0	0	1
Neiva (Huila)	1	0	0	0	1
Cerrito (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
La Cumbre (Valle del Cauca)	0	1	0	0	1
Cucuta (Norte de Santander)	1	0	0	0	1
Fundación (Magdalena)	1	0	0	0	1
Cartago (Valle del Cauca)	1	0	0	1	2
Santander	2	0	0	0	2
Cundinamarca	0	0	0	1	1
Subtotal Nacionales	187	55	11	75	328
INTERNACIONAL					
Buenos Aires (Argentina)	0	1	0	0	1
Nueva York (EE.UU)	0	0	0	2	2
Inglaterra (Gran Bretaña)	1	0	0	0	1
Caracas (Venezuela)	1	0	0	0	1
Zaragoza (España)	0	2	0	0	2
España	1	0	0	1	2
Florida (EE.UU)	2	0	0	0	2
Toronto (Canada)	0	0	0	1	1
Miami (Florida)	2	0	0	0	2
Subtotal Internacional	7	3	0	4	14
TOTALES	194	58	11	79	342

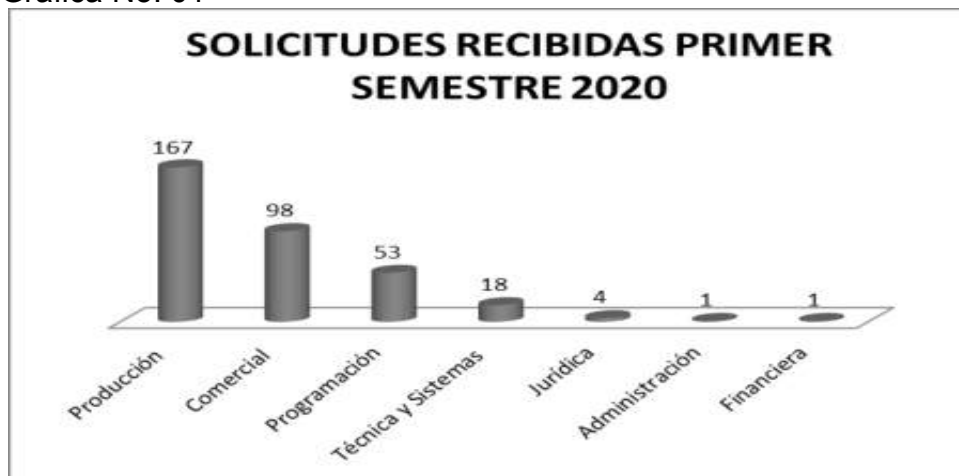
Fuente: Base datos aplicativo sade.net primer semestre 2020 - Área Comercial; Peticiones presenciales - Área Administrativa.

Como se observa en el cuadro No. 05, en Colombia las ciudades con mayores solicitudes de PQRS en el primer semestre de 2020 fueron: en primer lugar Cali con doscientos tres (203) solicitudes; seguida de Bogotá con treinta y cuatro (34); Medellín y Palmira con ocho (8) respectivamente; Yumbo con seis (6); Jamundí, Bucaramanga y Tuluá con seis (6) respectivamente; Pasto con cuatro (4); Popayán, Buga y Pereira con tres (3) cada una; Guacarí, La Unión, Barranquilla, Manizales, Cartagena, Envigado, Cartago y Santander con dos (2) cada una; las demás ciudades con una (1) solicitud, como se detalló en el cuadro anterior.

En cuanto a las ciudades del exterior, las solicitudes en el primer semestre de 2020, de mayor a menor fueron: Nueva York, Zaragoza, España, Miami y Florida con dos (2) solicitudes respectivamente; las demás ciudades con una (1) solicitud cada una, como figura en el cuadro anterior.

Las trescientas cuarenta y dos (342) solicitudes recibidas en el primer semestre de 2020, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal, de la siguiente manera

Gráfica No. 01



Fuente: Base de datos aplicativo sade.net primer semestre 2020 – Área Comercial y Mercadeo

El área que mayor solicitudes recibió durante el primer semestre de 2020, fue Producción con ciento sesenta y siete (167) que equivale al 48.83% del total, continúa Comercial y Mercadeo con noventa y ocho (98) solicitudes que equivale al 28.65% del total, en tercer lugar está Programación con cincuenta y tres (53) solicitudes que equivale al 15.50% del total, en cuarto lugar Técnica y Sistemas con dieciocho (18) solicitudes que equivale al 5.26% del total, quinto lugar Jurídica con cuatro (4) solicitudes que equivale al 1.17%, y por último Administración y Financiera con una (1) solicitud cada una, que equivale al 0.29% del total.

Se verificó el tiempo de respuesta dadas a las solicitudes recibidas por las diferentes áreas del Canal, de acuerdo a la información registrada en la base de datos, detalladas en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 06

NUMERO DE SOLICITUDES POR ÁREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020																						
No.	AREA	ENERO			FEBERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL SOLIC.	TOTAL SOLIC. RESP.	TOTAL RESPONDIDAS A TIEMPO %
		CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%			
1	Producción	6	6	100,00	18	18	100,00	34	32	94,12	42	42	100,00	35	35	100,00	32	32	100,00	167	165	98,80
2	Comercial	0	0	0,00	2	2	100,00	31	31	100,00	40	40	100,00	10	9	90,00	15	15	100,00	98	97	98,98
3	Programación	3	0	0,00	9	9	100,00	9	9	100,00	11	11	100,00	14	13	92,86	7	7	100,00	53	49	92,45
4	Técnica y Sistemas	3	3	100,00	0	0	0,00	4	4	100,00	5	5	100,00	5	5	100,00	1	1	100,00	18	18	100,00
5	Jurídica	0	0	0,00	0	0	0,00	2	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	2	1	50,00	4	1	25,00
6	Administración	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	0,00	1	1	100,00
7	Financiera	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00
TOTALS		12	9	75,00	29	29	100,00	81	77	95,06	98	98	100,00	64	62	96,88	58	57	98,28	342	332	97,08

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net primer semestre 2020 – Área Comercial y Mercadeo

Como se observa en el cuadro No. 06, para establecer el tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas por los televidentes, se tuvo en cuenta el total de solicitudes recibidas que fueron trecientas cuarenta y dos (342), se respondieron en forma oportuna trecientas treinta y dos (332) incluidas las once (11) solicitudes que no se respondieron por medio del aplicativo, pero que se hicieron dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente; no se tiene en cuenta las solicitudes respondidas en forma extemporánea que fueron tres (3) y las que no se respondieron al ciudadano que fueron siete (7) de ellas, lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este primer semestre de 2020, fue de 97.08%.

Las solicitudes que no se respondieron por el aplicativo sade.net, sino que su respuesta se dio por otros medios, se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 07

SOLICITUDES RESPONDIDAS AL CIUDADANO SIN UTILIZAR EL APLICATIVO - PRIMER SEMESTRE DE 2020						
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX. DE RESPUESTA (DIAS H)	ÁREA RESPONSABLE DE RESPONDER	OBSERVACIÓN
1	48574	5/02/2020	P	26/02/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 17/02/2020.
2	48999	16/03/2020	P	7/04/2020	Financiera - Contabilidad	Se envió al correo del solicitante dando respuesta el 20/03/2020, ya que en esa fecha la contadora no tenía acceso al aplicativo.
3	49002	16/03/2020	P	7/04/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 24/03/2020.
4	49231	30/03/2020	P	22/04/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 1/04/2020.
5	49280	7/04/2020	P	30/04/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 27/04/2020.
6	49313	11/04/2020	P	4/05/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 20/04/2020.
7	49427	20/04/2020	P	12/05/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 29/04/2020.
8	49526	21/04/2020	P	13/05/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 22/04/2020.
9	49595	4/05/2020	P	26/05/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 12/05/2020.
10	49936	18/06/2020	P	13/07/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 18/06/2020.
11	50244	24/06/2020	P	16/07/2020	Administrativa	Se respondió al número del celular del solicitante, el 02/07/2020.

Fuente: base de datos aplicativo sade.net, correos suministrados por las diferentes áreas primer semestre 2020

Las solicitudes que se respondieron en forma extemporánea, se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 08

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE DE 2020									
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX DE RESPUESTA (DIAS H)	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	AREA RESPONSABLE DE RESPONDER	TIEMPO EXTEMPORANEO (DIAS H)	OBSERVACIÓN
1	48291	5/01/2020	S	10	20/01/2020	12/02/2020	Programación	17	Aplicativo
2	48835	2/03/2020	P	15	24/03/2020	20/04/2020	Jurídica	17	Ventanilla Única
3	49578	1/05/2020	S	10	15/05/2020	26/05/2020	Programación	6	Aplicativo

Fuente: base datos aplicativo sade.net primer semestre 2020 – Área Comercial y Mercadeo

Como se observa en el cuadro No. 08, se respondieron tres (3) solicitudes en forma extemporánea incluida las solicitudes recibidas por ventanilla única, indicando la cantidad de días en mora en la respuesta, con respecto a los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

Las solicitudes que no se respondieron a los ciudadanos, se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 09

SOLICITUDES SIN RESPUESTA A LOS TELEVIDENTES PRIMER SEMESTRE DE 2020						
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX DE RESPUESTA (DIAS H)	ÁREA RESPONSABLE DE RESPONDER	OBSERVACIÓN
1	48284	2/01/2020	P	24/01/2020	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que para el mes de enero del 2020 no contaba con usuario del aplicativo sade.net, en el área quien cuenta con usuario y capacitación es la secretaria.
2	48448	26/01/2020	P	14/02/2020	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que para el mes de enero del 2020 no contaba con usuario del aplicativo sade.net, en el área quien cuenta con usuario y capacitación es la secretaria.
3	48995	16/03/2020	P	7/04/2020	Producción	Solicitud que se radicó por ventanilla única y no se observó respuesta al ciudadano.
4	49167	21/03/2020	P	15/04/2020	Producción	La solicitud se trasladó a una de las secretarías del área de Producción y no se observó respuesta alguna para el televidente.
5	49228	30/03/2020	P	22/04/2020	Jurídica	La solicitud se trasladó a la secretaria del área Jurídica y no se observó respuesta alguna para el televidente.
6	49608	6/05/2020	P	28/05/2020	Comercial y Mercadeo	La solicitud se trasladó a la secretaria de comercialización del área Comercial y no se observó respuesta alguna para el televidente; manifiesta la persona que no tiene acceso a sade.net.
7	49998	16/06/2020	P	9/07/2020	Jurídica	La solicitud se trasladó a la Jefe Jurídica, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que no tiene acceso al aplicativo sade.net

Fuente: base datos aplicativo sade.net – Área Comercial y Mercadeo



Como se observa en el cuadro anterior, siete (7) solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes no fueron respondidas, incumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, art. 14 y demás normas que regulan la materia, al igual que los tiempos estipulados en el procedimiento CM-PR-04 – Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, establecido en la Entidad; de acuerdo al seguimiento realizado, se observó que las posibles causas que generaron la situación presentada son :

- El envío de solicitudes a correos de algunos usuarios, que manifestaron no tener usuario del sade.net.
- Debilidad en el seguimiento que realiza el encargado del proceso de PQRS, ya que debe verificar que las solicitudes se estén tramitando debidamente por los responsables, para garantizar al ciudadano y/o televidente, una respuesta oportuna a su solicitud.

Las debilidades en la atención oportuna de los requerimientos a los ciudadanos, se podrían traducir en posibles sanciones por parte de los Entes de Control, pérdida de imagen y credibilidad de la Entidad.

ANÁLISIS RESPUESTAS DADAS A ALGUNAS SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2020

Dando continuidad al análisis de las PQRS de la Entidad, se han identificado respuestas que se le dan a los ciudadanos, las cuales se podrían considerar que no son respuestas definitivas y satisfactorias, ya que por lo general se le expresa que posteriormente se contactarán con ellos, para darle una respuesta concreta a su solicitud, de los cuales se han identificado para este primer semestre de 2020, ciento cuarenta y un (141) solicitudes.

Se seleccionó una muestra de veinticuatro (24) solicitudes de PQRS, que equivale al 17% del total de solicitudes identificadas con respuestas que no son definitivas, para verificar si se contactaron con los ciudadanos como lo manifestaron en las respuestas dadas en forma oportuna, y si se les brindó respuestas satisfactorias a sus solicitudes.

De la revisión de los correos electrónicos suministrados por las áreas a las que se les solicitó la información, se observó lo siguiente:

- ✓ Trece (13) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción para varios programas, dando como respuesta al televidente en todas ellas, que el periodista se encargará de contactarlos para atender el caso.

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento para verificar si los periodistas efectivamente se comunicaron con los solicitantes, para atender en forma definitiva las solicitudes realizadas por los televidentes, observando lo siguiente:

Cuadro No. 10

RADICADO No.	PROGRAMA	SOLICITUD	RESPUESTA DEFINITIVA
48446	Telepacífico Noticias.	Petición. Solicita realizar nota periodística.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
48541	Telepacífico Noticias	Petición. Solicita lo ayuden con EMCALI para poder llegar a un acuerdo de pago.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
48727	Tardes del Sol	Petición. Solicita el contacto de la invitada en el programa.	Se dio respuesta al televidente, indicando que por políticas del programa y respetando a los invitados no pueden dar sus números.
48839	Al Día con Todo y Telepacífico Noticias	Queja. Solicita que se realice nota sobre las calles del barrio Antonio Nariño.	Se contactó con el líder comunitario, se visitó el barrio, se grabó y se emitió nota en el programa Al Día con Todo.
49223	Defensor del Televidente	Queja. En días pasados entre jueves y viernes hablaron sobre las relaciones de parejas, invitaron una psicóloga de edad y utilizó un vocabulario vulgar no de una psicóloga con ética, para recordar dijo se coma una vieja que términos son esos en pantalla falta de respeto al televidente.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
49253	Al Día con Todo y Defensor del Televidente	Queja. Que irresponsabilidad decir, las películas que predijeron el coronavirus.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.

RADICADO No.	PROGRAMA	SOLICITUD	RESPUESTA DEFINITIVA
49293	Al Día con Todo y Telepacífico Noticias	Petición. Solicitud para que le ayuden a que le lleguen las ayudas de mercado.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente. Se evidencia que del programa Al Día con Todo da la respuesta a la secretaria de producción y al encargado de las PQRS, más no al televidente.
49319	Así Nos Ven del Defensor del Televidente	Petición. Para pedir el favor de mirar la página que nos dan para seguir paso a paso nuestro estado de salud relacionado con el covid-19. A mí me sale error 22 No abre la página.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
49527	Tardes del Sol	Petición poder compartir y hacer un producto, ya que dicta clase de almacenamiento de alimentos.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
49579	Yo Soy Popular	Sugiere que la presentadora no corte en las entrevistas.	Ya tuvimos una retroalimentación sobre este inconveniente con la presentadora y siendo este el primer tutorial donde ella se desempeñaba como moderadora, ya le quedó la experiencia para darle un mejor manejo a las pausas en el próximo tutorial que le toque conducir.
49630	Tardes del Sol	Presentar en el programa el tratamiento para curar y contrarrestar síntomas de COVID-19.	Se dio respuesta, diciendo que en el transcurso del mes, junto al director del programa, estaremos revisando tu caso y nos contactaremos contigo para que participes en el programa.
49828	Al Día con Todo	Petición en la que se indica que no se dio la oportunidad de sacar los vehículos de los patios del tránsito e igual cobran por tenerlos ahí en plena pandemia.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
49841	Al Día con Todo y Telepacífico Noticias	Petición dar mejor información del contagio por municipio.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net, Correos electrónicos solicitados al área de Producción.

Como se observa en el cuadro anterior, de trece (13) solicitudes con respuestas parciales, nueve (9) no tuvieron respuesta definitiva para el televidente, lo que equivale a un 69% de solicitudes sin respuesta satisfactorias.

- ✓ Se observó siete (7) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción, las cuales se respondieron dentro de los términos establecidos, indicando que la solicitud se envió a Videoteca del Canal para que sea atendido su caso.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento para verificar que en Videoteca se les haya dado una respuesta definitiva a los televidentes, observando que las solicitudes con los radicados Nos. 49658, 49221, 49166, 48813, 48653, 48554 y 48524, solicitando copias de programas, se respondieron satisfactoriamente.

- ✓ Se observó tres (3) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción, las cuales se respondieron dentro de los términos establecidos, indicando que la solicitud se envió a Técnica y Sistemas del Canal para que sea atendido su caso.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento para verificar que en Técnica y Sistemas se les haya dado una respuesta definitiva a los televidentes, observando que las solicitudes con los radicados Nos. 49906 y 49972, se respondieron satisfactoriamente.

- ✓ Se observó una (1) solicitud que fue direccionada al área de Producción, la cual se respondió dentro de los términos establecidos, indicando que la solicitud se envió a la Dirección Técnica y de Producción, quienes darán respuesta.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento para verificar que en Técnica y Sistemas y/o en Producción, se le haya dado una respuesta definitiva al televidente, observando que la solicitud con radicado No. 49229, el Director de Técnica y Sistemas responde a la secretaria de Producción, que este tema debe ser coordinado por el área Administrativa, por lo que ella remite por correo esta solicitud a la Directora Administrativa el 01 de abril de 2020, último día en la que laboró en la Entidad. Ese mismo día el Director de Técnica y Sistemas envía correo a la secretaria de producción y a la jefe de talento humano, para que coordinen el tema de la solicitud; la auditora de Control Interno al solicitar a la jefe de recursos humanos la respuesta a esta solicitud, menciona que no recibió el correo, por lo que se observó que no se respondió la solicitud al ciudadano satisfactoriamente.

En la verificación realizada a las solicitudes de la base de datos del aplicativo sade.net con respecto al seguimiento del radicado en la página web, se observó tres (3) solicitudes, de las cuales a dos (2) radicados Nos. 49174 y 49659 se les dio la misma respuesta de otros radicados con solicitudes diferentes, situación que se pudo haber presentado al copiar la respuesta de un radicado para otro; y un (1) radicado No. 49236, donde el solicitante realiza una consulta y se le responde algo diferente que no es la respuesta esperada.

TRASLADO SOLICITUDES A OTRAS ENTIDADES Y/O ENTES DE CONTROL

Durante el primer semestre de 2020 se registró dos (2) PQRS trasladadas por competencia a otra Entidad, así:

- Radicado No. 49163 del 20 de marzo de 2020, en el que se dio respuesta dentro del término establecido así: *“Estimado televidente, muy buenas tardes, por ser de competencia de Noti-5, su queja ha sido enviada a Noti-5 para que den respuesta. Éxitos”*.
- Radicado No 49601 del 5 de mayo del 2020, en el que se dio respuesta dentro del término establecido así: *“Estimado televidente por ser competencia d Noti-5, su sugerencia ha sido enviada, para que le den respuesta a su comunicación. Cordial saludo.”*

COMPARATIVO INFORMES PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2020 CON EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Teniendo en cuenta que la integración del aplicativo sade.net con la página web, para interponer las solicitudes por partes de los ciudadanos y/o televidentes, empezó a funcionar a partir del 26 de julio de 2019, que la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento respectivo del segundo semestre de 2019, informe que arrojó observaciones cuyas acciones correctivas de mejora quedaron a cargo de los responsables y un hallazgo, del cual se debió suscribir plan de mejoramiento con esta Oficina de Control a partir del 24 de marzo de 2020, como se notificó en el informe.

Debido a la situación de emergencia sanitaria que vive el país por el virus COVID-19, por lo cual el Gobierno Nacional decretó cuarentena obligatoria para todo el territorio nacional desde el 21 de marzo de 2020, no fue posible suscribir el plan de mejoramiento por procesos con esta Oficina de Control, ya que como consta en las actas de reunión realizadas con los responsables en abril y junio respectivamente, donde se indica la dificultad de suscribir el plan para dar cumplimiento a la acción y/o acciones correctivas que se planteen, debido a que para dar solución a parte de la situación detectada, era necesario que el proveedor del aplicativo sade.net realizara algunos ajustes a los parámetros del sistema, pero el contrato de soporte se tuvo hasta febrero de 2020, y con la situación presentada, se dificultaba contratarlo nuevamente para dar solución oportuna las situaciones detectadas en el informe en mención.

Es por ello, que en la última reunión se concluyó esperar que se realice el informe de seguimiento del primer semestre de 2020, para establecer si estas situaciones se siguen presentando, para buscar alternativas que puedan dar solución a las

situaciones detectadas, para suscribir el plan de mejoramiento por procesos respectivo, con acciones correctivas que sean alcanzables, cumplibles en el tiempo que debe durar un plan de mejoramiento, como lo establece la normatividad.

A continuación, se muestra un comparativo de las situaciones detectadas en el primer semestre de 2020, con respecto al segundo semestre de 2019 así:

Cuadro No. 11

COMPARATIVO DEBILIDADES PRIMER SEMESTRE 2020 Y SEGUNDO SEMESTRE 2019			
SITUACIÓN DETECTADA	PRIMER SEMESTRE 2020	SEGUNDO SEMESTRE 2019	DIFERENCIA
Solicitudes de prueba	28	3	25
Solicitudes repetidas con diferentes radicados	70	30	40
Solicitudes respondidas en forma extemporánea	3	8	-5
Solicitudes no respondidas a los ciudadanos	7	10	-3
TOTALES	108	51	57

Fuente: informe seguimiento PQRS primer semestre 2020 e informe seguimiento PQRS segundo semestre 2019 – Oficina de Control Interno

De acuerdo al cuadro No. 011, se observa que el número de solicitudes de prueba que no fueron borradas del sistema se incrementó en el primer semestre de 2020 en veinticinco (25) solicitudes con respecto al segundo semestre de 2019, el mismo comportamiento se presentó en las solicitudes repetidas con diferentes radicados, las cuales se incrementaron en cuarenta (40) solicitudes en el primer semestre de 2020 con respecto al segundo semestre de 2019. En cambio, se puede observar que hubo una mejoría en cuanto a las solicitudes respondidas en forma extemporánea, las cuales disminuyeron en cinco (5) solicitudes en el primer semestre de 2020 con respecto al segundo semestre 2019, igual situación se presentó con las solicitudes que no se respondieron a los ciudadanos y/o televidentes, las cuales disminuyeron en tres (3) entre el primer semestre de 2020 y el segundo semestre de 2019.

Lo que indica que, para este primer semestre de 2020, se ha mejorado en los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los ciudadanos.

CONCLUSIONES:

De acuerdo al seguimiento realizado por esta Oficina de Control se concluye que:

1. La Entidad cumple como lo indica la norma, con una dependencia que se encarga de gestionar y dar trámite a todas las PQRS, presentadas y radicadas por los ciudadanos, entidades públicas y privadas y entes de control. De acuerdo a esto, la Dirección encargada de recepcionar las PQRS y remitirlas a las diferentes áreas responsables, trabaja para que los ciudadanos y/o televidentes reciban respuestas a las solicitudes en términos de oportunidad.

2. Se han dispuesto diferentes medios para facilitar la radicación de PQRS por parte de todos los grupos de interés, bien sea a través de medios físicos, electrónicos y página web, siendo este último el más utilizado por los televidentes.
3. Con la implementación y puesta en funcionamiento del módulo de PQRS del aplicativo sade.net, integrado a la página web de la Entidad, en el segundo semestre de 2019 se presentaron inconvenientes en sus parámetros, en el proceso que ejecuta la persona encargada de las PQRS y los responsables de dar las respuestas a las solicitudes, lo que generó respuestas con mucho tiempo de extemporaneidad y otras solicitudes que no tuvieron respuesta, incumpliendo los términos establecidos en la normatividad vigente; para este primer semestre de 2020, no se dio solución a los parámetros del sistema, por lo que las debilidades detectadas se siguieron presentando.

OBSERVACIONES

1. Se observó en la base de datos del aplicativo sade.net, que algunas solicitudes se repitieron varias veces, arrojando números radicados diferentes de esos mismos requerimientos, lo que podría estar generando desgaste para la persona encargada del proceso PQRS, en recepcionar, trasladar y para las personas responsables de dar respuesta a las solicitudes.

Estas situaciones presentadas pueden ser atribuidas a posibles debilidades de control o gestión del sistema, por lo que se deben revisar para ser corregidas por el proveedor del aplicativo, sin embargo, a la fecha del proceso de seguimiento, se evidencia que la Entidad no cuenta con soporte técnico, ya que el contrato se venció en el mes de febrero de 2020.

2. Se observó que algunas solicitudes se les dio respuesta en forma extemporánea, por lo que no se está cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente y en lo estipulado en el procedimiento de la Entidad, lo que podría generar posible insatisfacción y mala percepción del ciudadano y/o televidente hacia el Canal.
3. Se observó que algunas solicitudes de PQRS, se respondieron dentro de los términos de ley, pero no por el aplicativo sade.net implementado para ello, sino a través de otros medios como el correo electrónico, mensaje en el celular del solicitante.
4. Se observó que algunas solicitudes se les dio respuesta dentro de los términos establecidos para dar cumplimiento a la norma, pero no son respuestas concretas y definitivas, que en caso de no contactar al ciudadano y/ o televidente en forma posterior como se menciona en las respuestas, podría generar una posible insatisfacción del televidente afectando la imagen del Canal TELEPACÍFICO.

HALLAZGO

1. Se evidenció que en el primer semestre del año 2020, que algunas solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes no fueron respondidas, incumpliendo con los tiempos estipulados en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento de la Entidad.

Esto debido a posibles debilidades en: los parámetros del aplicativo; en desconocimiento para acceder al aplicativo; en el seguimiento que se debe llevar a cabo por parte del encargado de las PQRS, del trámite que se realizan a las solicitudes por parte de los responsables.

Las debilidades en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, se podrían traducir en posibles sanciones por parte de los Entes de Control, pérdida de imagen y credibilidad de la Entidad.

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda analizar la probabilidad de contar con el proveedor para el servicio de soporte, el cual se requiere para verificar las situaciones detectadas, y se puedan establecer los mecanismos para subsanar las debilidades de control y/o gestión presentados por el sistema, para evitar el desgaste que conlleva la revisión de las solicitudes repetidas, para realizar el trámite respectivo por parte del encargado de las PQRS y de los responsables de dar las respuestas.
2. Se recomienda socializar a todos los responsables de las áreas, sobre la atención y gestión de las PQRS, recordando los tiempos de respuesta establecidos en las normas, la operación y alcance del aplicativo sade.net y un seguimiento continuo a todas las solicitudes, para dar respuesta de manera oportuna al 100% de las mismas, teniendo en cuenta los diferentes medios de recepción de los requerimientos con que cuenta el Canal, para evitar respuestas extemporáneas o solicitudes sin respuesta, y que puedan en un momento dado, generar inconvenientes con los ciudadanos y los Entes de Control.
3. Se recomienda establecer los mecanismos de control y verificación de los usuarios registrados en el aplicativo sade.net y de sus accesos al mismo, para evitar que se presenten confusiones en el momento de direccionar los requerimientos, que las solicitudes sean respondidas totalmente en el mismo aplicativo, para que se dé un correcto seguimiento y se garantice, que todas las solicitudes tengan una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en las normas vigentes.



4. Se recomienda establecer mecanismos y/o estrategias, que permitan responder de una manera concreta y definitiva al ciudadano, en los tiempos establecidos por las normas, para que redunde en una mayor satisfacción y credibilidad del televidente hacia nuestro Canal Regional.

PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo al seguimiento realizado y para subsanar la situación detectada desde el informe anterior, se debe suscribir Plan de Mejoramiento por Procesos con esta Oficina de Control, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del informe de seguimiento, el cual debe ser enviado para su respectiva revisión y suscripción.

Cordialmente,


MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Julieth Gutiérrez Cabrera - Auditora Contratista
Revisó: Martha Cecilia Londoño L.

Copia: Julián Mauricio Dorado - Director Comercial y Mercadeo - Medio magnético
John Carlos Hurtado G. - Director Técnica y Sistemas - Medio magnético