



INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2018

Objetivo

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el primer semestre de 2018, 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 de Excel diligenciado con las solicitudes recibidas en el semestre, herramienta utilizada de seguimiento y control, el procedimiento CM-PR-04 y se verificó el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Criterio

C.P. art. 74, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995 art. 54, Decreto Nacional No. 2150 de 1995 art. 32, Ley 962 de 2005 art. 15, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 art. 76 reglamentada Decreto Nacional No. 2641 de 2012, Decreto Nacional No. 019 de 2012, Ley 1755 de 2015.

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 Tele pacífico, se estableció que para dar respuesta a los televidentes, las peticiones se responderán en 15 días hábiles, las quejas, reclamos y sugerencias, se responderán en 10 días hábiles.

Resultado del Seguimiento

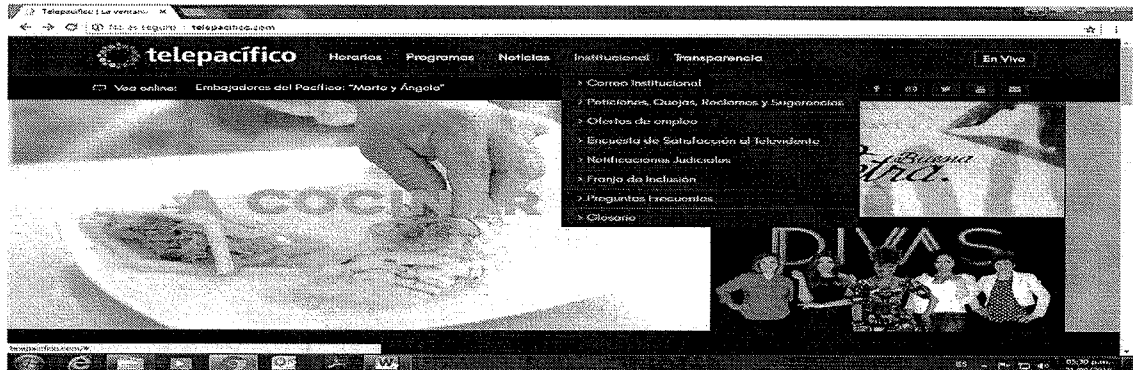
La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el primer semestre del año 2018, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, elaboradas por los ciudadanos y/o televidentes y entidades; lográndose evidenciar que el Canal cuenta con los siguientes medios de recepción de PQRS:

- Correo convencional o acción presencial en la recepción de las instalaciones de Telepacífico; buzón de sugerencias (formato CM-FO-07 Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias), y/o radicación de la solicitud en la ventanilla única del Canal.
- Correo electrónico, a través de la cuenta pqrs@telepacifico.com (cuenta asociada a la página Web).

El canal TELEPACÍFICO dispone en su página web www.telepacifico.com con varios espacios donde los ciudadanos y/o televidentes pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y son:

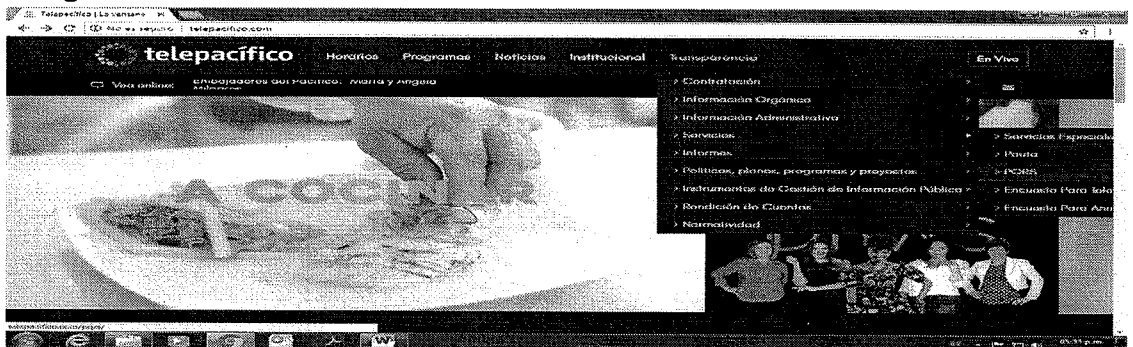
- En la página principal se encuentra el link Institucional, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que al dar click lleva al televidente al formulario dispuesto por la Entidad para interponer la solicitud, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen No. 1



- En la página principal se encuentra el link de Transparencia, contiene la pestaña de Servicios, que al desplegarla se encuentra una pestaña denominada PQRS, la cual direcciona al televidente al formulario, a través del cual pueden interponer las solicitudes, como se detalla en la siguiente imagen:

Imagen No. 2



De igual manera el profesional encargado de las PQRS maneja una base de datos, archivo en Excel para atender este proceso, donde se ingresa de manera detallada los requerimientos de la ciudadanía y/o televidente, con fechas de ingreso y fecha de dar respuesta, direccionando al área correspondiente las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, para que se dé una respuesta oportuna dentro de los términos de Ley y así darles un seguimiento adecuado, ya que en el momento no se ha puesto en funcionamiento el aplicativo SADE.NET integrado a la página web para el registro y trámite de PQRS.

Para este primer semestre del 2018, el único medio utilizado por los televidentes para interponer sus PQRS fue la página web con doscientas treinta y cuatro (234) solicitudes; el presencial, el cual comprende el buzón (urna física) o radicación en ventanilla única y el telefónico presentaron cero (0) solicitudes respectivamente, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 01

PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2018	
DETALLE	CANTIDAD
Peticiones	77
Quejas	31
Reclamos	4
Sugerencias	122
Totales	234

Fuente: Base de datos de Excel primer semestre 2018 – Área Comercial.

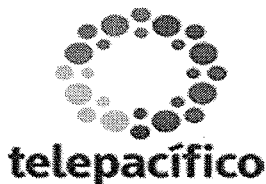
De acuerdo al cuadro No. 01, se observa que para este primer semestre de acuerdo a la clasificación dada a las PQRS, se presentaron en primer lugar sugerencias con ciento veintidós (122), en segundo lugar las peticiones con setenta y siete (77), en tercer lugar las quejas con treinta y una (31) y finaliza los reclamos con cuatro (4).

Las solicitudes de las PQRS registradas en la base de datos de Excel durante el primer semestre de 2018, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 02

DETALLE DE PQRS RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE DE 2018							
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	0	0	0	3	62	12	77
Quejas	11	3	4	3	5	5	31
Reclamos	1	0	0	2	1	0	4
Sugerencias	21	24	31	35	1	10	122
Totales	33	27	35	43	69	27	234

Fuente: Base de datos de Excel primer semestre de 2018 – Área Comercial.



Como se observa en el cuadro No. 02, la mayor cantidad de solicitudes se presentó en el mes de mayo con sesenta y nueve (69), en segundo lugar abril con cuarenta y tres (43), en tercer lugar marzo con treinta y cinco (35), en cuarto lugar enero con treinta y tres (33) y finalizan febrero y junio con veintisiete (27) solicitudes cada uno.

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. 03

DETALLE DE PQRS POR MUNICIPIOS DE COLOMBIA Y EL EXTERIOR DEL PRIMER SEMESTRE DE 2018					
MUNICIPIO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
NACIONAL					
Andalucía (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Bogotá (Cundinamarca)	4	3	0	13	20
Bucaramanga (Santander)	0	0	0	2	2
Buenaventura (Valle del Cauca)	0	0	0	2	2
Caicedonia (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
Candelaria (Valle del Cauca)	0	0	0	4	4
Cartago (Valle del Cauca)	0	1	0	1	2
Colombia (Huila)	1	0	0	0	1
Cordoba	0	0	0	1	1
Cúcuta (Norte de Santander)	0	0	0	1	1
Cumbal (Nariño)	1	0	0	0	1
Dagua (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Florida (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Guadalajara de Buga (Valle del Cauca)	2	0	1	4	7
Ibague (Tolima)	2	0	0	0	2
Ipiales (Nariño)	0	1	0	0	1
Jamundí (Valle del Cauca)	0	0	0	2	2
La Plata (Huila)	0	0	0	1	1
Medellín (Antioquia)	0	0	0	2	2
Palmira (Valle del Cauca)	3	2	0	0	5
Pamplona (Norte de Santander)	0	0	0	1	1
Pasto (Nariño)	1	1	0	4	6
Pereira (Risaralda)	1	0	0	1	2
Popayán (Cauca)	1	1	0	7	9
Puerto Tejada (Cauca)	0	0	0	1	1
Quibdó (Chocó)	0	0	0	2	2
Riofrio (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Roldanillo (Valle del Cauca)	0	2	0	0	2
San Pedro (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Santa Marta (Magdalena)	1	0	0	1	2
Santander de Quilichao (Cauca)	1	0	0	0	1
Santiago de Cali (Valle del Cauca)	42	15	1	57	115
Sevilla (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
Santa Barbara Iscuande (Nariño)	0	0	0	1	1
Tunja (Boyacá)	1	0	0	0	1
Túquerres (Nariño)	1	0	0	0	1
Turbo (Antioquia)	0	0	0	1	1
Yumbo (Valle del Cauca)	2	0	0	4	6
Zarzal (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Ciudad sin identificar	1	0	0	1	2
INTERNACIONAL					
Alajuela (Costa Rica)	1	0	0	0	1
Barcelona (España)	1	0	0	0	1
Barranqueras (Argentina)	1	0	0	0	1
Chicago (Estados Unidos)	0	2	0	0	2
España	0	1	0	0	1
Lima (Perú)	0	0	0	1	1
Londres (Inglaterra)	1	0	0	0	1
Miami (Estados Unidos)	0	1	0	2	3
New York (Estados Unidos)	2	0	0	0	2
Novosibirsk (Rusia)	0	0	1	0	1
Orlando (Estados Unidos)	0	0	1	1	2
Roma (Italia)	0	1	0	0	1
Santiago de Chile (Chile)	0	0	0	1	1
Valencia (España)	0	0	0	1	1
TOTALES	77	31	4	122	234

Fuente: Base de datos de Excel primer semestre de 2018 – Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 03, en Colombia las ciudades con mayores solicitudes de PQRS en el primer semestre de 2018 fueron: en primer lugar Santiago de Cali con ciento quince (115) solicitudes, seguida de Bogotá con veinte (20), Popayán nueve (9), Guadalajara de Buga con siete (7), Pasto y Yumbo con seis (6), los demás municipios con las cantidades que se detalla en el cuadro.

En cuanto a las ciudades del exterior, las ciudades con mayores solicitudes en el primer semestre de 2018 fueron: en primer lugar Miami (Estados Unidos) con tres (3) solicitudes; Chicago, New York y Orlando (Estados Unidos) cada una con dos (2) solicitudes y las demás ciudades con una (1) solicitud como se detalla en el cuadro.

En la base de datos de Excel en la que se registra información específica de la recepción de las PQRS, cuenta con otra celda denominada ASUNTO, en la cual detalla la clase de solicitud que está realizando el televidente, que se ha distribuido en felicitaciones, copia de programas, solicitud de trabajo, quejas área, fallas técnicas, queja funcionario Telepacífico, página web o sistemas, desaparecidos, información o solicitud parrilla, información o solicitud programas y otros; es así como se realizó el análisis del campo de otros asuntos de la base de datos de Excel y se cruzó con los dos (2) informes trimestrales reportados a esta Oficina, arrojando los siguientes resultados:

Cuadro No. 04

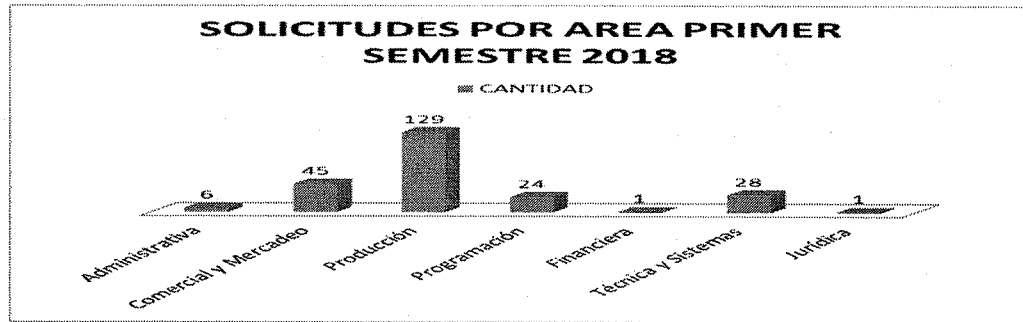
DETALLE DE PQRS POR ASUNTO PRIMER SEMESTRE 2018	
TIPO DE ASUNTO	BASE DATOS
Copias de programas	11
Desaparecidos	6
Fallas técnicas	13
Felicitaciones	17
Información comercial	1
Información o solicitud parrilla programación	5
Información o solicitud programas propios	7
Información programas productoras	1
Otros	140
Páginas web o sistemas	7
Quejas funcionarios Telepacífico	2
Quejas por área	10
Solicitud de trabajo	14
TOTALES	234

Fuente: Base de datos de Excel primer semestre 2018 – Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 04, en el primer semestre de 2018 la mayor cantidad de solicitudes está en el asunto otros con ciento cuarenta (140), se relaciona los requerimientos para notas en el noticiero, solicitudes ofreciendo degustaciones, etc.; en segundo lugar están las felicitaciones con diecisiete (17), en tercer lugar las solicitudes de trabajo con catorce (14), en cuarto lugar fallas técnicas con trece (13), en quinto lugar copias de programas con once (11), seguida de quejas por área con diez (10), siendo estas las más representativas y los demás asuntos se recibieron en las cantidades relacionadas en el cuadro.

Las doscientas treinta y cuatro (234) solicitudes recibidas en el primer semestre de 2018, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal de la siguiente manera:

Gráfica No. 01



Fuente: Base de datos de Excel primer semestre 2018 –Área Comercial

Se verificó el total de solicitudes recibidas por cada área del Canal y el tiempo de respuestas dadas a las mismas de acuerdo a la información registrada en la base de datos, detalladas en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 05

NUMERO DE SOLICITUDES POR AREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA DEL PRIMER SEMESTRE DE 2018															
No.	AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
		CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANTIDADES	%
1	Administrativa	2	100	2	100	1	100	1	100	0	0	0	0	6	100
2	Comercial y Mercadeo	2	100	4	100	8	100	7	100	18	100	6	100	45	100
3	Producción	13	100	17	94,12	17	94,12	24	100	42	100	16	100	129	97,69
4	Programación	1	100	2	100	6	100	6	100	7	100	2	100	24	100
5	Financiera	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
6	Técnica y Sistemas	15	100	2	100	3	100	3	100	2	100	3	100	28	100
7	Jurídica	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
TOTALES		33	100	27	96,3	35	97,14	43	100	69	100	27	100	234	99,15

Fuente: Base de datos de Excel primer semestre 2018 –Área Comercial

Como se observa en el cuadro No. 05, del total de doscientas treinta y cuatro (234) solicitudes recibidas, se respondieron en forma extemporánea dos (2), lo que equivale al 0.85%, lo que indica que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este primer semestre de 2018, fue de 99,15%.

Las dos (2) solicitudes extemporáneas corresponden al área de Producción, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 06

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE DE 2018										
No.	SOLICITUD No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	CUADRO EXCEL			REVISIÓN AUDITORIA			OBSERVACIÓN
				PLAZO MAX. DE RESP. (DÍAS H)	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO SOLICITUD	PLAZO MAX. DE RESPUESTA	FECHA REAL LIMITE DE RESPUESTA	
1	8206	13/02/2018	S	10	02/03/2018	09/03/2018	P	15	06/03/2018	Extemporaneidad 3 días h.
2	8244	23/03/2018	Q	10	10/04/2018	14/04/2018	S	10	10/04/2018	Extemporaneidad 3 días h.

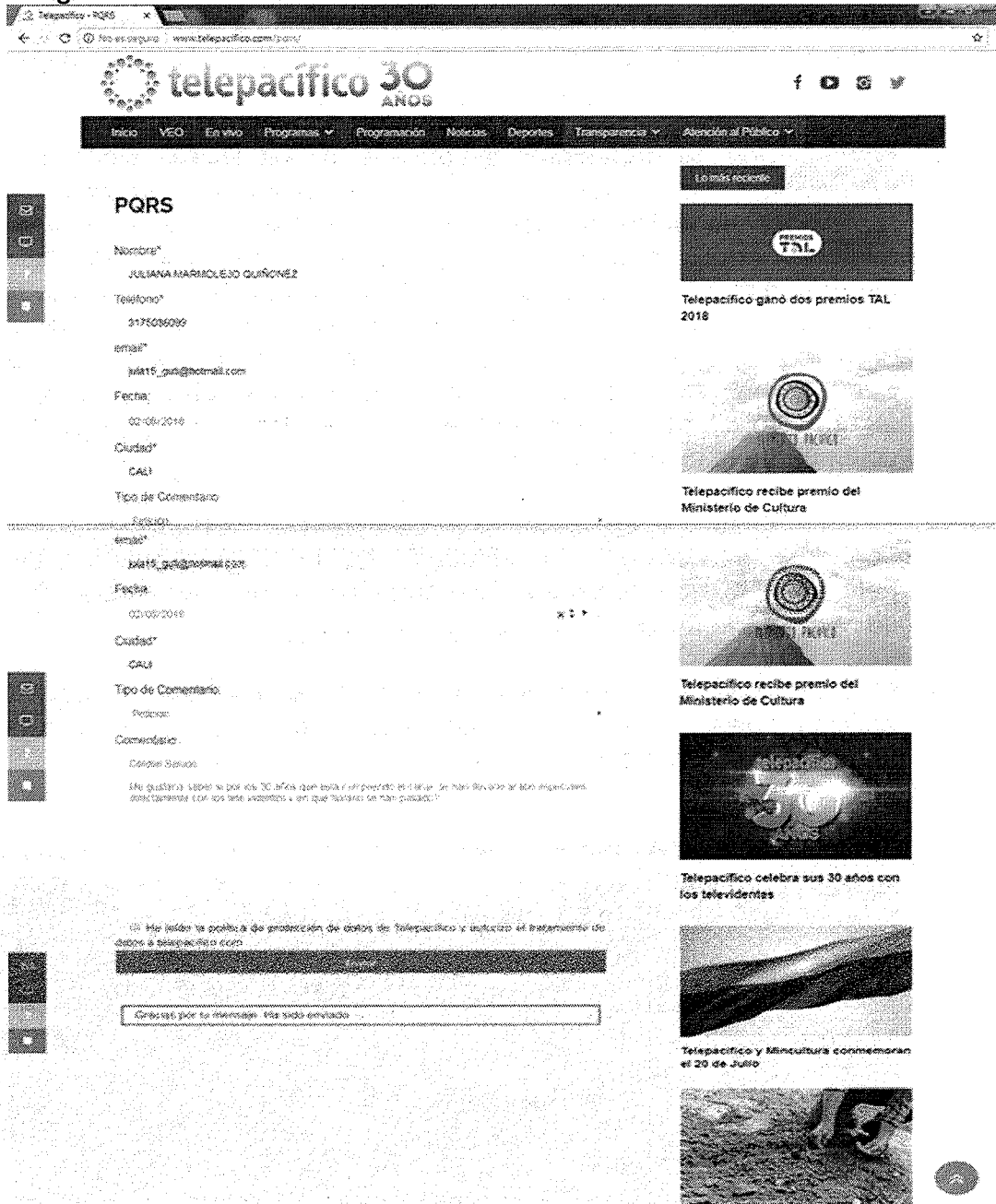
Fuente: Base de datos Excel – Área Comercial, correos electrónicos respuesta PQRS – Todas las Áreas

Durante el primer semestre de 2018 no se registraron PQRS trasladadas por competencia a otra entidad; todas fueron atendidas directamente por funcionarios de la Entidad.

Se seleccionaron cuarenta y seis (46) solicitudes de PQRS, de las cuales en la revisión de los correos electrónicos suministrados por las diferentes áreas, se observó lo siguiente:

- En la página web del Canal, se encuentra el link de transparencia y el link institucional, donde el televidente puede acceder y registrar su PQRS; en la siguiente imagen se puede observar cómo queda registrada una solicitud:

Imagen No. 03



Como se observa en la imagen No. 03, cuando el televidente termina de diligenciar el formulario de PQRS de la página web, al final aparece “Gracias por su mensaje. Ha sido enviado.”, sin embargo, no le genera de forma automática un número de radicado de la solicitud e indicaciones para que la persona pueda realizar seguimiento en qué estado se encuentra su requerimiento.

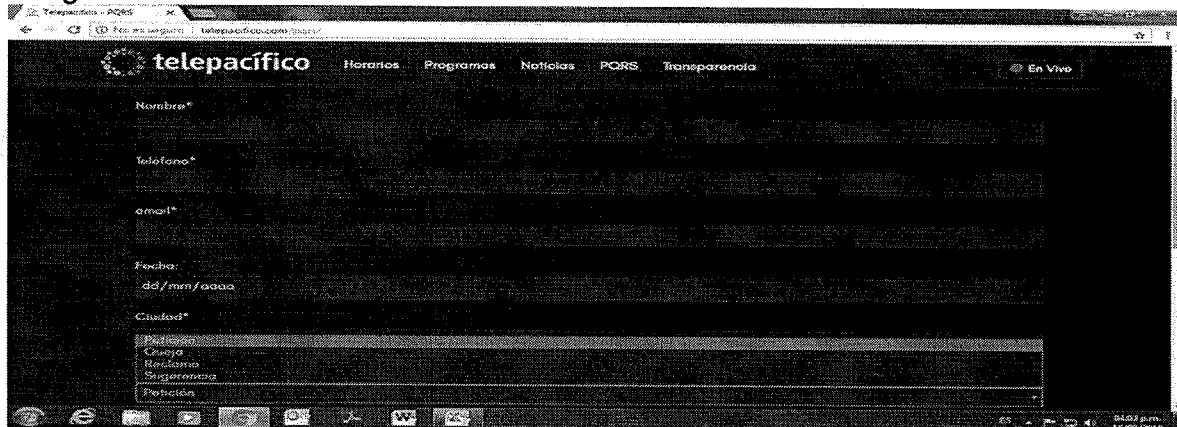
- La Entidad lleva un control y seguimiento de las PQRS a través de una hoja electrónica en Excel, en la cual realiza el registro de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes, que para este primer semestre de 2018, el medio utilizado fue la página web, que direcciona los correos electrónicos a pqrs@telepacifico.com.

Manualmente el profesional encargado de las PQRS digita la siguiente información: No. donde le da un consecutivo a la solicitud, fecha de recepción, vía utilizada, clasificación de PQRS, nombre/apellido, ciudad, teléfono, email, asunto, resumen sobre el contenido de la solicitud, direccionado a, área, plazo máximo de respuesta, fecha límite de respuesta fecha de respuesta y respuesta; base de datos que contiene toda la información necesaria para realizar el respectivo seguimiento y control, sin embargo, por ser una labor manual se presentan errores de digitación en algunas solicitudes cuando se realiza el registro de la información en cada columna de la hoja electrónica.

Es importante que se realice la implementación del aplicativo y se integre con la página web, para un adecuado registro, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se den respuestas oportunas y se minimice el riesgo de errores en digitación.

- El televidente en el momento de realizar su solicitud, la clasifica como petición, queja, reclamo y sugerencia como lo contempla el formulario de la página web del Canal que se observa a continuación:

Imagen No. 04



The image shows a screenshot of a web browser displaying the PQR (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia) form on the telepacífico website. The browser address bar shows the URL telepacifico.com. The website header includes the telepacífico logo and navigation links for Horarios, Programas, Noticias, PQRS, and Transparencia. The form fields are as follows:

- Nombre* (text input)
- Teléfono* (text input)
- email* (text input)
- Fecha: dd/mm/aaaa (date input)
- Ciudad* (text input)
- Clasificación* (dropdown menu with options: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia)

The Windows taskbar at the bottom shows the system clock as 9:04 p.m. on 16/04/2018.

El profesional encargado de las PQRS realiza una revisión de los correos electrónicos con los requerimientos de los televidentes, y reclasifica el tipo de solicitud registrándola en la base de datos proceso que se debe llevar a cabo, teniendo en cuenta la definiciones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sin embargo, se observa que en algunos casos se cometió error en esta reclasificación, ya que de acuerdo al asunto y la solicitud realizada, el televidente clasificó algunas solicitudes de manera adecuada como por ejemplo las peticiones, y en la base de datos se reclasificaron por S, pero esta letra solo corresponde a sugerencias y no a solicitudes como tal, como se aprecia en el cuadro que viene a continuación:

Cuadro No. 07

RECLASIFICACIÓN SOLICITUDES TELEVIDENTES PRIMER SEMESTRE 2018						
No.	SOLICITUD No.	FECHA DE RECEPCION	PQRS	ASUNTO	RESUMEN	SOLICITUD TELEVIDENTE
1	8168	4-1-2018	S	Otros	Solicito su intervención para informar lo que está sucediendo en el Barrio las Palmas Calle 3 oeste con Carrera 90bis donde por culpa de un desplazamiento de tierra muchas familias de este sector estamos dignificados por el suministro del agua, las empresas de ENCALI llegaron y colocaron unos tubos los cuales causaron que las familias alejadas de bajo las palmas tuvieran agua pero la parte de arriba quedarán sin servicio, ya llevamos así 10 días y los niños y abuelas están siendo afectados ya que esto está causando el deterioro de la salud. para que por favor vengan y hagan publica en los medios nuestra queja ya que las empresas de ENCALI no nos solucionan nada y tampoco han vuelto a subir el carro tanque, y es que está en riesgo las viviendas y una vía peatonal principal por el hundimiento de esta misma, causal del daño al tubo que suministra el agua a este sector. Quedamos atento a su respuesta muchas gracias URGENTE	P
2	8169	5-1-2018	S	Otros	Estimados amigos , para solicitar la información de cuando llegara su canal en la tecnología TDT acá en la ciudad de Pasto Nariño	P
3	8178	9-1-2018	S	Copias de Programas	El día 08-09 de enero en la franja 12.00 12.30 pasaron en el programa cuenta conmigo una charla sobre la infidelidad, donde participa dos conductoras, una joven y una psicóloga. Que posibilidad existe de poder tener una copia de ese programa. Soy psicólogo de profesión y me agrada compartir esa charla con mis pacientes y alumnos	P
4	8182	12-1-2018	S	Solicitud de Trabajo	Buenas tardes, por favor me pueden indicar donde puedo enviar una hoja de vida al área de gestión humana. Quedo muy agradecida	P
5	8187	18-1-2018	S	Otros	un buen día me permito escribirles su programa quedes tan visto por la audiencia ,para solicitarles una petición y ya que ustedes van alas casas tengo una señora mayor de edad cumplió 91 años de edad y mi gran deseo es poderle llevar una serenata asu casaa y ella le gusta mucho su programa ella esta muy enfremta ahorita, y ella tiene dos hijos pero una es ciega y el oro tiene un discapacidad de que por un accidente poco puede caminar ella es muy soñta por eso acudo asu programa para poderle cumplir este deseo y hacerle un momento feliz a esta mujer que con los años nos ha regalado su amistad y su sabiduría ya que ella no se pierde su programa por eso acudo a esta solicitud en que me pudiese colaborar solo asi sea un aserenata de musica de cuerda gracias	P
6	8191	22-1-2018	S	Información o Solicitud Parrilla Programación.	Me gustaría saber qué pasó con el programa Ampárame Dios Mío. ¿Está de vacaciones? Es muy bueno.	P
7	8192	23-1-2018	S	Solicitud de Trabajo	He visto las notas de "Bellas y Talentosas" en el noticiero 90 Minutos del canal, quisiera saber por favor cómo es el proceso para escoger a las mujeres que salen ahí. Tengo una amiga que sería otra gran candidata para esa sección y me gustaría inscribirla o que la tuvieran en cuenta. Quedo atento.	P
8	8200	1-2-2018	S	Información o Solicitud Programas Propios	Buena tardes, solicito que se me informe para cuando inicia la programación del canal	P
9	8201	1-2-2018	S	Otros	Buenas, para pedir el favor a los medios de comunicación de radio y televisión me ayuden a investigar lo que sucedió con mi padre el señor Jairo Antonio Mamian Pajoy cc 6218642 residente en el corregimiento de Vilagorgona municipio de Candelaria-Valle. En el año 2014 mi papa empezó enfermo del colon, sin embargo hace algunos años atrás un médico le había dicho que el tenía cáncer de pulmón. En el mes de junio-agosto que él supo que estaba enfermo del colon mi tía Martha Lucia Mamian Pajoy, le dijo a mi padre el señor Jairo Antonio Mamian Pajoy que se alejara de mi madre la señora Teresa Elvira Gómez Roldán porque un brujo que se llama Gabriel había dicho que el señor Jairo Antonio Mamian Pajoy tenía un maleficio y que él que había hecho el mal era un moso de su esposa Teresa Elvira Gómez Roldán. Luego, de esto las hermanas del señor Jairo Antonio Mamian Pajoy las señoras Nubia Mamian, Lidia Mamian, llaman un día a la casa que tenían separada una cita donde un médico para su hermano Jairo Antonio Mamian Pajoy y no contaban con que ese día la señora Lorena Mamian Gomez hija de Jairo Antonio Mamian iba a irse con ellas y la cita era con un brujo de Vallegrande, ese día la señora Nohemy Mamian llevo en un taxi a mi casa y Lorena fue con ellos pensando que era un medico cuando Lorena llevo al lugar les dijo: "Esto no es ningún consultorio médico y dijeron uno tiene que buscar opciones. La señora Nohemy Mamian compro unas aguas que vendida el brujo los cuales tuvieron un costo de \$100.000 mil pesos. Asimismo,	P
10	8203	5-2-2018	S	Otros	Soy residente de la comuna 17 sector Del Valle del Lili y pido que me de una explicación la autoridad competente sobre la parálisis que tuvo las obras de la terminal sur ya que nos dañaron las calles 99 y 42 hasta La 102, estamos muy afectados por el polvo y sobre todo más congestión de lo normal, si suspendieron la obra lo correcto es volver a pavimentar lo que dañaron, muchas gracias esto va para el noticiero de tele Pacífico	P

No.	SOLICITUD No.	FECHA DE RECEPCION	PQRS	ASUNTO	RESUMEN	SOLICITUD TELEVIDENTE
11	8206	13-2-2018	S	Felicitaciones	Antes que nada comunicarle que sus programas son muy buenos, me gustan y son informativo en lo que pasa a nivel regional y mundial también. Me permito informarle si tendría yo una oportunidad de dárles una degustación de los productos que maneja la empresa actualmente sobre consumo masivo de alimentos. La empresa se llama SALUDANDO un concepto enfocado en la salud ofreciendo crepes, jugos y smoothie saludables. Tenemos un portafolio de crepes dulces (hecho con harina de avena) y Crepes salados (hecho con harina de trigo integral), también ensaladas, platanos jugos entre otros. La idea surgió para brindarle y cambiar de habito alimenticio a las personas que la parte fundamental de nuestro día a día es la forma de comer por tal motivo surgió esta idea ya que actualmente poseo una discapacidad física y me gusta inclinarme por la parte de la salud con este proyecto Espero analicen mi petición y se comuniquen conmigo	p
12	8215	19-2-2018	S	Información o Solicitud Parrilla Programación	Señor GERENTE TELE PACFICO Sería factible que el canal transmitiera programas desde las diferentes regiones, como por ejemplo desde el Municipio de El Cairo, El Dovia, El Aguila, La Cumbre, Versalles.....etc. Para conocer sus costumbres, idiosincrasia de su gente, sitios turísticos, población, gastronomía, etc. así como lo hacen otros canales regionales y señal Colombia? Gracias por atenderme esta sugerencia.	p
13	8217	21-2-2018	S	Otros	Buen día, amigos de telepacífico ayúdenme a publicar la pérdida de documentos del señor JORGE LOPEZ, se perdieron en la ciudad de cali, gratificación, info: 3014104608 y fijo 2824027, mi gracias por su colaboración	p
14	8218	23-2-2018	S	Otros	Solicitamos de la manera mas atenta el apoyo de ustedes, para nuestra comunidad Vereda Brisas del río Fraile ubicada en el Municipio de Candelaria, dejo este Link para su mayor conocimiento de las problemáticas y el atropelo de los derechos Humanos, somos una comunidad olvidada pero tendida en cuenta por los políticos solo cuando estamos en elecciones electorales.	p
15	8222	27-2-2018	S	Otros	Solicitud de información y de contacto de la persona encargada de notas, noticias o programas culturales. Por medio de la presente solicitamos comunicarnos con la persona (s) encargadas de la agenda cultural. Somos habitantes del corregimiento de San José del Salado (municipio de Dagua) Departamento del Valle del Cauca. Contamos con una hermosa Torre Mudéjar, y nuestro propósito es que sea reconocida como monumento nacional y por qué no patrimonio cultural de la humanidad. Formamos un comité y nos estamos documentando. Y nos gustaría poder contar con el apoyo y la orientación del canal. Quedamos atentos a sus comentarios.	p
16	8227	21-2-2018	S	Otros	Buenas tardes amigos de telepacífico ayúdenme a difundir la pérdida de documentos de identidad del señor JORGE LOPEZ, se perdieron en la ciudad de cali, aun seguimos buscandolos, Mi gracias por la ayuda.	p
17	8243	22-3-2018	S	Otros	la comunidad de quintas de bolivar en jarrundí ve con gran tristeza que la alcaldía de jarrundí planeo una vía que impactara el medio ambiente donde talaran varios arboles y ademas nos quitaran la cancha de fútbol donde practican deporte mas de 100 jóvenes.. tenemos una bomba de gasolina muy cerca donde nos llega contaminación y estos arboles mitigan la contaminación ademas esta zona verde es un espacio de recreación les pedimos que nos ayuden con un informe ya que la alcaldía no le interesa este afectación sob favorecer a dos constructora donde queda la comunidad. les pedimos comedidamente un informe ya que este tema es delicado	p
18	8260	27-3-2018	S	Felicitaciones	felicítandolos POR LA EXCELENTE PROGRAMACIÓN LES OFREZCO UNA HOMILIA DIARIA DÁNDOLE OPORTUNIDAD A TODOS LAS 37 PARROQUIAS DEL DEPARTAMENTO CON IMÁGENES DE APOYO DE LOS ASISTENTES SI DESEAN, LES ENVIÓ UNA DE MUESTRA PARA QUE LA ANALICEN, O SI CREEN CONVENIENTE LOS DÍAS FESTIVOS, también LES OFREZCO TV CAMPO YO YA HE TRABAJADO CON TELEVISIÓN REGIONAL EN EL MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA, SOY TECNÓLOGO EN AGRICULTURA, GANADERÍA, ESPECIES MENORES Y EQUINOS. EL PROGRAMA DE TV CAMPO EN EL HUILA, SE LO PUEDO SOSTENER DIARIO DE LUNES A VIERNES O EN DÍAS FESTIVOS COMO USTEDES CREAN CONVENIENTE. QUERO SER PARTE DE SU EQUIPO DE TRABAJO, SOY PERIODISTA, NARRADOR DE FÚTBOL Y ME FASCINA RECORRER EL SECTOR AGRÍCOLA, EL ROSE CON LOS ANIMALES Y CON LA GENTE QUE LABRA LA TIERRA ES MARAVILLOSO	p
19	8270	5-4-2018	S	Otros	Los contactos a ustedes para que me ayuden con esta "empresa". Centro de crecimiento empresarial. Vi una oferta laboral por la aplicación oix donde decía auxiliar de líneas telefónicas y archivos, Llame hace dos días y me dieron cita para el día de hoy a las 3 pm, un amigo el mismo día que llame fue para averiguar sobre el cargo y no quisieron dar información. Cuando llegue a la "empresa" la persona que estaba en la entrada era un joven que no tenía buena presentación, nos pregunto para donde ibamos, nos hizo seguir a una sala donde habían aproximadamente 35 sillas, cuando todas estaban ya ocupadas la "secretaria" coloco un video de noticias caracol donde decía que hablar mal de una empresa o persona tenía multa. Yo me pregunte por que colocaron este video ? Ya cuando nos hicieron pasar a todos a una sala para una entrevista grupal, llego una señora que se hizo llamar "Leidy mora" donde ella nos comentó que la empresa era de productos naturales, que los cargos eran de supervisor y coordinador y que no teníamos que tener experiencia, ni	p
20	8276	9-4-2018	S	Otros	muy buenas tardes señores telepacífico solo quería saber si van a transmitir en vivo los partidos del torneo pre-juvenil nacional sería muy bueno ya que nos encontramos acá en bucarananga y nos gustaría verlo gracias	p
21	8285	15-4-2018	S	Otros	Les queremos compartir que éste próximo 19 al 21 de abril realizaremos (Universidad del Valle – Programa Institucional Emprendedores) la primera feria empresarial para mujeres llamada "Emprende Mujer", la estaremos haciendo en el Centro Comercial La Estación. Tendremos además de la exhibición de stands, talleres importantes para emprendedores e invitada musical. Todo completamente gratis, por lo que nos gustaría contar con su apoyo en la difusión o cobertura alguno de los tres días. Este evento hace parte de Ágora, uno de los mayores espacios de fortalecimiento empresarial de la ciudad, que desde el año 2016 viene realizando este tipo de espacios, llegando a mas de 1600 microempresarios de la región. Nos han apoyado a lo largo de estos años en difusión algunos medios como: Diario ADN, Telepacífico (Tardes del Sol), Alcaldía de Cali, Cámara de Comercio, Comfandi, Univalle estéreo, Radio Tiempo, Canal La 14, Revista El Clavo, Revista Emprendedores.es (España), Canal Universitario, entre otros.	p
22	8300	25-4-2018	S	Copias de Programas	Es mi interés saber como puedo conseguir el video documental sobre el corte o tala de maderera en zona selvática emitido por el Canal Telepacífico en el mes en curso	p
23	S/N	18-6-2018	S	Desaparecidos	Quiero encontrar a mi hermana y sobrinos desde el viernes no sabemos de ellos	p
24	S/N	27-6-2018	S	Desaparecidos	por favor tengo un tio mas de 5 dias desaparecido y el es sordo mudo y esta extraviado y ebuscado casi todos los medios para encontrarlo quisiera su ayuda	p
25	S/N	28-6-2018	S	Otros	quiero participar en el proyecto audio visual que esta ofreciendo telepacífico con unos compañeros de mi centro de estudio sena en el curso DIM 5 ya que tenemos unas ideas muy innovadoras y tambien enfocamos en la cultura de la ciudad de santigo de cali.	p

Fuente: Base de datos Excel – Área Comercial, correos electrónicos respuesta PQRS – Todas las Áreas

- La mayoría de las PQRS que se remiten a producción, especialmente las que tienen que ver con el noticiero, son respondidas directamente al televidente por la persona asignada, enviando en la mayoría de los casos las respuestas con copia al profesional encargado de PQRS y a la secretaria de producción.

En otras áreas como Programación, la respuesta que se le da al televidente es enviada por el responsable de contestar la solicitud al profesional encargado de las PQRS, para que sea éste quien le envíe la respuesta definitiva al televidente dentro de los términos de ley establecidos.

El procedimiento CM-PR-04 – Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, establece en el punto 4.2 numeral 3, que el profesional encargado de las PQRS debe: “Tramitar y contestar la petición, queja, reclamo o sugerencia dentro del plazo estipulado con copia a la Recepcionista, si es una Petición 15 días hábiles y si son Quejas, Reclamos o Sugerencias 10 días hábiles”; esta situación está generando que no se de una coordinación adecuada sobre las respuestas a las PQRS, y esto podría generar posibles respuestas extemporáneas a algunas solicitudes.

- De la muestra seleccionada de cuarenta y seis (46) solicitudes, se visitaron las diferentes áreas responsables de dar la respuesta que debe enviar el profesional encargado de las PQRS, observando que cuatro (4) solicitudes no fue posible realizarles el seguimiento respectivo por parte de esta Oficina, porque no las tenían los responsables de las áreas y tampoco tenía la información el profesional encargado de las PQRS, debido a que el correo pqrs@telepacifico.com, el cual es manejado por el profesional encargado de PQRS, debe ser limpiado constantemente para evitar que reboten las solicitudes realizadas por los televidentes, sin embargo, el encargado no realiza un respaldo y/o copia de la información, por lo que se dificultó realizar la evaluación y el seguimiento a estas solicitudes.

Las solicitudes en mención están registradas en la base de datos con los números 8169, 8200, 8224 y 8285.

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 través de medios físicos, telefónicos y Web, siendo este último el más utilizado por los televidentes.
3. Aunque la Entidad cuenta con el formato de PQRS en la página web, que para el primer semestre de 2018, fue el único medio utilizado por los televidentes para interponer sus solicitudes, esta herramienta informática no le permite al ciudadano y/o televidente conocer su número de solicitud y cómo realizarle seguimiento, para conocer el estado en que se encuentra hasta obtener la respuesta, de forma oportuna y que satisfaga su necesidad.
4. La Entidad cuenta con el aplicativo SADE.NET, el cual se está parametrizando para integrarse con la página web del Canal para el tratamiento de PQRS, por lo que aún se maneja una base de datos de Excel que sirve de información y control de las solicitudes, que es alimentada en forma manual, por lo que se presentan errores en el diligenciamiento de la información, lo que podría generar inconvenientes en los plazos de respuesta a algunas PQRS.
5. El profesional encargado de las PQRS revisa todas las solicitudes del televidente y al registrarlas en la base de datos de Excel, reclasifica el tipo de solicitud que ha realizado el televidente, que es un procedimiento correcto que debe realizar, sin embargo, se observa que se han presentado algunos errores en la reclasificación, situación que podría generar inconvenientes en los plazos de respuesta de las PQRS.
6. La Entidad cuenta con el procedimiento CM-PR-04 – Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual establece que el profesional encargado de las PQRS debe dar trámite y contestar las solicitudes dentro de los plazos establecidos, sin embargo, no todas las áreas envían las respuestas al profesional encargado para que se encargue de hacer llegar la respuesta de la solicitud al televidente, ya que a quién se le direccionó la solicitud, envía la respuesta directamente al televidente con copia al profesional encargado de las PQRS, situación que no la establece el procedimiento.
7. En el área responsable del tratamiento a las PQRS, no está quedando respaldo y/o copia de las solicitudes de los televidentes y sus respectivas respuestas, ya que al llenarse el correo asignado para la recepción de las mismas, borran la información del semestre, lo que dificulta la búsqueda, seguimiento y control que debe realizar esta Oficina.

RECOMENDACIONES:

1. Mejorar en la página web, la herramienta dispuesta para que los televidentes realicen sus PQRS, con el fin de establecer un mayor control, en que el envío del correo genere un número de radicado por cada solicitud diligenciada, y se indique la forma en que el televidente, puede realizar seguimiento a su solicitud, para conocer el estado en que va su proceso y si se dio respuesta.
2. Agilizar el proceso que las áreas responsables deban llevar a cabo, para que se realice la integración del trámite de PQRS de la página web con el aplicativo SADE.NET, ya que el profesional encargado de las PQRS recibió las capacitaciones respectivas, y a la fecha no se han presentado avances en su implementación.
3. Capacitar al profesional encargado de las PQRS y al personal de las diferentes áreas encargados de ayudar con las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los televidentes, para un adecuado manejo de las mismas.
4. Realizar jornada de socialización del procedimiento establecido para el manejo de las PQRS, con todas las personas de las diferentes áreas que intervienen en el proceso de dar respuesta oportuna y satisfactoria al televidente, con el objetivo que se dé cumplimiento al mismo, o en caso de considerarse necesario se ajuste el procedimiento.
5. Realizar el registro magnético de respaldo y/o copia de las PQRS, para facilitar la búsqueda, seguimiento, control y reporte a los televidentes y entes de control que los soliciten.

Seguimiento



MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno

RD
ARONIA B.
7/19/18
8:25 AM

RD
ARONIA B.
7/19/18
8:25 AM