

Doctor  
CESAR AUGUSTO GALVIZ M.  
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 2019.

### INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2019

#### Objetivo

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el primer semestre de 2019, 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 por el 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 Telepacífico, se estableció en su procedimiento, 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.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el primer semestre del año 2019, 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](mailto:pqrs@telepacifico.com) (cuenta asociada a la página Web).

El profesional encargado de las PQRS maneja una base de datos 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.

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 petición, el cual se encuentra en pruebas para su debido funcionamiento.

Para este primer semestre del 2019, los medios utilizados por los televidentes para interponer sus PQRS, fue la página web con ciento once (111) solicitudes; el presencial, el cual comprende el buzón (urna física) o radicación en ventanilla única, se presentaron seis (6) solicitudes, vía telefónica se presentaron cero (0) y correo electrónico una (1); una solicitud se envió al correo electrónico y esa misma se radicó en ventanilla única, para un total de ciento dieciocho (118) solicitudes, como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 01**

DESCRIPCIÓN	PQRS PRIMER SEMESTRE 2019				TOTAL
	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFÓNICO	
Peticiones	80	6	1	0	87
Quejas	8	0	0	0	8
Sugerencias	22	0	0	0	22
Reclamos	1	0	0	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>111</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>118</b>

Fuente: Base de datos Excel primer semestre 2019 – Área Comercial.

De acuerdo al cuadro No. 01, se observa que para este primer semestre de 2019, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con ochenta y siete (87), en segundo lugar sugerencias con veintidós (22), en tercer lugar las quejas con ocho (8) y por último los reclamos con uno (1).

Las solicitudes de las PQRS registradas en la base de datos de Excel durante el primer semestre de 2019, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

**Cuadro No. 02**

DESCRIPCIÓN	DETALLE DE PQRS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2019						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Peticiones	24	17	7	18	7	14	87
Quejas	2	0	0	5	1	0	8
Sugerencias	9	0	6	2	3	2	22
Reclamos	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>118</b>

Fuente: Base de datos Excel primer semestre de 2019 – Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 02, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en el mes de enero con treinta y cinco (35), en segundo lugar abril con veinticinco (25), en tercer lugar febrero y junio con diecisiete (17) cada uno, en cuarto lugar marzo con trece (13) y por último mayo con once (11) 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. 03

MUNICIPIO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
<b>NACIONAL</b>					
Cali (Valle del Cauca)	44	4	0	13	61
Bogotá (Cundinamarca)	8	0	0	0	8
Palmira (Valle del Cauca)	2	0	0	1	3
El Cerrito (Valle del Cauca)	1	0	1	0	2
Cucuta (Norte de Santander)	0	0	0	1	1
Candelaria (Valle del Cauca)	1	1	0	0	2
Pasto (Nariño)	5	0	0	1	6
Pereira (Risaralda)	1	0	0	0	1
Medellin (Antioquia)	0	0	0	1	1
Pradera (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
Santander de Quilichao (Cauca)	1	0	0	0	1
Popayan (Cauca)	2	0	0	1	3
Timbio (Cauca)	1	0	0	0	1
Timba (Cauca)	0	1	0	0	1
Manizales (Caldas)	1	0	0	0	1
Dagua (Valle del Cauca)	4	0	0	0	4
Neiva (Huila)	1	0	0	0	1
Yumbo (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Piedecuesta (Santander)	1	0	0	0	1
Andalucía (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Cartago (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Miranda (Cauca)	1	0	0	0	1
Vijes (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Ibagué (Tolima)	1	0	0	0	1
Jamundí (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
La Ceja (Antioquia)	0	1	0	0	1
Tuluá (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
<b>INTERNACIONAL</b>					
Estocolmo (Suecia)	1	0	0	0	1
Rowland Eights (Los Angeles - California)	0	1	0	0	1
Argentina (Ciudad de Buenos Aires)	1	0	0	0	1
Madrid (España)	1	0	0	0	1
Pamplona (España)	1	0	0	0	1
Orlando (Florida - Estados Unidos)	0	0	0	2	2
Dallas (Texas - Estados Unidos)	1	0	0	0	1
Quito (Ecuador)	0	0	0	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>87</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>118</b>

Fuente: Base de datos Excel primer semestre de 2019 – Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 03, en Colombia las ciudades con mayores solicitudes de PQRS en el primer semestre de 2019 fueron: en primer lugar Santiago de Cali con sesenta y un (61) solicitudes, seguida de Bogotá con ocho (08), Pasto seis (6), Dagua con cuatro (4) y Popayán y Palmira con tres (3), las demás ciudades con las cantidades que se detallan en el cuadro anterior.

En cuanto a las ciudades del exterior, las solicitudes en el primer semestre de 2019, fueron en Orlando (Florida - Estados Unidos) con dos (2) y las demás ciudades con una (1) solicitud.

En la base de datos de Excel en la que se registra información específica de la recepción de las PQRS, que para este semestre se recibieron ciento once (111) solicitudes, 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 comercial y otros; es así como se realizó el análisis y comparativo 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 DEL PQRS POR ASUNTO DEL PRIMER SEMESTRE DEL 219	
TIPO DE ASUNTO	BASE DE DATOS
Felicitaciones	21
Copias de Programas	8
Solicitud de Trabajo	5
Otros	47
Desaparecidos	1
Página Web o Sistemas	6
Fallas Técnicas	3
Queja por Área	13
Queja por Funcionario	1
Información Programas	6
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

Fuente: Base de datos Excel primer semestre 2019 – Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 04, en el primer semestre de 2019, la mayor cantidad de solicitudes está en el asunto de Otros con cuarenta y siete (47), en este ítem se incluye las colaboraciones, solicitudes ofreciendo servicios de empresa, sugerencias de películas etc.; en segundo lugar están las felicitaciones con veintiuno (21), en tercer lugar quejas por área con trece (13), en cuarto lugar las copias de programas con ocho (8), en quinto lugar página web o sistemas e información de programas con seis (6) solicitudes respectivamente, en sexto lugar solicitud de trabajo con cinco (5), y por último desaparecidos y queja por funcionario con una (1) solicitud para un total de ciento once (111) solicitudes.

Como resultado de este análisis se evidencia que "OTROS" es el asunto con mayor número de solicitudes asociadas a denuncias de las cuales obedecen al medio ambiente (DAGMA), a casos relacionados con EPS y a solicitudes de artistas que se quieren dar a conocer en la región.

Las ciento dieciocho (118) solicitudes recibidas en el primer semestre de 2019, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal, de la siguiente manera

**Cuadro No. 05**

SOLICITUDES POR AREA PRIMER SEMESTRE 2019	
Producción	59
Comercial	21
Programación	15
Jurídica	8
Técnica y Sistemas	8
Gerencia	7
<b>TOTALES</b>	<b>118</b>

Fuente: Base de datos de Excel primer semestre 2019 – Área Comercial

El área que mayor solicitudes recibió durante el primer semestre de 2019, fue Producción con cincuenta y nueve (59) que equivale al 50% del total, continúa Comercial con veintiún (21) solicitudes que equivale al 18% del total, en tercer lugar está Programación con quince (15) solicitudes que equivale al 12% del total, en cuarto lugar está Jurídica y Técnica y Sistemas con ocho (8) solicitudes cada una que equivale al 7% del total respectivamente y por último Gerencia con siete (7) solicitudes que equivale al 6% del total, interpuestas por los ciudadanos.

Se verificó el tiempo de respuestas 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**

NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2019																						
No.	AREA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL SOLIC.	TOTAL 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	8	8	100,00	12	12	100,00	5	5	100,00	15	15	100,00	7	7	100,00	11	11	100,00	58	58	100,00
2	Comercial	15	15	100,00	0	0	0,00	4	4	100,00	2	2	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	21	21	100,00
3	Programación	2	2	100,00	2	2	100,00	2	2	0,00	3	3	0,00	2	2	100,00	4	4	100,00	15	15	100,00
4	Jurídica	1	1	100,00	3	3	100,00	2	2	0,00	2	2	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	8	8	100,00
5	Gerencia	7	7	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	7	7	100,00
6	Técnica y Sistemas	2	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	2	2	100,00	2	2	100,00	2	2	100,00	8	6	75,00
7	Financiera	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00
<b>TOTALES</b>		<b>35</b>	<b>33</b>	<b>94,29</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>	<b>118</b>	<b>116</b>	<b>98,31</b>

Fuente: Base de datos Excel primer semestre 2019 –Área Comercial

Como se observa en el cuadro No. 06, del total de ciento dieciocho (118) solicitudes recibidas, se respondieron en forma oportuna ciento dieciséis (116), lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este primer semestre de 2019, fue de 98.31%.

Las dos (2) solicitudes que se respondieron en forma extemporánea, se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 07**

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE DE 2019						
No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX. DE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
3	29/01/2019	S	10	12/02/2019	27/02/2019	Extemporaneidad 11 días

Durante el primer semestre de 2019 no se registraron PQRS trasladadas por competencia a otra entidad; todas fueron atendidas directamente por funcionarios del Canal.

Se seleccionaron treinta y dos (32) solicitudes de PQRS, de las cuales en la revisión de los correos electrónicos suministrados por las diferentes áreas, se observó lo siguiente:

- ✓ Se observó tres (3) peticiones que fueron direccionadas al área de Producción para el programa Al Día con Todo, dando como respuesta al televidente, que el periodista se encargará de contactarlos para atender el caso, por lo que el ciudadano no recibió una respuesta definitiva, lo que podría generar una posible insatisfacción del televidente hacia el Canal TELEPACÍFICO.

Las solicitudes en mención están registradas en la base de datos con los números 45, 82, 90.

- ✓ El día 11/06/2019, se recibió solicitud clasificada como petición del ciudadano y/o televidente Ana, la cual se direccionó al área de Programación, observando que se le dio respuesta el día 17/06/2019, en la que se le indica que emitiremos nuevamente la serie los domingos del mes de julio a las 8:40 pm, sin embargo, en el cuadro de Excel se registró como fecha de respuesta el 13/06/2019, por lo que no coincide lo reportado en la base de datos, con la fecha de respuesta dada a través del correo electrónico al televidente.
- ✓ La mayoría de las PQRS que se remiten al área de Producción, especialmente las que tienen que ver con el programa al Día con Todo y el

área de videoteca, 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 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"; por lo que no se está realizando lo establecido en el procedimiento, y esto podría en un momento dado, generar posibles respuestas extemporáneas a algunas solicitudes.

#### 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, electrónicos y Web, siendo este último el más utilizado por los televidentes.
3. 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.

#### OBSERVACIONES

1. Se observó que algunas solicitudes de los televidentes, se les da respuesta dentro de los términos establecidos para dar cumplimiento a la norma, pero no son respuestas concretas y definitivas, lo que podría generar una posible insatisfacción del televidente hacia el Canal TELEPACÍFICO.

2. Se observó en la base de datos de Excel, que algunas solicitudes les quedó mal calculada la fecha de vencimiento (P=15 días hábiles, Q, R y S = 10 días hábiles), lo que podría en un momento dado, ocasionar que se dé respuesta a alguna solicitud interpuesta por el televidente, en forma extemporánea.
3. Se observó que algunas áreas no envían las respuestas de las solicitudes interpuestas por los televidentes al profesional encargado de las PQRS, para que éste los notifique sobre el resultado de la solicitud como lo establece el procedimiento, lo que podría ocasionar debilidades en la coordinación de las PQRS y posibles respuestas extemporáneas en algunas solicitudes.

#### RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda establecer mecanismos y/o estrategias, que permitan responder de una manera concreta y definitiva al televidente, en los tiempos establecidos por la norma, para los diferentes tipos de solicitudes, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento CM-PR-04, en el punto 4.2 numeral 4, en el cual se indica que se deben registrar las fechas de respuestas, respuestas o tratamiento dado y conformación de respuestas definitivas, esta última hace parte del seguimiento que se debe de realizar a las PQRS que no hayan tenido una respuesta definitiva.
2. Se recomienda que mientras entra en funcionamiento el aplicativo para el manejo de las PQRS, se maneje con cuidado la alimentación del cuadro de Excel, en cuanto a las fechas de recepción, vencimiento de las solicitudes, realizando verificaciones de autocontrol, para evitar que se puedan generar posibles inconvenientes con respuestas extemporáneas a los televidentes.
3. Se recomienda socializar y/o recordar a las áreas responsables de respuestas a PQRS, lo establecido en el procedimiento, para que las respuestas sean direccionadas al encargado de las PQRS, siendo éste quién le dé una respuesta definitiva al televidente.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA LONDOÑO L.  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Julieth Gutierrez Cabrera - Auditora Contratista  
Copia: Julián Mauricio Dorado - Director Comercial y Mercadeo

