



110-18-72-006

Santiago de Cali, marzo 20 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 segundo semestre de 2019.

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

### OBJETIVO

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el segundo 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 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 segundo 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 demás entidades.

## MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

1. Acción 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.

Imagen No. 01



- 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.

Imagen No. 02



Como se observa en la imagen, el buzón no cuenta con formatos impresos y un lapicero, para que los ciudadanos y/o televidentes que no puedan acceder a la página web, ni tengan una solicitud escrita para radicar, puedan utilizar el formato y realizar sus solicitudes; aunque este es un medio que no es muy utilizado por los televidentes, es un servicio que el Canal debe tener disponible para el ciudadano que lo requiera.

El formato que se debe diligenciar y dejar en el buzón, es el que se muestra a continuación:

Imagen No. 03



**Petición, Queja  
Reclamo o Sugerencia.**

**SOCIEDAD TELEVISIÓN DEL PACÍFICO LTDA.  
TELEPACÍFICO**

CM-FO-07 Rev 02

**FECHA:** DD / MM / AA

**Asunto:** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Empresa (opcional):** \_\_\_\_\_ **Ciudad:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Tel.:** \_\_\_\_\_

**E-mail (de Contacto):** \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:**  
Llenar todos los espacios con sus datos personales. Por favor  
introduzca este formato diligenciado en el buzón de sugerencias.  
**GRACIAS POR SUS APORTES.**

**Petición:**   
**Sugerencia:**   
**Inconformidad:**

más información en:  
[www.telepacifico.com](http://www.telepacifico.com)

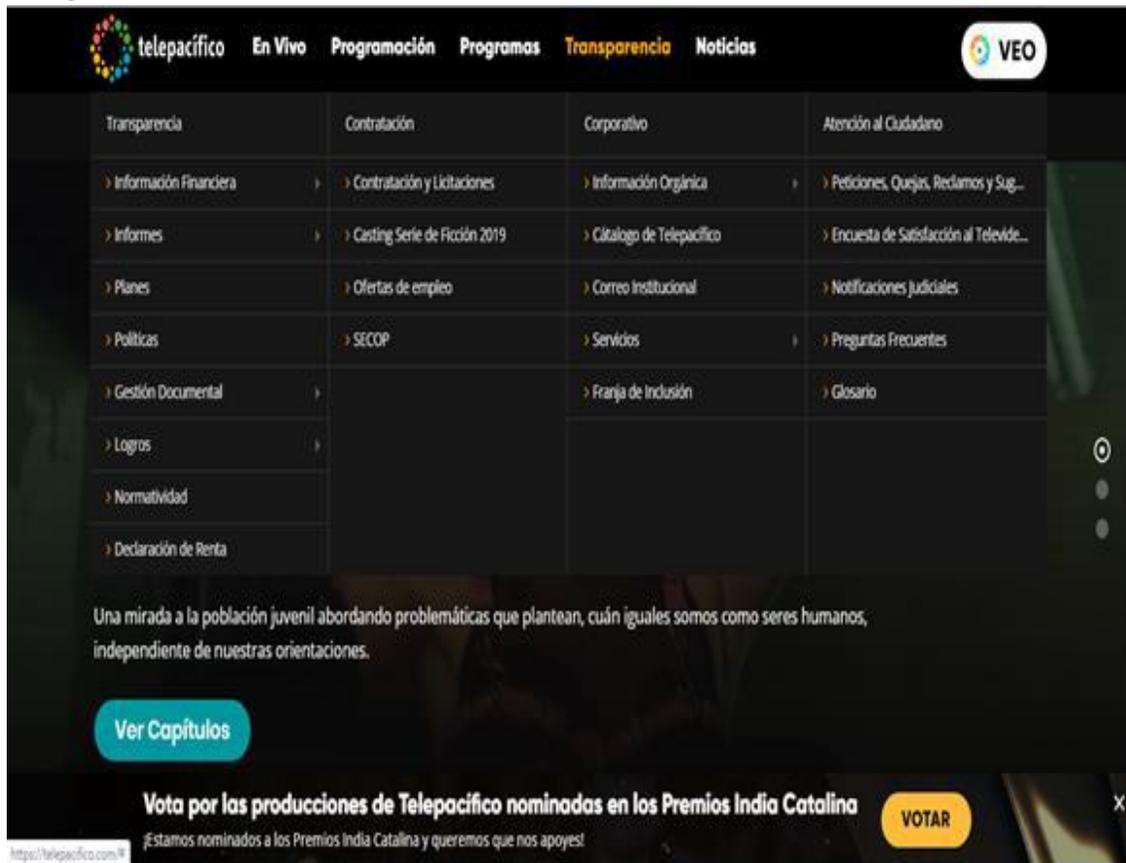
**TELEPACIFICO**  
EL CANAL DEL SOL

Si este mecanismo se utiliza como uno de los medios para recibir PQRS, el formato se debe ajustar las descripciones establecidas en las normas, para identificar la necesidad del ciudadano y/o televidente, ya sea una petición, queja, reclamo o sugerencia, por lo que la palabra inconformidad no aplica en estos casos.

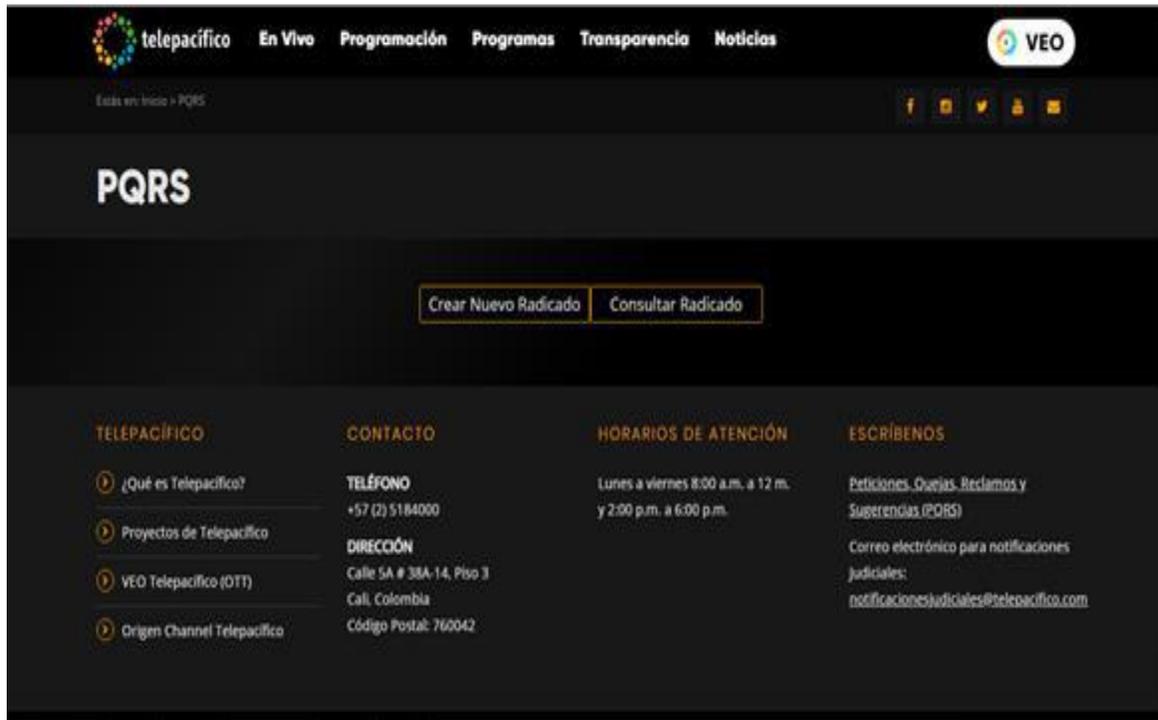
2. Actualmente el aplicativo SADE.NET, se ha integrado a la página web para el registro y trámite de PQRS, dándole un número radicado, para que el solicitante pueda realizar seguimiento a su petición.

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

Imagen No. 04



El sistema genera un número de radicado, con el cual el ciudadano y/o televidente, podrá realizar seguimiento hasta conocer su respuesta, como se observa en la imagen:



Para este segundo semestre del 2019, de acuerdo a los informes presentados por el área Comercial y Mercadeo y a la base de datos del aplicativo sade.net, correspondiente al tercer y cuarto trimestre de 2019, se recibió un total de ciento cincuenta y seis (156) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

TOTAL SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 – APLICATIVO			
DETALLE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Peticiones	27	60	87
Quejas	10	24	34
Reclamos	5	3	8
Sugerencias	19	8	27
Totales	61	95	156

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net II semestre de 2019 – Suministrados por Comercial y Mercadeo

De acuerdo a información suministrada por el área Administrativa, se recibieron cinco (5) solicitudes presenciales, radicadas directamente en ventanilla única por los ciudadanos.

En total por los medios de página web – aplicativo sade.net y el presencial, se recibieron ciento sesenta y un (161) solicitudes en el segundo semestre de 2019.



## 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 [pgrs@telepacifico.com](mailto:pgrs@telepacifico.com) quedó inhabilitado en el mes de julio, es por ello que los primeros 25 días del mismo mes, las solicitudes interpuestas por los ciudadanos y/o televidentes no fueron recibidas en el correo ni ingresaron por el aplicativo, por lo que no se sabe qué peticiones se realizaron y por ello no hacen parte del reporte presentado en el tercer trimestre 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](http://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](http://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.

Verificado el procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y teniendo en cuenta el manejo que se le está dando actualmente a las PQRS, el cual a la fecha del proceso auditor lleva ejecutándose hace siete meses aproximadamente, por lo que se considera que el área responsable debe revisar y realizar la actualización del procedimiento, para que se ajuste a la realidad en la que está funcionando la Entidad.

Analizando el funcionamiento de la integración de la página web con el aplicativo sade.net en su módulo PQRS, con respecto a las ciento cincuenta y seis (156) solicitudes registradas, se observó que se presentaron las siguientes situaciones:

- Se observó tres (3) solicitudes con radicados Nos. 45992 (S), 45993 (R) y 46062 (P), las cuales fueron pruebas realizadas, que no fueron borradas del sistema.
- Se observó once (11) solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes, las cuales se repitieron en el aplicativo treinta (30) veces, arrojando números radicados diferentes de esas mismas peticiones, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 02

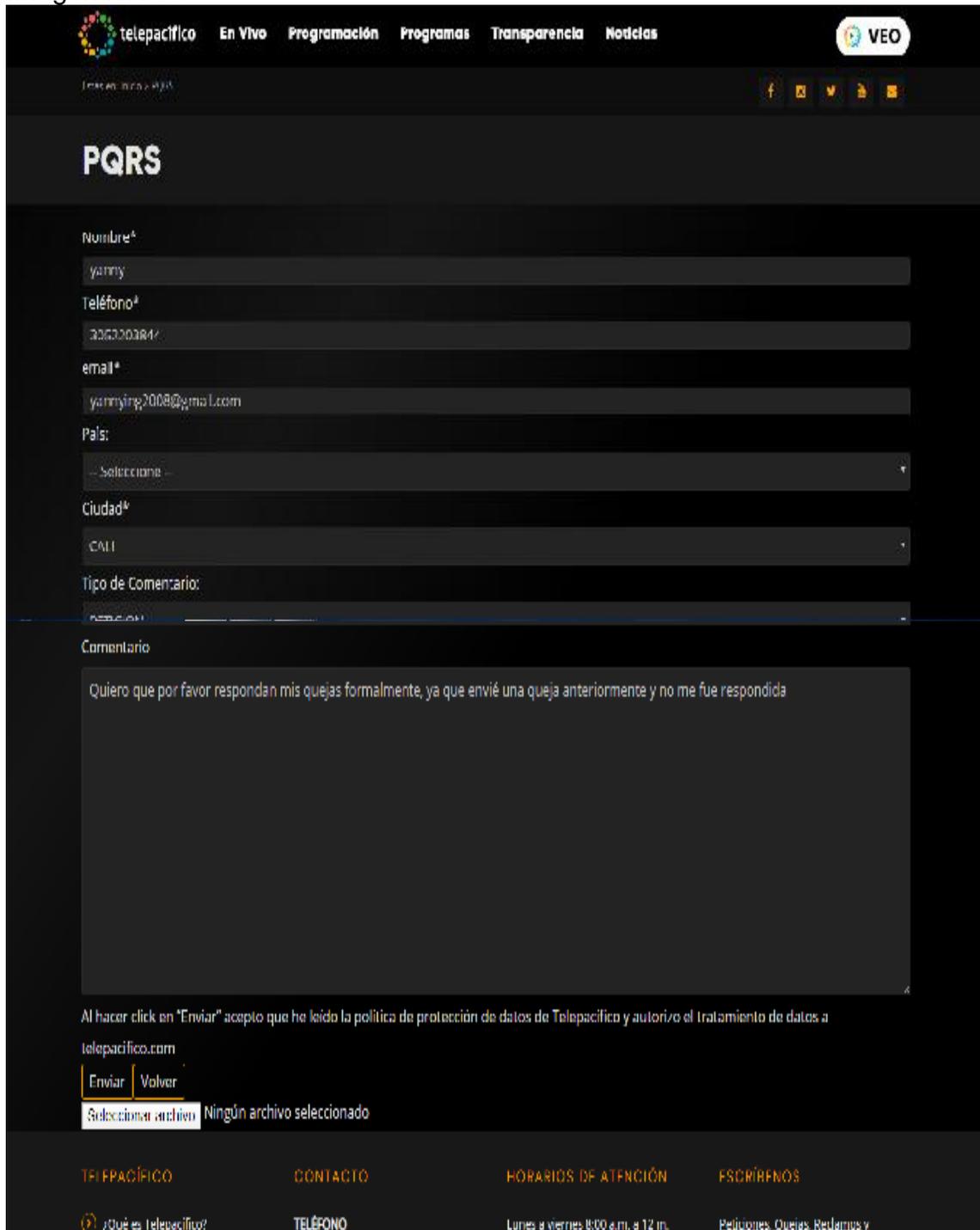
SOLICITUDES REPETIDAS CON DISTINTOS RADICADOS				
RADICADO SOLICITUD INICIAL	TIPO DE SOLICITUD INICIAL	RADICADO SOLICITUD REPETIDA	TIPO DE SOLICITUD REPETIDA	TOTAL
46116	S	46117	S	1
46192	R	46193 - 46194	Q - R	2
46629	S	46630 - 46631	S	2
46998	P	46999 - 47000 - 47001 - 47002 - 47003 - 47004 - 47005 - 47006	P	8
47007	Q	47008 - 47009	Q - R	2
47103	P	47104 - 47105	P	2
47158	P	47159 - 47160 - 47161	P	3
47256	P	47257 - 47258 - 47259 - 47260	P	4
47275	P	47276 - 47277 - 47278	P	3
47684	P	47685	P	1
47713	Q	47714 - 47715	Q - R	2
TOTALES				30

Fuente: Base de datos aplicativo Sade.Net II semestre 2019 – suministrada área Comercial y Mercadeo

En este proceso auditor, se verificó el diligenciamiento del formulario de PQRS, realizando una solicitud en marzo 12 de 2020, al finalizar el registro se le dio click en enviar y el sistema generó el radicado No. 48968; tomando el tiempo se constató que la persona solicitante se demoró aproximadamente un minuto y cuarenta segundos (00:01:40) en tramitar su solicitud.

Al dar click en volver, el sistema mostró el formulario con todos los datos, por lo que se volvió a dar enviar y el sistema generó un nuevo radicado con el No. 48969, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 06



The screenshot shows the telepacífico website interface for submitting a PQR (Petición, Queja, Reclamo o Reclamación). The form is titled "PQRS" and includes the following fields:

- Nombre\***: yanny
- Teléfono\***: 306203847
- email\***: yannyng2008@gmail.com
- País:** -- Selecciona --
- Ciudad\***: CALI
- Tipo de Comentario:** QUEJA
- Comentario:** Quiero que por favor respondan mis quejas formalmente, ya que envié una queja anteriormente y no me fue respondida

Below the form, there is a disclaimer: "Al hacer click en 'Enviar' acepto que he leído la política de protección de datos de Telepacífico y autorizo el tratamiento de datos a telepacífico.com". There are two buttons: "Enviar" and "Volver". Below the buttons, there is a section for "Seleccionar archivo" with the text "Ningún archivo seleccionado".

The footer of the page contains the following information:

- TELEPACÍFICO
- CONTACTO
- HORARIOS DE ATENCIÓN
- ESCRÍBENOS
- ¿Qué es Telepacífico?
- TELÉFONO
- Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12 in.
- Reduccion Quejas Reclamos y

Nuevamente se dio click en volver, constatando que el sistema muestra el formato diligenciado, por lo que se dio por tercera vez click en enviar, generando el sistema un tercer radicado con el No. 48970, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 07



Al revisar el reporte generado por el sistema sade.net, se observan los tres radicados con exactamente la misma solicitud, enviadas con un segundo de diferencia entre el primer radicado y el segundo y de milésimas de segundo entre el segundo radicado y el tercero, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 03

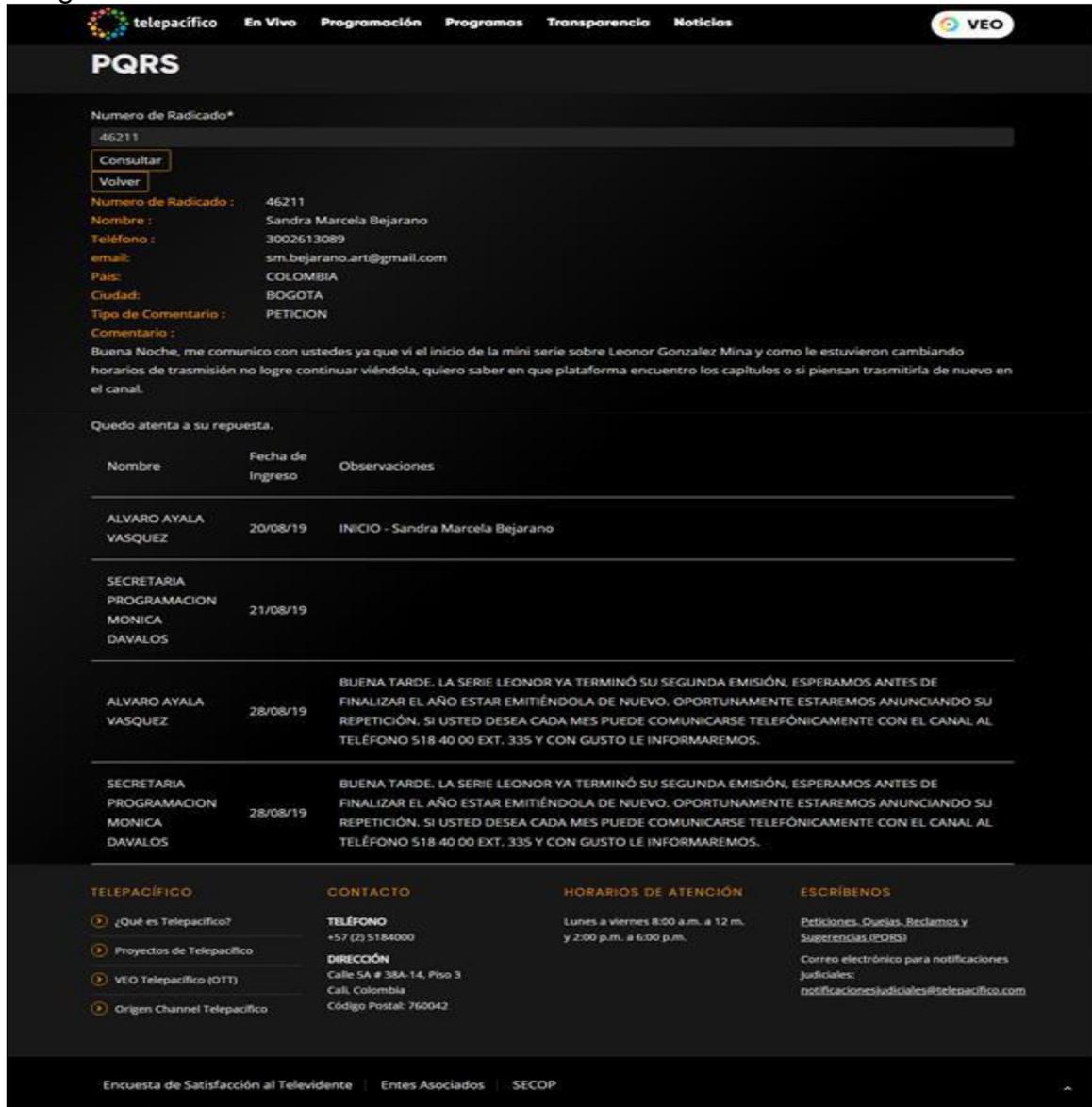
Radicacion	Clase Correspondencia	Fecha Radicacion - Hora	Persona Remite	Dependencia	Observaciones	Responsable Paso Flujo	Dependencia Paso Flujo	Ciudad	Pais	Email cliente
48968	PETICION	12/03/2020 3:18:00 p. m.	yanny	DIVISION ADMINISTRATIVA (TELEPACIFICO)	Quiero que por favor respondan mis quejas formalmente, ya que envié una queja anteriormente y no me fue respondida	ALVARO AYALA VASQUEZ	DIVISION COMERCIALIZACION (TELEPACIFICO)	CALI	COLOMBIA	yannyjing2008@gmail.com
48969	PETICION	12/03/2020 3:19:00 p. m.	yanny	DIVISION ADMINISTRATIVA (TELEPACIFICO)	Quiero que por favor respondan mis quejas formalmente, ya que envié una queja anteriormente y no me fue respondida	ALVARO AYALA VASQUEZ	DIVISION COMERCIALIZACION (TELEPACIFICO)	CALI	COLOMBIA	yannyjing2008@gmail.com
48970	PETICION	12/03/2020 3:19:00 p. m.	yanny	DIVISION ADMINISTRATIVA (TELEPACIFICO)	Quiero que por favor respondan mis quejas formalmente, ya que envié una queja anteriormente y no me fue respondida	ALVARO AYALA VASQUEZ	DIVISION COMERCIALIZACION (TELEPACIFICO)	CALI	COLOMBIA	yannyjing2008@gmail.com

Fuente: Base de datos sade.net marzo de 2020

Como se observa en el cuadro No. 03, 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 un segundo o menos entre una solicitud y otra.

- Se observó dos (2) solicitudes, con los radicados Nos. 47862 (P) y 48041 (P), que se respondieron al ciudadano y/o televidente, en dos (2) oportunidades por el mismo responsable (usuario sade.net), dando exactamente la misma respuesta el mismo día.
- Se observó una (1) solicitud con radicado No. 46211 (P), la cual se respondió al ciudadano y/o televidente dos (2) veces, pero por dos usuarios del aplicativo sade.net diferentes, dando exactamente la misma respuesta, que analizando la forma en que funciona el aplicativo no debería permitir esta situación, por lo que se puede estar presentando debilidades en el control o gestión del sistema, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 08



**telepacífico** En Vivo Programación Programas Transparencia Noticias **VEO**

## PQRS

Numero de Radicado\*  
46211

Consultar  
Volver

Numero de Radicado : 46211  
Nombre : Sandra Marcela Bejarano  
Teléfono : 3002613089  
email : sm.bejarano.art@gmail.com  
País : COLOMBIA  
Ciudad : BOGOTA  
Tipo de Comentario : PETICION  
Comentario : Buena Noche, me comunico con ustedes ya que vi el inicio de la mini serie sobre Leonor Gonzalez Mina y como le estuvieron cambiando horarios de trasmisión no logre continuar viéndola, quiero saber en que plataforma encuentro los capitulos o si piensan trasmitirla de nuevo en el canal.

Quedo atenta a su repuesta.

Nombre	Fecha de Ingreso	Observaciones
ALVARO AYALA VASQUEZ	20/08/19	INICIO - Sandra Marcela Bejarano
SECRETARIA PROGRAMACION MONICA DAVALÓS	21/08/19	
ALVARO AYALA VASQUEZ	28/08/19	BUENA TARDE. LA SERIE LEONOR YA TERMINÓ SU SEGUNDA EMISIÓN, ESPERAMOS ANTES DE FINALIZAR EL AÑO ESTAR EMITIÉNDOLA DE NUEVO. OPORTUNAMENTE ESTAREMOS ANUNCIANDO SU REPETICIÓN, SI USTED DESEA CADA MES PUEDE COMUNICARSE TELEFÓNICAMENTE CON EL CANAL AL TELÉFONO 518 40 00 EXT. 335 Y CON GUSTO LE INFORMAREMOS.
SECRETARIA PROGRAMACION MONICA DAVALÓS	28/08/19	BUENA TARDE. LA SERIE LEONOR YA TERMINÓ SU SEGUNDA EMISIÓN, ESPERAMOS ANTES DE FINALIZAR EL AÑO ESTAR EMITIÉNDOLA DE NUEVO. OPORTUNAMENTE ESTAREMOS ANUNCIANDO SU REPETICIÓN, SI USTED DESEA CADA MES PUEDE COMUNICARSE TELEFÓNICAMENTE CON EL CANAL AL TELÉFONO 518 40 00 EXT. 335 Y CON GUSTO LE INFORMAREMOS.

**TELEPACÍFICO**

- ¿Qué es Telepacífico?
- Proyectos de Telepacífico
- VEO Telepacífico (DTT)
- Origen Channel Telepacífico

**CONTACTO**

**TELÉFONO**  
+57 (2) 5184000

**DIRECCIÓN**  
Calle SA # 38A-14, Piso 3  
Cali, Colombia  
Código Postal: 760042

**HORARIOS DE ATENCIÓN**

Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12 m.  
y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

**ESCRÍBENOS**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (EORS)  
Correo electrónico para notificaciones judiciales:  
notificacionesjudiciales@telepacifico.com

Encuesta de Satisfacción al Televidente | Entes Asociados | SECOP

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

## ANÁLISIS SOLICITUDES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2019

Teniendo en cuenta lo anterior, de las ciento cincuenta y seis (156) solicitudes, se descartan: las tres (3) solicitudes de prueba, las treinta (30) repetidas con diferentes radicados y las tres (3) solicitudes respondidas dos veces, quedando en definitiva ciento veinte (120) solicitudes de la página web, a la cual se le suman las cinco (5) presenciales, dando como resultado un total de ciento veinticinco (125) solicitudes como se detallan a continuación:

Cuadro No. 04

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019				
DESCRIPCIÓN	PÁGINA WEB – SADE.NET	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL
Peticiones	62	5	0	67
Quejas	29	0	0	29
Sugerencias	23	0	0	23
Reclamos	6	0	0	6
<b>TOTALES</b>	<b>120</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>125</b>

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net segundo semestre 2019 – Área Comercial.

De acuerdo al cuadro No. 04, se observa que para este segundo semestre de 2019, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con sesenta y siete (67), en segundo lugar quejas con veintinueve (29), en tercer lugar las sugerencias con veintitrés (23) y por último los reclamos con seis (6).

Las solicitudes de las PQRS registradas en el aplicativo y las recibidas en forma presencial durante el segundo semestre de 2019, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 05

DETALLE DE PQRS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019							
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Peticiones	0	16	10	19	14	8	67
Quejas	3	4	2	5	7	8	29
Sugerencias	1	5	9	1	4	3	23
Reclamos	0	2	1	0	1	2	6
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>125</b>

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net segundo semestre de 2019 – Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 05, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en el mes de agosto con veintisiete (27), en segundo lugar noviembre con veintiséis (26), en tercer lugar octubre con veinticinco (25), cuarto lugar septiembre con veintidós (22), en quinto lugar diciembre con veintiún (21) y por último julio con cuatro (4) solicitudes.

El Canal Regional Telepacifico 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. 06

MUNICIPIO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
<b>NACIONAL</b>					
Cali (Valle del Cauca)	39	15	3	12	69
Bogotá (Cundinamarca)	6	2	1	1	10
Palmira (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
Medellín (Antioquia)	3	0	0	2	5
Pasto (Nariño)	1	4	0	1	6
Candelaria (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Jamundí (Valle del Cauca )	1	2	0	1	4
Quibdó (Chocó)	2	0	0	0	2
Popayán (Cauca)	1	0	1	0	2
Toribio (Cauca)	1	0	0	0	1
Santander de Quilichao (Cauca)	0	1	0	0	1
Buga (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Guacarí (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Bucaramanga (Santander)	2	0	0	0	2
Trujillo (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Obando (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
La Unión (Valle)	0	1	0	0	1
Tolima	1	0	0	0	1
Barranquilla (Atlántico)	1	0	0	0	1
Manizales (Caldas)	0	1	0	0	1
Buenaventura (Valle del Cauca)	0	1	0	0	1
Roldanillo (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Yumbo (Valle del Cauca)	1	1	1	0	3
Cartago (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
<b>INTERNACIONAL</b>					
Buenos Aires (Argentina)	1	0	0	0	1
Tokio (Japón)	0	0	0	1	1
Londres (Inglaterra)	0	0	0	1	1
Brasilia (Brasil)	0	0	0	1	1
Murcia (España)	1	0	0	0	1
Barcelona (España)	0	1	0	0	1
Miami (Florida)	0	0	0	1	1
<b>Totales</b>	<b>67</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>125</b>

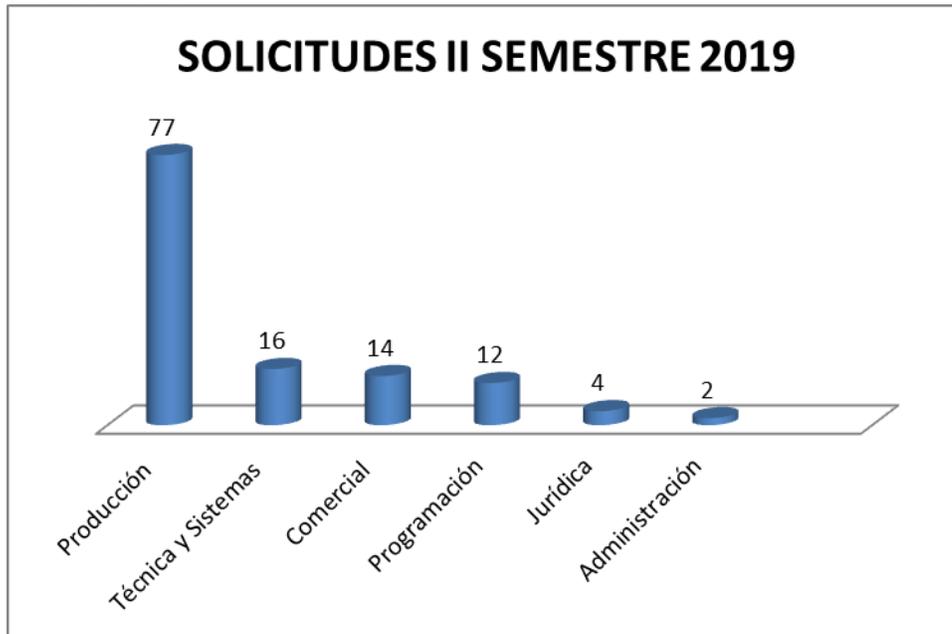
Fuente: Base de datos aplicativo sade.net segundo semestre de 2019, peticiones presenciales – Área Comercial y Mercadeo.

Como se observa en el cuadro No. 06, en Colombia las ciudades con mayores solicitudes de PQRS en el segundo semestre de 2019 fueron: en primer lugar Cali con sesenta y nueve (69) solicitudes, seguida de Bogotá con diez (10), Pasto con seis (6), Medellín con cinco (5), Jamundí con cuatro (4), Yumbo con tres (3), Quibdó, Popayán y Bucaramanga 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 segundo semestre de 2019, fueron en Buenos Aires, Tokio, Londres, Brasilia, Murcia, Barcelona y Miami con una (1) solicitud cada una.

Las ciento veinticinco (125) solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2019, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal, de la siguiente manera

Gráfica No. 01



Fuente: Base de datos aplicativo sade.net segundo semestre 2019 – Área Comercial

El área que mayor solicitudes recibió durante el segundo semestre de 2019, fue Producción con setenta y siete (77) que equivale al 61.60% del total, continúa Técnica y Sistemas con dieciséis (16) solicitudes que equivale al 12.80% del total, en tercer lugar está Comercial y Mercadeo con catorce (14) solicitudes que equivale al 11.20% del total, en cuarto lugar Programación con doce (12) solicitudes que equivale al 9.60% del total, quinto lugar Jurídica con cuatro (4) solicitudes (presenciales) que equivale al 3.20% y por último Administración con dos (2) solicitudes que equivale al 1.60% del total.

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. 07

NUMERO DE SOLICITUDES POR ÁREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019																						
No.	AREA	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL SOLIC.	TOTAL RESP.	TOTAL RESPONDIDAS A TIEMPO %
		CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%																		
1	Producción	0	0	0,00	16	16	100,00	14	14	100,00	19	19	100,00	17	17	100,00	11	7	63,64	77	73	94,81
2	Comercial	4	4	100,00	4	4	100,00	3	2	66,67	2	0	0,00	1	0	0,00	0	0	0,00	14	10	71,43
3	Programación	0	0	0,00	2	2	100,00	4	4	100,00	1	0	0,00	2	0	0,00	3	0	0,00	12	6	50,00
4	Jurídica	0	0	0,00	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	2	2	100,00	1	1	100,00	4	4	100,00
6	Técnica y Sistemas	0	0	0,00	3	2	66,67	1	1	100,00	2	1	50,00	4	3	75,00	6	5	83,33	16	12	75,00
7	Administrativo	0	0	0,00	1	1	100,00	0	0	0,00	1	1	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	2	2	100,00
TOTALES		4	4	100,00	27	26	96,30	22	21	95,45	25	21	84,00	26	22	84,62	21	13	61,90	125	107	85,60

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net segundo semestre 2019 – Área Comercial

Como se observa en el cuadro No. 07, para establecer el tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas por los televidentes, se tuvo en cuenta el total de solicitudes recibidas que fueron ciento veinticinco (125), se observó que se respondieron en forma oportuna ciento siete (107), incluida una (1) solicitud del área administrativa del mes de agosto de 2019, la cual se respondió en forma oportuna directamente al correo del ciudadano, no se dio respuesta a través del aplicativo sade.net y las cinco (5) solicitudes presenciales que se respondieron directamente a los solicitantes; se respondieron en forma extemporánea ocho (8) solicitudes y se observó que no se respondieron diez (10) de ellas, lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este segundo semestre de 2019, fue de 85.60%.

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

Cuadro No. 08

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO SEMESTRE DE 2019								
	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)
1	47187	21/10/2019	P	15	13/11/2019	17/03/2020	Comercial	86
2	47376	07/11/2019	Q	10	22/11/2019	11/12/2019	Técnica y Sistemas	13
3	47667	23/11/2019	P	15	13/12/2019	17/02/2020	Programación	43
4	47706	26/11/2019	P	15	17/12/2019	14/01/2020	Comercial	17
5	47746	01/12/2019	Q	10	13/12/2019	07/01/2020	Producción	14
6	47843	03/12/2019	Q	10	17/12/2019	07/01/2020	Producción	12
7	47952	06/12/2019	P	15	30/12/2019	12/02/2020	Programación	30
8	48186	14/12/2019	Q	10	30/12/2019	07/01/2020	Producción	4

Fuente: base datos aplicativo sade.net segundo semestre 2019

Como se observa en el cuadro No. 08, se respondieron ocho (8) solicitudes en forma extemporánea, 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2019						
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX. DE RESPUESTA (DÍAS H)	ÁREA RESPONSABLE DE RESPONDER	OBSERVACIÓN
1	46191	16/08/2019	S	02/09/2019	Técnica y Sistemas	La solicitud se trasladó a un usuario auxiliar de sistemas, el cual ya no existe.
2	46455	02/09/2019	P	23/09/2019	Comercial y Mercadeo	La solicitud se trasladó a un usuario del área Comercial, al cual se le realizó cambio de usuario y no se notificó al encargado de actualizar los usuarios en el aplicativo sade.net.
3	46937	06/10/2019	P	28/10/2019	Comercial y Mercadeo	La respuesta observada en la solicitud es una Q, por lo que se considera que el televidente no recibió una respuesta satisfactoria a su petición.
4	47034	16/10/2019	P	07/11/2019	Técnica y Sistemas	La televidente envió una solicitud inicial radicada con el No. 46987, la cual fue respondida por el área de Producción dentro de los términos establecidos, sin embargo, la televidente realizó una nueva solicitud con radicado No. 47034, indicando que no podía leer la respuesta dada, esta solicitud se direccionó al área de Técnica y Sistemas, sin dársele respuesta a esta solicitud.
5	47052	18/10/2019	Q	01/11/2019	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que no cuenta con usuario del aplicativo sade.net, en el área quien cuenta con usuario y capacitación es la secretaria.
6	47343	05/11/2019	S	20/11/2019	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que no cuenta con usuario del aplicativo sade.net, en el área quien cuenta con usuario y capacitación es la secretaria.
7	48120	12/12/2019	P	07/01/2020	Producción	La solicitud se trasladó al Director de Producción, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que no cuenta con usuario del aplicativo sade.net, en el área quien cuenta con usuario y capacitación son las secretarías del área.
8	48187	15/12/2019	Q	30/12/2019	Técnica y Sistemas	La solicitud se trasladó a un usuario auxiliar de sistemas, el cual ya no existe.
9	48232	18/12/2019	P	13/01/2020	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que no cuenta con usuario del aplicativo sade.net, en el área quien cuenta con usuario y capacitación es la secretaria.
10	48256	23/12/2019	S	09/01/2020	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que manifiesta que no cuenta con usuario del aplicativo sade.net, en el área quien cuenta con usuario y capacitación es la secretaria.

Fuente: base datos aplicativo sade.net – consulta con los responsables de dar las respuestas a los solicitantes

Como se observa en el cuadro anterior, diez (10) 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 observa que las posibles causas que generaron la situación presentada son:

- Debilidades en los parámetros del programa, observando que en el aplicativo sade.net, no se realizó una adecuada depuración de los correos internos del personal activo de cada una de las áreas que deben dar respuesta a las PQRS, ya que algunas solicitudes fueron enviadas a correos inexistentes, en otros casos se cambiaron correos internos y no se actualizó en el aplicativo la nueva información, que en este caso la labor es realizada por la persona responsable de ventanilla única cuando se le informa, quién tiene clave de administrador del sade.net, y no todos los usuarios registrados en el sistema, tenían el acceso al aplicativo o actualizada la ubicación para poder acceder a él, por lo que estas solicitudes no fueron de conocimiento de las personas responsables de dar las respuestas respectivas dentro de los términos de ley.
- El envío de solicitudes a correos de algunos usuarios, que manifestaron no tener usuario del sade.net, ni haber recibido las capacitaciones requeridas para su manejo, por lo que desconocían que se les había trasladado estas solicitudes para responder.

Se solicitó al área de Técnica y Sistemas, el listado de los usuarios activos del aplicativo sade.net, observando lo que se indica en el cuadro a continuación:

Cuadro No. 10

INFORMACIÓN USUARIOS APLICATIVO SADE.NET A MARZO 2020		
DETALLE	CANTIDAD	%
Accede al aplicativo desde el computador asignado	19	32,20%
No cuenta con acceso directo al aplicativo en el computador	18	30,51%
No cuenta con la ubicación actualizada del aplicativo en el computador	15	25,42%
Usuario retirado de la Entidad y/o inexistente	2	3,39%
El usuario no está en uso	3	5,08%
No se obtuvo información de los usuarios	2	3,39%
<b>TOTALES</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: listado usuarios sade.net suministrado área Técnica y Sistemas – Entrevista a cada usuario

- 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 II SEMESTRE 2019

Se seleccionaron veinticinco (25) solicitudes de PQRS, de las cuales en la revisión de los correos electrónicos suministrados por las diferentes áreas, se observó lo siguiente:

- ✓ Se observó veinte (20) 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, por lo que el ciudadano no recibió una respuesta definitiva, lo que podría generar una posible insatisfacción del televidente hacia el Canal TELEPACÍFICO.

Es por ello que la Oficina de Control Interno, realizó seguimiento para verificar si el periodista efectivamente se comunicó con el solicitante, para atender en forma definitiva la solicitud realizada por el televidente, observando lo siguiente:

Cuadro No. 11

RADICADO No.	PROGRAMA	SOLICITUD	RESPUESTA DEFINITIVA
46195	Al Día con Todo	Petición por posible estafa de agencia de viajes.	Se contactaron con la persona que realizó la petición, pero no con la contraparte por lo que no se realizó la nota.
46196	Al Día con Todo	Conocer cómo se puede realizar una denuncia ciudadana.	Se llamó al televidente en varias ocasiones pero no contestó, por lo que no se realizó la nota.
46250	Al Día con Todo	Inconformidad por la quema de caña en Jamundí.	El número dado por el televidente estaba errado, por lo que no fue posible contactarlo.
46315	Al Día con Todo	Petición por vehículos piratas particulares cuyos propietarios son guardas de tránsito.	El televidente no quiso dar la entrevista por temor, por lo que no se realizó la nota.
46422	Al Día con Todo	Solicitud divulgación noticia proceso judicial, de conveniencia para la población con discapacidad.	El televidente volvió a realizar la misma petición con radicado No. 47058, sin embargo, al parecer no se le respondió las solicitudes interpuestas; internamente una periodista averiguó y le dijeron que el programa ya había realizado la nota.

RADICADO No.	PROGRAMA	SOLICITUD	RESPUESTA DEFINITIVA
46533	Telepacífico Noticias	Invitación primer festival de cortometrajes en inglés en Quibdó (Choco).	Se le dio respuesta al televidente directamente al correo registrado, indicando la fecha en que el periodista los visitaría para realizar la nota.
46593	Telepacífico Noticias	Petición por empresa constructora que demora la entrega de viviendas.	Se le dio respuesta al televidente directamente al correo registrado, indicando la razón por la que no sería posible realizar la nota.
46967	Al Día con Todo	Espacio en el Canal para pedir ayuda para un niño con cáncer.	No se realizó la nota solicitada, porque no se pudo ajustar el tiempo del televidente a los de la producción.
47039	Al Día con Todo	Solicitud para informar que se encontró una placa de moto.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
47228	Al Día con Todo	Queja por infracción a conductores por realizar un giro, cuando existe una señal de tránsito que lo autoriza.	Del programa se comunicaron con el televidente en varias oportunidades para grabar la nota, pero no fue posible por las ocupaciones del ciudadano.
47253	Al Día con Todo	Solicitud entrevista agrupación rock fusión.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.
47256	Al Día con Todo	Solicitar divulgar caso de estafa ocurrido a su novio extranjero.	Se estuvo llamando al número telefónico del televidente y no contestaron, por lo que no se realizó la nota.
47582	Al Día con Todo	Petición nota a constructora por no entrega de viviendas en Villa Gorgona (Candelaria).	No contestaron en el número dado por el televidente, por lo que no se realizó la nota, sin embargo, se atendió otra petición en un lugar muy cercano por la misma situación.
47628	Tardes del Sol	Queja por considerar preguntas imprudentes de la presentadora de la sección de cocina.	Se le dio respuesta al televidente directamente al correo registrado, manifestando que hablaron con la presentadora del programa.
47629	Yo Soy Popular	Solicitud información para participar en el reality.	Se le dio respuesta al televidente directamente al correo registrado, explicando los tiempos en que se realizaron las convocatorias del programa.
47713	Yo Soy Popular	Queja por votaciones para escoger los finalistas.	Se le dio respuesta al televidente directamente al correo registrado, explicando el uso de la plataforma para las votaciones.
47843	Tardes del Sol	Queja por los comentarios en la presentación de un programa, tema los ángeles.	Se le dio respuesta al televidente directamente al correo registrado, manifestando que hablaron con la presentadora del programa.

RADICADO No.	PROGRAMA	SOLICITUD	RESPUESTA DEFINITIVA
47940	Juegos Nacionales	Inconformidad en los concursos que se realizan, por no cumplir con la entrega de los premios.	Se le dio respuesta al televidente directamente al correo registrado, pidiendo excusas por el incidente e indicando día y hora para reclamar su premio.
48186	Al Día con Todo	Petición nota por violación de privacidad por medio de una página web.	Se le escribió al televidente directamente al correo registrado, solicitando el dato completo de la página web, el ciudadano respondió, pero no se observa que el Canal haya dado respuesta definitiva del tema.
48221	Noticiero	Sugerencia investigación y/o reporte, por lo difícil que es obtener una cita para trámites en la registraduría.	No se observó que se le haya dado respuesta al televidente.

Como se observa en el cuadro anterior, de veinte (20) solicitudes con respuestas parciales, nueve (9) no tuvieron respuesta definitiva para el televidente, lo que equivale a un 45% de solicitudes sin respuesta satisfactoria; algunas solicitudes se quedaron sin respuesta escrita al televidente y otras se realizaron las llamadas por teléfono y no se pudo contactar al ciudadano, pero tampoco se le escribió al correo para llegar a una acuerdo para la realización de la nota periodística.

- ✓ Se observó cuatro (4) 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 las televidentes, observando que las solicitudes con los radicados Nos. 47666, 47669, 47684 y 46154 solicitando copias de programas, se respondieron satisfactoriamente.

- ✓ Se observó una (1) solicitud con radicado No. 46617 direccionada al área de Programación, ofreciendo un documental elaborado en un municipio del Cauca con el fin de ser presentado en el Canal, se le contesta la solicitud dentro del plazo establecido, indicando que se contactaría telefónicamente una persona del Canal, para acordar la visualización del documental y los derechos de autor; se contactó al televidente dándole las indicaciones respectivas.



## TRASLADO SOLICITUDES A OTRAS ENTIDADES Y/O ENTES DE CONTROL

Durante el segundo semestre de 2019 se registró una (1) PQRS trasladada por competencia a otra Entidad, con el radicado No. 47908 del 5 de diciembre de 2019, en el que se dio respuesta dentro del término establecido, *“estimado televidente, agradecemos su sintonía. Su reclamo se ha enviado al correo electrónico Isalguero@noti5.tv del noticiero Noti 5 para que den respuesta a su petición. Gracias por su atención.”*

### 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, 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.

### OBSERVACIONES

1. Se observó que el buzón de sugerencias, no cuenta con formatos impresos y un lapicero, para que los ciudadanos y/o televidentes que no puedan acceder a la página web, ni tengan una solicitud escrita para radicar, puedan utilizar el formato y realizar sus solicitudes, por lo que este medio no está siendo utilizado, y la Entidad no está garantizando el derecho que tiene todo ciudadano de realizar solicitudes respetuosas.

2. Se observó que el formato CM-FO-07 Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, no utiliza las descripciones establecidas en las normas, para identificar la necesidad del ciudadano y/o televidente, sea una petición, queja, reclamo o sugerencia, ya que la inconformidad no aplica en estos casos.
3. Se observó que algunas actividades no se ejecutan como las plantea el procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, debido a la implementación del aplicativo sade.net integrado a la página web, el cual viene funcionando aproximadamente siete (7) meses, por lo que el procedimiento no se ajusta a la realidad actual de la Entidad.
4. 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, y otras se respondieron dos (2) veces por los responsables, 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.

5. 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.
6. 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, lo que podría generar una posible insatisfacción del televidente afectando la imagen del Canal TELEPACÍFICO.

## HALLAZGO

1. Se evidenció que en el segundo semestre del año 2019, 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 la depuración de los usuarios registrados en el sistema que pertenecen a cada una de las áreas responsables de dar respuestas a las solicitudes; 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 verificar periódicamente el buzón de sugerencias, para que esté provisto de los insumos que se requieren, para que los ciudadanos y/o televidentes puedan realizar sus solicitudes respetuosas como lo indica la normatividad vigente.
2. Se recomienda revisar el formato CM-FO-07 de petición, queja, reclamo o sugerencia establecido en la Entidad, y en caso de ser necesario ajustarlo a lo estipulado en la normatividad vigente.
3. Se recomienda revisar y en caso de ser necesario, elaborar los ajustes a que haya lugar al procedimiento CM-PR-04, teniendo en cuenta que lleva un tiempo prudencial implementado y funcionando, con el objeto que se encuentre acorde a la actualidad en la que está trabajando la Entidad, para evitar posibles interpretaciones y/o aplicaciones procedimentales inadecuadas, que puedan finalmente perjudicar al ciudadano y/o televidente.
4. 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.
5. 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 y se garantice, que todas las solicitudes tengan una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en las normas vigentes.

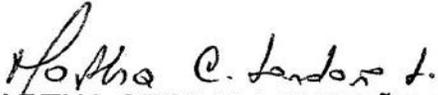


6. Se recomienda socializar a todos los responsables de las áreas, sobre la atención y gestión de las PQRS, recordando los tiempos de respuesta establecidos en las normas, la operación y alcance del aplicativo sade.net y un seguimiento continuo a todas las solicitudes, para dar respuesta de manera oportuna 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.
7. Se recomienda establecer mecanismos y/o estrategias, que permitan responder de una manera concreta y definitiva al televidente, en los tiempos establecidos para dar cumplimiento a la Ley.

## PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo al seguimiento realizado y para subsanar la situación detectada, se debe suscribir Plan de Mejoramiento por Procesos con esta Oficina de Control, dentro de los diez (10) 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 Gutierrez Cabrera - Auditora Contratista

Copia: Ricardo Bermúdez Cerón - Director Comercial y Mercadeo (E) - Medio magnético  
John Carlos Hurtado G. - Director Técnica y Sistemas - Medio magnético