

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 2020.

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

OBJETIVO

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

METODOLOGÍA

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

CRITERIO

C.P. art. 23 y 74, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995 art. 54, Decreto Nacional No. 2150 de 1995 art. 32, Ley 734 de 2002 art. 35 numeral 8, Ley 962 de 2005 art. 15, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 art. 76 reglamentada por el Decreto Nacional No. 2641 de 2012, Decreto Nacional No. 019 de 2012, Ley 1755 de 2015, Decreto No. 1166 de 2016, Decreto Legislativo 491 de 2020.

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.

El Gobierno Nacional mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020, amplió los plazos de atención por parte de las autoridades, a las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la Emergencia Sanitaria; los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles, las peticiones de documentos deberán ser resueltas en máximo 20 días hábiles a partir de su recepción y las peticiones que elevan consultas, se deberán resolver en máximo 35 días hábiles después de ser recibidas.

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, procedimiento que se retomará cuando termine la emergencia sanitaria que generó la ampliación de los plazos de respuesta de las solicitudes.

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).



telepacífico

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.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

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

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

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

2. Virtual la cual se realiza mediante el aplicativo SADE.NET, se encuentra integrado a la página web del Canal para el registro y trámite de PQRS, dándole un número radicado, para que el solicitante pueda realizar seguimiento a su solicitud.

FUNCIONAMIENTO INTEGRACIÓN PÁGINA WEB – APLICATIVO SADE.NET

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

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

1. El televidente ingresa a la página web www.telepacifico.com, da click en el link de Transparencia/1. Mecanismos de Contacto/Formulario PQRS/Radicación y consulta de solicitudes de PQRS, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 01

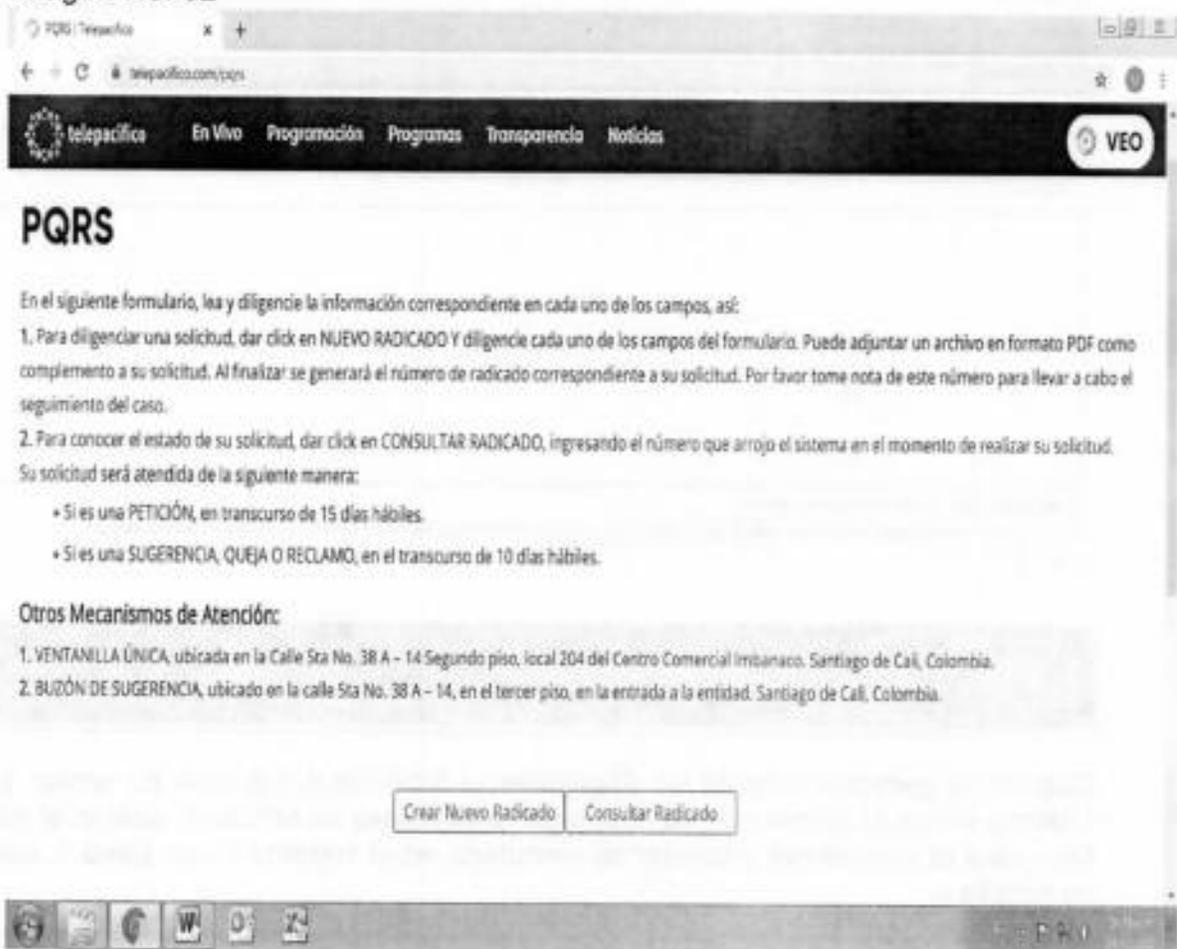


Al dar click en radicación y consulta de solicitudes de PQRS, el ciudadano y/o televidente encontrará la siguiente información:

- a) Explicación para diligenciar su solicitud, en el ícono crear nuevo radicado, indicando que el sistema genera un número de radicado.
- b) Cuando se ha generado el radicado, la explicación de cómo el ciudadano y/o televidente, podrá realizar seguimiento a sus solicitud hasta conocer su respuesta en el ícono consultar radicado.

En la siguiente imagen se detalla lo enunciado anteriormente, así:

Imagen No. 02



El televidente cuando va a realizar una solicitud nueva, debe dar click en crear nuevo radicado para diligenciar su solicitud, donde se despliega el formulario que se muestra en la siguiente imagen:

Imagen No. 03



The screenshot shows a web browser window with the URL telepacifico.com. The page features a navigation menu with links for 'En Vivo', 'Programación', 'Programas', 'Transparencia', and 'Noticias'. A 'VEO' button is visible in the top right corner. The main content area contains a contact form with the following fields:

- Nombre*
- Telefona*
- email*
- País: (Dropdown menu with '- Seleccionar -')
- Ciudad* (Dropdown menu with '- Seleccionar -')
- Tipo de Comentario: (Dropdown menu with '- Seleccionar -')
- Comentario: (Large text area)

Below the form, there is a file upload section with the text 'Seleccionar archivo. Ningún archivo seleccionado.' and a checkbox for 'Al hacer click en "Enviar" acepto que he leído la política de privacidad de datos de Telepacífico y autorizo el tratamiento de datos a telepacifico.com'. At the bottom, there is a dark footer with four columns: 'TELEPACÍFICO' (with a '¿Qué es Telepacífico?' link), 'CONTACTO' (with 'TELÉFONO' and '070 516 600'), 'HORARIOS DE ATENCIÓN' (with 'Lunes a jueves 8:00 a.m. a 12 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.'), and 'ESCRIBENOS' (with 'Escripciones, Oudis, Redefinidos y Siempreviva').

Quando la persona termina de diligenciar el formulario, 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, como se detalla a.

2. El profesional 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.

3. 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.
4. Los solicitantes pueden realizar seguimiento a sus solicitudes a través de la página web www.telepacifico.com, en el link Transparencia/1. Mecanismos de Contacto/Formulario PQRS/Radicación y consulta de solicitudes de PQRS, da click en consultar radicado, como se observa en la imagen No. 02.

Este sistema también puede ser utilizado por el encargado de PQRS como mecanismo de seguimiento, para verificar que haya sido respondida la solicitud y es utilizada por la Oficina de Control Interno, en el momento de realizar la evaluación y seguimiento a las PQRS del semestre del cual genera informe.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

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

Para este segundo semestre del 2020, de acuerdo a la base de datos entregada a esta Oficina de Control del aplicativo SADE.NET, y a la información recibida por los otros medios de recepción de solicitudes, se recibieron en total doscientos treinta y tres (233) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

DESCRIPCIÓN	PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020				TOTAL
	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFÓNICO	
Peticiones	125	1	4	0	130
Quejas	30	0	0	0	30
Reclamos	24	0	0	0	24
Sugerencias	49	0	0	0	49
TOTALES	228	1	4	0	233

Fuente: Base de datos aplicativo SADE.NET II semestre de 2020 - suministrados por Dirección Comercial y Mercadeo; ventanilla única - suministrados por Dirección Administrativa, información correo electrónico - suministrada área Jurídica

De las doscientos treinta y tres (233) solicitudes, se tuvo en cuenta la información suministrada por el área Jurídica, en la que recibieron cinco (5) solicitudes radicadas directamente por los ciudadanos al correo electrónico notificacionesjudiciales@telepacifico.com; una de ellas también fue radicada en ventanilla única, dirigida a gerencia con copia a esta oficina de control, por lo que en este informe esa solicitud se tendrá en cuenta como presencial.

Teniendo en cuenta la información del cuadro No. 01, a continuación se analizan las solicitudes realizadas a través de la página web que se integra con el aplicativo sade.net en su módulo PQRS, donde se recibieron doscientas veintiocho (228) solicitudes, observando que se presentaron las siguientes situaciones:

- Se observó dos (2) solicitudes que se realizó de prueba, para verificar el funcionamiento del aplicativo, las cuales no fueron borradas del sistema y son: una (1) queja con radicado No.51403; una (1) petición con radicado No. 51404 que deben ser restadas del total de solicitudes a analizar.
- Se observó diecisiete (17) solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes, las cuales se repitieron en el aplicativo treinta y ocho (38) veces, arrojando números radicados diferentes, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 02

SOLICITUDES REPETIDAS CON DISTINTOS RADICADOS					
No.	RADICADO No.	TIPO DE SOLICITUD	RADICADO SOLICITUD REPETIDA No.	TIPO DE SOLICITUD REPETIDA	TOTAL
1	50575	S	50576	S	1
2	50578	S	50579	S	1
3	50608	R	50609 - 50610	R	2
4	50611	S	50612 - 50613	S	2
5	50899	P	50901 - 50902 - 50903	P	3
6	51339	S	51340 - 51341 - 51342 - 51343	S	4
7	51485	P	51486	P	1
8	51496	S	51497 - 51498	S	2
9	51500	P	51501 - 51502	P	2
10	51862	Q	51863 - 51864 - 51865 - 51866	Q	4
11	51886	P	51887	P	1
12	51908	P	51909 - 51910 - 51911 - 51912	P	4
13	51913	P	51914 - 51915 - 51916 - 51917	P	4
14	51941	P	51942 - 51943	P	2
15	52854	P	52855	P	1
16	53020	P	53021 - 53022 - 53026	P	3
17	53024	R	53025	R	1
TOTALES					38

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

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

Teniendo en cuenta lo anterior, de las doscientos veintiocho (228) solicitudes, se descartan: las dos (2) solicitudes de prueba, las treinta y ocho (38) repetidas con diferentes radicados, quedando ciento ochenta y ocho (188), se suman las cinco (5) solicitudes presencial y correo electrónico, quedando en definitiva ciento noventa y tres (193) solicitudes para analizar, como se detallan a continuación.

Cuadro No. 03

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020					
DESCRIPCIÓN	PÁGINA WEB – SADE.NET	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO	TELEFÓNICA	TOTAL
Peticiones	103	1	4	0	108
Quejas	25	0	0	0	25
Reclamos	21	0	0	0	21
Sugerencias	39	0	0	0	39
TOTALES	188	1	4	0	193

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

De acuerdo al cuadro No. 03, se observó que para este segundo semestre de 2020, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con ciento ocho (108), en segundo lugar sugerencias con treinta y nueve (39), en tercer lugar las quejas con veinticinco (25) y por último los reclamos con veintiuno (21).

Las solicitudes de las PQRS registradas en el aplicativo, la recibida en forma presencial y las allegadas al correo electrónico asignado al área de Jurídica durante el segundo semestre de 2020, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 04

DETALLE DE PQRS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020							
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	3	34	19	14	22	16	108
Quejas	2	6	3	4	3	7	25
Reclamos	2	3	2	6	2	6	21
Sugerencias	1	12	8	6	5	7	39
TOTALES	8	55	32	30	32	36	193

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net – suministrado Comercial y Mercadeo; medio presencial y correo electrónico – suministrados área Jurídica – segundo semestre 2020

Como se observa en el cuadro No. 04, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en el mes de agosto con cincuenta y cinco (55), en segundo lugar diciembre con treinta y seis (36), en tercer lugar septiembre y noviembre con treinta y dos (32), cuarto lugar octubre con treinta (30) y por último julio con ocho (8) 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 del exterior, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 05

MUNICIPIO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
NACIONAL					
Cali (Valle del Cauca)	52	11	12	19	94
Bogotá (Cundinamarca)	12	2	2	4	20
Palmira (Valle del Cauca)	3	1	0	4	8
Medellín (Antioquia)	6	0	1	1	8
Pasto (Nariño)	2	2	1	2	7
Pereira (Risaralda)	2	1	0	0	3
Jamundí (Valle del Cauca)	2	1	0	0	3
Caloto (Cauca)	0	1	0	0	1
Popayán (Cauca)	1	0	0	1	2
Buenaventura (Valle del Cauca)	3	0	0	1	4
Buga (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Bucaramanga (Santander)	2	0	0	1	3
Putumayo	0	0	0	1	1
Ginebra (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Guacarí (Valle del Cauca)	1	1	0	1	3
Zarzal (Valle del Cauca)	0	0	1	0	1
Barranquilla (Atlántico)	1	0	0	0	1
Silvia (Cauca)	0	0	1	0	1
Cartagena (Bolívar)	0	1	0	0	1
Chocó	1	1	0	0	2
Combita	1	0	0	1	2
Río Frio	1	0	0	0	1
Armenia (Quindío)	2	0	0	0	2
Cartago (Valle del Cauca)	0	1	1	0	2
Madrid	1	0	0	0	1
Subtotal Nacionales	96	23	19	36	174
INTERNACIONAL					
Brasilia (Brasil)	1	0	0	0	1
Hainburg (Alemania)	0	1	0	0	1
Caracas (Venezuela)	1	0	0	0	1
Barcelona (España)	1	0	1	0	2
España	1	0	0	0	1
Detroit (EE. UU)	0	1	0	0	1
Guadalajara (México)	2	0	0	0	2
Miami (Florida)	1	0	0	1	2
New Jersey (Usa)	3	0	0	0	3
Quito (Ecuador)	1	0	0	0	1
Toronto (Canada)	0	0	0	1	1
Florida (Usa)	1	0	1	1	3
Subtotal Internacional	12	2	2	3	19
TOTALES	108	25	21	39	193

Fuente: Base datos aplicativo sade.net - Área Comercial; medio presencial y correo electrónico - Área Jurídica - segundo semestre 2020.

Como se observa en el cuadro No. 05, en Colombia las ciudades con mayores solicitudes de PQRS en el segundo semestre de 2020 fueron: en primer lugar Cali con noventa y cuatro (94) solicitudes; segundo lugar Bogotá con veinte (20); tercer lugar Palmira y Medellín con ocho (8) cada una, cuarto lugar Pasto con siete (7); quinto lugar Buenaventura con cuatro (4); las demás ciudades con tres (3), dos (2) y una (1) solicitud, como se detalló en el cuadro anterior.

En cuanto a las ciudades del exterior, las solicitudes en el segundo semestre de 2020, de mayor a menor fueron: New Jersey y Florida con tres (3) solicitudes cada una, Barcelona, Guadalajara y Miami con dos (2) solicitudes cada una; las demás ciudades con una (1) solicitud, como figura en el cuadro anterior.

Las ciento noventa y tres (193) solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2020, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal, de la siguiente manera

Gráfica No. 01



Fuente: Base de datos aplicativo sade.net, presencial y correo electrónico segundo semestre 2020

El área que mayor solicitudes recibió durante el segundo semestre de 2020, fue Producción con noventa y nueve (99) que equivale al 51.30% del total, continúa Comercial y Mercadeo con cuarenta y siete (47) solicitudes que equivale al 24.35% del total, en tercer lugar está Programación con treinta y dos (32) solicitudes que equivale al 16.58% del total, en cuarto lugar Jurídica con ocho (8) solicitudes que equivale al 4.15% del total, y por último lugar Técnica y Sistemas con siete (7) solicitudes que equivale al 3.63% del total de solicitudes interpuestas por los televidentes.

Se verificó el tiempo de respuesta dada a las solicitudes recibidas por las diferentes áreas del Canal, detalladas en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 06

NUMERO DE SOLICITUDES POR ÁREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020																						
No.	ÁREA	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL SOLIC.	TOTAL SOLIC. RESP.	TOTAL RESPONDIDAS A TIEMPO %
		CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%																		
1	Producción	6	6	100,00	33	33	100,00	16	16	100,00	9	9	100,00	17	17	100,00	18	18	100,00	69	69	100,00
2	Comercial	0	0	0,00	6	6	100,00	3	3	100,00	19	19	100,00	14	14	100,00	5	5	100,00	47	47	100,00
3	Programación	0	0	0,00	14	14	100,00	6	6	100,00	0	0	0,00	1	1	100,00	11	11	100,00	32	32	100,00
4	Jurídica	1	0	0,00	2	2	0,00	5	3	60,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	8	5	62,50
5	Técnica y Sistemas	1	1	100,00	2	2	0,00	1	1	0,00	2	2	100,00	0	0	0,00	1	1	100,00	7	7	100,00
TOTALES		8	7	87,50	57	57	100,00	31	29	93,55	30	30	100,00	32	32	100,00	35	35	100,00	193	190	98,45

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net, presencial, correo electrónico segundo semestre 2020

Como se observa en el cuadro No. 06, para establecer el tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas por los televidentes, se tuvo en cuenta el total de solicitudes recibidas que fueron ciento noventa y tres (193), se respondieron en forma oportuna ciento noventa (190) incluidas las seis (6) solicitudes que no se respondieron por medio del aplicativo; no se tiene en cuenta las tres (3) solicitudes respondidas en forma extemporánea, lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este segundo semestre de 2020, fue de 98.45%.

Al área Jurídica ingresaron un total de cinco (5) Derechos de Petición por vía correo institucional del área y uno de ellos también se recibió en forma presencial en ventanilla única; se verificó la fecha de ingreso y fecha en la que se le dio respuesta al solicitante.

Las solicitudes que no se respondieron por el aplicativo sade.net, sino que su respuesta se realizó al correo electrónico registrado por el televidente, se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 07

SOLICITUDES RESPONDIDAS AL CIUDADANO SIN UTILIZAR EL APLICATIVO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2020						
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX. DE RESPUESTA (DÍAS H)	ÁREA RESPONSABLE DE RESPONDER	OBSERVACIÓN
1	50603	06/08/2020	P	17/08/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 27/08/2020.
2	50990	01/09/2020	P	13/10/2020	Jurídica	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 14/01/2021, en forma extemporánea.
3	51104	15/09/2020	P	27/10/2020	Jurídica	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 08/02/2021, en forma extemporánea.
4	51338	18/09/2020	P	30/10/2020	Jurídica	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 09/10/2020.
5	52027	16/11/2020	S	23/12/2020	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta, el 19/11/2020.
6	52973	16/12/2020	P	27/01/2021	Comercial y Mercadeo	Se envió al correo del solicitante dando respuesta el 17/12/2020.

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

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 2020									
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX DE RESPUESTA (DIAS H)	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	AREA RESPONSABLE DE RESPONDER	TIEMPO EXTEMPORANEO (DIAS H)	OBSERVACIÓN
1	50990	01/09/2020	P	30	13/10/2020	14/01/2021	Jurídica	61	Aplicativo
2	51104	15/09/2020	P	30	27/10/2020	08/02/2021	Jurídica	68	Aplicativo
3	S/N	31/07/2020	P	30	11/09/2020	14/09/2020	Jurídica	1	Correo Electrónico

Fuente: base datos aplicativo sade.net, solicitudes recibidas ventanilla única y correo electrónico – segundo semestre 2020

Como se observa en el cuadro No. 08, se respondieron tres (3) solicitudes en forma extemporánea.

ANÁLISIS RESPUESTAS DADAS A ALGUNAS SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2020

Dando continuidad al análisis de las PQRS de la Entidad, se han identificado respuestas que se le dan a los ciudadanos, las cuales se podrían considerar que no son respuestas definitivas y satisfactorias, ya que por lo general se le expresa que posteriormente se contactarán con ellos, para darle una respuesta concreta a su solicitud, de los cuales se han identificado para este segundo semestre de 2020, setenta y ocho (78) solicitudes.

Se seleccionó una muestra de veinticuatro (24) solicitudes de PQRS, que equivale al 31% del total de solicitudes identificadas con respuestas que no son definitivas, para verificar si se contactaron con los ciudadanos como lo manifestaron en las respuestas dadas en forma oportuna, y si se les brindó respuestas satisfactorias a sus solicitudes.

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

- ✓ Diecinueve (19) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción para varios programas, dando como respuesta al televidente en todas ellas, que se ha enviado a la dirección del programa Telepacífico Noticias, Al Día Con Todo, Tardes del Sol y a la Dirección de los programas Elementales, Cántalo Ve y programa deportivo entre otros, para atender el caso.

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

Cuadro No. 10

No.	RADICADO No.	PROGRAMA	SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD
1	50560	Telepacífico Noticias.	Reclamo. Elaboración nota periodística.	Se dio respuesta al televidente el 06/08/2020, indicando notas con temas relacionados presentadas en diferentes emisiones.
2	50567	Telepacífico Noticias	Petición. Difusión noticia.	Se dio respuesta al televidente el 06/08/2020, dando el contacto del corresponsal de Pasto, para que cada vez que tenga este tipo de temas pueda remitirse directamente con el periodista.
3	50581	Al Día con Todo y Telepacífico Noticias.	Petición. Elaboración nota sobre una persona desaparecida.	Se dio respuesta al televidente el 14/08/2020, indicando que información debe enviar para poder emitir la nota en el noticiero.
4	50606	Telepacífico Noticias	Petición. Elaboración nota periodística.	Se dio respuesta al televidente el 14/08/2020, explicando que los medios de comunicación abordan temas de interés general y no particular, exceptuando que el tema expuesto haya tenido un proceso legal con su respectiva decisión jurídica.
5	50614	Telepacífico Noticias	Queja. Elaboración nota periodística.	Se dio respuesta al televidente el 14/08/2020, indicando que se han realizado notas denunciando diferentes irregularidades de distintos ámbitos, precisamente para contribuir con una sociedad más equilibrada.
6	50632	Tardes del Sol	Petición. Participar en el programa.	Se dio respuesta al televidente, indicando que lo tendrán en cuenta y se comunicaran con él, para que haga parte de las Tardes del Sol.
7	50646	Al Día con Todo	Petición. Elaboración nota periodística.	Se dio respuesta al televidente el 20/08/2020, indicando que enviara las preguntas que tenga exactamente para preparar un tema.
8	50894	Al Día con Todo y Telepacífico Noticias	Petición. Elaboración nota periodística.	Se comunicó la periodista del programa Al Día Con Todo con el televidente el 24/08/2020, al final de varias conversaciones, decidió no hacer la entrevista.
9	50952	Programa Elementales	Sugerencia. Corrección de una palabra no aceptada por la Real Academia.	Se dio respuesta al televidente el 22/08/2020, indicando que se ha tomado en cuenta su sugerencia.
10	50972	Programa Defensor del Televidente	Petición. Procedimiento para que un artista sea invitado a un programa.	Se dio respuesta al televidente, indicando el envío de propuesta con datos de contacto, a uno de los productores de los espacios en directo que hacen difusión de perfiles y actividades artísticas en la región.

No.	RADICADO No.	PROGRAMA	SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD
11	50979	Tardes del Sol	Petición. Solicitud orientación por el abogado presentado en el programa.	Se dio respuesta al televidente el 01/09/2020, indicando el dato del contacto del abogado que se presentó en el programa.
12	51259	Tardes del Sol	Petición. Solicitud para participar en el programa, para dar a conocer un método de enseñanza para niños.	Se le dio respuesta al televidente el 24/09/2020, indicando que se reunirán en comité de redacción y si la respuesta es positiva, se estarán comunicando con el televidente.
13	51392	Programa del Bingo Valle Invencible Cántalo Ve	Reclamo. Se inscribió al programa y no le ha llegado el número de la tabla.	Se dio respuesta al televidente el 14/10/2020, donde se indica los mecanismos para verificar su inscripción e inquietudes del programa.
14	51496	Programa Elementales	Sugerencia. Aspectos presentador del programa.	Se dio respuesta al televidente el 07/11/2020, indicando que el conductor del programa Elementales, en su perfil deportivo es un conocedor del tema en el que se enfoca el programa.
15	51805	Tardes del Sol, Telepacífico Noticias y Al Día con Todo.	Petición. Solicitud apoyo con el banco de alimentos.	Se dio respuesta al televidente el 21/10/2020 por parte de Tardes del Sol, indicando que el programa ayuda a visibilizar lo que hacen para que las personas que puedan apoyarlos hagan sus donaciones.
16	51908	Dirección Documental Zapata el Gran Putas - Videoteca.	Petición. Solicitud de cómo ver el documental sobre el Dr. Manuel Zapata Olivella.	Se dio respuesta al televidente, indicando el día y la hora en que se vuelve a emitir el documental.
17	51962	Periodista Nariño y Productora Cuentos Verdes.	Petición. Si es posible tener un encuentro virtual con algún actor o periodista que haya investigado sobre el tema de los manglares de Tumaco.	Se le dio respuesta al televidente el 25/11/2020, se le indicó que Cuentos Verdes solo cubre la información ambiental del Valle del Cauca, por ser esta su jurisdicción. Se le da el contacto de CORPONARIÑO porque Tumaco hace parte de su jurisdicción.
18	53007	Producción del programa eventos deportivos.- Videoteca.	Petición. Copia transmisión carreras de moto velocidad.	Se le dio respuesta al televidente el 22/12/2020, indicando que se le envió la copia solicitada a través de wetransfer.
19	53070	Tardes de Sol	Petición. Participar en el programa hablando sobre las enfermedades dentales.	Se le dio respuesta al televidente, indicando que estarán hablando con el director del programa, para mirar los temas de salud y nos estaremos comunicando con usted.

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

- ✓ Se tomó como muestra cinco (5) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción - Videoteca, las cuales fueron respondidas a los televidentes satisfactoriamente, brindando información sobre los programas solicitados.

TRASLADO SOLICITUDES A OTRAS ENTIDADES Y/O ENTES DE CONTROL

Durante el segundo semestre de 2020, se registró seis (6) PQRS trasladadas por competencia al Noticiero Noti5, cuyos números radicados son:

Radicado No. 50602 del 5 de agosto de 2020, radicado No. 50604 del 6 de agosto del 2020, radicado No. 50691 del 12 de agosto del 2020, radicado No. 50765 del 14 de agosto de 2020, radicado No. 51092 del 13 de septiembre de 2020 y el radicado No. 51318 del 18 de septiembre del 2020.

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

A continuación, se muestra un comparativo de las solicitudes recibidas entre el segundo semestre de 2020 vs el primer semestre de 2020, así:

Cuadro No. 011

COMPARATIVO SOLICITUDES RECIBIDAS II SEMESTRE 2020 VS I SEMESTRE 2020			
DETALLE	SEGUNDO SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2020	TOTAL
Peticiones	108	194	302
Quejas	25	58	83
Reclamos	21	11	32
Sugerencias	39	79	118
TOTALES	193	342	535

Fuente: Informes PQRS segundo y primer semestre de 2020 – Oficina de Control Interno

Como se observa en el cuadro No. 011, las solicitudes recibidas durante el año 2020 fueron quinientas treinta y cinco (535), que en orden de mayor a menor, se recepcionaron en primer lugar peticiones con trescientas dos (302), en segundo lugar sugerencias con ciento dieciocho (118), en tercer lugar quejas con ochenta y tres (83) y por último reclamos con treinta y dos (32).

En cuanto a las debilidades detectadas por la integración de la página web con el aplicativo sade.net, se observó que las solicitudes de prueba, solicitudes repetidas con diferentes radicados, disminuyeron en el segundo semestre de 2020 con respecto al primer semestre de 2020; para este segundo semestre se dio respuesta al 100% de las solicitudes, mostrando que la acción correctiva sirvió para atender todas las solicitudes, aunque persiste la extemporaneidad en un bajo porcentaje.

SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES INFORME PRIMER SEMESTRE 2020

Cuadro No. 12

No.	OBSERVACIÓN	SEGUIMIENTO
1	<p>Se observó en la base de datos del aplicativo sade.net, que algunas solicitudes se repitieron varias veces, arrojando números radicados diferentes de esos mismos requerimientos, lo que podría estar generando desgaste para la persona encargada del proceso PQRS, en recepcionar, trasladar y para las personas responsables de dar respuesta a las solicitudes.</p> <p>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.</p>	<p>En este momento el área de Técnica y Sistemas, está gestionando con el proveedor del aplicativo, la propuesta de los servicios que se requieren para el mantenimiento y el mejoramiento del módulo PQRS, para subsanar las debilidades detectadas, incluida la observación de transparencia pasiva, en la que el formulario establecido en la página web, cumpla con todos los campos exigidos en la normatividad.</p>
2	<p>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.</p>	<p>En este punto, cuando realizamos el informe del semestre anterior, no tuvimos en cuenta los plazos establecidos por la norma emitida de ampliación de términos de respuesta por la emergencia sanitaria, por lo que estas solicitudes se presentaron dentro de los términos establecidos.</p>
3	<p>Se observó que algunas solicitudes de PQRS, se respondieron dentro de los términos de ley, pero no por el aplicativo sade.net implementado para ello, sino a través de otros medios como el correo electrónico, mensaje en el celular del solicitante.</p>	<p>Para este semestre se siguió respondiendo algunas solicitudes del área Comercial y Mercadeo y del área Jurídica, que se recibieron por el aplicativo, al correo electrónico del solicitante y no por sade.net, por lo que falta coordinación entre las partes responsables de dar respuesta con el profesional encargado de las PQRS, para responder las solicitudes a través de sade.net.</p>
4	<p>Se observó que algunas solicitudes se les dio respuesta dentro de los términos establecidos para dar cumplimiento a la norma, pero no son respuestas concretas y definitivas, que en caso de no contactar al ciudadano y/o televidente en forma posterior como se menciona en las respuestas, podría generar una posible insatisfacción del televidente afectando la imagen del Canal TELEPACÍFICO.</p>	<p>Se sigue respondiendo dentro del tiempo establecido, que serán contactados posteriormente por un reportero de noticias para las solicitudes de notas y por la videotecaria para las solicitudes de copia de programas, dando respuesta a los televidentes, en la mayoría de ellas de forma satisfactoria.</p>

Fuente: informe PQRS primer semestre 2020 – Oficina de Control Interno

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. Es deber de cada Área u Oficina dar respuesta oportuna y hacerlo mediante el canal adecuado, cumpliendo con los términos y dando respuestas a los tramites que solicitan y requieren los televidentes.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno

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

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