



110-18-72-019

Santiago de Cali, septiembre 01 de 2022

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 reevaluación 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 2022.

INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I SEMESTRE DE 2022

OBJETIVO

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el primer semestre de 2022, para verificar el cumplimiento en 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 PQRSD, la base de datos del sistema SADE.NET con las solicitudes que alcanzaron a ser recibidas en este sistema, las solicitudes recibidas para las áreas a través del correo electrónico habilitado pgrstelepacifico@gmail.com, manejado por el encargado y responsable de las PQRSD en la Entidad, las solicitudes recibidas en ventanilla única, correos institucionales, 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, Sugerencias y Denuncias, se contarán desde el día siguiente a su radicación.

Por lo general, el término para dar respuesta a las PQRSD 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, 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.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

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, Sugerencia y Denuncia, que debe ser diligenciado en su totalidad por el ciudadano y/o televidente, que desea interponer la solicitud; actualmente este medio no es utilizado por los televidentes.
2. Mediante diligenciamiento formulario página web, el cual se encuentra integrado al aplicativo SADE.NET.

Por situaciones presentadas con el aplicativo en el acceso al formulario PQRSD a través de la página web, el cual presentó fallas técnicas, se tomó como medida habilitar el correo electrónico pqrstelepacifico@gmail.com, para que los ciudadanos realizaran sus solicitudes, el cual operó hasta el mes de marzo de 2022; el formulario de la página web integrado al aplicativo SADE.NET se volvió a habilitar en el mes de abril de 2022.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el primer semestre del año 2022, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, elaboradas por los ciudadanos y/o televidentes y demás entidades.

Para este primer semestre de 2022, 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 noventa y un (91) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2022					
DETALLE	SADE.NET	CORREO ELECTRÓNICO PQRS	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO ÁREAS DEL CANAL	TOTAL
Peticiones	21	48	2	8	79
Quejas	0	2	0	0	2
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	7	2	0	0	9
Denuncias	1	0	0	0	1
TOTALES	29	52	2	8	91

Fuente: Base de datos de Excel I semestre de 2022 - suministrados por Dirección Comercial y Mercadeo; Ventanilla Única – suministrados por Dirección Administrativa; Correos Electrónicos suministrados por el área Jurídica, Producción y Programación.

En la base de datos del aplicativo SADE.NET se recibieron veintinueve (29) solicitudes, se tuvo en cuenta la información suministrada por el área Administrativa en la que recibieron dos (2) solicitudes radicadas directamente por los ciudadanos en Ventanilla Única, ocho (8) que llegaron al correo electrónico de notificaciones judiciales recibidas por el área Jurídica - notificacionesjudiciales@telepacifico.com, cuarenta y tres (43) que llegaron al correo del área de Producción desde el correo - pqrstelepacifico@gmail.com y nueve (9) que llegaron al correo del área de Programación desde el correo - pqrstelepacifico@gmail.com, correo administrado por el encargado de las PQRSD de la Entidad, dando así un total de noventa y un (91) solicitudes, las cuales se analizan a continuación:

De acuerdo al cuadro No. 01, se observó para este primer semestre de 2022, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con sesenta y nueve (79), en segundo lugar, sugerencias con nueve (9), en tercer lugar, quejas con dos (2), en cuarto lugar, denuncias con una (1) y por último reclamos con cero (0).

Todas las solicitudes de las PQRSD registradas durante el primer semestre de 2022, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 02

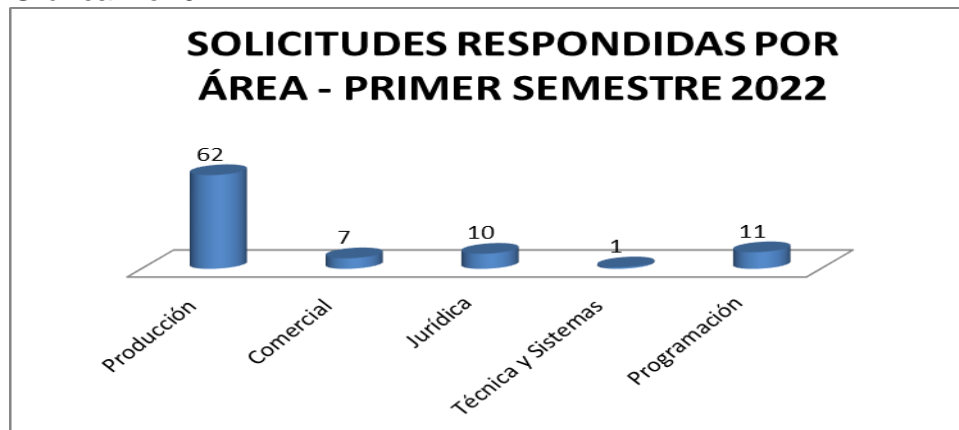
DETALLE PQRSD RECIBIDAS MES A MES PRIMER SEMESTRE 2022							
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	7	26	9	11	6	14	73
Quejas	1	0	1	1	0	0	3
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	2	1	1	2	2	4	12
Denuncias	1	0	1	0	0	1	3
TOTALES	11	27	12	14	8	19	91

Fuente: Base de datos de Excel II semestre 2021 – suministrado Comercial y Mercadeo; Ventanilla Única – suministrada área Administrativa y correo electrónico suministrado áreas Jurídica, Producción y Programación

Como se observa en el cuadro No. 02, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en el mes de febrero con veintisiete (27), en segundo lugar, junio con diecinueve (19), en tercer lugar, abril con catorce (14), en cuarto lugar, marzo con doce (12), en quinto lugar, enero con once (11) y por último mayo con ocho (8).

Las noventa y un (91) solicitudes recibidas en el primer semestre de 2022, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal, de la siguiente manera:

Gráfica No. 01



Fuente: Base de datos de Excel, ventanilla única y correo electrónico de las áreas primer semestre 2022

El área que mayor solicitud recibió durante el primer semestre de 2022, fue Producción con sesenta y dos (62) que equivale al 68.13% del total de solicitudes recibidas; en segundo lugar, Programación con once (11) que equivale a 12.09%; en tercer lugar, Jurídica con diez (10) solicitudes que equivale al 10.99%, en cuarto lugar Comercial con siete (7) que equivale al 7.69%; y en quinto lugar Técnica y Sistemas con una (1) solicitud que equivale al 1.10%, 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. 03

NÚMERO SOLICITUDES POR ÁREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY DEL PRIMER SEMESTRE DE 2022																						
No.	AREA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL SOLIC.	TOTAL SOLIC. RESP.	TOTAL RESPONDIDAS A TIEMPO %
		CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%			
1	Producción	8	4	50.00	14	13	92.86	9	9	100.00	12	12	100.00	6	6	100.00	13	13	100.00	62	57	91.94
2	Comercial	0	0	100.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	2	2	0.00	5	5	100.00	7	7	100.00
3	Financiera	0	0	100.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
4	Programación	3	3	100.00	4	4	100.00	3	3	100.00	1	1	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	11	11	100.00
5	Jurídica	0	0	100.00	9	9	100.00	0	0	0.00	0	0	100.00	0	0	0.00	1	1	0.00	10	10	100.00
6	Administración	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	100.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
7	Técnica y Sistemas	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
TOTALES		11	7	63.64	27	26	96.30	12	12	100.00	14	14	100.00	8	8	100.00	19	19	100.00	91	86	94.51

Fuente: Base de datos Excel, ventanilla única, correos electrónicos áreas - Primer semestre de 2022

Como se observó en el cuadro No. 03, para establecer el tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas por los televidentes, se tuvo en cuenta el total de solicitudes recibidas que fueron noventa y una (91) y que se hayan respondido en forma oportuna de acuerdo a la normatividad vigente, encontrando que cinco (5) no se respondieron dentro del término, lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRSD en este primer semestre de 2022, fue de 94.51%.

De las solicitudes interpuestas, cinco (5) se respondieron en forma extemporánea, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 04

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE DE 2022							
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX. DE RESPUESTA (DÍAS H)	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	ÁREA RESPONSABLE DE RESPONDER
1	S/N	01/01/2022	S	10	17/01/2022	27/04/2022	Producción
2	S/N	08/01/2022	P	30	21/02/2022	05/05/2022	Producción
3	S/N	23/01/2022	P	30	04/03/2022	28/04/2022	Producción
4	S/N	27/01/2022	Q	10	10/02/2022	27/04/2022	Producción
5	S/N	15/02/2022	S	10	01/03/2022	05/05/2022	Producción

Fuente: Base de datos Excel primer semestre 2022, suministrado área Comercial y Mercadeo

ANÁLISIS RESPUESTAS DADAS A ALGUNAS SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE 2022

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 tomó una muestra de veinte (20) solicitudes como se detallan a continuación:

- ✓ Dos (2) peticiones del área de Producción en las que se solicita información para realizar prácticas en el Canal, se verificó que se brindó respuesta satisfactoria.
- ✓ Ocho (8) peticiones del área de Producción por la difusión de una noticia en la que quedaron de contactar al ciudadano. Posteriormente se llamó al televidente para la realización de una nota noticiosa solicitada, la cual se grabó y emitió, por lo que se brindó una respuesta satisfactoria.
- ✓ Diez (10) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción - Videoteca. Se verificó que se les haya dado una respuesta definitiva a los televidentes, observando que las solicitudes realizadas para copias de programas, se respondieron satisfactoriamente.

Para este primer semestre de 2022, no se realizaron traslados de solicitudes a otras entidades, para dar respuesta a los solicitantes.

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 las PQRSD, presentadas y radicadas por los ciudadanos, entidades públicas y privadas y entes de control. De acuerdo a esto, la Dirección encargada de recepcionar las PQRSD 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 PQRSD por parte de todos los grupos de interés, bien sea a través de medios físicos, electrónicos, siendo este último el más utilizado por los televidentes.
3. Es deber del responsable de las PQRSD realizar el debido seguimiento a cada Área u Oficina a la que traslada las solicitudes y a su vez a los responsables de cada área, dar respuesta oportuna y hacerlo mediante el canal dispuesto para ello, cumpliendo con los términos y dando respuestas a los tramites que solicitan y requieren los televidentes.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un monitoreo permanentemente por parte del encargado de las PQRSD, a la página web, correo electrónico institucional, ventanilla única, buzón de sugerencias y correos institucionales de otras áreas, de donde debe consolidar la información del total de las PQRSD recibidas por los diferentes medios dispuestos en la Entidad, con el fin de que los responsables den la respuesta respectiva, para que sean resueltas de manera oportuna para evitar inconvenientes por las respuestas extemporáneas.
2. Se recomienda socializar y/o recordar a las áreas responsables de dar respuesta a las solicitudes, lo establecido en el procedimiento sobre el manejo y atención de las PQRSD de la Entidad.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno