



110-18-72-021

Santiago de Cali, septiembre 30 de 2021

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 2021.

INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2021

OBJETIVO

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el primer semestre de 2021, 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 que alcanzaron a ser recibidas en este sistema y las recibidas a través del correo electrónico habilitado para ello, 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; para efectos de análisis del presente informe, los términos del procedimiento se retomarán cuando termine la emergencia sanitaria, que generó la ampliación de los plazos de respuesta a 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).



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; actualmente este medio no es utilizado por los televidentes.

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.

Por situaciones presentadas con el aplicativo en el acceso al formulario PQRS a través de la página web, el cual presentó fallas técnicas, se tomó como medida habilitar un correo electrónico para que los ciudadanos pudieran continuar realizando sus solicitudes, brindando la información del cambio en la página web y en la pantalla de televisión.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el primer semestre del año 2021, 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 primer semestre del 2021, 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, y después de depurada la información, se recibieron en total ciento sesenta y seis (166) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

DESCRIPCIÓN	PQRS PRIMER SEMESTRE 2021				TOTAL
	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO	TELFÓNICO	
Peticiones	100	4	6	0	110
Quejas	17	0	2	0	19
Reclamos	8	0	0	0	8
Sugerencias	28	0	1	0	29
TOTALES	153	4	9	0	166

Fuente: Base de datos aplicativo SADE.NET I semestre de 2021 - suministrados por Dirección Comercial y Mercadeo; ventanilla única – suministrados por Dirección Administrativa – Correos Electrónicos suministrados por el área de Producción y Jurídica.

En página web después de depurar la información, se recibieron ciento cincuenta y tres (153) solicitudes, se tuvo en cuenta la información suministrada por el área Administrativa en la que recibieron cuatro (4) solicitudes radicadas directamente por los ciudadanos en Ventanilla Única, nueve (9) que llegaron al correo electrónico de notificaciones judiciales recibidas por el área Jurídica y que posteriormente direccionaron al área de Producción para la respuesta respectiva al televidente, dando un total de ciento sesenta y seis (166) solicitudes, las cuales se analizan a continuación:

De acuerdo al cuadro No. 01, se observó que para este primer semestre de 2021, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con ciento diez (110), en segundo lugar sugerencias con veintinueve (29), en tercer lugar las quejas con diecinueve (19) y por último reclamos con ocho (8).

Todas las solicitudes de las PQRS registradas durante el primer semestre de 2021, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 02

DETALLE DE PQRS RECIBIDAS MES A MES EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021							
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	33	30	23	15	8	1	110
Quejas	2	3	5	7	2	0	19
Reclamos	4	1	1	1	1	0	8
Sugerencias	8	1	8	12	0	0	29
TOTALES	47	35	37	35	11	1	166

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net – suministrado Comercial y Mercadeo; medio presencial y correo electrónico – primer semestre 2021

Como se observa en el cuadro No. 02, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en el mes de enero con cuarenta y siete (47), en segundo lugar marzo con treinta y siete (37), en tercer lugar febrero y abril con treinta y cinco (35) cada una, mayo con once (11) y por último junio con una (1) solicitud.

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. 03

MUNICIPIO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
NACIONAL					
Cali (Valle del Cauca)	61	11	7	12	91
Bogotá (Cundinamarca)	18	2	0	10	30
Palmira (Valle del Cauca)	4	1	0	0	5
Medellín (Antioquia)	3	0	0	0	3
Pasto (Nariño)	1	1	0	1	3
Armenia (Quindío)	1	0	0	0	1
Pereira (Risaralda)	1	0	0	0	1
La Union (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Tulua (Valle del Cauca)	0	1	0	0	1
Cerrito (valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Cartago (Valle del Cauca)	0	0	0	2	2
Andalucía (Valle del Cauca)	0	2	0	1	3
Ocaña(Norte de Santander)	1	0	0	0	1
Buenaventura (Valle del Cauca)	3	0	0	0	3
Toro (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Cundinamarca	1	0	0	0	1
Ginebra (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Neiva (Huila)	1	0	0	0	1
Caicedonia (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
Guacarí (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
Florida (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Popayan (Cauca)	1	0	0	0	1
Bucaramanga (Santander)	1	0	0	0	1
Cartagena (Bolívar)	0	0	1	0	1
SUBTOTAL NACIONALES	104	18	8	28	158
INTERNACIONAL					
Florida (EE.UU.)	1	0	0	0	1
Nueva York	1	0	0	0	1
Toronto (Canadada)	2	1	0	0	3
Brasilia (Brasil)	1	0	0	0	1
Barcelona (España)	1	0	0	1	2
SUBTOTAL INTERNACIONALES	6	1	0	1	8
TOTAL SOLICITUDES	110	19	8	29	166

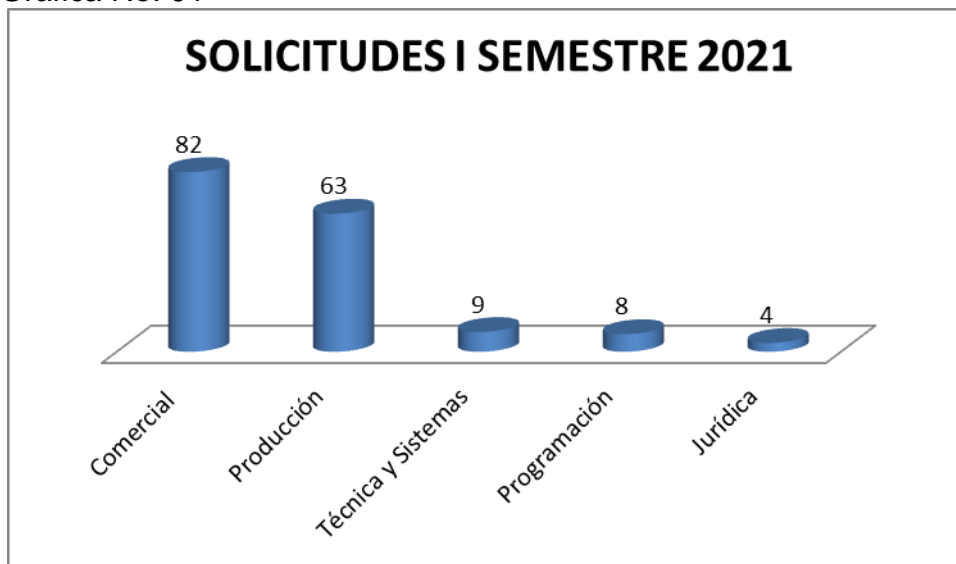
Fuente: Base datos aplicativo sade.net - Área Comercial; medio presencial y correos electrónicos – primer semestre 2021

Como se observa en el cuadro No. 03, en Colombia las ciudades con mayores solicitudes de PQRS en el primer semestre de 2021 fueron: en primer lugar Cali con Noventa y un (91) solicitudes; segundo lugar Bogotá con treinta (30); tercer lugar Palmira con cinco (5), cuarto lugar Medellín, Pasto, Andalucía y Buenaventura con tres (3) cada una; quinto lugar La Unión, Cerrito y Cartago con dos (2) cada una y las demás ciudades con una (1) solicitud.

En cuanto a las ciudades del exterior, las solicitudes en el primer semestre de 2021, de mayor a menor fueron: Toronto Canadá con tres (3) solicitudes, Barcelona (España) con dos (2) solicitudes y las demás ciudades con una (1) solicitud.

Las ciento sesenta y seis (166) solicitudes recibidas en el primer semestre de 2021, 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 primer semestre 2021

El área que mayor solicitudes recibió durante el segundo semestre de 2021, fue Comercial con ochenta y dos (82) que equivale al 49.40% del total de solicitudes recibidas, continúa producción con sesenta y tres (63) solicitudes que equivale al 37.95%, en tercer lugar está Técnica y Sistemas con nueve (9) solicitudes que equivale al 5.42%, en cuarto lugar Programación con ocho (8) solicitudes que equivale al 4.82% y por último Jurídica con cuatro (4) solicitudes que equivalen al 2.41% 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. 04

NÚMERO DE SOLICITUDES POR ÁREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021																						
No.	AREA	ENERO			FEBERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL SOLIC.	TOTAL RESP.	TOTAL RESPONDIDAS A TIEMPO %
		CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%	CANT. RECIBIDA	CANT. RESP.	%			
1	Producción	14	13	100,00	11	10	90,91	16	16	100,00	15	15	100,00	7	7	100,00	0	0	0,00	63	61	96,83
2	Comercial	25	25	100,00	24	24	100,00	16	16	100,00	16	16	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00	82	82	100,00
3	Programación	4	4	100,00	0	0	0,00	1	1	100,00	3	3	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	8	8	100,00
4	Jurídica	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	3	3	100,00	1	1	100,00	4	4	100,00
5	Técnica y Sistemas	4	4	100,00	0	0	0,00	4	4	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	9	9	100,00
TOTALES		47	46	97,87	35	34	97,14	37	37	100,00	35	35	100,00	11	11	100,00	1	1	100,00	166	164	98,80

Fuente: Base de datos aplicativo sade.net, presencial, correo electrónico primer semestre 2021

Como se observó en el cuadro No. 04, 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 sesenta y seis (166) y que se hayan respondido en forma oportuna de acuerdo a la normatividad vigente, encontrando que dos (2) no se respondieron dentro del término, lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este primer semestre de 2021, fue de 98.80%.

Al área Jurídica ingresaron un total de cuatro (4) Derechos de Petición, se recibieron en forma presencial en ventanilla única; se verificó la fecha de ingreso y fecha en la que se le dio respuesta al solicitante.

Sólo se presentó una solicitud por el aplicativo, el cual no se respondió por este medio, sino que se le envió respuesta al correo registrado por el solicitante.

De las solicitudes interpuestas, dos (2) se respondieron en forma extemporánea, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 05

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORANEA PRIMER SEMESTRE 2021								
No	RADICADO No	FECHA DE RECEPCION	PQRS	PLAZO MAX DE RESPUESTA (DIAS H)	FECHA LIMITE DE REPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	AREA RESPONSABLE DE RESPONDER	OBSERVACION
1	53328	04/02/2021	P	30	18/03/2021	08/09/2021	Produccion	Aplicativo
2	53231	22/01/2021	P	30	05/03/2021	08/09/2021	Produccion	Aplicativo

Fuente: base de datos aplicativo sade.net, correos suministrados por las diferentes áreas, Primer semestre del 2021

ANÁLISIS RESPUESTAS DADAS A ALGUNAS SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2021

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 primer semestre de 2021, sesenta (60) solicitudes.

Se seleccionó una muestra de veintidós (22) solicitudes de PQRS, que equivale al 37% 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:

- ✓ Dieciocho (18) 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 del programa deportivo Elementales 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. 06

No.	RADICADO No.	SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD
1	53161	Petición. Difusión de noticia.	Se dio respuesta al televidente el 22/01/2021, indicándole que eleve la denuncia a las autoridades competentes.
2	53379	Petición. Difusión de noticia.	Se dio respuesta al televidente el 31/03/2021, indicando solicitar acompañamiento de la autoridad responsable.
3	53633	Petición. Promocionar un artista.	Se dio respuesta al televidente el 05/03/2021, indicándole que enviara el Link del video y le escribiera al correo para posible presentación.
4	53660	Petición: solicitud de Divulgación social para búsqueda de familiares.	Se dio respuesta al televidente el 04/03/2021, se les envió el link de la publicación en la página de Facebook.

No.	RADICADO No.	SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD
5	53727	Sugerencia: Realizar tomas acordes a lo que indica el presentador del programa.	Se dio respuesta al televidente el 29/04/2021, indicando que su opinión es importante, seguiremos buscando formas para encontrar un punto de equilibrio en el que se pueda realizar la actividad sin perder detalle, y también ver a nuestros televidentes en la práctica.
6	53956	Sugerencia. Comentario en el que el DAGMA debe de estar pendiente de la raíces de los árboles.	Se dio respuesta al televidente el 31/03/2021, informando que una periodista está adelantando un reportaje sobre el estado de árboles.
7	53970	Petición. Elaboración nota periodística.	Se comunicó la periodista del programa con el televidente el 05/05/2021, informando que las solicitudes deben ser enviadas con anterioridad para programar los equipos de producción.
8	53989	Felicitaciones: Por Inclusión de personas con discapacidades.	Se dio respuesta al televidente el 05/04/2021, recibimos complacidos su mensaje de felicitación.
9	54008	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.
10	53515	Petición. Donde ver el programa del 17/02/2021, ya que el video de Facebook el sonido es deficiente.	Se dio respuesta al televidente 29/04/2021, indicando que se puede comunicar con el Canal, para solicitar copia del programa.
11	53901	Petición. Solicitud para participar en el programa, para ofrecer un libro.	Se le dio respuesta al televidente el 24/09/2020, indicando que se revisará el caso con el director del programa y se comunicaran cuando tengan una respuesta.
12	53659	Petición. Agrupación musical Latina en Montreal Canadá, solicita participar en el programa para promocionar una producción musical.	Se dio respuesta al televidente el 05/03/2021, en el que se le solicitó que enviara el link del video y escribiera al correo del director del programa para mirar posibilidades.
13	53671	Petición. Elaboración nota periodística.	Se dio respuesta al televidente el 31/03/2021, es muy importante tener en cuenta que los medios de comunicación abordan temas de interés general y no particular.
14	53915	Sugerencia. Hacerle un homenaje o una entrevista a la ganadora del programa A Otro Nivel.	Se dio respuesta al televidente el 26/03/2021. Indicándole que el día 19/04/2021, estuvo como invitada en el programa.
15	53965	Petición. Dar a conocer una apuesta pedagógica para que todos los niños aprendan de una forma innovadora, las llamadas tablas de multiplicar. Esta idea conocida como el método MAYA.	Se dio respuesta al televidente; se grabó una nota con el televidente en Ginebra.

No.	RADICADO No.	SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD
16	53173	Queja. Transmisión de programa, con temas que no son adecuados para la audiencia infantil.	La programación del Canal se rige bajo las disposiciones de ley de la televisión pública en Colombia, donde se establece horarios para la franja Familiar y los contenidos para adolescentes.
17	53231	Petición. Ofrecer servicios como periodista corresponsal desde Brasil.	Es muy grato contar con su participación en nuestro Canal, por ahora no contamos con proyectos fuera del país.
18	53240	Queja. Utilización de algunos elementos de bioseguridad que ya no son necesarios en los nuevos protocolos.	Se direccionó la solicitud a la empresa respectiva, para dar la respuesta a esta PQRS.

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

- ✓ Cuatro (4) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción - Videoteca, se les realizó seguimiento para verificar que se les haya dado una respuesta definitiva a los televidentes, observando que las solicitudes con los radicados Nos. 53176, 53644, 53948 y 53991, solicitando copias de programas se respondieron satisfactoriamente.

TRASLADO SOLICITUDES A OTRAS ENTIDADES Y/O ENTES DE CONTROL

Durante el primer semestre de 2021, se registró tres (3) PQRS trasladadas por competencia a Occidental de Juegos con radicado No. 53240 del 26 de enero de 2021, a Preciosa Media con radicado No. 53542 del 19 de febrero de 2021 y a Óptica José Celestino Mutis, con radicado No. 53634 del 25 de febrero de 2021, para que den la respectiva respuesta a esas solicitudes.

CONCLUSIONES

De acuerdo al seguimiento realizado por esta Oficina de Control se concluye que:

1. La Entidad cumple como lo indica la norma, con una dependencia que se encarga de gestionar y dar trámite a 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.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un monitoreo permanentemente a la página web, correo electrónico institucional, ventanilla única y buzón, con el fin de tener en cuenta todas las PQRS recibidas por estos medios y resolverlas de manera oportuna, para evitar inconvenientes por las respuestas extemporáneas.

Cordialmente,

MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno

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

Copia: Audrey Bahamon Gomez - Directora Comercial y Mercadeo - Medio magnético