



110-18-72-021

Santiago de Cali, agosto 30 de 2023

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 2023.

INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL I SEMESTRE DE 2023

OBJETIVO

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el primer semestre de 2023, 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 la base de datos del sistema SADE.NET con las solicitudes recibidas en este sistema, las solicitudes recibidas para las áreas a través del correo electrónico habilitado pqrstelepacifico@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, sugerencias y denuncias, 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.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el primer semestre del año 2023, 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 2023, 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 ciento ochenta (180) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2023					
DETALLE	SADE.NET	CORREO ELECTRÓNICO PQRS	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO ÁREAS DEL CANAL	TOTAL
Peticiones	69	51	5	6	131
Quejas	16	0	0	0	16
Reclamos	5	0	0	0	5
Sugerencias	13	1	0	0	14
Denuncias	6	8	0	0	14
TOTALES	109	60	5	6	180

Fuente: Base de datos de Excel I semestre de 2023 - 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 ciento nueve (109) solicitudes, se tuvo en cuenta la información suministrada por el área Administrativa en la que recibieron cinco (5) solicitudes radicadas directamente por los ciudadanos en Ventanilla Única, cinco (5) que llegaron al correo electrónico de notificaciones judiciales recibidas por el área Jurídica notificacionesjudiciales@telepacifico.com, una (1) solicitud que llegó al correo electrónico del área de Planeación planeacion@telepacifico.com, cincuenta y nueve (59) que llegaron al correo del área de Producción desde el correo pqrstelepacifico@gmail.com y uno (1) que llegó 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 ciento ochenta (180) solicitudes, las cuales se analizan a continuación: En el cuadro No. 01, se observó para este primer semestre de 2023, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con ciento treinta y uno (131), en segundo lugar, quejas con dieciséis (16), en tercer lugar, sugerencias y denuncias con catorce (14) cada una y por último reclamos con cinco (5).

Todas las solicitudes de las PQRSD registradas durante el primer semestre de 2023, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 02

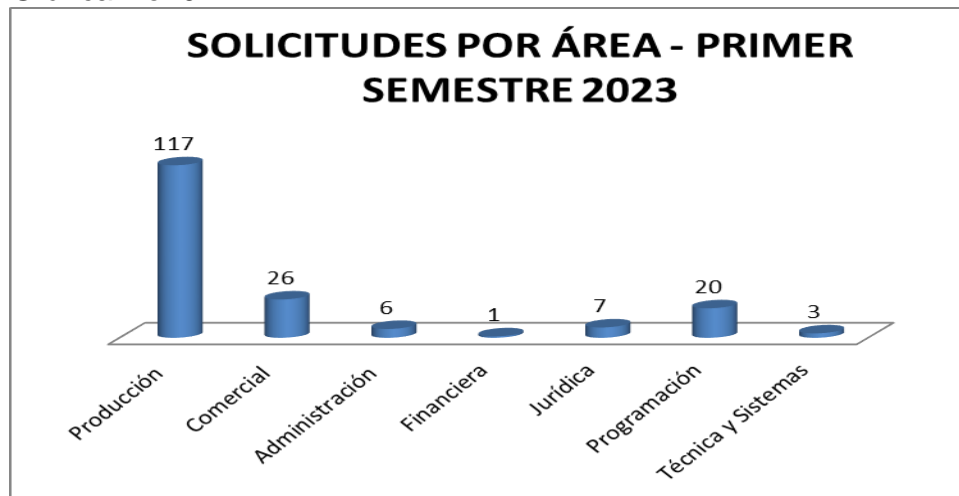
DETALLE PQRSD RECIBIDAS MES A MES PRIMER SEMESTRE 2023							
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	18	24	31	15	19	24	131
Quejas	3	0	2	2	6	3	16
Reclamos	0	2	3	0	0	0	5
Sugerencias	1	5	2	3	2	1	14
Denuncias	3	2	4	2	2	1	14
TOTALES	25	33	42	22	29	29	180

Fuente: Base de datos de Excel I semestre 2023 – 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 marzo con cuarenta y dos (42), en segundo lugar, febrero con treinta y tres (33), en tercer lugar, mayo y junio con veintinueve (29) cada una, en cuarto lugar, enero con veinticinco (25) y, por último, abril con veintidós (22).

Las ciento ochenta (180) solicitudes recibidas en el primer semestre de 2023, 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 2023

El área que mayor solicitud recibió durante el primer semestre de 2023, fue Producción con ciento diecisiete (117) que equivale al 65.00% del total de solicitudes recibidas; en segundo lugar, Comercial con veintiséis (26) que equivale a 14.44%; en tercer lugar, Programación con veinte (20) solicitudes que equivale al 11.11%, en cuarto lugar Jurídica con siete (7) que equivale al 3.89%; en quinto lugar Administración con seis (6) solicitudes que equivalen al 3.33%, sexto lugar Técnica y Sistemas con tres (3) solicitudes que equivalen al 1.67% y séptimo lugar, Financiera con una (1) solicitud que equivale al 0.56% 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 2023																						
No.	ÁREA	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	23	23	100,00	26	26	100,00	32	32	100,00	13	13	100,00	14	14	100,00	9	9	100,00	117	117	100,00
2	Comercial	0	0	100,00	1	1	0,00	5	5	0,00	3	3	0,00	6	6	0,00	11	11	100,00	26	26	100,00
3	Financiera	0	0	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	0,00	0	0	0,00	1	1	0,00
4	Programación	1	1	100,00	1	0	100,00	3	3	100,00	5	5	0,00	5	5	0,00	5	5	0,00	20	19	95,00
5	Jurídica	1	1	100,00	2	2	100,00	0	0	0,00	0	0	100,00	2	2	0,00	2	2	0,00	7	7	100,00
6	Administración	0	0	0,00	2	2	0,00	0	0	0,00	0	0	100,00	1	1	0,00	3	3	0,00	6	6	0,00
7	Técnica y Sistemas	0	0	0,00	1	0	0,00	1	1	0,00	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	3	2	66,67
TOTALES		25	25	100,00	33	31	93,94	41	41	100,00	22	22	100,00	29	29	100,00	30	30	100,00	180	178	98,89

Fuente: Base de datos Excel, ventanilla única, correos electrónicos áreas - Primer semestre de 2023

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 ciento ochenta (180), se observó que se respondieron en forma oportuna ciento setenta y ocho (178) de acuerdo a la normatividad vigente, encontrando que dos (2) solicitudes no se respondieron dentro del término, dando como resultado un tiempo de respuesta total del Canal a las PQRSD en este primer semestre de 2023 de 98.89%.

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

Cuadro No. 04

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA PRIMER SEMESTRE DE 2023							
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	2023000222	07/02/2023	P	15	28/02/2023	09/03/2023	Programación
2	2023000450	17/02/2023	P	15	10/03/2023	27/07/2023	Técnica y Sistemas

Fuente: Base de datos Excel primer semestre 2023, suministrado área Comercial y Mercadeo



ANÁLISIS RESPUESTAS DADAS A ALGUNAS SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE 2023

Dando continuidad al análisis de las PQRSD 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 veintisiete (27) solicitudes como se detallan a continuación:

- ✓ Trece (13) 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.
- ✓ Ocho (8) peticiones del área de Producción para la divulgación de datos biográficos de las personas relacionadas que fueron reportadas como desaparecidas en Cali- Valle del Cauca; posteriormente se envió los links de las publicaciones en las redes sociales del canal, correspondientes de personas desaparecidas., por lo que se brindó una respuesta satisfactoria.
- ✓ Seis (6) 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.

TRASLADO SOLICITUDES A OTRAS ENTIDADES

Durante el primer semestre de 2023, se registró dos (2) PQRSD trasladadas por competencia, para que den la respectiva respuesta a esas solicitudes, así:

1. Una (1) petición con radicado No. 2023000365 realizada el día 14 de febrero de 2023 que ingresó por la plataforma Sade.Net, la cual se trasladó al Noticiero NOTI5, para que den la respectiva respuesta al ciudadano.
2. Una (1) denuncia del 16 de febrero del 2023, que ingresó por correo electrónico pqrstelepacifico@gmail.com, la cual se trasladó a la Fiscalía General de la Nación, para que den la respectiva respuesta al ciudadano.



NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO DE INFORMACIÓN

Para este primer semestre de 2023, se recibieron ciento ochenta (180) peticiones, dando respuesta al total de ellas con la respectiva información, por lo que no se negó el acceso de información a ninguna de ellas.

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. La Entidad ha 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, dando avisos oportunos para que las mismas se respondan dentro de los términos de ley y a su vez, los responsables de cada área, deben dar respuesta a los tramites que solicitan y requieren los televidentes, dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y hacerlo mediante el canal dispuesto para ello.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un monitoreo permanentemente por parte del encargado de las PQRSD, a la plataforma Sade.Net, 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, reportarlos en los informes trimestrales con los demás requisitos exigidos por la normatividad vigente, verificando que los responsables den la respuesta respectiva, para que sean resueltas de manera oportuna para evitar inconvenientes por las contestaciones 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, teniendo en cuenta que el procedimiento sufrió modificaciones en algunas actividades, para dar cumplimiento oportuno a las respuestas a los televidentes.

Cordialmente,

MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno