

INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Objetivo

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el segundo semestre de 2018, 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 de Excel diligenciado con las solicitudes recibidas en el semestre, herramienta utilizada de seguimiento y control, el procedimiento CM-PR-04 y se verificó el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Criterio

C.P. art. 74, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995 art. 54, Decreto Nacional No. 2150 de 1995 art. 32, Ley 962 de 2005 art. 15, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 art. 76 reglamentada Decreto Nacional No. 2641 de 2012, Decreto Nacional No. 019 de 2012, Ley 1755 de 2015.

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 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.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el segundo semestre del año 2018, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, elaboradas por los ciudadanos y/o televidentes y entidades; lográndose evidenciar que el Canal cuenta con los siguientes medios de recepción de PQRS:

- Correo convencional o acción presencial en la recepción de las instalaciones de Telepacífico; buzón de sugerencias (formato CM-FO-07 Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias), y/o radicación de la solicitud en la ventanilla única del Canal.
- Correo electrónico, a través de la cuenta pqs@telepacifico.com (cuenta asociada a la página Web).

El profesional encargado de las PQRS maneja una base de datos en Excel para atender este proceso, donde se ingresa de manera detallada los requerimientos de la ciudadanía y/o televidente, con fechas de ingreso y fecha de dar respuesta, direccionando al área correspondiente las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, para que se dé una respuesta oportuna dentro de los términos de Ley y así darles un seguimiento adecuado, ya que en el momento no se ha puesto en funcionamiento el aplicativo SADE.NET integrándolo a la página web para el registro y trámite de PQRS.

Para este segundo semestre del 2018, el único medio utilizado por los televidentes para interponer sus PQRS, fue la página web con ciento ochenta y ocho (188) solicitudes; el presencial, el cual comprende el buzón (urna física) o radicación en ventanilla única y el telefónico presentaron cero (0) solicitudes respectivamente, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 01

DESCRIPCIÓN	PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		
	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TELEFÓNICO
Peticiones	153	0	0
Quejas	15	0	0
Sugerencias	20	0	0
Reclamos	0	0	0
TOTALES	188	0	0

Fuente: Base de datos Excel segundo semestre 2018 – Área Comercial.

De acuerdo al cuadro No. 01, se observa que para este segundo semestre de 2018, de acuerdo a la Cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con ciento cincuenta y tres (153), en segundo lugar sugerencias con veinte (20) y en tercer lugar las quejas con quince (15).

Las solicitudes de las PQRS registradas en la base de datos de Excel durante el segundo semestre de 2018, se detallan mes a mes en el cuadro que se muestra a continuación:

Cuadro No. 02

DETALLE DE PQRS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018							
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	36	38	14	18	11	36	153
Quejas	2	5	2	0	2	4	15
Sugerencias	1	0	1	5	7	6	20
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	39	43	17	23	20	46	188

Fuente: Base de datos Excel segundo semestre de 2018 – Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 02, la mayor cantidad de solicitudes se presentó en el mes de diciembre con cuarenta y seis (46), en segundo lugar agosto con cuarenta y tres (43), en tercer lugar julio con treinta y nueve (39), en cuarto lugar octubre con veintitrés (23), en quinto lugar noviembre con veinte (20) y finalizan septiembre con diecisiete (17) solicitudes cada uno.

Cuadro No. 03

CANTIDAD DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR SEMESTRE EN EL 2018			
DETALLE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	TOTALES
Peticiones	77	153	230
Quejas	31	15	46
Sugerencias	122	20	142
Reclamos	4	0	4
TOTALES	234	188	422

Fuente: Informe PQRS I semestre 2018 - OCI y base de datos Excel II semestre de 2018 – Área Comercial.

De acuerdo al cuadro anterior, se observa que se presentó disminución de solicitudes en el segundo semestre del 2018 de cuarenta y seis (46) con respecto al primer semestre 2018; en total en el año 2018 se atendieron cuatrocientos veintidós (422) 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 de países del exterior, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 04

CIUDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
NACIONAL					
Calli (Valle del Cauca)	82	6	0	10	100
Bogotá (Cundinamarca)	11	1	0	2	14
Palmira (Valle del Cauca)	4	1	0	0	5
El Cerrito (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Cúcuta (Norte de Santander)	2	0	0	0	2
Candelaria (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Buenaventura (Valle del Cauca)	1	1	0	0	2
Guadalajara de Buga (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Pereira (Risaralda)	0	2	0	0	2
Medellín (Antioquia)	2	0	0	0	2
Pradera (Valle del Cauca)	2	0	0	0	2
Santander de Quilichao (Cauca)	0	1	0	0	1
Piendamó (Cauca)	2	0	0	0	2
Ciénaga (Magdalena)	1	0	0	0	1
Popayán (Cauca)	0	0	0	1	1
Florida (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Jambaló (Cauca)	1	0	0	0	1
Cajibío (Cauca)	1	0	0	0	1
Guacarí (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Balboa (Cauca)	1	0	0	0	1
Cartagena de Indias (Bolívar)	1	0	0	0	1
Mistrató (Risaralda)	1	0	0	0	1
Yumbo (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Siberia Caldono (Cauca)	1	0	0	0	1
Ibagué (Tolima)	1	0	0	0	1
Meta	1	0	0	0	1
Istmina (Chocó)	1	0	0	0	1
Pasto (Nariño)	1	0	0	0	1
San Pedro (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Neiva (Huila)	2	0	0	0	2
Bolívar	1	0	0	0	1
Samaniego (Nariño)	1	0	0	0	1
Valparaiso (Antioquia)	1	0	0	0	1
Barranquilla (Atlántico)	1	0	0	0	1
Roldanillo (Valle del Cauca)	0	0	0	1	1
Túquerres (Nariño)	0	0	0	1	1
Jamundí (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Tuluá (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Dos Quebradas (Risaralda)	0	0	0	1	1
Ipiales (Nariño)	1	0	0	0	1
Mutaló (Yumbo - Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
La Victoria (Valle del Cauca)	1	0	0	0	1
Chía (Cundinamarca)	0	0	0	1	1
Quibdó (Chocó)	2	0	0	0	2
Ciudad sin identificar	1	0	0	0	1
INTERNACIONAL					
New York (Estados Unidos)	1	0	0	0	1
Hemosillo (Ciudad de México - Estado Sonora)	1	0	0	0	1
Orlando (Estados Unidos)	1	0	0	0	1
Madrid (España)	1	0	0	0	1
Long Island City (New York)	0	1	0	0	1
Estados Unidos	0	0	0	1	1
Miami (Estados Unidos)	1	0	0	0	1
Atlanta (Estados Unidos)	1	0	0	0	1
Chile	1	0	0	0	1
Santiago de Chile (Chile)	1	0	0	0	1
Brest (Francia)	1	0	0	0	1
West Palm Beach (Estados Unidos)	1	0	0	0	1
España	1	0	0	1	1
Barcelona (España)	0	0	0	1	1
Antofagasta (Norte Grande de Chile)	1	0	0	0	1
TOTALES	153	15	0	20	188

Fuente: Base de datos Excel segundo semestre de 2018 - Área Comercial.

Como se observa en el cuadro No. 04, en Colombia las ciudades con mayores solicitudes de PQRS en el segundo semestre de 2018 fueron: en primer lugar Santiago de Cali con cien (100) solicitudes, seguida de Bogotá con catorce (14), Palmira cinco (5), las demás ciudades con las cantidades que se detallan en el cuadro anterior.

En cuanto a las ciudades del exterior, las solicitudes en el segundo semestre de 2018, fueron de una (1) solicitud en cada lugar como se detalla en el cuadro anterior.

En la base de datos de Excel en la que se registra información específica de la recepción de las PQRS, cuenta con otra celda denominada ASUNTO, en la cual detalla la clase de solicitud que está realizando el televidente, que se ha distribuido en felicitaciones, copia de programas, solicitud de trabajo, quejas área, fallas técnicas, queja funcionario Telepacífico, página web o sistemas, desaparecidos, información comercial y otros; es así como se realizó el análisis y comparativo del campo de otros asuntos de la base de datos de Excel y se cruzó con los dos (2) informes trimestrales y el informe del primer semestre reportados a esta Oficina, arrojando los siguientes resultados:

Cuadro No. 05

COMPARATIVO DETALLE PQRS DEL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2018			
TIPO DE ASUNTO	SEGUNDO SEMESTRE	PRIMER SEMESTRE	TOTALES
Felicitaciones	39	17	56
Copia de programas	11	11	22
Solicitud de trabajo	8	14	22
Otros	102	140	242
Información comercial	4	1	5
Información o solicitud parrilla programación	0	5	5
Información o solicitud programas propios	0	7	7
Información programas productoras	0	1	1
Desaparecidos	2	6	8
Página web o sistemas	6	7	13
Fallas técnicas	11	13	24
Queja por área	4	10	14
Queja funcionarios Telepacífico	1	2	3
TOTALES	188	234	422

Fuente: Informe PQRS primer semestre 2018 - OCI y base de datos Excel segundo semestre 2018 - Área Comercial.

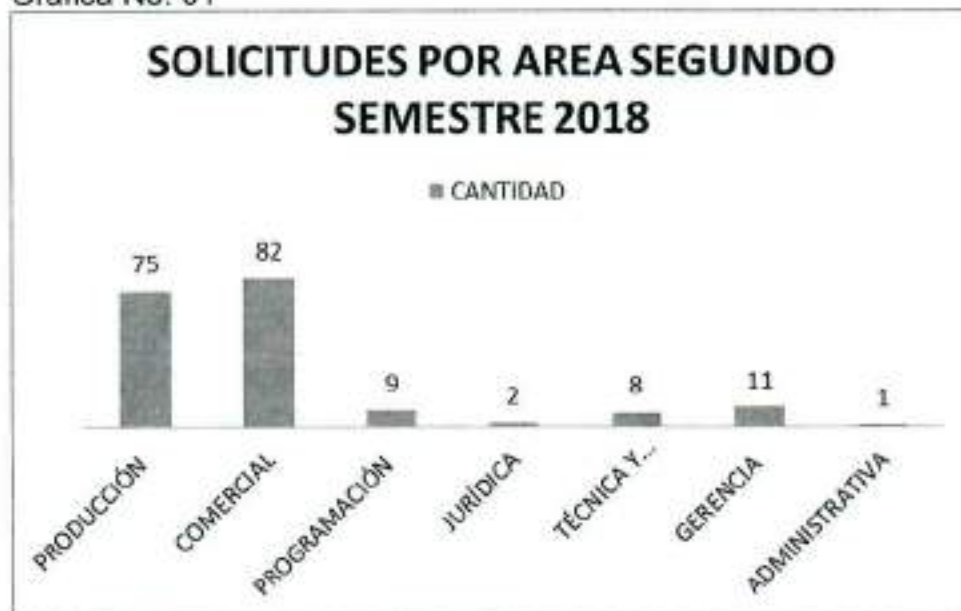
Como se observa en el cuadro No. 05, en el segundo semestre de 2018, la mayor cantidad de solicitudes está en el asunto de Otros con ciento dos (102), en este ítem se incluye las colaboraciones, solicitudes ofreciendo servicios de empresa, sugerencias de películas etc.; en segundo lugar están las felicitaciones con treinta y nueve (39), en tercer y cuarto lugar las copias de programas y fallas técnicas con once (11) solicitudes respectivamente, en quinto lugar solicitud de trabajo con ocho (8), en sexto lugar página web o sistemas con seis (06), siendo estas las

más representativas y los demás asuntos se recibieron en las cantidades relacionadas en el cuadro, para un total de ciento ochenta y ocho (188) solicitudes.

Como resultado de este análisis se evidencia que “OTROS” es el asunto con mayor número de solicitudes asociadas a denuncias de las cuales obedecen a estafas y casos relacionados con EPS.

Las ciento ochenta y ocho (188) solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2018, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 01



Fuente: Base de datos Excel segundo semestre 2018 –Área Comercial

El área que mayor solicitudes recibió durante el segundo semestre de 2018 fue Comercial con ochenta y dos (82) que equivale al 43.62% del total, continúa Producción con setenta y cinco (75) solicitudes que equivale al 39.89% del total, en tercer lugar está Gerencia con once (11) solicitudes que equivale al 5.85% del total, en cuarto lugar Programación con nueve (9) solicitudes que equivale al 4.79% del total, en quinto lugar Técnica y Sistemas con ocho (8) solicitudes que equivale al 4.26% del total, en sexto lugar jurídica con dos (2) solicitudes que equivale al 1.06% del total y finalmente Administrativa con una (1) solicitud que equivale al 0.53% del total de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.

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

NÚMERO DE SOLICITUDES POR ÁREA Y PORCENTAJE TIEMPO DE RESPUESTA DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018																						
No.	ÁREA	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL SOLIC.	TOTAL RESP.	TOTAL RESPONDIAS 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	13	13	100,00	15	15	100,00	9	9	100,00	15	14	93,33	8	8	100,00	25	25	100,00	75	74	98,67
2	Comercial	14	14	100,00	24	24	100,00	4	4	100,00	3	3	100,00	11	11	100,00	26	25	96,15	82	81	98,78
3	Programación	3	3	100,00	5	5	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	0	0,00	9	8	88,89
4	Jurídica	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	2	2	100,00
5	Gerencia	1	1	100,00	1	1	100,00	2	2	100,00	2	2	100,00	2	2	100,00	3	3	100,00	11	11	100,00
6	Técnica y Sistemas	1	1	100,00	1	2	100,00	2	2	100,00	2	2	100,00	0	0	0,00	1	1	100,00	8	8	100,00
7	Administrativa	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00
TOTALS		34	34	100,00	47	47	100,00	17	17	100,00	23	22	95,65	21	21	100,00	46	44	95,65	188	185	98,40

Fuente: Base de datos Excel segundo semestre 2018 –Área Comercial

Como se observa en el cuadro No. 07, del total de ciento ochenta y ocho (188) solicitudes recibidas, no se respondieron en forma oportuna tres (3), lo que indica que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este segundo semestre de 2018, fue de 98.40%.

Las tres (3) solicitudes extemporáneas corresponden al área de Producción, Programación y Comercial y Mercadeo las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 08

SOLICITUDES RESPONDIAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO SEMESTRE DE 2018										
No.	CUADRO EXCEL					REVISIÓN AUDITORIA				OBSERVACIÓN
	SOLICITUD No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX. DE	FECHA LIMITE DE	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE SOLICITUD	PLAZO MAX. DE	FECHA REAL LIMITE DE	
1	8056	18/10/2018	P	15	09/11/2018	14/11/2018	P	15	09/11/2018	Extemporaneidad 2 días h
2	8102	15/12/2018	P	15	09/01/2019	16/01/2019	P	15	09/01/2019	Extemporaneidad 5 días h
3	8107	19/12/2018	P	15	14/01/2019	16/01/2019	P	15	14/01/2019	Extemporaneidad 2 días h

Fuente: Base de datos Excel – Área Comercial

Durante el segundo semestre de 2018 no se registraron PQRS trasladadas por competencia a otra entidad; todas fueron atendidas directamente por funcionarios del Canal.

Se seleccionaron treinta y ocho (38) solicitudes de PQRS, de las cuales en la revisión de los correos electrónicos suministrados por las diferentes áreas, se observó lo siguiente:

- En la página web del Canal, se encuentra el link de transparencia y el link institucional, donde el televidente puede acceder y registrar su PQRS; se observa que no se genera de forma automática un número de radicado de la solicitud e indicaciones para que la persona pueda realizar seguimiento en qué estado se encuentra su requerimiento.
- La Entidad lleva un control y seguimiento de las PQRS a través de una hoja electrónica en Excel, en la cual realiza el registro de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes, que para este segundo semestre de 2018, el medio utilizado fue la página web, que direcciona los correos electrónicos a pqrs@telepacifico.com.
- El televidente en el momento de realizar su solicitud, la clasifica como petición, queja, reclamo y sugerencia como lo contempla el formulario de la página web del Canal que se observa a continuación:

Imagen No. 01



El profesional encargado de las PQRS realiza una revisión de los correos electrónicos con los requerimientos de los televidentes, y reclasifica el tipo de solicitud registrándola en la base de datos, proceso que es correcto realizarlo, para establecer las fechas de vencimiento de las solicitudes, teniendo en cuenta las definiciones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, establecidas en el procedimiento y la normatividad vigente.

- La mayoría de las PQRS que se remiten a producción, comercial y mercadeo, son respondidas directamente al televidente por la persona asignada, enviando en la mayoría de los casos las respuestas con copia al profesional encargado de PQRS y a la secretaria de producción.

En otras áreas como Programación y Técnica y Sistemas, algunas respuestas que se le da al televidente es enviada por el responsable de contestar la solicitud al profesional encargado de las PQRS, para que sea

éste quién le envíe la respuesta definitiva al televidente dentro de los términos de ley establecidos.

El procedimiento CM-PR-04 – Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, establece en el punto 4.2 numeral 3, que el profesional encargado de las PQRS debe: "Tramitar y contestar la petición, queja, reclamo o sugerencia dentro del plazo estipulado con copia a la Recepcionista, si es una Petición 15 días hábiles y si son Quejas, Reclamos o Sugerencias 10 días hábiles"; esta situación está generando que no se dé una coordinación adecuada sobre las respuestas a las PQRS, y esto podría generar posibles respuestas extemporáneas a algunas solicitudes.

- De la muestra seleccionada de treinta y ocho (38) solicitudes, se visitaron las diferentes áreas responsables de dar la respuesta que debe enviar el profesional encargado de las PQRS, observando que seis (06) solicitudes no fue posible realizarles el seguimiento respectivo por parte de esta Oficina, porque no las tenían los responsables de las áreas y tampoco tenía la información el profesional encargado de las PQRS, debido a que el correo pgrs@telepacifico.com, el cual es manejado por el profesional encargado de PQRS, debe ser limpiado constantemente para evitar que reboten las solicitudes realizadas por los televidentes, sin embargo, el encargado no realiza un respaldo y/o copia de la información, por lo que se dificultó realizar la evaluación y el seguimiento a estas solicitudes.

Las solicitudes en mención están registradas en la base de datos con los números 7970, 7974, 8010, 8012, 8064 y 8102.

CONCLUSIONES:

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

Fortalezas

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 través de medios físicos, telefónicos y Web, siendo este último el más utilizado por los televidentes.

3. Se presentó una disminución de cuarenta y seis (46) solicitudes atendidas durante el segundo semestre del 2018 con respecto al primer semestre de 2018.

Debilidades

4. Aunque la Entidad cuenta con el formato de PQRS en la página web, que para el segundo semestre de 2018, fue el único medio utilizado por los televidentes para interponer sus solicitudes, esta herramienta informática no le permite al ciudadano y/o televidente conocer su número de solicitud y cómo realizarle seguimiento, para conocer el estado en que se encuentra hasta obtener la respuesta, de forma oportuna y que satisfaga su necesidad.
5. La Entidad cuenta con el procedimiento CM-PR-04 – Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual establece que el profesional encargado de las PQRS debe dar trámite y contestar las solicitudes dentro de los plazos establecidos, sin embargo, no todas las áreas envían las respuestas al profesional encargado para que se encargue de hacer llegar la respuesta de la solicitud al televidente, ya que a quién se le direccionó la solicitud, envía la respuesta directamente al televidente con copia al profesional encargado de las PQRS, situación que no la establece el procedimiento.
6. Se siguen observando solicitudes de algunas áreas, que se responden en forma extemporánea.
7. En el área responsable del tratamiento a las PQRS, no está quedando respaldo y/o copia de las solicitudes de los televidentes y sus respectivas respuestas, ya que al llenarse el correo asignado para la recepción de las mismas, borran la información del semestre, lo que dificulta la búsqueda, seguimiento y control que debe realizar esta Oficina.

RECOMENDACIONES:

1. Mejorar en la página web, la herramienta dispuesta para que los televidentes realicen sus PQRS, con el fin de establecer un mayor control, que el envío del correo genere un número de radicado por cada solicitud diligenciada, y se indique la forma en que el televidente, puede realizar seguimiento a su solicitud, para conocer el estado en que va su proceso y si se dio respuesta.

2. Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades, siguiendo los términos establecidos en el procedimiento CM-PR-04 - Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
3. Monitorear permanentemente la página web, el correo institucional y el buzón con el fin de determinar si existen PQRS y resolverlas de manera oportuna, para evitar inconvenientes por las respuestas extemporáneas.
4. Se reitera la necesidad de realizar el registro magnético de respaldo y/o copia de las PQRS, para facilitar la búsqueda, seguimiento, control y reporte a los televidentes y entes de control que los soliciten.

Atentamente,


MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Julieth Gutierrez Cabrera - Auditora Contratista *JGC*
Copia: Julián Mauricio Dorado - Director Comercial y Mercado

