



110-18-72-007

Santiago de Cali, marzo 17 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 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 2021.

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

### OBJETIVO

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el segundo semestre de 2021, 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 PQRS, con relación a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, elaboradas por los ciudadanos y/o televidentes y entidades; a través de la base de datos alimentada por los correos electrónicos – cuenta [pqrs@telepacifico.com](mailto:pqrs@telepacifico.com), habilitada 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, 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. 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 PQRS a través de la página web, el cual presentó fallas técnicas, se tomó como medida habilitar el correo electrónico [pqrstelepacifico@gmail.com](mailto:pqrstelepacifico@gmail.com), 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 segundo 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 segundo semestre de 2021, la base de datos de Excel diligenciado con las solicitudes recibidas en el semestre, entregada a esta Oficina de Control, y a la información recibida por los otros medios de recepción de solicitudes, se recibieron en total ciento tres (103) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021				
DETALLE	CORREO ELECTRÓNICO PQRS	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO ÁREAS DEL CANAL	TOTAL
Peticiones	62	6	2	70
Quejas	11	0	0	11
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	22	0	0	22
<b>TOTALES</b>	<b>95</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>103</b>

Fuente: Base de datos de Excel II semestre de 2021 - suministrados por Dirección Comercial y Mercadeo; ventanilla única – suministrados por Dirección Administrativa – Correos Electrónicos suministrados por el área Jurídica.

En la base de datos de Excel se recibieron noventa y cinco (95) solicitudes, se tuvo en cuenta la información suministrada por el área Administrativa en la que recibieron seis (6) solicitudes radicadas directamente por los ciudadanos en Ventanilla Única, dos (2) que llegaron al correo electrónico de notificaciones judiciales recibidas por el área Jurídica - [notificacionesjudiciales@telepacifico.com](mailto:notificacionesjudiciales@telepacifico.com), dando un total de ciento tres (103) solicitudes, las cuales se analizan a continuación:

De acuerdo al cuadro No. 01, se observó para este segundo semestre de 2021, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con setenta (70), en segundo lugar, sugerencias con veintidós (22), en tercer lugar, las quejas con once (11) y por último reclamos con cero (0).

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

Cuadro No. 02

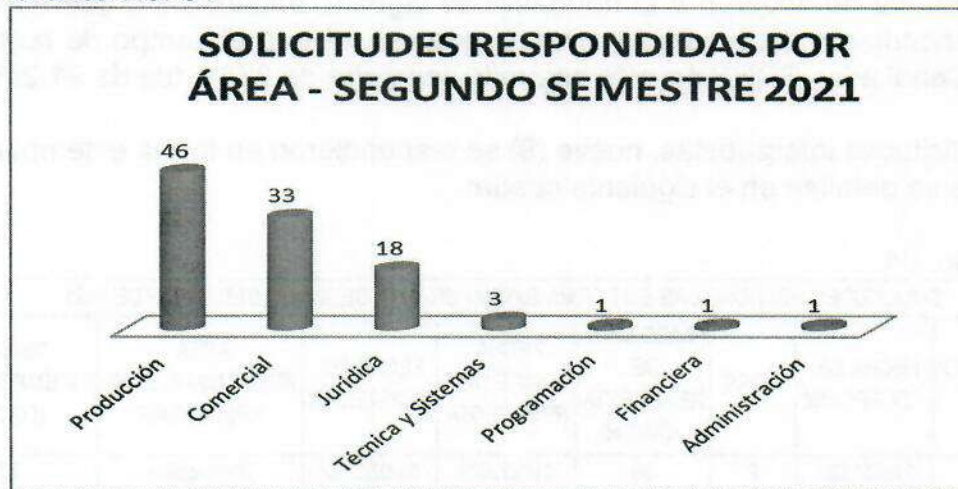
DETALLE PQRS RECIBIDAS MES A MES SEGUNDO SEMESTRE 2021							
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	17	12	12	10	10	9	70
Quejas	0	1	2	2	5	1	11
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	14	2	2	1	2	1	22
<b>TOTALES</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>103</b>

Fuente: Base de datos de Excel II semestre 2021 – suministrado Comercial y Mercadeo; medio presencial – suministrado área Administrativa y correo electrónico suministrado área Jurídica

Como se observa en el cuadro No. 02, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en el mes de julio con treinta y un (31), en segundo lugar, noviembre con diecisiete (17), en tercer lugar, septiembre con dieciséis (16), en cuarto lugar, agosto con quince (15), en quinto lugar, octubre con trece (13) y por último diciembre con once (11).

Las ciento tres (103) solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2021, se encuentran distribuidas entre las diferentes áreas del Canal, de la siguiente manera:

Gráfica No. 01



Fuente: Base de datos de Excel, presencial y correo electrónico de las áreas segundo semestre 2021

El área que mayor solicitudes recibió durante el segundo semestre de 2021, fue Producción con cuarenta y seis (46) que equivale al 44.66% del total de solicitudes recibidas, en segundo lugar Comercial con treinta y tres (33) que equivale a 32.04%, en tercer lugar Jurídica con dieciocho (18) solicitudes que equivale al 17.48%, en cuarto lugar Técnica y Sistemas con tres (3) solicitudes que equivale al 2.91%, y por último Programación, Financiera y Administración con una (1) solicitud cada una, que equivale al 0.97% 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2021																						
No.	AREA	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	9	9	100,00	9	6	66,67	8	7	87,50	2	2	100,00	12	9	75,00	6	5	83,33	46	38	82,61
2	Comercial	15	15	100,00	2	2	100,00	3	3	100,00	6	6	100,00	4	4	100,00	3	3	100,00	33	33	100,00
3	Financiera	0	0	100,00	1	1	100,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00
4	Programación	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00	0	0	0,00	1	1	100,00
5	Jurídica	7	7	100,00	3	3	100,00	4	4	100,00	3	3	100,00	0	0	0,00	1	1	100,00	18	18	100,00
6	Administración	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
7	Técnica y Sistemas	0	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00	1	0	0,00	0	0	0,00	1	1	100,00	3	2	66,67
TOTALS		31	31	100,00	15	12	80,00	16	15	93,75	13	12	92,31	17	14	82,35	11	10	90,91	103	94	91,26

Fuente: Base de datos Excel, presencial, correo electrónico - segundo semestre de 2021

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 tres (103) y que se hayan respondido en forma oportuna de acuerdo a la normatividad vigente, encontrando que nueve (9) no se respondieron dentro del término, lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRS en este segundo semestre de 2021, fue de 91.26%.

De las solicitudes interpuestas, nueve (9) se respondieron en forma extemporánea, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 04**

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO SEMESTRE DE 2021								
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)
1	S/N	21/08/2021	P	30	01/10/2021	08/02/2022	Produccion	87
2	S/N	25/08/2021	P	30	06/10/2021	03/03/2022	Produccion	101
3	S/N	29/08/2021	P	30	08/10/2021	02/03/2022	Produccion	99
4	S/N	14/09/2021	P	30	27/10/2021	02/03/2022	Produccion	86
5	S/N	27/10/2021	Q	10	11/11/2021	03/02/2022	Técnica y Sistemas	57
6	S/N	07/11/2021	Q	10	22/11/2021	02/03/2022	Produccion	70
7	S/N	18/11/2021	Q	10	02/12/2021	02/03/2022	Produccion	62
8	S/N	29/11/2021	Q	10	14/12/2021	07/02/2022	Produccion	38
9	S/N	05/12/2021	P	30	18/01/2022	08/02/2022	Produccion	15

Fuente: base de datos Excel II semestre 2021, suministrado área Comercial

## ANÁLISIS RESPUESTAS DADAS A ALGUNAS SOLICITUDES SEGUNDO 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 tomó una muestra de doce (12) solicitudes como se detallan a continuación:

- ✓ Una (1) petición 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.
- ✓ Once (11) 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 Y/O ENTES DE CONTROL

Durante el segundo semestre de 2021, se registró siete (7) PQRS trasladadas por competencia, para que den la respectiva respuesta a esas solicitudes, así:

1. Una (1) petición realizada el día 10 de septiembre de 2021, la cual se trasladó a la empresa FUDENSA para que den la respectiva respuesta al ciudadano.
2. Cinco (5) peticiones de los días 12 y 13 de octubre de 2021, por el programa el Bingo Valle Invencible, las cuales se trasladaron al Instituto de Deportes, Educación Física y Recreación del Valle del Cauca – INDERVALLE, para la respuesta a los televidentes.
3. Una (1) petición del día 11 de diciembre de 2021, la cual se trasladó al Noticiero Noti5, para dar respuesta al televidente.

## 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, siendo este último el más utilizado por los televidentes.
3. Es deber del responsable de las PQRS 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.

## OBSERVACIÓN

De acuerdo al seguimiento realizado, se observó lo siguiente:

1. Se observó que varias solicitudes interpuestas por los televidentes y/o ciudadanos, se respondieron en forma extemporánea, debido a debilidades en el seguimiento que se debe realizar de las mismas al ser trasladadas a otras áreas para que den la respuesta respectiva en forma oportuna, lo que podría generar inconvenientes con los televidentes y con los Entes de Control.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un monitoreo permanentemente por parte del encargado de las PQRS, al correo electrónico institucional habilitado, ventanilla única, correos institucionales de otras áreas (Jurídica) y buzón de sugerencias, de donde debe consolidar la información del total de las PQRS 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.







2. Se recomienda establecer mecanismos y/o estrategias, que permitan un debido seguimiento a las PQRS, para que todas las solicitudes se contesten dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, para evitar inconvenientes por las solicitudes respondidas en forma extemporánea.

## PLAN DE ACCIONES DE MEJORA POR PROCESOS

De acuerdo al seguimiento realizado, se debe suscribir **Plan de Acciones de Mejora por Procesos** con esta Oficina de Control, por la observación planteada con el fin de subsanar la situación detectada.

Cordialmente,

  
MARTHA CECILIA LONDOÑO L.  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Julieth Gutiérrez Cabrera - Auditora Contratista *JGC*.

Copia: Audrey Bahamon Gómez - Directora Comercial y Mercadeo