



110-18-72-008

Santiago de Cali, marzo 27 de 2023

Doctor
RICARDO BERMÚDEZ CERÓN
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 segundo semestre de 2022.

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

OBJETIVO

Evaluación y seguimiento a las solicitudes realizadas por los televidentes, durante el segundo 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 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 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.
3. Solicitudes interpuestas a través del correo electrónico pqrstelepacifico@gmail.com, o por medio de los correos institucionales de los funcionarios.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, efectuó revisión a la gestión realizada por el canal TELEPACÍFICO en el segundo 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 segundo 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 ciento treinta y un (131) solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2022					
DETALLE	SADE.NET	CORREO ELECTRÓNICO PQRS	PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO ÁREAS DEL CANAL	TOTAL
Peticiones	50	36	7	3	96
Quejas	7	2	0	0	9
Reclamos	1	0	0	0	1
Sugerencias	15	0	0	0	15
Denuncias	8	2	0	0	10
TOTALES	81	40	7	3	131

Fuente: Base de datos de Excel, correo PQRS - suministrados por Dirección Comercial y Mercadeo; Ventanilla Única – suministrados por Dirección Administrativa; Correos Electrónicos Institucionales áreas – segundo semestre 2022



En la base de datos del aplicativo SADE.NET se recibieron ochenta y uno (81) solicitudes, se tuvo en cuenta la información suministrada por el área Administrativa en la que recibieron siete (7) solicitudes radicadas directamente por los ciudadanos en Ventanilla Única trasladadas al área Jurídica, una (1) que llegó al correo electrónico de notificaciones judiciales recibidas del área Jurídica - notificacionesjudiciales@telepacifico.com, una (1) que llegó al correo institucional de Producción y una (1) al correo institucional de Control Interno siendo trasladadas al área de Producción, cuarenta (40) que llegaron al correo pqrstelepacifico@gmail.com correo administrado por el encargado de las PQRSD de la Entidad, siendo trasladadas estas solicitudes al área de Producción, dando así un total de ciento treinta y un (131) solicitudes, las cuales se analizan a continuación:

De acuerdo al cuadro No. 01, se observó para este segundo semestre de 2022, de acuerdo a la cantidad de solicitudes, se presentaron en primer lugar peticiones con noventa y seis (96), en segundo lugar, sugerencias con quince (15), en tercer lugar, denuncias con diez (10), en cuarto lugar, quejas con nueve (9) y por último reclamos con uno (1).

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

Cuadro No. 02

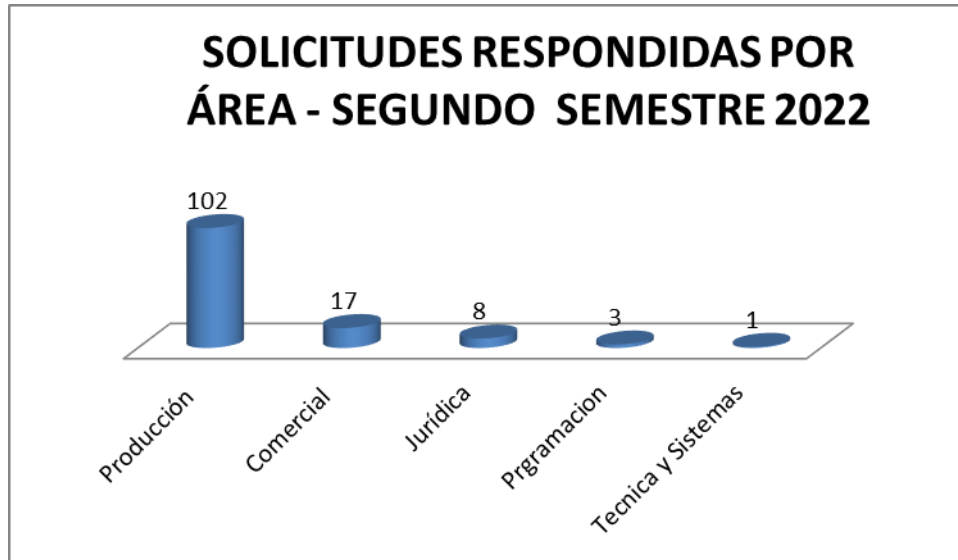
DETALLE PQRSD RECIBIDAS MES A MES SEGUNDO SEMESTRE 2022							
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	9	21	20	15	19	12	96
Quejas	1	0	0	4	0	4	9
Reclamos	0	0	0	1	0	0	1
Sugerencias	3	3	1	2	3	4	15
Denuncias	3	0	2	1	1	2	10
TOTALES	16	24	23	23	23	22	131

Fuente: Base de datos de Excel, correo PQRS – suministrado Comercial y Mercadeo; Ventanilla Única – suministrada área Administrativa y correo electrónico suministrado áreas.

Como se observa en el cuadro No. 02, la mayor cantidad de solicitudes se presentaron en primer lugar, agosto con veinticuatro (24), en segundo lugar, septiembre, octubre y noviembre con veintitrés (23) cada uno, en tercer lugar, diciembre con veintidós (22) y por último julio con dieciséis (16).

Las ciento treinta y un (131) solicitudes recibidas en el segundo 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, correo PQRS, ventanilla única y correo electrónico de las áreas - segundo semestre 2022

El área que mayor solicitud recibió durante el segundo semestre de 2022, fue Producción con ciento dos (102) que equivale al 77.86% del total de solicitudes recibidas; en segundo lugar, Comercial con diecisiete (17) que equivale a 12.98%; en tercer lugar, Jurídica con ocho (8) solicitudes que equivale al 6.11%, en cuarto lugar Programación con tres (3) que equivale al 2.29%; y Técnica y Sistemas con una (1) solicitud que equivale al 0.76%; 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 2022																						
No.	ÁREA	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			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	12	6	50.00	18	18	100.00	17	17	100.00	20	17	85.00	17	15	88.24	18	18	100.00	102	91	89.22
2	Comercial	2	2	100.00	3	3	100.00	3	3	100.00	1	1	100.00	5	5	100.00	3	3	100.00	17	17	100.00
3	Financiera	0	0	0.00	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	1	0	0.00	1	0	0.00	1	1	100.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	3	1	33.33
5	Jurídica	2	2	100.00	3	3	100.00	0	0	0.00	0	0	0.00	2	0	0.00	1	1	100.00	8	6	75.00
6	Administración	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
7	Técnica y Sistemas	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	1	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	1	0	0.00
TOTALES		17	10	58.82	25	24	96.00	21	21	100.00	22	18	81.82	24	20	83.33	22	22	100.00	131	115	87.79

Fuente: Base de datos de Excel, correo PQRS – suministrado Comercial y Mercadeo; Ventanilla Única – suministrada área Administrativa y correo electrónico suministrado áreas.

Como se observa 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 treinta y una (131), se observó que se respondieron en forma oportuna ciento quince (115), se respondieron en forma extemporánea catorce (14) solicitudes y no se respondieron dos (2) solicitudes, lo que indica, que el tiempo de respuesta total del Canal a las PQRSD en este segundo semestre de 2022, fue de 87.79%.

De las solicitudes interpuestas, catorce (14) se respondieron en forma extemporánea, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 04

SOLICITUDES RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORÁNEA SEGUNDO 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	2022002110	23/07/2022	P	15	12/08/2022	21/08/2022	Producción
2	2022002112	24/07/2022	P	15	12/08/2022	21/08/2022	Producción
3	SN	26/07/2022	P	15	17/08/2022	30/08/2022	Producción
4	2022002133	27/07/2022	P	15	18/08/2022	21/08/2022	Producción
5	2022002136	27/07/2022	D	15	18/08/2022	21/08/2022	Producción
6	2022002138	27/07/2022	P	15	18/08/2022	21/08/2022	Producción
7	2022002936	05/10/2022	Q	10	20/10/2022	25/11/2022	Técnica y Sistemas
8	SN	13/10/2022	P	15	04/11/2022	15/11/2022	Producción
9	2022003256	25/10/2022	Q	10	09/11/2022	12/11/2022	Producción
10	2022003264	26/10/2022	S	10	10/11/2022	12/11/2022	Producción
11	2022003566	10/11/2022	P	15	02/12/2022	07/02/2023	Jurídica
12	SN	12/11/2022	P	15	05/12/2022	26/12/2022	Producción
13	2022003617	16/11/2022	S	10	30/11/2022	11/12/2022	Producción
14	2022003652	18/11/2022	P	15	12/12/2022	07/02/2023	Jurídica

Fuente: Base de datos de Excel, correo PQRS - suministrados por Dirección Comercial y Mercadeo; Ventanilla Única – suministrados por Dirección Administrativa – segundo semestre 2022

Como se observa en el cuadro anterior, de las catorce (14) solicitudes con respuesta extemporánea, nueve (9) corresponden a peticiones, cuyo tiempo de respuesta en el procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es de quince (15) días hábiles; dos (2) quejas, dos (2) sugerencias cuyo tiempo de respuesta en el procedimiento es de diez (10) días hábiles y una (1) denuncia la cual no está establecida en procedimiento pero normativamente la respuesta es de quince (15) días hábiles. Estos términos se restituyeron desde mayo 18 de 2022, debido a la terminación de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, ya que mientras duró la emergencia sanitaria el Gobierno Nacional estableció los tiempos de respuesta de todas las peticiones de treinta (30) días hábiles.

Las solicitudes que no se respondieron a los ciudadanos, se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 05

SOLICITUDES SIN RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE DE 2022						
No.	RADICADO No.	FECHA DE RECEPCIÓN	PQRS	PLAZO MAX DE RESPUESTA (DÍAS H)	ÁREA RESPONSABLE DE RESPONDER	OBSERVACIONES
1	2022002097	22/07/2022	P	15	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que no cuenta con usuario del aplicativo sade.net; en el área quién cuenta con usuario y capacitación es la secretaria, quién a su vez es el enlace del área, y a quién el responsable de las PQRS debe de reportarle las solicitudes del área de Programación.
2	2022002238	12/08/2022	P	15	Programación	La solicitud se trasladó a la Directora de Programación, sin embargo, no se dio respuesta debido a que no cuenta con usuario del aplicativo sade.net; en el área quién cuenta con usuario y capacitación es la secretaria, quién a su vez es el enlace del área, y a quién el responsable de las PQRS debe de reportarle las solicitudes del área de Programación.

Fuente: Base de datos Excel segundo semestre 2022 – suministrada área Comercial y Mercadeo

Como se observa en el cuadro anterior, las dos (2) solicitudes que no tuvieron respuesta fueron direccionadas a la Directora de Programación, quién manifestó que a la fecha no contaba con usuario y contraseña del aplicativo Sade.Net; estas solicitudes son de una misma Entidad, quién repitió la solicitud en septiembre y se le direccionó a la secretaria de Programación quién es el enlace para colaborar con las solicitudes que llegan al área y a la que se le dio respuesta dentro de los términos.

ANÁLISIS RESPUESTAS DADAS A ALGUNAS SOLICITUDES DEL SEGUNDO 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 veintiséis (26) solicitudes como se detallan a continuación:

- ✓ Diecisiete (17) 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.
- ✓ Cuatro (4) peticiones del área de Producción por la difusión de una noticia en la que quedaron de contactar al ciudadano. Posteriormente, se les indicó que se informó a las respectivas entidades, más no se realizó la divulgación de la noticia.



- ✓ Cinco (5) solicitudes que fueron direccionadas al área de Producción para varios programas, de las cuales se enviaron dos (2) solicitudes a la dirección del programa Telepacífico Noticias, una (1) solicitud al programa desaparecidos y dos (2) solicitudes a la dirección del programa Tardes del Sol, para atender lo solicitado por el televidente, cuyas respuestas están en trámite.

TRASLADO SOLICITUDES A OTRAS ENTIDADES

Durante el segundo semestre de 2022, se registró tres (3) PQRSD trasladadas por competencia, para que den la respectiva respuesta a esas solicitudes, así:

1. Tres (3) peticiones con radicado 2022003487 realizada el día 7 de noviembre de 2022, el radicado 2022004169 realizada el 23 de diciembre del 2022, el radicado 2022004178 del 26 de diciembre del 2022, las cuales se trasladaron al Noticiero 90 Minutos, para que den la respectiva respuesta al ciudadano.

CONCLUSIONES

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

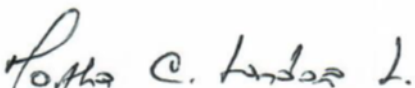
1. La Entidad cumple como lo indica la norma, con una dependencia que se encarga de gestionar y dar trámite a las PQRSD, presentadas y radicadas por los ciudadanos, entidades públicas y privadas y entes de control. De acuerdo a esto, la Dirección encargada de recepcionar las PQRSD y remitirlas a las 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.

4. Se concluye que en este segundo semestre de 2022, se incrementó las solicitudes con respuesta extemporánea, debido a que el Gobierno Nacional con la Ley 2207 de 2022 derogó la ampliación de los términos de respuesta para los derechos de petición que estaba en treinta (30) días por el Acto Legislativo 491 de 2020, por lo que se reestablecen los términos para dar respuesta a las PQRSD, previstos en la Ley 1437 de 2011, por lo que a partir del 18 de mayo de 2022, se debía contar con los términos de respuesta de la normatividad y del procedimiento establecido en la Entidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un monitoreo y seguimiento 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, teniendo en cuenta que, a partir del 18 de mayo de 2022, se restableció los términos de respuesta contemplados en la Ley 1437 de 2011.
3. Se recomienda con el apoyo del área de Técnica y Sistemas, validar los responsables de las diferentes áreas que deben contar con usuario y contraseña del aplicativo Sade.Net, para que las solicitudes sean trasladadas correctamente y evitar que se presente nuevamente un traslado de solicitud a un usuario inactivo.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA LONDOÑO L.
Jefe Oficina de Control Interno