	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO		Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Fecha: 28/11/2016 Página: 1 de 5

Auditoría o seguimiento N°.	2	Fecha de Emisión del Informe	Día	08	Mes	02	Año	2018
------------------------------------	---	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

INFORME SEGUIMIENTO MECANISMOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Proceso/Dependencia:	Gestión de participación y atención al ciudadano	Líder:	María Fernanda Carrillo
		Responsables:	Diana Carolina Niño
Objetivo:	Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.		
Alcance:	PQRD Segundo semestre de 2017, canales de atención, componente 4 del Plan anticorrupción.		
Criterios:	Constitución Política de Colombia, capítulo 5 de la Función Administrativa, artículos 209 y 269. Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, artículo 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 943 de 2014, Decreto 2623 de 2009, CONPES 3650 de 2010, CONPES 3649 de 2010, ley 1755 de 2015.		
Muestra (opcional):	Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.		

PROCESO AUDITOR

ANTECEDENTES:

La oficina de Control Interno de TEVEANDINA LTDA, en cumplimiento de su rol evaluador independiente, efectuó seguimiento a los mecanismos de atención al ciudadano de la entidad, con el fin de verificar el cumplimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas en el segundo semestre de la vigencia de 2017, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, para lo cual se revisaron los soportes físicos y digitales, lo anterior en cumplimiento del programa anual de auditorías y seguimientos de la presente Vigencia, lo cual arrojó lo siguiente:

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

Durante el segundo semestre de 2017 se radicó por medio físico en la entidad un total de 19 Derechos de Petición. De acuerdo con la revisión realizada se encontró lo siguiente:


- Los Derechos de Petición radicados por la empresa Thunder Light Music con números 20172600015912 y 20172600015922 del 12 de junio de 2017 cuya petición es: la solicitud del pago de las obligaciones de canal trece, Teveandina Ltda., la entidad le dio respuesta en medio físico con radicado 20171000005681 del 13 de julio de 2017. De la respuesta se observó:

1.1. No Conformidad 1: Se respondió fuera del tiempo ya que la respuesta debió ser enviada a más tardar el 6 de julio de 2017, por lo tanto, se superaron los 15 días hábiles, incumpliendo el artículo 13 de la ley 1755 del 2015.

1.2. Observación 1: El documento con radicado 20171000005681 del 13 de julio de 2017, cuenta con firma de la gerente en el documento físico original, sin embargo, dentro de lo visualizado en Orfeo este no cuenta con firma.

1.3 Opción de Mejora: Es necesario que el documento digital que se encuentra en Orfeo se actualice por el que reposa en la carpeta con firma.

2. El Derecho de Petición de la empresa Zarate Diseño y Publicidad, con radicado 20172600016672 del 20 de junio de 2017, cuya petición es la solicitud de información de los trámites para el pago de las obligaciones de Teveandina Ltda., éste fue resuelto por la entidad con radicado 20171000005291 del 11 de julio de 2017, de la respuesta se observó:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28/11/2016
		Página: 2 de 5

2.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley, en un esfuerzo común entre jurídica, tesorería y la gerencia.

3. El Derecho de Petición con radicado 20172600017082 del 23 de junio de 2017 por parte de la Empresa HSEQ Consultorías, cuya petición es la solicitud del pago de las obligaciones de Teveandina con ellos, al cual la entidad le dio respuesta en medio físico con radicado 20171000005471 del 12 de julio de 2017, De la respuesta se observó:

3.1. La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

4. El derecho de petición con radicado 20172600023172 del 29 de agosto de 2017 por parte de Juan Ricardo Vargas, y cuyo asunto es la solicitud de información. al cual la entidad le dio respuesta parcial en medio físico con radicado 20172100033783 del 14 de septiembre de 2017, de la respuesta se observó:

4.1. No conformidad 2: Se contestó parcialmente a las solicitudes por parte del peticionario, por lo cual en la respuesta solo se da alcance a los puntos 1 y 2, en el mismo no se informa o indica cuando se dará respuesta al punto 3, incumpliendo el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Aunque es importante aclarar que posteriormente con el radicado 20172100037303 del 03 de octubre de 2017 se le dio alcance y la respuesta al punto 3 del derecho de petición inicial.

5. El derecho de petición con radicado 20172600023252 del 30 de agosto de 2017 del señor Cesar Augusto Ponce Bejarano, cuyo asunto es el pago de las obligaciones del canal trece con él, al cual la entidad le dio respuesta en medio físico con el radicado 20172100009231 del 02 de octubre de 2017, de la respuesta se observó:

5.1. La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

6. El derecho de petición con radicado 20172600024712 del 14 de septiembre de 2017 por parte de Laura Alejandra López Pineda cuyo asunto es solicitar la información del rating que ha tenido Canal Trece desde 2002 hasta 2016, al cual se la entidad le dio respuesta en medio físico mediante el radicado 20172100009701 del 10 de octubre de 2017, de la respuesta se observó:

6.1 No conformidad 3: Se respondió fuera del tiempo ya que la respuesta debió ser enviada a más tardar el 6 de octubre de 2017, por lo tanto, se superaron los 15 días hábiles, incumpliendo el artículo 13 de la ley 1755 del 2015.

6.2. Observación 3: La respuesta dada, aunque fuera de tiempo, es clara al informar que la medición es un aspecto comercial, y que dentro de la solicitud no se informa el fin de la información y para que esta será usada.

7. El derecho de petición con radicado 20172600024742 del 14 de septiembre de 2017 por parte de Jessica Ivonne Zapata cuyo asunto es la solicitud de un informe presupuestal desde la creación del canal, junto con un reporte de ingresos y egresos desde el año 1998 hasta el 2004, a esta información la entidad le dio alcance con el radicado 20172100009361 del 04 de octubre de 2017, para lo cual la peticionaria mediante el radicado 20172600028082 del 23 de octubre corrigió y realizo correctamente su solicitud a la cual se le dio una respuesta parcial con el radicado 20172400010871 del 03 de noviembre de 2017, de la respuesta se observó:


7.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

7.2: Frente a la segunda solicitud con radicado 20172600028082 del 23 de octubre de 2017, La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley, indicando el valor de las copias y el número de cuenta donde se debe realizar la consignación y que una vez cumplido este requisito se le enviara la información solicitada, respecto a lo anterior, el peticionario no mostró intención de continuar con la solicitud.

8. El derecho de petición con radicado 20172600024992 del 18 de septiembre de 2017 de Manuel Francisco García, cuyo asunto fue solicitar información acerca de los criterios para transmitir publicidad política, al cual se le dio respuesta en medio físico con el radicado 20173100008601 del 29 de septiembre de 2017 de la respuesta se observó:

8.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

9. El derecho de petición con radicado 20172600025102 del 19 de septiembre de 2017, por parte de Gabriel Moreno Reza, y cuyo asunto fue solicitar lo relacionado con la TDT, al cual se le dio respuesta en medio físico con el radicado 20171000009551 del 10 de octubre de 2017, de la respuesta se observó:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28/11/2016
		Página: 3 de 5

9.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

10. El derecho de petición con radicado 20172600025422 del 21 de septiembre de 2017, del señor Iván David Umaña, y cuyo asunto fue solicitar información de las demandas y procesos judiciales de la entidad, al cual se le dio respuesta en medio físico con el radicado 20172100009771 del 11 de octubre de 2017, de la respuesta se observó:

10.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

11. El derecho de petición con radicado 20172600025072 del 14 de septiembre de 2017 por parte Grupo de Investigación, Comunicación, Medios y Cultura de la Pontificia Universidad Javeriana, cuyo asunto fue solicitar la información de cuantos contratos con su respectiva información de monto, objeto y fecha se dieron entre Teveandina Ltda., y La Comisión Nacional de Televisión al cual la entidad le dio respuesta en medio físico mediante radicado 20172100008471 del 27 de septiembre de 2017, de la respuesta se observó:

11.1: Fue resuelta parcialmente el 27 de septiembre de 2017 solicitando ante el peticionario 30 días hábiles para dar respuesta de fondo, todo esto en el marco del parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

11.2: El derecho de petición con radicado 20172600025072 del 14 de septiembre de 2017, se respondió dentro los plazos establecidos por ley, con el radicado 20172100010071 del 25 de octubre de 2017, en el cual informan el número de contratos y sus objetos dentro del tiempo solicitado por Teveandina.

12. El derecho de petición con radicado 20172600025992 del 25 de septiembre de 2017, por parte del Fondo Nacional del Ahorro, cuyo asunto es informar que la entidad debe abstenerse de realizar pagos y reportes mensuales, así mismo solicita a la entidad que se haga un solo pago mensual al tratarse de una Entidad del orden territorial, de lo anterior se observa:

12.1 No conformidad 4: El derecho de petición con radicado 20172600025992 del 25 de septiembre de 2017, por parte del Fondo Nacional del Ahorro, no cuenta con una respuesta registrada en los términos del artículo 13 y 14 de la ley 1755 de 2015; Así mismo dentro de los correos enviados a esta dependencia, lo que se observa en los mismos es un trámite que se da entre las 2 entidades, pero no una respuesta formal a la solicitud interpuesta.

13. El derecho de petición con radicado 20172600028232 del 25 de octubre de 2017, de Laura Juliana Torres Malagón, cuyo objeto es solicitar la hoja de vida de los gerentes de Teveandina Ltda. desde 2001 hasta 2016, junto con las hojas de vida de los miembros de la Junta Administradora Regional, al cual la entidad le dio respuesta en medio físico con el radicado 20172100010931 del 07 de noviembre de 2017, de la respuesta se observó:

13.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.


14. El derecho de petición con radicado 20172600032232 del 7 de diciembre de 2017, por parte de Grafiq Editores, fue retirado mediante comunicación con radicado 20172600032542 del 11 de diciembre de 2017.

15. El derecho de petición con radicado 20172600033972 del 15 de diciembre de 2017 por parte de Natalia García González, cuyo asunto es solicitar la información relacionada con la empresa Mass Contenidos y Comunicación S.A.S en lo relacionado con los contratos celebrados con Teveandina, los valores, el objeto de estos y los pagos realizados, al cual la entidad le dio respuesta en medio físico con radicado 20182100000241 del 10 de enero de 2018 de la respuesta se observó:

15.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

16. El derecho de petición con radicado 20172600034572 del 18 de diciembre de 2017, por parte de la empresa Pixel Media, cuyo asunto es la solicitud de información de los trámites para el pago de las obligaciones de Teveandina Ltda., al cual la entidad le dio respuesta en medio físico con el radicado 20181000000011 del 28 de diciembre de 2017 de la respuesta se observó:

16.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28/11/2016
		Página: 4 de 5

17. El derecho de petición con radicado 20172600014562 del 22 de mayo de 2017 cuyo asunto es solicitar una copia del contrato 305 de 2016, enviados de parte de la empresa Market Medios: a lo anterior Teveandina Ltda., le dio respuesta en medio físico con el radicado 2017210004261 del 6 de junio de 2017 de la respuesta se observó:

17.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

18. La oficina de control interno solicitó reporte de las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la entidad por los diferentes canales dispuestos para ellos. Dado lo anterior la Dirección Jurídica y Administrativa y la oficina de T.I., expresó lo siguiente frente a las PQRSD radicadas por medio de la página web:

- *Debido al redireccionamiento de los DNS en Mi.com (sitio donde se alojan los dominios del Canal), no se puede tener acceso al panel de administración Canel, donde se alojaba el anterior sistema de PQRS.*
- *Se reviso el caso con el nuevo proveedor de los servicios web de la Entidad (pagina, aplicaciones) Axia Corp, ellos nos dicen que el servidor web donde esta esta aplicación no se encuentra disponible, razón por la cual no se puede acceder al panel de administración*
- *De acuerdo con esto, adjunto las 4 pqrs recibidas por anterior sistema con base en las notificaciones enviadas por correo al administrador*

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno, no pudo verificar los tiempos de respuesta y las respuestas dadas a las PQRSD, por no contar con la información.

Durante el segundo semestre de 2017 se radicaron por medio físico en la entidad un total de 3 comunicaciones; De acuerdo con la revisión realizada se encontró lo siguiente:

1. El comunicado con radicado 20172600017332 del 27 de junio de 2017 cuyo asunto es informar que ya se realizó la consignación para tomar copia al contrato 305-2016, enviado de parte de la empresa Market Medios: a lo anterior Teveandina Ltda., le dio respuesta en medio físico con el radicado 20172100006781 del 8 de agosto de 2017 de la respuesta se observó:

1.1 La respuesta es acorde con la solicitud y se respondió dentro los plazos establecidos por ley.

2. La comunicación con radicado 20172600023612 del 4 de septiembre de 2017, por parte de la empresa Thunder Light y cuyo asunto es dar una respuesta a la comunicación enviada por parte de Teveandina Ltda, y así mismo solicitar el reajuste del compromiso de pago, de lo anterior se observó:

2.1: La comunicación con radicado 20172600023612 del 4 de septiembre de 2017, por parte de la empresa Thunder Light, no cuenta con respuesta registrada.


3. El documento con Radicado 20172600018112 del 7 julio de 2017 de la Empresa Publica S.A.S, al cual la entidad le dio respuesta en medio físico con radicado 20171000007261 del 24 de agosto de 2017,

3.1 Observación 2: El anterior comunicado no es un derecho de petición, y fue clasificado como tal por la persona en cargada de recepcionar las PQRSD en la entidad.

3.2 Opción de Mejora: Capacitar a la persona encargada de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, denuncias sobre la diferencia entre ellas para garantizar una eficiente clasificación

Conclusiones:

1. De los 19 Derechos de petición físicos radicados en Teveandina Ltda., se respondieron un total de 17 lo que equivale al 89% dentro de los tiempos establecidos por el artículo 13 de la ley 1755 del 2015.
2. De los 19 Derechos de petición físicos radicados en Teveandina Ltda. se les dio respuestas acordes con las solicitudes a 17 de ellos, lo que equivale al 89%
3. De los 19 Derechos de Petición físicos radicados en Teveandina Ltda. se les dio respuestas extemporáneas a 2 derechos de Petición, lo que equivale al 11%, incumpliendo el artículo 13 de la Ley No. 1755 del 2015

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28/11/2016
		Página: 5 de 5

4. De los 19 Derechos de Petición físicos radicados en Teveandina Ltda. no se les dio respuesta completa a 1, lo que equivale a 5%, el artículo 13 y 14 de la ley 1755 del 2015.
5. De las 3 comunicaciones físicas radicados en Teveandina Ltda., se respondieron un total de 2, lo que equivale al 67%.
6. De las 3 comunicaciones físicas radicados en Teveandina Ltda., no se respondieron un total de 1, lo que equivale al 33%.
7. La Oficina de Control Interno no pudo verificar que la atención se prestara bajo las normas legales vigentes, en los casos de las PQRSD radicadas por medio de la página web de la entidad durante el segundo semestre de 2017.
8. La entidad se encuentra documentando los procedimientos y manuales del proceso, adicionalmente en el PAAC, (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) en el componente 4 se formularon acciones para fortalecer los canales y la atención a la ciudadanía.

Firmas:

Original firmado

Original Firmado

YENIFFER LATORRE CASAS

Profesional de Control Interno.
Canal Trece.

JAVIER ANDRÉS CORZO RODRIGUEZ

Auditor- Abogado de Apoyo oficina de Control Interno
(CPS No. 061 de 2018)