

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA

CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2013

ELABORADO POR:

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C., JULIO DE 2013

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, “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”.

De conformidad con lo anterior, se verificó la oportunidad de las respuestas a los PQRS realizadas por las diferentes áreas para establecer su cumplimiento y con ello buscar que las recomendaciones o sugerencias fortalezcan el sistema y coadyuven al logro de los objetivos y las metas institucionales.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, capítulo 5 de la Función Administrativa, artículos 209 y 269.
Ley 87 de 1993
Ley 489 de 1998
Decreto 1599 de 2005
Ley 1474 de 2011

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS

Observación y verificación.

OBJETIVOS

1. Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: “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”.
2. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se atiendan dentro de los términos legales.
3. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se atiendan de acuerdo al Manual de Procesos y Procedimientos de la entidad.
4. Verificar el seguimiento a los derechos de petición.

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

- El Canal cuenta con una herramienta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la página web.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2013



De igual forma, para recibir los PQRS de los distintos clientes externos e internos, el Canal cuenta con los siguientes medios:

- Teléfono
- Buzón de sugerencias
- Fax
- Correo electrónico (pqr@canaltr3ce.co) (página web)
- Redes sociales: Facebook y Twitter.



The screenshot shows a web browser window with the URL www.canaltr3ce.co/vernoticiadoc.asp?ac=Peticiónes--quejas-y-reclamos&WPLACA=672. The page features a navigation bar with social media icons and a program schedule. The main content area is titled "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias" and includes a "Gestión" icon. The text on the page provides contact information for Canal TR3CE, including a free phone line (01 8000 948282), a telephone number (57-1) 5702460, and an email address (info@canaltr3ce.co). It also lists social media links for Facebook and Twitter, and a date of publication from January 2013.



- Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se atiendan dentro de las fechas estipuladas

Periodo a analizar (1 de enero al 30 de junio de 2013).

En este lapso se recibió un total de ciento noventa y tres (193) PQRS de los cuales se atendió el noventa y nueve punto cinco por ciento de los mismos (99.5%).

Según el manual de procesos y procedimientos, los tiempos de respuesta son:

- Diez (10) días hábiles para atender reclamos.
- Cinco (5) días hábiles para contestar peticiones de información.
- Veinticinco (25) días hábiles para contestar consultas.
- Diez (10) días hábiles para atender sugerencias y elogios.

Los siguientes plazos son los máximos permitidos, los cuales son de obligatorio cumplimiento para todo servidor público y contratista. Por esta razón, los mismos tienen la obligación de actuar con celeridad, oportunidad y eficacia. Además se establece como política que se deben contestar en lo posible, dentro de los cinco (5) siguientes días hábiles antes de estas fechas así:

- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y elogios.

“El semáforo” es un sistema de seguimiento y control a las respuestas en la herramienta PQRS de acuerdo a los tiempos y no a los criterios (tipos) de asunto así:



Cuando los PQRS llevan menos de (tres) 3 días y no se han contestado.



Cuando los PQRS llevan entre cuatro (4) y seis (6) días y no se han contestado.



Cuando los PQRS llevan más de siete (7) días y no se han contestado.

Al contestar la petición, el sistema elimina la figura del semáforo y deja en la columna (días) la cantidad de días empleados para responder la misma.

Se evidencia que en ciento cincuenta y un (151) PQRS, el semáforo se encuentra en color rojo como si estas peticiones estuvieran sin contestar y se hubiera cumplido ya el plazo máximo de respuesta según el procedimiento y la Ley.

Los criterios (tipos) de asunto son los siguientes:

- Comentario
- Sugerencia
- Inquietud
- Pregunta

- Inconformidad

Los PQRS se tomaron del portal de seguimiento correspondiente al periodo evaluado (1 de enero de 2013 a 30 de junio de 2013) donde se pudo determinar lo siguiente:

- ✓ En este lapso se recibió un total de ciento noventa y tres (193) PQRS.
- ✓ A la fecha de elaboración de este informe (29 de julio de 2013), sólo un (1) PQRS se encuentra sin contestar.
- ✓ Existen catorce (14) más que se encuentran sin contestar. Seis (6) de ellos corresponden a pruebas y ocho (8) no tiene comentario o solicitud.

A partir del mes de marzo, al aplicativo de PQRS no le funciona el sistema de semáforo que alerta los PQRS sin contestar. Sin embargo, la Contratista actuando en el marco de sus actividades, realizó el respectivo seguimiento a los mismos, así:

1. Ingresa al sistema de semáforo.
2. Clasifica cada uno de los PQRS.
3. Toma la imagen de cada uno de los PQRS.
4. Envía la imagen al respectivo responsable de la respuesta vía correo electrónico.
5. Hace seguimiento diario vía correo electrónico.
6. Recibe la respuesta del responsable vía correo electrónico.
7. Copia la respuesta del responsable en el sistema de semáforo.
8. Lleva el control de las respuestas con sus respectivas fechas en el correo electrónico institucional.

Los PQRS con ID 721 y 781 no se pudieron contestar por que los peticionarios no registraron el correo electrónico.

Dada la anterior situación y, mediante correos electrónicos de fechas 7, 14, 20, 21 de mayo y 5 de junio del corriente, la Asesora Externa de Calidad solicitó al Asesor de Sistemas corregir las fallas que presentaba el sistema de semáforo.

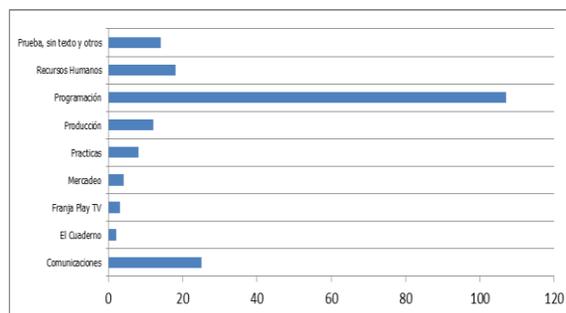
No se tuvo respuesta por parte del desarrollador del sistema Ingeniero Raúl Parra Castro.

Se verificó uno a uno el total de los PQRS que se han contestado y a los cuales se les ha hecho el seguimiento respectivo.

A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por área y por programas correspondiente al primer semestre de 2013. Se clasificaron ciento noventa y tres (193) peticiones con corte a 30 de junio de 2013.

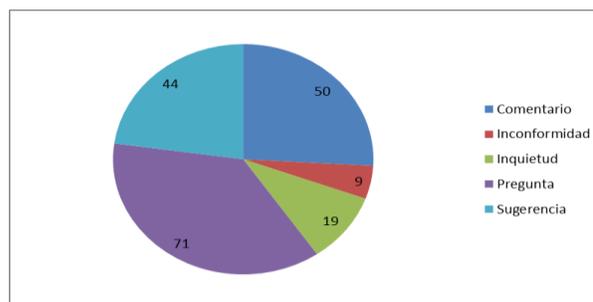
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2013

FUNCIONARIO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones	25	12,95%
El Cuaderno	2	1,04%
Franja Play TV	3	1,55%
Mercadeo	4	2,07%
Practicas	8	4,15%
Producción	12	6,22%
Programación	107	55,44%
Recursos Humanos	18	9,33%
Prueba, sin texto y otros	14	7,25%
TOTAL	193	100%



A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas y reclamos por tipo, correspondiente al primer semestre del año 2013. Se clasificaron ciento noventa y tres (193) peticiones con corte a 30 de junio de 2013.

TIPO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comentario	50	26%
Inconformidad	9	5%
Inquietud	19	10%
Pregunta	71	37%
Sugerencia	44	23%
TOTAL	193	100%



La numeración de los PQRS a partir del 01 de enero de 2013 continuó con la numeración del año 2012. El último PQRS de la vigencia 2012 fue el 641 y el primero de la vigencia 2013 fue el 642.

- Seguimiento al procedimiento de PQRS

Se verificó el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento de PQRS.

Según dicho procedimiento, el objetivo, el alcance, las definiciones, la responsabilidad y los registros están descritos de la siguiente manera:

Objetivo: Recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Alcance: El presente procedimiento aplica para todas las actividades realizadas por los funcionarios y contratistas del Canal. Desde el momento de la recepción de peticiones, quejas y reclamos hasta que el funcionario encargado de la entidad responda oportuna y efectivamente al usuario.

Algunas definiciones

Petición: Averiguación temática que corresponde a la naturaleza y fines de Canal TR3CE. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Queja y/o reclamo: Manifestación de inconformidad de un usuario con la forma en que se presta un servicio o con la actuación de un funcionario o contratista o con los contenidos de un programa de televisión de Canal TR3CE. Ésto, con el propósito que se revise y se tomen los correctivos del caso, se ajusten o se modifiquen conforme a derecho los resultados obtenidos por el usuario frente a un servicio.

Sugerencia: Propuesta de cambio respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad formuladas por los funcionarios o particulares que vayan en beneficio general.

Felicitaciones: Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los programas y/o servicios ofrecidos por Canal TR3CE.

Responsabilidad

La Coordinación de Comunicaciones y Sistemas es la encargada de coordinar las acciones del sistema de PQR al interior de Canal Tr3ce para que las respuestas sean oportunas y eficaces. Cada jefe de área del Canal es el responsable de solucionar las quejas y los reclamos.

Específicamente en el proceso se ven involucrados el cargo de recepcionista y el área de comunicaciones.

Registros

Éstos son los links de acceso para todas las cabezas de área y directores de programas de la entidad.

- Producción <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=1>
- Programación <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=2>
- Comunicaciones <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=3>
- El Cuaderno <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=4>
- Backstage <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=5>
- Plan Chef <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=6>
- Control Interno <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=19>
- Practicas <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=20>
- Contabilidad <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=21>
- Contenidos <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=22>
- Almacén <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=23>
- Cápsulas <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=24>
- Soy trece (defensor) <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=25>

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2013

- Lo de Allá <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=7>
- Lo de Acá <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=8>
- Franja Play TV <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=9>
- Empelotados <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=9>
- Recursos Humanos <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=13>
- Tesorería <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=14>
- El Cartel <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=15>
- Mercadeo <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=16>
- Jurídica <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=17>
- Gerencia <http://www.canal13.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=18>

Los links relacionados anteriormente siguen sin funcionar.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	CUMPLE		COMENTARIOS	SUGERENCIAS
				SI	NO		
1	Asignar los diferentes link de consulta de PQR a cada uno de los jefes de área y de programas.	Coordinadora de Comunicaciones y Sistemas	Oficio donde se asigna el link de consulta.		X	Esta actividad era desarrollada por un contratista designado para atender todos los asuntos relacionado con la administración de los PQR.	Actualizar el procedimiento.
2	Verificar diariamente tanto el buzón de sugerencias como en la página web los PQR radicados por los diferentes usuarios.	Recepcionista		X		El buzón de sugerencias es revisado por la recepcionista y la página web es revisada por un contratista designado para atender los asuntos de PQRS.	Actualizar el procedimiento.
3	Direccionar los PQR a las áreas encargadas de dar respuesta, por medio del Administrador de la página web de Canal TR3CE si son radicados en físico, escanearlos y enviarlos por correo electrónico a quien deba dar solución o respuesta.	Recepcionista	Link aplicado o correo electrónico	X		Los PQRS son direccionados por un contratista designado para atender los asuntos de PQRS.	Actualizar el procedimiento.
4	El jefe de área o de los programas de canal debe consultar su correo e ingresar diariamente al link que se le fue asignado para que pueda visualizar los PQR que llegan a su área.	Jefes de Área	Correo electrónico- Sistema de PQRS del administrador de la página web canaltr3ce.co	X			
5	El encargado del área al que se le fue asignada la Petición, Queja o Reclamo debe responder de acuerdo al tipo de manifestación, así: · Diez (10) días hábiles para atender reclamos. · Cinco (5) días hábiles para contestar peticiones de información. · Veinticinco (25) días hábiles para	Jefes de Área	Sistema de PQRS del administrador de la página web canaltr3ce.co. (El semáforo en rojo quedará cuando se hayan	X			

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2013

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	CUMPLE	COMENTARIOS	SUGERENCIAS
	contestar consultas. · Diez (10) días hábiles para atender sugerencias y elogios.		cumplido estos tiempos).			
6	El área de comunicaciones y sistemas realizará el control y seguimiento a cada una de las áreas involucradas en dar respuestas a los diferentes tipos de PQR, cumpliendo la normatividad vigente y todos los elementos que conforman el Sistema.	Coordinador Comunicaciones y Sistemas	Sistema de PQR incluida en el administrador de la página web canaltr3ce.co	X	Esta actividad era desarrollada por un contratista designado para atender todos los asuntos relacionados con los PQR, sin embargo en la actualidad la desarrolla la persona de calidad.	Actualizar el procedimiento.

- Seguimiento a los derechos de petición

El manejo de la correspondencia recibida se continúa llevado en una hoja de cálculo Excel asignando el número de radicado y la persona a la que se le designa el documento.

El registro de la correspondencia externa se controla registrando la siguiente información:

Fecha de radicado, número de radicado, remitente, asunto, entidad, nombre, cargo dependencia, destinatario: nombre, cargo, dependencia, fecha de recibo, nombre, firma de quien recibe y número de folios.

La persona que lleva el control de la correspondencia recibida informó que en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2013 se recibió un derecho de petición radicado bajo el número 1256 suscrito por Diego Poveda el cual fue contestado dentro del término vía correo electrónico.

En el informe correspondiente al segundo semestre de 2012 se hicieron las siguientes recomendaciones:

- ✓ Continuar con el seguimiento a las respuestas de las PQRS.

Dentro de las actividades de un contratista está la siguiente "responder por el control y el seguimiento a los PQRS de la entidad"

- ✓ Actualizar el procedimiento de PQRS.

Aún el procedimiento no se ha actualizado.

- ✓ Ajustar los tipos de PQRS de la página web con los que están descritos en el procedimiento y de igual forma los tiempos de respuesta.

No se han hecho los ajustes pertinentes.

- ✓ Verificar que todos los responsables que deben contestar los PQRS tengan acceso a la herramienta y posean la instrucción para hacerlo:

El sistema de semáforo no funciona correctamente.

- ✓ Contestar el PQRS con ID 641 que está aún sin contestar.

Se contestó el 27 de febrero de 2013.

- ✓ Contestar el PQRS de acuerdo a los tiempos estipulados en el procedimiento.

Algunos PQRS se siguen contestando por fuera de los tiempos estipulados.

OBSERVACIONES

- El aplicativo PQRS presuntamente a partir de marzo no le funciona el semáforo que alerta los PQRS sin contestar.
- PQRS con ID 826 está aún sin contestar.
- La numeración de los PQRS en la herramienta no se interrumpió al finalizar la vigencia. El último PQR de 2012 está identificado con el ID 641 y el primero de 2013 está identificado con el ID 642.
- En cuanto al procedimiento de PQR, en las actividades uno (1) "asignar los diferentes links de consulta de PQR a cada uno de los jefes de área y de programas" y seis (6) "el área de comunicaciones y sistemas realizará el control y el seguimiento a cada una de las áreas involucradas en dar respuestas a los diferentes tipos de PQR cumpliendo con la normatividad vigente y todos los elementos que conforman el Sistema", es factible asegurar que dichas actividades no son responsabilidad de la Coordinadora de Comunicaciones y Sistemas sino del contratista que tiene la responsabilidad del control y del seguimiento a todos los PQR de la entidad.
- En cuanto al procedimiento de PQR, en las actividades dos (2) "Verificar diariamente tanto el buzón de sugerencias como en la página web los PQR radicados por los diferentes usuarios" y tres (3) "Direccionar los PQR's a las áreas encargadas de dar respuesta, por medio del Administrador de la página web de Canal TR3CE si son radicados en físico, escanearlos y enviarlos por correo electrónico a quien deba dar solución o respuesta", es factible asegurar que dichas actividades no son en su totalidad responsabilidad de la Reseccionista sino del contratista que tiene la responsabilidad del control y del seguimiento a todos los PQR de la entidad.
- El procedimiento presenta un error al enumerar las actividades pues se repite la actividad número tres, (3) dos (2) veces.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2013

- Por fallas del sistema, el seguimiento y control a los PQRS se lleva a cabo mediante correo electrónico institucional, corriendo el riesgo de la pérdida de la información.
- El proceso y el control de correspondencia se llevan en Excel.

RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con el seguimiento a las respuestas de los PQRS.
- ✓ Actualizar el procedimiento de PQR.
- ✓ Ajustar los tipos de PQR de la página web con los que están descritos en el procedimiento y de igual forma los tiempos de respuesta.
- ✓ Verificar que todos los responsables que deben contestar PQRS tengan acceso a la herramienta y posean la instrucción para hacerlo.
- ✓ Contestar los PQRS de acuerdo a los tiempos estipulados en el procedimiento.
- ✓ Solicitar a quien corresponda adelantar las labores para que el sistema de PQRS funcione adecuadamente.

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO

Profesional Oficina de Control Interno

Aprobó: Lennart Rodríguez Lozano
Gerente

Revisó: Laura Jimena Pico Forero
Profesional Soporte de Calidad