

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA

CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2015

ELABORADO POR:

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C., JULIO DE 2015

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 PQRD realizadas por las diferentes áreas para establecer su cumplimiento y con ello buscar que las recomendaciones o denuncias 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

Decreto 943 de 2014

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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.
2. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se atiendan dentro de los términos legales.
3. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se atiendan de acuerdo al Procedimiento de PQRD.

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

1. El Canal cuenta con una herramienta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRD- en el portal web.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2015



www.canaltr3ce.co/pqrd/

HOME CONOCE EL TR3CE PROGRAMAS CONTÁCTANOS

Formulario PQRD

Fields marked with an * are required

Nombre completo *

Correo electrónico *

Número de teléfono *

Ciudad, departamento y país *

Programa favorito *

Asunto *

Petición

Su comentario *

Enviar

#Popular #LoNuevo

- El Cuaderno de gira por colegios
17 junio, 2015
- Mapa muestra los efectos de la contaminación
9 junio, 2015
- Regresa Britney Spears con 'Pretty Girls'
9 junio, 2015
- Pasabordo estuvo en TR3CE News y nos presentó 'La Cura'
9 junio, 2015
- Te presentamos 'Música 360' el nuevo formato musical de Canal TR3CE
9 junio, 2015

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2015

www.canaltr3ce.co/pqrd/

HOME CONOCE EL TR3CE PROGRAMAS CONTÁCTANOS

Número de telefonía

Ciudad, departamento y país *

Programa favorito *

Asunto *

- Petición
- Petición
- Queja
- Reclamos
- Denuncia
- Sugerencia
- Felicitación
- Pregunta

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

- Teléfono
- Fax
- Correos electrónicos info@canaltr3ce.co y comunicaciones@canaltr3ce.co
- Página web
- Redes sociales: Facebook y Twitter.

www.canaltr3ce.co/pqrd/

HOME CONOCE EL TR3CE PROGRAMAS CONTÁCTANOS

Buscar

Si tienes alguna inquietud, si quieres hacernos alguna pregunta, si deseas informarnos de algo importante para ti, si tienes dudas e inquietudes sobre nuestra programación, o simplemente quieres enviarnos un mensaje, lo puedes hacer a través de diferentes medios creados para que estés en contacto con Canal TR3CE:

En nuestra línea gratuita: 01 8000 948282
Teléfono: (57) (1) 570 2460
Correo electrónico: comunicaciones@canaltr3ce.co
A través de nuestra web: www.canaltr3ce.co
Facebook: Canal TR3CE Colombia
Twitter: @canalTR3CE
Instagram: canalTR3CE
Youtube: Canal TR3CE Colombia
Vine: Canal TR3CE

Comunícate en cualquier momento, tu opinión es muy importante para nosotros.

Canal TR3CE, lo que quieras ser

Denuncias de actos de corrupción

Si tu queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción en Canal TR3CE, remite la misma, de la siguiente manera:

1. A través de la página web del canal: en el sistema de PQRD. Asunto: Denuncia
2. A través del correo electrónico lcarrero@canaltr3ce.co
3. Enviando o radicando personalmente tu denuncia por escrito en la sede central de Canal TR3CE: Calle 28ª número 39 – 29 en Bogotá, D. C.
4. Vía Fax: (+57) (1) 571 98 58o comunicándote con nosotros a través de la línea telefónica (+57) (1) 570 24 60, extensión 2002

Los datos (Dirección y PBX) en la página web en la parte de denuncias de actos de corrupción están desactualizados.

2. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se atiendan dentro de las fechas estipuladas

Periodo a analizar (1 de enero a 30 de junio de 2015).

En este lapso se recibió un total de cuatrocientos setenta y cuatro (474) PQRD.

MEDIO DE RECIBO	PQRD
Semáforo	55
Comunicaciones correo electrónicos (info@canaltr3ce.co y comunicaciones@canaltr3ce.co)	316
Formulario PQRD	29
Formulario de contacto	54
Herramienta nueva página web	20
Total	474

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 denuncias 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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2015**

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 denuncias y elogios.

El portal de seguimiento "semáforo" estuvo habilitado hasta el 27 de marzo de 2015 el último ID fue el 1308.

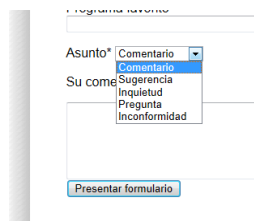
- En el período comprendido entre el 01 de enero y el 27 de marzo de 2015 se recibieron cincuenta y cinco (55) PQRD.
- El tiempo máximo de respuesta fue de seis (6) días.
- Existen cinco (5) ID sin información 1260, 1268, 1277, 1299 y 1301
- A la fecha de elaboración de este informe (09 de julio de 2015), no hay PQRD sin contestar.

Durante el funcionamiento del "semáforo" se detectaron varias fallas en su funcionamiento como las siguientes:

En la gran mayoría de PQRD, el semáforo se encontró en color rojo por mal funcionamiento como si las 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 en el sistema eran los siguientes:

- Comentario
- Sugerencia
- Inquietud
- Pregunta
- Inconformidad



Los mismos, no correspondían a las siglas PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).

Al aplicativo de PQRD no le funcionaba correctamente el sistema de semáforo que servía para alertar los PQRD sin contestar. Sin embargo, la Contratista (responsable del seguimiento de PQRD) 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 PQRD.
3. Toma la imagen de cada uno de los PQRD.
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.

Se reportaron fallas en el sistema que persistieron y se reportaron desde el 2013 las cuales hicieron que el seguimiento de los PQRD se hiciera de forma manual teniendo que llevar el control de los mismos en un archivo en Excel.

La herramienta del "semáforo" para controlar los PQRD, presentaba alteraciones en el registro de los tiempos (fecha y hora) de llegada de los PQRD.

Desde el segundo semestre de la vigencia 2014, la Gerencia solicitó a la Coordinación de Comunicaciones, incluir los ajustes a la herramienta del "semáforo" en la contratación de la nueva página web en 2015.

La numeración de los PQRD a partir del 01 de enero de 2015 continuó con la numeración del año 2014. El último PQRD de la vigencia 2014 fue el ID 1253 y el primero de la vigencia 2015 fue el ID 1254.

Seguimiento a las comunicaciones que se recibieron en la entidad por medio de los correos electrónicos (info@canaltr3ce.co y comunicaciones@canaltr3ce.co)

En el periodo evaluado (1 de enero de 2015 a 30 de junio de 2015) se pudo determinar lo siguiente:

- En este lapso se recibió un total de Trecientos dieciséis (316) comunicaciones.
- El tiempo máximo de respuesta fue de cuarenta (40) días. Esta comunicación, se identifica en el "control de PQRD" con el número 94 y hace alusión al Artículo 23 de la Constitución, es un derecho de petición.
- Hay una comunicación que está sin respuesta y se argumentan fallas técnicas del servidor razón por la que no se puede dar respuesta al mensaje.
- De las Trecientos dieciséis (316) comunicaciones, ciento noventa y dos (192) corresponden a hojas de vida corresponden al 60.76% del total de comunicaciones.

Por medio de la página web en sus dos versiones de prueba (Formulario PQRD y Formulario de contacto) se recibieron entre el 09 de abril y el 18 de mayo de 2015 veintinueve (29) PQRD y entre el 11 y el 27 de abril de 2015 cincuenta y cuatro (54) PQRD respectivamente. El tiempo máximo de respuesta fue de 13 días.

De los PQRD que se han recibido y tramitado a través de la nueva herramienta de PQRD que empezó a funcionar a partir del 01 de junio de 2015.

- Del 01 al 30 de junio de 2015 se recibió un total de veinte (20) PQRD.
- El tiempo máximo de respuesta fue de veintinueve (29) días.
- La nueva herramienta de PQRD inició con una nueva numeración.

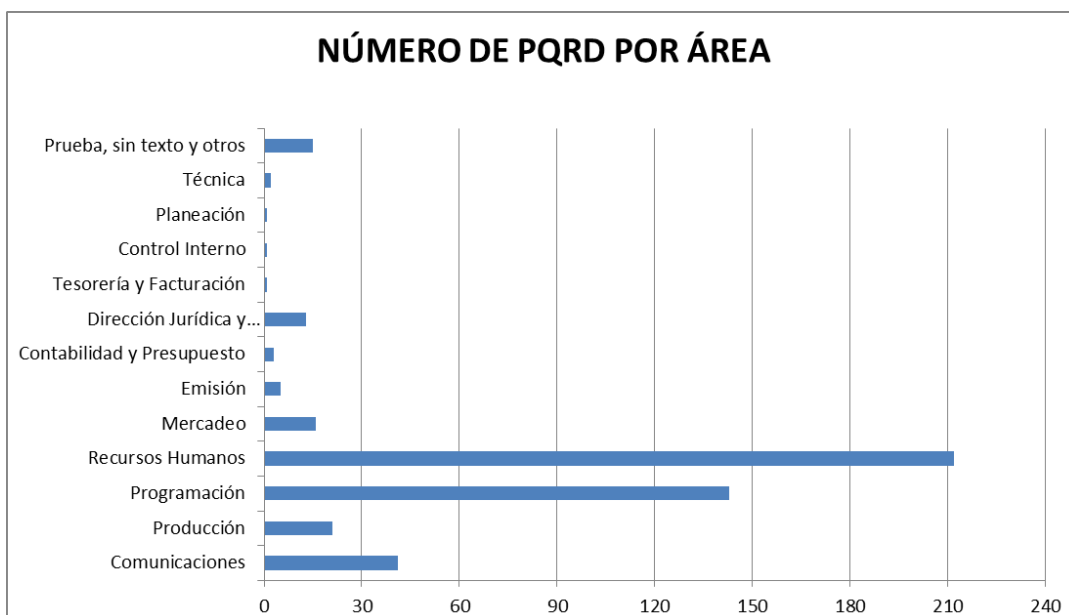
Los PQRD se tomaron del archivo en Excel suministrado "Control PQRD" correspondientes al periodo evaluado (1 de enero de 2015 a 30 de junio de 2015) donde se pudo determinar lo siguiente.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2015

Se verificó uno a uno el total de los PQRD 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 denuncias por área correspondiente al primer semestre de 2015. Se clasificaron cuatrocientos setenta y cuatro (474) peticiones con corte a 30 de junio de 2015.

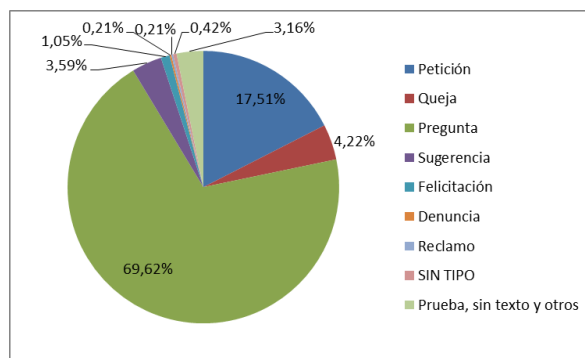
ÁREA	NÚMERO DE PQRD	PORCENTAJE
Comunicaciones	41	8,65%
Producción	21	4,43%
Programación	143	30,17%
Recursos Humanos	212	44,73%
Mercadeo	16	3,38%
Emisión	5	1,05%
Contabilidad y Presupuesto	3	0,63%
Dirección Jurídica y Administrativa	13	2,74%
Tesorería y Facturación	1	0,21%
Control Interno	1	0,21%
Planeación	1	0,21%
Técnica	2	0,42%
Prueba, sin texto y otros	15	3,16%
Total	474	



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2015

A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por tipo, correspondiente al primer semestre de 2015. Se clasificaron cuatrocientos setenta y cuatro (474) peticiones con corte a 30 de junio de 2015.

TIPO	NÚMERO DE PQRD	PORCENTAJE
Petición	83	17,51%
Queja	20	4,22%
Pregunta	330	69,62%
Sugerencia	17	3,59%
Felicitación	5	1,05%
Denuncia	1	0,21%
Reclamo	1	0,21%
SIN TIPO	2	0,42%
Prueba, sin texto y otros	15	3,16%
Total	474	



3. Seguimiento al procedimiento de PQRD

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

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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que los ciudadanos o las entidades públicas y privadas 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 las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, hasta el momento en que el Coordinador de Área responda oportuna y efectivamente al usuario.

Algunas definiciones:

PETICIÓN: Averiguación temática que corresponda a la naturaleza y fines de Canal TR3CE.

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 servidor público o contratista o los contenidos de un programa de televisión de Canal TR3CE con el propósito que se revise y se tomen los correctivos del caso, se ajusten o se modifiquen en derecho..

Sugerencia: Propuesta de cambio respecto a las actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los servidores públicos o particulares y que vayan en beneficio general.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
 RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2015

Felicitación: Manifestación de agradecimiento o satisfacción por los programas y/o servicios ofrecidos por Canal TR3CE.

Nb.	Actividades	Responsable	Resultados o productos de la actividad	CUMPLE		COMENTARIOS	SUGERENCIAS
				SI	NO		
1	Recibir la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia por medios verbales, escritos o mediante la página web de la entidad.	Responsable del seguimiento a los PQRD	Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia recibida	X			
2	Remitir la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia al responsable del área competente, así: a. A través de Orfeo cuando se trate de oficios radicados en la entidad. b. Por correo electrónico cuando se trate de mensajes llegados a la entidad a través de los correos electrónicos institucionales comunicaciones@canaltr3ce.co e info@canaltr3ce.co. c. A través de la herramienta PQRD de la página web del Canal cuando por este medio se reciban los mensajes.	Responsable del seguimiento a los PQRD	Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia remitida al responsable del área competente	X			
3	Recibir la solicitud de respuesta de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia en el sistema de gestión documental Orfeo, en la bandeja de entrada del correo electrónico o en la herramienta de PQRD de la página web del Canal.	Responsable del área competente para responder los PQRD	Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia recibida por el responsable del área competente	X			
4	Proyectar la respuesta a la solicitud recibida	Responsable del área competente para responder los PQRD	Respuesta proyectada	X			
5	Enviar la respuesta a través de oficio mediante el sistema de gestión documental Orfeo, por medio de correo electrónico o a través de la herramienta de PQRD de la página web del Canal, según el medio original de la solicitud.	Responsable del área competente para responder los PQRD	Respuesta enviada	X			
6	Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los PQRD enviando alertas a través de correo electrónico para la prontitud en las mismas.	Responsable del seguimiento a los PQRD	Correos electrónicos de alerta	X			

Mediante el contrato de suministro número 045 con Servi Imágenes Ltda., se adquirió el servicio para suministrar el hardware necesario para la puesta en operación del sistema de gestión documental ORFEO y con el contrato de prestación de servicios número 345 con Idelber Sánchez, para prestar los servicios de instalación, parametrización, afinamiento y puesta en marcha del sistema de gestión documental ORFEO y la capacitación de los funcionarios y los soportes.

A los mensajes llegados a través de los correos electrónicos comunicaciones@canaltr3ce.co y canaltr3ce@canaltr3ce.co, también se les hace seguimiento teniendo en cuenta las fechas de llegada y de respuesta.

OBSERVACIONES

- La numeración de los PQRD en la herramienta no se interrumpió al finalizar la vigencia. El último PQRD de 2014 está identificado con el ID 1253 y el primero de 2015 está identificado con el ID 1254, el último ID fue 1308 la nueva herramienta empezó nueva numeración.
- El seguimiento y control a los PQRD se llevó a cabo manualmente y se corrió el riesgo de pérdida de información.
- La nueva herramienta de PQRD que empezó a funcionar a partir del 01 de junio de 2015.

RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con el seguimiento a las respuestas de los PQRD.
- ✓ Verificar que todos los responsables que deben contestar PQRD tengan acceso a la herramienta y posean la instrucción para hacerlo.
- ✓ Contestar los PQRD de acuerdo a los tiempos estipulados en el procedimiento.
- ✓ Verificar la pertinencia de tener un buzón de sugerencias nuevamente.
- ✓ Solicitar la actualización de los datos (Dirección y PBX) en la página web en la parte de denuncias de actos de corrupción.

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
Profesional Oficina de Control Interno