

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA

CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2016

ELABORADO POR:

YENIFFER LATORRE CASAS
PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C., AGOSTO DE 2016

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, la efectividad y la calidad 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

Ley 1474 de 2011

Decreto 943 de 2014

Decreto 2623 de 2009

CONPES 3650 de 2010

CONPES 3649 de 2010

1. FORTALEZAS DEL PROCESO:

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



Allí se tiene acceso a una definición del tipo de PQRD que se pueden interponer, así:



También al finalizar la página se puede observar:

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) 605 13 13
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 Icarreno@canaltr3ce.co
3. Enviando o radicando personalmente tu denuncia por escrito en la sede central de Canal TR3CE: Carrera 45 No. 26 - 33 en Bogotá, D. C.
4. Vía Fax: (+57) (1) 571 98 58 o comunicándote con nosotros a través de la línea telefónica (+57) (1) 6051313, extensión 1302

CANAL TR3CE
 "Carrera 45 No. 26 - 33 Bogotá Colombia - Código Postal 111711"

- Teléfono
 - Correos electrónicos info@canaltr3ce.co y comunicaciones@canaltr3ce.co
 - Defensor@canaltr3ce.co
- 1.2.** Verificada la base de datos para el control de la responsable de PQRD, se pudo establecer que en el primer semestre de 2016 se recibieron 331 peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales fueron respondidas en su totalidad, el 95% de forma oportuna y el 5% inoportuna.
- 1.3.** Se cuenta con un procedimiento, dentro del proceso de Comunicaciones denominado "PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD). Donde se establecen los responsables, de cada actividad, y los tiempos de respuesta así:
- Diez (10) días hábiles para atender solicitudes de información
 - Quince (15) días hábiles para atender peticiones
 - Quince (15) días hábiles para atender quejas
 - Quince (15) días hábiles para atender reclamos
 - Quince (15) días hábiles para atender denuncias
 - Quince (15) días hábiles para atender derechos de petición
 - Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitación
 - Treinta (30) días hábiles para contestar consultas
- 1.4.** La herramienta de PQRD es un sistema de seguimiento y control a la asignación y respuestas de los PQRD así:

Sin asignar

Indica que está pendiente asignar el área responsable de dar respuesta al PQRD.

Inactivo

Indica que ya se respondió el PQRD.

Activo

Indica que el PQRD está pendiente de respuesta.

Una vez verificado el sistema se observa que se asignan de manera oportuna, no se encontró ninguna pendiente de asignación.

- 1.5.** A partir del mes de abril se formuló encuesta de satisfacción, la cual es enviada a los peticionarios una vez se les responde para que califiquen el servicio recibido.

2. DEBILIDADES:

- 2.1.** De las 331 peticiones quejas, reclamos y denuncias allegadas en este primer semestre, se tomaron como muestra 148 que corresponde al 45%. De la muestra se revisaron 71 asignadas a la Dirección Jurídica y administrativa, 69 a Comunicaciones y 8 a emisión.

De las 71 revisadas de la Dirección Jurídica y Administrativo se pudo establecer lo siguiente:

cantidad	ponderación	asunto
14	20%	son solicitando oportunidad para realizar las practicas universitarias en al canal
49	69%	solicitando oportunidad de empleo
8	11%	otros temas

- En el caso de las solicitudes de prácticas y oportunidades de empleo las respuestas son similares
- En la revisión realizada se pudo establecer que la respuesta dada al radicado 263, no se indagó a profundidad la razón por la cual se realizó la consulta a Canal Tr3ce.

DESCRIPCION DE SOLICITUD
Saludo Cordial Realice dos producciones delegadas de RTVC en la ciudad de Pasto, y me informan que el pago o desembolso lo van a hacer ustedes Tv Andina Canal 13 a través de un contrato firmado con anterioridad, las producciones fueron en Noviembre y Diciembre del año pasado, y aun no se me ha pagado, en RTVC tampoco me dan informacion sobre lo sucedido. Son tan amables y me informan cuando se hara el pago o que situacion se presenta, cabe anotar que presente todos los documentos en regla, en los plazos establecidos GRACIAS JOHN ALBERTO QUITIAQUEZ ROSERO CC No 12752484 Cel 3153809876
SOLUCION
Cordial saludo señor John Alberto Quitiaquez Rosero Como primera medida TEVEANDINA LTDA - CANAL TR3CE agradece su comunicación. Respecto a su inquietud atentamente le informo que la relación contractual suscrita por Usted es directamente con Radio Televisión de Colombia - RTVC, por lo cual deberá dirigirse directamente a esta entidad para suplir su inquietud. Vale la pena informar que RTVC y TEVEANDINA LTDA - CANAL TR3CE, son entidades diferentes, que si bien operan en un mismo predio, no son solidarias la una de la otra. Feliz Día.

Se puede observar que no se le da respuesta de fondo a la petición realizada, en estos casos se sugiere indagar con el peticionario, quien le dio la información en RTVC, con el fin de determinar con la otra entidad, una respuesta efectiva a su petición.

- El radicado 387, se encuentra repetido, adicionalmente se encontró que se encuentra cerrada, aun cuando la solución fue responderle al peticionario, **que la respuesta está en trámite.**

"Bogotá D.C. D.C. 18 de Abril de 2016 Respetada Docente María Nelsy González De manera atenta le informamos que la respuesta a su requerimiento se encuentra en proceso, esta se notificará en la dirección suministrada por usted. Cordialmente"

El 18 de abril se da por cerrada y se cataloga como contestada oportunamente, sin embargo, no hay registro de cuando se le envió la respuesta a la dirección de notificación, cuyo recibido es la evidencia real de la fecha de respuesta, y solo hasta ese momento se debería dar por cerrada y establecer si fue oportuna o no.

De las 69 PQRD revisadas de Comunicaciones se observó lo siguiente:

- El radicado 228 aparece como una petición, y corresponde a una consulta.
- El consecutivo o radicado 240, la petición radica en cambiar unos videos porque tienen mal sonido, sin embargo en la respuesta se les solicita al peticionario que indique cuales son los capítulos para poderlos cambiar, no se observa la trazabilidad de la misma, al poder establecer si se logró identificar los capítulos y a su vez cambiarlos. Sin embargo, aparece cerrada.
- En el radicado 265, se está respondiendo con una solicitud al peticionario para poder dar respuesta, no se observa la trazabilidad de la misma, sin embargo, se da por cerrado.
- Las petición 388 y 389 están duplicadas.
- En 16 de las PQRD recibidas las respuestas no dan solución al requerimiento del peticionario (240, 265, 320, 388, 389, 376, 356, 320, 272), las cinco solicitudes faltantes fueron realizadas por correo electrónico, no se les asignó radicado.
- A las solicitudes realizadas por correo electrónico, se le responde al peticionario que entre al PQRD y vuelva a hacer la solicitud y se da por Cerrado.

De las 8 PQRD asignadas a Emisión se observó que en los casos de las radicadas con los números 309, 334, 397 y 500 y la realizada por el señor Raúl Corova Tumbajulca, aparecen como cerradas, aun cuando no se le ha solucionado la petición a los ciudadanos.

2.2. Revisión “Componente 4 Servicio al Ciudadano del Plan anticorrupción 2016”

Se revisaron las actividades cuyas fechas de cumplimiento ya venció.

Subcomponente: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.

Actividad 1.1 Realizar diagnóstico de cumplimiento normativo en Servicio al Ciudadano

Producto: diagnóstico

Fecha de cumplimiento: **30 de junio de 2016**

Resultado: No se pudo observar el diagnóstico

Subcomponente: Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad 2.1. Fortalecer la visibilidad de la Marca del Canal en la sede, donde se facilite al usuario ubicar las áreas del Canal (Hangar, Piso 4)

Producto: Señalización de la sede

Fecha de cumplimiento: **30 de junio de 2016**

Resultado: No se encuentra señalada la sede, con el fin de facilitar el acceso a las instalaciones de canal Tr3ce, solo se cuenta con las indicaciones de los porteros.

Actividad 2.2 Actualizar la información de directorio que se encuentra en la Web

Producto: Directorio Publicado actualizado

Fecha de cumplimiento: **30 de abril de 2016.**

Resultado: el directorio publicado en la página web se encuentra desactualizado a 30 de julio de 2016.

Actividad 2.3 Actualizar la información en la Web, para registro de PQRS

Producto: sitio Web actualizado.

Fecha de cumplimiento: **30 de abril de 2016.**

Resultado: se observó que se incluyó la definición de las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones.

De las actividades, 1.1, 2.1, 2.2, no se tiene evidencia el cumplimiento, se debe reprogramar la fecha de seguimiento.

- 2.3.** Dentro del mapa de procesos no se identifica como un proceso, desconociendo la importancia de la retroalimentación para la alta dirección y para la gestión institucional las PQRD.
- 2.4.** Falta documentar el proceso, con los manuales, protocolos, procedimientos a que haya lugar con el fin de posesionar el mismo dentro de la gestión organizacional.
- 2.5.** Se encontró un indicador dentro del proceso de Comunicaciones que mide la cantidad de respuestas dadas en comparación con las peticiones recibidas, el cual siempre va a dar 100%, puesto que no mide calidad, eficiencia y efectividad de la respuesta.

3. OPCIONES DE MEJORA

- 3.1.** Documentar el proceso de atención al ciudadano en la entidad, ya que en la actualidad depende de personas, mas no de políticas y lineamientos documentados.
- 3.2.** En los documentos establecer los puntos de control, los seguimientos y evaluaciones.
- 3.3.** Establecer indicadores que permitan medir la efectividad de las respuestas, además, de monitorear la mejora continua de la entidad producto de las éstas.
- 3.4.** Fortalecer el enlace en la página Web, teniendo en cuenta las peticiones recibidas
- 3.5.** Cambiar el nombre del enlace de PQRD, por atención al usuario o ciudadano, ya que en este se pueden incluir más servicios, adicionales a la herramienta PQRD.
- 3.6.** Teniendo en cuenta que el 49% de las solicitudes asignadas a la Dirección Jurídica y Administrativa, son sobre oportunidad de trabajo, y el 20% oportunidad de prácticas universitarias, se puede incluir en este sitio web un enlace de trabajo con nosotros, o deja tu hoja de vida, etc.
- 3.7.** En algunos casos se observó que hay interés por conocer las instalaciones de la entidad, donde deben realizar un trámite adicional, incluir este entre los trámites del SUIT.
- 3.8.** En el sitio web de Atención al ciudadano, o usuario, se puede establecer un enlace que los lleve a los trámites de la entidad.
- 3.9.** Adicionalmente, armonizar el sitio web de atención al ciudadano con los lineamientos dados por gobierno en línea (ventanilla única de trámites, participación ciudadana) y transparencia por Colombia (garantizar que la información pública esté disponible a los ciudadanos)
- 3.10.** Hacer seguimiento en los casos que se requiera información adicional para poder proyectar respuestas de fondo, teniendo en cuenta que la respuesta debe ser objetiva, veraz,

completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los peticionarios.

- 3.11.** No dar por cerrados los trámites hasta tanto la respuesta no sea efectiva, y se verifique que se cumplió con la consulta, petición etc.
- 3.12.** No se evidencia capacitación a la recepcionista, y a la persona encargada de la atención, en atención al ciudadano.
- 3.13.** Realizar una capacitación general a todos los funcionarios y contratistas, sobre atención al ciudadano, ya que por la investidura que tenemos de servidores públicos, cualquiera puede ser objeto de una petición, y su deber es saber direccionar al peticionario para que obtenga una respuesta oportuna y efectiva.

ORIGINAL FIRMADO

YENIFFER LATORRE CASAS

Profesional Oficina de Control Interno