

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA

CONTROL INTERNO

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

ELABORADO POR:

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO  
PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C., FEBRERO DE 2014

## **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.

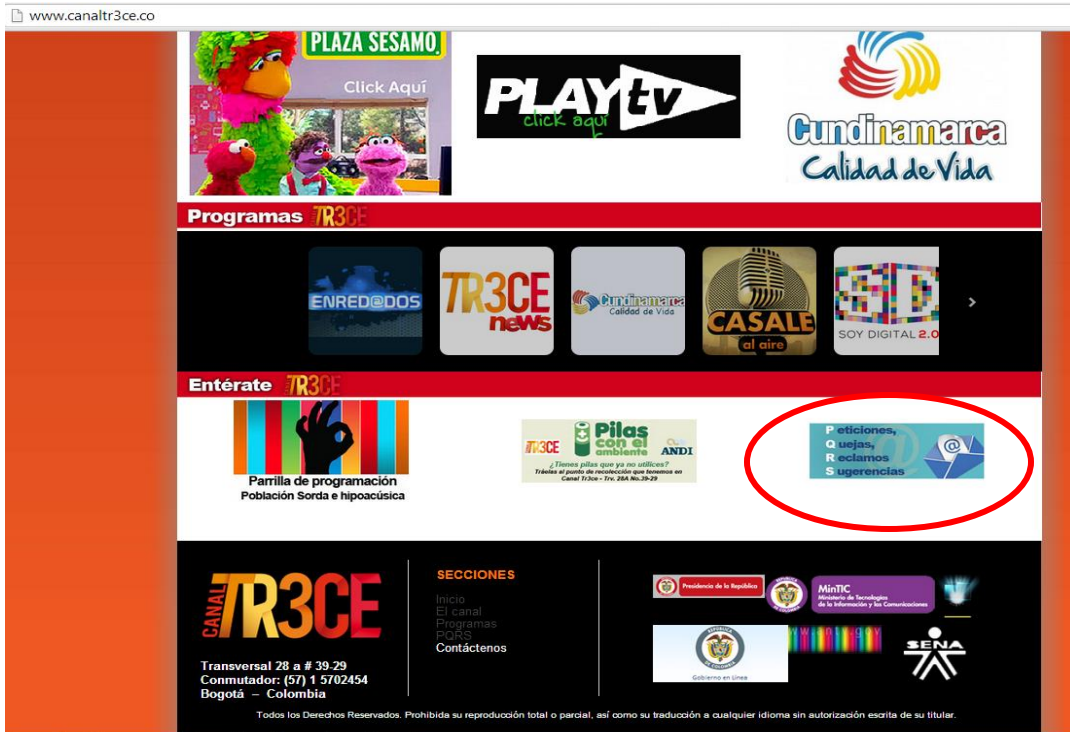
## **OBJETIVOS**

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 el portal web.

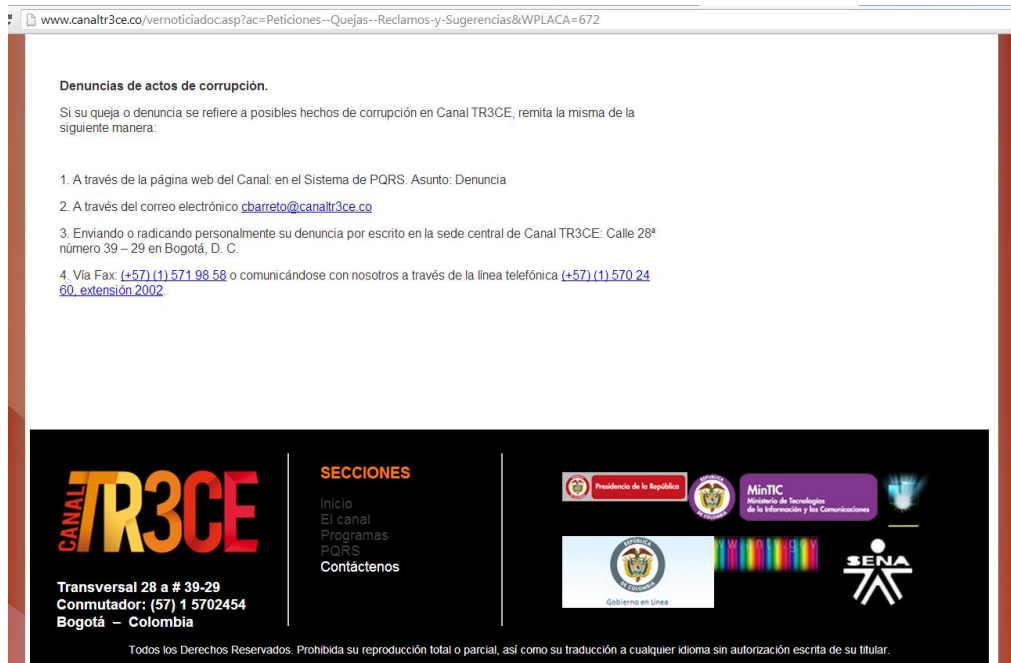
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 2013



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 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](mailto:pqr@canaltr3ce.co)) (portal web)
- Redes sociales: Facebook y Twitter.





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

Periodo a analizar (1 de julio a 31 de diciembre de 2013).

En este lapso se recibió un total de ciento treinta y seis (136) PQRS, los cuales fueron atendidos en su totalidad (100%).

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 catorce (114) PQRS, el semáforo se encuentra en color rojo por mal funcionamiento 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 julio de 2013 a 31 de diciembre de 2013) donde se pudo determinar lo siguiente:

- ✓ En este lapso se recibió un total de ciento treinta y seis (136) PQRS.
- ✓ Existen veintidós (22) PQRS que se encuentran sin contestar: Doce (12) de ellos no tienen comentario o solicitud, uno (1) corresponde a pruebas, seis (6) tienen comentarios incomprensibles, uno (1) no tiene datos del peticionario, uno (1) corresponde a una respuesta de una respuesta y uno (1) no contestó el celular y no dejó correo electrónico.
- ✓ Nueve (9) PQRS se contestaron entre 17 y 25 días.
- ✓ Cinco (5) PQRS se contestaron con más de 25 días.
- ✓ A la fecha de elaboración de este informe (6 de febrero de 2014), no hay PQRS sin contestar.

Al aplicativo de PQRS aún no le funciona correctamente 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.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 2013

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.

La estadística se altera en diciembre de 2013, toda vez que la persona encargada del tema, terminó su contrato el 13 de diciembre y volvió el 3 de febrero de 2014, fecha en la cual solicitó a los responsables de las áreas, dar pronto trámite a los PQRS llegados entre el 14 y el 31 de diciembre de 2013.

Los PQRS con ID 852 y 879 no se pudieron contestar por que los peticionarios no registraron los correos electrónicos.

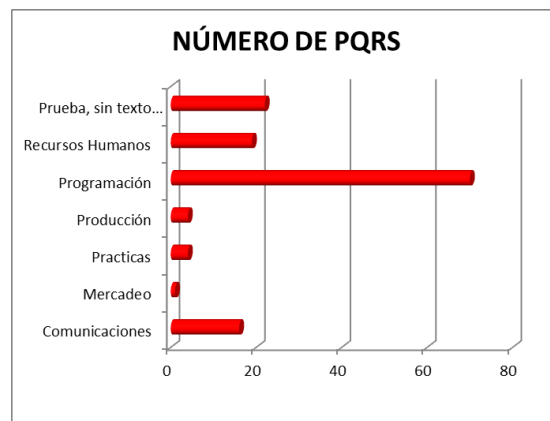
Dada la anterior situación y, mediante correos electrónicos de fechas 7, 14, 20, 21 de mayo y 5 de junio del corriente, la Asesora Externa de Calidad solicitó al Asesor TIC, corregir las fallas que presentaba el sistema de semáforo.

No se tuvo respuesta por parte del desarrollador del sistema.

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 correspondiente al segundo semestre de 2013. Se clasificaron ciento treinta y seis (136) peticiones con corte a 31 de diciembre de 2013.

FUNCIONARIO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones	16	11,76%
Mercadeo	1	0,74%
Prácticas	4	2,94%
Producción	4	2,94%
Programación	70	51,47%
Recursos Humanos	19	13,97%
Prueba, sin texto y otros	22	16,18%
TOTAL	136	100%

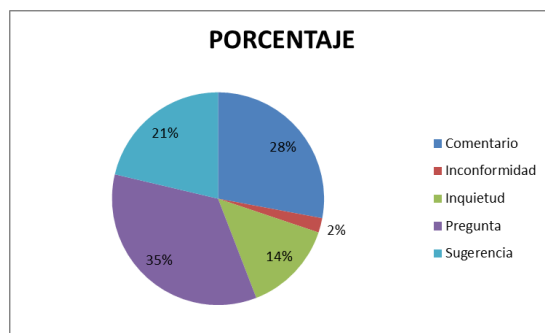




INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 2013

A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por tipo, correspondiente al segundo semestre de 2013. Se clasificaron ciento treinta y seis (136) peticiones con corte a 31 de diciembre de 2013.

TIPO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comentario	38	28%
Inconformidad	3	2%
Inquietud	19	14%
Pregunta	47	35%
Sugerencia	29	21%
Total	136	100%



La numeración de los PQRS a partir del 01 de enero de 2014 continuó con la numeración del año 2013. El último PQRS de la vigencia 2013 fue el ID 970 y el primero de la vigencia 2014 fue el ID 971.

- 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 peticiones, las quejas, los reclamos y las 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 las peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias, hasta el momento en que el funcionario cabeza de área responda oportuna y efectivamente al usuario.

Algunas definiciones:

**PETICIÓN:** Hace referencia a la averiguación temática que corresponda a la naturaleza y fines de Canal TR3CE. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 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, los resultados obtenidos por el usuario frente a un servicio.



SUGERENCIA: Propuesta de cambio respecto a las actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares y 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 liderar las acciones del sistema de PQRS 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 peticiones, las quejas, los reclamos y las sugerencias.

Registros: Links de acceso para los jefes de área de la entidad.

- Coordinación de Programación  
<http://www.canaltr3ce.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=2>
- Coordinación de Comunicaciones y Sistemas  
<http://www.canaltr3ce.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=3>
- Control Interno  
<http://www.canaltr3ce.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=19>
- Prácticas  
<http://www.canaltr3ce.co/editapqrfuncionario.asp?Idmensaje22=20>

Los links relacionados anteriormente siguen sin funcionar correctamente.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 2013

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	CUMPLE		COMENTARIOS	SUGERENCIAS
				SI	NO		
1	Asignar los diferentes links de consulta de los PQRS a cada uno de los jefes de área.	Coordinadora de Comunicaciones y Sistemas	Asignación del link de consulta.	X		El área de Sistemas asignó los diferentes links a los jefes de cada una pero los mismos no funcionan.	
2	Verificar diariamente tanto el buzón de sugerencias de la recepción como el sistema PQRS canal TR3CE.	Persona responsable		X		Se hace una revisión diaria del sistema de semáforo de recepción de PQRS.	
3	Direccionar los PQRS a los jefes de las áreas encargados de dar respuesta por medio del sistema PQRS canal TR3CE. Si los mismos son radicados en físico, se deberán escanear y ser enviados por correo electrónico a quien deba dar solución o respuesta.	Persona responsable	Link aplicado o correo electrónico	X		Se redirección los PQRS a las áreas correspondientes vía correo electrónico según las peticiones llegadas. Las peticiones llegadas en físico y radicadas en la recepción del Canal, son registradas en el Sistema ORFEO y redireccionadas a los responsables de la respuesta.	
4	Consultar el correo electrónico e ingresar diariamente al link asignado para visualizar los PQRS que llegan al área.	Jefes de Área	Correo electrónico- Sistema de PQRS del administrador de la página web <a href="http://www.canaltr3ce.co">www.canaltr3ce.co</a>	X		Los links no funcionan correctamente. Se reciben en cada una de las área por medio de correo electrónico.	
5	Responder de acuerdo al tipo de manifestación en los siguientes tiempos: 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.	Jefes de Área	Sistema de PQRS del administrador de la página web <a href="http://www.canaltr3ce.co">www.canaltr3ce.co</a> (el semáforo en rojo quedará cuando se hayan cumplido estos tiempos).	X			
6	Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los PQRS enviando alertas para la prontitud en las respuestas.	Persona responsable	Correo electrónico	X		Diariamente se revisa el sistema de semáforo con el fin de controlar los tiempos de respuesta y se envían alertas vía correo electrónico.	

- Seguimiento a los derechos de petición

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

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.

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2013 se recibió un (1) derecho de petición radicado bajo el número 2107 suscrito por Consuelo Prieto el cual fue contestado dentro del término.

Consultando el Sistema ORFEO entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2013 se recibieron cuatro (4) derechos de petición los cuales fueron contestados dentro del término.

**En el informe correspondiente al primer semestre de 2013 se hicieron las siguientes 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.

### **OBSERVACIONES**

- El aplicativo PQRS presuntamente a partir de marzo no le funciona el semáforo que alerta los PQRS sin contestar.
- La numeración de los PQRS en la herramienta no se interrumpió al finalizar la vigencia. El último PQRS de 2013 está identificado con el ID 970 y el primero de 2014 está identificado con el ID 971.
- En cuanto al procedimiento de PQRS, en la actividad uno (1) "Asignar los diferentes links de consulta de los PQRS a cada uno de los jefes de área". El área de Sistemas asignó los diferentes links a los jefes de cada una pero los mismos no funcionan correctamente.
- En cuanto al procedimiento de PQRS, en la actividad dos (2) "Verificar diariamente tanto el buzón de sugerencias de la recepción como el sistema PQRS Canal TR3CE.", se hace una revisión diaria del sistema de semáforo de recepción de PQRS.
- En cuanto al procedimiento de PQRS, en la actividad tres (3) "Direccionar los PQRS a los jefes de las áreas encargados de dar respuesta por medio del sistema PQRS Canal TR3CE. Si los mismos son radicados en físico, se deberán escanear y ser enviados por correo electrónico a quien deba dar solución o respuesta.", Se redirección los PQRS a las áreas correspondientes vía correo electrónico según las peticiones llegadas. Las peticiones llegadas en físico y radicadas en la recepción del Canal, son registradas en el Sistema ORFEO y redireccionadas a los responsables de la respuesta.
- En cuanto al procedimiento de PQRS, en la actividad cuatro (4) "Consultar el correo electrónico e ingresar diariamente al link asignado para visualizar los PQRS que llegan al área", los links no funcionan correctamente. Se reciben en cada una de las áreas por medio de correo electrónico.
- En cuanto al procedimiento de PQRS, en la actividad seis (6) "Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los PQRS enviando alertas para la prontitud en las respuestas", diariamente se revisa el sistema de semáforo con el fin de controlar los tiempos de respuesta y se envían alertas vía correo electrónico.

- El seguimiento y control a los PQRS se lleva a cabo mediante correo electrónico institucional, corriendo el riesgo de la pérdida de la información.

#### **RECOMENDACIONES**

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