

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA

CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

ELABORADO POR:

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C., ENERO 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 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 denuncias -PQRD- en el portal web.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO - DICIEMBRE 2014

canaltr3ce.co

Ver más

Sofía Vergara y Joe Manganiello están muy enamorados y quieren casarse pronto

¿Mucho o poco maquillaje?: la economía afecta el gusto de las mujeres al arreglarse

Maluma en 'El último del Día'

0:00 / 51:24

Twitter Facebook G+

Tweets

Canal TR3CE @CanalTR3CE 8m
Roberto Burgos Cantor y "La ceiba de la memoria" llegan a la #CámaraDePapel
youtube.com/watch?v=BYOhB...

Canal TR3CE @CanalTR3CE 39m
El ciclismo le ha dado incontables orgullos a nuestro país. Conoce su historia en #EspejoRevelador
youtube.com/watch?v=C6rFfi...

TR3CE

Contacto: canaltr3ce@canaltr3ce.co
Transversal 28A No. 39-29
Commutador: (57) 1 5702454
Bogotá - Colombia

Todos los derechos Reservados 2014
Prohibida su reproducción total o parcial, así como su traducción a cualquier idioma sin autorización escrita de su titular

CONTACTO TR3CE

www.canaltr3ce.co/vernoticiadoc.asp?ac=Peticones--Quejas--Reclamos-y-Sugerencias&WPLACA=672

Mapa del Sitio | PQRD | Ayudame

TR3CE

Inicio Sobre el TR3CE Proveedor de Servicios de TV y Datos

Vive activamente la noche en **FL Crew** los reyes de la noche
Lunes a viernes 8:30 p.m

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Fecha publicada: 10/07/2014 21:30:38

En Canal TR3CE tenemos una guía a tu servicio para que te comuniques con nosotros.

Si tienes alguna inquietud, si quieres hacer alguna pregunta, si deseas reportarnos de algo importante para ti, si tienes dudas o inquietudes sobre nuestra programación, o simplemente quieres enviarnos un mensaje, no dudes hacer a través de nuestros medios creados para que estés en contacto con Canal TR3CE.

En nuestro línea gratuita: **01 8000 848366**

Teléfono: **01 57 1 5702454**

Correo electrónico: **ps@canaltr3ce.co**

A través de nuestra web: **www.canaltr3ce.co**

En Facebook: **Canal TR3CE Colombia**

En Twitter: **@canaltr3ce**

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

Canal TR3CE, lo que quieres ser:

Nombre Completo:

Correo Electrónico:

Numero de telefono:

Ciudad y país:

Programa favorito:

Asunto: | Comentario:

Du comentario:

(Presiona: formulario)

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO - DICIEMBRE 2014

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

- Teléfono
- Buzón de denuncias
- Fax
- Correos electrónicos pqr@canaltr3ce.co (portal web), comunicaciones@canaltr3ce.co y canaltr3ce@canaltr3ce.co
- Redes sociales: Facebook y Twitter.



www.canaltr3ce.co/vernoticiaodoc.asp?ac=Peticiónes--Quejas--Reclamos-y-Sugerencias&WPLACA=672

Lunes a viernes 8:30 p.m

Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias

Fecha publicación: 10/Sep/2014 20:38:38

En Canal TR3CE tenemos una guía a tu servicio para que te comuniques con nosotros.

Gestión

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](tel:018000948282)

Teléfono: [\(+57-1\) 5702460](tel:+5715702460)

Correo electrónico: info@canaltr3ce.co

A través de nuestra web: www.canaltr3ce.co

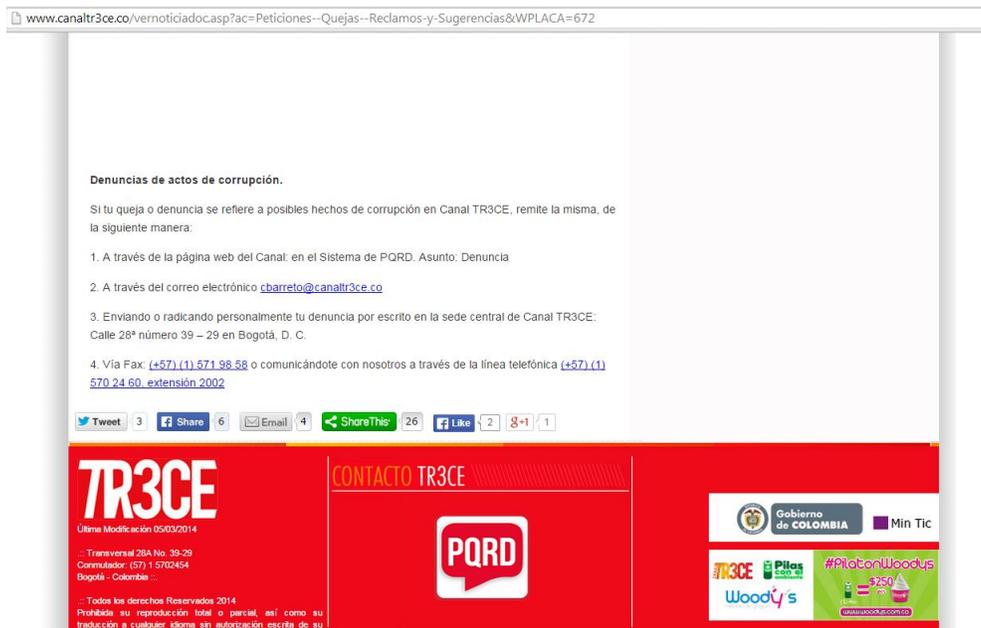
En Facebook: [Canal Tr3ce Colombia](https://www.facebook.com/CanalTr3ceColombia)

En Twitter: [@canaltr3ce](https://twitter.com/canaltr3ce)

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

Canal TR3CE, lo que quieras ser

PÁSATE A LA PÚBLICA



www.canaltr3ce.co/vernoticiaodoc.asp?ac=Peticiónes--Quejas--Reclamos-y-Sugerencias&WPLACA=672

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 cbarreto@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 58](tel:+5715719858) o comunicándote con nosotros a través de la línea telefónica [\(+57\) \(1\) 570 24 60, extensión 2002](tel:+5715702460)

Tweet 3 | Share 6 | Email 4 | Share This 26 | Like 2 | +1 1

TR3CE
Última Modificación 05/03/2014
Transversal 28A No. 39-29
Comitadador: (57) 1 5702454
Bogotá - Colombia

Todos los derechos Reservados 2014
Prohibida su reproducción total o parcial así como su traducción a cualquier idioma sin autorización escrita de su titular.

CONTACTO TR3CE

PQRD

Gobierno de COLOMBIA | Min TIC

TR3CE | Piles | #PilonWoodys | Woody's



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

Periodo a analizar (1 de julio a 31 de diciembre de 2014).

En este lapso se recibió un total de ciento veintisiete (127) PQRD, 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 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 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 semáforo” es un sistema de seguimiento y control a las respuestas en la herramienta PQRD de acuerdo a los tiempos y no a los criterios (tipos) de asunto así:



Quando los PQRD llevan menos de (tres) 3 días y no se han contestado.



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



Cuando los PQRD 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 la gran mayoría de PQRD, 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 PQRD se tomaron del portal de seguimiento correspondiente al periodo evaluado (1 de enero de 2014 a 30 de junio de 2014) donde se pudo determinar lo siguiente:

- ✓ En este lapso se recibió un total de ciento veintisiete (127) PQRD.
- ✓ Existen doce (12) PQRD que se encuentran sin contestar: nueve (9) de ellos no tienen comentario o solicitud, uno (1) tiene comentarios incomprensibles, uno (1) es un agradecimiento y uno (1) no tiene datos del peticionario.
- ✓ Tres (3) PQRD se contestaron entre 11 y 18 días.
- ✓ A la fecha de elaboración de este informe (26 de enero de 2015), no hay PQRD sin contestar.

Al aplicativo de PQRD aún no le funciona correctamente el sistema de semáforo que alerta los PQRD sin contestar. Sin embargo, la Contratista actuando en el marco de sus actividades, realizó el respectivo seguimiento a los mismos, así:

1. Ingresar al sistema de semáforo.
2. Clasificar cada uno de los PQRD.
3. Tomar la imagen de cada uno de los PQRD.
4. Enviar la imagen al respectivo responsable de la respuesta vía correo electrónico.
5. Hacer seguimiento diario vía correo electrónico.
6. Recibir la respuesta del responsable vía correo electrónico.
7. Copiar la respuesta del responsable en el sistema de semáforo.
8. Llevar el control de las respuestas con sus respectivas fechas en el correo electrónico institucional.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO - DICIEMBRE 2014

El PQRD con ID 1189 no se pudo contestar por que el peticionario no registró el correo electrónico.

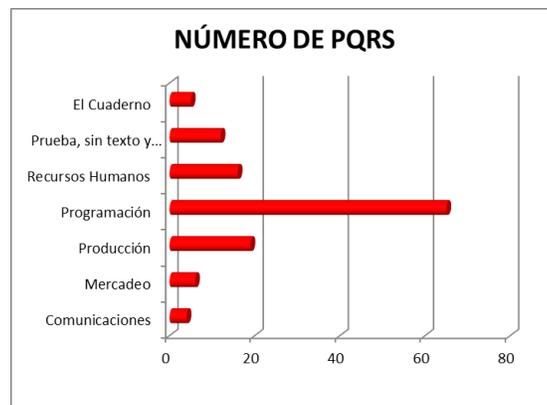
El sistema de semáforo persiste con las fallas reportadas en 2013 las cuales hacen que el seguimiento de los PQRD se haga de forma manual llevando el control de los mismos en un archivo en Excel.

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.

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.

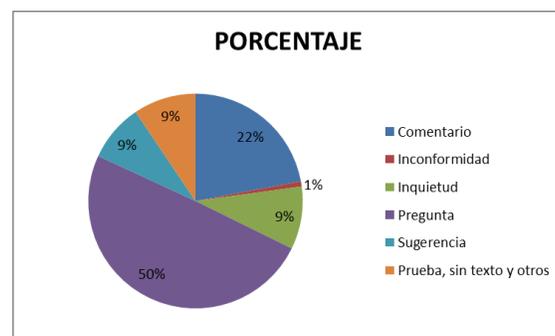
A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por área correspondiente al segundo semestre de 2014. Se clasificaron ciento veintisiete (127) peticiones con corte a 31 de diciembre de 2014.

FUNCIONARIO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones	4	3,15%
Mercadeo	6	4,72%
Producción	19	14,96%
Programación	65	51,18%
Recursos Humanos	16	12,60%
Prueba, sin texto y otros	12	9,45%
El Cuaderno	5	3,94%
TOTAL	127	96%



A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por tipo, correspondiente al primer semestre de 2014. Se clasificaron ciento veintisiete (127) peticiones con corte a 31 de diciembre de 2014.

TIPO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comentario	28	22%
Inconformidad	1	1%
Inquietud	12	9%
Pregunta	63	50%
Sugerencia	11	9%
Prueba, sin texto y otros	12	9%
Total	127	100%



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 2014 fue el ID 1254.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO - DICIEMBRE 2014

- 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 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 las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, hasta el momento en que el Coordinador 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 PQRD 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 denuncias.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO - DICIEMBRE 2014

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	CUMPLE		COMENTARIOS	SUGERENCIAS
			SI	NO		
Recibir la petición, queja, reclamo o sugerencia por medios verbales, escritos o mediante la página web de la entidad.	Responsable de PQRD	Respuesta	X			
Remitir al área competente por correo electrónico cuando se requiera por el contenido de la solicitud para resolver la petición, queja o reclamo	Responsable de PQRD	Respuesta	X			
Recibir la solicitud radicada en su bandeja de entrada del correo electrónico y realizar el estudio correspondiente.	Coordinadores de Área	Respuesta	X			
Proyectar la respuesta a la solicitud recibida y enviarla vía correo electrónico.	Coordinadores de Área	Respuesta	X			
Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los PQRD enviando alertas para la prontitud en las mismas.	Responsable de PQRD	Respuesta	X			

- Seguimiento a los derechos de petición

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 30 de diciembre de 2014 los derechos de petición recibidos fueron contestados dentro del término.

- 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

- Al aplicativo PQRD no le funciona el semáforo que alerta los PQRD sin contestar.
- 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 seguimiento y control a los PQRD se lleva a cabo manualmente corriendo el riesgo de la pérdida de la información.
- La actual herramienta del "semáforo" para controlar los PQRD, presenta alteraciones en el registro de los tiempos (fecha y hora) de llegada de los PQRD. Lo anterior se presenta cada vez que la persona encargada de manejar la herramienta, toma la imagen (pantallazo) para reasignar a la persona encargada de dar respuesta y luego, cuando se recibe la respuesta, al ingresar nuevamente a la herramienta y pegar el texto de la respuesta para dejar registro en el "semáforo".

RECOMENDACIONES

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO - DICIEMBRE 2014

- ✓ Ajustar los tipos de PQRD 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 PQRD tengan acceso a la herramienta y posean la instrucción para hacerlo.
- ✓ Contestar los PQRD de acuerdo a los tiempos estipulados en el procedimiento.
- ✓ Solicitar a quien corresponda, adelantar las labores para que el sistema de PQRD funcione adecuadamente.

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO

Profesional Oficina de Control Interno