

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA

CONTROL INTERNO

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

ELABORADO POR:

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C., FEBRERO 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 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.

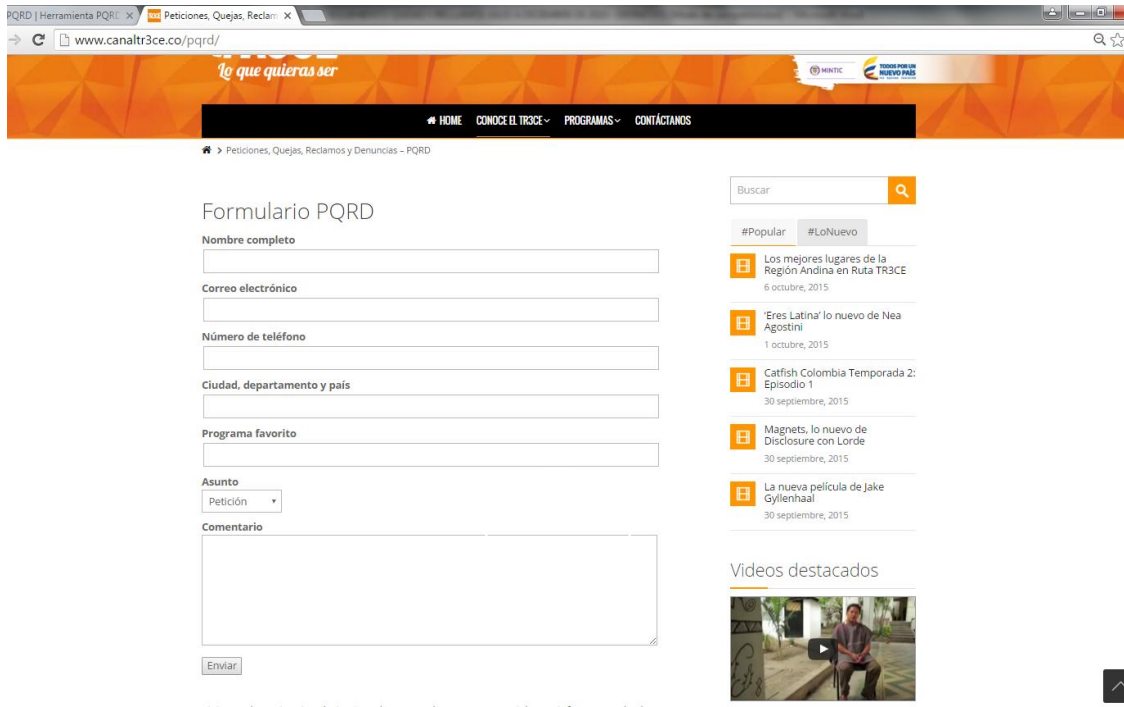
OBJETIVOS

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.

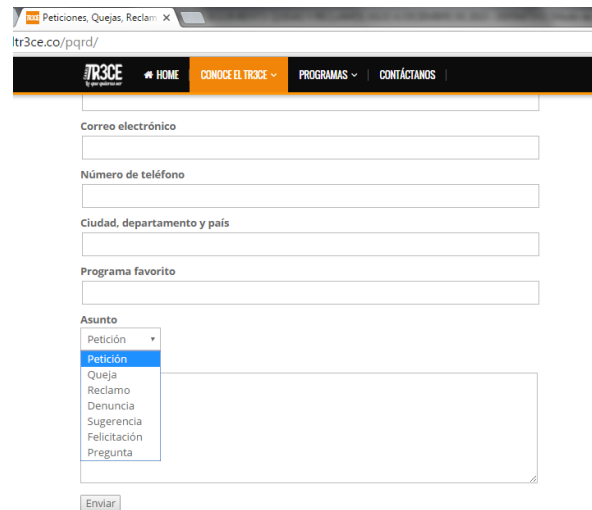
DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

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. JULIO – DICIEMBRE 2015



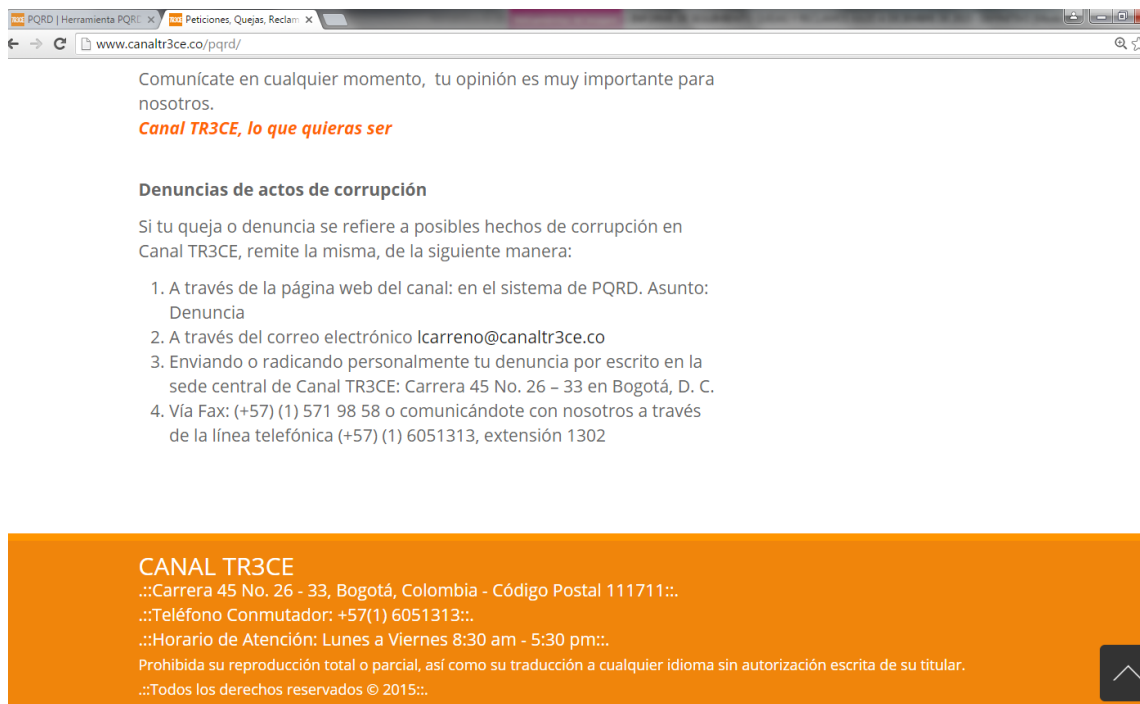
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 2015



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 info@canaltr3ce.co y comunicaciones@canaltr3ce.co
- Página web
- Redes sociales: Facebook y Twitter.



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 2015

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 julio a 31 de diciembre de 2015).

En este lapso se recibió un total de doscientos siete (207) 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.

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.

- En el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2015 se recibieron doscientos siete (207) PQRD.
- El tiempo máximo de respuesta fue de treinta y cinco (35) días.
- A la fecha de elaboración de este informe (03 de febrero de 2016), no hay PQRD sin contestar del periodo evaluado.

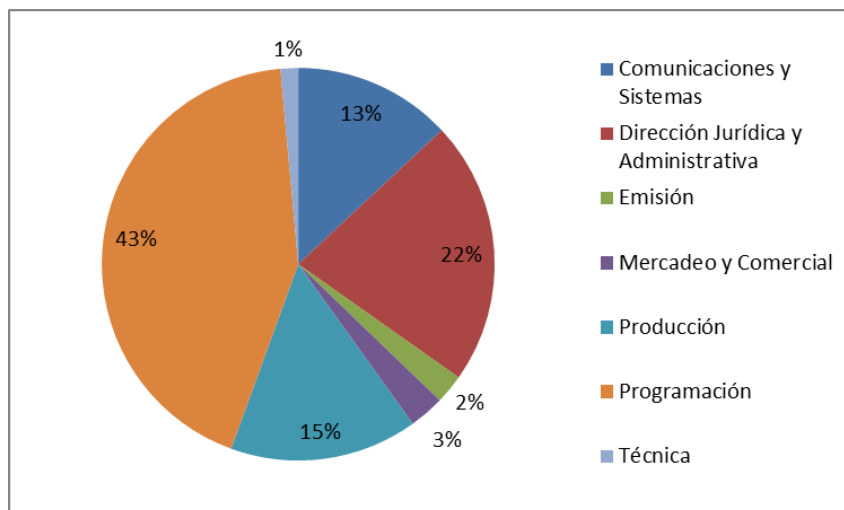
Se verificó uno a uno el total de los PQRD que se han contestado y a los cuales se les ha hecho el seguimiento respectivo.

A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por área correspondiente al segundo semestre de 2015. Se clasificaron doscientos siete (207) peticiones con corte a 31 de diciembre de 2015.

NÚMERO DE PQRD POR ÁREA

ÁREA	NÚMERO DE PQRD	PORCENTAJE
Comunicaciones y Sistemas	27	13%
Dirección Jurídica y Administrativa	45	22%
Emisión	5	2%
Mercadeo y Comercial	6	3%
Producción	32	15%
Programación	89	43%
Técnica	3	1%
Total	207	100%

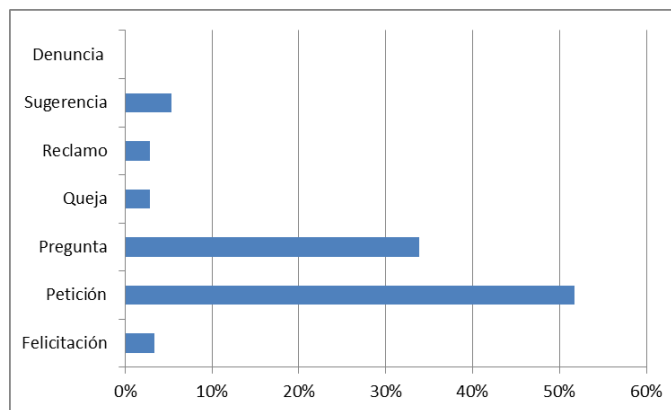
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. JULIO – DICIEMBRE 2015



A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos, pregunta, felicitación, sugerencia y denuncias, correspondiente al segundo semestre de 2015. Se clasificaron doscientos siete (207) peticiones con corte a 31 de diciembre de 2015.

NÚMERO DE PQRD POR TIPO

TIPO	NÚMERO DE PQRD	PORCENTAJE
Felicitación	7	3%
Petición	107	52%
Pregunta	70	34%
Queja	6	3%
Reclamo	6	3%
Sugerencia	11	5%
Denuncia	0	0%
Total	207	100%



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.

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

- Se sugiere que se especifique en condiciones generales lo que sucede cuando se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias por medios verbales.
- Se sugiere incluir como registro los correos electrónicos de alerta que se mencionan en la actividad número (6).
- Se evidenció que la herramienta de PQRD carece de un mecanismo de alarmas para el control de las respuestas en los tiempos establecidos.

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

OBSERVACIONES

- La herramienta de PQRD carece de un mecanismo de alarmas para el control de las respuestas en los tiempos establecidos.
- Ciento ochenta y ocho (188) PQRD se contestaron dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo.
- El tiempo máximo de respuesta fue de treinta y cinco (35) días.
- Siete (7) PQRD se contestaron entre dieciséis (16) y treinta y cinco (35) días

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.

ORIGINAL FIRMADO

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO

Profesional Oficina de Control Interno