

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA

CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2014

ELABORADO POR:

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, D. C., JULIO 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. ENERO – JUNIO 2014



Mira las hojas y descubre lo que hay en **CUADERNO** **Lunes a viernes 3:30 p.m a 5:30 p.m**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Formulario de peticiones (06/02/14 17:03:01)

En Canal TR3CE tenemos una guía a tu servicio para que te comuniqués 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: [01-8000-848202](tel:01-8000-848202)

Teléfono: [01-8711-5702480](tel:01-8711-5702480)
 Correo electrónico: info@canaltr3ce.co
 A través de nuestra web: www.canaltr3ce.co
 En Facebook: [CanalTR3ce 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

Nombre Completo*

Correo Electrónico*

Número de teléfono*

Ciudad y país*

Programa favorito*

Asunto* Comentario

Su comentario*

ruta TR3CE

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2014

- Teléfono
- Buzón de sugerencias
- Fax
- Correo electrónico (pqr@canaltr3ce.co) (portal web)
- Redes sociales: Facebook y Twitter.

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

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Fecha publicación: 06/2014 17:43:51



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

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

Nombre Completo*

Correo Electrónico*



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

Presentar formulario

Denuncias de actos de corrupción.

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

1. A través de la página web del Canal, en el Sistema de PQRS. Asunto: Denuncia
2. A través del correo electrónico cbarreto@canaltr3ce.co
3. Enviando o radicando personalmente su 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 comunicándose con nosotros a través de la línea telefónica [+57\) \(1\) 570 24 60, extensión 2002](tel:5715702460)




Última Modificación 05/03/2014

Transversal 26A No. 39-29
Conmutador: (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





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

Periodo a analizar (1 de enero a 30 de junio de 2014).

En este lapso se recibió un total de ciento treinta y seis (157) 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 la gran mayoría de 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 enero de 2014 a 30 de junio de 2014) donde se pudo determinar lo siguiente:

- ✓ En este lapso se recibió un total de ciento cincuenta y siete (157) PQRS.
- ✓ Existen veintidós (22) PQRS que se encuentran sin contestar: Seis (6) de ellos no tienen comentario o solicitud, seis (6) tienen comentarios incomprensibles y cuatro (4) no tienen datos del peticionario.
- ✓ Ocho (8) 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 (18 de julio 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.
6. Recibe la respuesta del responsable vía correo electrónico.
7. Copia la respuesta del responsable en el sistema de semáforo.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2014

8. Lleva el control de las respuestas con sus respectivas fechas en el correo electrónico institucional.

La estadística se altera en enero y febrero de 2014, 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 01 de enero y el 02 de febrero de 2014.

Los PQRS con ID 1081, 1094, 1101 y 1108 no se pudieron contestar por que los peticionarios no registraron los correos electrónicos.

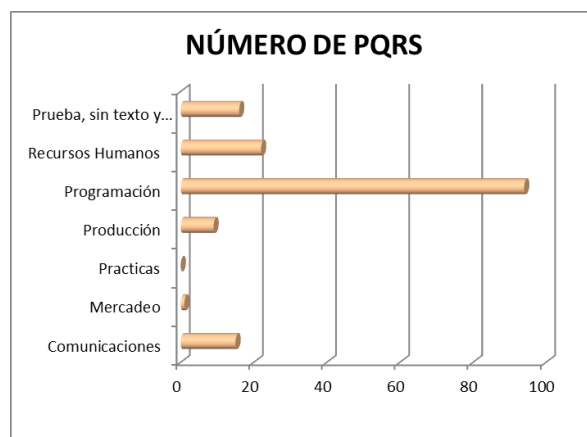
El sistema de semáforo persiste con las fallas reportadas en 2013 las cuales hacen que el seguimiento de los PQRS se haga de forma manual llevando el control de los mismos en un archivo en Excel.

No se tuvo respuesta por parte del desarrollador del sistema para la corrección de las fallas.

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 primer semestre de 2014. Se clasificaron ciento cincuenta y siete (157) peticiones con corte a 30 de junio de 2014.

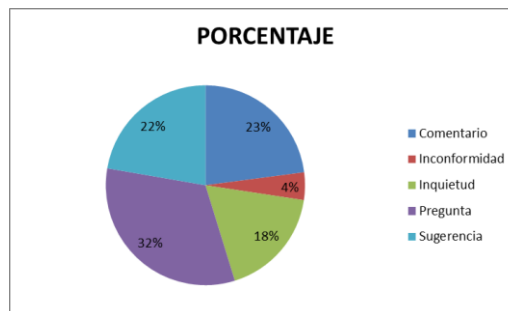
FUNCIONARIO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comunicaciones	15	9,55%
Mercadeo	1	0,64%
Practicas	0	0,00%
Producción	9	5,73%
Programación	94	59,87%
Recursos Humanos	22	14,01%
Prueba, sin texto y otros	16	10,19%
TOTAL	157	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2014

A continuación se evidencia la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por tipo, correspondiente al primer semestre de 2014. Se clasificaron ciento cincuenta y siete (157) peticiones con corte a 30 de junio de 2014.

TIPO	NÚMERO DE PQRS	PORCENTAJE
Comentario	36	23%
Inconformidad	7	4%
Inquietud	28	18%
Pregunta	51	32%
Sugerencia	35	22%
Total	157	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, 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.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. ENERO – JUNIO 2014

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.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	CUMPLE		COMENTARIOS	SUGERENCIAS
				SI	NO		
1	Recibir la petición, queja o reclamo ya sea por escrito o verbal o por medio del sistema de PQRS de la entidad.	Responsable P.Q.R	Respuesta	X			
2	Remitir al área competente por correo electrónico cuando se requiera por el contenido de la solicitud para resolver la petición, queja o reclamo	Responsable P.Q.R	Respuesta	X			
3	Recibir la solicitud radicada en su bandeja de entrada del correo electrónico y realizar el estudio correspondiente.	Coordinadores de Área	Respuesta	X			
4	Proyectar la respuesta a la solicitud recibida y enviarla vía mail.	Coordinadores de Área	Respuesta	X			Incluir los términos y tiempos de respuesta
5	Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los PQRS enviando alertas para la prontitud en las mismas.	Responsable P.Q.R	Respuesta	X			

- 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 enero y el 30 de junio de 2014 los derechos de petición recibidos fueron contestados dentro del término.

OBSERVACIONES

- Al aplicativo PQRS 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.
- El seguimiento y control a los PQRS se lleva a cabo manualmente 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