

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

ENTIDAD:  
SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.  
TELEISLAS

PERIODO EVALUADO  
JULIO A DICIEMBRE DE 2021

CONSOLIDADO DE ENERO A DICIEMBRE 2021

PRESENTADO 5 DE ENERO DE 2022

SOCIEDAD DE TELEVISION DE LAS ISLAS LTDA.



## 1. INFORMACION GENERAL

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo Semestre del año 2021, en materia de cumplimiento a las PQRSD.

## 2. ALCANCE

En cumplimiento con el "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76.

**OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, 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.

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.

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Estación Simón Bolívar, Shigle Hill, la Loma  
Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799  
San Andrés Islas, Colombia

### 3. GLOSARIO

- a. **PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar en cualquier momento.
- b. **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, así como una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.
- c. **RECLAMO:** Es el derecho que tiene otra persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- d. **SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- e. **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:
  - ✓ **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

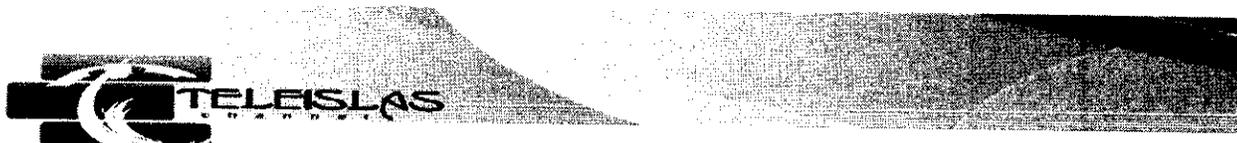


- ✓ **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- ✓ **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- ✓ **Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- ✓ **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo
- ✓ **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades
- ✓ **Modificaciones en tiempos de respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

De acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) amplía los términos de respuestas a las solicitudes que se encuentran radicadas o que se radiquen en la Entidad durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional, tal y como se presenta a continuación:

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Estación Simón Bolívar, Shigle Hill, la Loma  
Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799  
San Andrés Islas, Colombia



Tipo de solicitud	termino
Peticiones de interés General y particular	30 días
Peticiones de documentos	20 días
Peticiones de Información	20 días
Consultas	35 días
Conceptos de Legalidad	35 días

Por motivo de la pandemia mundial Covid 19, se recepciona por medio del correo institucional [info@teleislas.com.co](mailto:info@teleislas.com.co) algunas PQRS y otras fueron recepcionados físicamente por la recepción de la entidad.

#### **4. Fecha del Informe**

Este informe se efectuará en enero de 2022

#### **5. Criterios**

En la realización del informe se tomó como criterio la Constitucional Nacional, el Estatuto de Anticorrupción y demás normas aplicables.

#### **6. Objetivo del Informe**

Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias de la Sociedad de Televisión de las Islas Teleislas Ltda. en el año o vigencia 2021.

#### **7. Representación grafica**

Como podemos apreciar en el gráfico, La Sociedad de Televisión de las Isla Ltda. Teleislas recibió un total de 54 comunicaciones

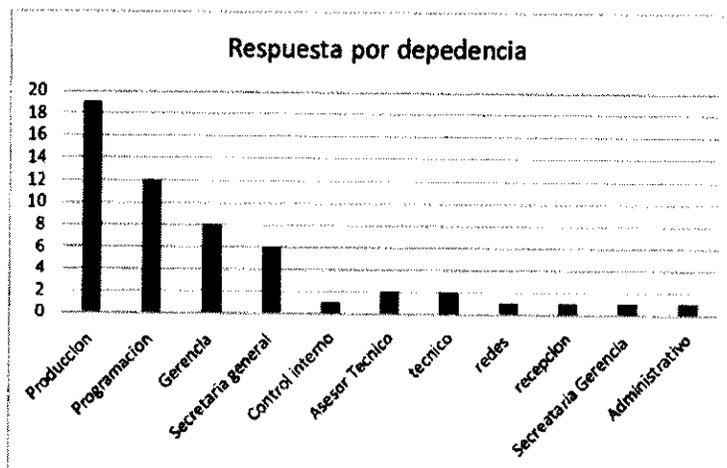
SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Estación Simón Bolívar, Shigle Hill, la Loma  
Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799  
San Andrés Islas, Colombia



Dependencia	Cantidad
Produccion	19
Programacion	12
Gerencia	8
Secretaria general	6
Control interno	1
Asesor Tecnico	2
Tecnico	2
Redes	1
Recepcion	1
Secretaria Gerenci	1
Administrativo	1
<b>Total</b>	<b>54</b>

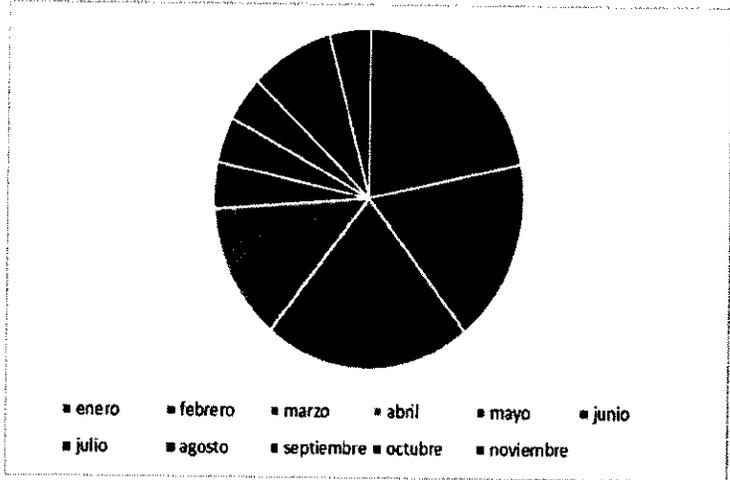
Estadística por dependencia que dieron respuesta a las Peticiones quejas reclamos sugerencias y felicitaciones



como podemos apreciar en la gráfica siguiente las Peticiones quejas reclamos sugerencias y felicitaciones recibidas mes a mes.

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

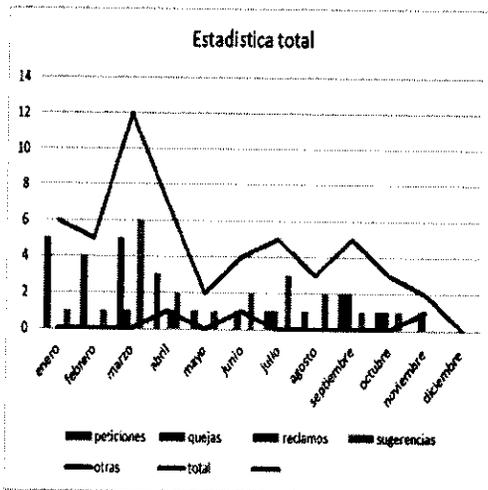
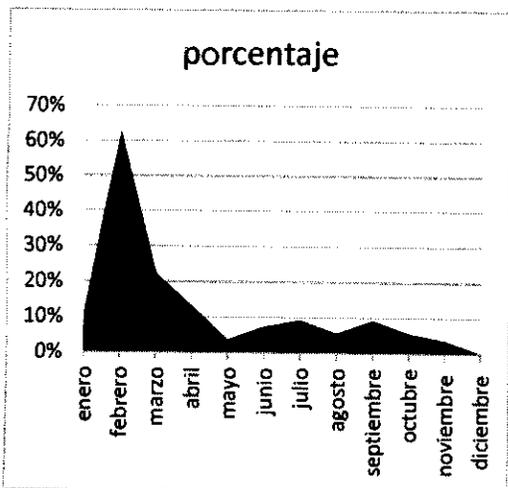
Estación Simón Bolívar, Shigle Hill, la Loma  
 Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799  
 San Andrés Islas, Colombia



se puede apreciar en la siguiente gráfica, que las peticiones o tipo de documentos mayormente recibido fue en el mes de marzo con un 63% total de 12

el segundo lugar las peticiones o documentos llega en el mes de abril con 13% con un total de 7.

finalmente, la peticiones que ocupa el tercer lugar es el mes de enero con 11% con un total de 6.





## CONCLUSION

Se evidencia que en el periodo comprendido de enero a diciembre de la vigencia 2021, se ha venido cumpliendo en dar la respuesta en la fecha estipulado por ley, las Peticiones, Quejas Reclamos Sugerencias y Felicitaciones.

**JUDY ACOSTA NEWLOVE**  
Jefe de Control Interno

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Estación Simón Bolívar, Shigle Hill, la Loma  
Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799  
San Andrés Islas, Colombia





