

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y OTROS**

**ENTIDAD:
SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.
TELEISLAS**

**PERIODO EVALUADO
ENERO A MARZO 2023**

1. INFORMACION GENERAL

En cumplimiento del Artículo 11 del literal h de la Ley 1712 de se presenta una relación de todos los derechos de Peticiones recibidos por la Sociedad de Televisión de las Islas Ltda. Teleislas.

La información del presente informe se toma del formato presentado por la dependencia que recepciona y diligencia la matriz de PQRSO "Auxiliar de Gestión documental".

Cumplimiento de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, donde se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2022, en sus artículos 5 y 6

Modalidad de Petición	Termino
Derecho de Petición	15 días hábiles
Peticiones de documentos	10 días hábiles
Petición eleva consulta	30 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles

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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES Y OTROS, 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.

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.

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

- 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

Se recepciona por medio del correo institucional info@teleislas.com.co algunas PQRS y otras fueron recepcionados físicamente por la recepción de la entidad.

Link para recepciona las Peticiones Quejas Reclamos en la página institucional <https://teleislas.com.co/atencion-al-ciudadano/>

4. Fecha del Informe

Este informe se efectuará utilizando los datos de la matriz de Peticiones Quejas Y Reclamos Solicitudes y otros del periodo comprendido entre enero y marzo de la vigencia 2023.

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

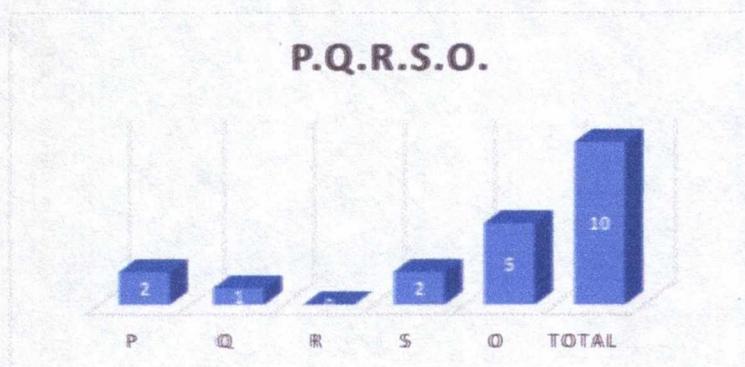
Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Otros de la Sociedad de Televisión de las Islas Teleislas Ltda.

7. Representación grafica

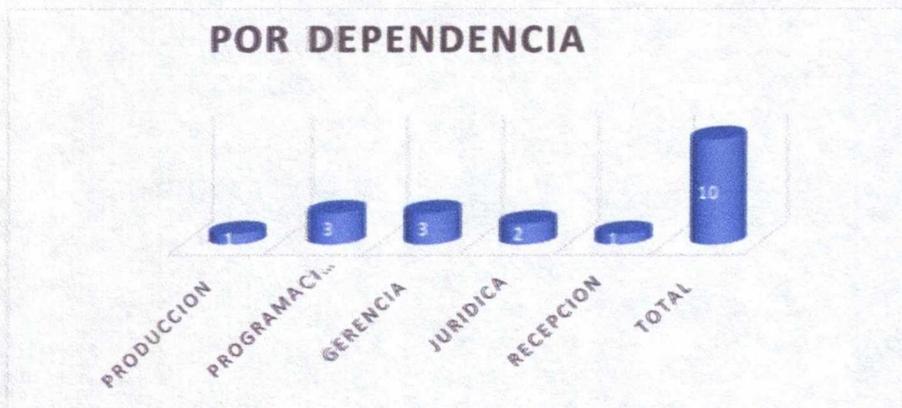
La Sociedad de Televisión de las Isla Ltda. Teleislas recibió un total de 10 Peticiones entre el periodo comprendido entre enero a marzo de la vigencia

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

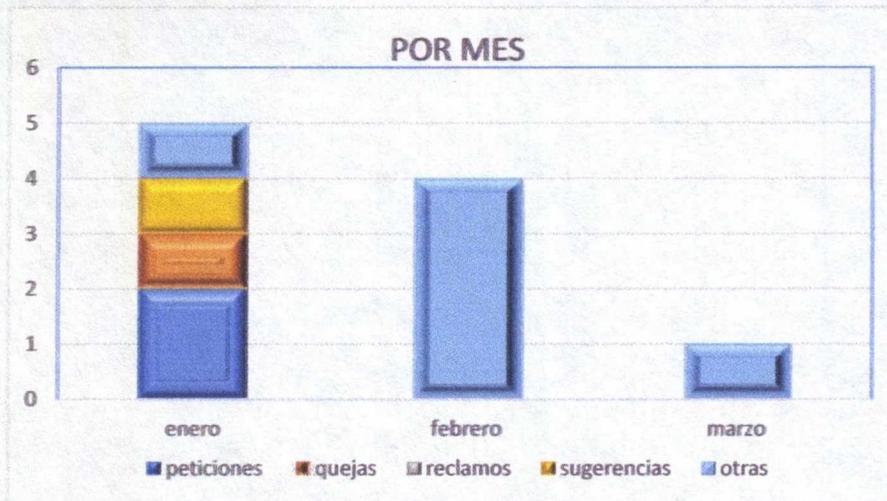
2023; cómo podemos apreciar en el gráfico; las cuales se dio respuesta en las diferentes dependencias en el tiempo estipulado por la ley.



Estadística por dependencia que dieron respuesta a las Peticiones quejas reclamos solicitudes y otros



Como se puede observar en la gráfica siguiente las Peticiones Quejas Reclamos Solicitudes y otras recibidas en cada uno de los meses de enero a diciembre.



CONCLUSION

Se evidencia que, en los meses de enero a marzo, se ha venido cumpliendo en dar la respuesta en la fecha estipulado por ley, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y otros, radicado en cada una de las dependencias responsables.

Judy Acosta Newlove
JUDY ACOSTA NEWLOVE
 Jefe de Control Interno