OFICINA DE CONTROL INTERNO

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y OTROS EN LA SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA. TELEISLAS

PERIODO ENERO A MARZO 2024
Evaluación independiente



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

## 1. INTRODUCCION

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el programa Anual de Auditorías para la vigencia 2024 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 30 de enero de 2024, tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSDO, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe trimestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Sociedad de Televisión de las Islas Teleislas, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Otros que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

## 2. OBJETIVO

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Otros allegados a la entidad.

## 3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Otros (PQRSDO) recibidas y atendidas en la entidad, durante el primer trimestre de 2024, periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2024.

## 4. NORMATIVIDAD

- ✓ Acuerdo 004 del 21 de octubre 2022 Manual de Funciones
- ✓ Resolución No. 173 del 2022 de MIPG



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

- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- ✓ Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Por la 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"
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- ✓ Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✓ Decreto 2641 de 2012 "Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011".
- ✓ Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

## 5. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó a la Secretaria General y el Auxiliar en Gestión Documental y Servicio al Cliente, la información de PQRSDO allegadas durante el primer trimestre de 2023 por los diferentes canales de recepción facilitados por Teleislas, obteniendo de esta forma por medio web el día 13 de junio, enviado desde la dependencia de la Secretaria General, una base de datos en Excel denominado Matriz de PQRS en la que se registraron seis (6) registros con las solicitudes en el periodo



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

mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el 10 de abril de presente año.

La Oficina de Control Interno validó la información contenida en la base de datos realizando los cálculos respectivos para determinar la fecha de vencimiento de cada uno de los radicados allegados a la entidad en el primer trimestre de 2024, posterior a ello, se comparó con la información remitida por el proceso identificando que las fechas de vencimiento se encuentran correctamente parametrizadas. Así mismo, se verificó la clasificación por dependencias. Por otro lado, se identificó que las distintas solicitudes allegadas en la entidad se clasificaron en 5 categorías que corresponden a "Derecho de Petición", "Queja"; "Reclamo" "Solicitud de Información Pública" y "Otros" se agrupa en una misma categoría.

**Gestión de PQRSDO**

Mediante Acuerdo No. 004 del 21 de octubre de 2022 en el Manual de funciones, El Auxiliar en Gestión Documental y Servicio al Cliente, es el área encargada de atender la ventanilla única de correspondencia, recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresas o salgan de la entidad.

Mediante Resolución No. 173 del 13 de diciembre de 2022; se actualiza el MIPG, La Secretaria General, es la encargada de la política de Gestión Documental.

**Recepción de PQRSDO**

| canal de atención | medio de recepción | ubicación | horario de atención |
|---|---|---|---|
| | Presencial | La Loma Shingle Hill | De Lunes a Viernes de 8:45 a.m. a 4:30 p.m. |
| | Sitio Web | https://teleislas.gov.co/atencion-al-ciudadano/<br><br>info@teleislas.gov.co | El formulario de encuentra activo 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles |



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

En Teleislas se hace uso de un sistema de Gestión Documental denominado correspondencia recibida y enviada, para asegurar la existencia de un único registro y numero de radicado de los documentos de la entidad, los cuales de maneja a la matriz.

Estos documentos no se registran de manera sistemáticamente lo que imposibilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad por parte de la oficina de Control Interno y de los interesados.

**Términos de atención de peticiones:**

Fuente: Elaboración Control Interno: con base en resolución 054 de 2017 y la Ley 1437 de 2011.

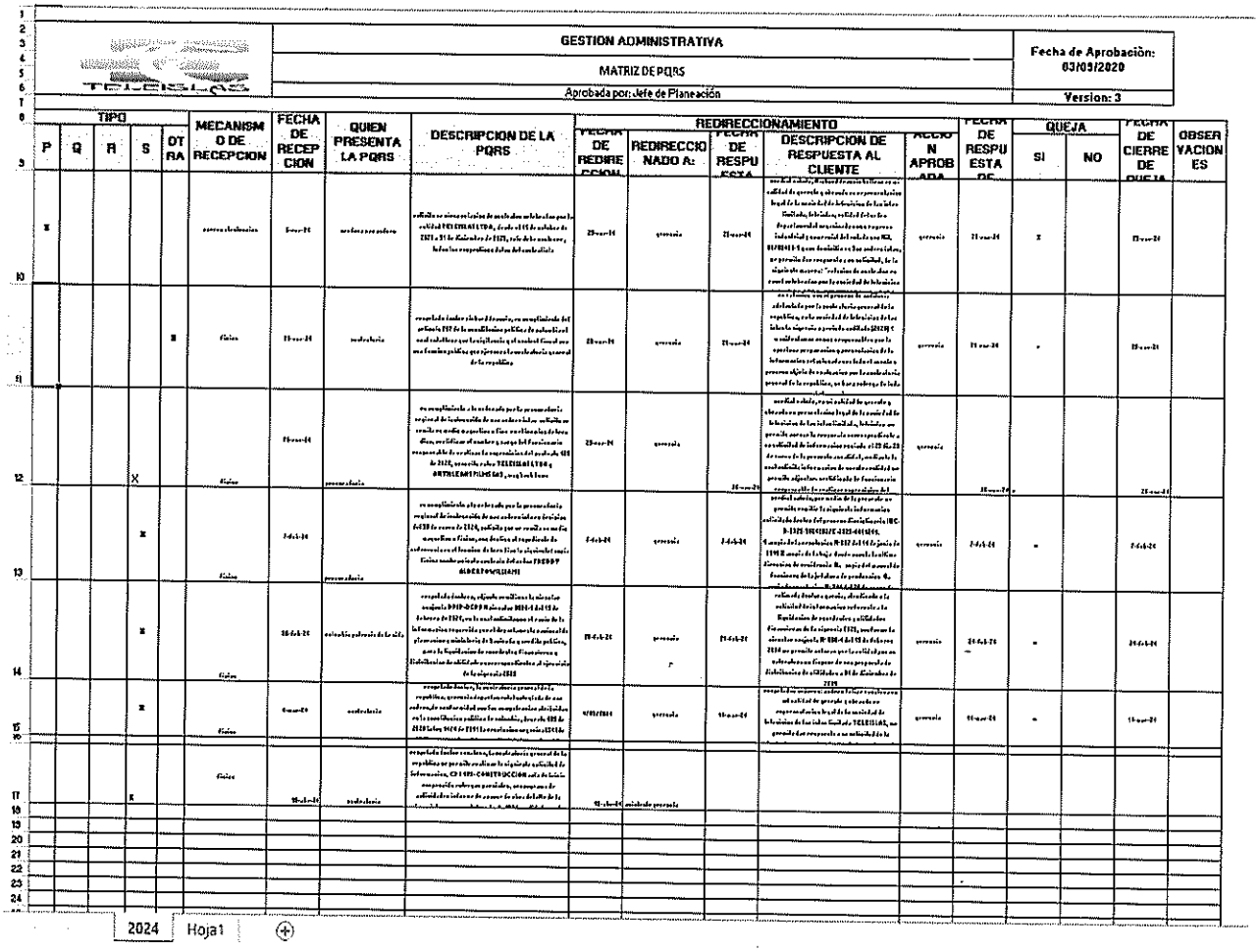
| Modalidad | Definición | Término |
|---|---|---|
| Consulta | Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo. | 30 días |
| Denuncia | Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. | 15 días |
| Peticiones ante autoridades | Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa. | 10 días |
| Queja | Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento oinconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos ocontratistas, en desarrollo de susfunciones o durante la prestacióndе sus servicios. | 15 días |
| Reclamo | Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud | 15 días |
| Solicitud de Documentos | Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad. | 10 días |
| Solicitud de Infor | Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función | 10 días |
| Sugerencia | Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. | 15 días |



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

## DESARROLLO DEL INFORME.

### Atención a las peticiones a través del aplicativo



| | GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha de Aprobación: 03/09/2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | MATRIZ DE PQRS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aprobada por: Jefe de Planeación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Version: 3 |
| | TIPO | | | | | | | | | REDIRECCIONAMIENTO | | | | | | QUEJA | | | | |
| | P | Q | R | S | OTRA | MECANISMO DE RECEPCION | FECHA DE RECEPCION | QUIEN PRESENTA LA PQRS | DESCRIPCION DE LA PQRS | FECHA DE REDIRECCION | REDIRECCIONADO A: | FECHA DE RESPUESTA | DESCRIPCION DE RESPUESTA AL CLIENTE | ACCION APROBADA | FECHA DE RESPUESTA DE... | SI | NO | FECHA DE CIERRE DE QUEJA | OBSERVACIONES |
| 10 | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2024 | Hoja1

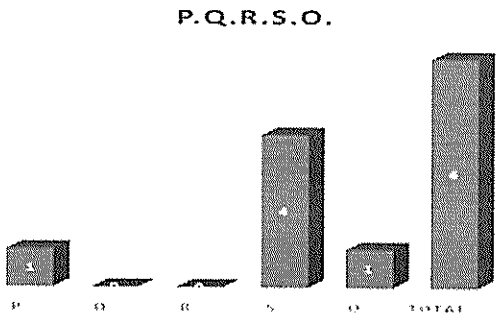
### Entradas de las PQRSDO

Mediante consulta realizada al aplicativo **Matriz de PQRS** entregado por la Secretaria General, elaborado por el Auxiliar en Gestión Documental, para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de seis (6) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias.

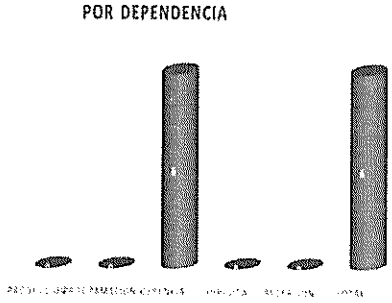


Estación Simón Bolivar, Shigle Hill, la Loma
Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799
San Andrés Islas, Colombia

| | |
|---|---|
| P | 1 |
| Q | 0 |
| R | 0 |
| S | 4 |
| O | 1 |
| TOTAL | 6 |




Se evidencia que el mayor número de PQRSDO fueron recibidas por el Servicio al Ciudadano con seis (6) correspondiente al 100 %, como se detalla a continuación, los cuales fueron re direccionados y aprobados por la Gerencia:




## Medios de Recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción presencial, las cuales ascendieron a (6) correspondientes al 100% En la siguiente gráfica se relacionan:

## PQRSD por tipo de petición

En el periodo evaluado se registraron los tipos de petición, que requerían respuesta, lo que corresponde al 100%, de las PQRS.



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

**Temas más consultados (documentos recibidos y enviados)**
Una vez realizada la revisión y verificación por parte de la Oficina de Control Interno a los documentos (correspondencia recibida y correspondencia enviadas), se evidenció: Número de **Peticiones 5; solicitudes de la información 16; Otros 11 para un total de 32 PQRSDO.**

| Descripcion | Cantidad |
|---|---|
| Peticiones | 5 |
| Solicitudes | 16 |
| Otros | 11 |
| Total | 32 |

Los temas más consultados, son las solicitudes de información por parte de la Contaduría General de La Nación; la entidad se encuentra en proceso de Auditoría Financiera vigencia 2023.

Las oficinas de Control Interno conjuntamente con la dependencia financiera fueron nombrados los enlaces para recolectar la información y ser remitidos a la contraloría General de la Nación En la siguiente gráfica, se muestra el detalle:

| Responsables | Cantidad |
|---|---|
| Gerencia | 5 |
| Secretaria General | 1 |
| Juridica | 3 |
| Control Interno | 7 |
| Financiera | 5 |
| Produccion | 5 |
| Programacion | 2 |
| Tecnologico | 1 |
| Programacion | 3 |
| Total | 32 |

Con base en lo anterior, se evidenció una diferencia de (26) PQRSDO, lo que corresponde a que, en el momento de radicación de la petición, quedan datos sin llenar por parte del funcionario de Radicación en la matriz de PQRS.

Se relacionan las Peticiones (8) que se dieron respuesta y no se evidencia el oficio recibido por la entidad:


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

| Cantidad | Fecha dar respuesta | Cliente |
|---|---|---|
| 1 | 4/01/2024 | Carlos Bryan |
| 2 | 11/01/2024 | Junta Central de Contadores |
| 3 | 21/02/2024 | TV Sur Colombia |
| 4 | | Wilfred Lever Orozco |
| 5 | 12/04/2024 | Contraloría |
| 6 | 19/04/2024 | Radio televisión Nacional |
| 7 | 22/04/2024 | Contaduría General de la Nación |
| 8 | 29/04/2024 | William Buitrago carrillo |

Se relacionan (15) oficios recibidos de los cuales no se evidenció los oficios enviadas:

| Cantidad | Fecha oficio recibido | Solicitante |
|---|---|---|
| 1 | 2/01/2024 | Consorcio Inter San Andrés |
| 2 | 13/02/2024 | Liceo del caribe |
| 3 | 20/02/2023 | Sanatorio de contratación |
| 4 | 21/02/2024 | Cajasai |
| 5 | 21/02/2024 | Sena |
| 6 | 1/03/2024 | Junta Central de Contadores |
| 7 | 1/03/2024 | Contraloría Departamental |
| 8 | 4/03/2024 | Fondo Nacional del Ahorro |
| 9 | 8/03/2024 | Ministerio de Cultura |
| 10 | 11/03/2024 | Coralina |
| 11 | 18/03/2024 | Tussie Bowie |
| 12 | 18/03/2024 | Fundación Bernardo Howard |
| 13 | 20/03/2024 | Ley 14 1991 |
| 14 | 21/03/2024 | David Pacheco |
| 15 | 28/03/2024 | Infotep |



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

Cabe resaltar que se evidenció (3) oficios archivados en correspondencia recibida que no corresponde a la vigencia 2024.

Por otra parte, y teniendo en cuenta lo recomendado en el informe de PQRS anterior, presentado por esta Oficina, donde se menciona que no existía documento alguna registrado en la matriz de PQRS; se llegó al compromiso por parte del funcionario de Radicación que se actualizaría la Matriz con la correspondencia recibida y enviada de la entidad.

La OCI procedió a la revisión el manual de funciones y competencias; conjuntamente la Resolución No. 173 de la vigencia 2022 del MIPG; las políticas de Gestión de desempeño "Política de Gestión Documental" los responsables del diligenciamiento de la matriz de PQRS, y la gestión documental de la entidad son: Secretaria General y Auxiliar en Gestión Documental y Servicio al Cliente.

**Tiempo de Respuesta**

Para el análisis de los tiempos de respuesta, se tomó como referencia la información indicada en las columnas, fecha de re direccionamiento, fecha de respuesta interna fecha de respuesta de PQRS al usuario de la base de datos remitida por correo institucional de la las funcionarais encargadas de la matriz, en este sentido la oficina de control interno no pudo realizar la validación de las columnas anteriormente mencionado de las fechas de radicados entrantes, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta en las categorías.

Existe dentro de la carpeta de correspondencia recibida y enviada solicitudes que se le dio respuesta con un numero de radicado de salida las cuales NO se encuentra registrado en la matriz reportado, toda vez que le aplican tiempos de respuesta a partir de la fecha de recepción y por ende No se clasifican dentro de las categorías mencionados anteriormente.

**Salidas y entradas de las PQRSD**



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

Conforme con los registros en la carpeta denominada correspondencia, en el periodo objeto del presente seguimiento, es importante aclarar que, del total de peticiones recibidas por el grupo de servicio al ciudadano institucional, la oficina de control interno, Clasificó de manera mensual las diferentes PQRSDO allegados por la entidad durante el primer trimestre, así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando:

Se dio trámite de respuesta a un total de (9) peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y otros, en donde sobresale la cantidad de respuestas dadas por la oficina de recepción de la entidad correspondientes al (28%), los cuales no se evidencia el oficio recibid, no fueron reportados en la matriz de PQRS.

La OCI, no se pudo determinar si se dio respuesta en el tiempo estipulado por ley de (16) PQRSDO equivale al (50%) peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y otros; no se evidencia algunos oficios recibidos por la entidad, los cuales si se evidencio las respuestas enviadas y viceversa.

## CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

Para el presente análisis, en las PQRSDO, la oficina de Control Interno, concluye y recomienda:

- ✓ En la muestra realizada por esta dependencia, la dependencia de recepción de la entidad, reportó 7 peticiones, la OCI evidencio 32 peticiones archivadas en la carteta denomina correspondencia recibida y enviada
- ✓ La OCI no se pudo determinar claramente, el tiempo de la respuesta al ciudadano.
- ✓ La OCI no se pudo determinar cuántas peticiones resultaron de manera extemporánea.
- ✓ La OCI evidencia una irregularidad en el diligenciamiento en el formato de Matriz aprobado en el SGC en la casilla ***Re direccionado a***: donde corresponde a la persona que dio respuesta a las peticiones.
- ✓ La OCI evidencia unas irregularidades en el diligenciamiento del formato de dar respuestas rápidas; en la fecha de re



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

direccionamiento, con las fechas de dar respuesta y las fechas y la fecha de dar respuesta al usuario; en ninguno de los casos la petición es entregada a la dependencia, el funcionario responsable responde al usuario el mismo día, cabe anotar muchos oficios indican la fecha de dar respuesta.

- ✓ Se recomienda el uso de manera sistemáticamente lo que facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad.
- ✓ La OCI recomienda fortalecer los controles de las PQRSDO.
- ✓ La OCI recomienda el cumplimiento de la resolución No. 173 del MIPG aprobada en la vigencia 2022.
- ✓ Se recomienda 10 días hábiles para realizar un plan de mejoramiento y cumplimiento de las normas establecidas para las PQRSDO.

**JUDY ACOSTA NEWLOVE**
Jefe de Control Interno



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