



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 ABRIL A JUNIO 2024
Evaluación independiente

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

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 - CICC 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 abril al 30 de junio de 2024.

4. NORMATIVIDAD

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

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

- ✓ 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 Secretaría General encargada de la información de PQRSDO allegadas durante el segundo trimestre de 2024 por los diferentes canales de recepción facilitados por Teleislas, obteniendo de esta forma por medio web el día 9 de julio, enviado desde la dependencia de la Secretaría General, una base de datos en Excel denominado Matriz de PQRS en la que se registraron treinta y nueve (39)



registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el 28 de junio del 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 segundo 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 ingresan 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.

Cabe anotar que la funcionaria Auxiliar en Gestión Documental se encuentra en licencia de maternidad, la información fue suministrada por Secretaria General de la entidad.

Recepción de PQRSDO

canal de atención	medio de recepción	ubicación	horario de atención
-------------------	--------------------	-----------	---------------------

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

 	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/ 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

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 o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de 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 Información	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

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Estación Simón Bolívar, Shingle 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

REGION ADMINISTRATIVA														Fecha de Aprobación: 03/09/2020			
MATRIZ DE PQRS														Votación: 3			
Aprobado por: Jefe de Planeación																	
Votación: 3																	
TEND																	
P	Q	R	S	OT RA	MECANISMO DE RECEPCION	FECHA DE RECEPCION	QUEM PRESENTA LA PQRS	DESCRIPCION DE LA PQRS	FECHA DE RECIBIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
16					fisico	8-abr-24	AAA	Buenas tardes a TELEISLAS, Flaciban un cordial saludo, mi nombre es apita alendo a sandeli, con la coordinadora de controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	8-abr-24	gerente anexo	16-abr-24	gerente anexo	16-abr-24	gerente anexo	16-abr-24	gerente anexo	16-abr-24
17					fisico	10-abr-24	controloria	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	10-abr-24	control interno	22-abr-24	control interno	22-abr-24	control interno	22-abr-24	control interno	22-abr-24
18					fisico	10-abr-24	controloria	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	10-abr-24	control interno	12-abr-24	control interno	12-abr-24	control interno	12-abr-24	control interno	12-abr-24
19					fisico	15-abr-24	controloria	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	15-abr-24	asistente general	22-abr-24	asistente general	22-abr-24	asistente general	22-abr-24	asistente general	22-abr-24
20					fisico	17-abr-24	controloria	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	17-04/2024	asistente general	17-04/2024	asistente general	17-04/2024	asistente general	17-04/2024	asistente general	17-04/2024
21					fisico	17-abr-24	controloria	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	17-abr-24	asistente general	17-abr-24	asistente general	17-abr-24	asistente general	17-abr-24	asistente general	17-abr-24
22					fisico	18-abr-24	Canal Capital	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	18-abr-24	jefe de programación	18-abr-24	jefe de programación	18-abr-24	jefe de programación	18-abr-24	jefe de programación	18-abr-24
23					fisico	19-abr-24	Vulness Novat Go	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	19-abr-24	jefe de producción	19-abr-24	jefe de producción	19-abr-24	jefe de producción	19-abr-24	jefe de producción	19-abr-24
24					correo electrónico	23-abr-24	RTVC	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24
25					correo electrónico	23-abr-24	ANE	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24	jefe de producción	23-abr-24
26					correo electrónico	24-abr-24	novatgo	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	24-abr-24	asistente de gerencia	26-abr-24	asistente de gerencia	26-abr-24	asistente de gerencia	26-abr-24	asistente de gerencia	26-abr-24
27					correo electrónico	24-abr-24	Gobernación Dep	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	24-abr-24	asistente de gerencia	24-abr-24	asistente de gerencia	24-abr-24	asistente de gerencia	24-abr-24	asistente de gerencia	24-abr-24
28					fisico	25-abr-24	Tuella Novat	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	25-abr-24	jefe de producción	25-abr-24	jefe de producción	25-abr-24	jefe de producción	25-abr-24	jefe de producción	25-abr-24
29					correo electrónico	26-abr-24	Controloria	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	26-abr-24	gerencia	3-mar-24	gerencia	3-mar-24	gerencia	3-mar-24	gerencia	3-mar-24
30					correo electrónico	2-may-24	San Andrés Fals	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	2-may-24	jefe de producción	2-may-24	jefe de producción	2-may-24	jefe de producción	2-may-24	jefe de producción	2-may-24
31					correo electrónico	2-may-24	Angeles Data Com	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	2-may-24	asistente de gerencia	2-may-24	asistente de gerencia	2-may-24	asistente de gerencia	2-may-24	asistente de gerencia	2-may-24
32					correo electrónico	2-may-24	ANE	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	2-may-24	jefe de producción	2-may-24	jefe de producción	2-may-24	jefe de producción	2-may-24	jefe de producción	2-may-24
33					fisico	6-may-24	SENA	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24
34					correo electrónico	6-may-24	ANE	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24	asistente de gerencia	6-may-24
35					correo electrónico	10-may-24	ANE	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	10-may-24	asistente de gerencia	10-may-24	asistente de gerencia	10-may-24	asistente de gerencia	10-may-24	asistente de gerencia	10-may-24
36					correo electrónico	15-may-24	Juan Carlos Pina	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24
37					correo electrónico	15-may-24	Carolina Figueroa	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24	asistente de gerencia	15-may-24
38					fisico	16-may-24	Monseñor José	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	16-may-24	asistente de gerencia	16-may-24	asistente de gerencia	16-may-24	asistente de gerencia	16-may-24	asistente de gerencia	16-may-24
39					fisico	21-may-24	Contrakiva	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	21-may-24	asistente de gerencia	21-may-24	asistente de gerencia	21-may-24	asistente de gerencia	21-may-24	asistente de gerencia	21-may-24
40					correo electrónico	23-may-24	Boliva Mercantil	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24
41					fisico	23-may-24	Bancom AV Villas	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24	asistente de gerencia	23-may-24
42					fisico	28-may-24	Instituto Boliviano	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24
43					fisico	28-may-24	Pireviera	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24
44					correo electrónico	28-may-24	Galaret	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24	asistente de gerencia	28-may-24
45					correo electrónico	30-may-24	Universidad De C	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	30-may-24	asistente de gerencia	30-may-24	asistente de gerencia	30-may-24	asistente de gerencia	30-may-24	asistente de gerencia	30-may-24
46					correo electrónico	31-may-24	Boliva Mercantil	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	31-may-24	asistente de gerencia	31-may-24	asistente de gerencia	31-may-24	asistente de gerencia	31-may-24	asistente de gerencia	31-may-24
47					fisico	12-jun-24	AMEN SD	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	12-jun-24	asistente de gerencia	12-jun-24	asistente de gerencia	12-jun-24	asistente de gerencia	12-jun-24	asistente de gerencia	12-jun-24
48					correo electrónico	13-jun-24	Movimiento Pro	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24
49					correo electrónico	13-jun-24	CPC	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24	asistente de gerencia	13-jun-24
50					correo electrónico	21-jun-24	Analla	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	21-jun-24	asistente de gerencia	21-jun-24	asistente de gerencia	21-jun-24	asistente de gerencia	21-jun-24	asistente de gerencia	21-jun-24
51					correo electrónico	28-jun-24	Telepacífico	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24
52					fisico	28-jun-24	Gobernación Dep	respetado doctor escalona, la controloria general de la república se permite realizar la siguiente solicitud de	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24	asistente de gerencia	28-jun-24

2024

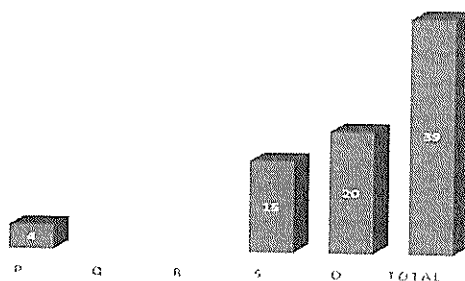
SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

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

2024

Mediante consulta realizada al aplicativo **Matriz de PQRS** entregado por la Secretaria General, para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de treinta y nueve (39) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias.

P.Q.R.S.O.

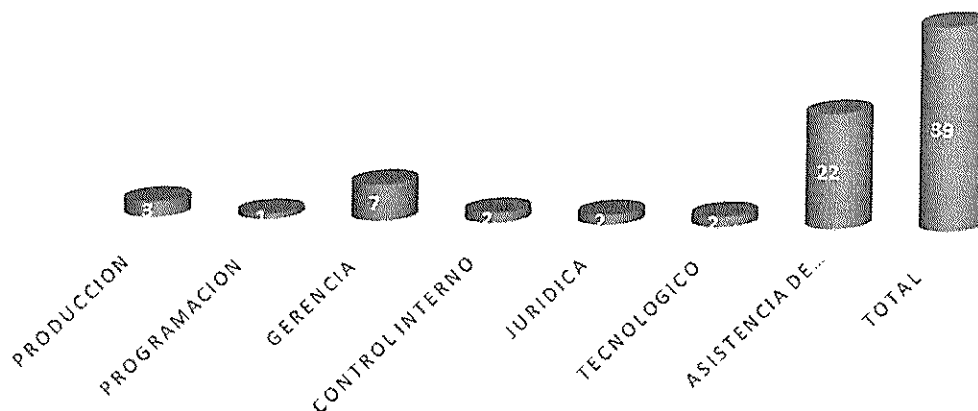


Estación Simón Bolívar, Shigle Hill, la Loma
Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799
San Andrés Islas, Colombia



Se evidencia que el mayor número de PQRSDO fueron recibidas por la Asistente de Gerencia con veintidós (22), como se detalla a continuación, los cuales fueron re direccionados y aprobados por la Gerencia:

POR DEPENDENCIA



Medios de Recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción físico y correo electrónico.

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.

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:

1. No se evidenció algunas respuestas a los oficios recibidos por la entidad.

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

2. No se evidenció las fechas de dar respuestas en algunos oficios recibidos por la entidad.

Tabla No.1

Fecha de recibido	Descripción	Solicitante	P	Q	R	S	O
2/04/2024	Requerimeinto de informacion	Comision legal de cuentas				x	
3/04/2024	Solicitud de informaicon	Contraloria General de la Nacion				x	
3/04/2024	Derecho de peticion sollicitu de informac	RTVC	x				
5/04/2024	Solicitud de tramite extencion pago tarje	Gestion urbana y tecnologia				x	
5/04/2024	Invitacion Rendicion de cuentas	Contraloria General del Departamento					x
8/04/2024	Invitacion por la Embajada de los Estados	Embassy of the United States od America					x
10/04/2024	Invitacion al dia afrocolombianidad	Congreso de la repubblica de Colombia					x
10/04/2024	Espacio Institucional	Secretaria de Comunicaicones				x	
15/04/2024	Informacion Financiera y certificaion par	Ministerio de las Tecnologias				x	
16/04/2024	Derecho de peticion sollicitu de informac	William Buitrago	x				

3. Se evidencio las respuestas emitidos por GTI, de los cuales no se evidencia el oficio remitiorio
4. No se evidencia la fecha de recibido de algunos oficios que se dieron respuesta, las cuales no cuentan con el soporte u oficios recibidos.

Tabla No. 2

Fecha de Respuesta/gti	Direccionamiento	Descripcion	Responsable	P	Q	R	S	O
1/04/2024	Maria Montes	solicitu de canje publicitario					x	
1/04/2024	Mesa de Servicio CGR	Solicitud de actualizacion Nombre del representante lega				x		
1/04/2024	Metronet colombia	autorizacion emision						x
1/04/2024	Bancolombia	Solictud de cancelacion de cunetas bancarias				x		
3/04/2024	RTVC	Solicitud de informacion				x		
4/04/2024	Trash Busters	Solicitud de permiso				x		
10/04/2024	Banco Avevilla	Solciitud de cambio de direccion IP				x		

Cabe resaltar que las Tablas No 01 y 02 no se encuentra reportados en la Matriz reportadas por la dependencia Secretaria General.

Tiempo de Respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la OCI hace la respectiva salvedad, los reportados que se pueden identificar en la matriz PQRS, si se cumple con los tiempos estipulados por ley, aclarando que no fue posible

analizar los oficios que no fueron archivados en la carpeta de correspondencia recibidas y correspondencia enviada.

Nota: se anexa nota emitida por la Secretaria General en momento de remitir la información a la oficina de Control Interno:

Buenas tardes, por medio del presente correo adjunto lo enunciado, sin embargo, esta dependencia considera pertinente realizar las siguientes precisiones: La matriz fue diligenciada conforme a la información que reposaba en las carpetas (Correspondencia enviada y correspondencia recibida) En la matriz hay celdas que no se pudieron diligenciar, puesto que no se evidencia la respuesta en la carpeta correspondencia enviada, por lo tanto, sin haber soporte, la suscrita no podría incluirlo.

La suscrita se encuentra encargada en el cargo de Auxiliar documental, toda vez que la funcionaria se encuentra de licencia de maternidad, por lo tanto, se diligenció conforme a lo evidenciado con anterioridad por parte de la Auxiliar Documental.

NOTA: Se hace necesario que cuando los funcionarios den respuesta a las PQRS asignadas, alleguen copia de las respuestas con el fin de que la matriz se pueda diligenciar conforme a las respuestas emitidas, así mismo se solicita que se alleguen las solicitudes que reciben en sus correos electrónicos, con el fin de realizar la radicación correspondiente.

De igual forma hay solicitudes que se encuentran en la carpeta de Correspondencia recibida, sin radicación de la entidad, por lo cual, no se le colocó fecha. Así mismo, se encuentran respuestas a solicitudes en la carpeta de correspondencia enviadas, sin que se evidencie la solicitud en la carpeta de correspondencia recibida. Por lo tanto, se reitera que la matriz fue diligenciada conforme a lo que se evidenció en las carpetas en mención.

La Oficina de Control Interno remite correo electrónico a todas las dependencias de la entidad, de fecha 10 de julio de 2024, en virtud de su gran preocupación y solicitando que cumplan con la radicación de la información tanto de oficios recibidos como enviados a la dependencia de radicación donde reposa los documentos oficiales de la entidad.

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

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

- ✓ Se evidencia GTI-200-22-070-24 carece de fecha de expedición.
- ✓ 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.
- ✓ 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 evidencia la falta de información en el diligenciamiento en el formato de Matriz.



JUDY ACOSTA NEWLOVE
Jefe de Control Interno