



## 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 JULIO A SEPTIEMBRE 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 julio al 30 de septiembre 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 el Auxiliar en Gestión Documental y Servicio al Cliente, y a la Secretaria General la información de PQRSDO allegadas durante el tercer trimestre de 2024 por los diferentes canales de recepción facilitados por Teleislas, obteniendo de esta forma por medio web el día 9 de octubre, enviado desde la dependencia Secretaria General, una base de datos en Excel denominado Matriz de PQRS en la que se registraron cincuenta (50) registros con las solicitudes en el periodo

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.



mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el 30 de septiembre 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 tercer 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.

### 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	<a href="https://teleislas.gov.co/atencion-ciudadano/">https://teleislas.gov.co/atencion-ciudadano/</a> <a href="mailto:info@teleislas.gov.co">info@teleislas.gov.co</a>	El formulario de encuentra activo 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles

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

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 número de radicado de los documentos de la entidad, los cuales se 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

## DESARROLLO DEL INFORME.

### Atención a las peticiones a través del aplicativo



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
52				x	físico	28-jun-24	Gobernación Depto		Respuesta petición autorización para el uso transitorio del espacio público	28-jun-24									
53				x	correo electrónico	28-jun-24	CRC		Restricción Requerimiento de información No 2024-019 Sistemas de acceso para población sorda e hipocóscica	28-jun-24	Asistente De Gerencia	28-jun-24							
54				x	correo electrónico		MinTic		Invitación a premiación de los ganadores de la convocatoria Abre Camata 2024										
55				x	correo electrónico		Banco de la República		Respuesta préstamo auditorio	2-jul-24	Asistente De Gerencia	2-jul-24	Autorización ingreso de personal en áreas de seguridad	gerencia	2-jul-24				
56				x	correo electrónico	4-jul-24	Previcra		Aviso cancelación automática programa de seguros	4-jul-24	Asistente De Gerencia								
57				x	físico	9-jul-24	Juzgado Único Contencioso Administrativo		Admisión Demanda de nulidad y Restablecimiento del derecho	9-jul-24	Asistente De Gerencia								No hay que darle respuesta puesto que solo es una notificación de admisión, así lo establece
58				x	correo electrónico	5-jul-24	Santandrea		Recomendaciones para el uso del canal virtual del banco de forma ágil y segura	5-jul-24									No hay que darle respuesta puesto que solo es una recomendación del no se le dio respuesta ya que solo es
59				x	correo electrónico	5-jul-24	Canal Tre		Felicitaciones 50 años de la televisión en las islas	5-jul-24									
60	x				correo electrónico	12-jul-24	Wendy Benavides		Aviso pago cuentas pendientes	12-jul-24	Jefe Jurídica	2-ago-24	Respuesta petición	gerente encargado	2-ago-24				
61				x	correo electrónico	9-jul-24	MinTic		Solicitud información financiera y certificación participación patrimonial	9-jul-24									

2024

151 Solicitud información financiera y certificación participación patrimonial

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
61				x	correo electrónico	9-jul-24	MinTic		Solicitud información financiera y certificación participación patrimonial	9-jul-24									Esta es una respuesta enviada en virtud de una solicitud realizada por el canal a la Oficina de Prensa el día 24 de julio de 2024
62				x	físico	10-jul-24	Gobernación Depto		Declara feite de competencia para conocer la demanda de nulidad y restablecimiento del derecho	10-jul-24	Gerencia								no hay que darle respuesta ya que solo es un agradecimiento
63				x	correo electrónico	2-ago-24	Juzgado Único Contencioso		Solicitud pignorato contrato No 152 de 2022	2-ago-24	Producción								no hay que darle respuesta ya que solo es un agradecimiento
64				x	físico	16-jul-24	Native Films		Peticion para conocer fecha de pago del contrato No. 135 de	25-jul-24	Jefa Jurídica	5-ago-24	Respuesta petición	gerencia	5-ago-24				
65	x				físico	25-jul-24	Leopoldo Peñalosa		Peticion Contratacion Publica Canal Regional Teleislas	5-ago-24	Jefa Jurídica	5-ago-24	Respuesta allegando lo solicitado	gerencia	5-ago-24				
66	x				correo electrónico	24-jun-24	Paula Rada		Peticion Acceso a la informacion contractual del canal	5-jul-24	Jefa Jurídica	5-ago-24	Respuesta petición	gerencia	5-ago-24				
67	x				correo electrónico	7-jul-24	Paula Rada		Peticion Acceso Expediente Contrato CO-FCOATR-6593325	26-jul-24	Jefa Jurídica	27-jul-24	Respuesta Peticion	gerencia	20-ago-24				
68	x				correo electrónico	29-jul-24	Paula Rada		Agradecimiento colaboracion lanzamiento Festival Colombia Caribe Fides										no hay que darle respuesta ya que solo es un agradecimiento
69				x	físico	30-jul-24	Fides												
70				x	físico	16-ago-24	Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina		Solicitud información	16-ago-24	control interno	21-ago-24	Respuesta a su solicitud allegando lo solicitado	gerencia	23-ago-24				
				x	físico		Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina						Respuesta a su solicitud	gerencia					

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

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
			x			16-ago-24	Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina	Solicitud información	16-ago-24	control interno	21-ago-24	Respuesta a su solicitud llegando lo solicitado	gerencia	21-ago-24				21-ago-24
			x			16-ago-24	Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina	solicitud información	16-ago-24	control interno	21-ago-24	Respuesta a su solicitud llegando lo solicitado	gerencia	21-ago-24				
				x		5-ago-24	Humberto Ferez Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina	Peticion informacion de servicios publicos	5-ago-24	jefe Juridica	27-ago-24	Respuesta peticion	gerencia	27-ago-24				
			x			16-ago-24	Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina	Solicitud informacion Conciliaciones Bancarias de la cuenta para el manejo de Peizal Lavo	16-ago-24	control interno	16-ago-24	Respuesta a su solicitud llegando lo solicitado	gerencia	23-ago-24				
			x			16-ago-24	Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina	solicitud informacion Contrato Interadministrativo No. 600627 de 2019	16-ago-24	control interno	23-ago-24	Respuesta a su solicitud llegando lo solicitado	gerencia	23-ago-24				
			x			16-ago-24	Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina	Solicitud certificación jefe financiero y jefe de Control interno	16-ago-24	control interno	23-ago-24	Respuesta a su solicitud llegando lo solicitado	gerencia	23-ago-24				
				x		16-ago-24	Procuraduría Regional San Andrés, Providencia y Santa Catalina	informacion convalida vinculados a la entidad	16-ago-24	control interno	27-ago-24	Respuesta a su solicitud llegando lo solicitado	gerencia	23-ago-24				
				x		5-ago-24	Andrés Castaño	informacion convalida vinculados a la entidad	5-ago-24	jefe Juridica	5-ago-24	respuesta peticion	gerencia	27-ago-24				
				x		31-jul-24	Justin Gordon Smith	Peticion Manual de Contratacion	31-jul-24	jefe Juridica	31-jul-24	respuesta peticion	gerencia	18-ago-24				
			x			12-ago-24	AHE	Algunas transpoc stream BMTDT canal TELEISLAS	12-ago-24	jefe Tecnologica	12-ago-24							
				x		25-jul-24	Consejo Profesional De Ingenieria	Peticion Actividades de Inspeccion, Control y Vigilancia	25-jul-24	jefe Juridica	25-jul-24	respuesta peticion	gerencia	14-ago-24				
								Recomendaciones para elevar cometa de forma segura										No hay que dar respuesta que unicamente es una recomendación de igual forma se le dio
			x			14-ago-24	Cosuconoma		14-ago-24									

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
					x	25-jul-24	Consejo Profesional De Ingenieria	Peticion Actividades de Inspeccion, Control y Vigilancia	25-jul-24	jefe Juridica	25-jul-24	respuesta peticion	gerencia	14-ago-24				
			x			14-ago-24	Cosuconoma	Recomendaciones para elevar cometa de forma segura	14-ago-24									No hay que dar respuesta que unicamente es una recomendación de igual forma se le dio respuesta a esta informacion el día 15 de agosto de 2024
			x			14-ago-24	Yuri Yepes Contreras	Respuesta a Oficio enviado por el canal el día 12 de agosto de la presente anualidad	14-ago-24	jefe De Produccion	14-ago-24							
			x			14-ago-24	William Bush Embajador de Colombia en Trinidad y Tobago	Invitacion a Trinidad y Tobago	14-ago-24	gerencia	14-ago-24							
			x			20-ago-24	Jefferson Afe SAS	Solicitud Re transmision de señal	20-ago-24	Asistente De Gerencia	20-ago-24	Concede Autorizacion	gerencia	20-ago-24				
			x			20-ago-24	Imax Telecomunicaciones	Solicitud Re transmision de señal	20-ago-24	Asistente De Gerencia	20-ago-24	Concede Autorizacion	gerencia	20-ago-24				
			x			20-ago-24	Gobernador Nicolas Gallardo	Solicitud informacion avance obra	20-ago-24	gerencia	20-ago-24	respuesta estado-avance obra	gerencia	20-ago-24				
			x			20-ago-24	Israel Jackson Archbold	Solicitud apoyo y auxilio de serie dramatizada	20-ago-24									
			x			22-ago-24	World Connection Empresa Nacional Promotora del Desarrollo	Solicitud Re transmision de señal	22-ago-24	Asistente De Gerencia	22-ago-24	Concede Autorizacion	gerencia	26-ago-24				
			x			23-ago-24	Universidad Cooperativa de Colombia	Solicitud reporte de operaciones reciprocos	23-ago-24	jefe Financiero	23-ago-24							
			x			26-ago-24	Asociacion Copropietarios de TV comunitaria UNIVTV	Invitacion Evento Socializacion Circuitos Asociativos Solidarios Caribe y Noroccidente	26-ago-24	gerencia	26-ago-24							No necesito respuesta
			x			27-ago-24	Asociacion Copropietarios de TV comunitaria UNIVTV	Autorizacion emision del canal	27-ago-24	Asistente De Gerencia	27-ago-24	Concede Autorizacion	gerencia	27-ago-24				



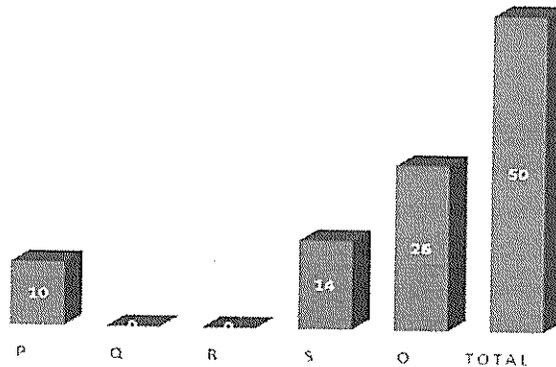
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
				x	correo electronico	27-ago-24	Asociacion Copropietarios de TV comunitaria	AutORIZACION EMISION DEL CANAL	27-ago-24	Asistente De Ger	27-ago-24	Concede Autorizacion	gerencia	27-ago-24				
90				x	correo electronico	28-ago-24	Comision Legal De Cuentas	Presentacion presidente de la comision legal de cuentas	28-ago-24	gerencia								
91							no registro	Solicitud asociacion presunte inconsistencia en el diligenciamiento del formulario F25-2 del Sirec		gerente encargado-jason	11-sep-24	Respuesta a su solicitud allegando lo solicitado	gerencia	11-sep-24				
92				x	correo electronico		Contraloria General de la Republica	Solicitud Plan de mejoramiento frente hallazgos informe de auditoria 2023		gerente encargado	13-sep-24	Respuesta solicitud allegando lo solicitado	gerencia	13-sep-24				
93				x	correo electronico	no registra	Contraloria General de la Republica	Peticion	26-sep-24	gerencia	16-sep-24	Respuesta solicitud	gerencia	16-sep-24				
94	x				correo electronico	26-ago-24	Contraloria General de la Republica	Solicitud Plan de mejoramiento frente hallazgos informe de auditoria 2023		gerente encargado	13-sep-24	Respuesta solicitud allegando lo solicitado	gerencia	13-sep-24				
95				x	correo electronico	13-sep-24	Contraloria General de la Republica	Solicitud Plan de mejoramiento frente hallazgos informe de auditoria 2023		gerente encargado	13-sep-24	Respuesta solicitud allegando lo solicitado	gerencia	13-sep-24				
96				x	correo electronico	19-sep-24	Liza Mayes Matias	Certificado Laboral	16-sep-24									
97				x	correo electronico	19-sep-24	Claudio Marcela Delgado De Velez	Invitacion a participar en la implementacion del Plan de	19-sep-24									No necesita
98				x	fisico	20-sep-24	Coautonoma	Carta de Presentacion	20-sep-24									No necesita
99				x	correo electronico	25-sep-24	Comision Legal De Cuentas	Explicacion de las glosas de la Contraloria General de la Republica	25-sep-24	gerencia	27-sep-24	Respuesta explicacion a las Glosas de la Contraloria General de la	gerencia	27-sep-24				
100				x	correo electronico	25-sep-24	Servicio Publico De Empleo	Solicitud documentos para pago aportes Ley 14 de 1991	25-sep-24									
101				x	fisico	27-sep-24	Secretaria De Planeacion	respuesta solicitud para autorizacion uso de espacio publico										esta respuesta fue recibida en virtud a una solicitud elevada por parte
102				x	fisico	30-sep-24	Liceo del Caribe	Agradecimiento	30-sep-24									No necesita
103				x	correo electronico	30-sep-24	Servibonico	Programacion Pago	30-sep-24									
104																		
105																		
106																		
107																		
108																		

### Entradas de las PQRSO

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 cincuenta (50) requerimiento distribuidos de la siguiente forma: peticiones (10), quejas (0), reclamo (0), sugerencias (14) y otros (26).

P	10
Q	0
R	0
S	14
O	26
TOTAL	50

P.Q.R.S.O.



**Observacion:** reportada por la Secretaria General: Buenos días, adjunto lo solicitado a corte 30 de septiembre, de conformidad a su solicitud, de igual forma la suscrita quien estaba momentáneamente ejerciendo algunas de las funciones de la trabajadora de Archivo Documental, toda vez que se encontraba de licencia, se permite manifestar que, ha evidenciado las mismas observaciones, realizadas con anterioridad.

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

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.



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.

### **Medios de Recepción**

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

### **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. En el mes de julio, se evidencia nueve (9) oficios enviados o respuestas a solicitudes, las cuales no se evidencio la en la carpeta correspondencia recibida los oficios recibidos por la entidad.
2. En el mes de agosto, se evidencia ocho (8) oficios enviados o respuestas a solicitudes, las cuales no se evidencio la en la carpeta correspondencia recibida los oficios recibidos por la entidad.
3. En el mes de septiembre, se evidencia un (1) oficios enviados o respuestas a solicitudes, las cuales no se evidencio la en la carpeta correspondencia recibida los oficios recibidos por la entidad
4. Se evidencia que los documentos no se encuentran archivados de forma cronológicamente, en el mes de septiembre se encuentra documentos del mes de agosto y así sucesivamente.

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

5. Se evidencia una solicitud al banco la cual se encuentra archivada en la carpeta denominada correspondencia recibida cuando es una correspondencia enviada.
6. Se evidencia documento enviados por el gerente donde no se evidencia la ciudad de emisión ni la fecha de emisión como es el caso del GTI200-17-158-24.
7. Se evidencia que se da respuesta a RTVC con fecha 02 de agosto 2024 respuesta a solicitud e radicado No. 2024055000366661, no se evidencia el recibido del radicado.
8. Se evidencia en la carpeta donde reposa los documentos correspondencia enviada, reposa correspondencia recibida como es el caso lmax telecomunicaciones de fecha 5 de agosto

### **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.

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 recomienda archivar los documentos en las carpetas correspondientes

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.



- ✓ Se recomienda archivar de forma cronológicamente los documentos en las carpetas correspondientes
- ✓ Se recomienda en los documentos emitidos por el canal, la cuidad de emisión y la fecha.
- ✓ Se recomienda nuevamente que los oficios deben der radicados en la dependencia correspondiente.
- ✓ 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