



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 OCTUBRE A DICIEMBRE 2024
Evaluación independiente

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 cuarto y último trimestre de 2024, periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024.

4. NORMATIVIDAD

- ✓ Acuerdo 004 del 21 de octubre 2022 Manual de Funciones
- ✓ Resolución No. 173 del 2022 de MIPG
- ✓ 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, la información de PQRSDO allegadas durante el cuarto y último trimestre de 2024 por los diferentes canales de recepción facilitados por Teleislas, obteniendo de esta forma por medio web el día 8 de enero 2025, enviado desde la dependencia radicación, una base de datos en Excel denominado Matriz de PQRS en la que se registraron siete (7) registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el 28 de noviembre del 2024; adicional relaciona un memorando dirigido a esta dependencia la cual carece de numero consecutivo de fecha 08/01/2025, donde informa que las correspondencias fueron relacionadas hasta el mes de noviembre y las correspondencias que ingresaron en el mes de diciembre no fueron reportados al área de recepción.

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 cuarto y último 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	de 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/ 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

DESARROLLO DEL INFORME.

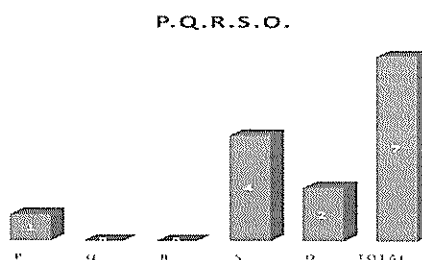
Atención a las peticiones a través del aplicativo

2	SECRETARÍA DE GOBIERNO Y JUSTICIA										GESTION ADMINISTRATIVA										«											
3	SECRETARÍA DE GOBIERNO Y JUSTICIA										MATRIZ DE PQRS																					
4	SECRETARÍA DE GOBIERNO Y JUSTICIA										Aprobado por: Jefe de Planeación										Version: 3											
5	TIPO										REDIRECCIONAMIENTO										FECHA DE RESPUESTA DE PQRS				QUEJA CERRADA				OBSERVACIONES			
6	P	Q	R	S	OT	RA	MECANISMO DE RECEPCION	FECHA DE RECEPCION	QUIEN PRESENTA LA PQRS	DESCRIPCION DE LA PQRS	FECHA DE REDIRECCIONAMIENTO	REDIRECCIONADO A:	FECHA DE RESPUESTA	DESCRIPCION DE RESPUESTA AL CLIENTE	ACCION APROBADA POR:	FECHA DE RESPUESTA DE PQRS	SI	NO	FECHA DE CIERRE DE QUEJA													
7				X			físico	7-oct-24	procuraduría	solicitud informacion-respuesta observacion presentada ante sean films	7-oct-24	gerencia	9-oct-24	en atención a su solicitud se remite copia blindada al proponente	gerencia	9-oct-24	X															
8						H	físico	9-oct-24	procuraduría	amablemente me permito comunicarle que mediante auto de fecha 24 de septiembre de 2024, se dispuso oficiales para que en el término de diez (10) días iniciaran el proceso de arreglo conciliatorio como alternativa para dar por terminado por un acuerdo el proceso de controversias contractuales que cursa a trámite en el juzgado único	11-oct-24	bigeth myles	11-oct-24	Andrés Escalón a Rendon en calidad de gerente de la sociedad de televisión y medios	gerencia	11-oct-24	H															
9						H	físico	18-oct-24	Gobernación Depto	en atención a su solicitud, me permito comunicarle que esta citada a subcomisión de seguimiento para el 27 de noviembre de 2024 a las 2:00pm	18-nov-24	gerencia (andres es)	21-oct-24	Andrés Escalón a Rendon en calidad de gerente de la sociedad de televisión y medios	gerencia (a)	21-oct-24	X															
10						H	físico	20-nov-24	Comisión Legal De	sin evidencia		gerencia (andres es)	25-nov-24	Andrés Escalón a Rendon en calidad de gerente de la sociedad de televisión y medios	gerencia (a)	25-nov-24	X															
11						H	sin evidencia					gerencia (andres es)	2-dic-24	Andrés Escalón a Rendon en calidad de gerente de la sociedad de televisión y medios	gerencia (a)	2-dic-24	X															
12						H	físico	13-nov-24	ANE	contra expedición de la ley 1310 del 25 de julio de 2013 se ordenó suprimir y liquidar la autoridad nacional de televisión-ANTV con posesión de la ley 1013,665,465 de Bogotá respectivamente solicito lo siguiente: información detallada acerca del vínculo laboral o contractual al que tiene la sra	13-nov-24	gerencia (andres es)	3-dic-24	Andrés Escalón a Rendon en calidad de gerente de la sociedad de televisión y medios	gerencia (a)	3-dic-24	X															
13	H						físico	28-nov-24	andres castro		28-nov-24	gerencia (andres es)	18-dic-24	Andrés Escalón a Rendon en calidad de gerente de la sociedad de televisión y medios	gerencia (a)	18-dic-24	H															

Entradas de las PQRSDO

Mediante consulta realizada al aplicativo **Matriz de PQRS** entregado por la Secretaría General, para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de cincuenta (7) requerimiento distribuidos de la siguiente forma: peticiones (1), quejas (0), reclamo (0), sugerencias (4) y otros (2).

P	1
Q	0
R	0
S	4
O	2
TOTAL	7



Medios de Recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción físico y uno no se identifica si es físico o por 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 la carpeta de **Correspondencia Recibida** se evidencia: Oficio de fecha 3 de diciembre de 2024 expedido por la Fiscalía General de la nación donde solicita información la cual no se encuentra relacionada en el cuadro de la Matriz.
2. En la carpeta **Correspondencia Enviada** se evidencia:
 - 2.1. Gti-240-22-282-24 de fecha 02 de diciembre 2024 dirigido a Jefe de o. Prensa y comunicaciones de la Gobernación.
 - 2.2. Gti-240-22-292-24 de fecha 02 de diciembre 2024 dirigido a Fiscalía.
 - 2.3. Gti-240-22-284-24 de fecha 03 de diciembre 2024 dirigido a Agencia Nacional del Espectro comunicación externa -ANE.
 - 2.4. Gti-240-22-285-24 de fecha 05 de diciembre 2024 dirigido a Porvenir.
 - 2.5. Gti-240-22-288-24 de fecha 06 de diciembre 2024 dirigido a Juliza Acosta.

- 2.6. Gti-240-22-289-24 de fecha 10 de diciembre 2024 dirigido a Anggy Guerrero.
- 2.7. Gti-240-22-293-24 de fecha 16 de diciembre 2024 dirigido a Claudia Marcela Delgado.
- 2.8. Gti-240-22-273-24 de fecha 18 de diciembre 2024 dirigido a Banco de Occidente.
- 2.9. Gti-240-22-296-24 de fecha 19 de diciembre 2024 dirigido a Andrés Castro.
- 2.10. Gti-240-22-273-24 de fecha 19 de diciembre 2024 dirigido a Bancolombia.
- 2.11. Gti-240-22-290-24 de fecha 20 de diciembre 2024 dirigido a Mauricio Gómez.

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 reportados en la matriz; y como se evidencia no se reporta la correspondencia recibida de las (11) GTI enviados en el mes de diciembre.

La Oficina de Control Interno remite correo electrónico a todas las dependencias de la entidad, en repetidas ocasiones, 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 nuevamente que los oficios de correspondencia enviados y recibidos deben ser reportar a la dependencia de **Radicación** para ser ingresados a la matriz de PQRS.
- ✓ La OCI no se pudo determinar claramente, el tiempo de la respuesta al ciudadano en algunas PQRS.
- ✓ 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 a la Alta Dirección 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