

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

**PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2025**

En cumplimiento a lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y su Decreto reglamentario 2641 de 2012, que establecen el seguimiento que deben realizar las oficinas de Control Interno sobre las peticiones, quejas y reclamos que formulen los ciudadanos.

**Oficina de Control Interno**

**15/07/2025**



## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2025

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y el Plan Anual de Auditorías y Seguidimientos – 2025, adelantó el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo Enero - Junio de 2025, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta, de cara a sus grupos de valor y partes interesadas.

El presente seguimiento, contiene el análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones recibidas y la calidad de las mismas; para tal efecto, se tomó el total de peticiones recibidas (para el primer semestre fueron: 109); a partir de los resultados obtenidos, se presentan las principales recomendaciones dirigidas a Alta Dirección y a los líderes de los procesos para su fortalecimiento.

### OBJETIVO:

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la Televisión Regional del Oriente – Canal TRO, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Canal.

### DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
  - Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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 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.
  - 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.



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- 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.

**ALCANCE:**

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias - PQRSD, fueron tomadas aquellas recibidas en la Televisión Regional del Oriente – Canal TRO por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2025, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y en general la gestión de las PQRSD realizada por la entidad, con lo cual se efectuaran las recomendaciones necesarias tendientes al mejoramiento continuo del proceso de atención al usuario y de la entidad en general.

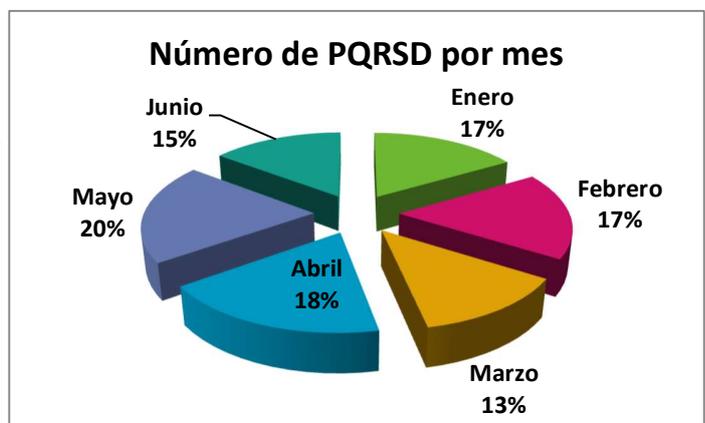
**1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS**

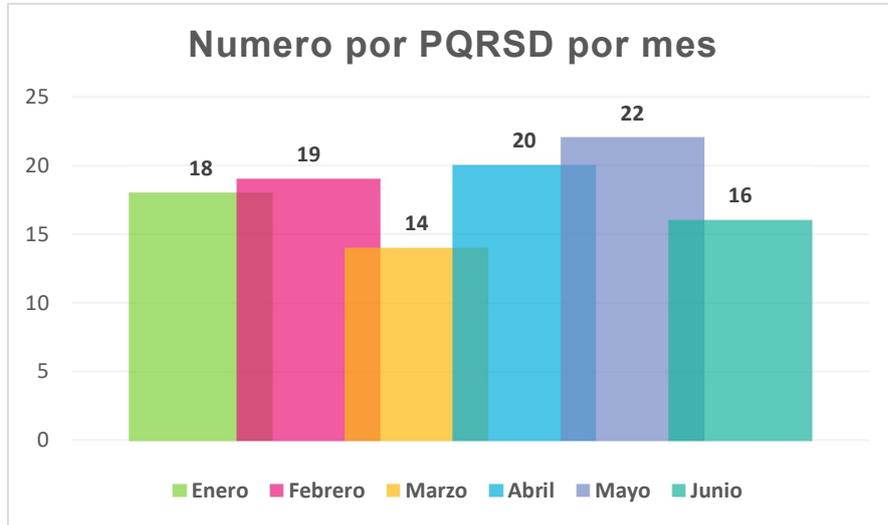
De acuerdo con la información consolidada del primer semestre, suministrada por la encargada de gestionar las PQRSD en la entidad perteneciente al área de Comunicaciones, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero a junio de 2025), la entidad presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

- 1. PQRSD recibidas en el Semestre:** fueron recibidas en el Canal TRO un total de **109** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas así:

**PQRSD recibidas por mes:**

MES	No. PQRS	%
Enero	18	17%
Febrero	19	17%
Marzo	14	13%
Abril	20	18%
Mayo	22	20%
Junio	16	15%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



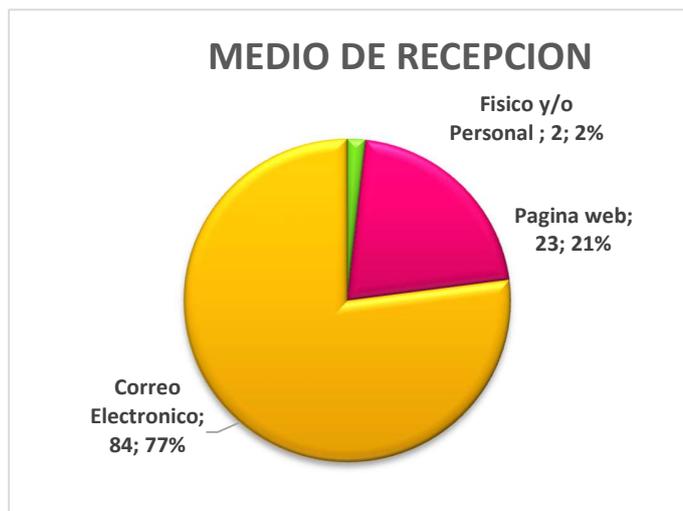


**Fuente de Información:** Informe presentado por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD)

Durante el primer semestre de 2025, objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de mayo, en donde fueron radicados el 20% (22) del total de PQRSD, seguido por el mes de febrero con el 17% (19).

**PQRSD por medio de recepción:** De acuerdo con la información reportada por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD), en el periodo evaluado las peticiones fueron recibidas por los diferentes medios así:

MEDIO	No. PQRS	%
Físico y/o Personal	2	2%
Página web	23	21%
Correo Electrónico	84	77%
Teléfono	0	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

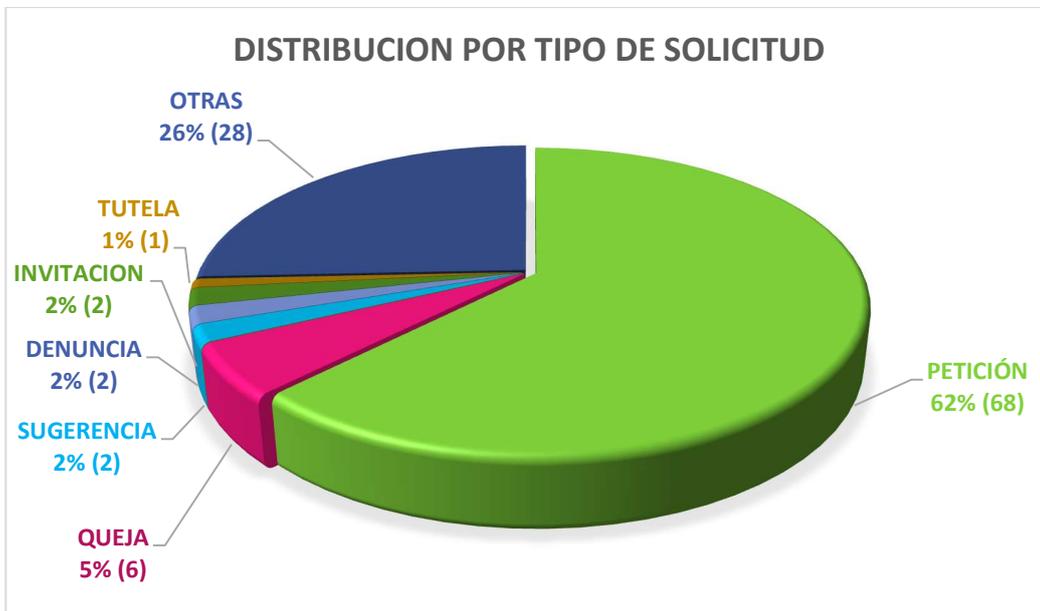


De acuerdo con el grafico anterior, se observa que para el periodo de seguimiento el medio por el cual se recibieron el mayor número de peticiones fue el correo electrónico, con el 77%, seguidas de la página web con un 21% y en un menor porcentaje por medio físico y/o personal con un 2%.

Se encuentra que a pesar de que la entidad dispone de un software para la gestión y tramite de las PQRSD y su respectivo formulario para su radicación a través del link: [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#), la mayor cantidad de peticiones se continúan recibiendo a través del correo electrónico [quejasyreclamos@canaltro.com](mailto:quejasyreclamos@canaltro.com), las cuales deben ser impresas y radicadas manualmente por la encargada de las pqrds, por lo que se recomienda formular una estrategia para realizar la respectiva transición e incentivar en la ciudadanía el uso del formulario dispuesto para tal fin y disminuir gradualmente los radicados por este medio.

**PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con la información reportada por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD), en el periodo evaluado se recibieron por tipo de petición:

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencia	Denuncias	Notificaciones	Invitación	Felicitación	tutela	Entes de control	Otras	Total
68	6	0	2	2	0	2	0	1	0	28	109
62.4%	5.5%	0.0%	1.8%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%	0.9%	0.0%	25.7%	100.0%



**Fuente de Información:** Informe semestral presentado por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD)

De acuerdo con el grafico anterior, se observa que para el periodo de seguimiento, el 62% de las solicitudes recibidas corresponde al tipo "PETICION", las cuales son las más trámitadas en



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

el canal TRO a través de las diferentes Dependencias, seguidas de las clasificadas como tipo “OTRAS” con un 26%.

**De acuerdo a la dependencia a la cual fue dirigida:**

El reporte por dependencias generó la entrada de 107 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

PRODUCCION Y PROGRAMACION	ORIENTE NOTICIAS	TRO DIGITAL	TECNICA	TALENTO HUMANO	PLANEACION	COMUNICACIONES	COMERCIAL	FINANCIERA
33	19	2	8	4	9	1	7	2
30.3%	17.4%	1.8%	7.3%	3.7%	8.3%	0.9%	6.4%	1.8%

ARCHIVO AUDIOVISUAL	CONTABILIDAD	DOCUMENTAL	DEF TELEVIDENTE	SECRETARIA GENERAL	TOTAL
4	1	2	1	16	109
3.7%	0.9%	1.8%	0.9%	14.7%	100.0%



**Fuente de Información:** Informe presentado por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD)

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue Producción y Programación, con un total de 33 solicitudes, que representan el 30.3%, seguida por Oriente Noticias con 19 solicitudes equivalente al 17,4% y secretaria general que atendió 16 solicitudes correspondiente al 14,7% de los requerimientos.

- Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

Con el fin de evaluar la oportunidad de las respuestas dadas a las peticiones recibidas, en la siguiente tabla se calcula los días que la entidad tomo para dar respuesta, el cual inicia a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la PQRSD, se tienen en cuenta UNICAMENTE los días hábiles.

No	PETICIONARIO	TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA (marque con una X)											AREA RESPONSABLE DE RESPUESTA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE TRASLADO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
		P	Q	R	S	D	N	I	F	T	E	C						O	
001	ANDRES FERNANDO REY RODRIGUEZ	X													ARCHIVO AUDIOVISUAL	7/1/2025	13/1/2025	20/1/2025	9
002	LUIS FELIPE ALDANA GUERRA		X												PRODUCCION Y PROGRAMACION	8/1/2025	13/1/2025	27/1/2025	13
003	MARIA RODRIGUEZ	X													DIRECTOR INFORMATIVO-TRO DIGITAL	9/1/2025	13/1/2025	10/2/2025	22
004	JOSE ANTONIO GELVEZ													X	DIRECTOR INFORMATIVO	13/1/2025	24/1/2025	4/2/2025	16
005	DZSDL PB													X	DIRECTOR INFORMATIVO	14/1/2025	24/1/2025	4/2/2025	15
006	GABRIEL BLANCO													X	TALENTO HUMANO	16/1/2025	16/1/2025	17/1/2025	1
007	EUGENIO RUEDA													X	DIRECTOR INFORMATIVO	17/1/2025	20/1/2025	4/2/2025	12
008	WILMAR ANDRES DAZA RIOS	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	20/1/2025	24/1/2025	25/2/2025	26
009	EDISON ROJAS SORIANO													X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	24/1/2025	27/1/2025	31/1/2025	6
010	MATEO JAIMES													X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	27/1/2025	27/1/2025	31/1/2025	5
011	ZULAY AREVALO													X	DIRECTOR INFORMATIVO	27/1/2025	27/1/2025	12/2/2025	12
012	MARTHA LUCIA RONDON RUEDA													X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	27/1/2025	27/1/2025	31/1/2025	4
013	ANONIMO													X	DIRECTOR INFORMATIVO	27/1/2025	27/1/2025	12/2/2025	12
014	ARKADIA FAMILY CENTER SAS	X													CONTABILIDAD	28/1/2025	29/1/2025	29/1/2025	1
015	LAURA CRISTINA SANCHEZ BECERRA													X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	28/1/2025	29/1/2025	4/2/2025	5
016	JUAN CARLOS JAIMES MONSALVE	X													SECRETARIA GENERAL	29/1/2025	29/1/2025	17/2/2025	13
017	RAUL GOMEZ													X	TRO DIGITAL	30/1/2025	31/1/2025	10/2/2025	7
018	ANONIMO													X	DIRECTOR INFORMATIVO	31/1/2025	31/1/2025	12/2/2025	8



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

019	VEEDORES BUCARAMANGA																		X	DIRECTOR INFORMATIVO	2/2/2025	4/2/2025	12/2/2025	8
020	ARNULFO OJEDA																		X	SECRETARIA GENERAL	3/2/2025	4/2/2025	24/2/2025	15
021	THOMAS AGOSTINI																		X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	4/2/2025	5/2/2025	6/2/2025	2
022	OSCAR CHICA	X																		COMERCIAL	4/2/2025	5/2/2025	25/2/2025	15
023	VERIFICACIONES LABORALES	X																		TALENTO HUMANO	5/2/2025	5/2/2025	5/2/2025	0
024	JOSE GREGORIO BOTELLO ORTEGA	X																		SECRETARIA GENERAL	7/2/2025	10/2/2025	20/2/2025	9
025	MAGALY PATRICIA TARAZONA RIVERA																		X	SECRETARIA GENERAL	10/2/2025	11/2/2025	24/2/2025	10
026	YERSON DAVID HERRERA TANGARIFE	X																		TALENTO HUMANO	11/2/2025	12/2/2025	13/2/2025	2
027	YOLLERMAN FRANCISCO PEREZ																		X	SECRETARIA GENERAL- GESTION DOCUMENTAL	12/2/2025	12/2/2025	5/3/2025	15
028	DIEGO ANDRES MENDOZA VEGA- RED SUMMA	X																		FINANCIERA	12/2/2025	18/2/2025	19/2/2025	5
029	EILEEN VIVIANA CORREDOR GOMEZ	X																		COMUNICACION ES	15/2/2025	18/2/2025	26/2/2025	8
030	ALEXANDER SUAREZ ASOJUNTAS COMUNA 9 CUCUTA	X																		PRODUCCION Y PROGRAMACION	17/2/2025	18/2/2025	26/2/2025	7
031	JUDITH STELLAJAIMES RIVERA	X																		GESTION DOCUMENTAL	18/2/2025	24/2/2025	14/3/2025	18
032	JOHANA MORA		X																	PRODUCCION Y PROGRAMACION	19/2/2025	19/2/2025	27/2/2025	7
033	LUIS ROCHA	X																		DIRECCION TECNICA	19/2/2025	19/2/2025	27/2/2025	6
034	ANONIMO																		X	DIRECTOR INFORMATIVO	20/2/2025	25/2/2025	10/3/2025	12
035	GUILLERMO DIAZ	X																		DIRECCION TECNICA	23/2/2024	25/2/2025	26/2/2025	3
036	CARLOS RODRIGUEZ	X																		PRODUCCION Y PROGRAMACION	24/2/2025	26/2/2025	14/3/2025	14
038	CESAR AUGUSTO LEON GOMEZ		X																	PRODUCCION Y PROGRAMACION	4/3/2025	14/3/2025	26/3/2025	15
039	COOPERATIVA DE CAFICULTORES DE CATATUMBO	X																		COMERCIAL	6/3/2025	7/3/2025	7/3/2025	1
040	ANONIMO																		X	DIRECTOR INFORMATIVO	7/3/2025	7/3/2025	25/3/2025	11
041	CATALINA JARAMILLO																		X	PLANEACION	10/3/2025	14/3/2025	14/3/2025	4
042	OSCAR JAVIER GALEANO ZARATE	X																		ARCHIVO AUDIOVISUAL	11/3/2025	17/3/2025	25/3/2025	9
043	SERGIO EDUARDO GARCIA ARAGON	X																		PLANEACION	11/3/2025	17/3/2025	1/4/2025	14
044	MARTHA PATRICIA PARDO OREJARENA	X																		PLANEACION	11/3/2025	17/3/2025	1/4/2025	14



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

045	PLUMA BLANCA COMUNICACION ESTRATEGICA SAS	X																PLANEACION	11/3/2025	17/3/2025	4/4/2025	17
046	INTEGRADOS S & S	X																DIRECCION TECNICA	12/3/2025	14/3/2025	26/3/2025	9
047	ALEXANDRA BARBOSA	X																COMERCIAL	14/3/2025	18/3/2025	20/3/2025	4
048	ANONIMO																X	DIRECTOR INFORMATIVO	18/3/2025	20/3/2025	25/3/2025	4
049	FRANCISCO JAVIER CHAVEZ FLOREZ	X																DIRECCION TECNICA	19/3/2025	19/3/2025	26/3/2025	4
050	LUIS NIÑO JAIMES																X	PLANEACION	28/3/2025	31/3/2025	10/4/2025	9
051	RODANDO CAMINOS				X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	29/3/2025	31/3/2025	10/4/2025	9
052	CENTURY MEDIA SAS	X																PLANEACION	1/4/2025	7/4/2025	24/4/2025	12
053	MARIA CLAUDIA MORALES ARANZAZU	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	4/4/2025	9/4/2025	13/5/2025	21
054	EDGAR ANTONIO RODRIGUEZ CELIS	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	4/4/2025	9/4/2025	2/5/2025	14
055	MARIA DE LOS ANGELES ORGANISTA FANDIÑO				X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	7/4/2025	9/4/2025	2/5/2025	13
056	ADREAN MARTINEZ OBANDO- CREA ESP	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	7/4/2025	9/4/2025	13/5/2025	20
057	JUZGADO 12 ADMINISTRATIVO- WILMER EDUARDO BETANCOURT	X																SECRETARIA GENERAL	8/4/2025	11/4/2025	11/4/2025	3
058	EDGAR ANTONIO RODRIGUEZ CELIS		X															PRODUCCION Y PROGRAMACION	11/4/2025	11/4/2025	2/5/2025	9
059	LADYY VIOLET	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	13/4/2025	22/4/2025	13/5/2025	16
060	ANA BEATRICE RODRIGUEZ	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	14/4/2025	22/4/2025	13/5/2025	16
061	<a href="mailto:TRORIENTE@YAHOO.COM">TRORIENTE@YAHOO.COM</a>																X	SECRETARIA GENERAL	14/4/2025	22/4/2025	29/4/2025	7
062	ING. CARLOS ANDRES TRIGOS CLAVIJO																X	SECRETARIA GENERAL	14/4/2025	22/4/2025	24/4/2025	4
063	MARTA SERRANO	X																DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	15/4/2025	15/4/2025	7/5/2025	15
064	MICHAEL OYUELA VARGAS	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	16/4/2025	22/4/2025	19/5/2025	20
065	JANCA	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	17/4/2025	22/4/2025	2/5/2025	9
066	YULI CONTA	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	18/4/2025	22/4/2025	13/5/2025	16
067	FELIPE VILLEGAS ANGEL																X	SECRETARIA GENERAL	23/4/2025	25/4/2025	13/5/2025	13
068	JUZGADO 01 DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA																X	SECRETARIA GENERAL	25/4/2025	25/4/2025	25/4/2025	0
069	ISABEL MARTINEZ DURAN	X																PRODUCCION Y PROGRAMACION	25/4/2025	28/4/2025	8/5/2025	8
070	FERNANDO OLAYA		X															DIRECTOR INFORMATIVO	26/4/2025	28/4/2025	13/5/2025	11



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

071	BABINGTON LEONARDO ARENAS CALDERON													X	SECRETARIA GENERAL	28/4/2025	28/4/2025	15/5/2025	12
072	KEVIN INDABURO	X													COMERCIAL	2/5/2025	5/5/2025	6/5/2025	2
073	MARTHA LILIANA RUIZ ORDUZ	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	2/5/2025	5/5/2025	13/5/2025	7
074	CESAR AUGUSTO CUADRO BELTRAN	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	3/5/2025	8/5/2025	12/6/2025	6
075	GABRIEL AUGUSTO ANGARIA TENA	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	3/5/2025	3/6/2025	11/6/2025	27
076	JESUS REINA	X													DIRECTOR INFORMATIVO	4/5/2025	5/5/2025	13/5/2025	7
077	ACADEMIA DE HISTORIA DE SAN JOSE DE CUCUTA							X							PRODUCCION Y PROGRAMACION	5/5/2025	5/5/2025	13/5/2025	6
078	YADIRA LEGUIZAMO	X													PLANEACION	5/5/2025	5/5/2025	7/5/2025	2
079	ANGIE ROBLES CONFIABILIDAD	X													TALENTO HUMANO	8/5/2025	8/5/2025	12/5/2025	2
080	CUMBRE ANTIPATRIARCAL							X							DIRECTOR INFORMATIVO	10/5/2025	12/5/2025	13/5/2025	2
081	WENDY JOHANA FAJARDO GONZALEZ	X													DIRECCION TECNICA	12/5/2025	20/5/2025	21/5/2025	7
082	TANIA ANDREA MENESES	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	16/5/2025	20/5/2025	26/5/2025	6
083	HAROLD RODRIGO ORTEGA	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	19/5/2025	20/5/2025	26/5/2025	5
084	KARINA CHACON DIAZ	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	20/5/2025	21/5/2025	27/5/2025	5
085	WILLIAM PEREZ GUERRERO	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	21/5/2025	22/5/2025	26/5/2025	3
086	FUNDACION JUVENTUD SIN ADN	X													GESTION DOCUMENTAL	21/5/2025	22/5/2025	28/5/2025	5
087	JUZGADO 7 PENAL DEL CIRCUITO CARLOS ANDRES TRIGOS						X								SECRETARIA GENERAL	22/5/2025	22/5/2025	22/5/2025	0
088	MONICA ANGARITA-PRIME PRODUCCIONES	X													PLANEACION	22/5/2025	23/5/2025	3/6/2025	7
089	OLGA CLEMENCIA NOVA OSORIO	X													ARCHIVO AUDIOVISUAL	23/5/2025	23/5/2025	12/6/2025	13
090	EVELYN PAMELA SAAVEDRA YAQUENO	X													DIRECCION TECNICA	26/5/2025	26/5/2025	29/5/2025	3
091	MYRIAM SUSANA CAMARGO RIVERA	X													SECRETARIA GENERAL	26/5/2025	26/5/2025	27/5/2025	1
092	ANDRES ALCALDIA DE CURITI	X													DIRECTOR INFORMATIVO	29/5/2025	3/6/2025	18/6/2025	13
093	MATEO JAIMES PEÑARANDA	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	31/5/2025	4/6/2025	11/6/2025	7
094	MATEO JAIMES	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	4/6/2025	16/6/2025	18/6/2025	10
095	ABOGADO FABIAN BLANCO	X													DIRECTOR INFORMATIVO	4/6/2025	4/6/2025	18/6/2025	10



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

096	LADY ALEXANDRA URIBE MOLINA	X										DIRECCION TECNICA	4/6/2025	16/6/2025	17/6/2025	9
097	DIGNA MARIA GUERRA-JUEZ QUINTO ADMINISTRATIVO										X	SECRETARIA GENERAL	4/6/2025	4/6/2025	2/7/2025	18
098	DIEGO FERNANDO DALLOS RUEDA	X										TRO DIGITAL	6/6/2025	11/6/2025	12/6/2025	4
099	DIEGO ANDRES MENDOZA-RED SUMMA	X										FINANCIERA	6/6/2025	4/6/2025	5/6/2025	0
100	LUZ ANGELA GUEVARA TUNJANO	X										PLANEACION	10/6/2025	16/6/2025	20/6/2025	7
101	MELISSA TORRES	X										COMERCIAL	13/6/2025	16/6/2025	2/7/2025	11
102	MONICA LILIANA CALIXTO	X										ARCHIVO AUDIOVISUAL	16/6/2025	18/6/2025	3/7/2025	11
103	MARY NARANJO	X										DIRECTOR INFORMATIVO	17/6/2025	18/6/2025	18/6/2025	1
104	ALEJANDRO CARRERA	X										COMERCIAL	17/6/2025	18/6/2025	2/7/2025	9
105	SANDRA ACEVEDO RAMIREZ										X	DIRECCION INFORMATIVO	18/6/2025	19/6/2025	2/7/2025	8
106	ROGERS RAUL RODRIGUEZ	X										DIRECCION TECNICA	20/6/2025	24/6/2025	20/6/2025	0
107	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	X										COMERCIAL	25/6/2025	26/6/2025	2/7/2025	4
108	LISBETH MOLINA	X										DIRECCION INFORMATIVO	27/6/2025	1/7/2025	2/7/2025	3
<b>109</b>	<b>SERGAS COLOMBIA SAS</b>				X							SECRETARIA GENERAL	30/6/2025	1/7/2025	2/7/2025	2

**Tabla No. 1 Análisis de Oportunidad primer semestre 2025 – Fuente de Información:** Informe presentado por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD)

Teniendo en cuenta la información reportada por la funcionaria encargada de las PQRSD del área de comunicaciones, la cual se resume en el cuadro anterior y que consolida las peticiones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, se evidencia que:

- De las 109 solicitudes recibidas en el semestre, se respondieron 109 (100%), y se dejaron sin responder cero (0) solicitudes (según el consolidado reportado).
- De las 109 solicitudes recibidas durante el periodo, trece (13) de ellas, correspondiente al 12%) fueron respondidas extemporáneamente superando el tiempo legal establecido para su respuesta.

• **Materialidad de la respuesta (Calidad):**

La oficina de control interno con el fin de realizar verificación sobre la calidad de las respuestas realiza seguimiento a una muestra aleatoria correspondiente al 10% (11) de las respuestas a las PQRSD recibidas durante el periodo de enero a junio de 2025, actividad que se llevó a cabo con el siguiente resultado:

No	PETICIONARIO	ASUNTO	RESPUESTA	OBSERVACIONES
002	LUIS FELIPE ALDANA GUERRA <b>Radicado 202546</b>	Señores Canal Tro, es muy triste colocar el canal tro a las horas que acostumbramos a ver diariamente, hace unos días no volvió a presentar en ningún horario el canal, es	Cordial saludo, Para el Canal TRO, nuestros televidentes son nuestra mayor motivación. Agradecemos enormemente el cariño y las observaciones que nos hace llegar a través de este medio. Nos complace	Se recomienda que tener en cuenta los elementos claves para dar respuesta a una queja: Reconocimiento del

		<p>ver la decadencia del canal y comparar es malo, pero diariamente no se ve nada de información en los horarios. Deberían apagarlo por completo hasta reanudar en febrero. Una mediocridad de dirección de la programación TRO.</p>	<p>informarle que este 2025 nuestra parrilla de programación se enriquecerá con 25 nuevas producciones que incluirán documentales, ficción, programas de inclusión, entretenimiento y contenido cultural. Estamos seguros de que algunas de estas propuestas serán de su agrado. Le recordamos que nuestra programación habitual ya se encuentra al aire desde el 13 de enero de 2025, ofreciendo magazines, noticieros, novelas y programas de entretenimiento. Agradecemos nuevamente sus recomendaciones y sugerencias. Tenga la certeza de que las tendremos en cuenta para seguir construyendo juntos una televisión pública de calidad, diseñada para el disfrute de toda nuestra audiencia.</p>	<p>inconveniente, disculpas si es pertinente, acciones correctivas.</p>
015	<p>LAURA CRISTINA SANCHEZ BECERRA Rad. 2025162</p>	<p>señores del Canal TRO reciban un cordial saludo, mi nombre es Laura Cristina Sánchez Becerra soy estudiante del programa de Psicología en la UNAD CEAD de Bucaramanga y me encuentro en condición de discapacidad visual ceguera total, me permito escribirles nuevamente con el objetivo de solicitarles la información acerca de una nota periodística que me realizaron el año pasado, les comento que he intentado contactarlos por los diferentes medios como por ejemplo llené el formulario en su página web oficial, escribí al WhatsApp proporcionado en el Facebook, publiqué y dejé mensajes en su cuenta de Facebook, comenté en algunas de sus publicaciones en el Facebook, y también llamé a la línea telefónica fija del canal TRO pero desafortunadamente no he recibido ninguna respuesta, ahora estoy recurriendo a este medio con la esperanza de obtener alguna información, la nota periodística en cuestión me fue realizada por la periodista Maritza al finalizar una rueda de prensa que se llevó a cabo en la UNAD entre septiembre y octubre del año pasado 2024</p>	<p>Cordial saludo Estuvimos revisando y corroborando la información de la solicitud sobre la nota emitida en el sistema informativo Oriente Noticias y se pudo verificar que este contenido fue emitido el 29 de Octubre del 2024 a las 2:17 p.m, Para realizar la solicitud formal, debe enviar un correo a <a href="mailto:archivoaudiovisual@canalтро.com">archivoaudiovisual@canalтро.com</a> y efectuar un pago alrededor de \$ 20.000 mil pesos, es importante adjuntar la fecha y hora de la emisión. Cordialmente, Nos estaremos contactando, gracias por preferirnos.</p>	<p>El formato utilizado para dar respuesta incluye el encabezado de la guía</p> <p>No se evidencia una respuesta de fondo a la petición.</p> <p>No se tuvo en cuenta que el peticionario también incluye en su comunicación una queja por fallas en los canales de comunicación con el canal</p>
006	<p>GABRIEL BLANCO Rad: 202556</p>	<p>Buen día, me presento. Soy Gabriel Blanco, estudiante de comunicación social en la Universidad Cooperativa de Colombia de la ciudad de Bogotá y estoy en busca de mis prácticas universitarias.</p>	<p>Se hablo vía telefónica con el señor estudiante Gabriel Blanco que esta interesado en realizar prácticas en el canal TRO, dándole toda la información correspondiente</p>	<p>Las respuestas a las PQRSD deben darse por escrito, de acuerdo con la normativa colombiana en</p>

		Soy oriundo de Málaga, Santander; así qué, me gustaría hacerlas en Santander. Aquí les presento mi hoja de vida, por si les interesa, Muchas gracias.		<p>materia de atención al ciudadano. Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición): establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, y que estas deben responder de manera clara, completa y por escrito, dentro de los términos establecidos.</p> <p>Trazabilidad y soporte: Una respuesta escrita permite dejar constancia formal de la gestión, lo cual es importante tanto para la entidad como para el ciudadano.</p>
025	MAGALY PATRICIA TARAZONA RIVERA Rad: 2025238	Señores CANAL TRO BUCARAMANGA De manera cordial enviamos derecho de petición frente a la noticia del 04 de febrero de 2025 en emisión de las 7:30 pm. Notificación a este correo electrónico Coordinación Colegio Integrado Puerto Parra - Santander Celular: 3003142382 Agradecemos la atención prestada y por lo tanto quedamos atentos a una solución oportuna. Atentamente Docentes	Respetada señora; En atención al asunto de la referencia, de manera atenta y respetuosa, me permito dar respuesta al derecho de petición incoado por usted me permito dar respuesta en los siguientes términos:1. El noticiero ORO NOTICIAS, que se emite en el horario de 7:30 pm a 8:30 pm en donde hace referencia a la solicitud de rectificación esta concesionado a la ORGANIZACIÓN REGIONAL DEL ORIENTE, quien es la responsable exclusiva de los contenidos que emite, sin embargo y en aras de la colaboración institucional el canal TRO, con fecha 24 de febrero de 2025, se le corrió traslado de su solicitud ala ORGANIZACIÓN REGIONAL DEL ORIENTE, para que dé respuesta de fondo a su solicitud.De esta manera y en nuestra competencia espero haber dado respuesta a su solicitud y quedando atento a cualquier inquietud de su parte.	Se dio traslado a la solicitud por competencia a Oro Noticias
032	JOHANA MORA Rad: 2025276	Muy buenos días quiero quejarme sobre los programas del canal tro plus yo tengo un niño de 3 años y el me pide que le coloque el canal todo los días es una repitiera y programas que ni son de a qui Colombia y programas que son por aya desde la pandemia la verdad ya son muy aburridos gracias	Estimada señora Johana mora Cordial saludo de parte del Canal TRO. Hemos recibido su requerimiento respecto al programa de Canal TRO Plus, nuestra segunda señal especializada para niños y jóvenes, y agradecemos su interés. En relación con su petición, deseamos informarle que nuestra programación para niños y jóvenes se compone, en gran medida, de contenidos provenientes de nosotros y canales Regionales y también de otros países. Esto se debe a que en Colombia no se produce la cantidad ni la diversidad de	El peticionario en su comunicación manifiesta claramente que esta interponiendo una "Queja" , por lo que se sugiere que en la respuesta se haga referencia a la misma tipificación. Y se responda teniendo en cuenta los elementos claves: Reconocimiento del inconveniente,

			<p>géneros y formatos que requerimos. Por ello, establecemos alianzas con otros canales internacionales para poder ofrecer una parrilla variada y de calidad. Cabe mencionar que, en ciertos horarios, nuestra parrilla es espejo, lo que implica que algunos programas se transmiten en repetición. Así mismo, le extendemos una cordial invitación para que se conecte con nuestra segunda señal, donde estrenamos constantemente nuevos formatos dirigidos a una audiencia familiar. Agradecemos profundamente su sintonía y lealtad como televidente del Canal del Gran Santander.</p>	<p>disculpas si es pertinente, acciones correctivas.</p>
029	<p>EILEEN VIVIANA CORREDOR GOMEZ Rad: 2025265</p>	<p>Buenas noches señores canal TRO. Mi nombre es Eileen Viviana Corredor Gómez, mamá de un estudiante del Colegio Técnico Industrial San Juan Bosco del municipio de Contratación Santander. En aras de fortalecer el aprendizaje de los jóvenes del grado décimo A que forman parte de la especialidad de Comunicaciones, les escribo este mensaje para solicitar de forma muy respetuosa nos puedan incluir en su agenda de visitas guiadas. Como madre de familia quiero que tengan la experiencia de conocer más de cerca su canal, yo los sigo y me gustan sus programas, son muy bien enfocados. Los chicos son un grupo pequeño, no más de 15 estudiantes, en verdad les agradecería nos tuvieran en cuenta, eso ayudaría a los chicos a que fortalezcan sus habilidades en los medios y también amplíen sus conocimientos para un futuro. Quedo atenta a su respuesta, cualquier información pueden enviarla a este mismo correo. Muchas gracias</p>	<p>Cordial saludo señora Eileen Corredor, le informo que la visita solicitada para los estudiantes quedó asignada para el día viernes 14 de marzo a las 8:30 am en las instalaciones del Canal TRO en Floridablanca. A su correo electrónico se enviará un formato el cual le agradezco diligencie con los datos de todas las personas que asistirán a la visita y lo remita de vuelta al Canal. Cualquier duda que tenga estaré atento a resolverla</p>	<p>Se sugiere tener en cuenta que quien solicita la visita es una madre de familia y no un representante de la institución educativa.</p>
042	<p>OSCAR JAVIER GALEANO ZARATE Rad: 20251317</p>	<p>Cómo están, Como hago para volver a ver el Programa " especialista en casa " del día 10 de Marzo de 2025 , que habla sobre Herencias !</p> <p>Muchas Gracias por la atención prestada</p>	<p>En atención al asunto de la referencia, de manera atenta y respetuosa, me permito dar respuesta al derecho de petición incoado por usted bajo radicado No. 20251317 del día 11 de marzo de 2025, en los siguientes términos:</p> <p><input type="checkbox"/> Respecto a la solicitud el material tiene un costo total de \$100.000, los cuales deben ser consignados o transferidos a la cuenta de ahorros Bancolombia No.30214036980, y</p>	<p>Se recomienda verificar las tarifas aplicables, así como la información para realizar el pago por este servicio, teniendo en cuenta que se envía solo el número de cuenta sin informar el nombre del titular, ni la identificación</p>



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

			<p>enviar los siguientes datos para la factura (por favor, compartir su RUT):</p> <p>Nombre completo: Cédula: Correo: Celular: Dirección: Ciudad: Cuando el pago sea realizado por favor enviar el soporte por este mismo medio o al correo <a href="mailto:archivoaudiovisual@canaltro.com">archivoaudiovisual@canaltro.com</a> y después de esto iniciaremos con el proceso de descarga del material y posteriormente este será enviado mediante un link de wetransfer.</p>	
051	<p>RODANDO CAMINOS Rad: 20251387</p>	<p>Esta mañana estaba "canalizando" y me encontré con un maravilloso programa de su canal TRO, se llama rodando caminos, muy interesante, culturalmente muy rico, promueve el turismo, la protagonista lo hace muy bien. Solo tendría una sugerencia, que por lo menos ella use ropa deportiva ya que habla de que recorre 40 kms en bicicleta pero en Jeans. Y la producción en cuanto a libretos y adaptación con los invitados hacerlo de manera más espontánea, se nota mucho lo libreteado y cuadrículado.</p>	<p>Queremos comentarle que Canal TRO mantiene alianzas con distintos canales públicos, tales como ATEI, RED TALL y DW, y el contenido en mención proviene de uno de estos canales regionales, con quienes compartimos criterios editoriales y propuestas audiovisuales que consideramos enriquecen nuestra parrilla de programación. Este programa en particular ha sido pregrabado y, por lo tanto, no es posible realizar ajustes sobre su contenido en este momento. No obstante, respetamos y valoramos su sugerencia, por lo que haremos llegar su comentario directamente al canal responsable de la realización.</p>	<p>Repuesta ok</p>
084	<p>KARINA CHACON DIAZ Rad: 20251535</p>	<p>Es un gusto saludarlos por este medio, el presente correo es para solicitar amablemente la copia legal del informe especial que fue emitido el día 13 y 15 de marzo de 2023 (1:06 p.m. a 1:21 p.m.) sobre la alerta ambiental de la minería ilegal en Bucaramanga por la periodista Karina Chacón Díaz en el noticiero de Oriente Noticias del Canal Tro. El propósito o el fin de esta copia legal es obtener el certificado de emisión del informe especial con fines laborales en vista que en la ciudad de Bucaramanga existe una vacante de periodismo con perfil de periodista investigativo y puedo postularme al cargo con experiencia laboral y con certificado demostrable en algún medio de comunicación, les agradezco que me puedan ayudar lo mas pronto posible.</p>	<p>CANAL TRO CERTIFICA QUE la señora KARINA CHACON DIAZ identificada con cedula de ciudadanía 1098669924 realizo como periodista el informe especial que fue emitido el 9 de marzo del 2023 sobre la "alerta ambiental de la mineral legal en Bucaramanga"</p>	<p>Se dio respuesta con el envío del certificado de emisión</p>

096	<p>LADY ALEXANDRA URIBE MOLINA Rad: <b>20251619</b></p>	<p>Buenas noches</p> <p>Quiero hacer una queja por la inconformidad que tenemos en el canal, no se puede ver con agrado los noticieros ya con varios vecinos hemos dialogado y les pasa lo mismo osea que mi televisor no es. Agradecidos estaríamos donde dan paso a revisar la sintonía y me refiero al audio el que está fallando.</p>	<p>Buenos días, se solicita información adicional y quedamos a la espera de la misma.</p>	<p>No se logra establecer si se dio una respuesta de fondo, teniendo en cuenta que se solicitó información adicional y no se tiene trazabilidad de la respuesta recibida.</p>
098	<p>DIEGO FERNANDO DALLOS RUEDA Rad: <b>20251602</b></p>	<p>BUEN DIA RESPETUOSAMENTE ME PRESENTO ANTE USTEDES PARA REQUERIR CON URGENCIA QUE SE CENSUREN LAS PUBLICACIONES REALIZADAS POR SU ENTIDAD RESPECTO A MI PADRE FLAVIO IVAN DALLOS SUAREZ. POR ESTA RAZON Y AUNADO AL HECHO D EQU E LAS PUBLICACIONES REALIZADAS POR USTEDES SON EMINENTEMENTE PERFIDAS Y CONTAMINADAS DE IMPRESIONES, NOS PERMITIMOS REQUERIR A SU ENTIDAD QUE SE ENCARGUE DE CENSURAR CUENTO ANTES TODAS LAS PUBLICACIONES Y ARTICULOS REALIZADOS CONTRA MI PADRE.</p>	<p>En atención a su comunicación, nos permitimos informarle que la información publicada en nuestra página web y redes sociales respecto al señor Flavio Iván Dallos Suárez fue suministrada directamente por el Grupo de Comunicaciones Estratégicas del Departamento de Policía de Santander, entidad que, mediante un comunicado de prensa oficial, explicó la situación judicial que enfrenta el mencionado ciudadano. Dicho comunicado fue acompañado por una pieza gráfica alusiva a los capturados incluidos en el cartel de 'Los Más Buscados', así como por declaraciones posteriores a su detención. Asimismo, fueron remitidas fotografías y videos correspondientes al momento de su captura. Nuestro medio de comunicación actúa bajo el principio de veracidad y respeto a las fuentes oficiales, por lo cual la información publicada corresponde al material institucional autorizado para su divulgación por parte de las autoridades competentes.</p>	<p>Repuesta ok</p>
106	<p>ROGERS RAUL RODRIGUEZ Rad: <b>20251640</b></p>	<p>Por favor revisar porque a través de TDT no se recibe señal de TRO en áreas alrededor de la cabecera municipal de Guapotá (Santander). Ingresan todos los canales excepto TRO. La antena está dirigida hacia el sur como quien busca dirección de Vélez (Santander) o Saboyá (Boyaca).</p>	<p>Reciba un cordial saludo de parte de TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO, le comunicamos que siendo un canal regional y publico la difusión de nuestra señal TDT está a cargo de RTVC quien actúa como encargado de la administración, operación y mantenimiento de la red Televisión Digital Terrestre TDT, le comunicamos que en este momento algunos de nuestros equipos se encuentran en mantenimiento, motivo por el cual usted está teniendo estos inconvenientes. Estos mantenimientos hacen parte del funcionamiento normal de la red de transmisión y se normalizará lo más pronto posible el funcionamiento de la señal. Pedimos disculpas de igual manera por los inconvenientes causados y agradecemos su comunicación e interés en el Canal TRO.</p>	<p>Se utiliza el formato para dar respuesta con el encabezado de la guía de tratamiento de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En cuanto a la calidad de la respuesta se considera que cumple con los criterios</p>



## TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Tabla No. 2 Análisis de Materialidad y Calidad primer semestre 2025 – Fuente de Información:** Informe presentado por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD)

Se recomienda tener en cuenta para la formulación de las respuestas los siguientes criterios:

1. **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
2. **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
3. **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
4. **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

Adicionalmente se sugiere que el **asunto** de los oficios de respuesta se redacte de la siguiente manera: “Asunto: Respuesta a su PQRSD radicada con el numero (número de radicado)”

### 2. REVISION DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (E-GC-P02)

Se llevó a cabo la revisión del procedimiento denominado: **PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, E-GC-P0 versión 10**, el cual fue actualizado por última vez el **8/05/2024** y cuyo objetivo es: “Establecer la metodología para dar cumplimiento en cuanto a la recepción, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias, dando respuesta oportuna, clara y eficiente a estos y cumplir con los postulados constitucionales.”

Una vez realizada la revisión, se encontró lo siguiente:

1. De manera general se recomienda la revisión y actualización del procedimiento, específicamente de las actividades descritas de manera que correspondan con las actividades que efectivamente se vienen desarrollando en el proceso.
2. Se encuentra en el numeral 6. POLITICAS DE OPERACIÓN, se establece “El radicado de PQRS será diferente al de Ventanilla única, esto con el fin de llevar un monitoreo sobre la cantidad de solicitudes que ingresan, clasificarlas y tabularlas”, sin embargo, con el software implementado actualmente en la entidad (Neptuno), el radicado de las PQRSD en unificado con el de ventanilla, por lo que se recomienda ajustar el procedimiento.
3. En el numeral 6. POLITICAS DE OPERACIÓN, se establece que Mensualmente se debe realizar el informe en el formato E-GC-P02-F03 (FORMATO DE INFORME MENSUAL DE PQRS), se sugiere evaluar la conveniencia de continuar diligenciando el formato o prescindir de él, teniendo en cuenta que el software cuenta con la utilidad de generar este tipo de informes.
4. En el numeral 7. DESARROLLO, en el apartado MANEJO DE INFORMACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, se establecen las actividades relacionadas a este canal de comunicación, las cuales no se evidencia su realización, por lo que se sugiere realizar los ajustes necesarios para dar cumplimiento a las actividades establecidas en el procedimiento.



## CONCLUSIONES

1. Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2025 se han recibido, a través de los diferentes medios de contacto **109** PQRSD por parte de la ciudadanía, donde han expresado de manera libre sus opiniones y/o solicitudes, esperando una respuesta oportuna por parte del Canal TRO.
2. Los principales mecanismos de recepción de PQRSD durante el periodo evaluado fueron el correo electrónico, con el 77% de la totalidad de las peticiones allegadas a la entidad y el formulario de PQRSD en la página web con un 21%, en un menor porcentaje por medio físico y/o personal con un 2%.
3. En cuanto a la distribución por dependencias, se encuentra: Producción y programación con un total de 33 solicitudes, que representan el 30.3%, seguida por Oriente Noticias con 19 solicitudes equivalente al 17,4% y secretaria general que atendió 16 solicitudes correspondiente a un 14,7%.
4. Se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRSD (Encargada de PQRSD), lo cual en algunos casos podría incidir en dar respuesta a la petición por fuera de los términos de Ley.
5. Se encuentra que trece (13) solicitudes se respondieron extemporáneamente, lo que representa el 12% de la totalidad de solicitudes que se allegaron durante el periodo evaluado (109). Por lo anterior, es importante continuar fortaleciendo los controles internos, adoptando medidas que garanticen dar respuesta a todas las PQRSD dentro los términos establecidos.
6. En cuanto a la materialidad y/o claridad de las respuestas dadas por las diferentes áreas de la muestra revisada (12 solicitudes) se encuentran algunas falencias que se detallan en la tabla No.2 Análisis de materialidad.
7. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2025, fue presentada oportunamente a la Oficina de Control Interno por la funcionaria encargada.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar acciones de mejora que permitan que la atención de las PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente, teniendo en cuenta que un porcentaje considerable (12%) de las respuestas se realizaron de manera extemporánea.
2. Teniendo en cuenta que el 77% de las solicitudes ingresaron a través del correo electrónico, se recomienda implementar una estrategia que combine aspectos técnicos, comunicacionales y organizativos para lograr que las PQRSD se radiquen por el formulario dispuesto en la página web de la entidad, con actividades referentes a:
  1. Mejorar el módulo de quejas en la página web asegurando que sea fácil de usar para ingresar las PQRSD



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

2. Comunicar el cambio a tus usuarios: campañas para informar que solo se recibirán PQRSD por la aplicación.
3. Automatizar respuestas en el correo
4. Desactivar o limitar el canal de correo
3. Se recomienda realizar capacitaciones tanto a la encargada de las PQRSD como a los encargados de dar respuesta a las diferentes PQRSD, en temas referentes a la tipificación o clasificación de las solicitudes, los términos para dar respuesta y los criterios para responder de manera clara, completa y de fondo las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Felicitaciones
4. Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los Grupos de Interés.
5. Se recomienda revisar y ajustar el procedimiento REVISION DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (E-GC-P02), en su totalidad, teniendo en cuenta las observaciones mencionadas en el punto 2 del presente informe.
6. Se reitera la recomendación de considerar si el FORMATO DE QUEJAS EXTERNO SIG con código E-GC-P02-F01 es requerido, teniendo en cuenta que actualmente las quejas verbales se radican directamente en el software documental, en caso de no ser necesario, solicitar la eliminación de dicho formato del SIG y realizar la respectiva modificación del procedimiento.
7. Se reitera tener en cuenta y socializar con los responsables de dar respuesta los siguientes cuatro (4) criterios o condiciones para la elaboración de respuestas de fondo, con el fin de cumplir con el deber de responder materialmente la petición:
  1. Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
  2. Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
  3. Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
  4. Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
8. Revisar, ajustar (si es necesario) y socializar la forma y el modelo o formato de respuesta de manera que se logre estandarizar para que sea utilizado por todos los procesos de manera que las respuestas sean homogéneas en pro de la imagen institucional.
9. Tener en cuenta que la información que se consolida en el formato E-GC-P02-F03 (FORMATO DE INFORME MENSUAL DE PQRS) debe coincidir con la información registrada en el software (Neptuno) por lo que se recomienda revisar la conveniencia de continuar diligenciando el mencionado formato.
10. Se sugiere realizar las gestiones para incluir la encuesta de satisfacción, dentro de la aplicación (Neptuno), para ser diligenciada por los peticionarios al momento de consultar la respuesta a su PQRSD, lo cual permitirá a la entidad conocer el nivel de



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

11. Dar a conocer los resultados del presente informe, a los líderes de los procesos; con el fin de diseñar estrategias o acciones que permitan el mejoramiento de este proceso.
12. Las respuestas claras y oportunas de todas las peticiones, nos permitirán tener ciudadanos satisfechos con la gestión de cada uno de los funcionarios implicados, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

**SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO**  
Jefe Oficina de Control Interno