



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

**SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2024**

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**  
16/01/2025



## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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 – 2024, 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 julio - diciembre de 2024, 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 (107); 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.
  - 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 y 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 julio y el 31 de diciembre del año 2024, 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.

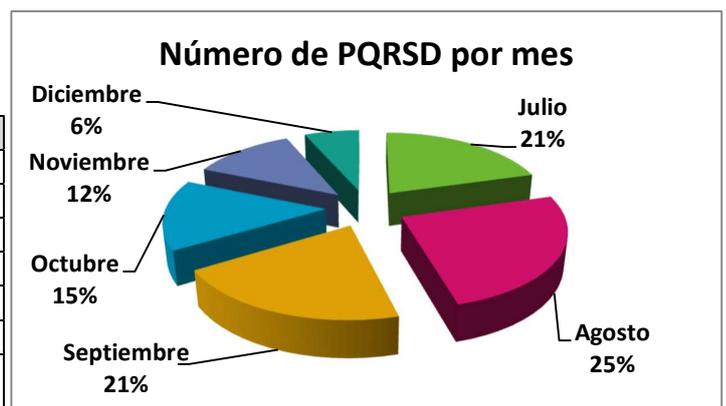
**1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS**

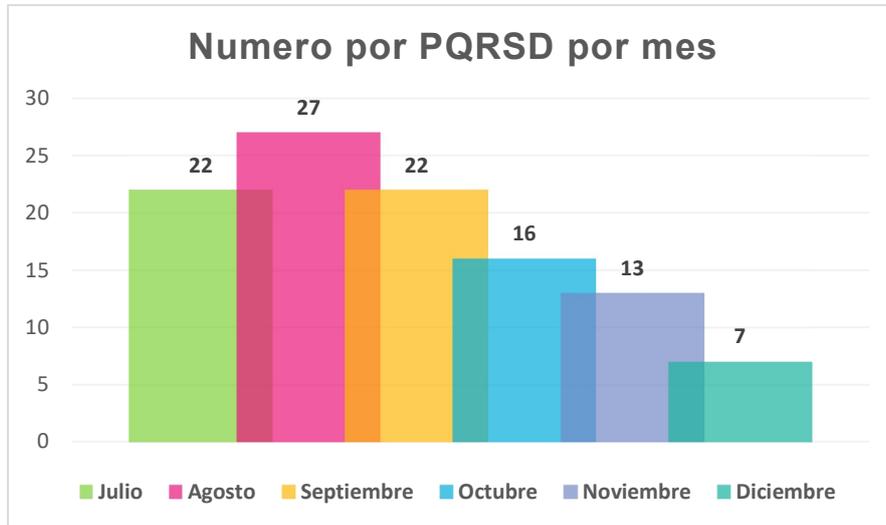
De acuerdo con la información consolidada del segundo semestre, suministrada por la encargada de gestionar las PQRSD en la entidad perteneciente al área de Comunicaciones, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio a diciembre de 2024), la entidad presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

- 1. PQRSD recibidas en el Semestre:** fueron recibidas en el Canal TRO un total de **107** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas así:

**PQRSD recibidas por mes:**

MES	No. PQRS	%
Julio	22	21%
Agosto	27	25%
Septiembre	22	21%
Octubre	16	15%
Noviembre	13	12%
Diciembre	7	7%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>





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

Durante el segundo semestre de 2024, objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de agosto, en donde fueron radicados el 25% (27) del total de PQRSD, seguido por el mes de julio con el 21% (22).

**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	6	6%
Página web	26	24%
Correo Electrónico	75	70%
Teléfono	0	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>107</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 electronico, con el 70%, seguidas de la página web con un 24% y en un menor porcentaje por medio fisico y/o personal con un 6%.

Teniendo en cuenta que se ha modificado el formulario dispuesto en la página web de la entidad para que los ciudadanos interpongan sus peticiones, quejas, reclamos etc, la oficina de control interno al realizar monitoreo evidenció que al acceder al formulario a través del link ruta [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#), se accede a un formulario que no corresponde al vigente, por lo que se recomendó hacer los ajustes necesarios para que se direcciona al formulario que corresponde.

**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
24	7	1	0	0	0	3	0	0	0	72	107
22.4%	6.5%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	67.3%	100.0%



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

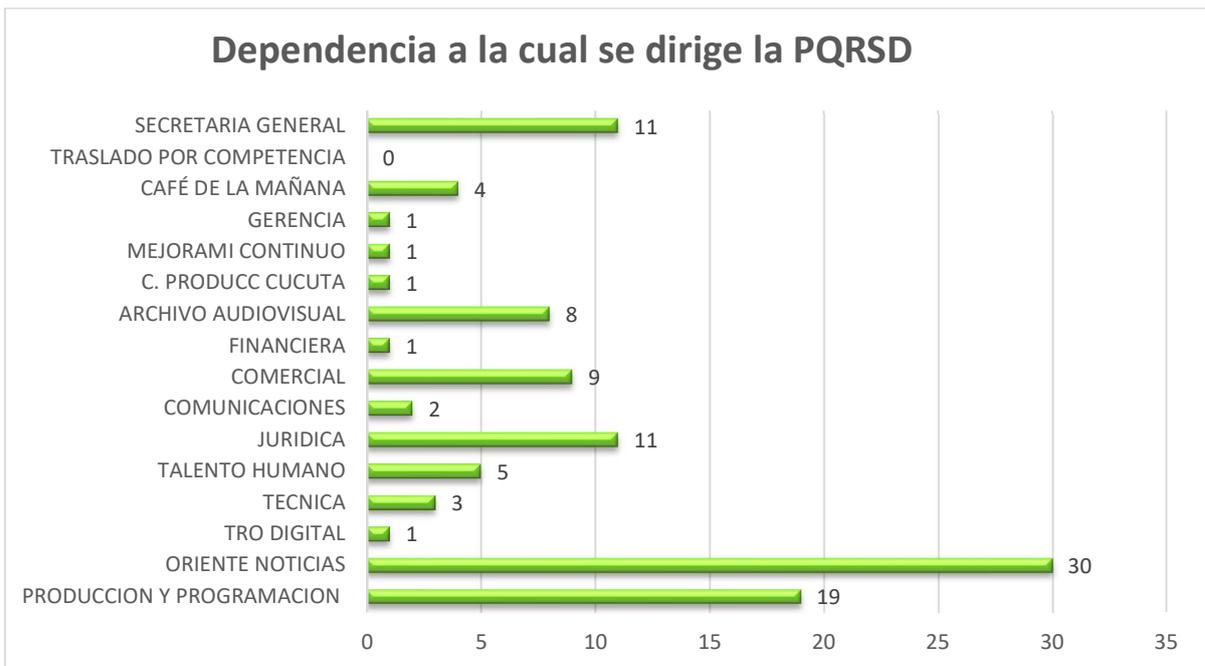
De acuerdo con el grafico anterior, se observa que para el periodo de seguimiento, el 67% de las solicitudes recibidas corresponde al tipo “OTRAS”, las cuales son las más trámitadas en el canal TRO a través de las diferentes Dependencias, seguidas de las clasificadas como tipo “PETICION” con un 22%.

**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	JURIDICA	COMUNICACIONES	COMERCIAL	FINANCIERA
19	30	1	3	5	11	2	9	1
17.8%	28.0%	0.9%	2.8%	4.7%	10.3%	1.9%	8.4%	0.9%

ARCHIVO AUDIOVISUAL	C. PRODUCC CUCUTA	MEJORAMI CONTINUO	GERENCIA	CAFÉ DE LA MAÑANA	TRASLADO POR COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	TOTAL
8	1	1	1	4	0	11	107
7.5%	0.9%	0.9%	0.9%	3.7%	0.0%	10.3%	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 Oriente Noticias, con un total de 30 solicitudes, que representan el 28%, seguida por las áreas de producción y programación con 19 solicitudes equivalente al 17,8% y secretaria general y Jurídica que atendieron 11 solicitudes correspondiente a un 10,3% de los requerimientos.



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

- 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 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	TIE MPO DE RES PUE STA (Día s)		
		P	Q	R	S	D	N	I	F	T	E	C	O						T	
137	ANTONIO RIOS LOPEZ														X	HEIDER LOGATTO CUCUTA	2/7/2024	4/7/2024	23/9/2024	57
138	DR. JUAN AMADO	X													X	DIRECTOR INFORMATIVO	2/7/2024	4/7/2024	21/8/2024	33
139	JOSE MANUEL ZULUAGA	X														PRODUCCION Y PROGRAMACION	2/7/2024	4/7/2024	11/7/2024	7
140	JUZGADO NOVENO ADMINISTRATIVO DE BUCARAMANGA														X	JURIDICA- DR ARMANDO QUINTERO	2/7/2024	4/7/2024	29/7/2024	19
141	ASOCIACION FIRMANTES DE PAZ														X	DIRECTOR INFORMATIVO	2/7/2024	4/7/2024	9/7/2024	5
142	PEÑA KEVIN	X														DIRECTOR INFORMATIVO	2/7/2024	2/7/2024	18/7/2024	12
143	YENNY RODRIGUEZ														X	DIRECTOR INFORMATIVO	3/7/2024	4/7/2024	16/7/2024	9
144	DIRECCION CORPOCARIBE								X							COMERCIAL	5/7/2024	10/7/2024	5/8/2024	0
145	JAC NIÑA CECI	X														PRODUCCION Y PROGRAMACION- PRODUCTOR ORIENT NOTICIAS	8/7/2024	11/7/2024	16/7/2024	6
146	HUMAN RESORCES COMPANY														X	DIRECTOR INFORMATIVO	8/7/2024	11/7/2024	29/7/2024	15
147	FAMILIA HERRERA	X														DIRECTOR INFORMATIVO	12/7/2024	15/7/2024	29/7/2024	11
148	TOMAS TITLE TAG AGENCY	X														COMERCIAL	17/7/2024	23/7/2024	26/7/2024	7
149	PREMIO SILVIA GALVIS UNAB														X	COMUNICACIONES	17/7/2024	23/7/2024	23/9/2024	4
150	ANDRES FELIPE ESCOBAR ECHEVERRY	X														CAFÉ DE LA MAÑANA COMERCIAL	18/7/2024	22/7/2024	23/7/2024	2





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

171	GISELL DANIELA PEÑALOZA DUARTE																X	TALENTO HUMANO	15/8/2024	15/8/2024	16/8/2024	1	
172	ANONIMA																	X	DIRECTOR INFORMATIVO	16/8/2024	16/8/2024	24/9/2024	26
173	ANGY LEON																	X	DIRECTOR INFORMATIVO	17/8/2024	22/8/2024	24/9/2024	26
174	DUBERNEY COLLAZOS B.																	X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	22/8/2024	26/8/2024	4/9/2024	7
175	SANDRA MILENA GALVIS MORA																	X	DIRECTOR INFORMATIVO	22/8/2024	26/8/2024	24/9/2024	2
176	CORPORACION CIVICA DE CALDAS																	X	MEJORAMIENTO CONTINUO	22/8/2024	26/8/2024	18/9/2024	19
177	MEDIOS EUROPA BEAT																	X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	23/8/2024	26/8/2024	24/9/2024	22
178	CARLOS ANGEL BUSH CONCHA																	X	PRODUCCION PROGRAMACION ANGELO MANCIPE	23/8/2024	28/8/2024	3/9/2024	7
179	REMBERTO JARAMILLO																	X	ARCHIVO AUDIOVISUAL	24/8/2024	28/8/2024	24/9/2024	22
180	CARMEN FONSECA																	X	PROGRAMACION	24/8/2024	28/8/2024	09/09/2024	11
181	SHEIRO SUMIDA																	X	ARCHIVO AUDIOVISUAL	26/8/2024	28/8/2024	24/9/2024	21
182	JORGE RINCON																	X	ARCHIVO AUDIOVISUAL	26/8/2024	28/8/2024	2/10/2024	5
183	DIEGO MONTILLA	X																	PRODUCCION PRODUCTOR ANGELO MANCIPE	27/8/2024	28/8/2024	10/9/2024	10
184	LUCERO INFENTE VELANDIA																	X	LUZ MILA	29/8/2024	29/8/2004	4/9/2024	4
185	<a href="#">YULY JOHANA HERRERA VARGAS</a>																	X	TALENTO HUMANO	29/8/2024	29/8/2024	4/9/2024	4
186	LORENA SANDOVAL	X																	DIRECTOR INFORMATIVO TRO DIGITAL	3/9/2024	9/9/2024	13/9/2024	8
187	NINI VELANDIA																	X	DIRECTOR INFORMATIVO TRO DIGITAL	3/9/2024	9/9/2024	13/9/2024	8
188	ANONIMA																	X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	3/9/2024	9/9/2024	11/9/2024	6



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

189	DENUNCIAS TECNOLOGIA																X	DIRECTOR INFORMATIVO	5/9/2024	9/9/2024	13/9/2024	6	
190	LINA MARCELA TABARES																	X	SECRETARIA GENERAL	5/9/2024	9/9/2024	12/9/2024	5
191	JUAN SEBASTIAN SEGURA LUGO																	X	CAFÉ DE LA MAÑANA DIRECTOR INFORMATIVO	9/9/2024	11/9/2024	24/9/2024	11
192	EDUAR RODRIGUEZ																	X	CAFÉ DE LA MAÑANA DIRECTOR INFORMATIVO	9/9/2024	11/9/2024	13/9/2024	4
193	CATALINA SEGURA FORERO																	X	NICOLE ORTEGA	9/9/2024	12/9/2024	19/9/2024	8
194	LATAM PRICING																	X	SECRETARIA GENERAL	10/9/2024	11/9/2024	17/9/2024	5
195	JOAQUIN VOLCAN PRODUCCIONES																	X	PROGRAMACION	10/9/2024	11/9/2024	23/9/2024	9
196	ALFONSO VILLALOBOS MORENO																	X	SECRETARIA GENERAL	11/9/2024	11/9/2024	11/9/2024	0
197	EQUIPO LINKBUILDING STORE																	X	COMERCIAL	11/9/2024	17/9/2024	24/9/2024	9
198	FERNANDA ESPINOSA																	X	TALENTO HUMANO	12/9/2024	16/9/2024	16/9/2024	2
199	CAMILO ESPINDOLA																	X	ARCHIVO AUDIOVISUAL-ANGELO SOTO	13/9/2024	13/9/2024	18/9/2024	3
200	JAIME SCHNEIDER T.		X																DIRECTOR INFORMATIVO	13/9/2024	13/9/2024	24/9/2024	7
201	SOPORTE TI																	X	TECNICA	16/9/2024	16/9/2024	16/9/2024	0
202	FREYA LORENA CARRASCAL RAMOS																	X	ARMANDO QUINTERO-CONTRATACION	18/9/2024	18/9/2024	2/10/2024	10
203	CATALINA SEGURA FORERO																	X	CONTRATACION- NICOLLE ORTEGA	20/9/2024	23/9/2024	25/9/2024	3
204	gerencia@datanet.net.co																	X	TECNICA	24/9/2024	24/9/2024	27/9/2024	3
205	JUAN JACKSON																	X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	25/9/2024	27/9/2024	3/10/2024	6
206	COLEGIO ALFONSO LOPEZ		X																DIRECTOR INFORMATIVO	26/9/2024	30/9/2024	18/10/2024	15
207	ANNA LANDAR	X																	COMUNICACIONES-TRO DIGITAL	27/9/2024	30/9/2024	1/10/2024	2



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

208	VLADIMIR GARCIA PINILLA	X																NICOLE ORTEGA	1/10/2024	24/9/2024	21/10/2024	13
209	MARGARITA MARIA VARGAS																X	ARCHIVO AUDIOVISUAL	1/10/2024	1/10/2024	15/10/2024	9
210	DANIEL LOMBANA																X	ARCHIVO AUDIOVISUAL	1/10/2024	30/9/2024	15/10/2024	9
211	GUSTAVO TORRES																X	CAFÉ DE LA MAÑANA	1/10/2024	1/10/2024	5/11/2024	23
212	JUAN JACKSON																X	COMERCIAL	9/10/2024	9/10/2024	15/10/2024	3
213	EQUIPO LINKBUILDING STORE																X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	13/10/2024	18/10/2024	22/10/2024	6
214	ADRIANA TORRES BACKLINKS WEARECONTENT																X	COMERCIAL	15/10/2024	18/10/2024	18/11/2024	24
215	BLANCA MYRIAM FIGUEREDO MONTAÑEZ	X																PROGRAMACION	16/10/2024	17/10/2024	5/11/2024	13
216	DRA CAROLINA JAIMES PEREZ																X	JURIDICA	17/10/2024	21/10/2024	21/10/2024	2
217	WENDY JOHANA FAJARDO GONZALEZ			X														DIRECCION TECNICA	18/10/2024	6/11/2024	15/11/2024	18
218	COMISARIA DE FAMILIA PUERTO WILCHES																X	DIRECTOR INFORMATIVO -TRO DIGITAL	21/10/2024	22/10/2024	6/11/2024	11
219	JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑO																X	NICOLE JURIDICA	24/10/2024	24/10/2024	6/11/2024	8
220	MANUEL MOLINA																X	SECRETARIA GENERAL	24/10/2024	24/10/2024	24/10/2024	0
221	JHONNATAN TENEFÉ			X														JHON ALEXANDER LEON	29/10/2024	6/11/2024	6/11/2024	5
222	DOLLY XIOMARA NIÑO MATAGIRA																X	SECRETARIA GENERAL	29/10/2024	5/11/2024	30/11/2024	21
223	LUIS GABRIEL PEREZ FONSECA																X	GESTION DOCUMENTAL	30/10/2024	30/10/2024	14/11/2024	9
223	VLADIMIR GARCIA PINILLA																X	SECRETARIA GENERAL	1/11/2024	6/11/2024	21/11/2024	12
224	JESUS ADOLFO ALVAREZ FLOREZ																X	SECRETARIA GENERAL	1/11/2024	7/11/2024	12/11/2024	5
226	DIANA CAROLINA JAIMES PEREZ																X	SECRETARIA GENERAL	6/11/2024	7/11/2024	21/11/2024	10
227	ANONIMA	X																DIRECTOR INFORMATIVO	9/11/2024	15/11/2024	16/12/2024	25
228	PERSONERIA DE MALAGA								X									DIRECTOR INFORMATIVO	9/11/2024	12/11/2024	16/12/2024	25
229	EDINSON FABIAN RINCON OTERO																X	SECRETARIA GENERAL	12/11/2024	14/11/2024	9/12/2024	19



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

230	LAURA PRENSA LINK														X	COMERCIAL	13/11/2024	13/11/2024	18/11/2024	3
231	MINTIC														X	PROGRAMACION	14/11/2024	14/11/2024	27/11/2024	9
232	ORO VISION														X	SECRETARIA GENERAL	15/11/2024	15/11/2024	13/12/2024	20
233	MARIA VILLAMIZAR														X	PROGRAMACION	20/11/2024	21/11/2024	26/11/2024	4
234	DAVID CORTES	X														PROGRAMACION	25/11/2024	27/11/2024	28/11/2024	3
235	JUZGADO NOVENO ADMINISTRATIVO DE BUCARAMANGA														X	ARMANDO QUINTERO	26/11/2024	26/11/2024	3/12/2024	5
236	GLORIA LICETH FLOREZ QUINTERO														X	ARMANDO QUINTERO	26/11/2024	26/11/2024	17/12/2024	15
236	ALCALDIA MUNICIPAL DE SARDINATA									X						COMERCIAL	3/12/2024	3/12/2024	10/12/2024	5
237	PAOLA ROMERO PINEDA														X	PROGRAMACION	3/12/2024	3/12/2024	10/12/2024	5
238	JOSE GLAUDIMIR PEREZ QUINTERO		X													DIRECTOR INFORMATIVO	8/12/2024	10/12/2024	18/12/2024	8
239	ANA VICTORIA BELTRAN	X														COMERCIAL	12/12/2024	14/12/2024	27/12/2024	9
240	RODOLFO SANCHEZ ALVAREZ ALCALDE COROMORO														X	SECRETARIA GENERAL	13/12/2024	26/12/2024	26/12/2024	8
241	LAURA VICTORIA DIAZ BETANCUR														X	DIRECTOR INFORMATIVO	14/12/2024	15/12/2024	23/12/2024	6
242	LUZ AMPARO CASTRO BLANCO FUNDICIONES BLANCO		X													DIRECTOR INFORMATIVO	18/12/2024	20/12/2024	26/12/2024	5

**Cuadro Consolidado segundo semestre 2024 – 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 segundo semestre de la vigencia 2024, se evidencia que:

- De las 107 solicitudes recibidas en el semestre, se respondieron 107 (100%), y se dejaron sin responder cero (0) solicitudes (según el consolidado reportado).
- De las 107 solicitudes recibidas durante el periodo, veinticuatro (24) de ellas (o el 22.4%) 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 correspondiente al 10% (10) de las respuestas a las PQRSD recibidas durante el periodo de julio a diciembre de 2024, actividad que no se logró llevar a cabo debido a que no se recibieron las respuestas o muestras solicitadas para el respectivo análisis, sin embargo 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



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

## 2. REVISIÓN 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 7 Desarrollo, en la primera actividad, que se hace mención al formato denominado FORMATO DE QUEJAS EXTERNO SIG con código E-GC-P02-F01, el cual se recomienda considerar si es requerido teniendo en cuenta que actualmente las quejas verbales se radican directamente en el software documental, en caso de no ser necesario se debe solicitar la eliminación de dicho formato del SIG y realizar la modificación del procedimiento.

## CONCLUSIONES

1. Entre el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2024 se han recibido, a través de los diferentes medios de contacto 107 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. De las solicitudes recibidas, especialmente mediante correo electrónico, en su gran mayoría se asignan a Oriente Noticias (28%), teniendo en cuenta que en su mayoría son información de denuncias ciudadanas y solicitudes de información de como acceder a notas anteriormente emitidas.
3. De las 107 PQRSD recibidas, en cuanto a su distribución por dependencias, se encuentra: Oriente noticias con un total de 30 solicitudes, que representan el 28%, seguida por el área de producción y programación con 19 solicitudes equivalente al 17,8% y secretaria general y Jurídica que atendieron 11 solicitudes correspondiente a un 10,3% de los requerimientos.

4. Los principales mecanismos de recepción de PQRSD durante el periodo evaluado fueron el correo electrónico, con el 70% de la totalidad de las peticiones allegadas a la entidad y el formulario de PQRSD en la página web con un 24%, en un menor porcentaje por medio físico y/o personal con un 6%.
5. 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.
6. Se encuentra que veinticuatro (24) peticiones se contestaron fuera de términos, lo que representa el 22.4% de la totalidad de solicitudes que se allegaron durante el periodo evaluado (107). Por lo anterior, es importante continuar fortaleciendo los controles internos, adoptando medidas que garanticen dar respuesta a todas las PQRSD dentro los términos establecidos.
7. No se contó con la información necesaria para realizar el seguimiento a la materialidad y/o claridad de las respuestas dadas por las diferentes áreas
8. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2024, fue presentada oportunamente a la Oficina de Control Interno por la funcionaria encargada.

### RECOMENDACIONES

1. Se observa un porcentaje alto (22.4%) de respuestas extemporáneas, por lo que se recomienda implementar acciones de mejora que permitan que la atención de las PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.
2. 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
3. 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
4. Se sugiere la implementación de mecanismos de verificación de la adecuada clasificación (tipificación) de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad.
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 recomienda 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.



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

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 y ajustar (si es necesario) y socializar el modelo o formato de respuesta de forma que se logre estandarizar para que sea utilizado por todos los procesos de manera que las todas las respuestas sean homogéneas en pro de la imagen institucional.
9. Adoptar estrategias para la aplicación de la encuesta de satisfacción que le permitirá a la entidad conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
10. 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.
11. 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