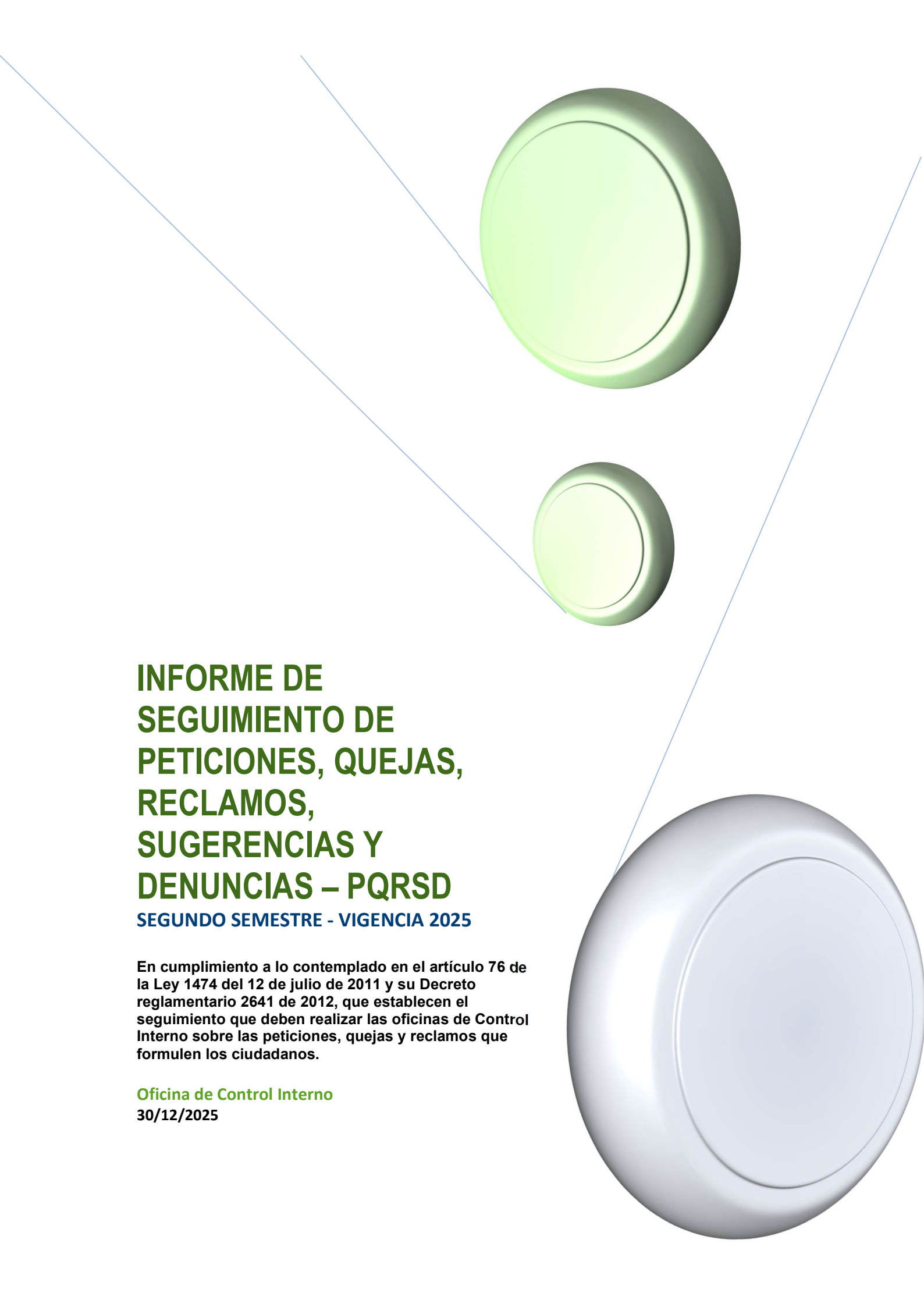




INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

SEGUNDO 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
30/12/2025



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO 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 Seguimientos – 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 Julio - Diciembre 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 segundo semestre fueron: 68); 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, 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 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.

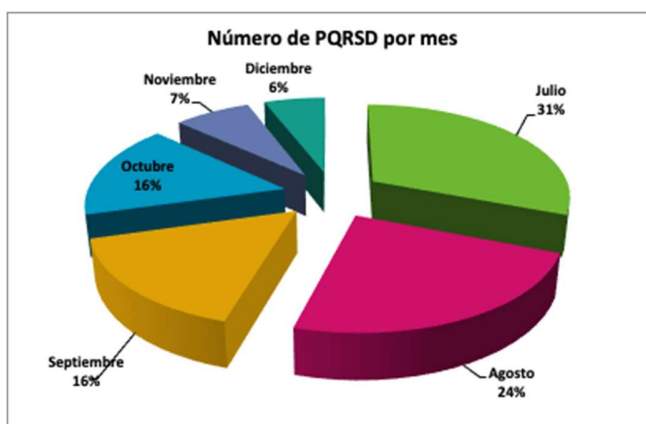
1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS

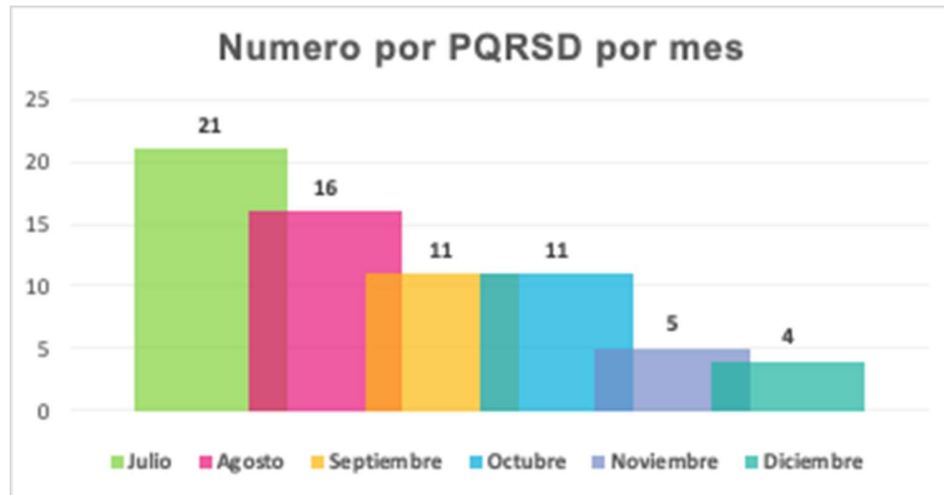
De acuerdo con la información consolidada del primer semestre, suministrada por la encargada de gestionar las PQRSD en la entidad perteneciente al área de Comunicaciones, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (Julio a Diciembre de 2025), la entidad presentó el siguiente comportamiento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

- 1. PQRSD recibidas en el Semestre:** fueron recibidas en el Canal TRO un total de **68** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas así:

PQRSD recibidas por mes:

MES	No. PQRS	%
Julio	21	31%
Agosto	16	24%
Septiembre	11	16%
Octubre	11	16%
Noviembre	5	7%
Diciembre	4	6%
TOTAL	68	100%



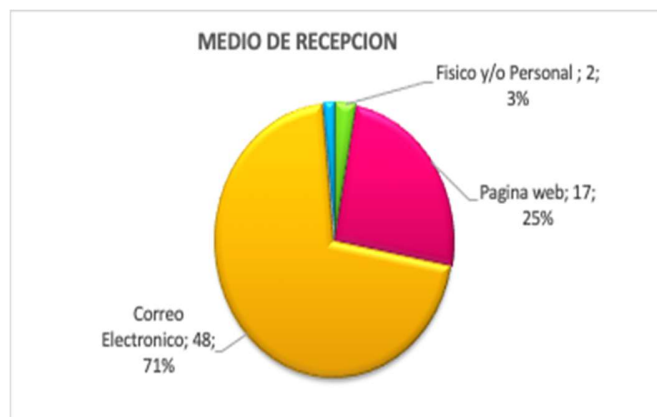


Fuente de Información: Informe presentado por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD)

Durante el segundo semestre de 2025, objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de julio, en donde fueron radicados el 31% (21) del total de PQRSD, seguido por el mes de agosto con el 24% (16).

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	3%
Página web	17	25%
Correo Electrónico	48	71%
Teléfono	1	1%
Buzón de sugerencias	0	0%
TOTAL	68	100%

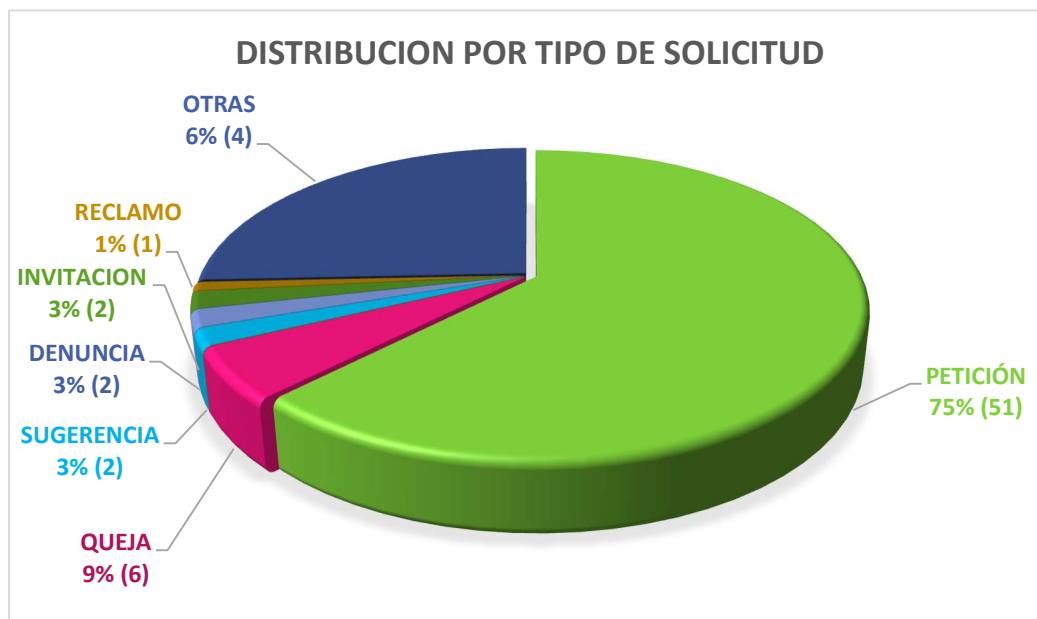


De acuerdo con el grafico anterior, se observa que para el periodo de seguimiento el medio por el cual se recibieron el mayor número de peticiones fue el correo electronico, con el 71%, seguidas de la página web con un 25% y en un menor porcentaje por medio físico y/o personal con un 3%.

Se encuentra que a pesar de que la entidad dispone de un software para la gestión y trámite 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, las cuales deben ser impresas y radicadas manualmente por la encargada de las pqrsl, por lo que, a finales de la vigencia anterior, se dieron las directrices para incentivar el uso del formulario dispuesto para tal fin y disminuir o eliminar los radicados a través del correo electrónico, se sugiere hacer el respectivo seguimiento de esta transición con el fin de asegurar que el ciudadano conozca y tenga acceso a los medios para radicar sus solicitudes.

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
51	6	1	2	2	0	2	0	0	0	4	68
75,0%	8,8%	1,5%	2,9%	2,9%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	100,0%



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

De acuerdo con el gráfico anterior, se observa que para el periodo de seguimiento, el 75% de las solicitudes recibidas corresponde al tipo "PETICION", las cuales son las más tramitadas en el canal TRO a través de las diferentes Dependencias, seguidas de las clasificadas como tipo "QUEJAS" con un 9%.

De acuerdo a la dependencia a la cual fue dirigida:

El reporte por dependencias generó la entrada de 68 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

PRODUCCION Y PROGRAMACION	DIRECTOR INFORMATIVO	TRO DIGITAL	TECNICA	TALENTO HUMANO	TRASLADO POR COMPETENCIA	COMUNICACIONES	COMERCIAL	FINANCIERA
20	16	3	3	5	1	1	4	1
29,4%	23,5%	4,4%	4,4%	7,4%	1,5%	1,5%	5,9%	1,5%

ARCHIVO AUDIOVISUAL	GERENCIA	DOCUMENTAL	DEF TELEVIDENTE	SECRETARIA GENERAL	TOTAL
3	1	2	1	7	68
4,4%	1,5%	2,9%	1,5%	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 Producción y Programación, con un total de 20 solicitudes, que representan el 29.4%, seguida por Director Informativo con 16 solicitudes equivalente al 23,5% y secretaria general que atendió 7 solicitudes correspondiente al 10.3% 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.

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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	O					
001	SER GAS COLOMBIA SAS					X							PRODUCCION Y PROGRAMACION	1/07/25	3/07/25	3/07/25	2
002	DR JUAN AMADO	X											PRODUCCION Y PROGRAMACION	3/07/25	4/07/25	8/07/25	3
003	YENNY PAOLA TOLEDO ALFONSO	X											SECRETARIA GENERAL	8/07/25	8/07/25	18/07/25	8
004	ANGIE NATHALY VARGAS AVENDAÑO	X											CONTABILIDAD	8/07/25	8/07/25	8/07/25	0
005	LORENA RODRIGUEZ		X										DIRECTOR INFORMATIVO	10/07/25	10/07/25	16/07/25	4
006	HENRY OSWALDO MOLINA	X											GESTION DOCUMENTAL	11/07/25	15/07/25	28/07/25	11
007	SAIOA	X											PRODUCCION Y PROGRAMACION	14/07/25	15/07/25	16/07/25	2
008	DANIEL FERNANDO RODRIGUEZ TAVERA					X							SECRETARIA GENERAL	14/07/25	14/08/25	21/08/25	5
009	NANATO RUIZ	X											DIRECTOR INFORMATIVO	14/07/25	15/07/25	16/07/25	2
010	DANIEL GIOVANY ACEVEDO-COMISARIA DE FAMILIA PUERTO WILCHES	X											DIRECTOR INFORMATIVO	14/07/25	15/07/25	16/07/25	2
011	DANIEL RODRIGUEZ	X											SECRETARIA GENERAL	14/07/25	15/07/25	21/07/25	5
012	ANTHONY STEVEN MONTENEGRO	X											TALENTO HUMANO	21/07/25	22/07/25	22/07/25	1
013	ESTACION 42	X											ARCHIVO AUDIOVISUAL	23/07/25	24/07/25	12/09/25	35
014	ANNA LANDAR	X											TRO DIGITAL	28/07/25	2/08/25	15/09/25	33
015	JESSICA PACHECO	X											PRODUCCION Y PROGRAMACION	29/07/25	30/07/25	8/08/25	7
016	MAYRA ALEJANDRA SEPULVEDA	X											DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	29/07/25	29/07/25	20/08/25	14
017	SERGIO TARAZONA	X											ARCHIVO AUDIOVISUAL	30/07/25	30/07/25	12/09/25	30
018	YORMAN SUAREZ HORMAZA-ALCALDIA DE CHITAGA						X						PRODUCCION Y PROGRAMACION	30/07/25	30/07/25	30/07/25	0
019	ELSA PICO PINZON	X											DIRECTOR INFORMATIVO	30/07/25	31/07/25	4/08/25	3
020	DR. JUAN AMADO	X											DIRECTOR INFORMATIVO	31/07/25	31/07/25	4/08/25	2
021	LAURA JULIO	X											PRODUCCION Y PROGRAMACION	31/07/25	12/08/25	12/08/25	7
022	WENDY JOHANA		X										TECNICA Y EMISION	2/08/25	5/08/25	13/08/25	7
023	PEDRO ANTONIO SALGADO	X											DIRECTOR INFORMATIVO	4/08/25	12/08/25	20/08/25	10
024	WALKIRIA CASTELLANOS		X										DIRECTOR INFORMATIVO	6/08/25	8/08/25	20/08/25	8
025	VARGAS RABELO	X											DIRECTOR INFORMATIVO	6/08/25	12/08/25	20/08/25	8
026	PAOLA LOMBANA AGUDELO											X	SECRETARIA GENERAL	8/08/25	11/08/25	1/09/25	15
027	FERCHO VILLAMIZAR				X								PRODUCCION Y PROGRAMACION	8/08/25	12/08/25	25/08/25	10



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

028	JOHANN OCAMPO	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	12/08/25	14/08/25	19/08/25	4
029	YOHANNA ORTIZ	X										DIRECTOR INFORMATIVO	12/08/25	14/08/25	20/08/25	5
030	MAURICIO JIMENEZ		X									PRODUCCION Y PROGRAMACION	14/08/25	19/08/25	25/08/25	6
031	MARYLUZ GALVIS	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	18/08/25	19/08/25	21/08/25	3
032	DIANA FABIOLA GARZA GALLO	X										GESTION DOCUMENTAL	20/08/25	21/08/25	26/08/25	4
033	CLINICA IPS CABECERA										X	DIRECTOR INFORMATIVO	22/08/25	25/08/25	25/08/25	1
034	LISSETT CONTRERAS	X										PROYECTOS	25/08/25	26/08/25	8/09/25	10
035	OLEGARIO VASQUEZ										X	DIRECTOR INFORMATIVO	26/08/25	26/08/25	27/08/25	1
036	DORIS MESA						X					PRODUCCION Y PROGRAMACION	26/08/25	28/08/25	8/09/25	9
037	PEDRO ABDUL PINTO NIÑO	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	28/08/25	29/08/25	1/09/25	2
038	LAURA DALLANA GUTIERREZ RUIZ	X										COMERCIAL	1/09/25	2/09/25	29/09/25	21
039	LAURA SANDOVAL BADILLO	X										TALENTO HUMANO	3/09/25	5/09/25	9/09/25	4
040	YULIANA PARRA MURILLO TELEREDES	X										DIRECTOR TECNICA	3/09/25	5/09/25	10/09/25	5
041	SERVICIO AL CLIENTE BTRAVEL TURISMO INTERNACIONAL Y VIAJES	X										TALENTO HUMANO	12/09/25	29/09/25	30/09/25	12
042	JUAN CARLOS REYES MEZA	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	15/09/25	15/09/25	16/09/25	1
043	JUAN CARLOS DIAZ OVIEDO	X										DIRECCION INFORMATIVO	19/09/25	19/09/25	29/09/25	6
044	ZURIBE BUENO										X	DIRECCION INFORMATIVO	25/09/25	26/09/25	29/09/25	2
045	ALEXANDER SERRANO		X									DIRECCION TECNICA	26/09/25	29/09/25	30/09/25	2
046	EUGENIO RUEDA BUENO	X										DIRECTOR INFORMATIVO	26/09/25	29/09/25		SR
047	CAMILO ANDRES ORDOÑEZ BECERRA	X										TRO DIGITAL	26/09/25	29/09/25		SR
048	ADRIANA RUEDA	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	30/09/25	6/10/25		SR
049	ADRIANA RUEDA CARREÑO	X										SECRETARIA GENERAL	2/10/25	9/10/25	22/10/25	13
050	ORLANDO SANDOVAL	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	3/10/25	9/10/25	17/10/25	9
051	LIGIA GABRIELA HERNANDEZ	X										ARCHIVO AUDIOVISUAL	7/10/25	9/10/25	24/10/25	12
052	PRACTICANTE COMEX	X										TALENTO HUMANO	8/10/25	9/10/25	14/10/25	3
053	JOSE ALFREDO PEREZ DURAN	X										SECRETARIA GENERAL	9/10/25	21/10/25	24/10/25	10
054	LUIS CLEMENTE MARTIN CASTRO	X										GERENCIA	14/10/25	14/10/25	15/10/25	1
055	FRANCISCO ARANGO	X										COMUNICACIONES	15/10/25	17/10/25	17/10/25	2

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

056	DAISY JULIETH RIVERA SOLANO	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	16/10/25	17/10/25	21/10/25	3
057	YURI TATIANA RANGEL CEPEDA	X										DIRECCION INFORMATIVA	20/10/25	21/10/25	24/10/25	4
058	ANTONIO ZAMIR DIAZ	X										TALENTO HUMANO	27/10/25	27/10/25	30/10/25	3
059	LUIS HERNAN MANTILLA MANTILLA	X										ORO NOTICIAS	28/10/25	29/10/25	18/11/25	15
060	VICTOR ENRIQUE OCORO RUIZ	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	4/11/25	4/11/25	20/11/25	11
061	yankovskiyvlad7@gmail.com	X										COMERCIAL	6/11/25	6/11/25	6/11/25	0
062	VALERIA CACERES LEON	X										COMERCIAL	6/11/25	6/11/25	6/11/25	0
063	LUISA FERNANDA GARRIDOS TRASLAVIÑA	X										DIRECTOR INFORMATIVO	7/11/25	10/11/25	10/11/25	1
064	MARIA VILLAMIZAR	X										PRODUCCION Y PROGRAMACION	10/11/25	12/11/25	3/12/25	16
065	KRISTINA RODOPSKA	X										TRO DIGITAL	1/12/25	2/12/25	7/01/26	25
066	CESAR AUGUSTO LEON GOMEZ		X									PRODUCCION Y PROGRAMACION	04/12/25	4/12/25	16/12/25	5
067	FRANCISCO ANTONIO ARANGO CEBALLOS	X										COMERCIAL	15/12/25	15/12/25	29/12/25	10
068	JESUS DAVID ORTIZ VILLAMIZAR	X										SECRETARIA GENERAL	31/12/25	5/01/26		S.R

Tabla No. 1 Análisis de Oportunidad segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia que:

- De las 68 solicitudes recibidas en el semestre, se respondieron 64 (94.1%), y pendientes por respuesta cuatro (4) solicitudes (5.9%) (según el consolidado reportado).
- De las 68 solicitudes recibidas durante el periodo, Cinco (5) de ellas, correspondiente al 7.3% 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% (6) de las respuestas a las PQRSD recibidas durante el periodo de julio a diciembre de 2025, actividad que se llevó a cabo con el siguiente resultado:

No	PETICIONARIO	ASUNTO	RESPUESTA	OBSERVACIONES
005	LORENA RODRIGUEZ Rad: 2025	Soy Lorena, la paciente mencionada en la nota sobre la cirugía DBS. Quiero agradecerles sinceramente por visibilizar este avance tan importante en salud mental. Sin embargo, quisiera solicitar con respeto que retiren la imagen utilizada en la publicación, en la que se ve perfectamente mi rostro. No he autorizado el uso de	Una vez recibida y analizada la solicitud que nos hizo llegar procedemos a dar respuesta en los siguientes términos: 1. El CANAL TRO hizo un cubrimiento de una información suministrada por el HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA, entidad médica que entregó toda la información audiovisual y médico-científica del procedimiento realizado	Se recomienda fortalecer los criterios de clasificación y tipificación de las PQRSD a fin de garantizar que las manifestaciones de los usuarios sean registradas conforme a su naturaleza jurídica y procedimental

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

		esa fotografía, y debido a la amplia difusión que ha tenido el caso, deseo resguardar mi identidad por razones personales y profesionales. Agradezco mucho su comprensión y sensibilidad frente a este tema. Quedo atenta a su respuesta y pronta gestión.	2. Que la publicación del CANAL TRO responde a intereses periodísticos informativos ajenos a cualquier vulneración de los derechos de los ciudadanos y que en el informe publicado solo se resaltó este procedimiento como un hecho histórico y un importante avance de la ciencia colombiana 3. Que en el cubrimiento y publicación de la información suministrada por el HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA se verificó que la entidad de salud contara con los permisos o autorizaciones de uso de imagen personal 4. Que, en vista del cumplimiento de la norma, el CANAL TRO cuenta con el formato de AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA EL USO, REPRODUCCIÓN, DIVULGACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE IMAGEN PERSONAL CAPTADA EN FOTOGRAFÍAS O CUALQUIER OTRO MEDIO AUDIOVISUAL del HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA, firmado por LORENA RODRIGUEZ MORENO CC 1048848784 el día 01-07-2025 5. En vista de lo anteriormente señalado, el CANAL TRO no puede acceder a su solicitud	
008	DANIEL FERNANDO RODRIGUEZ TAVERA Rad. 2025	DERECHO DE PETICION-SOLCITUD DE GARANTIAS PARA LA CORRECTA EJECUCION CONTRACTUAL, DENUNCIA POR PRESUNTO ACOSO LABORAL Y RECLAMACION POR DESCONFIGURACION DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS.	Cordial saludo, Adjunto la respuesta a la solicitud del acta de terminación anticipada y liquidación del contrato de prestación de servicios No. 158 del 27 de enero de 2025, la cual fue emitida por Daniel Fernando Rodríguez Tavera con número de radicado 20252712 el 14 de julio de 2025, en referencia al derecho de petición del numeral tercero. Agradezco su atención.	No se evidencia dentro de la respuesta, una respuesta sobre la denuncia por presunto acoso laboral, ni por desconfiguración (desnaturalización) del contrato de prestación de servicios. Se recomienda que una PQRSD por acoso laboral y desnaturalización del contrato de prestación de servicios debe responderse con especial cuidado porque involucra derechos fundamentales, posibles faltas disciplinarias y riesgos contractuales, se sugiere indicar en la respuesta que: se dará traslado al comité de convivencia, se evaluarán si los hechos corresponden a

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

				conductas de acoso etc
012	ANTHONY STEVEN MONTENEGRO Rad: 2025	Hola muy buenos días, Mucho gusto soy Anthony Montenegro estudiante de octavo semestre de artes audiovisuales, de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Me permito enviar esta solicitud para poder realizar mis prácticas profesionales en el canal, porque me interesa fortalecer mis habilidades en las áreas de producción y dirección de televisión. Adjunto mi hoja de vida y carta de presentación. Quedo atento a cualquier información adicional. ¡Muchas gracias!	En atención a la solicitud del señor ANTONY STEVEN estudiante de la UNAD, me permito informar que se llamó vía telefónica dándole las indicaciones pertinentes para que pueda realizar las prácticas en nuestro Canal	Las respuestas a las PQRSD deben darse por escrito, de acuerdo con la normativa colombiana en 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. 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.
013	ESTACION 42 Laura Natalia Molina, Rad: 2025	Estimado equipo de TRO, Reciban un cordial saludo. Mi nombre es Laura Natalia Molina, productora audiovisual de Estación 42, el estudio de producción de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Actualmente, nos encontramos realizando un documental conmemorativo sobre los 30 años de CENFER, y estamos en proceso de recolección de material de archivo que nos permita enriquecer la narrativa del proyecto. En este sentido, quisiera saber si desde el archivo audiovisual de TRO cuentan con imágenes o registros relacionados con: Las ferias de Bucaramanga antes de la existencia de CENFER (especialmente en el barrio La Feria) La construcción o inauguración de CENFER Eventos relevantes realizados en sus primeros años Agradezco de antemano su atención y quedo atenta a la posibilidad	CORDIAL SALUDO, RESPONDIENDO A SU SOLICITUD DESDE LA OFICINA DE ARCHIVO AUDIOVISUAL DE CANAL TRO DE ACUERDO AL PERIODO DE CONSERVACION DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y DURANTE EL PROCESO ARCHIVISTICO DE BUSQUEDA NO FUE POSIBLE EL ACCESO A LA COPIA DEL MATERIAL SOLICITADO. QUEDO ATENTA A CUALQUIER REQUERIMIENTO ADICIONAL.	Se evidencia que la respuesta dada no cumple con ninguno de los criterios requeridos como: 1. Claridad: No de fácil comprensión para la ciudadanía. 2. Precisión: la respuesta NO desarrolla lo solicitado, y 3. Congruencia no se responde a lo solicitado

		de consultar su archivo o agendar una visita para revisar el material disponible. Cualquier duda adicional o información que requieran, con gusto estaré atenta.		
017	SERGIO TARAZONA Rad: 2025	Estimado equipo de Archivo Audiovisual del Canal TRO, Mi nombre es Sergio Tarazona y les escribo para solicitar de la manera más atenta si es posible obtener una copia en video de un partido de fútbol que fue transmitido por su canal y en el cual tuve la oportunidad de jugar. A continuación, detallo la información del evento: Torneo: Torneo de la Cancha Marte de Bucaramanga (Edición 2014-2015) Partido: Semifinal - Copetran vs. Jumbo Cencosud Fecha aproximada de transmisión: Sábado, 4 de enero de 2015 (o en una fecha muy cercana). Como mencioné, mi nombre es Sergio Tarazona y participé como jugador en ese encuentro. El video tiene un inmenso valor sentimental y familiar para mí, y me encantaría poder conservarlo como un recuerdo de esa etapa. Agradezco de antemano su tiempo y la gestión que puedan realizar. Quedo a su disposición para cualquier información adicional que necesiten o para cubrir los costos asociados a la copia del material.	CORDIAL SALUDO, RESPONDIENDO A SU SOLICITUD DESDE LA OFICINA DE ARCHIVO AUDIOVISUAL DE CANAL TRO DE ACUERDO AL PERIODO DE CONSERVACION DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y DURANTE EL PROCESO ARCHIVISTICO DE BUSQUEDA NO FUE POSIBLE EL ACCESO A LA COPIA DEL MATERIAL SOLICITADO. QUEDO ATENTA A CUALQUIER REQUERIMIENTO ADICIONAL	Se evidencia que la respuesta dada no cumple con ninguno de los criterios requeridos como: 1. Claridad: No de fácil comprensión para la ciudadanía. 2. Precisión: la respuesta NO desarrolla lo solicitado, y 3. Congruencia no se responde a lo solicitado Adicionalmente se encuentra que la respuesta es igual a la anterior
037	JOHANA MORA Rad: 2025	Atentamente solicito la revisión de la publicación que hicieron con mi nombre en la página de tro. Eso atentamente contra mi integridad y seguridad. Procederé con las respectivas denuncias ante las entidades encargadas.	Teniendo en cuenta la comunicación del asunto, CANAL TRO se permite responder en los siguientes términos: 1. La publicación periodística a la que hace referencia, corresponde a una noticia emitida por la Procuraduría General de la nación el 26 de agosto del 2025 por medio de sus canales oficiales de comunicación, así lo podrá constatar en el siguiente link: https://shorturl.at/oyTdY 2. El CANAL TRO como medio de información se limitó en este caso a publicar una información que de manera oficial una entidad del estado divulgó en el desarrollo de un proceso de investigación que adelanta de manera disciplinaria en su contra 3. En la publicación de nuestra página web, se hace referencia explícita a que la información fue suministrada y divulgada por el órgano público: "A través del boletín 935 de 2025 la Procuraduría General de la Nación se	Se recomienda fortalecer los lineamientos para la elaboración de las respuestas a las PQRS, a fin de que estas se ajusten estrictamente al objeto de la solicitud presentada por el ciudadano, evitando incluir información adicional que no haya sido requerida, para ellos se sugiere capacitar a los responsables de la repuestas en técnicas de redacción clara, precisa y pertinente, así como implementar un

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

			pronunció con cargos contra el docente Pedro Abdul Pinto Niño en el año 2024. De acuerdo al pronunciamiento oficial de la entidad, la investigación se da en medio de hechos donde el docente habría realizado presuntos tocamientos indebidos a las partes íntimas de la alumna menor de 14 años en diferentes ocasiones en las instalaciones del colegio" https://canaltro.com/por-presuntos-actos-sexuales-con-una-menor-de-edad-procuraduria-emite-cargos-a-profesor-en-bucaramanga/4 . Por las razones expuestas anteriormente se considera que la divulgación de su nombre en nuestros canales de información no es una falta o violación a su integridad o seguridad, toda vez que se trata de un proceso en curso y de carácter público. donde estrenamos constantemente nuevos formatos dirigidos a una audiencia familiar. Agradecemos profundamente su sintonía y lealtad como televidente del Canal del Gran Santander.	mecanismo de revisión previa
039	LAURA SANDOVAL BADILLO Rad: 2025	Estimados directivos del Canal TRO, Me dirijo a ustedes con gran entusiasmo para expresar mi interés en realizar mis prácticas profesionales en su canal, me gustaría aportar mis habilidades y conocimientos a su equipo. Cuento con las herramientas y la pasión necesarias para la producción y postproducción en televisión y radio. Estoy segura de que mi proactividad y mi deseo de aprender me permitirán crecer profesionalmente y contribuir al éxito de sus producciones. Mis habilidades clave son: Edición de video: Manejo avanzado de Adobe Premiere, lo que me permite editar de forma eficiente material audiovisual de alta calidad. Edición de audio: Experiencia con Adobe Audition, herramienta fundamental para la postproducción de sonido. Habilidades complementarias: Conocimientos en fotografía, periodismo y el uso de Adobe Express para ilustración y diseño, lo que me permite tener un enfoque integral en la creación de contenidos. Estoy a su completa disposición para conversar	De manera atenta y respetuosa me permito informar que me comuniqué con la estudiante Laura Valentina Sandoval de la universidad UNIPAZ, la cual se le da toda la información para iniciar prácticas profesionales en el año 2026 primer semestre.	Las respuestas a las PQRSD deben darse por escrito, de acuerdo con la normativa colombiana en 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. 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.

		sobre cómo mis capacidades pueden beneficiar a su equipo. Adjunto mi hoja de vida para su consideración y quedo atenta a sus comentarios.		
050	DIEGO FERNANDO DALLOS RUEDA Rad: 2025	Muy Buenas Tardes Muy comedidamente me dirijo a Ustedes con el fin de volver a ver el Programa Especial Emitido en Agosto 25/2025 llamado "LAS PUERTAS DEL PARAMO" grabado en la Hermosa población de VETAS. Me pareció espectacularmente INTERESANTE En espera de una Pronta y Positiva Respuesta	Cordial saludo. Agradecemos sinceramente su sintonía y el interés en los contenidos del Canal El Gran Santander. En relación con su inquietud sobre la reemisión del programa, le informamos que este se estará programando nuevamente a partir del 21 de agosto, los martes y jueves a las 7:00 p. m., para que pueda disfrutar de todos los capítulos. De igual manera, es importante estar atento a nuestra parrilla de programación, la cual se publica constantemente en nuestras redes sociales oficiales, especialmente cuando hay emisiones especiales o festivas Quedamos atentos a cualquier información adicional o aclaración que sea necesaria.	Repuesta ok
067	ROGERS RAUL RODRIGUEZ Rad: 2025	Envío de estatuilla Cordial saludo, Quisiera comentarles, de manera muy respetuosa, que ya han transcurrido 45 días desde la solicitud que realice siguiendo la instrucción de respuesta de la PQR (número "20253058" y código de autenticación oClvQ12GdR20253058) y, hasta el momento, la estatuilla aún no ha llegado. Quedo atento a cualquier actualización que pueda compartir el equipo de Comunicaciones y Mercadeo del Canal TRO respecto al envío. Agradezco de antemano su amable gestión y apoyo. Cordialmente, Francisco Arango Director – Maravillas de la Evolución	Respetado señor Francisco: En atención al asunto de la referencia y estando dentro del término de ley, se corre traslado a su petición; para lo cual se procede en los siguientes términos: Dando alcance a su comunicación, radicada el día 15 de diciembre, me permito informar que su solicitud ha sido atendida por el área de comunicaciones a través del envío de la estatuilla correspondiente mediante guía de envío de Interrapidísimo No. 700179866735 del 26 de diciembre de 2025, con fecha de entrega 29 de diciembre de 2025 Considerando lo expuesto, su solicitud ha sido atendida de manera oportuna y concreta. No obstante, lo anterior y como quiera que, para el CANAL TRO es de suma importancia su opinión, de manera respetuosa lo invitamos a dar clic en el siguiente link que lo(a) re direccionará a la encuesta de satisfacción de PQRSD, con el fin de mejorar nuestra atención.	Respuesta OK

Tabla No. 2 Análisis de Materialidad y Calidad segundo 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 en el **asunto** de los oficios de respuesta se haga referencia al Numero de radicado (Neptuno) 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** 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. El procedimiento no ha sido actualizado para incluir el uso del software (Neptuno) recientemente adquirido, lo que genera inconsistencias en la ejecución de las actividades, aumenta el riesgo de errores operativos y dificulta la estandarización de los procesos asociados, por lo que se recomienda actualizar el procedimiento correspondiente para incorporar el uso del software, especificando las actividades, responsabilidades y pasos asociados a su uso. Esto permitirá armonizar las operaciones, garantizar la estandarización del proceso y reducir riesgos operativos, asegurando que el personal cuente con directrices claras y actualizadas.
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 realizan, específicamente no se evidencia la apertura de los buzones de PQRSD y sus respectivas actas, situación que podría limitar la trazabilidad de las PQRSD, impedir la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios y afectar el cumplimiento de los lineamientos internos de la entidad, 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 julio a diciembre de 2025, se recibieron a través de los diferentes medios de contacto **68** 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 71% de la totalidad de las peticiones allegadas a la entidad y el formulario de PQRSD en la página web con un 25%, en un menor porcentaje por medio físico y/o personal con un 3%.
3. En cuanto a la distribución por dependencias, se encuentra: Producción y programación con un total de 20 solicitudes, que representan el 29.4%, seguida por Director Informativo con 16 solicitudes equivalente al 23,5% y secretaria general que atendió 7 solicitudes correspondiente a un 10,3%.
4. Se encuentra que la información no es consistente, es decir hay diferencias entre los reportes que arroja el software Neptuno y la registrada en el formato de informe mensual (E-GC-P02-F03) diligenciado y entregado por la encargada de las PQRSD, por lo que se recomienda revisar las diferencias, sus causas y tomar las acciones necesarias para corregirlas.
5. Se continúan evidenciando 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 cuatro (4) solicitudes no fueron respondidas lo cual podría dar lugar a una responsabilidad disciplinaria para el funcionario.
7. Se encuentra que cinco (5) solicitudes se respondieron extemporáneamente, lo que representa el 7.35% de la totalidad de solicitudes que se allegaron durante el periodo evaluado (68). Por lo anterior, es importante continuar fortaleciendo los controles internos, adoptando medidas que garanticen dar respuesta a todas las PQRSD dentro los términos establecidos.
8. En cuanto a la materialidad y/o claridad de las respuestas dadas por las diferentes áreas de la muestra revisada (7 solicitudes) se encuentran algunas falencias que se detallan en la tabla No.2 Análisis de materialidad.
9. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el segundo 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 de las respuestas se realizaron de manera extemporánea.

2. Teniendo en cuenta que continuaban ingresando a través del correo electrónico un gran porcentaje de las peticiones recibidas (71%), se tomó la decisión de tomar acciones para lograr que las PQRSD se radiquen a treves del formulario dispuesto en la página web de la entidad, acciones como:
 1. Se realizaron piezas informativas para comunicar el cambio a los usuarios: campañas para informar que solo se recibirán PQRSD por la aplicación.
 2. Deshabilitar la recepción de PQRSD mediante el canal de correo electrónico.

Al la fecha de elaboración de este informe la encargada de PQRSD había informado que en lo corrido del mes de enero de 2026 no se habían recibido solicitudes, por lo que se recomienda hacer seguimiento a las acciones y verificar que el formulario dispuesto en la página web esté funcionando de manera adecuada

3. Se recomienda realizar capacitaciones tanto a la encargada de las PQRSD como a los encargados de dar respuesta a las diferentes solicitudes, 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 recomienda incluir en el formato E-GC-P02-F03 (FORMATO DE INFORME MENSUAL DE PQRS), el radicado asignado por el software Neptuno a cada solicitud.
7. Se sugiere validar 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 Neptuno, en caso de no ser necesario, solicitar la eliminación de dicho formato del SIG y realizar la respectiva modificación del procedimiento.
8. 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.



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

9. Se recomienda hacer las gestiones y ajustes necesarios para que la información que se consolida en el formato E-GC-P02-F03 (FORMATO DE INFORME MENSUAL DE PQRS) coincida con la información registrada en el software (Neptuno).
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 PQRS, lo cual permitirá a la entidad conocer el nivel de 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