

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQSD

PRIMER 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
23/07/2024



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER 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 Seguimientos - 2023 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 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 (137); 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 enero y el 30 de junio 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.

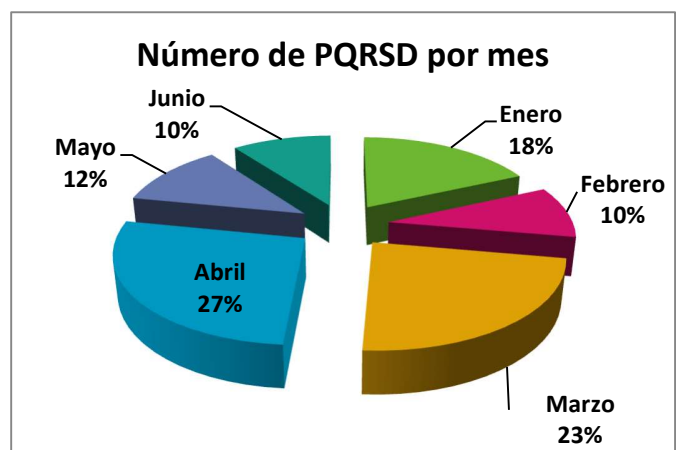
1. ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS

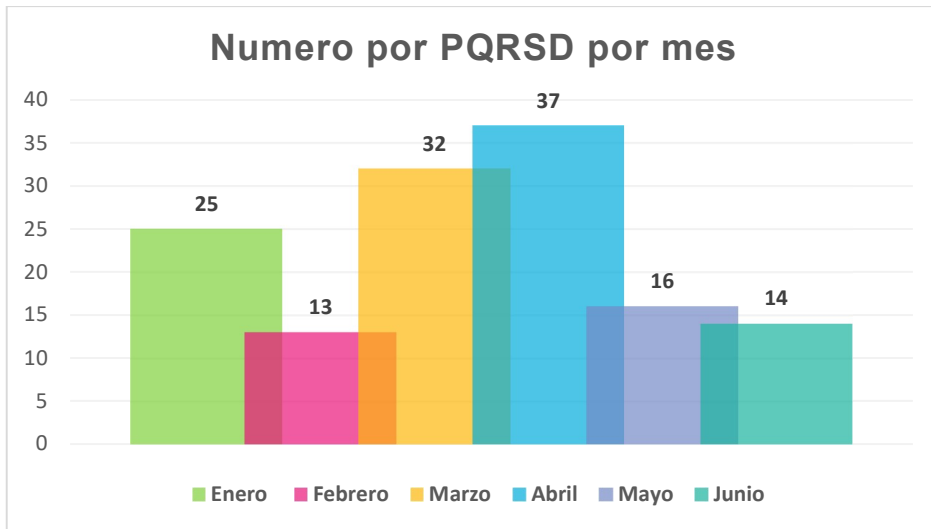
De acuerdo con la información consolidada del primer semestre, suministrada por la encargada de gestionar las PQRSD en la entidad perteneciente al área de Comunicaciones, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero a junio de 2024), la entidad presentó el siguiente comportamiento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

- 1. PQRSD recibidas en el Semestre:** fueron recibidas en el Canal TRO un total de **137** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas así:

PQRSD recibidas por mes:

MES	No. PQRS	%
Enero	25	18%
Febrero	13	9%
Marzo	32	23%
Abril	37	27%
Mayo	16	12%
Junio	14	10%
TOTAL	137	100.0%



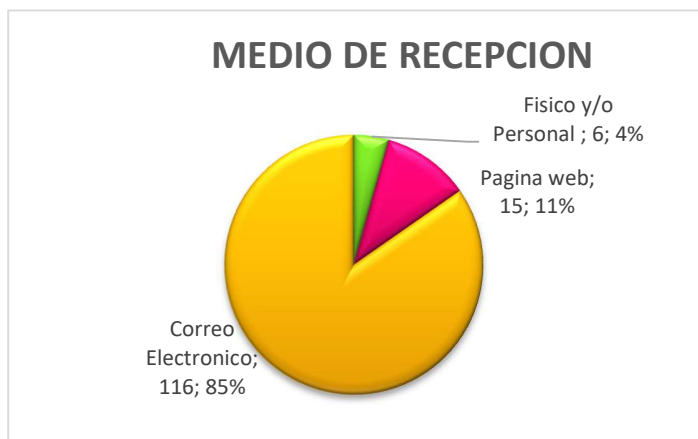


Fuente de Información: Informe presentado por el área de comunicaciones (responsable de PQRSD)

Durante el primer semestre de 2024, objeto del presente seguimiento, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de abril, en donde fueron radicados el 27% (37) del total de PQRSD, seguido por el mes de marzo con el 23% (32).

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	4%
Página web	15	11%
Correo Electrónico	116	85%
Teléfono	0	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
TOTAL	137	100.0%

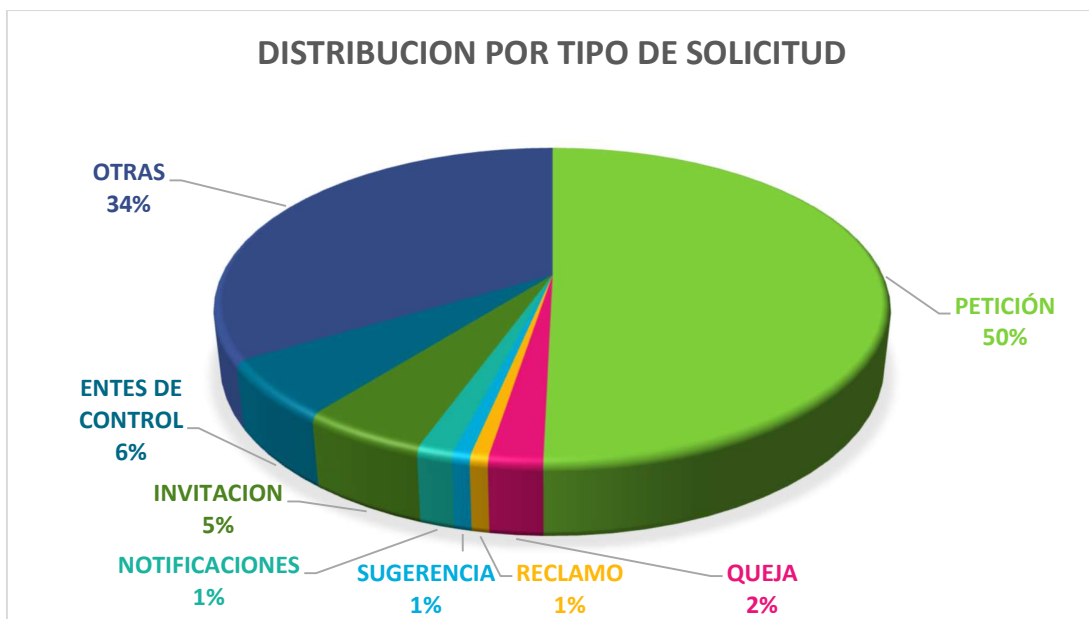


De acuerdo con el grafico anterior, se observa que para el periodo de seguimiento el medio por el cual se recibieron el mayor número de peticiones fue el correo electronico, con el 85%, seguidas de la página web con un 11% y en un menor porcentaje por medio físico y/o personal con un 2%.

Teniendo en cuenta que durante los meses de mayo y junio no se recibieron PQRSD a través del formulario dispuesto en la página web de la entidad, la oficina de control interno realizó prueba de envío de una PQRSD a través de dicho formulario, evidenciándose que el formulario arroja **error de envío**, concluyendo que el motivo por el cual en los dos últimos meses del semestre no se recibieron peticiones a través de este medio se debe a que el formulario no funciona correctamente, por lo que se recomienda hacer los ajustes necesarios para que se recupere la funcionalidad del formulario antes mencionado.

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
69	3	1	1	0	2	7	0	0	8	46	137
50.4%	2.2%	0.7%	0.7%	0.0%	1.5%	5.1%	0.0%	0.0%	5.8%	33.6%	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 50% 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 "OTRAS" con un 34%.



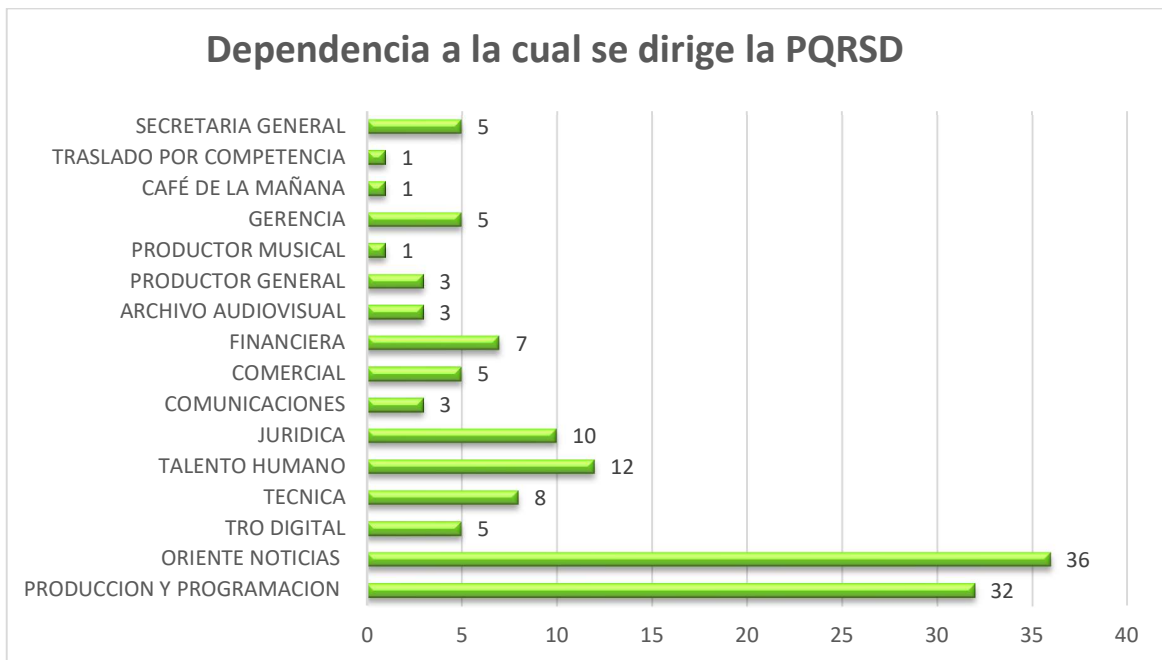
TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la dependencia a la cual fue dirigida:

El reporte por dependencias generó la entrada de 137 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

PRODUCCION Y PROGRAMACION	ORIENTE NOTICIAS	TRO DIGITAL	TECNICA	TALENTO HUMANO	JURIDICA	COMUNICACIONES	COMERCIAL	FINANCIERA
32	36	5	8	12	10	3	5	7
23.4%	26.3%	3.6%	5.8%	8.8%	7.3%	2.2%	3.6%	5.1%

ARCHIVO AUDIOVISUAL	PRODUCTOR GENERAL	PRODUCTOR MUSICAL	GERENCIA	CAFÉ DE LA MAÑANA	TRASLADO POR COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	TOTAL
3	3	1	5	1	1	5	137
2.2%	2.2%	0.7%	3.6%	0.7%	0.7%	3.6%	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 36 solicitudes, que representan el 26.3%, seguida por el área de producción y programación con 32 solicitudes equivalente al 23,4% y Talento Humano que atendió 12 solicitudes correspondiente a un 8,8% 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	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)		
		P	Q	R	S	D	N	I	F	T	E	O							
001	JOHN FREDY FLOREZ SILVA													X	TECNICA Y EMISION	2/1/2024	2/1/2024	3/1/2024	0
003	LUIS DANIEL MARTINEZ RIVERO	X													TALENTO HUMANO	5/1/2024	15/1/2024	8/4/2024	0
004	LADY VIVIANA CORRALES MARIN													X	FINANCIERA -CONTADOR	5/1/2024	15/1/2024	23/1/2024	11
005	DANIELA PINTO ROJAS	X													TALENTO HUMANO	6/1/2024	15/1/2024	8/4/2024	0
006	PRACTICANTE COMUNICACIONES EXTERNAS	X													GERENCIA	12/1/2024	15/1/2024	17/1/2024	3
007	DAVID BASTIDAS CALY	X													TRO - DIGITAL	12/1/2024	15/1/2024	18/1/2024	4
008	CRISTIAM MORENO			X											SE REMITIO POR COMPETENCIA ORO NOTICIAS	12/1/2024	15/1/2024	15/1/2024	1
009	JOHAN ROJAS													X	TALENTO HUMANO	13/1/2024	15/1/2024	12/2/2024	21
0010	IPTV CHOCONTA	X													TECNICA Y EMISION - PRODUCCION Y PROGRAMACION	16/1/2024	17/1/2024	2/2/2024	13
0011	YERSON VALENCIA													X	TALENTO HUMANO	16/1/2024	17/1/2024	4/4/2024	52
0012	DANIEL SEGOVIA AREVALO													X	GERENCIA	16/1/2024	17/1/2024	9/4/2024	55
0013	MARCOS CASTILLO													X	TRO - DIGITAL	17/1/2024	17/1/2024	18/1/2024	1
0014	WENDY PERDOMO													X	TALENTO HUMANO	17/1/2024	17/1/2024	17/1/2024	0
0015	JURIDICA SUBGERENCIA	X													PRODUCTOR GENERAL1	17/1/2024	18/1/2024	9/4/2024	54
0016	KLAUDIA LAGUADO	X													PRODUCTOR GENERAL1	17/1/2024	18/1/2024	5/4/2024	52
0017	MUNICIPIO DE TOLEDO													X	PRODUCTOR GENERAL1	17/01/2024 Rad.003873	19/1/2024	19/2/2024	No requiere
0018	ANDRES FELIPE CUERO							X							TALENTO HUMANO	18/1/2024	18/1/2024	12/1/2024	No se logra establecer



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

0019	ADMI.. @VPROSOLUCIONES.COM	X										PRODUCCIO N Y PROGRAMA CION	18/1/2024	22/1/2024	8/2/2024	15
0020	JESUS.D. MOSQUERA	X										PRODUCCIO N Y PROGRAMA CION	19/1/2024	19/1/2024	5/4/2024	50
0021	JONATAN YUYEZ CARVAJAL									X		TALENTO HUMANO	25/1/2024	25/1/2024	30/1/2024	3
0022	MARIA MONTENEGRO						X					ORIENTE NOTICIAS - PRODUCCIO N PROGRAM ACION	28/1/2024	29/1/2024	2/2/2024	1
0023	JORGE ALBERTO REY PILIONETA									X		ARCHIVO AUDIOVISUA L	28/1/2024	29/1/2024	5/2/2024	4
0024	JORGE RODRIGUEZ									X		TALENTO HUMANO	29/1/2024	30/1/2024	12/2/2024	10
0025	OFICINA POSESIONES SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA					X						GERENCIA	31/1/2024	1/2/2024	13/2/2024	9
0026	COMITÉ DE BELLEZA ANTIOQUIA					X						COMUNICAC IONES	1/2/2024	2/2/2024	13/2/2024	8
0027	LUIS CHAVARRIA	X										PROGRAMA CION Y PRODUCCI	3/2/2024	6/2/2024	14/3/2024	29
0028	JULIANA ORTIZ MEJIA - ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	X								X		JURIDICA - MARIA ANDREA	4/2/2024	6/2/2024	15/3/2024	29
0029	RICARDO CASTILLO DURAN					X						ASESOR LUZ MILA	7/2/2024	7/2/2023	7/2/2024	0
0030	VALERIA ALVAREZ VEGA											TALENTO HUMANO	7/2/2024	7/2/2024		SIN FECHA DE RESPU ESTA
0031	JOAQUIN VOLCAN PRODUCCIONES	X										PRODUCCIO N Y PROGRMACI ON	7/2/2024	9/2/2024	5/4/2024	37
0032	COMISARIA 1	X										TRO-DIGITAL	7/2/2024	7/2/2024	9/2/2024	2
0033	ABEL CASTRO					X						COMUNICAC IONES	9/2/2024	9/2/2024	10/4/2024	38
0034	WALTHER SMARTH SIABATO FIGUEROA									X		TECNICA EMISION	12/2/2024	13/2/2024	3/4/2024	32
0035	ENCHO VILLALOBOS									X		TECNICA Y EMISION	17/2/2024	26/2/2024	18/3/2024	21
0036	SANDRA VASQUEZ	X										JURIDICA NICOLL - SECRETARIO GENERAL	22/2/2024	26/2/2024		NO REQUI ERE
0037	EDINSON FABIAN RINCON OTERO -MARIA ISABEL ALVARADO VALENCIA	X										JURIDICA ARMANDO - M. ANDREA	26/2/2024	26/2/2024	9/4/2024	26
0038	JOSE MARTIN JAIMES MOYA	X										JURIDICA - ARMANDO	28/2/2024	28/2/2024	9/4/2024	24



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

0039	OMAR	X														ORIENTE NOTICIAS - JURIDICA	4/3/2024	5/3/2024	8/3/2024	4
0040	JOSEMO TROPICARRANGUERO														X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	4/3/2024	5/3/2024	6/3/2024	2
0041	GYZELA YURLEY LOPEZ HERNANDEZ															COMERCIAL	4/3/2024		6/4/2024	19
0042	JEAN CARLOS SANCHEZ	X													X	Gerencia	6/3/2024		3/4/2024	15
0043	ADMINISTRATIVA CONTABLE														X	PRODUCCION Y PROGRAMACION	8/3/2024	11/3/2024	18/3/2024	6
0044	COLEGIO LICEO PATRIA	X														ORIENTE NOTICIAS - PRODUCTOR	11/3/2024	15/3/2024	15/3/2024	4
0045	MONICA CRISTINA NAVARRO DIAZ	X														PRODUCCION Y PROGRAMACION - ORIENTE NOTICIAS	12/3/2024	15/3/2024	20/3/2024	6
0046	MANUEL CRISCUOLI														X	TRO - DIGITAL	12/3/2024	19/3/2024		SIN RESPUESTA
0047	GERMAN ACUÑA														X	ORIENTE NOTICIAS-PRODUCTOR	12/3/2024	15/3/2024	15/3/2024	3
0048	JULIO CESAR GUITIERREZ AGUILAR	X														ORIENTE NOTICIAS	13/3/2024	15/3/2024	15/3/2024	2
0049	AUXCONTABILIDAD2@HOTELCIUDADBONITA.COM	X														CONTABILIDAD	14/3/2024	14/3/2024	14/3/2024	0
0050	DANIELA APARACIO	X														ORIENTE NOTICIAS	15/3/2024	19/3/2024	20/3/2024	3
0051	BLANCA MERY BECERRA LEAL	X														TECNICA Y EMISION	15/3/2024	19/3/2024		SIN RESPUESTA
0052	CONSULTORIAS Y ASESORIAS SINERGIA SOCIAL	X														JURÍDICA	18/3/2024	19/3/2024		SIN RESPUESTA
0053	ORO VISION LTDA	X														PRODUCCION Y PROGRAMACION	18/3/2024	19/3/2024		SIN RESPUESTA
0054	CORPORACION TELEORIENTE	X														PRODUCCION Y PROGRAMACION	18/3/2024	19/3/2024		SIN RESPUESTA
0055	PRENSA LIBRE TRO NOTICIAS	X														PRODUCCION Y PROGRAMACION - ORIENTE NOTICIAS	18/3/2024	19/3/2024		SIN RESPUESTA
0056	PRENSA LIBRE TRO NOTICIAS	X														PRODUCCION Y PROGRAMACION	18/3/2024	19/3/2024		SIN RESPUESTA
0057	DIEGO VILLAR	X														SECRETARIA GENERAL-TALENTO HUMANO	18/3/2024	21/3/2024	22/3/2024	4
0058	LAURA AYALA DIAZ														X	ORIENTE NOTICIAS	18/3/2024	21/3/2024	23/3/2024	5



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

0059	COMUNIDAD EL GUACAL	X										ORIENTE NOTICIAS - SECRETARÍA GENERAL	19/3/2024	21/3/2024	1/4/2024	4
0060	PHARMASAN	X										ORIENTE NOTICIAS-SECRETARÍA GENERAL	19/3/2024	21/3/2024	1/4/2024	4
0061	CONCURSO OFICIAL DE BELLEZA EJE CAFETERO						X					ORIENTE NOTICIAS-ENTRETENIMIENTO	19/3/2024	21/3/2024	1/4/2024	4
0062	MARINA LAITON	X										ORIENTE NOTICIAS-SECRETARÍA GENERAL	20/3/2024	1/4/2024	SIN	SIN FECHA RESPUESTA
0063	DARLA NICARY DUARTE									X		PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN	20/3/2024	5/4/2024	SIN	SIN FECHA RESPUESTA
0064	MANUEL CAMACHO	X										SECRETARÍA GENERAL	20/3/2024	21/3/2024		NO REQUIERE
0065	NOTIFICACIONES DATADOC CIAC					X						ASESOR@CANAL TRO.COM LUZ MILA	21/3/2024		22/3/2024	1
0066	ANGY TATIANA RIOS	X										SECRETARÍA GENERAL	22/3/2024	10/4/2024	SIN	SIN FECHA RESPUESTA
0067	COMUNICACIONES PAREX	X										ANDREA VILLAMIZAR	22/3/2024			NO REQUIERE
0068	PRIMERA ETAPA	X										PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN	25/3/2024	9/4/2024	SIN	SIN FECHA RESPUESTA
0069	CONTACTENOS URBANET	X										TÉCNICA Y EMISIÓN	25/3/2024	5/4/2024	SIN	SIN FECHA RESPUESTA
0070	MANUEL CAMACHO	X										ORIENTE NOTICIAS	26/3/2024			NO REQUIERE
0071	VEEDURIA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER									X		DIRECCION INFORMATIVA	1/4/2024	11/4/2024	29/4/2024	12
0072	NANCY RAMIREZ									X		PRODUCCION PROGRAMACION	1/4/2024	12/4/2024	16/4/2024	11
0073	VEEDURIA MUNICIPAL FLORIDABLANCA									X		DIRECTOR INFORMATIV	1/4/2024	11/4/2024	30/4/2024	21
0074	EDISON FABIAN RINCON OTERO									X		CONTRATACION Y PROGRAMACION	2/4/2024	9/4/2024	22/4/2024	14
0075	URBANIZACION RESERVA INMACULADA									X		DIRECTOR INFORMATIV	2/4/2024	11/4/2024	30/4/2024	20
0076	HENRY CIFUENTES									X		DIRECTOR INFORMATIV	4/4/2024	11/4/2024	10/5/2024	26
0077	GRUPO MAROEL Y CIA SAS									X		CONTADOR	4/4/2024	11/4/2024	23/4/2024	13
0078	BRAYAN ENOC JAIMES RODRIGUEZ				X							PROGRAMACION	5/4/2024	11/4/2024	15/4/2024	6
0079	HENRY CIFUENTES									X		DIRECTOR INFORMATIV	6/4/2024	11/4/2024	10/5/2024	3



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

0080	MARTA VERGARA																		X	DIRECTOR INFORMATIV	6/4/2024	11/4/2024	30/4/2024	17
0081	JOSE ALBERTO LOPEZ	X																		ORO NOTICIAS	7/4/2024	12/4/2024	12/4/2024	5
0082	EDGAR JOSE MONTES VERA	X																		PRODUCCIO PROGRAMA CION	8/4/2024		19/4/2024	9
0083	JOHANNA C.	X																		PRODUCCIO PROGRAMA CION	8/4/2024	12/4/2024	16/4/2024	6
0084	JULIANA OBANDO																		X	PROGRAMA CION PRODUCCIO PROYECTOS	8/4/2024	11/4/2024	15/4/2024	5
0085	RAMIRO GUIZA ARIZA																		X	PRODUCCIO PROGRAMA CION	8/4/2024	12/4/2024	15/4/2024	5
0086	DANIEL SEGOVIA AREVALO																		X	DIRECTOR INFORMATIV	8/4/2024	12/4/2024	30/4/2024	16
0087	OSWAL REYES																		X	DIRECTOR INFORMATIV	9/4/2024	12/4/2024	30/4/2024	15
0088	DIEGO SAENZ	X																		PRODUCCIO NPROGRAMACION	9/4/2024	12/4/2024	24/4/2024	11
0089	JHON LOPEZ	X																		DIRECCION INFORMATI	9/4/2024	12/4/2024	30/4/2024	15
0090	JESSICA SHIRLEY SUAREZ PEREZ																		X	DIRECTOR INFORMATIV OPRODUCC PROGRAMACION	10/4/2024	12/4/2024	3/5/2024	16
0091	OSCAR ANDRES BARRERA																		X	PRODUCCIO PROGRAMA CION	10/4/2024	12/4/2024	22/4/2024	8
0092	OSCAR CHICA	X																		PRODUCCI PROGRAMA CION	11/4/2024	16/4/2024	29/4/2024	12
0093	ANDRES MARTINEZ TOBAR	X																		PRODUCCIO PROGRAMA	11/4/2024	16/4/2024	29/4/2024	12
0094	EDGAR ANTONIO LONDOÑO GARCIA	X																		DIRECTOR INFORMATIV	11/4/2024	16/4/2024	30/4/2024	13
0095	HENRY CIFUENTES																		X	DIRECTOR INFORMATIV	12/4/2024	16/4/2024	10/5/2024	20
0096	VEEDURIA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER																		X	DIRECTOR INFORMATIV	15/4/2024	18/4/2024	1/5/2024	11
0097	PAUL CANO	X																		TECNICA Y EMISION	15/4/2024	16/4/2024	16/4/2024	1
0098	ASIS COMERCIAL 2 BOG	X																		CARTERA	16/4/2024	16/4/2024	16/4/2024	0
0099	ALBERTO MORALES	X																		DIRECTOR INFORMATIV O ARCHIVO AUDIOVISU	17/4/2024	18/4/2024	3/5/2024	11
0100	ADRIANA ARIAS	X																		COMERCIAL	20/4/2024	23/4/2024	26/4/2024	5
0101	JOSE FRANCISCO GUIO																		X	SECRETARIA GENERAL	22/4/2024	23/4/2024	22/4/2024	0



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

0102	JANETH VICTORIA CAÑOLA CANO															X	PRODUCCIO PROGRAMA CION	24/4/2024	25/4/2024	29/4/2024	3
0103	ELLA CAROLINA CARDONA CADENA	X															PRODUCCIO PROGRAMA CION	24/4/2024	25/4/2024	26/4/2024	2
0104	JOSE MARTIN JAIMES MOYA	X															NICOLLE JURIDICA	24/4/2024	26/4/2024	29/4/2024	3
0105	LA ESTACION															X	COMERCIAL	29/4/2024	29/4/2024	17/5/2024	12
0106	NACION COLECTIVA															X	PRODUCCIO PROGRAMA CION	29/4/2024	15/5/2024	23/5/2024	16
0107	LAURA MANCERA	X															PRODUCCIO PROGRAMA CION	30/4/2024	16/5/2024	16/5/2024	10
0108	ROBINSON MORALES BARRIOS	X															TALENTO HUMANO	3/5/2024	14/5/2024	17/5/2024	9
0109	LUIS FELIPE AMAYA	X															COMUNICAC IONES	3/5/2024	15/5/2024	26/6/2024	35
0110	LOS GUAYABALES	X															DIRECTOR INFORMATIV	7/5/2024	14/5/2024	6/6/2024	18
0111	JOHANA GONZALEZ															X	DIRECTOR INFORMATIV	7/5/2024	14/5/2024	24/5/2024	12
0112	LAURA MANCERA															X	PRODUCCIO PROGRAMA CION	7/5/2024	15/5/2024	16/5/2024	6
0113	ACADEMIA DEPORTIVA YOUNG LEGENS															X	PRODUCCIO PROGRAMA CION	8/5/2024	13/6/2024	19/6/2024	27
0114	RESIDENTES MONTEVERDI															X	DIRECTOR INFORMATIV	10/5/2024	28/5/2024	14/6/2024	22
0115	DIANA CAROLINA JAIMES PEREZ															X	JURIDICA DR.ARMAND O QUINTERO	10/5/2024	15/5/2024	21/6/2024	27
0116	FUNDACION ROMAN GUTIERREZ MORALES	X															COMERCIAL PROGRAMA CION	13/5/2024	15/5/2024	16/5/2024	3
0117	NHORA PAULINA PARRA ORTIZ	X															ARCHIVO AUDIOVISUA	14/5/2024	15/5/2024	21/5/2024	5
0118	PAOLA ANDREA GALVIS PEÑALOZA															X	TALENTO HUMANO	15/5/2024	17/5/2024	29/5/2024	10
0119	LACSA LABORATORIO CREATIVO SANTANDER	X															PRODUCCIO PROGRAMA CION	20/5/2024	23/5/2024	27/6/2024	26
0120	VEEDURIA MUNICIPAL FLORIDABLANCA															X	DIRECTOR INFORMATIV	22/5/2024	28/5/2024	4/6/2024	8
0121	SINERGIA CONSULTORIA ORGANIZACIONAL	X															JURIDICA	24/5/2024	28/5/2024	18/6/2024	15
0122	CORPOCARIBE ONE															X	TRO DIGITAL	29/5/2024	5/6/2024	5/7/2024	4
0123	EDGAR JAFET HERNANDEZ MURCIA	X															PRODUCCIO PROGRAMA CION	31/5/2024	5/6/2024	11/6/2024	5
0124	MARIA ISMENIA SUAREZ ASELA	X															DIRECTOR INFORMATIV O	4/6/2024	7/6/2024	24/6/2024	1



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

0125	DATANET COMUNICACIONES	X													SOPORTE TECNICO	4/6/2024	11/6/2024	11/6/2024	5
0126	GISELTH BOTHIA	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	5/6/2024	7/6/2024	12/6/2024	5
0127	ALO COMUNICACIONES	X													PRODUCCION Y PROGRAMACION	5/6/2024	11/6/2024	11/6/2024	4
0128	NATHALY ESPINDOLA DURAN	X													CAFÉ DE LA MAÑANA PRODUCCION Y PROGRAMACION	6/6/2024	11/6/2024	11/6/2024	4
0129	GUSTAVO ANDRES ROJAS SOLANO	X													DIRECTOR INFORMATIVO	10/6/2024	12/6/2024	3/7/2024	17
0130	MARIA LIBIA VARGAS	X													ORLANDO MEJIA PAYARES	11/6/2024	12/6/2024	12/6/2024	1
0131	HUMBERTO ACEVEDO MUÑOZ	X													SECRETARIA GENERAL	13/6/2024	18/6/2024	26/3/2024	9
0132	DIEGO MAURICIO OLARTE RINCON									X					DIRECTOR INFORMATIVO PRODUCCION Y PROGRAMACION	14/6/2024	18/6/2024	24/6/2024	6
0133	DIANA MORENO	X													DIRECTOR INFORMATIVO	16/6/2024	18/6/2024	24/6/2024	6
0134	FLOREZ Y GARCIA ABOGADOS ASOCIADOS													X	JURIDICO DR. ARMANDO QUINTERO	21/6/2024	25/6/2024	8/7/2024	10
0135	PAOLA DAYANA CASTRO AMADOR													X	GERENCIA	24/6/2024	24/6/2024	25/6/2024	2
0136	EQUIPO DE SOPORTE FUNSOCO	X													CONTADOR	24/6/2024	27/6/2024	27/6/2024	3
0137	SECRETARIA GENERAL CHITAGA													X	COMERCIAL	25/6/2024	25/6/2024	2/7/2024	4

Cuadro Consolidado primer 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 primer semestre de la vigencia 2024, se evidencia que:

- De las 137 solicitudes recibidas en el semestre, se respondieron 131 (95.6%), y se dejaron sin responder seis (6) solicitudes (según el consolidado reportado) correspondiente al 4.4%
- De las 137 solicitudes recibidas, veintiséis (26) o el 19% de las respuestas fueron realizadas extemporáneas es decir se superó el tiempo legal establecido para su respuesta.

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

La oficina de control interno realizó seguimiento a una muestra correspondiente al 10% (14) de las respuestas a las PQRSD recibidas durante el periodo de enero a junio de 2024, lográndose evidenciar que siete (7) de ellas no fue resuelta de fondo la petición planteada por



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO OFICINA DE CONTROL INTERNO

el petionario, es decir no se cumplió con los criterios de 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 petionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

Así mismo se encuentra que:

Cuando se requieren datos adicionales para resolver la solicitud no se sigue la trazabilidad de la respuesta final.

Se evidencia un mal uso del formato o modelo de respuesta que fue diseñado he incluido en la guía, ya que se incluye en dentro del formato el encabezado que hace parte de la Guía y se elimina en carios casos parte del contenido original, por lo anterior se recomienda revisar y ajustar (si es necesario) el modelo 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

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

Se llevó a cabo la revisión del procedimiento denominado: **Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, 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. Se evidencia que fueron tomadas en cuenta las recomendaciones realizadas por el área de control interno en el informe anterior, en cuanto a revisar los numerales 6.1 De los canales para la radicación de los PQRSD, 6.2.2 Del estado de los PQRSD, 6.2.3 De los plazos de respuesta de los PQRSD y 6.2.4 Monitoreo de las PQRSD, ya que en la modificación al procedimiento se realizaron los ajustes requeridos.
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 GEO3 o software documental, en caso de no ser necesario se debe solicitar la eliminación de dicho formato del SIG y realizar la modificación del procedimiento.



TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIONES

1. Entre los meses de enero y junio de 2024 se han recibido, a través de los diferentes medios de contacto 137 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.
2. De las solicitudes recibidas, especialmente mediante correo electrónico, en su gran mayoría se asignan a Oriente Noticias (26.3%), teniendo en cuenta que son información de denuncias ciudadanas y solicitudes de información de como acceder a notas anteriormente emitidas.
3. De las 137 PQRSD recibidas, en cuanto a su distribución por dependencias, se encuentra: Oriente noticias con un total de 36 solicitudes, que representan el 26.3%, seguida por el área de producción y programación con 32 solicitudes equivalente al 23,4% y Talento Humano que atendió 12 solicitudes correspondiente a un 8,8% de los requerimientos.
4. Los principales mecanismos de recepción de PQRSD durante el periodo evaluado fueron el correo electrónico, con el 85% de la totalidad de las peticiones allegadas a la entidad y el formulario de PQRSD en la página web con un 11%, en un menor porcentaje por medio físico y/o personal con un 2%.
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 puede incidir en dar respuesta a la petición por fuera de los términos de Ley.
6. Se encuentra que veintiséis (26) peticiones se contestaron fuera de términos, lo que representa el (19%) de la totalidad de solicitudes que se allegaron durante el periodo evaluado (137). 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. Se evidencia que en un alto porcentaje las repuestas dadas a las solicitudes no resuelven de fondo la petición, especialmente las asignadas a Oriente Noticias, lo que podría obedecer a falencias en el seguimiento por deficiente comunicación entre las áreas y la encargada de PQRSD
8. La información del tratamiento dado a las PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2024, fue presentada oportunamente a la Oficina de Control Interno por la funcionaria encargada.

RECOMENDACIONES

1. Gestionar con las áreas responsables, la atención de las seis (6) Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre del presente informe se encuentran vencidas pendientes de respuesta, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad.
2. Se observa un incremento importante en el porcentaje de respuesta extemporáneas, se recomienda implementar acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.

3. Se sugiere la implementación de mecanismos de verificación para la adecuada clasificación (tipificación) de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad, así como capacitación permanente para que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.
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 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 GEO3 o 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 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. 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.
10. 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