

MEMORANDO



Radicado No:202101200008003

Bogotá D. C., martes 2 de marzo de 2021

PARA: ÁLVARO EDUARDO GARCÍA JIMÉNEZ
GERENTE RTVC

DE: LUIS FRANCISCO GARCÍA MARTÍNEZ
ASESOR CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD – SEGUNDO SEMESTRE 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS.

I. OBJETIVO

La Oficina de Control Interno, dentro del marco de cumplimiento del Programa Anual de Auditoría y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realiza seguimiento y evaluación al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD que hayan sido interpuestas a través del Sistema de PQRSD de la página web y de los diferentes canales de atención ciudadana de la entidad, con el fin de determinar el cumplimiento en: la oportunidad de las respuestas, claridad y contestación de fondo por parte de las diferentes dependencias de RTVC; emitiendo las recomendaciones que sean necesarias, dirigidas a la Gerencia, así como a los responsables del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.



II. ALCANCE

Seguimiento a la gestión y trámite de las PQRSD, a partir de los diferentes canales de atención dispuestos al público, haciendo uso del Sistema de Gestión Documental (Orfeo), mediante el cual, se generan los diferentes reportes para la respectiva verificación. El período a evaluar es el comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2020.

III. FUNDAMENTO NORMATIVO

Artículo 23 Constitucional, *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”.*

Ley 1755 del 30 de junio 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 1474 de 2011 *“Por el 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”,* Artículo 76, en el cual se establece que, *“(…) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...).”*

Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* Artículo 11. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. (...) h. “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (...).”*



Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. (...) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones (...)”.

Resolución 016 del 25 de enero de 2019, RTVC, “Por medio de la cual adopta un nuevo manual de atención de peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC, y se dictan otras disposiciones”

IV. INFORMACIÓN VERIFICADA

1. ASPECTOS GENERALES

a) Consolidado de PQRSD por dependencias y categoría:

Dependencia	Peticiones	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Comentarios	Denuncias	Total
Coordinación de procesos de selección	20	0	0	1	0	1	22
Dirección tecnologías convergentes	3	0	0	0	0	0	3
Subgerencia de soporte corporativo	4	0	0	0	0	0	4
Radio nacional producción radio	4	0	1	2	1	0	8
Coordinación de gestión jurídica	12	0	0	0	0	1	13
Coordinación de gestión talento humano	9	0	0	0	0	0	9
Coordinación ingeniería de red	43	385	2	1	0	0	431
Subgerencia de radio	39	0	2	1	2	0	44
Radio nacional - musical y cultural	1	0	0	0	0	0	1
Subgerencia de televisión	8	0	0	0	0	0	8
Oficina asesora jurídica	1	0	0	0	0	0	1



Gerencia	2	0	0	0	0	0	2
Señal memoria	13	0	0	1	0	0	14
Canal señal Colombia	69	0	26	20	10	0	125
Coordinación gestión técnica de señales	2	0	0	0	0	0	2
Canal institucional	21	1	0	3	0	0	25
Radio nacional - información	4	0	0	0	0	0	4
Coordinación gestión de emisión tv	1	0	0	0	0	0	1
Coordinación de contabilidad	6	1	0	0	0	0	7
Gestión comercial	1	0	0	0	0	0	1
Coordinación de servicios generales	1	0	0	0	0	0	1
PQR	255	2	5	1	2	0	265
Radiónica	2	0	0	1	0	0	3
RTVC Play	4	0	0	0	0	0	4
Coordinación de tecnologías de la información	3	0	0	0	0	0	3
TOTAL	528	389	36	31	15	2	1001

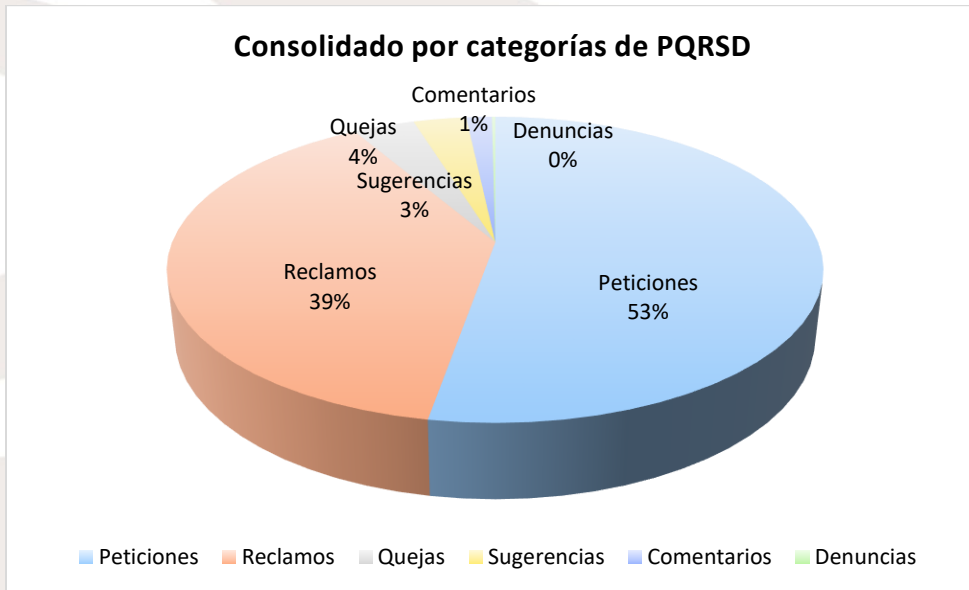
Cuadro No. 1. Fuente: Sistema Gestión Documental – OrfeoGob – Reporte consolidado de PQRSD (Fecha de reporte: 29-enero-2021).

➤ Consolidado por categorías de PQRSD:

Peticiones	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Comentarios	Denuncias
528	389	36	31	15	2

Cuadro No. 2. Fuente: Sistema Gestión Documental – OrfeoGob – Reporte consolidado de PQRSD (Fecha de reporte: 29-enero-2021).

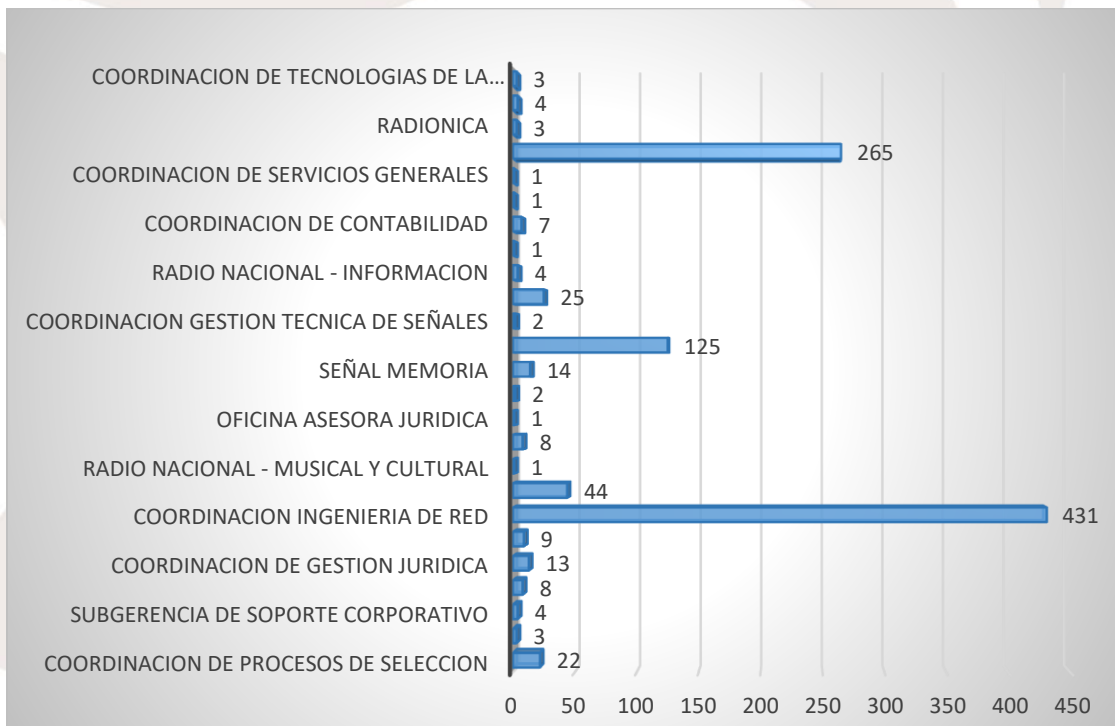




Gráfica No. 1 Creación OCI. Fuente: Sistema Gestión Documental – OrfeoGob.

De un total de 1001 PQRSD el 92% estuvo concentrado en peticiones y reclamos, correspondiente a 53% y 39% respectivamente.

➤ **Consolidado de PQRSD recibidas por dependencias:**



Gráfica No. 2 Creación OCI. Fuente: Sistema Gestión Documental – OrfeoGob



Teniendo en cuenta el anterior reporte, se identificó que, las dependencias con mayor número de PQRSD fueron: la Coordinación de Ingeniería de Red con 431 radicados correspondientes al 43% y la dependencia de PQR con 265, que equivalen al 26%.

b) Tiempo promedio de respuestas a PQRSD por dependencias:

De acuerdo con el reporte generado y los tiempos calculados por la Oficina de Control Interno del sistema OrfeoGob, se evidenció que, los 1.001 radicados fueron gestionados con un tiempo promedio de 9,67 días hábiles:

Dependencia de respuesta	No. Radicados	Promedio días de respuesta
Canal Institucional	25	4,12
Canal Señal Colombia	128	12,88
Contratación mínima cuantía	2	12,50
Coordinación de contabilidad	3	9,33
Coordinación de gestión jurídica	7	4,71
Coordinación de gestión talento humano	10	2,40
Coordinación de procesos de selección	17	12,00
Coordinación de servicios generales	1	15,00
Coordinación de tecnologías de la información	5	6,00
Coordinación gestión técnica de señales	2	6,50
Coordinación ingeniería de red	431	11,69
Dirección tecnologías convergentes	4	7,75
Gerencia	1	17,00
Gestión comercial	2	5,00
Oficina asesora jurídica	1	4,00
PQRSD	258	1,79
Radio nacional	1	4,00
Radio nacional - información	5	19,20
Radio nacional - musical y cultural	1	12,00
Radio nacional - producción radio	7	6,71
Radiónica	3	3,67
RTVC Play	4	11,25
Señal memoria	15	5,40

Subgerencia de radio	45	5,91
Subgerencia de soporte corporativo	1	-
Subgerencia de televisión	8	8,75
(En blanco)	14	97,00
Total	1001	9,67

Cuadro No. 3. Fuente: Sistema Gestión Documental – OrfeoGov. Promedio de respuesta en días hábiles. Creación OCI.

c) Respuestas claras, oportunas y de fondo:

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el segundo semestre del año 2020 (1001), la Oficina de Control Interno estableció una muestra óptima de 68 radicados, utilizando el aplicativo de muestreo, con el fin de verificar: la claridad, oportunidad y las respuestas de fondo entregadas a los peticionarios por parte de los encargados de cada dependencia.

Una vez llevada a cabo la verificación de la trazabilidad de las 68 PQRSD seleccionadas de manera aleatoria, se obtuvieron los resultados relacionados en el anexo No. 1 (cuadro de verificación respuestas claras, oportunas y de fondo). De dicha revisión, los aspectos más relevantes encontrados fueron los siguientes:

- 47 PQRSD fueron respondidas a los peticionarios de manera clara y de fondo.
- 18 PQRSD fueron trasladadas por competencia a otras entidades.
- Las 68 PQRSD verificadas fueron respondidas dentro del término legal establecido.
- La categoría de PQRSD que se presentó con mayor frecuencia, fue la de reclamos, dirigidos a la Coordinación de Ingeniería de Red relacionados con fallas en la señal de TDT.

V. OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS

La Oficina de Control Interno de RTVC, dando cumplimiento a su rol como evaluador independiente, llevó a cabo el correspondiente seguimiento a los mecanismos de atención



al ciudadano de la entidad, con fundamento en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental OrfeoGob.

Una vez analizada la información, se identificaron las siguientes observaciones y/o hallazgos:

1) PQRSD archivados en OrfeoGob sin radicado de respuesta

Se evidenciaron 14 radicados que se encuentran en estado finalizado y archivado que no tienen asociada ninguna respuesta. (Anexo No. 2, punto 4).

2) PQRSD extemporáneas y/o vencidas

Se encontraron 15 registros entre peticiones, sugerencias y comentarios, que fueron resueltos de forma extemporánea o que aún no habían sido tramitados para la fecha de verificación, lo que conlleva a que sus respuestas estén fuera de los términos establecidos, presentándose un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5° del Decreto 491 de 2020. (Anexo No. 2, punto 5)

3) PQRSD que presentan diferencias en el cálculo de días hábiles para contestar según el registro en el sistema OrfeoGob

De acuerdo con el reporte generado por la Oficina de Control Interno en el aplicativo de gestión documental – OrfeoGob, se evidenció que: en 78 registros, los días hábiles calculados para dar respuesta a las PQRSD, no correspondían a los términos definidos por la norma, lo que podría inducir en error a los colaboradores de las dependencias, al generar alertas tardías o muy apresuradas, exponiendo a la entidad a riesgos jurídicos o desgastes administrativos injustificados. (Anexo No. 3, punto 6)

4) Inadecuada clasificación de documentos en OrfeoGob

Según reporte generado por la Oficina de Control Interno, al realizar el análisis de información en OrfeoGob, se observa que el radicado 202005510148332 del día 18 de diciembre de 2020 fue clasificado erróneamente como una Petición, tratándose de una notificación judicial, situación que genera imprecisiones en la información registrada en el sistema de gestión documental.

5) Respuestas a peticiones que no fueron resueltas de fondo o sin lenguaje claro

- La Oficina de Control Interno considera que, la queja No. 20202130013442 a cargo de Canal Señal Colombia, aunque fue respondida de fondo, no se contestó con un lenguaje adecuado para todos los ciudadanos, toda vez que, se utilizó una terminología muy técnica y/o especializada. (Anexo No. 2, punto 1)
- A consideración de la Oficina de Control Interno, la petición No. 202002130015612 a cargo de Canal Señal Colombia, no fue respondida de fondo al peticionario, toda vez que, la solicitud fue enviada al "área competente en RTVC", no obstante, el trámite fue finalizado en la plataforma sin la respuesta correspondiente de dicha dependencia. (Anexo No. 2, punto 2)

6) Oficio de respuesta sin el contenido de la misma

Dentro del oficio de respuesta a la petición No. 202002130016482, a cargo de Canal Señal Colombia, no se evidenció el contenido de la contestación, toda vez que, el documento se encontraba en blanco. (Anexo No. 2, punto 3).

7) Inconsistencias entre: la fecha de respuesta registrada en el sistema OrfeoGob y la fecha real de envío por parte de la entidad

Se evidenció que, en 19 PQRSD de las 68 verificadas, la fecha de respuesta registrada en el sistema OrfeoGob, no corresponde a la fecha real de envío al peticionario, de acuerdo con los soportes que se encuentran en la plataforma de gestión documental. Lo anterior, generando inconsistencias en el tiempo de respuesta de las PQRSD de los reportes que arroja el sistema. (Anexo No. 1 – Cuadro de revisión).

VI. CONCLUSIONES

- De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental de la entidad – OrfeoGob, el 98.50% de los radicados de PQRSD fueron resueltos dentro de los términos de ley, con un promedio de respuesta de 9.67 días hábiles.



- Se observó que, el Sistema de Gestión Documental de la entidad – OrfeoGob registra una confiabilidad del 88,21% en la identificación de tiempos de vencimiento de la PQRSD.
- Dentro del periodo evaluado, de acuerdo con los registros del Sistema de Gestión Documental de la entidad – OrfeoGob, se evidenció un cumplimiento del 99.9% en la clasificación de las PQRSD.
- Se observó que, el 98,60% del registro de la información en el Sistema de Gestión Documental de la entidad – OrfeoGob del período evaluado tiene asignación del área que debe dar respuesta a las PQRSD.
- El 69% de los radicados verificados por la oficina de Control Interno, a partir de la muestra de 68 PQRSD, fueron resueltos de fondo y con lenguaje claro. El 26% fueron trasladadas a otras entidades por competencia, y el 5% tuvieron algún error que fue identificado dentro de las observaciones y/o hallazgos del presente informe.
- La categoría de PQRSD que se presentó con mayor frecuencia, fue la de “reclamos”, dirigidos a la Coordinación de Ingeniería de Red relacionados con fallas en la señal de TDT.



Firmado digitalmente por: LUIS FRANCISCO GARCÍA MARTÍNEZ
 Serial del certificado: 432b6c20559df0bb
 Entidad: RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA RTVC
 Unidad Organizacional: CONTROL INTERNO
 Cargo: ASESOR DE EVALUACION INDEPENDIENTE
 Localización: BOGOTÁ
 Fecha y hora: 2021-03-02T18:47:46.951Z

LUIS FRANCISCO GARCIA MARTINEZ
 Asesor Oficina Control Interno

Anexos: Anexo No.1, Anexo No.2 en formato digital PDF

Proyectó:
 Ingrid Lorena Torres Navarrete- Contratista
 Abogada – Oficina de Control Interno

Maribel Ardila Flórez – Contratista
 Ingeniera de Sistemas - Oficina de Control Interno



ANEXO No. 1
CUADRO DE VERIFICACIÓN RESPUESTAS CLARAS, OPORTUNAS Y DE FONDO

Muestra	Radicado	Tipo de solicitud	Dependencia de respuesta	Observaciones y/o comentarios OCI
1	20202130013042	Peticiones	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 01/07/2020 Fecha de respuesta: 17/07/2020 12 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
2	20202130013282	Peticiones	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 04/07/2020 Fecha de respuesta: 27/07/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
3	20202130013442	Quejas	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 09/07/2020 Fecha de respuesta: 29/07/2020 13 días - respuesta dentro del término legal establecido. *La Oficina de Control Interno <u>recomienda</u> que, las respuestas a las peticiones de los televidentes tengan un lenguaje más claro y coloquial (dirigido al público en general), con el fin de permitir un mejor entendimiento por parte de los peticionarios. (Anexo No. 2, punto 1).
4	20202130013692	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 13/07/2020 Fecha de respuesta: 27/07/2020 Soporte de envío: 03/08/2020 14 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
5	202002130014082	Peticiones	RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO	Fecha de radicación: 19/07/2020 Fecha de respuesta: 24/07/2020 4 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
6	202002130014092	Sugerencias	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 19/07/2020 Fecha de respuesta: 06/08/2020 13 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
7	202002130014252	Peticiones	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 23/07/2020 Fecha de respuesta: 06/08/2020 9 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.

8	202002130014552	Peticiones	COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	Fecha de radicación: 28/07/2020 Fecha de respuesta: 29/07/2020 1 día - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
9	202002130014562	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 28/07/2020 Fecha de respuesta: 20/08/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
10	202002130014742	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 29/07/2020 Fecha de respuesta: 10/08/2020 7 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
11	202002130014902	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 30/07/2020 Fecha de respuesta: 21/08/2020 Soporte de envío: 24/08/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
12	202002130015252	Peticiones	PQR	Traslado por competencia a la Comisión de Regulaciones de Comunicaciones.
13	202002130015262	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 03/08/2020 Fecha de respuesta: 20/08/2020 Soporte de envío: 26/08/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
14	202002130015612	Peticiones	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 07/08/2020 Fecha de respuesta: 25/08/2020 11 días - respuesta dentro del término legal establecido. *La Oficina de Control Interno considera que: no se dio una repuesta de fondo al peticionario, toda vez que, la solicitud fue enviada al "área competente dentro de RTVC", pero el trámite fue finalizado en la plataforma sin la respuesta correspondiente de dicha área. (Anexo No. 2, punto 2)
15	202002130015622	Sugerencias	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 08/08/2020 Fecha de respuesta: 27/08/2020 13 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.

16	202002130015772	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 10/08/2020 Fecha de respuesta: 28/08/2020 Soporte de envío: 31/08/2020 14 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
17	202002130015932	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
18	202002130016142	Sugerencias	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 17/08/2020 Fecha de respuesta: 04/09/2020 14 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
19	202002130016312	Peticiones	PQR	Fecha de radicación: 20/08/2020 Fecha de respuesta: 02/09/2020 9 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
20	202002130016482	Peticiones	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Dentro del oficio de contestación No. 202002100030471 que se encuentra radicado en la plataforma Orfeo, no se evidencia el contenido de la respectiva respuesta. (Anexo No. 2, punto 3)
21	202002130016642	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Nacional de Planeación.
22	202002130016802	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
23	202002130016972	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 03/09/2020 Fecha de respuesta: 25/09/2020 16 días - Teniendo en cuenta los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, se dio respuesta dentro del tiempo regulado. Respuesta clara y de fondo.
24	202002130017132	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 07/09/2020 Fecha de respuesta: 18/09/2020 9 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
25	202002130017392	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 08/09/2020 Fecha de respuesta: 29/09/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.

26	202002130017542	Peticiones	CANAL INSTITUCIONAL	<p>Fecha de radicación: 08/09/2020 Fecha de respuesta: 10/09/2020 Soporte de envío: 18/09/2020 La respuesta fue enviada el último día otorgado por la entidad requirente (Comisión de Regulaciones de Comunicaciones) para dar respuesta. Respuesta clara y de fondo. Se remitió por competencia una parte de la solicitud al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.</p>
27	202002130017732	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	<p>Fecha de radicación: 11/09/2020 Fecha de respuesta: 30/09/2020 Soporte de envío: 02/10/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.</p>
28	202002130018032	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	<p>Fecha de radicación: 14/09/2020 Fecha de respuesta: 02/10/2020 Soporte de envío: 05/10/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.</p>
29	202002130018042	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	<p>Fecha de radicación: 14/09/2020 Fecha de respuesta: 01/10/2020 Soporte de envío: 05/10/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.</p>
30	202002130018192	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	<p>Fecha de radicación: 14/09/2020 Fecha de respuesta: 02/10/2020 Soporte de envío: 05/10/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.</p>
31	202002130018392	Peticiones	COORDINACION INGENIERIA DE RED	<p>Fecha de radicación: 16/09/2020 Fecha de respuesta: 06/10/2020 Soporte de envío: 07/10/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.</p>
32	202002130018552	Peticiones	CANAL SEÑAL COLOMBIA	<p>Fecha de radicación: 18/09/2020 Fecha de respuesta: 07/10/2020 13 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.</p>

33	202002130018712	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Traslado por competencia al Consorcio Canales Nacionales Privados.
34	202002130018872	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 24/09/2020 Fecha de respuesta: 13/10/2020 Soporte de envío: 16/10/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
35	202002130019022	Peticiones	SUBGERENCIA DE RADIO	Fecha de radicación: 27/09/2020 Fecha de respuesta: 28/09/2020 1 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
36	202002130019202	Peticiones	PQR	Traslado por competencia a la Secretaría de Educación del Distrito.
37	202002130019392	Peticiones	SUBGERENCIA DE RADIO	Fecha de radicación: 17/09/2020 Fecha de respuesta: 02/10/2020 11 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
38	202002130019702	Peticiones	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 05/10/2020 Fecha de respuesta: 27/10/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
39	202002130019992	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social
40	202002130020242	Comentarios	SUBGERENCIA DE RADIO	Fecha de radicación: 12/10/2020 Fecha de respuesta: 13/10/2020 1 día - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
41	202002130020472	Peticiones	COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	Fecha de radicación: 15/10/2020 Fecha de respuesta: 15/10/2020 Se dio respuesta a la petición el mismo día de recibida. Respuesta clara y de fondo.
42	202002130020692	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 19/10/2020 Fecha de respuesta: 10/11/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
43	202002130020862	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.

44	202002130021072	Peticiones	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 26/10/2020 Fecha de respuesta: 10/11/2020 10 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
45	202002130021242	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 29/10/2020 Fecha de respuesta: 12/11/2020 Soporte de envío: 13/11/2020 10 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
46	202002130021412	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 03/11/2020 Fecha de respuesta: 23/11/2020 Soporte de envío: 25/11/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
47	202002130021602	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
48	202002130021842	Peticiones	SUBGERENCIA DE RADIO	Fecha de radicación: 09/11/2020 Fecha de respuesta: 10/11/2020 1 día - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
49	202002130022042	Peticiones	PQR	Traslado por competencia a la Secretaria Distrital de Ambiente
50	202002130022232	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
51	202002130022402	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 17/11/2020 Fecha de respuesta: 09/12/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
52	202002130022622	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 23/11/2020 Fecha de respuesta: 10/12/2020 Soporte de envío: 14/12/2020 14 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
53	202002130022812	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 24/11/2020 Fecha de respuesta: 14/12/2020 Soporte de envío: 15/12/2020 14 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.

54	202002130022972	Quejas	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 26/11/2020 Fecha de respuesta: 15/12/2020 12 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
55	202002130023122	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 30/11/2020 Fecha de respuesta: 22/12/2020 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
56	202002130023322	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
57	202002130023572	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
58	202002130023752	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
59	202002130023902	Peticiones	RADIO NACIONAL - INFORMACION	Fecha de radicación: 09/12/2020 Fecha de respuesta: 10/12/2020 Soporte de envío: 11/12/2020 2 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
60	202002130024182	Peticiones	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 12/12/2020 Fecha de respuesta: 04/01/2021 14 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
61	202002130024332	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 12/12/2020 Fecha de respuesta: 30/12/2020 Soporte de envío: 31/12/2020 13 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
62	202002130024512	Quejas	CANAL SEÑAL COLOMBIA	Fecha de radicación: 16/12/2020 Fecha de respuesta: 07/01/2021 Soporte de envío: 08/01/2021 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.
63	202002130024692	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
64	202002130024852	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 21/12/2020 Fecha de respuesta: 12/01/2021 13 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.

65	202002130025072	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
66	202002130025302	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
67	202002130025612	Peticiones	PQR	Traslado por competencia al Departamento Administrativo de Prosperidad Social.
68	202002130025622	Reclamos	COORDINACION INGENIERIA DE RED	Fecha de radicación: 31/12/2020 Fecha de respuesta: 18/01/2020 Soporte de envío: 25/01/2021 15 días - respuesta dentro del término legal establecido. Respuesta clara y de fondo.

Cuadro No. 4. Creación OCI. Fuente: Sistema Gestión Documental – OrfeoGob – Reporte consolidado de PQRSD (Fecha de reporte: 29-enero-2021).

Anexo No. 2 – Evidencias

1. Radicado No. 20202130013442

Solicitud:

Radicado 20202130013442 (a7f6b427)

BOGOTA, 2020-07-09 11:33:30+00

Señores: RTVC

Ciudad

Asunto: Mala calidad en una produccion

Buen día, mis hijos les encanta señal Colombia. Y les gustaba un programa que se llamaba Josefina en la cocina supermegacheff. Cuando terminó y comenzaron a repetir y repetir los mismos capítulos dejaron de verlo. Pero ahora lo reemplazaron con una pésima versión escueta de esta. Uno que se llama josefina en la cocina con la comida si se juega.. Y fue un cambio del cielo a la tierra. No entiendo porque no continuaron con nuevas temporadas de lo mismo porque está nueva versión sinceramente parece realizada por amateurs principiantes en cuarentena.. No por alguna casa productora sería. Esta versión tiene pésima producción, mala música, mal libreto, mal trabajo de arte y las recetas son pésimas.. Por no decir que prácticamente solo preparan frituras y salsas de paquete. No entiendo porque hicieron este cambio. Josefina en la cocina super megacheff nos parecía un muy buen programa, realizado profesionalmente, super cuidadoso en el arte, producción, libretos y super entretenido.. Ojalá retomarán la versión anterior. Gracias

Repuesta:

Radicado N° 202002100024951

Bogotá D. C., 29 de julio de 2020

Señor: Joyce Pachón García
3005628125
Joycestick@gmail.com

Asunto: Respuesta derecho de petición " Mala calidad en una producción"

De conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015, nos permitimos emitir respuesta a su petición con radicado No. 20202130013442 de fecha 09 de julio del 2020, allegado mediante la plataforma web de RTVC Sistemas de Medios Públicos.

De acuerdo con su solicitud queremos informarle que sus sugerencias siempre serán bienvenidas para el canal Señal Colombia, la serie que usted hace referencia fue una coproducción realizada bajo la **modalidad de Coproducciones**. Este es Un espacio de negociación con socios potenciales de la industria de contenidos a nivel nacional e internacional. **No es una convocatoria de selección pública, ni un concurso**. En el Mercado se buscan proyectos afines al espíritu del canal que estén en avanzado estado de desarrollo para conducir a una coproducción. En estas coproducciones, el canal y los socios suman esfuerzos, recursos y experiencias para sacar adelante un proyecto, y acuerdan las condiciones de realización, producción y distribución de los programas.

Finalmente, este proyecto ya termino su etapa de post producción y producción, pero sus sugerencias serán tenidas en cuenta y se enviarán al equipo correspondiente.

Esperamos que siga al frente de nuestra programación con programas como lo son Asquerosamente Rico entre otros programas de la franja infantil del canal Señal Colombia, no olvide seguirnos en @senalcolombia.tv en Facebook y Twitter.

2. Radicado No. 202002130015612

Solicitud:

Radicado 202002130015612 (c6c2d0e9)

NARIÑO, 2020-08-07 11:06:27+00

Señores: RTVC

Ciudad

Asunto: Documental Vidas paralelas - Andres Caicedo - Gonzalo Arango.

Hace algunos años en el canal se presento el Documental Vidas paralelas - Andres Caicedo - Gonzalo Arango. Lo estuve consultando a traves de la pagina y no se encuentra. Me dirijo por este medio para saber como o donde se lo puede mirar de nuevo. Muchas gracias

Respuesta:

Radicado N° 202002100028631

Bogotá D. C. 25 de agosto de 2020

Señora: Elizabeth Meneses Ortega
3218983928
viviz_1900@hotmail.com

Asunto: Respuesta derecho de petición " Documental Vidas paralelas - Andrés Caicedo - Gonzalo Arango"

De conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015, nos permitimos emitir respuesta a su petición con radicado No. de fecha 07 de agosto del 2020, allegado mediante la plataforma web de RTVC Sistemas de Medios Públicos.

Nos agrada mucho tener televidentes inquietos y seguidores de nuestra programación, en vista a su requerimiento **la vamos a trasladar con el área encargada de reservar las emisiones**; igualmente puede escribir su solicitud a este correo electrónico videoteca@rtvc.gov.co

La invitamos a seguimos a través de nuestras redes sociales: @senalcolombia en Twitter y senalcolombia.tv en Facebook para estar informado de novedades.

Cordialmente,

SILVANA ORLANDELLI URUBURU
Directora Canal Señal Colombia

Trámite finalizado:

Historial

2020-08-27 12:23:43	Archivar	Usuario origen Usuario destino Observación	YESICA LORENA HERNANDEZ (GESTIÓN DOCUMENTAL) Usuario para salida (Dependencia de Salida) Se ha archivado el documento automáticamente a través del flujo de trabajo de PQR
2020-08-25 16:18:32	Agregar respuesta	Usuario origen Usuario destino Observación	JOSE EMANUEL BORDA MESA (CANAL SEÑAL COLOMBIA) JOSE EMANUEL BORDA MESA (CANAL SEÑAL COLOMBIA) Se ha creado la respuesta a través del documento con radicado número 202002100028631.

3. Radicado No. 202002130016482

Solicitud:



BOGOTA, 2020-08-25 14:10:14+00

Señores: RTVC

Ciudad

Asunto: solicitud de información de rating y visualización de página web RTVCplay

En este momento estoy desarrollando un proyecto para mi graduación en la universitaria agustiniana, en el cual investigo el rating de televisión VS las visitas dentro de la página Rtvplay de los siguientes programas: Los nuestros Hechos de corazón Anónimas extraordinarias Los puros criollos También nos gustaría conocer la información sobre estos programas (principalmente los 3 primeros), tuvieron algún premio o distribución en otros canales nacionales como internacionales.

Respuesta:



Radicado N°. 202002100030471

Bogotá D. C., Miércoles, 09 de septiembre de 2020

Danny Infante Prada
Cra. 81 H N° 45- 88 sur
BOGOTA, D.C.

Asunto: solicitud de información de rating y visualización de página web RTVCplay

4.

Radicado	Fecha de radicado	Tipo de solicitud	Fecha de archivo	Estado	Fecha vencimiento
20202130013172	2020-07-03 09:08:51	Sugerencias	2020-07-03 12:55:10	Finalizado	2020-07-27 00:00:00
20202130013872	2020-07-15 10:50:34	Peticiones	2020-07-15 15:41:49	Finalizado	2020-08-06 00:00:00
20202130013882	2020-07-15 10:50:44	Peticiones	2020-07-15 15:41:45	Finalizado	2020-08-06 00:00:00
202002130014182	2020-07-21 17:21:58	Peticiones	2020-07-21 17:26:57	Finalizado	2020-08-12 00:00:00
202002130014292	2020-07-23 15:56:03	Peticiones	2020-08-12 17:23:12	Finalizado	2020-08-14 00:00:00
202002130016182	2020-08-18 15:16:25	Peticiones	2020-08-21 09:47:36	Finalizado	2020-08-25 00:00:00
202002130016942	2020-09-03 17:15:52	Peticiones	2020-09-04 10:29:51	Finalizado	2020-09-05 00:00:00
202002130018432	2020-09-17 12:33:14	Peticiones	2020-09-24 16:12:20	Finalizado	2020-10-08 00:00:00
202002130020002	2020-10-08 21:10:58	Comentarios	2020-10-16 14:14:03	Finalizado	2020-10-30 00:00:00
202002130020812	2020-10-22 08:42:07	Peticiones	2020-11-18 20:25:10	Finalizado	2020-11-05 00:00:00

202002130021152	2020-10-27 15:43:25	Peticiones	2020-11-10 18:54:02	Finalizado	2020-11-11 00:00:00
202002130022152	2020-11-13 10:54:09	Peticiones	2020-11-17 08:49:43	Finalizado	2020-12-07 00:00:00
202002130023362	2020-12-03 09:02:08	Peticiones	2020-12-15 20:31:49	Finalizado	2020-12-28 00:00:00
202005510148332	2020-12-18 15:00:33	Peticiones	2020-12-28 15:04:37	Finalizado	2021-01-11 00:00:00

5.

Radicado	Fecha de radicado	Fecha de respuesta	Días hábiles de respuesta
20202130013172	2020-07-03 09:08:51		146
20202130013872	2020-07-15 10:50:34		138
20202130013882	2020-07-15 10:50:44		138
202002130014182	2020-07-21 17:21:58		135
202002130014292	2020-07-23 15:56:03		133
202002130016182	2020-08-18 15:16:25		117
202002130016942	2020-09-03 17:15:52		105
202002130018432	2020-09-17 12:33:14		95
202002130020002	2020-10-08 21:10:58		80
202002130020812	2020-10-22 08:42:07		71
202002130021152	2020-10-27 15:43:25		68
202002130022152	2020-11-13 10:54:09		56
202002130023362	2020-12-03 09:02:08		43
202005510148332	2020-12-18 15:00:33		33
202002130019982	2020-10-08 16:54:17	2021-01-12 17:15:23	61

6.

Radicado	Fecha de radicado	Tipo Solicitud	Fecha Vencimiento	Diferencia días hábiles
202002130019232	2020-09-30 09:20:42	Peticiones	2020-09-30 00:00:00	0
202002130019362	2020-10-02 10:48:17	Peticiones	2020-10-02 00:00:00	0
202002130016942	2020-09-03 17:15:52	Peticiones	2020-09-05 00:00:00	1
202002130017152	2020-09-08 11:01:43	Peticiones	2020-09-09 00:00:00	1
202002130016982	2020-09-04 13:31:59	Peticiones	2020-09-08 00:00:00	2
202002130021712	2020-11-06 16:28:40	Peticiones	2020-11-10 00:00:00	2
202002130019392	2020-10-02 12:43:24	Peticiones	2020-10-06 00:00:00	2
202002130014552	2020-07-28 10:27:29	Peticiones	2020-07-31 00:00:00	3
202002130022022	2020-11-11 16:16:25	Peticiones	2020-11-17 00:00:00	3
202002130019272	2020-10-01 09:43:14	Peticiones	2020-10-07 00:00:00	4
202002130021642	2020-11-05 17:37:29	Peticiones	2020-11-11 00:00:00	4
202002130018702	2020-09-21 14:08:54	Peticiones	2020-09-25 00:00:00	4
202002130019772	2020-10-07 11:55:52	Peticiones	2020-10-14 00:00:00	4
202002130016182	2020-08-18 15:16:25	Peticiones	2020-08-25 00:00:00	5

202002130021482	2020-11-03 15:27:08	Reclamos	2020-11-10 00:00:00	5
202002130017742	2020-09-11 18:01:36	Peticiones	2020-09-18 00:00:00	5
202002130017872	2020-09-14 09:22:15	Peticiones	2020-09-21 00:00:00	5
202002130017762	2020-09-11 18:48:15	Peticiones	2020-09-18 00:00:00	5
202002130018442	2020-09-17 17:14:04	Peticiones	2020-09-24 00:00:00	5
202002130015782	2020-08-11 11:55:20	Reclamos	2020-08-19 00:00:00	5
202002130014502	2020-07-27 18:22:27	Reclamos	2020-08-03 00:00:00	5
202002130014472	2020-07-27 17:43:23	Reclamos	2020-08-03 00:00:00	5
202002130018382	2020-09-16 15:28:21	Peticiones	2020-09-23 00:00:00	5
202002130018372	2020-09-16 15:13:16	Peticiones	2020-09-23 00:00:00	5
202002130014522	2020-07-28 09:04:38	Reclamos	2020-08-04 00:00:00	5
202002130015702	2020-08-10 17:50:08	Peticiones	2020-08-18 00:00:00	5
202002130015502	2020-08-05 17:00:48	Peticiones	2020-08-13 00:00:00	5
202002130018482	2020-09-18 11:57:14	Peticiones	2020-09-25 00:00:00	5
202002130019172	2020-09-29 11:20:33	Peticiones	2020-10-06 00:00:00	5
202002130024542	2020-12-17 13:09:50	Peticiones	2020-12-29 00:00:00	7
202002130015232	2020-08-03 18:41:49	Peticiones	2020-08-13 00:00:00	7
202002130019242	2020-09-30 14:11:55	Peticiones	2020-10-09 00:00:00	7
202002130017542	2020-09-09 16:35:07	Peticiones	2020-09-18 00:00:00	7
202002130016212	2020-08-18 15:49:46	Peticiones	2020-08-28 00:00:00	8
202002130018222	2020-09-15 13:53:44	Peticiones	2020-09-25 00:00:00	8
202002130020812	2020-10-22 08:42:07	Peticiones	2020-11-05 00:00:00	9
202002130022422	2020-11-17 17:21:38	Peticiones	2020-11-30 00:00:00	9
202002130024882	2020-12-22 09:33:01	Reclamos	2021-01-06 00:00:00	9
202002130024702	2020-12-21 13:41:06	Peticiones	2021-01-05 00:00:00	9
202002130023722	2020-12-07 16:07:55	Peticiones	2020-12-23 00:00:00	11
202002130024852	2020-12-22 09:07:11	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024842	2020-12-22 08:58:04	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024812	2020-12-22 08:36:28	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024802	2020-12-22 08:30:32	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024792	2020-12-22 08:23:38	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024742	2020-12-22 07:48:36	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024782	2020-12-22 08:17:40	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024772	2020-12-22 08:08:36	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024722	2020-12-22 07:39:30	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024822	2020-12-22 08:45:16	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024752	2020-12-22 07:58:37	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024762	2020-12-22 08:04:24	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024832	2020-12-22 08:50:33	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024862	2020-12-22 09:11:09	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130024872	2020-12-22 09:15:10	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12

202002130024732	2020-12-22 07:43:59	Reclamos	2021-01-12 00:00:00	12
202002130023262	2020-12-01 17:06:47	Peticiones	2020-12-18 00:00:00	12
202002130024682	2020-12-20 20:17:54	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	12
202002130024672	2020-12-20 18:45:04	Quejas	2021-01-11 00:00:00	12
202002130024652	2020-12-19 04:13:50	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	12
202002130024642	2020-12-19 03:48:29	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	12
202005510148332	2020-12-18 15:00:33	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	13
202002130024182	2020-12-12 23:34:48	Peticiones	2021-01-04 00:00:00	13
202002130024952	2020-12-22 15:59:25	Peticiones	2021-01-13 00:00:00	13
202002130024612	2020-12-18 17:53:50	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	13
202002130024062	2020-12-12 14:13:21	Sugerencias	2021-01-04 00:00:00	13
202002130015552	2020-08-06 07:58:03	Reclamos	2020-08-27 00:00:00	13
202002130024592	2020-12-18 17:41:04	Quejas	2021-01-11 00:00:00	13
202002130024192	2020-12-13 11:01:40	Peticiones	2021-01-04 00:00:00	13
202002130024092	2020-12-12 20:43:09	Peticiones	2021-01-04 00:00:00	13
202002130024072	2020-12-12 20:04:15	Peticiones	2021-01-04 00:00:00	13
202002130024632	2020-12-18 21:30:27	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	13
202002130024602	2020-12-18 17:53:28	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	13
202002130024562	2020-12-18 05:46:13	Peticiones	2021-01-11 00:00:00	13
202002130018662	2020-09-21 11:24:41	Peticiones	2020-10-08 00:00:00	13
202002130023942	2020-12-11 00:45:09	Peticiones	2021-01-01 00:00:00	13
202002130024692	2020-12-21 09:06:03	Peticiones	2021-01-12 00:00:00	13
202002130023002	2020-11-28 06:11:42	Comentarios	2021-01-12 00:00:00	27