

MEMORANDO



Radicado No:202401200021733

Bogotá D. C., viernes, 23 de agosto de 2024

PARA: JUNNY CRISTINA LA SERNA BULA
Gerente (E) RTVC

DE: LUIS FRANCISCO GARCIA MARTINEZ
Asesor Control Interno

Asunto: Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – primer semestre de 2024

Respetada Doctora La Serna, reciba un cordial saludo.

En cumplimiento a lo establecido y aprobado en el Programa Anual de Auditoría 2024, y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno 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.

OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento y la evaluación del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD) radicadas a través del Sistema de PQRSD en la página web y los diversos canales de atención ciudadana de la entidad. Esto con el fin de verificar el cumplimiento normativo de los plazos de respuesta, así como la claridad y la pertinencia de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de RTVC a los peticionarios. Además, se busca generar recomendaciones dirigidas a la Gerencia y a los responsables del proceso, con el propósito de fomentar el mejoramiento continuo de los procedimientos internos de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento del plazo legal para trasladar las PQRSD recibidas que no son competencia de RTVC y su respectiva notificación al ciudadano durante el periodo evaluado.
- Verificar el cumplimiento del plazo legal para dar respuesta a las PQRSD radicadas en RTVC.
- Identificar las áreas de RTVC con mayor concentración de PQRSD.
- Determinar, basado en el 100% de las PQRSD gestionadas por la entidad, cuántas han sido tramitadas dentro de los plazos legales, con traslado completo, firma, y respuestas claras.
- Identificar, basado en una muestra representativa, cuántas PQRSD fueron contestadas de manera clara.
- Identificar, basado en una muestra representativa, cuántas PQRSD fueron contestadas de fondo.
- Establecer, basado en el 100% de las PQRSD gestionadas por la entidad, el promedio de días hábiles que RTVC toma para dar respuesta a las PQRSD dentro de los plazos legales.
- Evaluar y comparar la concentración de PQRSD en las principales áreas de la entidad durante el 2023 y el primer semestre de 2024, con el fin de identificar tendencias significativas, cambios en la distribución de las solicitudes, y determinar las áreas que requieren mayor atención y mejoras en los procesos de gestión de PQRSD.

ALCANCE

Se realizó un seguimiento detallado a la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el público. Este proceso se llevó a cabo utilizando el Sistema de Gestión Documental (OrfeoGob), a través del cual se generaron diversos reportes

y consolidados para la revisión correspondiente. El período evaluado de este informe abarca las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2024.

FUNDAMENTO NORMATIVO

- Artículo 23 Constitucional Política de Colombia, *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."*
- Ley 1437 de 2011, *"Por la cual se expide el 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 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."*
- Manual de procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

- Ley 2080 de 2021, *"Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción."*
- Resolución 069 de 2021, de RTVC, *"Por medio de la cual se adopta el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes y Denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia- - RTVC y se deroga la Resolución No.016 del 25 de enero de 2019."*
- La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia – DNP
- Guía del lenguaje claro RTVC

METODOLOGÍA

Para la elaboración del informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por RTVC, durante el periodo evaluado, se utilizó el reporte generado por la plataforma OrfeoGob con fecha de corte del 2024-7-19, y para el análisis se empleó el siguiente método:

- Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de las 1.404 PQRSD radicadas y contestadas durante el primer semestre de 2024, abarcando el 100% de los casos. Esta revisión incluyó varios aspectos, tales como: el estado de cada PQRSD en el sistema OrfeoGob, el tiempo y el cumplimiento del plazo legal establecido para dar respuesta, la identificación de peticiones que no han sido tramitadas, y la asociación del radicado a la respuesta de la petición, entre otros.
- De las 1404 PQRSD recibidas en la entidad durante el periodo evaluado, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra representativa de 17 radicados. En esta muestra, se evaluó la claridad y el fondo de las respuestas proporcionadas.
- Igualmente se examinó el trámite oportuno de 176 peticiones las cuales no eran de competencia de RTVC.

- Se realizó un estudio comparativo de las áreas con mayor concentración de PQRSD entre el 2023 y el primer semestre de 2024.
- Para facilitar el estudio del presente informe, entiéndase que “El manual del aplicativo”, está dado por el material de ayuda - guías del proceso, el cual se puede encontrar en el centro de ayuda del sistema de gestión documental, en donde se dispone el registro paso a paso del proceso de radicación y respuesta de las PQRSD que llegan a RTVC.

ANÁLISIS REPORTE PQRSD 2024

1. Durante el periodo evaluado la entidad recibió un total de 1.404 PQRSD, las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	955	68,04%
Quejas	16	1,14%
Reclamos	305	21,73%
Sugerencias	55	3,92%
Comentarios	48	3,42%
Denuncias	3	0,21%
No definido	21	1,50%
No aplica	1	0,07%

2. A continuación, se presenta el total de PQRSD recibidas por las diferentes áreas responsables de su trámite y respuesta, de acuerdo con el contenido de la petición; el cual es determinado por cada categoría, conforme a los establecido en el “Manual de procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - V3” de RTVC:

Dependencia/Categoría	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Comentarios	Denuncias	Total
SIN DEPENDENCIA	30	1	0	1	0	0	32
CANAL INSTITUCIONAL	30	2	4	1	4	0	41
CANAL INSTITUCIONAL - PRODUCCION TELEVISION	1	0	0	0	0	0	1
CANAL SEÑAL COLOMBIA	195	1	39	32	18	0	285
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	3	4
COORDINACION DE COMUNICACIONES	13	0	0	0	0	0	13
COORDINACION DE CONTABILIDAD	6	0	0	0	0	0	6
COORDINACION DE GESTION JURIDICA	8	0	0	0	0	0	8
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	23	0	0	0	0	0	23
COORDINACION DE PLANEACION	2	0	0	0	0	0	2
COORDINACION DE PRESUPUESTO	2	0	0	0	0	0	2
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION	21	0	1	0	0	0	22
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	174	1	0	0	2	0	177
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	2	0	1	0	0	0	3
COORDINACION EMISION DE RADIO	1	0	0	0	0	0	1



Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33
Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: **111321**



Teléfonos: (+57)(601) 2200700
Línea gratuita nacional: 018000123414
Línea preferencial para personas sordas: (+57)(601) 2200703

COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	0	0	0	0	0	6
COORDINACION GESTION DE EMISION TV	2	0	0	1	0	0	3
COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES	4	0	0	0	0	0	4
COORDINACION INGENIERIA DE RED	37	4	226	0	1	0	268
CURC01	1	0	0	0	0	0	1
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES	6	0	0	0	0	0	6
GERENCIA	53	0	1	1	1	0	56
GESTION COMERCIAL	36	2	4	0	0	0	42
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	0	0	0	0	0	5
RADIO NACIONAL	14	0	1	1	0	0	16
RADIO NACIONAL - INFORMACION	21	1	3	0	3	0	28
RADIO NACIONAL - MUSICAL Y CULTURAL	13	0	2	0	2	0	17
RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO	20	0	2	0	1	0	23
RADIONICA	9	0	0	0	0	0	9
RTVC PLAY	29	0	1	1	0	0	31
SEÑAL MEMORIA	63	3	1	0	4	0	71
SUBGERENCIA DE RADIO	21	0	4	0	0	0	25
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	6	0	0	0	0	0	6
SUBGERENCIA DE TELEVISION	99	1	15	17	12	0	144
Total	955	16	305	55	48	3	1382

3. Se identificó que, las dependencias con mayor número de PQRSD recibidas durante el periodo evaluado fueron:

- CANAL SEÑAL COLOMBIA con el 20,62 %
- COORDINACION INGENIERIA DE RED con el 19,39 %
- COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO con el 12,81 %
- SUBGERENCIA DE TELEVISION con el 10,42 %

4. Se presenta la medición en tiempo, calculada por la Oficina de control interno, del promedio de días que le llevó a cada dependencia atender la cantidad de PQRSD recibidas durante el periodo evaluado:

Dependencia	Cantidad Peticiones	Promedio de días hábiles de respuesta
CANAL INSTITUCIONAL	42	6.36
CANAL INSTITUCIONAL - PRODUCCION TELEVISION	1	10.00
CANAL SEÑAL COLOMBIA	285	10.11
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	8.25
COORDINACION DE COMUNICACIONES	13	4.08
COORDINACION DE CONTABILIDAD	6	4.50
COORDINACION DE GESTION JURIDICA	8	11.38
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	23	7.39
COORDINACION DE PLANEACION	2	6.50
COORDINACION DE PRESUPUESTO	2	5.00
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION	22	7.64

COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	177	2.07
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	3	8.00
COORDINACION EMISION DE RADIO	1	7.00
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	7.67
COORDINACION GESTION DE EMISION TV	3	9.67
COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES	4	10.00
COORDINACION INGENIERIA DE RED	268	12.02
CURC01	1	2.00
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES	6	7.17
GERENCIA	56	7.12
GESTION COMERCIAL	42	10.38
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	2.00
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	10.60
RADIO NACIONAL	16	6.12
RADIO NACIONAL - INFORMACION	28	11.61
RADIO NACIONAL - MUSICAL Y CULTURAL	17	10.82
RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO	23	5.17
RADIONICA	9	4.44
RTVC PLAY	31	6.29



Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33
Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: **111321**



Teléfonos: (+57)(601) 2200700
Línea gratuita nacional: 018000123414
Línea preferencial para personas sordas: (+57)(601) 2200703

SEÑAL MEMORIA	71	6.94
SUBGERENCIA DE RADIO	25	7.96
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	6	7.83
SUBGERENCIA DE TELEVISION	144	8.59

De acuerdo con la información obtenida del Sistema de Gestión Documental OrfeoGob y los tiempos calculados por la oficina de Control Interno, se evidenció que, las 1.351 PQRSD tramitadas por la entidad durante el periodo evaluado, fueron gestionadas con un tiempo promedio de 8,39 días hábiles.

5. De acuerdo con la información obtenida del Sistema de Gestión Documental OrfeoGob, dio traslado a 170 PQRSD a otras entidades competentes dentro de los tiempos establecidos. (Ver Anexo 1)
6. De acuerdo con la información obtenida de la muestra del Sistema de Gestión Documental OrfeoGob, se dio respuesta clara a 16 PQRSD, es decir, se uso un lenguaje comprensible al ciudadano. (Ver anexo 2)
7. De acuerdo con la información obtenida de la muestra del Sistema de Gestión Documental OrfeoGob, dio respuesta de fondo a 16 PQRSD es decir, se respondió de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición. (Ver anexo 3)
8. De acuerdo con la información obtenida de la muestra del Sistema de Gestión Documental OrfeoGob, existen 16 PQRSD en donde el documento de respuesta tiene fecha cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley. (Ver anexo 4)
9. De acuerdo con la información obtenida de la muestra del Sistema de Gestión Documental OrfeoGob, existen 17 PQRSD en donde se evidencia la respuesta tiene la firma del responsable de emitirla, es decir, permite identificar la identidad del autor de la respuesta, y que tiene carácter legal. (Ver anexo 5).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con fundamento en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental OrfeoGob, una vez analizada la información, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

1. Se observa en el reporte generado por el sistema OrfeoGob, que existen 1 PQRS, con respuesta emitida al peticionario y su estado actual es "en trámite" lo que podría denotar inconsistencias en la actualización oportuna del sistema e inducir en error a los colaboradores de RTVC. Así mismo se presenta incumplimiento de lo establecido en el "Manual del aplicativo". (Ver anexo 6)
2. Se observa en el reporte generado por el sistema OrfeoGob, 3 peticiones que han sido tramitadas por fuera de los términos legales establecidos, inobservando lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 Art. 14 *"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."* (Ver anexo 7)
3. En el reporte generado por el sistema OrfeoGob, se observan 61 peticiones que no han sido tramitadas, y su respuesta se dará por fuera de los términos legales establecidos, inobservando lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 Art. 14 *"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."*

Al respecto el área de Coordinación y de Relación con el ciudadano y las audiencias dispuso:

"Para validar esta oportunidad de mejora, la Coordinación revisó el contenido de cada solicitud identificando las siguientes situaciones:

*Si la columna del archivo plano **"Radicado de Respuesta"** se encuentra sin dato, no necesariamente implica que no se haya brindado una respuesta o que ésta se dé por fuera de términos. Para el caso que nos ocupa se evidenciaron las siguientes situaciones:*

De las 61 solicitudes mencionadas, 28 corresponden a radicaciones por formulario web con contenidos incoherentes e incomprensibles, sin posibilidad o exigencia alguna de generar una respuesta. Por tanto, estas solicitudes, por su naturaleza, deben ser archivadas y excluidas de la gestión mediante un cambio en la TRD. Sin embargo, esta acción no se aplicó, y los registros permanecen visibles en el archivo.

25 solicitudes que a pesar de haber realizado el cambio en la TRD, por una falla en el sistema, los registros permanecen erradamente visibles en el archivo.

8 registros en donde el responsable asignado, realizó un uso inadecuado de la plataforma.

Dado el contexto anterior, es evidente que existen circunstancias particulares que requieren un manejo específico en la operatividad de la plataforma. Estas circunstancias impiden concluir que se trata de respuestas extemporáneas o de incumplimientos a los términos legales.

No obstante lo anterior, y en el marco del mejoramiento continuo, el equipo de Relación con el Ciudadano y las Audiencias continuará fortaleciendo los mecanismos de sensibilización para concientizar a los colaboradores sobre el correcto uso y la operatividad de la plataforma.

La respuesta del área de Coordinación y de Relación con el Ciudadano y las Audiencias frente a las 61 peticiones no tramitadas en el sistema OrfeoGob muestra un análisis detallado que identifica y contextualiza las razones por las cuales estas peticiones no fueron gestionadas dentro de los términos legales establecidos. Aunque a primera vista podría parecer que no se cumplió con la Ley 1755 de 2015, el análisis revela que en muchos casos se trata de situaciones atípicas o fallos técnicos que distorsionan la realidad de los registros.

El área ha demostrado que las peticiones no tramitadas no necesariamente reflejan un incumplimiento, sino que se debe a problemas específicos como la recepción de solicitudes incoherentes, fallos en la plataforma y el uso inadecuado de la misma por parte de algunos responsables. A pesar de esto, reconocen la necesidad de mejorar y se comprometen a seguir fortaleciendo la capacitación y concienciación de los colaboradores sobre el uso correcto de la plataforma.

Es esencial que se implementen soluciones técnicas para corregir los errores de visibilidad en la TRD y se establezcan procedimientos claros para manejar las solicitudes incoherentes. Este enfoque permitirá una gestión más precisa y eficiente de las peticiones y asegurará el cumplimiento de los términos legales en el futuro.

4. Al consultar el reporte generado por el sistema OrfeoGob, se evidencia que existen 52 registros de PQRSD que no tienen asociado un radicado de respuesta y se encuentran en estado finalizado, inobservando lo establecido en el Manual de procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes y Denuncias – V3 de RTVC Numeral 14.

Es de resaltar que, en informes anteriores, la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias ha manifestado que ha capacitado a los usuarios para eliminar esta práctica, acciones que no han sido efectivas, toda vez que se sigue presentando esta inconsistencia. (Ver anexo 9)

5. En el reporte generado por el sistema OrfeoGob, se observan 6 peticiones que no fueron trasladadas oportunamente, inobservando lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 Art. 21 *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."* (Ver anexo 10).
6. Verificada la información registrada en el Sistema de Gestión documental – OrfeoGob, se observa 1 registro donde en el contenido del documento emitido por RTVC al peticionario no coincide con la solicitud, por lo anterior se observan inconsistencias en el cumplimiento del "Guía de Lenguaje Claro de RTVC" no se responde al peticionario la consulta realizada. (Ver anexo 11)
7. Verificada la información registrada en el Sistema de Gestión documental – OrfeoGob, se evidencian 1 peticiones, en las cuales el documento de respuesta no contiene la fecha de su creación, lo cual podría inducir en error al peticionario, como a los colaboradores de RTVC. (Ver anexo 12)
8. Aunque los radicados 202405700009522, 202405700003692 y 202405700000062 presentan respuestas de fondo y son claros, se recomienda profundizar en las argumentaciones de las respuestas. Específicamente, se propone incorporar normatividad, sustentos legales o más argumentación que refuerce la respuesta a la petición.

Análisis Comparativo del Volumen de PQRSD – Segundo semestre 2023 y Primer Semestre 2024.

A continuación, se presentan los resultados del análisis comparativo realizado sobre el volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el segundo semestre de 2023 y el primer semestre de 2024. Este análisis permite observar las tendencias y variaciones en la cantidad de solicitudes, así como identificar posibles áreas de mejora en la gestión y atención de las mismas.

Los resultados obtenidos destacan las diferencias en la cantidad de PQRSD recibidas entre ambos periodos, permitiendo evaluar la efectividad de las acciones implementadas y ofreciendo una base para la toma de decisiones futuras orientadas a optimizar el servicio.

1. Volumen Total de PQRSD

- Segundo Semestre de 2023: Se recibieron un total de 1,045 PQRSD según el informe con Radicado No:202401200007143.
- Primer Semestre de 2024: Se recibieron un total de 1,404 PQRSD

Observación: Hubo un aumento del 34.33% en el volumen total de PQRSD en el primer semestre de 2024 comparado con el segundo semestre de 2023. (Observar Gráfica 1)

2. Distribución por Dependencias

- **Dependencias con Mayor Volumen en el Segundo Semestre de 2023** (informe con Radicado No:202401200007143)
 - Canal Señal Colombia: 25.17%
 - Coordinación Ingeniería de Red: 23.54%
 - Subgerencia de Radio: 9.57%
- **Dependencias con Mayor Volumen en el Primer Semestre de 2024:**
 - Canal Señal Colombia: 20.62%
 - Coordinación Ingeniería de Red: 19.39%
 - Coordinación de Relación con el Ciudadano: 12.81%

Observación: Aunque Canal Señal Colombia y Coordinación de Ingeniería de Red siguen siendo las dependencias con más PQRSD, se observa una ligera disminución en su porcentaje comparado con el semestre anterior. Además, la Coordinación de Relación con el Ciudadano experimentó un aumento notable en la recepción de PQRSD en 2024. (Observar Gráfica 2)

3. Tiempo Promedio de Respuesta

- **Segundo Semestre de 2023:** El tiempo promedio de respuesta fue de 9.35 días hábiles.
- **Primer Semestre de 2024:** El tiempo promedio de respuesta mejoró a 8.39 días hábiles.

Observación: Se evidencia una mejora en la eficiencia de la respuesta, reduciendo el tiempo promedio en casi un día hábil. (Gráfica 1)

4. Calidad de Respuestas

- **Segundo Semestre de 2023:**

Respuestas claras y de fondo: 94.12%

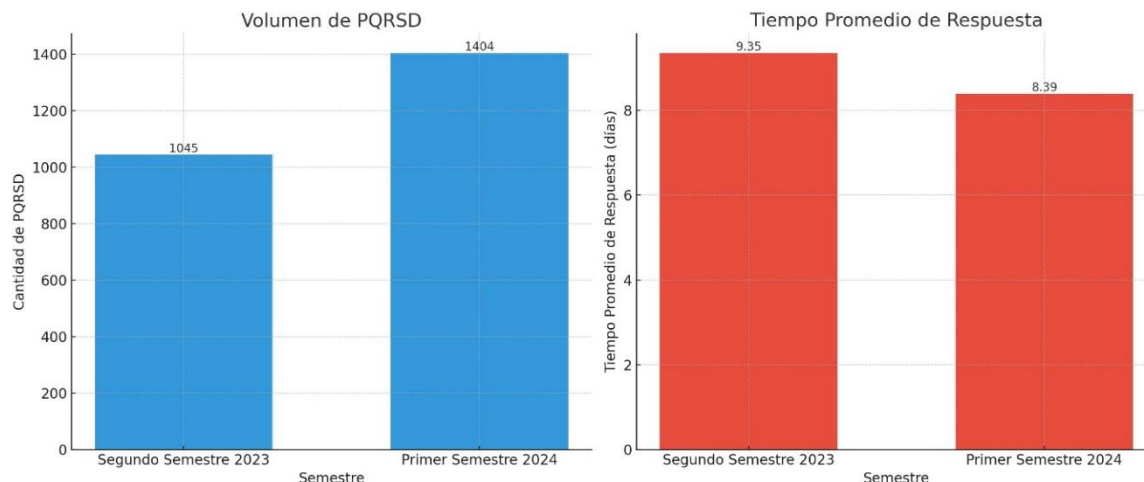
- **Primer Semestre de 2024:**

Respuestas claras y de fondo: 94.12%

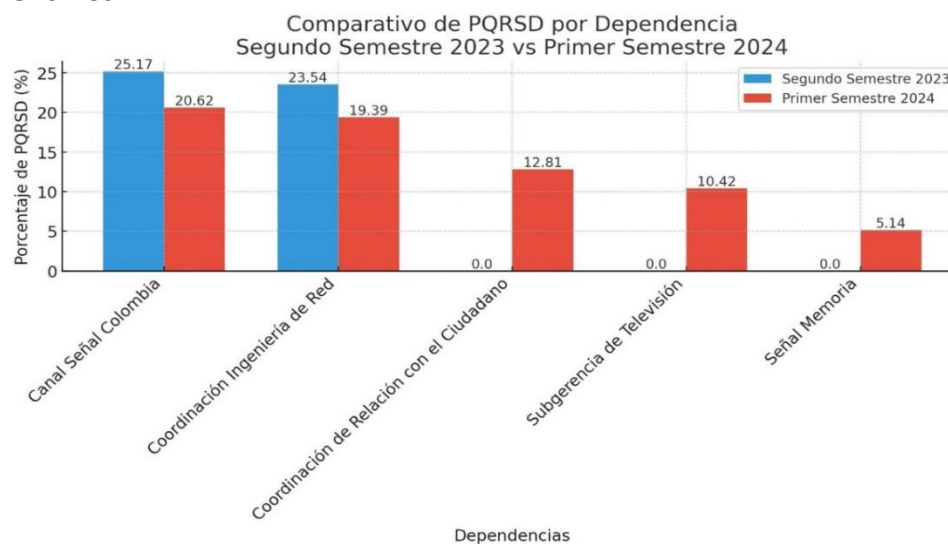
Observación: La calidad de las respuestas se mantuvo consistente, con un alto porcentaje de PQRSD gestionadas de manera clara y completa.

Datos Graficados:

Gráfica 1.



Gráfica 2



CONCLUSIONES

1. De 176 traslados evaluados, 170 se enviaron a otras entidades por competencia y se le comunicó al ciudadano de su traslado. Por lo anterior se puede concluir que el 83,33 % de las PQRSD recibidas en el período evaluado, fueron trasladadas por competencia conforme a la Ley.
2. De los 1.382 registros evaluados, correspondientes al 100% resueltas, 1.373 fueron respondidas dentro del término legal, por lo que se puede concluir que el 99,3% de las PQRSD radicadas en el periodo fueron respondidas de manera oportuna al ciudadano.
3. Las áreas donde se concentra mayor recepción de PQRSD durante el periodo evaluado son Canal Señal Colombia, Coordinación Ingeniería de Red y Subgerencia de Radio, estas equivalen al 58.28% de las PQRSDS que llegan a la Entidad.
4. De las 1.382 PQRSD radicadas en la entidad durante el primer semestre de 2024, la de mayor frecuencia fue la categoría de “peticiones”, con un 69,10 % que corresponden a 955 radicados.
5. De los 17 registros evaluados, 16 fueron claros y de fondo; por lo que se puede concluir un cumplimiento del 94,12 % de las PQRSD radicadas en el periodo.
6. Se observó un cumplimiento del 95,22 % de las PQRSD gestionadas por la entidad, que corresponde a un total de 1382 radicados atendidos en el primer semestre de 2024, de los cuales 1.316 han sido tramitados de manera oportuna, cumpliendo con los términos legales, se les ha dado traslado completo, el documento de respuesta contiene firma, han sido claras en su respuesta, y se han atendido de fondo.
7. De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental de la entidad – OrfeoGob, las PQRSD fueron resueltas dentro de los términos legales establecidos, con un promedio de respuesta de 8,39 días hábiles.

8. Mientras que Canal Señal Colombia y Coordinación Ingeniería de Red siguen siendo las áreas con mayor concentración de PQRSD, ambas han mostrado una ligera disminución en el volumen de solicitudes en 2024. Esto podría ser el resultado de mejoras en la gestión o la resolución de problemas recurrentes.
9. El análisis comparativo del volumen de PQRSD gestionadas en 2023 y el primer semestre de 2024 revela una tendencia al alza en la demanda de servicios, lo que subraya la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos para mantener la eficiencia y calidad en la atención al ciudadano. Los tiempos de respuesta han mostrado una ligera mejora, y la claridad y fondo de las respuestas han mejorado significativamente, lo que indica un avance en la gestión de PQRSD. No obstante, es fundamental que la entidad siga enfocada en la optimización continua para abordar el creciente volumen de solicitudes de manera eficaz.

Este informe se da a conocer a través del gestor documental ORFEO a cada uno de los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI).

Con sentimientos de aprecio



LUIS FRANCISCO GARCÍA MARTÍNEZ
Asesor Control Interno

Proyectó: Zilah Manzanera Gaviria - Contratista Apoyo profesional Abogado- Control Interno

