

 inravisión Sistema de Medios Públicos	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026
		Página: 1 de 14

DATOS GENERALES		
Fecha del Informe: 20-08-2026		
Tipo de Informe:	Ley: X	Seguimiento y/o Evaluación:
Título del Informe: Seguimiento y verificación a la atención y gestión de las PSQRD de la entidad, 1er. Semestre 2026		
Proceso: Relacionamiento con la Ciudadanía		
Área: Coordinación Relación con el ciudadano y las Audiencias y el Área de Gestión Documental		
Responsable del proceso / área: Lady Andrea Garzón Pire - Coordinadora Relación con el Ciudadano y las Audiencias		

OBJETIVO:

Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación sistemática a la gestión integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por INRAVISIÓN a través de sus distintos canales de atención, con el propósito de verificar y determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta conforme a los términos legales establecidos, así como la calidad, pertinencia, coherencia y suficiencia de las contestaciones emitidas a los ciudadanos y demás partes interesadas.

Lo anterior, con el fin de establecer la correcta aplicación e interpretación de la normatividad vigente, tanto de carácter externo —constitucional, legal y reglamentario— como de carácter interno —manuales, procedimientos, políticas institucionales y demás instrumentos de gestión adoptados por la entidad—, identificando fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en el trámite de estas solicitudes.

PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL SEGUIMIENTO:

El presente informe incluye las PQRSD radicadas desde 01 enero hasta el 30 de junio 2026, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para tal fin

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:

Primer semestre vigencia 2026, enero 1 a junio 30 de 2026.

CRITERIOS Y/O MARCO LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, Art. 23
- 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 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Arts. 8, 9, 13 al 22.

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 2 de 14

- Ley 1474 de 2011, “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.”, Art. 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. “
- Decreto 2623 del 2009, ““Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”, Art. 12 “Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano”.
- Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia – DNP, 2015.
- Guía de lenguaje claro e incluyente, RTVC, 2023.

DESARROLLO:

De conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y en desarrollo del Programa Anual de Auditorías Basado en Riesgos, la Oficina de Control Interno adelantó la validación del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normatividad sobre los derechos de petición, en particular la Ley 1755 de 2015.

En cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención, trámite y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en Colombia, y en desarrollo de las funciones de evaluación y seguimiento que le son propias a la Oficina de Control Interno en el marco del Sistema de Control Interno y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), esta dependencia procedió a solicitar formalmente, mediante Memorando No. INRAVISION-I-2026-0002139 del 14 de julio de 2026, a la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias (CRCA), el suministro de la información relacionada con la totalidad de las PQRSD recibidas por la entidad durante el período objeto de análisis. Dicha solicitud tuvo como propósito obtener el reporte consolidado de las peticiones recibidas a través de los demás canales de atención ciudadana dispuestos por la entidad para tal fin, entre los que se incluyen, los canales presenciales, telefónicos, virtuales y correspondencia física, conforme a los mecanismos de recepción establecidos institucionalmente.

El período de análisis definido para efectos del presente ejercicio de seguimiento y evaluación corresponde al comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, tiempo durante el cual se requirió que la información suministrada contuviera, como mínimo, los siguientes datos y elementos necesarios para adelantar el correspondiente análisis de oportunidad, calidad y cumplimiento normativo:

- Radicado
- Fecha del radicado
- Medio de recepción
- Asunto
- Tipo de solicitud
- Responsables
- Fecha de respuesta
- Radicado de respuesta
- Tiempo de creación de respuesta
- Estado
- Dependencia

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 3 de 14

Información que fue recibida el día 21 de julio de 2026 mediante el aplicativo SIGDI asociado al radicado inicial INRAVISION-I-2026-0002139.

De la información recibida de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias - CRCA, se tiene que se reportaron un total de 2.073 PQRS en el periodo solicitado resumidas así:

SISTEMA ORFEO

<i>Número</i>	<i>Área responsable</i>
299	COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO
6	CANAL INSTITUCIONAL
26	CANAL SEÑAL COLOMBIA
8	COORDINACION DE COMUNICACIONES
8	COORDINACION DE CONTABILIDAD
30	COORDINACION DE GESTION JURIDICA
7	COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO
1	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
3	COORDINACION DE PLANEACION
35	COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION
4	COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
1	COORDINACIÓN DE TESORERÍA
4	COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
21	COORDINACION INGENIERIA DE RED
5	CONTROL INTERNO
536	DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES
9	GERENCIA
30	GESTION COMERCIAL
9	GESTION DOCUMENTAL
13	OFICINA ASESORA JURIDICA
9	RADIO NACIONAL
33	RTVC PLAY
84	SEÑAL MEMORIA
99	SUBGERENCIA DE RADIO
47	SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO
492	SUBGERENCIA DE TELEVISION
4	SIN ASIGNACION DE DEPENDENCIA

Fuente: Excel anexo a la respuesta

 inravisión Sistema de Medios Públicos	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 4 de 14

SISTEMA SIGDI

<i>Número</i>	<i>Área responsable</i>
89	COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO
2	CANAL INSTITUCIONAL
1	COORDINACION DE CONTABILIDAD
3	COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO
2	COORDINACION DE PLANEACION
4	COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
77	COORDINACIÓN DE TESORERÍA
52	DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES
3	GERENCIA
3	GESTION COMERCIAL
1	GESTIÓN DE EMISIPON DE TV
5	GESTION DOCUMENTAL
3	OFICINA ASESORA JURIDICA
1	INGENIERIA DE RED
11	RADIO NACIONAL
3	RTVC PLAY
14	SEÑAL MEMORIA
12	SEÑAL COLOMBIA
1	SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO
2	SUBGERENCIA DE TELEVISION

Fuente: Excel anexo a la respuesta

Con esta información el grupo auditor procedió a revisar la base remitida, de la cual se elaboró una muestra representativa de 120 radicados, los cuales fueron verificados y revisados en los aplicativos ORFEO y SIGDI.

A continuación se tomó una muestra aleatoria de los 120 solicitudes las cuales se revisaron en los aplicativos ORFEO y SIGDI, con el fin de verificar que, tanto el tipo de solicitud, como los tiempos de respuesta o traslado estuvieran acorde a lo indicado en la Ley 1755 de 2015 y que la calidad de la respuesta fuera la adecuada, que de conformidad con la Guía del lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia – DNP y la Guía del Lenguaje Claro, corresponde a “la claridad y congruencia de la respuesta que se le da al peticionario”.

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 5 de 14

1 RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

1. PQRSD recibidas por modalidad de Atención:

De acuerdo con información recibida de la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano y lo confirmado con el Área de Gestión Documental, la entidad cuenta con diferentes canales de atención: virtual (formulario web PQRSD y correo electrónico), presencial y/o ventanilla de atención. Durante el primer semestre del 2026 la modalidad de recepción de PQRSD con mayor frecuencia fue “correo electrónico” como se evidencia a continuación:

Número	Medio de Recepción
1777	Mail
43	Presencial - Correspondencia
1	Correo Electrónico

Fuente: Excel anexo a la respuesta

2. PQRSD sin respuesta ni trámite: De los 1.824 radicados relacionados en la base de Orfeo, 19 aparecen en trámite. Una vez validados en el aplicativo se evidenció_

Radicado	Fecha de radicado	Respuesta	Fecha de radicado
202605510106422	2026-06-05 12:29:04	No se evidencia respuesta	N/A
202605510105592	2026-06-04 13:40:45	No se evidencia respuesta	N/A
202605510101712	2026-06-02 11:11:42	No se evidencia respuesta	N/A
202605510093702	2026-06-01 07:20:46	No se evidencia respuesta	N/A
202605510091972	2026-05-25 15:55:46	No se evidencia respuesta	N/A
202605510091092	2026-05-21 14:38:51	No se evidencia respuesta	N/A
202605510088022	2026-05-12 11:24:16	No se evidencia respuesta	N/A
202605510087422	2026-05-11 10:52:06	No se evidencia respuesta	N/A
202605510074242	2026-05-04 07:42:54	202601200021841	2026-05-16
202605510074032	2026-04-30 17:44:30	No se evidencia respuesta	N/A
202605510073642	2026-04-29 10:47:25	No se evidencia respuesta	N/A
202605510071302	2026-04-20 17:36:06	No se evidencia respuesta	N/A
202605510065502	2026-04-09 12:12:11	No se evidencia respuesta	N/A
202605510050582	2026-03-19 09:00:52	No se evidencia respuesta	N/A
202605510048792	2026-03-13 09:11:05	No se evidencia respuesta	N/A
202605510048782	2026-03-13 09:03:21	No se evidencia respuesta	N/A
202605510029882	2026-02-23 09:45:18	No se evidencia respuesta	N/A
202605510013302	2026-02-02 11:22:20	No se evidencia respuesta	N/A
202605510007332	2026-01-20 08:12:37	No se evidencia respuesta	N/A

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 6 de 14

Como consecuencia, se presenta una **NO CONFORMIDAD** por el incumplimiento a lo establecido en el Artículo 13. Ley 1755 de 2015 que establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*, lo que podría generar posibles sanciones a los servidores públicos o trabajadores oficiales que incumplan la normatividad en mención.

La OCI recibió memorando No. INRAVISION-I-2026-0002449 del día 14 de agosto de 2026 por parte de la CRCA, con las siguientes observaciones a la No conformidad 1:

“DESCARGOS Y ACLARACIÓN A LA NO CONFORMIDAD N.º 1

En atención a la No Conformidad N.º 1 comunicada en el marco del proceso de auditoría, nos permitimos presentar las consideraciones técnicas, normativas y funcionales que contextualizan la gestión adelantada por esta Coordinación respecto a los 19 radicados señalados:

1. Delimitación del alcance funcional y competencias de la Coordinación: De acuerdo con la estructura funcional de la Entidad y los manuales de procesos documentales (sistemas Orfeo / PQRSD), las funciones asignadas a la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias se centran en el seguimiento de la oportunidad de respuesta, generando las alertas necesarias para que las áreas realicen la gestión de las PQRSD asignadas. Esta Coordinación no actúa como área sustantiva ni competente para resolver de fondo las peticiones formuladas por la ciudadanía, salvo aquellas que versen estrictamente sobre el ámbito de su propia dependencia que en este caso corresponden a los traslados por competencia.

2. Diligencia y cumplimiento del deber de seguimiento (Oportunidad y Control): En cumplimiento del principio de oportunidad y en estricta observancia de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, esta Coordinación desplegó de manera continua y oportuna las herramientas de control a su cargo durante el periodo auditado: Traslados por competencia: De los 1.824 radicados ingresados entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

La CRCA realizó la gestión de traslado por competencia de 298 radicación es las cuales fueron redireccionadas a las entidades y terceros competentes. Alertas y alarmas semanales: Se remitieron periódicamente los reportes de alertas preventivas sobre PQRSD próximas a vencer y en estado pendiente de trámite a cada uno de los líderes y gestores de las dependencias asignadas. Informes de seguimiento e indicadores: Se consolidaron y presentaron los informes mensuales de extemporaneidad para conocimiento y adopción de planes de choque por parte de la Control Interno Disciplinario. Se adjunta en pdf evidencia de alerta y seguimiento a las PQRSD. Estos reportes se enviaron semanal y mensualmente.

3. Determinación de la responsabilidad en la respuesta de fondo: Si bien compartimos la importancia de garantizar el derecho fundamental de petición (Art. 13 de la Ley 1755 de 2015), la obligación legal de

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 7 de 14

emitir una "resolución completa, clara y de fondo" dentro de los términos establecidos recae de manera directa y exclusiva en los servidores públicos y dependencias a las que les fue asignada la competencia del trámite, de conformidad con el régimen disciplinario y funcional aplicable y el manual de Gestión de PQRSD en su numeral 7.2.

Por lo tanto, los 19 radicados objeto de observación no corresponden a una omisión en los controles de seguimiento o traslado por parte de esta Coordinación, sino a una extemporaneidad en la gestión operativa y de respuesta a cargo de las áreas ejecutoras destinatarias.

La CRCA tiene dentro de sus responsabilidades el seguimiento y monitoreo de la oportunidad en la atención de las PQRSD, actividad que se desarrolla a partir de los reportes generados por el sistema de gestión documental, mediante los cuales se identifican las peticiones vencidas o próximas a vencer y se realizan las alertas y gestiones correspondientes ante las áreas responsables. Este seguimiento se circunscribe a la oportunidad de la respuesta y al estado de gestión de las solicitudes, y no comprende la revisión individual del contenido, suficiencia, pertinencia, coherencia o calidad técnica de cada respuesta.

En este sentido, la CRCA no tiene asignada competencia funcional para efectuar un control de calidad previo o posterior sobre el contenido de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias, ni cuenta con la competencia técnica especializada requerida para validar de fondo las respuestas que corresponden a materias propias de cada área. La responsabilidad por la elaboración, contenido, pertinencia, suficiencia y oportunidad de la respuesta recae directamente en el funcionario o dependencia a quien fue asignada la PQRSD, en el marco del deber de diligencia inherente al ejercicio de sus funciones.

Por lo anterior, el hecho de que una PQRSD haya sido registrada como cerrada en el sistema sin que materialmente se hubiera gestionado o producido la correspondiente respuesta no constituye una deficiencia atribuible al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía ni al ejercicio de seguimiento efectuado por la CRCA, sino una situación asociada al incumplimiento del deber funcional del servidor o área responsable de atender y responder la solicitud.

En consecuencia, una eventual omisión en la gestión de una PQRSD debe ser analizada respecto del responsable de su trámite, a través de los mecanismos institucionales y disciplinarios que resulten procedentes, y no como una no conformidad imputable a la CRCA por ausencia de control de calidad de respuestas que no hace parte de sus competencias funcionales, resaltando que si existe evidencia de los seguimientos previos adelantados por la CRCA.

Adicionalmente, resulta relevante considerar la condición tecnológica existente durante el periodo objeto de auditoría. Las 19 PQRSD identificadas corresponden a trámites gestionados en ORFEO, anterior sistema documental utilizado por la entidad, que permitía efectuar el cierre de una PQRSD sin contar con una validación sistemática que condicionara dicho cierre a la elaboración y registro de la respuesta correspondiente. Por tanto, el estado de "cerrado" en el sistema no constituía, por sí mismo, evidencia

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 8 de 14

suficiente de que la respuesta hubiera sido efectivamente elaborada, registrada y gestionada al ciudadano.

Esta condición tecnológica ya fue subsanada con la implementación de SIGDI, herramienta que incorpora un control en el flujo documental que impide el cierre de la PQRSD sin que previamente se haya elaborado la respuesta correspondiente

Finalmente, debe precisarse que la propia metodología empleada en el informe de Control Interno evidencia una diferenciación entre el seguimiento operativo y el ejercicio de evaluación y auditoría. Mientras la CRCA realiza el seguimiento de las PQRSD a partir de los reportes del sistema, focalizado en la oportunidad y estado de las solicitudes, la Oficina de Control Interno efectuó una revisión selectiva de 120 radicados en ORFEO y SIGDI para verificar, entre otros aspectos, los tiempos de respuesta y la calidad de las respuestas.

En consecuencia, no resulta procedente trasladar a la CRCA la responsabilidad por la ausencia de respuesta en los 19 casos identificados, toda vez que dicha situación se origina en la actuación u omisión de los responsables de la gestión de las respectivas PQRSD y, durante el periodo auditado, en una limitación propia del sistema ORFEO que permitía su cierre sin validación de la existencia de la respuesta.

La CRCA cumplió su función de seguimiento dentro del alcance de sus competencias funcionales, sin que pueda exigirsele el ejercicio de un control de contenido o calidad que no le ha sido asignado, o la responsabilidad por la ausencia de respuestas de las cuales ya se había solicitado su debida gestión a los responsables previo a su vencimiento.

Por lo anterior, se solicita reconsiderar la atribución de esta situación como una No Conformidad del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, diferenciando la responsabilidad funcional de los servidores encargados de elaborar y gestionar las respuestas, de la función de seguimiento que corresponde a la CRCA.

La OCI, una vez analizados los argumentos enviados por la CRCA, se permite dar respuesta a los mismos así:

Cabe recordar que el seguimiento a las PQRSD hace parte del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, a cargo de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, dependencia que tiene entre sus funciones, asignadas mediante la Resolución No. 0263 de 2021, "Coordinar la política de atención al ciudadano frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias, la medición, diagnóstico, evaluación y seguimiento, e igualmente presentar los informes y estadísticas al respecto".

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 12 de la Ley 87 de 1992, corresponde a las Oficinas de Control Interno verificar que los controles establecidos para los distintos procesos de la organización sean efectivamente cumplidos por los responsables encargados de su ejecución. Esta

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 9 de 14

disposición legal constituye el fundamento normativo que orienta el alcance y la naturaleza de las actuaciones adelantadas por esta Oficina en el marco de sus funciones de evaluación y seguimiento.

En atención a lo manifestado, esta Oficina de Control Interno aclara que el presente informe tiene por objeto verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable a la gestión de PQRSD. Este trámite se enmarca en el **proceso** de relacionamiento con la ciudadanía, el cual es de carácter transversal y exige la articulación de diversos actores para la efectiva operatividad de los controles establecidos.

Bajo este contexto, el alcance de la evaluación no se limita a un actor individual, sino que cubre a la totalidad de las dependencias que intervienen en la cadena del servicio.

Por ende, **se ratifica la No Conformidad 1**. En su calidad de líder del proceso de atención a la ciudadanía, corresponde a la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano y las Audiencias orientar y articular con las áreas pertinentes la formulación e implementación de las acciones necesarias para superar los incumplimientos evidenciados, sin que ello implique que dicha Coordinación deba asumir la ejecución directa de todas las actividades operativas requeridas.

3. **Peticiones que no cumplieron el criterio de oportunidad según los términos legales establecidos para las respuestas**, y conforme con el registro y la información remitida, se procedió a validar una muestra de 60 radicados de Orfeo, evidenciando que a 12 peticiones se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos por ley, respecto de las solicitudes que se evidencian a continuación:

<i>Radicado</i>	<i>Fecha de radicado</i>	<i>Fecha de respuesta</i>
202605510065462	2026-04-09 11:56:43	2026-06-12 15:15:14
202605510052732	2026-03-26 13:04:54	2026-04-29 15:20:53
202605510060912	2026-04-06 15:05:35	2026-05-15 12:06:22
202605510030242	2026-02-24 10:49:13	2026-03-25 15:14:14
202605510030562	2026-02-25 08:52:16	2026-04-01 13:59:14
202605510029382	2026-02-20 13:11:53	2026-04-01 16:28:02
202605510021352	2026-02-05 17:24:23	2026-04-06 18:55:32
202605510011372	2026-01-29 11:58:22	2026-03-05 15:01:08
202605510003572	2026-01-15 09:52:18	2026-03-06 13:18:19
202605510002392	2026-01-13 14:22:41	2026-05-13 15:57:59
202605510000122	2026-01-02 19:56:34	2026-03-26 14:43:50
202605510000042	2026-01-02 08:50:56	2026-03-08 00:58:19

Lo anterior se constituye en una **NO CONFORMIDAD** por el incumplimiento en lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 que dictan los, “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*”, por lo anterior, la OCI recomienda realizar el

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 10 de 14

análisis de las causas del incumplimiento en los términos de respuesta y generar las acciones correctivas necesarias, para elaborar el correspondiente plan de mejoramiento, con el fin de evitar posibles sanciones para los servidores públicos o trabajadores oficiales que incumplan la normatividad.

La OCI recibió memorando No. INRAVISION-I-2026-0002449 del día 14 de agosto de 2026 por parte de la CRCA, con la siguiente observación a la No conformidad 2:

“DESCARGOS Y ACLARACIÓN A LA NO CONFORMIDAD N.º 2

En atención a la No Conformidad N.º 2 notificada por la Oficina de Control Interno, referida al trámite extemporáneo de 12 peticiones durante el primer semestre de 2026, nos permitimos presentar las siguientes precisiones sobre el alcance de nuestra gestión y la asignación de responsabilidades en el marco de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011: Sobre este punto se reitera la misma argumentación referida para la No Conformidad No. 1 por tratarse también de la delimitación y diferenciación funcional de responsabilidades.”

Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI **ratifica la No Conformidad 2**, bajo el entendido de que, por lo expuesto, procede igualmente lo indicado para la No Conformidad 1.

- 4. Clasificación de PQRSD:** Las siguientes son las definiciones dadas por la normatividad en Colombia, para cada una de diferentes peticiones que pueden interponer los ciudadanos:

Petición: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Queja: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente por una entidad. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.

Reclamo: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.

Sugerencia: Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

Denuncia: Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

De acuerdo con lo anterior, y una vez revisadas las peticiones registradas como PQRSD, se tiene que la totalidad de las solicitudes cuentan con la siguiente clasificación: comentarios, peticiones, reclamos o sugerencias, encontrándose acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 11 de 14

5. Información publicada a través de la página web

El artículo 52 del Decreto 103 de 2015, señala: *“Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

- *Número de solicitudes recibidas.*
- *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
- *Tiempo de respuesta a cada solicitud.*
- *Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

De acuerdo con lo anterior, la OCI encontró que los informes correspondientes al 1er y 2º. Trimestre de 2026 fueron publicados en la página web, en el link <https://www.inravision.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrs>

6. Capacitación nuevo aplicativo SIGDI

De conformidad con la respuesta remitida por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias (CRCA), se allegaron a esta Oficina de Control Interno los soportes documentales y los respectivos listados de asistencia correspondientes a las jornadas de capacitación técnica sobre el aplicativo SIGDI, adelantadas durante el primer semestre de 2026, las cuales se llevaron a cabo los días 17 y 19 de junio del presente año.

Al respecto, de acuerdo con las validaciones efectuadas por esta Oficina sobre los soportes suministrados, y en armonía con lo dispuesto en el nuevo Manual de PQRSD adoptado por la entidad, se pudo evidenciar que dichas jornadas de capacitación abordaron temáticas relacionadas con el conocimiento y apropiación de los procedimientos, lineamientos y buenas prácticas asociados a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), dirigidas a los colaboradores de INRAVISIÓN con el propósito de fortalecer sus competencias y garantizar la correcta atención de las solicitudes ciudadanas conforme a la normatividad vigente.

7. Publicación del Manual de PQRSD

De conformidad con las validaciones realizadas por esta Oficina de Control Interno en la página web institucional de la entidad, se pudo constatar que, a la fecha, el nuevo Manual de PQRSD adoptado por INRAVISIÓN no se encuentra publicado ni disponible para consulta por parte de la ciudadanía y demás grupos de valor en el respectivo canal de transparencia y acceso a la información pública. En virtud de lo anterior, se hace necesario que la dependencia competente adelante de manera prioritaria las gestiones administrativas y técnicas correspondientes, orientadas a la publicación oportuna de dicho instrumento en el sitio web de la entidad, con el fin de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 12 de 14

literal g) del Anexo 2 de la Resolución No. 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

Lo anterior cobra especial relevancia si se considera que la publicación de este tipo de instrumentos normativos e institucionales constituye no solo un requisito de obligatorio cumplimiento en materia de transparencia activa, sino también una herramienta fundamental para garantizar el derecho de acceso a la información pública, la seguridad jurídica de los procedimientos internos y el conocimiento, por parte de los ciudadanos y colaboradores de la entidad, de los lineamientos vigentes para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Por lo anterior se genera una **NO CONFORMIDAD**.

QUIÉNES SOMOS

Información general

Recurso humano

Directorio

Planeación, gestión y control

Políticas, planes y líneas estratégicas

Sistema Integrado de Gestión

Procesos Estratégicos

Direccionamiento Estratégico

Fortalecimiento Institucional

Comunicación e Información Estratégica

Relacionamiento con el Ciudadano

Gestión de Conocimiento y la Innovación

Caracterización del proceso

Buscar por código, nombre o tipo...

Buscar

Limpiar

Documentos del proceso

Políticas

Formatos

Manuales

Código	Nombre	Tipo	Descargar
RC-M-2	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUN	Manuales	

Procedimientos

Otros

La OCI recibió memorando No. INRAVISION-I-2026-0002449 del día 14 de agosto de 2026 por parte de la CRCA, con las siguientes observaciones a la No conformidad 3:

“DESCARGOS Y ACLARACIÓN A LA NO CONFORMIDAD N.º

En atención a la No Conformidad N.º 3, mediante la cual se indica que el nuevo Manual de PQRSD adoptado por INRAVISIÓN no se encuentra publicado en la página web institucional en cumplimiento del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC y la Ley 1712 de 2014, nos permitimos desvirtuar el hallazgo informando que el documento sí se encuentra debidamente publicado y accesible para la ciudadanía:

	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 13 de 14

1. Evidencia de publicación y cumplimiento normativo

En estricta observancia de las políticas de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 del MinTIC), el nuevo Manual de PQRSD fue cargado y puesto a disposición del público en la plataforma web institucional dentro de la sección correspondiente a la estructura normativa y de atención al ciudadano.

Ubicación/Ruta de navegación en la web: <https://www.inravision.gov.co/quienes-somos/relacionamiento-con-el-ciudadano> <https://www.inravision.gov.co/quienes-somos/resoluciones-circulares>

Enlace directo de consulta (URL): [Insertar el enlace/URL exacto donde está alojado el PDF] https://s3.amazonaws.com/rvc-assets-qa-sistemasenalcolombia.gov.co/manual_gestion_de_peticones_quejas_reclamos_sugerencias_y_denuncias_pqrds_v1.pdf Fecha de publicación cargada en el sistema: diciembre 19 de 2025

2. Estándares de accesibilidad y formato abierto

Asimismo, se precisa que la publicación del documento cumple con los requerimientos técnicos fijados en los Anexos 1 y 2 de la Resolución 1519 de 2020:

Se encuentra alojado en formato abierto y descargable (PDF accesible). Permite la búsqueda de texto dentro de su contenido. Identifica claramente su vigencia y fecha de actualización.

3. Solicitud al Equipo Auditor

Teniendo en cuenta que la publicación del Manual de PQRSD en la página web institucional de la Entidad es un hecho cumplido y verificable, solicitamos respetuosamente al equipo auditor subsanar o retirar la No Conformidad N.º 3 del informe final de auditoría. Quedamos atentos a los requerimientos que se consideren necesarios. “

*La Oficina de Control Interno, una vez verificada la publicación en la página web de la entidad de la nueva versión del MANUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD del 17/12/2025, procede a **retirar la No conformidad 3.***

RECOMENDACIONES

No aplica para el presente informe.

NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD 1

De los 1.824 radicados relacionados en la base de datos de Orfeo de PSQRD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, 19 radicados no cuentan con respuesta, incumpliendo con lo establecido en el Artículo 13. Ley 1755 de 2015 que

 inravisión Sistema de Medios Públicos	CONTROL INTERNO	Código:K-F-009
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Fecha: 01/06/2026 Página: 14 de 14

establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”, lo que podría generar posibles sanciones a los servidores públicos o trabajadores oficiales que incumplan la normatividad en mención.

NO CONFORMIDAD 2

De acuerdo con la base de datos de PSQRD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, se pudo evidenciar que a 12 peticiones se dio respuesta por fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente, incumpliendo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 que dictan los, “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, por lo anterior, la OCI recomienda realizar el análisis de las causas del incumplimiento en los términos de respuesta y generar las acciones correctivas necesarias, para elaborar el correspondiente plan de mejoramiento, con el fin de evitar posibles sanciones para los servidores públicos o trabajadores oficiales que incumplan la normatividad.

CONCLUSIONES:

Una vez finalizado el seguimiento a las PQRSD del primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno concluye que existen debilidades en la identificación y aplicación de los controles preventivos, por lo cual se presentaron no conformidades y oportunidades de mejora. La OCI solicita realizar el análisis de las causas, generar las acciones para tratar las no conformidades y acciones para abordar riesgos y oportunidades que puedan afectar atención a las PQRSD, necesarias para elaborar los correspondientes planes de mejoramiento, con el fin de corregir las situaciones presentadas y prevenir posibles nuevos incumplimientos, contribuyendo así a la mejora continua de los procesos y la entidad.

Elaborado por:	Aprobado por:
Firma: Nombre: Oficina de Control Interno	Firma:  Nombre: JOSÉ RICARDO TOBO GONZALEZ Asesor Oficina de Control Interno