

	CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Código: K-F-9
		Versión: 1
		Fecha: 24/04/2025
		Página 1 de 7

DATOS GENERALES		
Fecha del Informe: 07 de abril de 2026		
Tipo de Informe:	Ley: X	Seguimiento y/o Evaluación:
Título del Informe: Informe final de Seguimiento y verificación a la atención y gestión de las PSQRD de la entidad, 2do. Semestre 2025		
Proceso: Relacionamiento con la Ciudadanía - Procedimiento Gestión de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD		
Área: Coordinación Relación con el ciudadano y las Audiencias y el Área de Gestión Documental		
Responsable del proceso Lady Andrea Garzón Pire - Coordinadora Relación con el Ciudadano y las Audiencias - Área de Gestión Documental.		

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las PQRSD recibidas en RTVC, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad, calidad de las respuestas y aplicabilidad de la normatividad tanto externa como interna establecida, efectuado las recomendaciones que aporten al mejoramiento continuo de estos procedimientos en la entidad

PERÍODO DEL SEGUIMIENTO:

El presente informe incluye las PQRSD radicadas desde 01 julio hasta el 31 de julio 2025, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para tal fin

ANTECEDENTES Y/O MARCO LEGAL:

Antecedentes 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
- 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.

	CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Código: K-F-9
		Versión: 1
		Fecha: 24/04/2025
		Página 2 de 7

- Guía de lenguaje claro e incluyente, RTVC, 2023.

DESARROLLO:

En cumplimiento de la normatividad vigente para la atención de PQRSD en Colombia, la Oficina de Control Interno solicitó a través del memorando No. 202601200003643 el día 05 de febrero de 2026, a la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias - CRCA, una relación de las PQRSD recibidas a través del formulario electrónico de Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Denuncias de la página web de RTVC y de los diferentes canales de atención ciudadana que la entidad tiene establecidos, en el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de diciembre de 2025, que contuviera la siguiente información:

- Fecha de recibo
- Canal de atención en el que se recibió
- Tipo de petición
- Resumen o asunto de la petición
- Estado de la petición
- Dependencia asignada inicialmente
- Dependencia a la que se le dio traslado (si aplica) y fecha del traslado
- Traslados por Competencia a otras Entidades (si aplica) y fecha del traslado
- No. Radicado y fecha de respuesta al peticionario

Información que fue recibida el día 18 de febrero de los corrientes.

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

<i>Número</i>	<i>Área responsable</i>
176	COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO
36	CANAL INSTITUCIONAL
68	CANAL SEÑAL COLOMBIA
7	COORDINACION DE COMUNICACIONES
5	COORDINACION DE CONTABILIDAD
23	COORDINACION DE GESTION JURIDICA
14	COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO
3	COORDINACION DE PLANEACION
32	COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION
5	COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
21	COORDINACION EMISION DE RADIO
1	COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Código: K-F-9
		Versión: 1
		Fecha: 24/04/2025
		Página 3 de 7

11	COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES
74	COORDINACION INGENIERIA DE RED
546	DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES
2	GERENCIA
5	GESTION COMERCIAL
1	GESTION DOCUMENTAL
9	OFICINA ASESORA JURIDICA
61	RADIO NACIONAL
19	RADIONICA
27	RTVC PLAY
75	SEÑAL MEMORIA
14	SUBGERENCIA DE RADIO
4	SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO
483	SUBGERENCIA DE TELEVISION
351	SIN PRIMERA ASIGNACION DE DEPENDENCIA

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

A continuación se tomó una muestra aleatoria de los 120 solicitudes las cuales se revisaron en el aplicativo ORFEO, 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 RTVC, corresponde a “la claridad y congruencia de la respuesta que se le da al peticionario”.

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 segundo semestre de 2025 la modalidad de recepción de PQRSD con mayor frecuencia fue “correo electrónico” como se evidencia a continuación:

<i>Número</i>	<i>Medio de Recepción</i>
1	Formulario Web PQRSD
2029	Mail
4	Personal
39	Presencial - Correspondencia

	CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Código: K-F-9
		Versión: 1
		Fecha: 24/04/2025
		Página 4 de 7

2. **PQRSD sin respuesta ni trámite:** De los 2.073 radicados relacionados en la base, 102 aparecen en trámite. 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.
3. **PQRSD sin asignación:** De la verificación de la base remitida, se pudo evidenciar que cuatro (4) radicados se encontraron sin asignación de dependencia responsable de la respuesta, los cuales se relacionan a continuación:

202505510165242
202505510150582
202505510179772
202505510152132

Teniendo en cuenta la falta de asignación de la dependencia competente, se presenta una **NO CONFORMIDAD** por el incumplimiento de lo contemplado en el RC-M-1 - Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes y Denuncias que establece la asignación de competencia así: *“Definidos por parte de la CRCA, los términos de respuesta, la tabla de retención documental correspondiente y el tema de la solicitud radicada, se procederá a asignar la solicitud al área competente y/o responsable para que continúe con el trámite y se emita la respuesta.”*

4. **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, de 712 peticiones se dio respuesta por fuera de los términos establecidos por ley. 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 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.
5. **PQRSD con clasificación inadecuada:** 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*

	CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Código: K-F-9
		Versión: 1
		Fecha: 24/04/2025
		Página 2 de 7

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 PQRS, 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.

INFORMACIÓN PUBLICADA A TRAVES 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, 2º, 3º y 4º Trimestre de 2025 fueron publicados en la página web y cumplieron con la información mínima requerida, en el link <https://www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrs>.

OPORTUNIDADES DE MEJORA / ASPECTOS NO CONFORMES:

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

	CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Código: K-F-9
		Versión: 1
		Fecha: 24/04/2025
		Página 3 de 7

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas a lo largo del presente informe, desde el rol de enfoque hacia la prevención, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes oportunidades de mejora con el fin de que las áreas involucradas analicen la pertinencia de plantear acciones que prevengan las situaciones encontradas, ya que de continuar presentándose pueden llevar a la materialización de riesgos o no conformidades de acuerdo con la normatividad interna y externa vigente, señalando que deben ser acogidas por el proceso y queda a su discreción generar plan de mejoramiento:

1. La OCI recomienda implementar jornadas de capacitación en el uso adecuado del sistema ORFEO y establecer lineamientos claros para situaciones específicas como: solicitud de plazo para respuesta, evidencia de envío por correo electrónico, publicación de respuestas a anónimos y traslados, entre otros. Así mismo, se recomienda consolidar ORFEO como herramienta institucional de trazabilidad y control, garantizando que todas las PQRSD recibidas por los canales oficiales de RTVC —correo electrónico, ventanilla única, formulario web y línea telefónica— sean radicadas en el sistema y sus respuestas debidamente registradas.
2. Se recomienda a cada dependencia revisar las peticiones que, desde su radicación, son catalogadas inicialmente como PQRSD, considerando el asunto y la naturaleza de cada solicitud. En los casos en que se determine que la solicitud es de carácter informativo, no requiere respuesta oficial, los tiempos asignados no corresponden o es necesario ampliar los plazos inicialmente establecidos, la dependencia deberá remitir una solicitud de ajuste al Área de Gestión Documental mediante correo electrónico, para que se realicen las modificaciones pertinentes en el sistema ORFEO.

NO CONFORMIDADES:

NO CONFORMIDAD 1. De los 2.073 radicados relacionados en la base de datos de PSQRD recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025 suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, 102 no cuentan con respuesta, incumpliendo con 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.

NO CONFORMIDAD 2. De acuerdo con la base de datos de PSQRD recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025 suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias se pudo evidenciar que cuatro (4) radicados se encontraron sin asignación de Dependencia responsable de la respuesta, incumpliendo con lo contemplado en el RC-M-1 - Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes y Denuncias


	CONTROL INTERNO FORMATO INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS	Código: K-F-9
		Versión: 1
		Fecha: 24/04/2025
		Página 4 de 7

que establece la asignación de competencia así: *“Definidos por parte de la CRCA, los términos de respuesta, la tabla de retención documental correspondiente y el tema de la solicitud radicada, se procederá a asignar la solicitud al área competente y/o responsable para que continúe con el trámite y se emita la respuesta.*

NO CONFORMIDAD 3 De acuerdo con la base de datos de PSQRD recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025 suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, se pudo evidenciar que a 712 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 2º. semestre de 2025, 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:
Nombre: Paola Soler Herrera	Nombre: José Ricardo Tobo González
	Firma: 
Contratista Oficina de Control Interno	Asesor Oficina de Control Interno