

DATOS GENERALES

Fecha del Informe: 1 de octubre de 2025

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, 1er. 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: Viviana Andrade Tovar - Coordinadora Relación con el Ciudadano y las Audiencias (E) 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 final incluye las PQRSD radicadas en enero 01 hasta el junio 30 de 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.
- 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. 202501200014253 el día 30 de julio de 2025, 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 enero al 30 de junio 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 05 de agosto 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 2.207 PQRSD en el periodo solicitado resumidas así:

DEPENDENCIA	<i>Atención Telefónica</i>	<i>Fax</i>	<i>Mail</i>	<i>Personal</i>	<i>Presencial - Correspondencia</i>	<i>total</i>	<i>Total general</i>
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1		1
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO			1				1
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION				2			2
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA				2		2	4
COORDINACION INGENIERIA DE RED			18				18
Dependencia de Salida	1	1	2.071	16	19		2.108
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES			61		3		64
GESTION COMERCIAL			5		1		6
OFICINA ASESORA JURIDICA			1				1
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO			1				1
SUBGERENCIA DE TELEVISION			1				1
TOTAL GENERAL							2.207

Con esta información el grupo auditor procedió a revisar la base remitida, de la cual se elaboró una muestra representativa de 128 radicados, los cuales fueron verificados y revisados en el aplicativo ORFEO.

A continuación se tomó una muestra aleatoria de 170 radicados (incluidos los 128 registros mencionados anteriormente) que se revisaron en el aplicativo ORFEO y con las áreas responsables de dar trámite, 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 primer semestre del 2025 la modalidad de recepción de PQRSD con mayor frecuencia fue “correo electrónico” e “Internet (formulario WEB PQRSD)”, las cuales contaron con una participación del 93,8%, del total de PQRSD recibidas durante el periodo de análisis.
2. **PQRSD sin respuesta ni trámite:** De los 2.207 radicados relacionados en la base, 402 no cuentan con respuesta. 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 73 radicados se encontraron sin asignación de Dependencia responsable de la respuesta, las cuales se relacionan a continuación:

202505510065122, 202505510065002, 202505510054322, 202505510054102, 202505510053972,
202505510032732, 202505510032662, 202505510031152, 202505510030942, 202505510030832,
202505510026562, 202505510026422, 202505510024902, 202505510024542, 202505510024402,
202505510023962, 202505510023652, 202505510023552, 202505510021612, 202505510021562,
202505510019982, 202505510019962, 202505510019782, 202505510019312, 202505510016942
202505510015112, 202505510014212, 202505510013232, 202505510011222, 202505510011122,
202505510010792, 202505510010782, 202505510010532, 202505510010472, 202505510010402,
202505510010352, 202505510010342, 202505510010292, 202505510010002, 202505510009952,
202505510009642, 202505510008912, 202505510008812, 202505510008342, 202505510008212,
202505510007852, 202505510007082, 202505510007022, 202505510006772, 202505510005972,
202505510005952, 202505510004512, 202505510004482, 202505510004422, 202505510004412,
202505510004372, 202505510004362, 202505510004332, 202505510003772, 202505510002702,
202505510002552, 202505510002532, 202505510002382, 202505510002332,
202505510002052, 202505510001922, 202505510001292, 202505510001252, 202505510001222,
202505510001192, 202505510001062, 202505510000372.

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 Solicituds 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 809 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 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 82 de ellas están clasificadas como “No definido”, lo que podría conllevar a posibles incumplimientos en los tiempos de respuesta a las peticiones acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la materialización del riesgo de gestión: “*Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a RTVC S.A.S, debido a responder solicitudes excediendo el tiempo de ley*”. Por lo anterior **se recomienda** formular acciones de sensibilización y capacitación para el equipo de Gestión Documental, con el propósito de reducir errores en la clasificación las PQRSD y que éstas sean acordes a lo establecido. A continuación, se registran los números de radicados observados por la OCI, que no cumplen con una correcta clasificación:

202505510065122, 202505510065002, 202505510054322, 202505510054102, 202505510053972,
202505510050222, 202505500002722, 202505510050172, 202505510037512, 202505510037422,
202505510034462, 202505510032732, 202505510032662, 202505510031152, 202505510030942,
202505510030832, 202505510026562, 202505510026422, 202505510024902, 202505510024542,
202505510024402, 202505510023962, 202505510023652, 202505510023552, 202505510023062,
202505510021612, 202505510021562, 202505510019982, 202505510019962, 202505510019782,,
202505510019312, 202505510016942, 202505510015112, 202505510014222, 202505510014212,
202505510013232, 202505510011222, 202505510011122, 202505510010792, 202505510010782,

202505510010532, 202505510010472, 202505510010402, 202505510010352, 202505510010342, 202505510010292, 202505510010002, 202505510009952, 202505510009642, 202505510008912, 202505510008902, 202505510008812, 202505510008342, 202505510008212, 202505510007852, 202505510007082, 202505510007022, 202505510006772, 202505510005972, 202505510005952, 202505510004512, 202505510004482, 202505510004422, 202505510004412, 202505510004372, 202505510004362, 202505510004332, 202505510003772, 202505510003332, 202505510002702, 202505510002552, 202505510002532, 202505510002382, 202505510002332, 202505510002052, 202505510001922, 202505510001292, 202505510001252, 202505510001222, 202505510001192, 202505510001062, 202505510000372.

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 2025 fueron publicados en la página web y cumplieron con la información mínima requerida, en el link <https://www.rtvc.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrs>.

RECOMENDACIONES / ASPECTOS NO CONFORMES:

RECOMENDACIONES:

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 recomendaciones 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. En cuanto a las peticiones con clasificación inadecuada, que podría conllevar a posibles incumplimientos en los tiempos de respuesta a las peticiones acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la materialización del riesgo de gestión: “*Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a RTVC S.A.S, debido a responder solicitudes excediendo el tiempo de ley*”, se recomienda formular acciones de sensibilización y capacitación para el equipo de Gestión Documental, con el propósito de reducir errores en la clasificación las PQRSD y que

éstas sean acordes a lo establecido.

2. La OCI recomienda realizar jornadas de capacitación en el manejo adecuado del ORFEO y establecer lineamientos claros para las situaciones puntuales como: solicitud de plazo para dar respuesta, evidencia del envío de la respuesta por correo electrónico, solicitud de publicación de respuesta a anónimos, trasladados, entre otros. Así mismo, posicionar el manejo del ORFEO como herramienta de trazabilidad y control para la radicación de comunicaciones de ingreso y salida, esto es que cada PQRSD recibida por los canales establecidos por RTVC (correo electrónico, ventanilla única, formulario web y teléfono) sea radicada en ORFEO y su respuesta registrada en el ítem destinado para tal fin.
3. Se recomienda a cada dependencia, revisar las peticiones que desde radicación se catalogan en un primer momento como PQRSD teniendo en cuenta el asunto de la solicitud; si se determina que la solicitud es informativa, no requiere una respuesta oficial, los tiempos asignados no corresponden o por razones del proceso se deben extender los plazos asignados inicialmente, se genere la solicitud mediante correo electrónico al Área de Gestión Documental, para realizar las modificaciones necesarias en el sistema de ORFEO.
1. Es importante indicar que de acuerdo con el informe de ley de PQRSD del segundo semestre 2024 remitido mediante radicado 202501200008153 del 13 de mayo de 2025, se evidenció que a la fecha persisten los incumplimientos de la no conformidad No. 1 que indicaba "*Incumplimiento en lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 1 de la Ley 1437 de 2011, "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", toda vez que se hallaron 5 peticiones contestadas por fuera de los términos establecidos*". Por lo que se recomienda revisar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento producto de dicho informe y reformular las acciones de ser el caso.
4. Durante la revisión y elaboración del presente informe, el aplicativo ORFEO tuvo algunas fallas en cuanto a la disponibilidad de la plataforma, que no permitieron la consulta a los radicados objeto de análisis, por lo que se recomienda hacer las solicitudes y gestiones pertinentes para los mantenimientos necesarios.

NO CONFORMIDADES:

NO CONFORMIDAD 1. De los 2.207 radicados relacionados en la base de datos de PSQRD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025 suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, 402 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 enero y el 30 de junio de 2025 suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias se pudo evidenciar que 73 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 Solicituds 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.

NO CONFORMIDAD 3 De acuerdo con la base de datos de PSQRD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025 suministrada por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, se pudo evidenciar que a 809 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 1º. 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 (recomendaciones). 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	Firma:  Asesor Oficina de Control Interno