

	CONTROL INTERNO INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO	Código:
---	--	----------------

DATOS GENERALES		
Fecha del Informe: Abril 25 de 2025		
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, 2º. Semestre 2024		
Proceso: Relacionamiento con la Ciudadanía - Procedimiento Gestión de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS		
Áreas: Coordinación Relación con el ciudadano y las Audiencias y el Área de Gestión Documental		
Responsable de la dependencia / proceso: Viviana Andrea Ussa Cárdenas- Coordinadora Relación con el ciudadano y las Audiencias y Viviana Andrade – Coordinación de Gestión Administrativa – Área de Gestión Documental.		
DESCRIPCIÓN		
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, “<i>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.</i>”, Art. 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.” - Decreto 2623 del 2009, ““<i>Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</i>”, Art. 12 “<i>Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.</i>” - Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia – DNP, 2015. - Guía de lenguaje claro e incluyente, RTVC, 2023.		
Objetivo del informe: Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las PQRS 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 PQRS radicadas en Julio 01 hasta el diciembre 31 de 2024, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para tal fin.		
DESARROLLO		
En cumplimiento de la normatividad vigente para la atención de PQRS en Colombia, la Oficina de Control Interno solicitó a través de correo electrónico el día 06 de marzo de 2025, a la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias - CRCA , una relación de las PQRS 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 31 de diciembre de 2024, 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 19 de marzo de los corrientes.

Por otra parte, la OCI solicitó el Manual de Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y el Procedimiento de Gestión de PQRSD a la CRCA, a lo que dicha Coordinación informó que desde agosto de 2024 estos documentos se encuentran en revisión y ajuste, remitiendo a la OCI los documentos que se están modificando, toda vez que desde esta dependencia están realizando actividades basadas en los documentos no formalizados. Teniendo en cuenta lo anterior, la OCI recomienda formalizar y socializar la documentación lo más pronto posible con el fin de aplicar con diligencia y oportunidad las actividades de control, evitando de esta manera la ocurrencia de posibles riesgos de incumplimiento de la normatividad asociada a la gestión de las PQRSD y en el debido proceso para su manejo.

De la información recibida por la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias - **CRCA**, se tiene que se reportaron un total de 1.393 PQRSD en el periodo solicitado resumidas así:

Dependencia que da respuesta	Comentarios	Denuncias	No Aplica	No definido	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
CANAL INSTITUCIONAL	2				18				20
CANAL SEÑAL COLOMBIA	18			3	37		5	2	65
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1				1
COORDINACION DE COMUNICACIONES					10				10
COORDINACION DE CONTABILIDAD					9				9
COORDINACION DE GESTION JURIDICA					16			1	17
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO					16				16
COORDINACION DE PLANEACION					2				2
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION					8				8
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO		3		78	51				132
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION					3		1		4

CONTROL INTERNO

INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO

Código:

Dependencia que da respuesta	Comentarios	Denuncias	No Aplica	No definido	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
COORDINACION EMISION DE RADIO	1				6		18	1	26
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA					2				2
COORDINACION GESTION DE EMISION TV					2	1			3
COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES					1		1		2
COORDINACION INGENIERIA DE RED	1			3	44	2	260	1	311
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES					14				14
GERENCIA					12	1			13
GESTION COMERCIAL					29	1	2		32
GESTIÓN DOCUMENTAL					1				1
OFICINA ASESORA JURIDICA		1			27				28
RADIO NACIONAL	1		1		23	2		1	28
RADIO NACIONAL - INFORMACION					1				1
RADIO NACIONAL - MUSICAL Y CULTURAL	1				17		2	1	21
RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO					11			1	12
RADIONICA					5				5
RTVC PLAY	1				6	1			8
SEÑAL MEMORIA	3				42				45
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	1	1			27	1			30
SUBGERENCIA DE TELEVISION	56	2		4	303	3	11	17	396
(EN BLANCO)	2	1	5	13	108		2		131
Total general	87	8	6	101	852	12	302	25	1393

Con esta información el grupo auditor procedió a revisar en ORFEO los 131 radicados (En blanco) de los cuales no se evidenció en el archivo de Excel: fecha, radicado y dependencia de respuesta, para darle completitud a los registros.

A continuación se tomó una muestra aleatoria de 180 radicados (incluidos los 131 registros mencionados anteriormente) del total de 1.393, 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 a un peticionario”.

CONTROL INTERNO
INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO

Código:

DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA	Comentario	Denuncia	No Aplica	No definido	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
CANAL INSTITUCIONAL					1				1
CANAL SEÑAL COLOMBIA							3		3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					2				2
COORDINACIÓN DE CONTABILIDAD					9				9
COORDINACIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA					3				3
COORDINACIÓN DE GESTIÓN TALENTO HUMANO					2				2
COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN					2				2
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO					1				1
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO		3		12	5				20
COORDINACIÓN DE TESORERÍA					1				1
COORDINACIÓN EMISIÓN DE RADIO							3	1	4
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA					1				1
COORD. GESTIÓN DE EMISIÓN TV					3	1			4
COORDINACIÓN INGENIERÍA DE RED					16	2	15		33
DIR. TECNOLOGÍAS CONVERGENTES					3				3
GERENCIA					2	1			3
GESTIÓN COMERCIAL					3	1	2		6
GESTIÓN DOCUMENTAL	2		5		14				21
OFICINA ASESORA JURÍDICA		2			11				13
PROCESOS DE SELECCIÓN					3				3
RADIO NACIONAL					3	2	2		7
RTVC PLAY						1			1
SUBGER. SOPORTE CORPORATIVO		1			7	1			9
SUBGERENCIA DE TELEVISIÓN	1	2			15	3	4	3	28
Total general	3	8	5	12	107	12	29	4	180

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

- PQRSD recibidas por modalidad de Atención:** De acuerdo con información recibida de la Coordinación de Relacionamento 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 del 2024 la modalidad de recepción de PQRSD con mayor frecuencia fue “correo electrónico” e “Internet (formulario WEB PQRSD)”, las cuales contaron con una participación del 78,6% y 18,7% respectivamente, del total de PQRSD recibidas durante el periodo de análisis; no obstante, como veremos a continuación, la OCI observó en la muestra revisada que se reciben correos copiados a diferentes buzones con la misma información (fecha del correo y petionario, petición), los cuales se radican varias veces, situación que también se observó con los que se reciben en el formulario web, toda vez que el botón “enviar”, queda habilitado para que los petionarios den click en repetidas ocasiones.
- De los 180 radicados de la muestra se tiene que:

CON RESPUESTA CLARA Y CONGRUENTE	NO SE PUDO VERIFICAR RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA	TRASLADOS	SIN TRASLADO	ANÓNIMO	FUERA DE TÉRMINO
89	34	48*	7	2	6	5

(*) Radicados que no son PQRSD: informativos y otros.

- 2.1. Radicados a los cuales no se les pudo verificar respuesta:** La Oficina de Control Interno no encontró información en Orfeo o correo electrónico de 34 radicados, que permitiera identificar y establecer si se dio trámite o no a la respuesta en los plazos establecidos, y de manera adecuada a los petionarios, por lo cual se relacionan los números de radicados así:

202405510106082, 202405510110462, 202405510113052, 202405510113062, 202405510151562, 202405510167402, 202405510172102, 202405510172622, 202405510173372, 202405510173502, 202405510173552, 202405510173592, 202405510174732, 202405510175262, 202405510175982, 202405510176422, 202405510191582, 202405510191792, 202405510194542, 202405510195042, 202405510195652, 202405510195842, 202405510196032, 202405510196072, 202405510196112, 202405510196122, 202405510196572, 202405510201752, 202405510207442, 202405510209712, 202405510210992, 202405510212062, 202405510212092 y 202405510223732.

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.

- 2.2. Peticiones que no cumplieron el criterio de oportunidad** según los términos legales establecidos para las respuestas:

No. Radicado	Fecha radicado	Fecha vencimiento	Fecha respuesta	Días de incumplimiento
202405510114822	25/07/2024	16/08/2024	02/09/2024	10 días
202405510154952	28/9/2024	21/10/2024	31/01/2025	69 días

No. Radicado	Fecha radicado	Fecha vencimiento	Fecha respuesta	Días de incumplimiento
202405510163462	03/10/2024	25/10/2024	19/11/2024	15 días
202405510164082	03/10/2024	25/10/2024	31/01/2025	65 días
202405510212712	12/12/2024	con prorroga 28/1/2025	18/02/2025	15 días

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.

3. **PQRSD repetidos:** De la muestra de 180 PQRSD, se observó que aproximadamente el 11% son radicados repetidos, en su mayoría recibidos el mismo día por correo electrónico con copia a varios buzones entre ellos peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co, correspondencia@rtvc.gov.co y notificacionesjudiciales@rtvc.gov.co. Por lo anterior se sugiere establecer un control a las peticiones recibidas en los correos electrónicos y formularios web recibidos de un mismo día, peticionario y asunto, con el fin de evitar duplicidad en la gestión de éstos. Igualmente, si se radica varias veces la misma petición, se recomienda registrar en el aplicativo Orfeo en cada uno de los radicados repetidos, en la sección “Relacionados (respuestas y asociados)”, el documento de respuesta que se dió a la primera petición radicada, y dejar la observación en el “Historial” de todos los radicados del por qué se sube el mismo radicado de salida.

Radicado 1	Fecha de radicado 1	Radicado 2	Fecha de radicado 2	Medio de recepción
202405510113052	18/7/2024	202405510113062	18/7/2024	Formulario web
202405510115042	26/7/2024	202405510115432	29/7/2024	Formulario web
202405510135632	30/8/2024	202405510138982	2/9/2024	Correo
202405510153682	24/9/2024	202405510153692	24/9/2024	Correo
202405510154592	27/9/2024	202405510154602	27/9/2024	Formulario web
		202405510154612	27/9/2024	Formulario web
202405510171172	18/10/2024	202405510171522	18/10/2024	Correo
202405510172542	21/10/2024	202405510223732	23/12/2024	Correo
202405510172622	21/10/2024	202405510191412	15/11/2024	Correo
202405510173162	22/10/2024	202405510212292	11/12/2024	Correo
202405510173372	23/10/2024	202405510173592	23/10/2024	Correo
202405510174242	24/10/2024	202405510174352	24/10/2024	Correo
202405510183342	4/11/2024	202405510183332	4/11/2024	Formulario web
		202405510185082	5/12/2024	Correo
202405510189402	12/11/2024	202405510189792	13/11/2024	Correo
202405510188932	12/11/2024	202405510190302	13/11/2024	Correo
202403100062491	20/11/2024	202405510203852	2/12/2024	Correo
202405510209672	9/12/2024	202405510209922	9/12/2024	Correo
202405510212752	12/12/2024	202405510213192	13/12/2024	Correo

	CONTROL INTERNO INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO	Código:
---	--	----------------

Radicado 1	Fecha de radicado 1	Radicado 2	Fecha de radicado 2	Medio de recepción
202405510212712	12/12/2024	202405510215902	18/12/2024	Correo
202405510213002	13/12/2024	202405510213252	13/12/2024	Correo

4. **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 180 peticiones registradas como PQRSD tomadas en la muestra, se tiene que 12 de ellas están clasificadas como “No definido”, 3 “No aplica” y 39 en los que la petición no corresponde al tipo de clasificación, 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:

No aplica: 202405510113052, 202405510113062 y 202405510131932.

No definido: 202405510188932, 202405510176672, 202405510185712, 202405510185302, 202405510187922, 202405510189402, 202405510191822, 202405510192422, 202405510196222, 202405510196632, 202405510198162, 202405510215482, 202405510176672, 202405510185712, 202405510185302, 202405510187922, 202405510189402, 202405510191822, 202405510192422, 202405510196222, 202405510196632, 202405510198162, y 202405510215482.

Otros (Comentarios, Peticiones, Quejas, Reclamos): 202405510162272, 202405510160642, 202405510167062, 202405510170042, 202405510170742, 202405510171472, 202405510172612, 202405510172622, 202405510172632, 202405510172732, 202405510172932, 202405510173042, 202405510173342, 202405510173362, 202405510173402, 202405510173532, 202405510173582, 202405510176722, 202405510191582, 202405510191792, 202405510192342, 202405510194512, 202405510194542, 202405510194552, 202405510194962, 202405510212442, 202405510212892, 202405510213432, 202405510219992, 202405510225852, 202405510226112, 202405510151812, 202405510151852, 202405510152322, 202405510163462, 202405510132492, 202405510213612, 202405510218702 y 202405510210992

5. **PQRSD sin radicado de salida registrado en Orfeo:** De los 1.393 registros clasificados como PQRSD, en el archivo remitido por la CRCA, la Oficina de Control Interno evidenció que 131 no contaban con información de fecha, radicado y dependencia de respuesta en la sección del Sistema de Información de Gestión Documental – Orfeo, destinada para tal fin, equivalente al 9.4%. Esto quiere decir que los radicados de salida no se relacionaron al radicado “padre” de entrada a través del Orfeo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se constituye una **no conformidad**, por el incumplimiento a lo indicado en el Manual de Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que hasta la fecha está vigente, así como el documento que se está modificando desde agosto de 2024, que indica que las PQRSD, recibidas por todos los canales establecidos por la entidad, así como sus respuestas, deben estar radicados en el Sistema de Información Gestión Documental (que en el caso de RTVC, es el Orfeo). Por lo que se recomienda generar las acciones pertinentes en el plan de mejoramiento para corregir y prevenir la ocurrencia de esta situación y llevar el adecuado manejo y trazabilidad de las PQRSD de la entidad.

6. **PQRSD con solicitud de plazo registradas como respuesta en Orfeo:** 7 radicados de los 180 de la muestra, tienen registrado como respuesta la solicitud de plazo: 202405510106082, 202405510153332, 202405510110792, 202405510114822, 202405510151812, 202405510153692 y 202405510213612. La OCI observó que (4) de estas peticiones se les dio respuesta a través de correo electrónico con radicado en Orfeo y para (3) de estas no fue posible evidenciar la respuesta a través de los canales que tiene la entidad previstos para tal fin: 202405510106082, 202405510110792 y 202405510114822. Por lo anterior, la OCI recomienda que las solicitudes de ampliación de plazo se registren en Orfeo como un “Anexo” al radicado de ingreso de la petición y una vez se dé la respuesta al peticionario se registre así mismo en Orfeo en la sección “Relacionados (respuestas y asociados)” y se pueda cerrar el flujo de la petición.

7. **PQRSD anónimos:** De los 180 radicados de la muestra, (6) fueron recibidos de manera anónima, a (4) de éstos se les publicó la respuesta en el link <https://www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/notificaciones-por-aviso-1>, dispuesto por la entidad para tal fin. El radicado 202405510154952 tiene respuesta radicada en Orfeo, sin embargo, no fue publicada en el link anteriormente mencionado y el radicado 202405510162272 no requería respuesta al ser comentario no una petición.

Con lo anterior se constituye una **no conformidad**, por el incumplimiento a lo indicado en el Manual de Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, vigente y el que se está actualizando, que ante el desconocimiento de una dirección física del peticionario, la entidad seguirá lo preceptuado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, “Notificación por aviso... Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.”

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 3er y 4º. Trimestre de 2024 fueron publicados en la página web y cumplieron con la información mínima requerida, en el link <https://www.rtvco.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrs>.

Durante la elaboración del presente seguimiento, la OCI observó que el informe trimestral de PQRSD no tiene información depurada: radicados repetidos, clasificación inadecuada de peticiones, canales de recepción, entre otros, por lo que esta Oficina sugiere mejorar la información del reporte para que la información sea precisa, confiable, verificable y oportuna.

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. Publicar y socializar lo más pronto posible el Manual de Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y el Procedimiento de Gestión de PQRSD, con el fin de que todo el personal y contratistas de RTVC conozca el manejo apropiado de las PQRSD, y evitar la materialización de posibles riesgos por incumplimientos en la normatividad vigente.
2. Con respecto a las peticiones con duplicidad de radicados, se sugiere establecer un control a las peticiones recibidas en los correos electrónicos y formularios web recibidos de un mismo día, peticionario y asunto, con el fin de evitar duplicidad en la gestión de éstos. Igualmente, si se radica varias veces la misma petición, se recomienda registrar en el aplicativo Orfeo en cada uno de los radicados repetidos, en la sección "Relacionados (respuestas y asociados)", el documento de respuesta que se dio a la primera petición radicada, y dejar la observación en el "Historial" de todos los radicados del porque se sube el mismo radicado de salida.
3. 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.
4. La OCI sugiere 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, traslados, 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.
5. Se recomienda a cada dependencia, primera línea de defensa, 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.

6. Se recomienda revisar dentro del mapa de riesgos de la entidad, el riesgo *“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”*, con el fin de verificar los controles establecidos que permitan medir y hacer un seguimiento efectivo a las peticiones radicadas en la entidad, buscando mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta.
7. En el caso de que se reciban denuncias por posibles actos de corrupción, éstas deben ser informadas de manera inmediata a la Oficina de Control Interno para su respectivo reporte en el Sistema de Alertas de Control Interno - SACI - de la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo establecido en la Circular 001 de 2021 de la CGR.
8. Se recomienda que las solicitudes de ampliación de plazo se registren en Orfeo como un “Anexo” al radicado de ingreso de la petición y una vez se dé la respuesta al peticionario se registre en Orfeo en la sección “Relacionados (respuestas y asociados)” y se pueda cerrar el flujo de la petición, no finalizarlo o archivarlo con la solicitud de plazo.
9. Se sugiere que, junto con la Coordinación de T.I., el Área de Gestión Documental, genere perfiles en el sistema de gestión documental – Orfeo, de acuerdo con la confidencialidad dada por la normatividad vigente para el manejo de las PQRSD, que permitan realizar una mejor gestión en el manejo oportuno y reservado de la información.
10. Se recomienda mejorar la depuración y revisión del reporte trimestral de PQRSD que se publica en la página web de RTVC, con el fin de que la información sea precisa, confiable, verificable y oportuna.
11. Se recomienda fortalecer los aspectos referentes a la Atención de PQRS que son llevados al Comité de Gestión y Desempeño para que allí se tomen las decisiones que cumplan las funciones establecidas correspondientes a verificar el seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión

NO CONFORMIDADES;

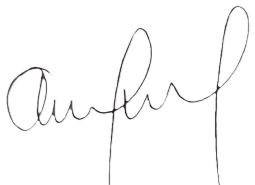
1. **No conformidad 1.** Incumplimiento en lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 1 de la Ley 1437 de 2011, *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”*, toda vez que se hallaron 5 peticiones contestas por fuera de los términos establecidos.
2. **No conformidad 2.** 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, por cuanto la OCI no pudo verificar la respuesta a 34 peticiones.
3. **No conformidad 3.** Incumplimiento a lo indicado en el Manual de Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, numeral 5.2 Modos de Presentación de Petición, que hasta la fecha está vigente, así como el documento que se está modificando desde agosto de 2024, que establece que las PQRSD, recibidas por todos los canales establecidos por la entidad, así como sus respuestas, deben estar radicados en el Sistema de Información Gestión Documental (en el caso de RTVC, es el Orfeo) teniendo en cuenta que de observaron 131 peticiones sin la información de respuesta en Orfeo.

	CONTROL INTERNO INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO	Código:
---	--	----------------

4. **No conformidad 4.** Incumplimiento a lo indicado en el Manual de Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (vigente y el que se está actualizando), que ante el desconocimiento de una dirección física del peticionario, la entidad seguirá lo preceptuado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, *“Notificación por aviso... Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.”*, por cuanto la OCI encontró que la respuesta al radicado anónimo 202405510154952 asignado a la Coordinación de Ingeniería de Red, no fue publicada en la página web de RTVC.

CONCLUSIONES:

Una vez finalizado el seguimiento a las PQRSD del 2º. semestre de 2024, la Oficina de Control Interno concluye que la entidad está cumpliendo en término generales con los lineamientos dados por el marco legal interno y externo vigente, sin embargo, 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: Astrid Yasmin Villanueva C. Firma:  Profesional Contratista Oficina de Control Interno	Nombre: José Ricardo Tobo González Firma:  Asesor Oficina de Control Interno