



MEMORANDO

GI-230.50.20

Puerto Colombia, 11 de agosto de 2022



VC2022I000385

2022-08-11

16:25:50

PARA: Mabel Moscote Moscote – Gerente Comité de coordinación de Control Interno

DE: Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Informe de auditoría PQRSD y Defensoría del televidente I semestre 2022.

Dando cumplimiento a los objetivos trazados por la Oficina de Control Interno, que son el seguimiento, verificación y evaluación del Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes y el impacto en la mejora continua que tienen las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias de los clientes, televidentes y ciudadanos en general; se adelantó auditoría al tratamiento de las PQRSD y Defensoría del Televidente, del primer semestre de 2022.

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Auditorías, se evaluaron los controles según formato GI-230.44.24 y se realizaron las siguientes actividades, las cuales nos llevan a analizar y concluir el estado de sus controles y exposición de riesgos en el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

La evaluación de controles arroja lo siguiente:

1. Existen y se aplican métodos, procedimientos y políticas que permiten atender oportunamente las PQRSD en el Canal.
2. Existen y se aplican sistemas de información para la atención de las PQRSD y se encuentran sistematizadas.
3. Existe y se aplica una adecuada distribución de funciones entre el personal adscrito al proceso de Gestión legal para atender oportunamente las PQRSD.
4. Se conocen los riesgos identificados en el procedimiento de atención a las PQRSD.

La revisión del procedimiento, los documentos tomados como muestra y los reportes tomados del AZ Digital arrojan los siguientes resultados:

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification



CO 19 00784

GG.210.44.19
Versión: 7
Fecha: 15/04/19



telecoribe

MEMORANDO

Según el control establecido en el AZ Digital, en el primer semestre de 2022, se recibieron en total 90 comunicaciones; de las cuales treinta y seis (36) fueron derechos de peticiones, catorce (14) sugerencias, dieciséis (16) consultas, seis (6) requerimientos especiales y dieciocho (18) quejas; siendo los Derechos de Petición el 40% del total de comunicaciones recibidas.

La muestra tomada fue el 100%; es decir, se verificaron las 90 comunicaciones que llegaron al Canal en el periodo auditado.

Con esta información se evaluó la aplicación de los artículos 20, 23 y 74 de la Constitución Nacional, Ley 190 de 1995, Ley 1712 de 2014, Decreto 2232 de 1995, Guía de Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Decreto 491 de 2020 y los procedimientos internos del Canal.

La metodología usada consistió en técnicas de auditoria con la verificación de documentos por medio del AZ Digital, entrevistas con funcionarios, siguiendo los protocolos de bioseguridad por causa del Covid 19. Se hizo el análisis y verificación de la aplicación de la normatividad que regula este proceso, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por los artículos 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015, modificatoria de la Ley 1437 de 2011; y 5 del Decreto 491 de 2020, así:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



GG.210.44.19
Versión: 9
Fecha: 16/05/22



telecoribe

MEMORANDO

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

“**Artículo 30. Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.”

ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

De esta auditoría se generaron las siguientes observaciones.



GG.210.44.19
Versión: 9
Fecha: 16/05/22

OBSERVACIONES

1. Se evidenció que el procedimiento de PQRSD no lo están finalizando en el software AZ Digital. Esta situación se presentó en 2020 y se había mejorado en 2021. (Incumplimiento)
2. Se evidenció que la PQRSD, radicado PQRSD2021E000006, fue respondida de manera extemporánea nueve (9) días después del tiempo legal; recibida el 24 de enero y respondida el 22 de marzo; la norma da 30 días para responder. La fuente de información suministrada fue por AZ Digital y Archivo Central. (Incumplimiento).
3. Las siguientes PQRSD se repitieron en el AZ Digital:

Radicado	Tipo de PQRSD	Fecha	Veces repetida
PQRSD2021E000006	Derecho de petición	24 de enero	2
PQRSD2021E000045	Sugerencia	4 de marzo	6
PQRSD2021E000051	Derecho de petición	8 de abril	2
PQRSD2021E000053	Sugerencia	22 de abril	5
PQRSD2021E000059	Requerimiento especial	5 de mayo	5
PQRSD2021E000064	Queja	6 de mayo	2
PQRSD2021E000066	Queja	8 de mayo	3
PQRSD2021E000070	Derecho de petición	10 de mayo	7
PQRSD2021E000081	Queja	22 de mayo	2
PQRSD2021E000083	Queja	1 de junio	2

Las anteriores PQRSD llegaron al Canal vía Internet. (Incumplimiento)

Sobre esta situación desde sistemas respondieron que *“efectivamente es un tema que se ha venido presentando ocasionalmente en la web, porque las*





MEMORANDO

personas generan la PQRSD y le dan la opción de enviar, y no les sale de forma inmediata que su PQRSD ya fue radicada...como se demora, la gente se desespera y le vuelve a dar enviar. De todas formas...para la nueva versión de AZ Digital, se estarán implementando unos controles adicionales para que esto no suceda”

4. Se evidenció cumplimiento de los literales de los artículos 9, 11, 12 y 13 de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional; en concordancia con los artículos 2.1.1.2.1.4.; 2.1.1.2.1.5.; 2.1.1.2.1.8 y 2.1.1.2.1.10. del decreto 1080 de 2015, entre los cuales hacen referencia a publicar en la página del Canal el directorio de los funcionarios, con cargos, estructura orgánica, funciones y deberes, entre otros; sin embargo, la información publicada se encuentra desactualizada, la que está publicada corresponde al año 2018, donde las escalas salariales han cambiado, como también el personal de los cargos de jefatura y correos electrónicos institucionales asignados a fecha de este informe. (Incumplimiento reiterativo)

5. Se evidenció que en la página web del Canal está publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2022, de acuerdo al Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. (cumplimiento)

6. Los riesgos identificados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano están incorporados en el Mapa de Riesgos por procesos e Institucional, lo cual contempla la identificación, valoración, evaluación, acciones y tiempo de cumplimiento. Los mapas de riesgos están en concordancia con el Plan de Desarrollo 2020-2023. Sin embargo, la información contenida en los mapas de riesgos debe ser actualizada. (Cumplimiento).

7. Se destaca que en la página web del Canal se cuenta con un link de PQRSD, para las inquietudes que puedan manifestar las personas en general, según lo establecido en los incisos segundo y tercero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. (Cumplimiento).

8. Se verificó que no se ha hecho el informe de ninguno de los dos primeros trimestres de 2022 sobre las PQRSD, que debe entregar la Secretaría General al Gerente, en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190/95 y el Decreto 2232/95. (Incumplimiento reiterativo)

9. Se verificó la emisión diaria de una promoción o claqueta de Quejas y Reclamos. Con lo anterior se verificó el cumplimiento del acuerdo al artículo 39 del Acuerdo 002 de 2011. (Cumplimiento).

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification

00 22.06125



GG.210.44.19
Versión: 9
Fecha: 16/05/22



telecaribe

MEMORANDO

10. Se observó que el procedimiento Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y Sugerencias, GL-240.96.07, se actualizó a versión 7, Fecha 07/03/2022; incluyendo la recepción de las PQRSD por cualquier vía que lleguen al Canal y el procedimiento por medio del AZ Digital. (Cumplimiento).

DEFENSORIA DEL TELEVIDENTE:

11. Se evidenció que el programa de la Defensoría del Televidente no fue al aire en el primer semestre de 2022. El Jefe de Producción manifestó que el Canal ha producido cinco (5) programas, que se comenzarán a emitir en este mes de agosto. Desde Programación informaron que no se está emitiendo la promoción de la Defensoría del Televidente. Por lo anterior, no se están recibiendo PQRSD por medio del programa. La no emisión de este programa es un incumplimiento a lo estipulado en el artículo 35 del Acuerdo 002 de 2011 de la extinta CNTV, pero vigente. (Incumplimiento)

12. No suministraron documentos de los informes enviados a la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC del reporte de PQRSD del primer semestre de 2022. (Incumplimiento reiterativo).

13. Se evidenció que el Manual de Programación PE-600.57.01 se actualizó en Versión 6 del 01/03/2022. En lo puntual a la Defensoría del Televidente, el numeral 5 se modificó con el nombre del actual programa que es "Qué Bueno Ver TV". (Cumplimiento).

REQUISITOS DEL SGC:

14. Se verificó el cumplimiento del procedimiento establecido para la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias, codificado GL-240.96.07 Versión: 7 Fecha:07/03/22, como también de los formatos asociados a éste. (Cumplimiento).

SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)

15. Se evidenció la existencia de un borrador del documento Programa de Gestión Documental en la entidad, según lo establecido en los artículos 2.8.2.5.10 y 2.8.2.5.11 del Decreto 1080 de 2015, para revisión y aprobación próximamente en el Comité de Desarrollo Administrativo. (Avance).

"Artículo 2.8.2.5.10. Obligación del programa de gestión documental. Todas las entidades del Estado deben formular un Programa de Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual.

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification

CO 22 06125



GG.210.44.19
Versión: 9
Fecha: 16/05/22



telecaribe

MEMORANDO

“Artículo 2.8.2.5.11. Aprobación del programa de gestión documental. El Programa de Gestión Documental (PGD) debe ser aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo conformado en cada una de las entidades del orden nacional o el Comité Interno de Archivo en las entidades del orden territorial. La implementación y seguimiento del PGD es responsabilidad del área de archivo de la Entidad en coordinación con la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.”

Se evidenció la creación del Comité de Desarrollo Administrativo por medio de la resolución 092 del 8 de marzo de 2021.

RECOMENDACIONES:

1. Iniciar la emisión del programa del Defensor del Televidente con el propósito de abrir este medio para que los televidentes expresen sus PQRSD sobre la programación del Canal. La no emisión de este programa genera incumplimiento del Acuerdo 002 de 2011 expedido por la antigua CNTV, pero aún vigente.
2. Enviar los informes trimestrales a la CRC del primer semestre de 2022, en cumplimiento al Acuerdo 002 de 2011, expedido por la antigua CNTV, pero aún vigente.
3. Cerrar las PQRSD en el AZ Digital.
4. Realizar el informe de las PQRSD, correspondiente a los dos primeros trimestres de 2022.
5. Revisar y aprobar el Plan de Gestión Documental, para dar cumplimiento con lo establecido en los artículos 2.8.2.5.10 y 2.8.2.5.11 del Decreto 1080 de 2015.
6. Contestar, dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y por los procedimientos internos, cada una de las PQRSD que se reciben en el Canal.
7. Revisar los riesgos y controles de las PQRSD.
8. Colocar en marcha el Programa de Gestión Documental, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1080 de 2015.
9. Actualizar en la página web del Canal el directorio de los funcionarios, con

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification

CO 22.06125



GG.210.44.19
Versión: 9
Fecha: 16/05/22



MEMORANDO

cargos, estructura orgánica, funciones, deberes, escalas salariales y correos electrónicos de los actuales servidores y empleados públicos.

10. Revisar las razones por las que algunas PQRSD recibidas por la página web se repiten muchas veces, identificar si el error es interno o si es del usuario, en dado caso tomar acciones de mejora.

RESULTADO DE GESTIÓN

MEJORAS	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTOS	TOTAL OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
0	8	7 (3 reiterativos)	15	10
	53,3%	46,6% (42,8% reiter.)	100%	

En espera de comentarios y/o aclaraciones debidamente documentadas.

Cordialmente,

NUBIA ESTHER CASTELLAR SERRANO

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Archivo y Control Interno, copia por AZ Digital: Jefes de Procesos.
Redactor y transcriptor: L.Pérez



GG.210.44.19
Versión: 9
Fecha: 16/05/22