	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO		Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		Fecha: 28/11/2016
			Página: 1 de 3

Auditoría o seguimiento N°.	02	Fecha de Emisión del Informe	Día	05	Mes	02	Año	2019
------------------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

Informe Seguimiento PQRS segundo Semestre 2018

Proceso/Dependencia:	Gestión de participación y atención al ciudadano	Líder:	Maria Fernanda Carrillo
		Responsables:	Maria Fernanda Carrillo
Objetivo:	Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.		
Alcance:	Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018.		
Criterios:	Constitución Política de Colombia, art 23. Ley 489 de 1998, artículo 76 Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Artículos 14, 15, 16, 17, 18 de la ley 1437 de 2011.		
Muestra (opcional):			

PROCESO AUDITOR

ANTECEDENTES:


La oficina de Control Interno de TEVEANDINA LTDA, en cumplimiento de su rol evaluador independiente, efectuó seguimiento a los mecanismos de atención al ciudadano de la entidad, con el fin de verificar el cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia, art 23, Ley 489 de 1998, artículo 76 Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Artículos 14, 15, 16, 17, 18 de la ley 1437 de 2011, para lo cual se revisaron los soportes físicos y digitales, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas en el segundo semestre de 2018 por los diferentes canales dispuestos para ello, lo anterior en cumplimiento del programa anual de auditorías y seguimientos de la presente Vigencia, lo cual arrojó lo siguiente:

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

Durante el segundo semestre de 2018 se radicaron en la entidad un total de 446 interacciones por los distintos canales dispuestos por la entidad para ello, así:

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES DE CONTACTENOS- Pagina Web	162
Correo jurídica	5
Correo	149
pagina web PQRS	28
radicados	100
presencial	1
telefónico	1
TOTAL PQRS	446

No está claramente clasificado si las peticiones son: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o Denuncias, por lo anterior la verificación se realizó de acuerdo con el canal de recepción.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28/11/2016 Página: 2 de 3

La oficina de control interno tomó como muestra las solicitudes allegadas por: solicitudes de contactenos, correo jurídica, correo, enlace PQRSD de la página web que suma 344 solicitudes que equivale al 77% de las solicitudes.

- 1. SOLICITUDES DE CONTACTENOS – PÁGINA WEB.** Por este medio llegaron 162 peticiones, lo que representa un 36.32% del total de las solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2018; de las 162 peticiones por este medio, 30 eran solicitudes para enviar la hoja de vida.

 - 1.1. Ciento cincuenta (150) de las solicitudes radicadas por este medio, que equivale al 93%; no tiene la fecha en la cual se dio la respuesta, lo que no permite establecer si fue respondida dentro de los tiempos establecidos.
 - 1.2. Solo se les dio respuesta a 14 peticiones, las otras fueron redireccionados hacia correos electrónicos de áreas de la entidad, no se tiene la certeza de que se haya dado la respuesta.

- 2. CORREO JURÍDICA.** Por este canal llegaron 5 peticiones, de las cuales 4 correspondían a envíos de hojas de vida y solicitudes de oportunidad laboral o para realizar prácticas.

 - 2.1. La quinta tuvo Respuesta parcial rad. 20182100012781, no se pudo tener acceso al radicado por ORFEO, tampoco se tiene claro si ya se dio respuesta definitiva.

- 3. CORREO.** Se recibieron 149 solicitudes por este canal que equivale al 33.41% del total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2018, de las cuales 123 fueron solicitudes sobre oportunidad laboral o prácticas.

 - 3.1. Veintiseis (26) de las solicitudes fueron redireccionadas a otras áreas, y no se tiene certeza de que se haya dado respuesta oportunamente.
 - 3.2. Cuatro de las 26 solicitudes no tienen fecha de respuesta.

- 4. PÁGINA WEB. PQRS.** Se observó que por el enlace de la página web llegaron 28 peticiones, lo que equivale al 6.28% del total recibido en el segundo semestre; seis relacionadas con solicitudes sobre oportunidad laboral o prácticas.


 - 4.1. Las respuestas relacionadas con los radicados 7165SYPP, 76V7CB9X y 82MINHOZ, no son claras, respecto a la solicitud.

- 5. PRESENCIAL y TELEFÓNICA (VERBAL)** se recibieron dos peticiones verbales, una presencialmente y otra por medio telefónico, de acuerdo con lo informado.

 - 5.1. No se dejó constancia escrita de la petición telefónica, solo la información que radican en la base de datos.
 - 5.2. No se tiene claridad si se solucionó la petición de la persona que vino presencialmente.

Conclusiones:

1. Los canales más utilizados por los ciudadanos para realizar sus consultas son correo electrónico y el sitio de la página denominado "contactenos"
2. En 115 solicitudes que equivalen al 26% no se pudo establecer el cumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 del 2015, dado que no se registró la fecha de respuesta.
3. El 74% de las solicitudes se les dio algún tipo de respuesta dentro de los tiempos establecido.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F01
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28/11/2016 Página: 3 de 3

4. En el 95% de las solicitudes las respuestas dadas no solucionan la petición, si no que redireccionan al ciudadano a otro canal de comunicación.
5. La base entregada a esta oficina no registra en algunos casos la fecha de respuesta, no clasifica el tipo de solicitud en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o Denuncias
6. Fortalecer el proceso de recepción de peticiones verbales en cumplimiento al artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 Presentación y radicación de peticiones verbales.

Recomendaciones:

1. Visibilizar en la página WEB de la entidad el enlace PQRS, dado que utilizan más el sitio de CONTACTENOS.
2. Especificar en el sitio web en el link de PQRS qué es una Petición, una Queja, un Reclamo, una Sugerencia y una Denuncia en pro de que la ciudadanía tenga claridad sobre el tema que va presentar, de igual forma en la base de datos del proceso clasificarlo.
3. Informar dentro de los links de PQRS y de Contacto sobre la política sobre el tratamiento de datos de la entidad de tal manera, el ciudadano pueda tener claro como se custodiara la información que presentara, en Pro de la Transparencia hacia el ciudadano.
4. Desarrollar dentro del sitio web en la pestaña contactenos un reportador que permita ver la trazabilidad de cuando se le dio respuesta a las solicitudes o comunicaciones interpuestas por este medio.
5. Realizar seguimiento riguroso a las interacciones para que se les de una respuesta clara, concisa y oportuna a los ciudadanos según lo dispuesto en la ley 1755 de 2015, con el fin de no incurrir en falta disciplinaria, de acuerdo al Artículo 31 de la misma Ley.

Firmas:

Original firmado

YENIFFER LATORRE CASAS

Profesional de Control Interno.
Canal Trece.