	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 6

Auditoría o seguimiento N°.	22	Fecha de Emisión del Informe	Día	31	Mes	07	Año	2018
------------------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

Informe Seguimiento PQRS Primer 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 enero y el 30 de junio 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):			

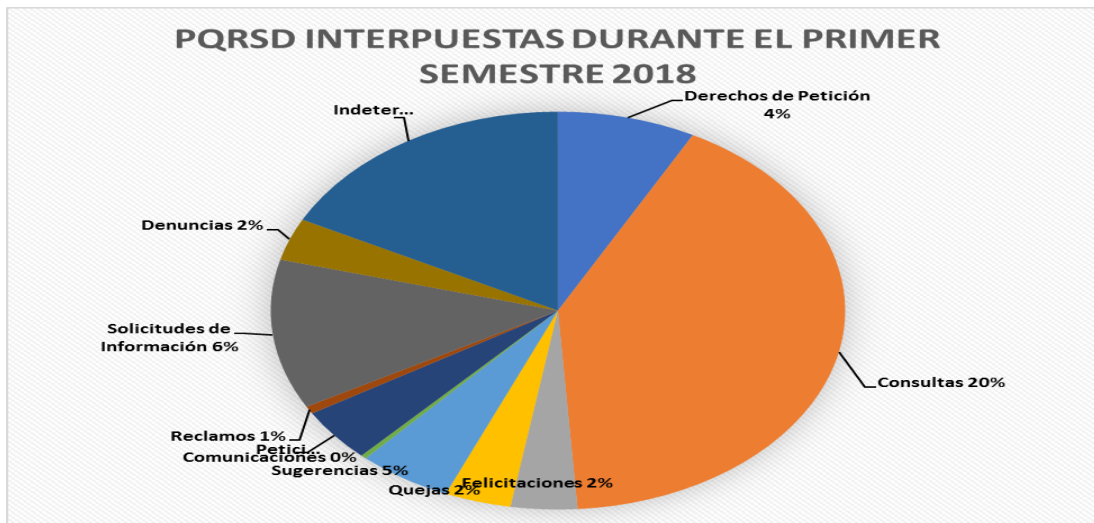
PROCESO AUDITOR

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 primer 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 primer semestre de 2018 se radicaron en la entidad un total de 318 interacciones por los distintos canales dispuestos por la entidad, para interactuar con los ciudadanos de las anteriores interacciones 23 son Derechos de Petición, 132 son Consultas, 12 son Felicitaciones, 14 son Quejas, 17 Sugerencias, 12 Comunicación, 14 Peticiones, 39 Solicitudes de Información, 56 Indeterminadas y de acuerdo a la revisión realizada se encontró lo siguiente:



ASPECTO POSITIVO: Dentro de las 319 interacciones que se presentaron durante el primer semestre de 2018, se les dio trámite a 139, las cuales equivalen a un 35%, lo cual muestra que los registros digitales se han implementado y se le da un uso para que los ciudadanos puedan realizar o generar la interacción con la entidad.


1. DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN que se interpusieron fueron respondidos de manera inoportuna 2, los cuales se radicaron con los números de Orfeo 20182600004192 del 06/03/2018, y el segundo es 20182600007952 del 27/04/2018, de los mismos se observó:

1.1. El primer derecho de petición contestado inoportunamente, fue radicado con el número 20182600004192 del 06/03/2018 en el cual solicita "el nombre y correo electrónico del servidor público encargado en cada canal regional de TV de CUMPLIR la directriz de ESTADO ABIERTO y de crear la unidad de innovación en la gestión pública para la democratización del sistema de tv regional conforme lo obliga el artículo 78 de la ley 1474 Estatuto Anticorrupción". De la respuesta se observó:

No Conformidad 1: Se respondió el día 27/03/2018 a los 17 días, con el radicado N° 20182100004541 incumpliendo lo estipulado por ley ya que superó los 15 días hábiles, incumpliendo el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

Aspecto positivo: La respuesta es clara con relación a la información solicitada.

1.2. El segundo derecho de petición contestado inoportunamente, fue radicado con el número 20182600007952 del 27/04/2018. En el cual la ANTV "En el marco de la ejecución del convenio interadministrativo suscrito entre la ANTV y Teveandina, el cual tiene por objeto dar apoyo logístico en la organización de actividades necesarias para la conceptualización y ejecución de talleres, reuniones, conversatorios, encuentros y actividades de socialización y divulgación de la ANTV, se evidencia que actualmente y a pesar de que la ANTV ha desembolsado la totalidad de los recursos de la facturación total del convenio, Teveandina no ha pagado a sus proveedores subcontratados por la realización de eventos que ya se han ejecutado, motivo por el cual solicitamos se dé una solución inmediata a esta situación y por tanto Teveandina cancele las sumas adeudadas a sus proveedores antes del 30 de abril de 2018, fecha en la cual vence el Convenio 185 de 2017." De la respuesta se observó:

	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 6

No Conformidad 2: Se respondió el día 18/05/2018 a los 20 días, con el radicado N° 2018210007361 incumpliendo lo estipulado por ley ya que superó los 15 días hábiles, incumpliendo el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

Observación 1: La respuesta no es clara ya que no indica cuando o la forma como se realizará el pago de las obligaciones atrasadas y en la solicitud es claro que el tiempo o lapso para que se de el pago es a mas tardar el 30 de abril de 2018.

2. DE LAS CONSULTAS interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante el enlace de PQRS y de Contactenos, se presentaron 132 de las cuales 41 corresponden a las consultas sobre practicas, pasantias, y envió de hojas de vida para trabajar con la entidad, las cuales equivalen a un 28%, de lo anterior se observó lo siguiente.

Aspecto Positivo: Dentro de las 132, 3 consultas las cuales corresponden al 3% se respondieron de fondo, claramente y de manera oportuna.

No Conformidad 3: En el 97% de las consultas, la respuesta es redireccionar la información sin darle una respuesta a los ciudadanos es decir que no se respondieron fuera del tiempo por tanto se incumple lo estipulado por ley ya que superó los 30 días, incumpliendo el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

Observación 2: Frente al tema de las pasantias o practicas la entidad cuenta con unos acuerdos firmados con algunas instituciones de educación superior, se le debería informar al interesado que para estos tramites la entidad cuenta con los acuerdos con las instituciones y que allí el interesado pueda revisar la información.

3. DE LAS FELICITACIONES Se presentaron 12 Felicidades interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante el enlace de PQRS de las mismas se observo:

Aspecto Positivo: De las felicitaciones enviadas estas varían, desde los contenidos de la pagina, a los contenidos del canal en especial a Roboticos, Link, y Fractal.

4. DE LAS SUGERENCIAS interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante el enlace de PQRS, se presentaron 17 y de estas se observo lo siguiente:


Aspecto Positivo: A todas las sugerencias interpuestas se les dio una respuesta respetuosa en la cual agradece la sintonía y donde se remite al área correspondiente para que sea estudiada o revisada.

5. DE LAS PETICIONES interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante el enlace de PQRS, se presentaron 14 y de esas 11 se respondieron inoportunamente lo cual equivale al 80% estas cuentan con los radicados digitales: 14S8Z6N8, 15JSMTW0, 18218U86, 43LBCWIZ, 54XT4MXX, 56T1FQEL, 263S9C5U, 484F2H8D, 502BGITG, 51MGBSIX, 29WS6FMA las cuales se respondieron de manera inoportuna y se observó lo siguiente:

No Conformidad 4: De las 11 peticiones relacionadas anteriormente se respondieron fuera del tiempo incumpliendo lo estipulado por ley ya que superó los 10 días, incumpliendo el artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

No Conformidad 5: De las 11 peticiones relacionadas estas no fueron resueltas de manera clara a lo solicitado por los ciudadanos.

6. DE LAS QUEJAS interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante el enlace de PQRS fueron 14, de las respuestas se observo lo siguiente :

	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: 4 de 6

Aspecto Positivo: Los radicados 20182600005722, 37N8JCSA, y las respuesta a Jaime Gomez, Juan Pablo Peña Escobar (no cuentan con radicado) se respondieron de manera oportuna y de forma clara por parte de la entidad.

No Conformidad 6: La quejas con radicados 165NDSS0, 46XNRV6N, 2474GORI, 30WU4KDT y de Bryan Escobar, A ogianquien@gmail.com, Alexandra Castellanos, César Zamudio, Victor de los Santos (No cuentan con radicados) se respondieron fuera del tiempo con el mismo incumpliendo lo estipulado por ley ya que superó el tiempo establecido, incumpliendo el articulo 14 de la ley 1755 del 2015.

7. DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante el enlace de PQRS y Contactenos fueron 39 y de las respuestas se observo lo siguiente:

No Conformidad 7: De las 39 Solicitudes solo a Una (1) se le dio respuesta clara sobre su solicitud, a las demás 38 se les redirecciono a otros departamentos, y no se tiene la evidencia la cual permita identificar que a las demás 38 se les dio respuesta a los ciudadanos por ese u otro medio.

8. DE LAS COMUNICACIONES: interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante el enlace de PQRS y Contactenos fueron 12 de las mismas se observo:

No conformidad 8: En 11 casos que se presentaron comunicaciones por parte de la misma persona, no se le dio respuesta ya que estas según el articulo 19 de la ley 1755 de 2015, se consideran oscuras, pero a las mismas se las debió devolver a la interesada para que puedan ser corregidas, situación que no se presento.


9. De las solicitudes INDETERMINADAS interpuestas en la entidad las cuales se presentaron a través del sitio web mediante la herramienta de PQRS fueron 56 las cuales son links a sitios de contenido pornografico, comentarios en ingles o en francés a los cuales no fue posible darles tramite u organizarlas dentro de lo determinado en la ley 1755 de 2015.

No Conformidad 9 : Por parte de la Oficina de Control Interno solicitó reporte de las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se encuentra registradas en el link de contactenos del sitio web de la entidad. Dado lo anterior la Dirección Jurídica y Administrativa y el asesor digital expresan que el sitio web no cuenta con el reporte o la herramienta que permita dar trazabilidad de cuando se le dio respuesta a esas PQRS.

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno, no pudo verificar los tiempos de respuesta a las PQRS en el link contactenos, por no contar con la información.

Conclusiones:

1. De las felicitaciones interpuestas estas varían desde el contenido de la pagina y de la programación, lo cual muestra mayor interacción de los ciudadanos con la entidad.
2. De las 319 comunicaciones que fueron radicadas en la entidad, 23 fueron por medio físico, 45 por medio de la herramienta PQRS del sitio web de la entidad, y 251 que se radicaron por medio de la herramienta contactenos del sitio web de la entidad.
3. De las 319 comunicaciones que fueron enviadas por los distintos medios al canal, se respondieron de manera inoportuna 77 lo que equivale al 29%, incumpliendo los tiempos establecidos por el articulo 14 de la ley 1755 del 2015.

	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: 5 de 6


4. De los 23 Derechos de petición físicos radicados en Teveandina Ltda se les dio respuestas acordes con las solicitudes a 22 de ellos, lo que equivale al 92%
5. De los 23 Derechos de Petición físicos radicados en Teveandina Ltda se les dio respuestas extemporánea a 2 derechos de Petición, lo que equivale al 11%, incumpliendo el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015
6. En las 251 solicitudes del sitio web por medio de la herramienta "contactenos" de la entidad no fue posible tener trazabilidad de cuando se le dio respuesta o tramite a las solicitudes o comunicaciones, como lo muestra el siguiente screen shot.




7. De las 319 solicitudes allegadas a la entidad no se le dio respuesta clara a las solicitudes de 180, lo que equivale al 65%.

Recomendaciones:

1. Se recomienda que dentro del sitio web en el link de PQRS se defina y se aclare que se considera 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.

	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: 6 de 6

2. Se recomienda que dentro de los links de PQRS y de Contacto se informe sobre la política 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.
3. Se recomienda que dentro del procedimiento por parte de la dirección jurídica – administrativa se informe quien es el responsable por cargo de quien realiza la asignación o el direccionamiento de las PQRS a los funcionarios o colaboradores de la entidad.
4. Se recomienda 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. Se recomienda que se le haga seguimiento mas riguroso a las interacciones para que se les de una respuesta clara, concisa y oportuna según lo dispuesto en la ley 1755 de 2015

Firmas:

Original firmado

YENIFFER LATORRE CASAS

Profesional de Control Interno.
Canal Trece.

JAVIER ANDRÉS CORZO RODRIGUEZ

Auditor- Abogado de Apoyo oficina de Control
Interno (CPS No. 061 de 2018)