

MEMORANDO
20171200026893

20171200026893

Bogotá, 28 de julio de 2017

Señora:
ANA CATALINA CARRIAZO CEBALLOS
GERENTE
Bogotá,

Asunto: **INFORME SEGUIMIENTO MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2017.**

Doctora Catalina;

De manera comedida me dirijo a usted, con el fin de presentar el informe del asunto, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "estatuto anticorrupción".

Este informe será enviado a el Asesor Jurídico y Directora Jurídica y administrativa para que formulen el plan de mejoramiento para el 15 de agosto del año en curso.

Cordial saludo;

YENIFFER LATORRE CASAS
Profesional de Control Interno

Anexo: Informe en tres (3) folios.

Elaboró: ylatorre

Fecha/Hora	Destino	Nombre remitente	Nombre de archivo	Estado
Jul. 25	11:16PM	CONTENIDOS		Complet.
Jul. 25	11:15PM	CONTENIDOS		Complet.
Jul. 25	6:21AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	6:21AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	4:56AM	MERCADEO		Complet.
Jul. 25	4:06AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	2:06AM	CONTABILIDAD		Complet.
Jul. 25	1:44AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	1:44AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	1:44AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	1:43AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	1:43AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	1:42AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	1:41AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	1:16AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	1:14AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	1:11AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	1:11AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	1:02AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	12:54AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	12:46AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 25	12:30AM	TESORERIA		Complet.
Jul. 25	12:12AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 25	12:08AM	CONTABILIDAD		Complet.
Jul. 25	12:06AM	TESORERIA		Complet.
Jul. 24	11:58PM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	11:58PM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	11:28PM	JURIDICA		Complet.
Jul. 24	10:21AM	CONTABILIDAD		Complet.
Jul. 24	7:43AM	CONTABILIDAD		Complet.
Jul. 24	6:48AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 24	6:48AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 24	6:44AM	JURIDICA		Complet.
Jul. 24	6:27AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:26AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:26AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:26AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:26AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:26AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:25AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:25AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:24AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:24AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:24AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:23AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:23AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:22AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:22AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:21AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:21AM	GERENCIA		Complet.
Jul. 24	6:20AM	GERENCIA		Complet.

Tr-CE	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 5

Auditoría o seguimiento N°.	18	Fecha de Emisión del Informe	Día	28	Mes	07	Año	2017
-----------------------------	----	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME SEGUIMIENTO MECANISMOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Proceso/Dependencia:	Atención al ciudadano	Líder:	Dirección jurídica y administrativa
		Responsable:	Lina Alejandra Carreña Arias Sergio Nicolás Pérez Rodríguez
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:	PQRD Segundo semestre de 2016, canales de atención, componente 4 del Plan anticorrupción.		
Criterios:	Constitución Política de Colombia, capítulo 5 de la Función Administrativa, artículos 209 y 269. Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, artículo 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 943 de 2014, Decreto 2623 de 2009, CONPES 3650 de 2010, CONPES 3649 de 2010, ley 1755 de 2015.		


RESULTADO

De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*, en el que se establece "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular", y según lo establecido en el "Programa Anual de Auditorías 2017" aprobado en comité MECI- Calidad, la Oficina de Control Interno rinde informe a la Gerencia del Canal correspondiente al primer semestre de la vigencia 2017.

El objetivo es verificar que las respuestas a las PQRSD allegadas a la entidad por los diferentes canales, hubiesen sido respondidas completamente y de fondo según lo establecido en la 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*".

Este seguimiento se realizó con base en la información enviada por el Líder TIC's; la cual está del 2 de enero a 24 de mayo de 2017, datos que se analizaron y relacionaron entre sí para identificar su coherencia.

Los canales de recepción habilitados por la entidad de acuerdo con ME-GC-M02 Lineamientos de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD) son: teléfono, presencia, formulario página web, correo atención al ciudadano y correo de defensor al ciudadano.

	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 5

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2017.

Para el primer semestre de 2017 se recibieron en total 53 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias discriminadas así:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Consulta	9	17%
Derecho de Petición	1	2%
Petición	30	57%
Quejas	5	9%
Reclamo	1	2%
Solicitud de información	1	2%
Sugerencia	6	11%
TOTAL	53	100%

2. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	%
OPORTUNA	40	75%
INOPORTUNA	2	4%
SIN RESPUESTA	11	21%
TOTAL	53	100%

De acuerdo con la base de datos del aplicativo, a 11 requerimientos que equivale al 21% no se les dio trámite, los cuales ya se encuentran fuera del tiempo para dar respuesta.

- Las consultas recibidas que equivalen al 17%, no corresponden a "*Manifestación de duda frente a las actividades misionales de Canal Trece*", de acuerdo con la definición publicada en la página web.
- No se encontró trazabilidad de la respuesta dada al derecho de petición.
- Dentro del reporte entregado aparecen las PQRS Nos. 887, 889, 890, 893, 894, 895, 896 y 897 sin respuesta, se indagó con la responsable del proceso, sin embargo, no se pudo verificar la respuesta a estas peticiones.

Tr-ce	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 5


- De las 5 quejas recibidas, no hay información de la respuesta dada a tres (3) de ellas. Una de las quejas es sobre la señal, tres (3) por haber sacado el programa "los de Allí" del aire, y otra sobre el no pago a proveedores. Lo anterior no es coherente con la definición que se encuentra publicada en la página del canal "*Queja: Inconformidad que formula una persona en relación con la conducta de algún funcionario o contratista de Canal Trece. (15 días hábiles para recibir su respuesta por parte del Canal)*"
- El reclamo que se encontró es frente a una inconformidad por no cumplir con el horario de un programa, y la respuesta que se dio no es de fondo, toda vez que solo agradecen por sus aportes.
- La solicitud de información corresponde a los costos de los servicios del portafolio del servicio.
- Las sugerencias corresponden, al interés de algunos ciudadanos de incluir diversos géneros musicales en la franja musical del canal.

No POR SEMESTRE	CANTIDAD
I SEMESTRE 2016	374
II SEMESTRE 2016	337
I SEMESTRE 2017	53
TOTAL	764

Se presenta una disminución de 284 requerimientos para el primer semestre de 2017, frente al segundo de 2016, y de 321 frente al primer semestre de 2016.

3. DISTRIBUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS INTERNAMENTE

ASIGNACIÓN	CANTIDAD	ESTADO
Dirección Jurídica y Administrativa	1	SIN RESPUESTA
Producción	4	SIN RESPUESTA
Programación	5	80% RESPONDIDAS
VACIAS-Sin responsable	43	86% RESPONDIDAS
TOTAL	53	100%

	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 5

4. CONCLUSIONES:

Aspectos a Mejorar:

- 4.1. En la actualidad se está trabajando en la mejora de la página web de la entidad, lo que ha generado que el microsítio de la página web para recibir las PQRSD no esté en funcionamiento desde el 25 de mayo. Por lo cual, se publicó un aviso en la página web informando a la ciudadanía la situación y el medio transitorio para interponer las PQRSD.
- 4.2. Las peticiones definidas como consultas, tres quejas y el derecho de petición no corresponde a la definición que se encuentra en el formulario para diligenciar las PQRD, que están conforme a la normatividad.
- 4.3. De los 53 requerimientos recibidos en el primer semestre de 2017, no hay evidencia de la respuesta dada a once (11) de ellos, lo que equivale al 21%. Adicional a ellos, dos requerimientos fueron respondidos inoportunamente.
- 4.4. No se maneja un archivo consolidado que dé cuenta de los requerimientos que llegan por los diferentes canales de recepción.
- 4.5. No se encontró publicados informes trimestrales sobre el estado del servicio de atención al ciudadano para la vigencia 2017, de acuerdo a la actividad 7 del "PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)"
- 4.6. No se conoce la razón por la cual las PQRSD del primer semestre de 2017 disminuyeron frente al primer y segundo semestre de 2016.
- 4.7. El enlace de Atención al ciudadano de la página web no es de fácil acceso a la comunidad.
- 4.8. De los 53 requerimientos radicados por la página web y de acuerdo con la información suministrada, no se pudo establecer el funcionario que debió dar trámite a 43 de las peticiones.

Aspectos positivos

- 4.9. En la actualización que se realizó al mapa de procesos de la entidad, se incluyó el proceso "Participación y Atención al Ciudadano"
- 4.10. En la actualidad el responsable de recepción, reparto, seguimiento a las PQRSD es la Dirección Jurídica y Administrativa, en el entendido que Jurídica debe realizar el control legal sobre los términos y la calidad en la respuesta de fondo dada a la ciudadanía en cumplimiento de la ley 1755 de 2016.
- 4.11. El equipo Tics en la actualidad, se encuentra trabajando en una herramienta para atender las PQRSD de los ciudadanos, para lo cual han realizado mesas de trabajo con los responsables de los procesos.
- 4.12. Se encuentra en formulación la caracterización del proceso.

Tr=ce.	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 5

5. Recomendaciones:

- 5.1. Establecer indicadores que permitan medir la efectividad de las respuestas, además, de monitorear la mejora continua de la entidad producto de éstas.
- 5.2. Es importante que la persona encargada de direccionar las solicitudes verifique el asunto que le asignó el peticionario y si no corresponde a la definición que se encuentra publicada, realice la debida reclasificación.
- 5.3. Documentar formalmente dentro del proceso "Participación y Atención al ciudadano" el "PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)", ME-GC-M02 Lineamientos de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias (PQRD) y solicitudes de información Canal TR3CE. V0, unificando criterios, definiciones, y trámite a seguir.
- 5.4. Documentar dentro de los procedimientos del proceso "Participación y Atención al ciudadano" los responsables de recibir los requerimientos, distribuirlos y hacerle seguimiento al cumplimiento, los cuales preferiblemente deben ser funcionarios.
- 5.5. Documentar en el proceso las políticas de operación, para dejar trazabilidad sobre los cambios que se deben generar con el fin de mejorar el proceso y que van a tener impacto en las cifras de medición.
- 5.6. Realizar informes periódicos con análisis de datos, comparativos frente al mes anterior, semestral, anual y el mismo periodo del año inmediatamente anterior, verificar los tiempos de respuesta, realizar análisis sobre los incrementos o disminuciones de los tipos de requerimientos y de un periodo a otro.
- 5.7. Hacer seguimiento en los casos que se requiera información adicional para poder proyectar respuestas de fondo por parte de Jurídica.
- 5.8. Generar un control legal por parte del proceso Gestión jurídica para asegurar que se estén realizando respuestas de fondo a las peticiones.
- 5.9. Visibilizar en la página web del canal un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios"
- 5.10. Realizar capacitación a los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

Firmas:


YENIFFER LATORRÉ CASAS
 Profesional de Control Interno.