

<b>TR3CE</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28-11-2016

<b>Auditoría o seguimiento N°.</b>	<b>1</b>	<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	<b>Día</b>	20	<b>Mes</b>	01	<b>Año</b>	2017
------------------------------------	----------	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

## INFORME SEGUIMIENTO MECANISMOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

<b>Proceso/Dependencia:</b>	Gestión de Comunicaciones	<b>Líder:</b>	Gerente General
		<b>Responsable:</b>	Vacante
<b>Objetivo:</b>	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.		
<b>Alcance:</b>	PQRD Segundo semestre de 2016, canales de atención, componente 4 del Plan anticorrupción.		
<b>Criterios:</b>	Constitución Política de Colombia, capítulo 5 de la Función Administrativa, artículos 209 y 269. Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 1474 de 2011, Decreto 943 de 2014, Decreto 2623 de 2009, CONPES 3650 de 2010, CONPES 3649 de 2010.		
<b>Muestra (opcional):</b>	Derecho de petición (1), felicitaciones (6), quejas (15), reclamos (5), solicitud de información pública (5) y sugerencias (11), las acciones del		

### PROCESO

#### 1. Revisión Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

A continuación se relacionan las PQRD radicadas en el segundo semestre de 2016, por asunto y por proceso encargado de dar respuesta:

PROCESO	RECIBIDAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION	FELICITACIONES	PETICION	PREGUNTA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INF PUBLICA	SUGERENCIA	SIN ASUNTO
Comunicación y sistemas	43	4	1	3	24	5	1	1	0	1	3
Dirección Jurídica y Administrativa	30	3	0	0	24	1	0	0	0	2	0
Emisión	9	0	0	0	7	0	1	1	0	0	0
Mercadeo y comercial	9	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
producción	89	6		3	65	3	5	2	2	3	0
Programación	75	14	0	0	44	1	8	1	2	5	0
Recursos Humanos	81	8	0	0	72	0	0	0	1	0	0

<b>TR3CE</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: ME-GES-F1</b>
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: V.2</b>
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha: 28-11-2016</b>

técnica	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>246</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
		10.39%	0.30%	1.78%	73.00%	2.97%	4.45%	1.48%	1.48%	3.26%	0.89%

De las 337 peticiones quejas, reclamos y denuncias allegadas en el segundo semestre, se tomaron para la revisión las que llegaron con el asunto: Derecho de petición (1), felicitaciones (6), quejas (15), reclamos (5), solicitud de información pública (5) y sugerencias (11), para un total de 43, que equivale al 12.76%.

Adicionalmente, se tomó como insumo el informe anterior, y los canales dispuestos para atender a la ciudadanía en General.

## 2. Resultados

### 2.1. Aspectos Positivos.

**2.1.1.** Se actualizó el micrositio en la página WEB del Canal, se cambió la denominación de "PQRD" a "Atención al Ciudadano", allí se incluyeron todos los mecanismos que tienen los ciudadanos en la página para acercarse a la gestión de la entidad, como se muestra en la siguiente imagen.



### Trámites y Servicios en línea



<b>TR3CE</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>ME-GES-F1</b>
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión:</b> V.2
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha:</b> 28-11-2016

**2.1.2.** Dentro del proceso de Comunicaciones se encuentra el procedimiento denominado: "PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD). Donde se establecen los responsables, de cada actividad, y los tiempos de respuesta así:

- Diez (10) días hábiles para atender solicitudes de información
- Quince (15) días hábiles para atender peticiones
- Quince (15) días hábiles para atender quejas
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos
- Quince (15) días hábiles para atender denuncias
- Quince (15) días hábiles para atender derechos de petición
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitación
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas

**2.1.3.** La herramienta de PQRD es un sistema de seguimiento y control a la asignación y respuestas de los PQRD así:

**Sin asignar**

Indica que está pendiente asignar el área responsable de dar respuesta.

**Inactivo**

Indica que ya se respondió la solicitud

**Activo**

Indica que el PQRD está pendiente de respuesta.

**2.1.4.** Verificada la base de datos para el control de la responsable de PQRD, se pudo observar que en el segundo semestre de 2016 se recibieron 337 peticiones, quejas, reclamos y denuncias, de las cuales 311 que equivale al 92%, fueron tramitadas oportunamente.

**2.1.5.** Se recibieron seis (6) felicitaciones, sobre la programación musical, una historia en bicicleta, el recorrido por el Putumayo, historias de jóvenes, entre otras.

**2.1.6.** El derecho de petición se contestó en un periodo de dos días, dando la justificación al peticionario, por la cual se cambió la fecha del concurso KPOP, razones externas al canal.

## **2.2. Aspectos a Mejorar:**

**2.2.1.** Se encontraron dos solicitudes a las cuales no se les dio respuesta en la fecha esperada, de acuerdo a los tiempo, y por tanto están clasificadas por fuera de tiempo.

<b>TR3CE</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: ME-GES-F1</b>
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: V.2</b>
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha: 28-11-2016</b>

**2.2.2.** Se observó que veinticuatro (24) solicitudes que equivale al 7% del total, se respondieron inoportunamente, y no hay una justificación de la demora en la respuesta, estas se encontraban distribuidas así: Comunicación y sistemas, 10; Dirección Jurídica y Administrativa, 1; producción, 11; y Programación, 2.

**2.2.3.** Revisadas las quejas, se observó que la respuesta dada al radicado número 550, no es completa, ya que se le responde al peticionario "procederemos a trasladar la queja a Radio Televisión Nacional de Colombia, RTVC, empresa encargada de la operación de nuestra red de televisión digital terrestre TDT" y se da por cerrada, sin embargo, a la fecha no se sabe si se solucionó los problemas con la señal.

**2.2.4.** Revisadas las 15 solicitudes radicadas como quejas, las 5 como reclamo, y las cinco (5) solicitud de información pública, se evidenció que las quince (15) quejas, dos (2) de los cinco (5) reclamos, y las cinco (5) solicitud de información pública, no responden a la definición que se encuentra en el formulario para diligenciar las PQRD, que están conforme a la normatividad, por lo anterior, la persona encargada de la recepción, las debió reclasificar.

**2.2.5.** Dentro del mapa de procesos no se identifica el proceso de Atención al ciudadano.

**2.2.6.** Se encontró un indicador dentro del proceso de Comunicaciones que mide la cantidad de respuestas dadas en comparación con las peticiones recibidas, el cual siempre va a dar 100%, puesto que no mide calidad, eficiencia y efectividad de la respuesta.

**2.2.7.** Revisado el cumplimiento de las actividades del componente 4 de atención al ciudadano del plan anticorrupción, se pudo observar que quedaron acciones sin cumplir al 100% como son: Actualizar la información publicada en el micrositio "servicio al Ciudadano", Realizar capacitación de los principios y valores del Canal, en relación con el servicio al cliente, y Fortalecer la visibilidad de la Marca del Canal en la sede, donde se facilite al usuario ubicar las áreas del Canal (Hangar, Piso 4).

### **3. Recomendaciones:**

**3.1.** Documentar el proceso de atención al ciudadano en le entidad, dentro del manual de procesos.

**3.2.** Dejar como líder del proceso de atención al ciudadano al proceso el funcionario de mayor jerarquía, diferente al Gerente General.

**3.3.** Establecer indicadores que permitan medir la efectividad de las respuestas, además, de monitorear la mejora continua de la entidad producto de éstas.

<b>TR3CE</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: ME-GES-F1</b>
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: V.2</b>
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Fecha: 28-11-2016</b>

- 3.4.** Es importante que la persona encargada de direccionar las solicitudes verifique el asunto que le colocó el peticionario y si no corresponde a la definición que se encuentra publicada lo reclasifique, para que responda
- 3.5.** Centralizar toda la gestión, monitoreo y seguimiento de atención al ciudadano en el proceso de Comunicación, en el cual se encuentra en la actualidad, dado que anteriormente la distribución de las solicitudes, el manejo de la herramienta PQRD, el seguimiento y los informes se realizaban en planeación.
- 3.6.** En algunos casos se observó que hay interés por conocer las instalaciones de la entidad, donde deben realizar un trámite adicional, incluir este entre los trámites del SUIT.
- 3.7.** Hacer seguimiento en los casos que se requiera información adicional para poder proyectar respuestas de fondo, teniendo en cuenta que la respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los peticionarios.
- 3.8.** No dar por cerrados los trámites hasta tanto la respuesta no sea efectiva, y se verifique que se cumplió con la consulta, petición etc.
- 3.9.** No se evidencia capacitación a la recepcionista, y a la persona encargada de la atención, en atención al ciudadano.
- 3.10.** Realizar una capacitación general a todos los funcionarios y contratistas, sobre atención al ciudadano, ya que por la investidura que tenemos de servidores públicos, cualquiera puede ser objeto de una petición, y su deber es saber direccionar al peticionario para que obtenga una respuesta oportuna y efectiva.

**Firma:**

*Original firmado*

---

**Yeniffer Latorre Casas**  
*Profesional de Control Interno.*