	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

Auditoría o seguimiento N°.	17	Fecha de Emisión del Informe	Día	31	Mes	07	Año	2019
------------------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD EN TEVEANDINA LTDA. – CANAL TRECE

Proceso/Dependencia:	Gestión de Participación y Atención al Ciudadano	Líder:	María Fernanda Carrillo
		Responsable:	Yivi Katherine Gómez Pardo
Objetivo:	Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que hayan sido interpuestos a través del Sistema de PQRSFD, correo electrónico, vía telefónica y de manera presencial, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables del proceso que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.		
Alcance:	Peticiónes, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2019.		
Criterios:	Constitución Política de Colombia, artículo 23; Ley 1474 de 2011, artículo 76; Ley 1755 de 2015; Ley 1437 de 2011, artículos 14, 15,16, 17 y 18.		

PROCESO AUDITOR


INTRODUCCIÓN

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 de lo establecido en la Constitución Política de Colombia, art. 23; Ley 1474 de 2011, art. 76; Ley 1755 de 2015; Ley 1437 de 2011, artículos 14, 15, 16, 17 y 18; para lo cual se revisaron los soportes físicos y digitales de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias radicadas en el primer semestre de 2019 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 EJERCICIO

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías Vigencia 2019 y en desarrollo de sus funciones, realizó seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias interpuestas en el primer semestre de 2019, dentro de los términos inherentes al mismo.

1. MEDIO DE RECEPCIÓN. Del total de PQRSDF allegadas a la Entidad (545), relacionadas en la base de datos suministrada por la Dirección Jurídica y Administrativa, se observó lo siguiente:

	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



Tal y como se puede observar en la gráfica, no se visibilizó el enlace PQRS de la página web, tal y como se recomendó en el informe anterior, pues este medio de recepción sigue siendo uno de los menos utilizados por la ciudadanía.


2. ATENCION OPORTUNA DE PQRS.

- ✓ De la base de datos suministrada por la Dirección Jurídica y Administrativa, fue posible evidenciar que el 20% de los registros no fueron atendidos dentro de los términos de ley, evidenciándose además que para los derechos de petición, el 28% fue contestado pasados los 15 días hábiles reglamentarios, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, exponiendo a la Entidad a riesgos jurídicos y de cualquier manera, a un mayor desgaste administrativo injustificado al recibir reiteraciones de solicitudes o al atender acciones de tutela relacionadas con la petición.
- ✓ No se evidencia que, a la fecha, el derecho de petición radicado por la Organización Sayco - Acinpro con el No. 20192600000492 el día 17 de enero de 2019 y reiterado con radicado No. 201926000006092 del 15 de mayo de 2019, haya sido contestado o resuelto de fondo.
- ✓ El radicado 20192600001882 allegado a esta Entidad el día 12 de febrero de 2019, proveniente del Congreso de la República, fue contestado fuera de los términos, pues de acuerdo con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, se establece que "los senadores y representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento". De acuerdo con el radicado de respuesta 20192100001091 del 21 de febrero de 2019, éste fue contestado dos (2) días después de vencido el término.

3. HOJAS DE VIDA Y REDIRECCIONAMIENTO A OTROS CORREOS.

Tal y como se indicó en el informe de seguimiento a las PQRS del segundo semestre de 2018, y toda vez que no se han tomado las medidas pertinentes al respecto, nos permitimos reiterar las siguientes observaciones:

- ✓ El 36% (199) del total de las peticiones y solicitudes allegadas a la entidad corresponden a hojas de vida y solicitudes sobre oportunidad laboral o prácticas profesionales.
- ✓ Se evidenció que al 14% (77) de las peticiones verificadas fueron redireccionadas hacia correos de otras de áreas de la entidad, sin que se tenga la certeza de que las mismas

	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

hayan sido contestadas de manera oportuna y de fondo; lo anterior deberá ser formulado de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley 1755 de 2015.


CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSDF EXAMINADOS DE ACUERDO CON LOS TERMINOS DE RESPUESTA

Con base en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, y demás normas concordantes que regulan la atención de las diferentes clases de PQRSDF que recibe la Entidad, se realizó la verificación del tiempo y la calidad de la respuesta dada a los 527 registros seleccionados evidenciando lo siguiente:

CATEGORIA	TERMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA	RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY*	RESPUESTAS FUERA DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY
DERECHO DE PETICIÓN	15 DÍAS	9 (82%)	3 (28%)
SOLICITUD GENERAL	15 DÍAS	349 (80%)	89 (20%)
PETICION DOCUMENTOS	10 DÍAS	5 (100%)	0
CONSULTA / CONCEPTO	30 DIAS	24 (92%)	2 (8%)
QUEJAS	15 DÍAS	2 (100%)	0
RECLAMOS	15 DÍAS	7 (100%)	0
SUGERENCIAS	15 DÍAS	19 (83%)	4 (17%)
FELICITACIONES	15 DÍAS	4 (100%)	0
TOTAL		(80%)	(20%)

CATEGORÍA	CANTIDAD
TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA (Conciliaciones extrajudiciales, solicitudes no válidas)	10

**Clasificación de los PQRSDF examinados de acuerdo con los términos de respuesta segundo semestre de 2018.*

	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

CONCLUSIONES

- ✓ En el ejercicio de seguimiento, fue posible evidenciar que, de acuerdo con las recomendaciones realizadas en el informe anterior, se incluyó dentro de los enlaces de PQRS y Contacto, la política sobre el tratamiento de datos de la Entidad, lo que le permite al ciudadano conocer cómo se custodiará la información que aporta en dichos formularios, en pro del principio de Transparencia.
- ✓ Fue implementada una base de datos donde se especifica el medio de recepción y tipo de solicitud, lo que facilita el seguimiento, teniendo en cuenta los términos establecidos en la ley, no obstante, aún presenta inconsistencias tales como la inclusión de solicitudes de conciliación extrajudicial, reclamaciones administrativas, etc.
- ✓ No fueron incluidos en la página web del canal, en el enlace de PQRS los conceptos de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, nociones de gran importancia para dar claridad a la ciudadanía sobre el tema que va a presentar.

RECOMENDACIONES

- Se reitera la recomendación de visibilizar en la página WEB de la Entidad el enlace PQRS, dado que el enlace Contacto sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía y no permite realizar el seguimiento adecuado.
- Reitera la recomendación de especificar en el sitio web en el enlace 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 a presentar.
- Identificar las causas generadoras de la demora en la atención de los derechos de petición, con el fin de implementar acciones de mejora que permitan que las PQRSDF recibidas, se atiendan en los términos de ley.
- Adelantar las gestiones administrativas y las acciones disciplinarias correspondientes contra los funcionarios y contratistas que de manera injustificada y reiterativa demoren la atención de las PQRSDF, de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.
- Se recomienda crear el enlace de "Trabaja con nosotros" en la página web de la Entidad, con el fin de que sean enviadas allí las hojas de vida de las personas interesadas en laboral en el canal.

Cordialmente;

Original firmado

YENIFFER LATORRE CASAS

Profesional Oficina de Control Interno

Proyectó: Leslie Katherine González Bonilla
Abogada Contratista CPS- 184/2019