

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> ME-GES-F1
	<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

<b>Auditoría o seguimiento N°.</b>	06	<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	<b>Día</b>	03	<b>Mes</b>	03	<b>Año</b>	2020
------------------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

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

<b>Proceso/Dependencia:</b>	Gestión de Participación y Atención al Ciudadano	<b>Líder:</b>	María Fernanda Carrillo
		<b>Responsable:</b>	Yivi Katherine Gómez Pardo
<b>Objetivo:</b>	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.		
<b>Alcance:</b>	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de 2019.		
<b>Criterios:</b>	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 segundo 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 2020 y en desarrollo de sus funciones, realizó seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias interpuestas en el segundo semestre de 2019, dentro de los términos inherentes al mismo.

	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

### **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 349 registros seleccionados evidenciando lo siguiente:

<b>CATEGORIA</b>	<b>TERMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA</b>	<b>RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY*</b>	<b>RESPUESTAS FUERA DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY</b>
DERECHO DE PETICIÓN	15 DÍAS	9 (90%)	1 (10%)
SOLICITUD GENERAL	15 DÍAS	262 (95%)	15 (5%)
PETICION DOCUMENTOS	10 DÍAS	5 (100%)	0
CONSULTA / CONCEPTO	30 DIAS	3 (100%)	0
QUEJAS	15 DÍAS	0	0
RECLAMOS	15 DÍAS	6 (100%)	0
SUGERENCIAS	15 DÍAS	31 (97%)	1 (3%)
FELICITACIONES	15 DÍAS	8 (100%)	0
TOTAL		324 (93%)	17 (5%)

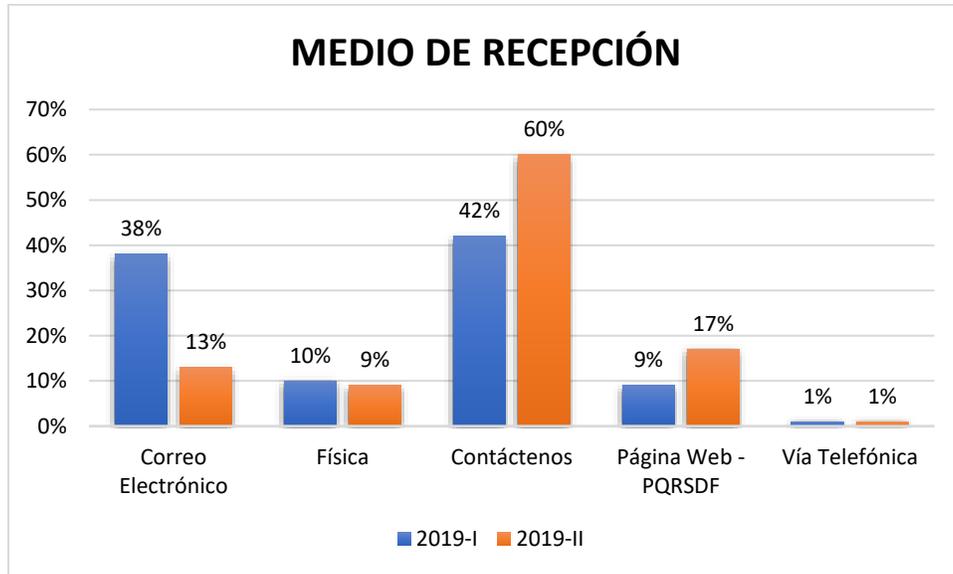
<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>
TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA (Conciliaciones extrajudiciales, solicitudes no válidas)	8 (2%)

*\*Clasificación de los PQRSDF examinados de acuerdo con los términos de respuesta segundo semestre de 2019.*

#### **1. MEDIO DE RECEPCIÓN.**

Del total de PQRSDF allegadas en el segundo semestre de 2019 a la Entidad (349), relacionadas en la base de datos suministrada por la Dirección Jurídica y Administrativa, se observó que disminuyó en un 36%, con respecto al primer semestre de 2019, donde se evidenció 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, con respecto al informe anterior, el porcentaje de peticiones recibidas por el enlace de **PQRS** de la página web, así como por el enlace de **contáctenos**, aumentó de manera notable, no obstante, se reitera la recomendación de darle mayor visibilidad al enlace, de **PQRD** puesto que sigue presentando un bajo porcentaje de utilización por parte de la ciudadanía.

## 2. ATENCION OPORTUNA DE PQRS.

Se evidenciaron mejoras en los tiempos de atención y respuesta de las peticiones allegadas en el segundo semestre de 2019 con respecto al seguimiento realizado en el primer semestre, no obstante, se siguen presentando demoras en la atención del 5% de las solicitudes y peticiones, encontrándose respuestas con hasta 55 días de mora, 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.

## 3. HOJAS DE VIDA Y SOLICITUDES DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.

Se evidenció una mejora notable con respecto a la gestión y respuestas dadas a las solicitudes de práctica presentadas por la ciudadanía en el segundo semestre de 2019, pues se indica directamente el correo electrónico al cual deben ser enviadas las hojas de vida, no obstante que se haya reducido en un 26% la recepción de este tipo de solicitudes en el segundo semestre de 2019, frente al primer semestre de la misma vigencia.

	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

#### 4. REDIRECCIONAMIENTO DE LAS PQRSDF A OTROS CORREOS.

- ✓ Se evidenció que las solicitudes radicadas bajo los números 20190000480 del día 18 de julio de 2019 y 20190000538 del 12 de agosto de 2019 no cuentan con respuesta visible en la base de datos PQRSDF, así como tampoco se indica un radicado de consulta, por lo cual no fue posible comprobar que las respuestas dadas a dichas peticiones hayan sido oportunas y acordes con los solicitado.
- ✓ Con respecto al radicado No. 20190000596 del 17 de septiembre de 2019, correspondiente a la solicitud de transmisión presentado por el Movimiento Alternativo Indígena Social – MAIS, reasignado al área de Programación y tramitado dentro de los términos legales, se evidenció que ésta fue contestada internamente, omitiendo enviar la respuesta al peticionario, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

#### 5. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS REDES SOCIALES

Se evidenció que el procedimiento para la atención de las redes sociales no se está cumpliendo tal y como se establece, toda vez que, de acuerdo con lo manifestado por el líder digital, las respuestas dadas a las preguntas, dudas o comentarios se proporcionan directamente en el "timeline" de la red social, inobservando el numeral 9.6 del Manual de Atención al Usuario de la entidad, que dispone que *"siempre será prioritario guiar a la persona a una conversación a través de canales no abiertos. Esto quiere decir que se debe evitar responder en los "Timeline" de dichas plataformas"*.

Lo anterior dificulta el seguimiento efectivo a la idoneidad de las respuestas brindadas por parte del personal encargado de atender las redes sociales.

#### CONCLUSIONES

- ✓ Se evidenciaron mejoras en los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas en el período evaluado, teniendo en cuenta que el porcentaje de respuestas fuera de los términos legales, para el primer semestre de 2019 era del 20%, para el segundo semestre del 5%.
- ✓ 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.

	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

- Identificar las causas generadoras de la demora u omisión en la atención de las peticiones y solicitudes, con el fin de implementar acciones de mejora que permitan que las PQRSDF recibidas, se atiendan en los términos de ley.
- Se recomienda implementar en la práctica las disposiciones del Manual de Atención al usuario en lo concerniente a la atención de las redes sociales, o modificarlo dando claridad al procedimiento a seguir en el mismo.
- Se recomienda darle la funcionalidad al enlace "Trabaja con nosotros", para que sea allí donde se envíen las hojas de vida de las personas interesadas en laborar en la entidad.

**Cordialmente;**

**Origina firmado**

**YENIFFER LATORRE CASAS**

Profesional Oficina de Control Interno

Proyectó: Leslie Katherine González Bonilla  
Abogada Contratista CPS- 095/2020