	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°.	16	Fecha de Emisión del Informe	Día	04	Mes	08	Año	2020
------------------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------


SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2020 EN TEVEANDINA LTDA. – CANAL TRECE

Proceso/Dependencia:	Gestión de Participación y Atención al Ciudadano	Líder:	María Fernanda Carrillo
		Responsable:	Yivy 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 PQRSDF, 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, denuncias y felicitaciones recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2020.		
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; Decreto 491 de 2020, Artículo 5.		
Muestra:	El 20% de las PQRSDF allegadas a la entidad dentro del alcance evaluado, entre las que se encontraron derechos de petición, solicitudes generales, reclamos y sugerencias.		

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; Decreto 491 de 2020, art. 5°; para lo cual se tomó una muestra correspondiente al 20% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas en el primer semestre de 2020, por los diferentes canales dispuestos para ello, verificando los soportes digitales disponibles en el Sistema de Gestión Documental de la entidad – Orfeo, lo anterior en cumplimiento del programa anual de auditorías y seguimientos de la presente Vigencia, lo cual arrojó lo siguiente:

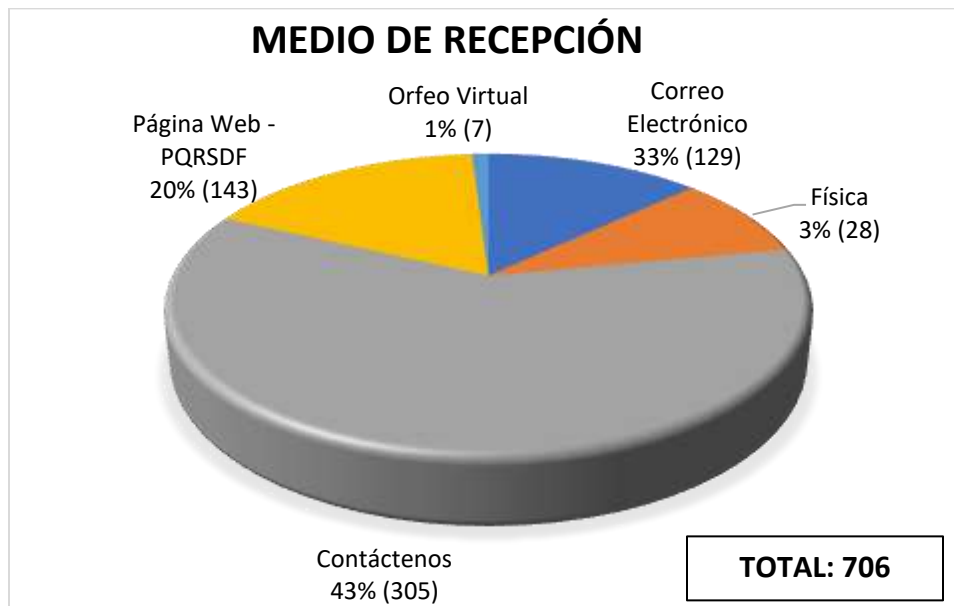
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28-11-2016

RESULTADOS DEL EJERCICIO

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y Seguimientos Vigencia 2020 y en desarrollo de sus funciones, realizó seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas en el primer semestre de 2020, dentro de los términos inherentes al mismo.

1. MEDIO DE RECEPCIÓN.


Del total de PQRSDf allegadas a la Entidad (706), relacionadas en la base de datos suministrada por la Dirección Jurídica y Administrativa, se observó lo siguiente:



Gráfica 1. Creación OCI. Fuente: Base de datos PQRSDf Primer Semestre de 2020 suministrada por la Dirección Jurídica y Administrativa.

Tal y como se puede observar en la gráfica, con respecto al informe anterior, el porcentaje de peticiones recibidas por el enlace de PQRS aumentó (20%), no obstante, se reitera la recomendación de darle mayor visibilidad a dicho enlace, puesto que sigue presentando un bajo porcentaje de utilización por parte de la ciudadanía.

De otra parte, se observó que con ocasión de la declaración de emergencia económica, social y ecológica por Covid-19, a partir del mes de marzo el canal de atención presencial dejó de funcionar, no obstante, se recibieron siete (7) solicitudes en el correo de atención al ciudadano, las cuales fueron radicadas por el Sistema de Gestión Documental – Orfeo tal y como se realizaba con las peticiones allegadas de forma física a la entidad.

	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

2. CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSDF EXAMINADOS DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA


Con base en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, y teniendo en cuenta que el Decreto 491 de 2020, a partir del 28 de marzo de la presente vigencia, amplió de forma transitoria a treinta (30) días el término general de respuesta para las PQRSDF que recibe la Entidad, se realizó la verificación del tiempo de respuesta dada a los ciento cuarenta (140) registros de la muestra seleccionada, de acuerdo con lo especificado al inicio del presente informe, evidenciando lo siguiente:

CATEGORÍA	TÉRMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA	RESPUESTAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY*	RESPUESTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY
DERECHO DE PETICIÓN	15 DÍAS	2 (1%)	-
	30 DÍAS	8 (6%)	-
SOLICITUD GENERAL	10 DÍAS	34 (24%)	9 (6%)
	20 DÍAS	73 (52%)	1 (1%)
RECLAMOS	15 DÍAS	-	-
	30 DÍAS	1 (1%)	-
SUGERENCIAS	15 DÍAS	4 (3%)	1 (1%)
	30 DÍAS	7(5%)	-
TOTAL		129(92%)	11(8%)
TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA (Conciliaciones extrajudiciales, solicitudes no válidas)		N/A	

**Clasificación de los PQRSDF examinados de acuerdo con los términos de respuesta primer semestre de 2020.*

- **ATENCIÓN OPORTUNA DE PQRS.**

De acuerdo con la muestra seleccionada y su clasificación en el cuadro anterior, se evidenciaron mejoras en los tiempos de atención y respuesta de las peticiones con respecto al seguimiento anterior, no obstante, se siguen presentando demoras en la atención del 8% de las solicitudes y peticiones, encontrándose respuestas con hasta 27 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

	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

injustificado al recibir reiteraciones de solicitudes o al atender acciones de tutela relacionadas con la petición.

CONCLUSIONES

ASPECTOS POSITIVOS:


- ✓ Se encontró una mejora notable en la gestión y manejo de las hojas de vida allegadas a la entidad, las cuales son redireccionadas en su totalidad al área administrativa donde se evidencia la creación del "*Banco de Hojas de Vida*", acogiendo la recomendación al respecto dejada por la Oficina de Control Interno en el informe anterior.
- ✓ Dentro de la muestra seleccionada, se evidenció que para el 100% de las respuestas dadas a los ciudadanos se utilizó lenguaje claro y sencillo para los petitionarios.
- ✓ Con ocasión de la emergencia económica, social y ecológica por covid-19, se evidenció que para el 26% (37) de la muestra verificada, el tema recurrente hace referencia a información para acceder a los beneficios que ha implementado el gobierno en cuanto al otorgamiento del ingreso solidario. Se evidencia que, por parte de la Dirección Jurídica y Administrativa se está dando respuesta de tal manera en que le queda claro a la ciudadanía la naturaleza de la Entidad y así mismo se redirecciona a la página Web del Departamento Nacional de Planeación, donde se encuentra la información solicitada.

OPCIONES DE MEJORA:

- ✓ Dentro de la muestra seleccionada, se evidenció que el 8% de las solicitudes fueron contestadas fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- ✓ 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

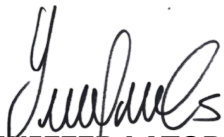
- Se reitera la recomendación de visibilizar en la página WEB de la Entidad el enlace PQRS, dado que el enlace Contacto sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía y no permite realizar el seguimiento adecuado.
- Reiterar la recomendación de especificar en el sitio web en el enlace de PQRS qué es una Petición, una Queja, un Reclamo, una Sugerencia, una Denuncia y una

	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

Felicitación 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.
- La Oficina de Control Interno reitera la importancia de observar los términos legales de respuesta a las peticiones y recuerda que su falta de atención es considerada falta disciplinaria, en los términos del artículo 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente;



YENIFFER LATORRE CASAS

Profesional Oficina de Control Interno

Proyectó: Leslie Katherine González Bonilla
Abogada Contratista CPS- 095/2019

