	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°.	13	Fecha de Emisión del Informe	Día	28	Mes	07	Año	2021
------------------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------


**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2021
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, 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:	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2021.		
Criterios:	Constitución Política de Colombia, artículo 23; Ley 1474 de 2011, artículo 76; Ley 1437 de 2011, artículos 14, 15, 16, 17 y 18; Ley 1755 de 2015; Decreto 491 de 2020, Artículo 5.		
Muestra:	El 50% de las PQRSDF allegadas a la entidad dentro del alcance evaluado, entre las que se encontraron derechos de petición, solicitudes de información y documentos, quejas, sugerencias y felicitaciones.		

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 50% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas en el primer semestre de 2021, por los diferentes canales dispuestos para ello, verificando los soportes digitales disponibles y remitidos por los responsables del proceso, lo anterior en cumplimiento de la normatividad antes mencionada, lo cual arrojó lo siguiente:

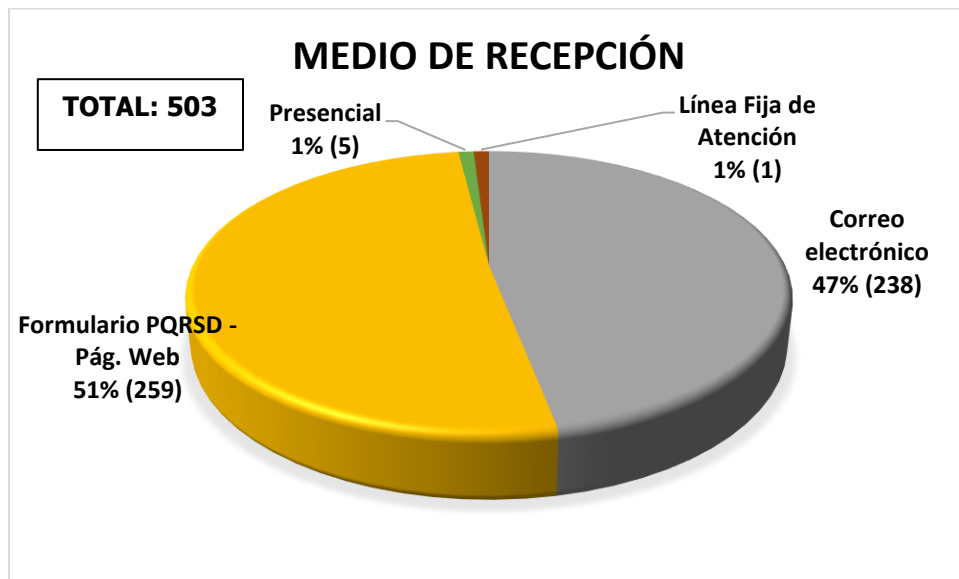
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28-11-2016

RESULTADOS DEL EJERCICIO

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento y desarrollo de sus funciones, realizó seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas en el primer semestre de 2021, dentro de los términos inherentes al mismo.

1. MEDIO DE RECEPCIÓN.

Del total de PQRSDF allegadas a la Entidad (503), 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 2021 suministrada por la Dirección Jurídica y Administrativa.

Se observó que, para el primer semestre de 2021 se unificaron las opciones de contacto, dando mayor visibilidad al enlace PQRSD de la página web con un aumento del 37.8% en comparación con el seguimiento anterior (13.2%).

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 2020 y por el tiempo que dure la declaración de emergencia sanitaria por el Covid-19, amplió de forma transitoria a treinta (30) días el término general de respuesta para las PQRSDF que recibe 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

se realizó la verificación del tiempo de respuesta dada a doscientos cincuenta (250) 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	30 días	8 (89%)	1 (11%)
Solicitud de Información	30 días	192 (100%)	-
Solicitud de Documentos	20 días	1 (100%)	-
Quejas	30 días	1 (100%)	-
Sugerencias	30 días	35 (100%)	-
TOTAL		237 (99,6%)	1 (0,4%)
TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA (Solicitudes no válidas, felicitaciones)		12	

**Creación OCI. Clasificación de los PQRSDF examinados de acuerdo con los términos de respuesta primer semestre de 2021.*


OBSERVACIONES

1. Se presentó un caso cuya respuesta se presentó a los 31 días de radicada la solicitud, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, exponiendo a la Entidad a riesgos jurídicos y a un mayor desgaste administrativo injustificado al recibir reiteraciones de solicitudes o al atender acciones de tutela relacionadas con la petición.

CONCLUSIONES

ASPECTOS POSITIVOS:

- ✓ Se observa una mejora notable en los tiempos de atención y respuesta de las peticiones con respecto a los seguimientos anteriores, con el 99.6% de oportunidad.
- ✓ Dentro de la muestra seleccionada, se evidenció la utilización de un lenguaje claro, sencillo y cercano por parte de las diferentes áreas del canal, en el 100% de las peticiones contestadas en el periodo evaluado.

	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

- ✓ Con ocasión de la emergencia económica, social y ecológica por covid-19, se evidenció una disminución del 24.7% en las solicitudes relacionadas con este tema en comparación con el segundo semestre de 2020. Se evidenció que por parte de la Dirección Jurídica y Administrativa se continúa dando respuesta oportuna con el fin de aclarar la naturaleza de la Entidad y así mismo se redirecciona a la entidad encargada de dar respuesta a estas solicitudes como lo es el Departamento Nacional de Planeación.

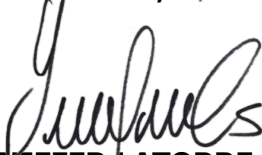
OPCIONES DE MEJORA:

- ✓ Dentro de la muestra seleccionada, se evidenció que el 0,4% 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

- 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 Felicitación en pro de que la ciudadanía tenga claridad sobre el tema que va a presentar.
- 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

B.

Proyectó: Leslie Katherine González Bonilla
Abogada Contratista CPS- 096/2021