

	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°.	04	Fecha de Emisión del Informe	Día	30	Mes	03	Año	2021
------------------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2020
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 segundo semestre de 2020.		
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 30% 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 30% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas en el segundo semestre de 2020, 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:

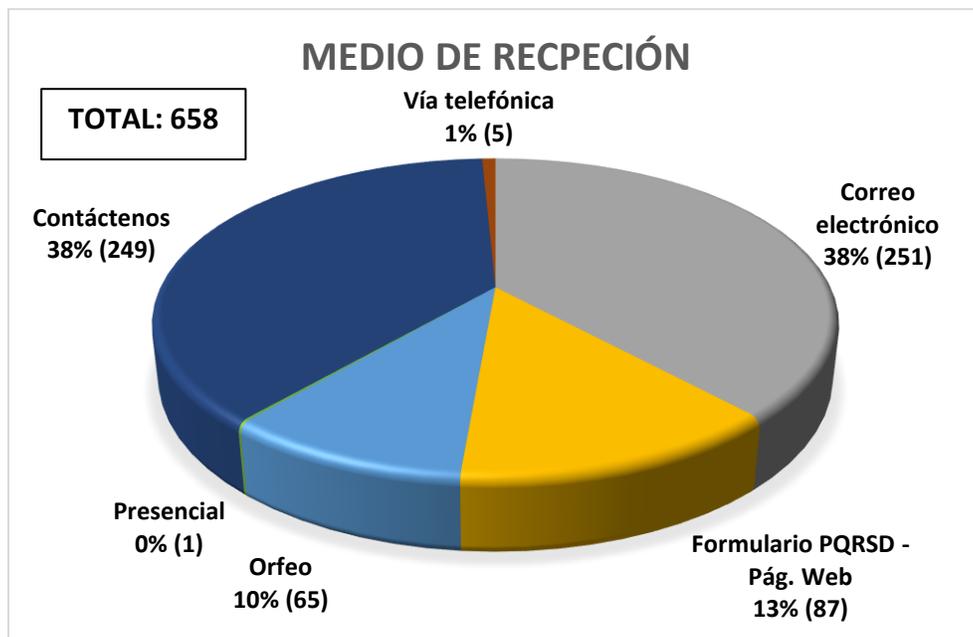
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ME-GES-F1
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: V.2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 28-11-2016

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 segundo semestre de 2020, dentro de los términos inherentes al mismo.

1. MEDIO DE RECEPCIÓN.

Del total de PQRSDF allegadas a la Entidad (658), 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 Segundo 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.

	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 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, se realizó la verificación del tiempo de respuesta dada a doscientos (200) 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	2 (100%)	-
Solicitud de Información	30 días	142 (99,3%)	1 (0,7%)
Solicitud de Documentos	20 días	8 (100%)	-
Quejas	30 días	1 (100%)	-
Sugerencias	30 días	22 (100%)	-
TOTAL		175 (99,4%)	1 (0,6%)
TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA (Solicitudes no válidas, felicitaciones)		24	

*Creación OCI. Clasificación de los PQRSDF examinados de acuerdo con los términos de respuesta segundo semestre de 2020.

OBSERVACIONES

1. se presentó un caso cuya respuesta se presentó a los 33 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 de cualquier manera, a un mayor desgaste administrativo injustificado al recibir reiteraciones de solicitudes o al atender acciones de tutela relacionadas con la petición.
2. Se evidenciaron cuatro (4) solicitudes de información, cuya respuesta no tenía relación con lo solicitado, privando al peticionario de una respuesta de fondo tal y como lo establece el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, y se señalan a continuación:

	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

No. Radicado	Fecha	Asunto
20200534	02/07/2020	Solicita información sobre programa del gobierno Jóvenes en Acción.
20200539	04/07/2020	Solicita información sobre programa del gobierno Jóvenes en Acción.
20200541	04/07/2020	Solicita ayuda con las redes de internet y celular en la vereda Hornitos, municipio de Isnos, Huila.
20200611	21/07/2020	Solicita información sobre programa del gobierno Jóvenes en Acción.

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 99.4% de oportunidad.
- ✓ 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 peticionarios.
- ✓ Con ocasión de la emergencia económica, social y ecológica por covid-19, se evidenció un aumento en las solicitudes relacionadas con este tema y el otorgamiento del ingreso solidario, correspondiente al 45.5% (91) de la muestra verificada. Se evidencia que, por parte de la Dirección Jurídica y Administrativa se continúa dando respuesta oportuna y 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 0,6% 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.

	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

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 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

LB.

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