



CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.

SGC-DC-01

VERSIÓN

03

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

Barranquilla, Marzo 16 de 2016

Dr.
RICARDO RESTREPO ROCA
Gerente

ASUNTO: INFORME DEFINITO

Cordial saludo,

La Dirección de Control Interno en cumplimiento de sus funciones como proceso evaluador fijadas por la Ley 87/93 y Ley 1474/11, hace entrega formal del informe definitivo producto de la auditoria efectuada al Área de Comunicación y Atención al Cliente.

Siguiendo los procedimientos internos, se concederá un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la entrega del informe para presentar un plan de mejoramiento sobre las observaciones.

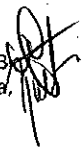
Atentamente,



RAMÓN VIDEZ PEÑA.
Director Control Interno

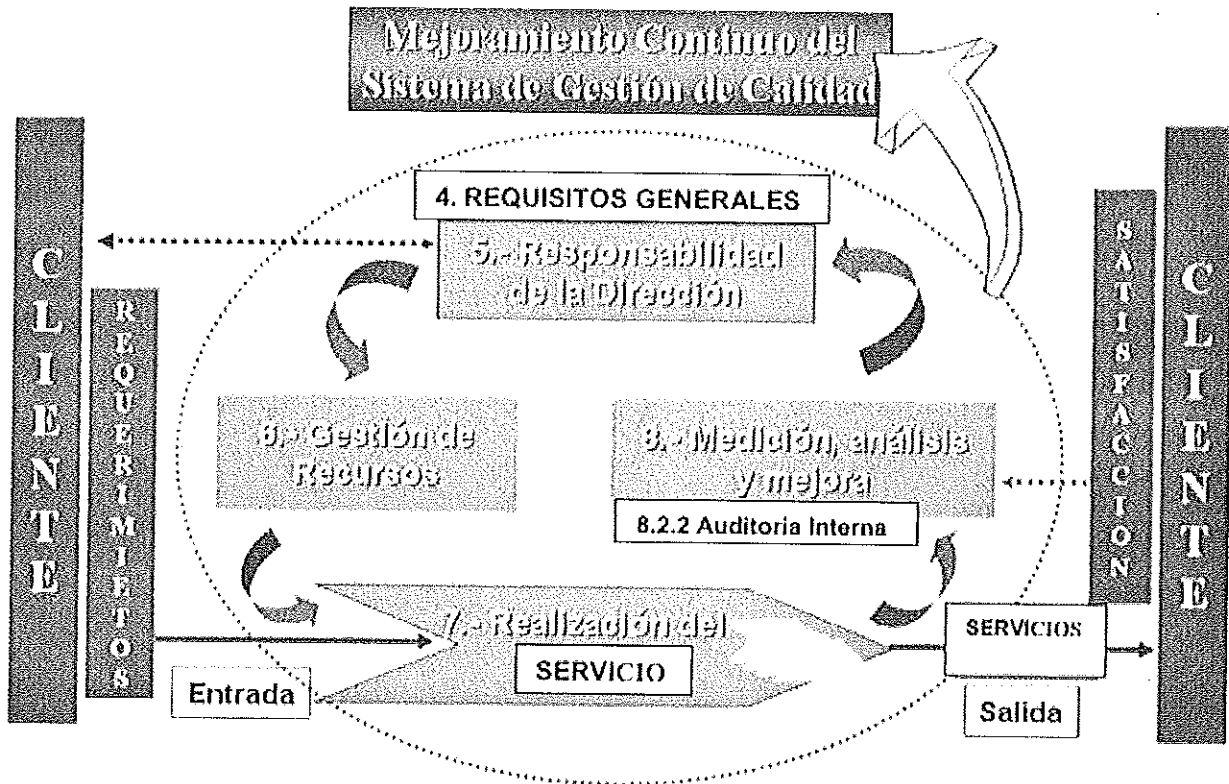
Copia: RUBY RUBIO LOAIZA

Proyectó: María Torres B
Revisó: Patricia Arrieta,



*Jan...
Marzo 16/16.*

INFORME DEFINITIVO
SEGUIMIENTO AL PROCESO DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN TRANSMETRO S.A.S EN CUMPLIMIENTO DEL
ARTICULO 76 DE LA LEY1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.



Asesores:
Patricia Arrieta Flórez
María Alicia Torres B.

1. Información General

Objetivo General:	<p>Generar el proceso de evaluación y verificación al área de Comunicaciones y Atención al Cliente, según lo establece en el artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio 2011, proyectar un Informe detallado al seguimiento de peticiones, quejas y reclamos que los usuarios interponen ante la entidad, correspondientes al periodo del 01 de Julio al 30 de diciembre de 2015; al tiempo que se busca constatar si se implementa todo lo referente con el Sistema Integrado de Gestión MECI - CALIDAD y procedimientos de la Oficina de comunicaciones y atención al cliente.</p>
Objetivos Específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que los tiempos de respuesta a las peticiones formuladas por los ciudadanos, estén dentro del tiempo que establecen las normas que regulan la materia. 2. comprobar que se esté dando cumplimiento a las normas que regulan y ofrecen garantías al proceso de atención al ciudadano. 3. Verificar la actuación del control interno disciplinario con respecto a las demoras en el tiempo de respuesta. 4. Elaborar seguimiento a los Factores de Riesgos de Gestión y Anticorrupción identificados en el proceso con sus controles establecidos por el responsable del proceso. 5. Verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la NTCGP 1000:2009 y el MECI 2014.
Alcance:	<p>Evaluar el correcto cumplimiento de la Oficina de comunicaciones y atención al cliente establecido en la entidad, y verificar el cumplimiento al tiempo de respuesta que se da a los derechos de petición, formulados por los ciudadanos a TRANSMETRO SAS; durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2015.</p>
Metodología:	<p>Para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de norma y los términos de respuesta al peticionario, se analizó la información registrada en el Laser fiche, al igual que la base de datos diseñada por el funcionario encargado de la oficina de PQR; así como entrevistas con el personal del área auditada.</p>
Técnicas de Verificación	<p>Verificación: Verificar que la información contenida en la matriz coincida con lo registrado en el laser fiche. Verificar el uso adecuado de los procedimientos, formatos y registros establecidos por el proceso auditado.</p>
Muestra:	<p>Para dar seguimiento a los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas a la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de Julio al</p>



**AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DI-01

VERSIÓN 02

Fecha Aprobación Julio 2013

COPIA CONTROLADA

	<p>30 de diciembre de 2015, se tomó como base la matriz entregada por el responsable de la oficina de atención al cliente la cual da cuenta que en la entidad en el periodo antes mencionado se presentaron un total de mil cuarenta y seis (1.046) casos. Procedimientos del proceso, formatos y registros de evidencia de las actividades que se desarrollan en el proceso.</p>
<p>Documentos de Trabajo:</p>	<p>Matriz entregada por el funcionario encargado de la oficina de PQR. Verificación en el láser fiche, revisión de procedimientos de comunicaciones y atención al cliente, plan de acción, procedimientos, formatos del proceso</p>

0998


2. Tiempo de duración:

- Fecha Inicio: 26/01/2016
- Fecha Fin : 08/03/2016

3. Requisitos de la Norma o Ley Aplicables en la Auditoria

- Artículo 23 Constitución nacional.
- Decreto 01 de 1984 código contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Circular externa N° 001 de 2011, expedida por el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Resolución 256 de 2012 "por medio de la cual se derogan las resoluciones N° 551 del 15 de Octubre de 2008 y la 355 del 4 de Octubre de 2010, y se establecen los parámetros de cumplimiento de entrega de información a cargo de los empleados de planta de Transmetro S.A.S y se adiciona el descriptivo del cargo y perfil por competencia de los cargos de la planta de personal de TRANSMETROS S.A.S.
- Decreto 1755 del 30 de junio del 2015 " por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

<p>NTCGP 1000: 2009 O DE LEY</p>	<p>MECI SI APLICA</p>	
<p>Art. 23 Constitución Nacional; decreto 01 de 1984; Ley 1474 de 2011; decreto 019 de 2012; circular externa N° 001 de</p>	<p>Modulo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Planeacion y Gestion.

 <p>Transmetro Te une a Barranquilla</p>	<p align="center">AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TRANSMETRO S.A.S.</p>	SGC-DI-01	
		VERSIÓN	02
		Fecha Aprobación	Julio 2013
		COPIA CONTROLADA	

<p>2011; decreto 2641 de 2012. a) No. 5.2 – Enfoque al Cliente b) No. 7.2.3 - Comunicación al Cliente c) No. 8.2.1 - Satisfacción del Cliente. d) No. 8.2.4 - Seguimiento y Medición e) No. 4.2.3 – Control de Documentos. f) No. 4.2.4 – Control de Registros.</p>	Componente	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y Seguimiento. • Direccionamiento Estratégico. • Administración del Riesgo. • Autoevaluación Institucional. • Planes de Mejoramiento.
	Elemento	<ul style="list-style-type: none"> • Planes, Programas y Proyectos. • Identificación de Riesgos. • Análisis y valoración de riesgos. • Autoevaluación del Control y Gestión. • Plan de Mejoramiento.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La oficina de control interno llevo a cabo el proceso de evaluación verificación, observación y comprobación del manejo y funcionamiento del proceso de PQR'S de Transmetro S.A.S para el segundo semestre de 2015, hizo un seguimiento a la relación de PQR entregada por la Subgerencia de Comunicaciones y atención al cliente, los procedimientos del área auditada, el plan de acción y finalmente se hizo un análisis comparativo con respecto al semestre anterior, dando como resultado el siguiente informe cuyo principal propósito es promover la mejora continua del proceso.

5. EVALUACIÓN

5.1. SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQR.

Según la información entregada por el área audita, en la entidad se encuentran establecidos cuatro mecanismos para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos:

- **Presencial:** se hace la entrega de la PQR a través de un formulario o formato que debe ser debidamente diligenciado, revisando que este tenga todos los datos pertinentes, finalmente se debe entregar en la ventanilla de atención al usuario.
- **Call Center:** El personal de atención al cliente del concesionario recaudo Sit recibe la llamada a través de la línea 3712222, se llena el formato en el aplicativo PQR'S. se envía vía e -mail a la asistente de gerencia, quien lo ingresa en el sistema láser fiche el cual arroja un # consecutivo, y luego se remite a atención al usuario quien se encarga de seleccionar a que área se le asigna la PQRS.
- **Virtual – Correo electrónico:** Personal de apoyo de atención al cliente recibe la petición, queja, reclamo a través de la cuenta atencionalcliente@transmetro.gov.co. Y aquí el funcionario de servicio al cliente radica la pqrs y es el quien asigna un número que arroja laser fiche, que posteriormente es suministrado al usuario para que haga seguimiento a la pqrs.

- **Vía telefónica – línea de Transmetro:** Los colaboradores de Transmetro S.A.S. reciben la PQR'S, vía telefónica diligencia el formato establecido para tal fin y se re direcciona a atención al usuario.

5.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO DE PQR.

El procedimiento determinado por el área de atención al cliente, tiene en cuenta lo establecido en el decreto 1755 de 2015, con relación a los términos de respuesta según el tipo de petición.

Para lo cual tiene establecido como mecanismo de control el seguimiento personal y el envío de vía e-mail de alertas de vencimientos a las áreas responsables de darle respuesta a las mismas por parte de la persona encargada de la oficina de atención al cliente.

5.3. SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO.

La dependencia auditada presentó plan de mejoramiento el día 24 de diciembre/2015 con miras a subsanar las observaciones señaladas en el informe de auditoría del primer semestre de 2015.

5.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.

Para el seguimiento a los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas en la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2015, se tomó como referencia la matriz entregada por el responsable de la oficina de atención al cliente quien informa que en la entidad se presentaron un total de mil cuarenta y seis (1.046) peticiones, de la siguiente manera:

La Gestión realizada por TRANSMETRO SAS se observa en la siguiente gráfica:

DEPENDENCIA	OPORTUNO	EXTEMPORANEO	GESTION	PENDIENTE	TOTAL
OPERACIONES	773	97	2	56	928
INFRAESTRUCTURA	14	6	0	2	22
JURIDICA	11	0	2	4	17
GERENCIA	0	0	0	1	1
GESTION SOCIAL	29	7	1	14	51


COMUNICACIONES	9	6	0	1	16
ADMINISTRATIVA	8	2	0	1	11
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
TOTAL	844	118	5	79	1046
PORCENTAJES	80.6 %	11.3 %	0.5 %	7.6 %	100 %

- Comportamiento mes a mes x área.

2015 AREAS	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				TOTALES						
	C	F	E	P	C	F	E	P	C	F	E	P	C	F	E	P	C	F	E	P	C	F	E	P	C	F	E	P			
OPER	125	7	0	0	147	21	0	0	179	9	0	0	161	3	0	0	105	6	0	0	56	1	2	56	77	3	97	2	5	6	
G SOC	8	1	1	1	7	2	0	0	8	1	0	4	5	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	8	29	7	1	4	1	4	
PLAN E INFRA	5	0	0	0	2	3	0	1	4	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	14	4	0	4			
COMUN	1	1	0	0	2	2	0	0	4	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	9	6	0	1			
ADMON	2	1	0	0	2	1	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	0	1			
JURIDICA	2	0	0	1	5	0	1	0	4	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11	0	2	4			
GERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1			
TOTAL	143	2	0	1	165	30	1	0	202	3	0	6	169	6	1	1	108	6	0	0	57	1	2	70	84	4	11	7	11	5	9
GRAN TOTAL	166				196				243				187				124				130				1046						

Se evidencio un aumento en la contestación oportuna de las PQR, después de la implementación de la resolución 256 del 31 de Julio de 2012 "por medio de la cual se derogan las resoluciones N° 551 del 15 de Octubre de 2008 y la 355 del 4 de Octubre de 2010, y se establecen los parámetros de cumplimiento de entrega de información a cargo de los empleados de planta de Transmetro SAS y se adiciona el descriptivo del cargo y perfil por competencia de los cargos de la planta de personal de TRANSMETROS SAS.

Se contestaron dentro de los términos un total ochocientos cuarenta y cuatro. (844) que equivale a un (80,6%), ciento dieciocho (118) peticiones contestadas fuera del término que equivale a un (11.3%), cinco (5) que a la fecha de entrega de la matriz no habían sido contestadas y se encontraban en gestión las cuales equivalen a un (0,5 %). Se encuentran en el proceso normal de ser respondidas setenta y nueve (79) peticiones que equivalen a un (7,6%)

	AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TRANSMETRO S.A.S.	SGC-DI-01	
		VERSIÓN	02
		Fecha Aprobación	Julio 2013
		COPIA CONTROLADA	

De lo mencionado anteriormente se puede notar que hay un aumento del número de peticiones respondidas dentro del término, en comparación con el semestre anterior, se encuentra un porcentaje de peticiones que siguen estando fuera de los términos de respuesta el cual alcanza un 11,3%, con lo cual se está incumpliendo los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011 y decreto 1755 del 30 de junio del 2015 la cual estipula los términos de contestación de las peticiones de acuerdo a ciertos criterios, “y por otra parte no se evidencia que el área auditada haya puesto en conocimiento el Jefe de control interno disciplinario estas situaciones, tal como lo establece el manual de funciones que en su numeral 3 inciso 34 establece (...) **“Velar porque se reciban, tramiten y resuelvan las quejas, sugerencias y reclamos se realice la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de crear la investigaciones a que hubiere lugar”.**

5.5 RADICACION DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR MEDIO DE LA PAGINA WEB

Se estableció que el link habilitado por la entidad para presentar peticiones **atencionalcliente@transmetro.gov.co**, aun presenta una debilidad sistemática al no asignar un radicado en el momento del usuario ingresar a la página y colocar una petición, haciendo complicado el seguimiento por parte de los usuarios, y en espera que el funcionario de servicio al cliente lo contacte y le suministre dicha información.


5.5. SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI – CALIDAD

Mediante entrevista realizada a los funcionarios del área de comunicaciones y atención al usuario, se revisó toda la documentación que el proceso utiliza para la realización y registro de sus actividades del día a día y de esta manera cumplir con su gestión.

Se verificó que el Proceso de Comunicaciones y satisfacción al usuario cumple con los requisitos Enfoque al Cliente descrito en el numeral 5.2, Comunicación al Cliente, numeral 7.2.3 y Satisfacción al Cliente numeral 8.2.1 de la NTCGP1000; 2009, de igual manera se constató que cuenta con un Control de Documentos y Registros, así como lo exige dicha Norma.

En cuanto al Modelo Estándar de Control Interno, el proceso de comunicaciones y satisfacción al usuario cuenta con su plan de acción el cual está publicado en la página web de la entidad, como se estipula en el elemento Planes, Programas y Proyectos del MECI 1000, cuenta con su mapa de riesgo de gestión y el mapa de riesgo de corrupción, cumpliendo de esta manera con los elementos de identificación y análisis de riesgos propuestos en el MECI. De la misma manera existe un plan de mejoramiento suscrito en la Oficina de Control Interno, producto de la Auditoría realizada al finalizar el primer semestre de la vigencia 2015.

De la misma manera se revisó el procedimiento para las Peticiones, Quejas y Reclamos (Pqrs) y se pudo verificar que cumplen con la trazabilidad estimada. Para constancia de esto se tomaron las siguientes PQR'S:

	AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TRANSMETRO S.A.S.	SGC-DI-01	
		VERSIÓN	02
		Fecha Aprobación	Julio 2013
		COPIA CONTROLADA	

- Petición con número de **Radicado 5020 16/Dic/2015**. (No se realizó la paraja correspondiente), se pudo comprobar que la trazabilidad que se le dio a esta solicitud se realizó conforme al procedimiento **No. CSCSGC-FR-02**. Para evidencia de esto se verificaron los siguientes registros:
 - Radicado 5073 30/Dic/2015: Se responde al usuario que su Queja se encuentra en proceso y será trasladada a RSIT.
 - Radicado 0220 22/Enero/2016: Se le informa al usuario la respuesta emitida por RSIT y se da por cerrada su Solicitud de Queja.
- Petición con número de **Radicado 4927 09/Dic/2015**. (Devolución de pasaje) la cual se realizó conforme al procedimiento **No. CSCSGC-FR-02**. Para evidencia de esto se verificaron los siguientes registros:
 - Radicado 4939 18/Diciembre/2015: Se le informa al usuario que su Queja se encuentra en proceso y será trasladada a RSIT.
 - Radicado 0772 14/enero/2016: Se le informa al usuario que se da por cerrada la solicitud de Queja.

6. ESTRATEGIAS DE GOBIERNO EN LINEA

Teniendo en cuenta que el artículo 230 de ley 1450 de 2011 determina que "todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones señaladas en la estrategia de gobierno en línea, liderada por el ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a través de los criterios que este establezca", y que el decreto 2693 de 2012, establece los lineamientos generales de esta estrategia, encontramos que en la entidad no se han puesto en marcha las directrices establecidas en estas normas. Y falta la designación de un funcionario con el fin de adelantar actividades para que se dé cumplimiento a lo establecido en el presente decreto.

7. RECOMENDACIONES

La oficina de control interno presenta las siguientes recomendaciones las cuales pueden ser tomadas en cuenta para subsanar las observaciones señaladas.

1. Poner en conocimiento del jefe de control interno disciplinario la no contestación dentro del término por parte de los responsables de responder las peticiones.



AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN Y CALIDAD
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.

SGC-DI-01

VERSIÓN	02
Fecha Aprobación	Julio 2013

COPIA CONTROLADA

2. Hacer la implementación necesaria con el fin de dar cumplimiento a la estrategia de gobierno en línea.
3. En cuanto la radicación de las peticiones por medio del link de atención al cliente sigue existiendo una falencia y se recomienda la existencia de un radicado para que el usuario pueda dar seguimiento a la misma.
4. "Artículo 76 ley 1474 de 2011; todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público..." Teniendo en cuenta la norma anteriormente citada recomendamos crear un espacio en página web para cumplir con lo cometido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011


Carmen Patricia Arrieta Flórez
Oficina de Control Interno


María Alicia Torres
Oficina de Control Interno