

--01--


Doctor
Manuel Fernández Ariza
Gerente

Asunto: Informe Semestral de Atención a las PQR

La Oficina de control interno de Gestión en cumplimiento de sus funciones como oficina evaluadora y en cumplimiento a lo establecido en la ley 87 de 1993 y en la ley 1474 de 2011 hace entrega en su despacho del primer informe semestral sobre la atención a las PQR en la entidad para la vigencia I-2014

Cordialmente se suscribe ante usted

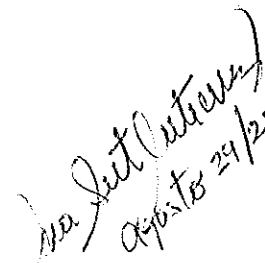

RAMON VIDEZ PEÑA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: José Orozco E. 

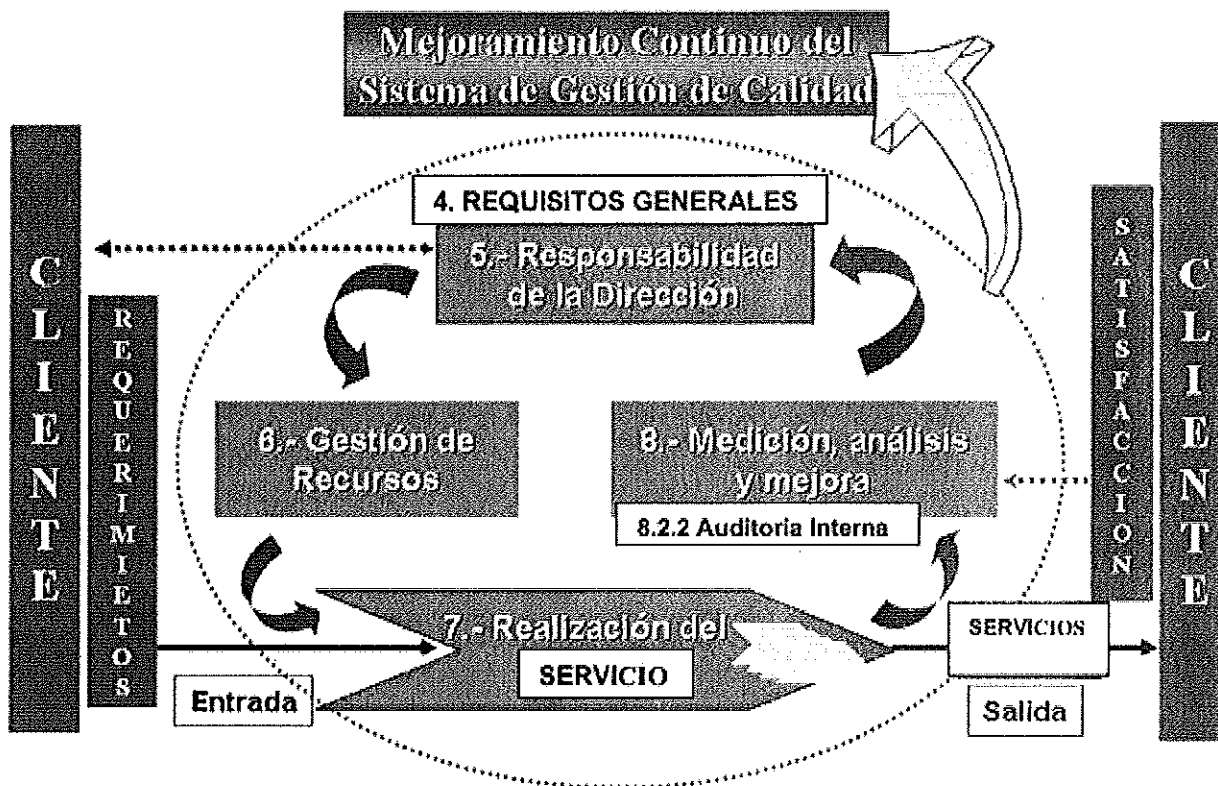
CC: Luz Angélica Álvarez – Control Interno Disciplinario
CC: Ruby Rubio – Subgerente de Comunicaciones

Agosto 29/14

Agosto 29/14.


Agosto 29/2014

INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN TRANSMETRO SAS, EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.



**Realizado por:
 Emiliano Barraza Barrios
 Auditor Jurídico**

1. Información General

Objetivo General:	Cumplir lo normado en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, presentando al representante legal de TRANSMETRO SAS, el Informe de seguimiento de peticiones, quejas y reclamos formuladas, ante la entidad correspondientes al periodo del 01 de Enero al 6 de Junio de 2014.
Objetivos Específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que los tiempos de respuesta a las peticiones formuladas por los ciudadanos estén dentro de los parámetros establecidos en las normas que regulan la materia. 2. Verificar el cumplimiento de las normas que regulan la atención al ciudadano. 3. Verificar la actuación del control interno disciplinario con respecto a las demoras en el tiempo de respuesta. 4. Realizar seguimientos a los Riesgos de Gestión y Anticorrupción identificados en el procesos con sus controles establecidos por el responsable del proceso
Alcance:	Evaluar el correcto cumplimiento del procedimiento de PQR, establecido en la entidad y verificar el cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición, formulados por los ciudadanos a TRANSMETRO SAS; durante el período comprendido entre el 1 de Enero al 6 Junio de 2014.
Metodología:	Para evidenciar el cumplimiento en los términos de respuesta al peticionario, se analizó la información registrada en el Laser fiche, al igual que la base de datos diseñada por la funcionaria encargada de la Oficina de PQR;
Técnicas de Verificación	Verificación: Verificar que la información contenida en la matriz coincida con lo registrado en el laser fiche.
Muestra:	Para el seguimiento a los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas a la entidad en el periodo entre el 1 de Enero al 6 de Junio de 2014, se tomó como base la matriz entregada por la 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 Ochocientos Ochenta y Siete (887) peticiones, de los cuales se tomaron su totalidad para la presente auditoria.
Documentos de Trabajo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz entregada por la funcionaria encargada de la oficina de PQR. 2. Identificación de Riesgos de Gestión y Corrupción 3. Procedimiento CSCSGC-P-02 Atención al Cliente.

2. Tiempo de duración:

- Fecha Inicio: 15/Julio/2014
- Fecha Fin : 20/Agosto/2014

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

NTCGP 1000: 2009 O DE LEY	MECI SI APLICA	
<p>DE LEY:</p> <p>Art. 23 Constitución Nacional; Ley 1437 de 2011 "Arts. 13 y SS; Ley 1474 de 2011.</p> <p>NTCGP 1000:2009:</p> <p>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</p>	Modulo	<p>1. Control de Planeación y Gestión.</p> <p>2. Información y Comunicación.</p>
	Componente	Administración del Riesgo
	Elemento	Análisis y Valoración del Riesgo

4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

4.1. Breve descripción de la Auditoría: La Oficina de Control Interno en desarrollo del proceso de verificación, observación y comprobación del manejo y funcionamiento del proceso de PQR de Transmetro S.A.S para el periodo, verificó la relación de PQR entregada por el Proceso de la Subgerencia de Comunicaciones dando como resultado el siguiente informe que va en miras de que se mejoren las falencias encontradas en dicha auditoria.

5. EVALUACIÓN

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

En la entidad se encuentran establecidos mecanismos para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos: La línea 3792000, a través de la ventanilla de atención al usuario, Call Center, a través del concesionario Recaudo SIT, e-mail: info@transmetro.gov.co y correspondencia, página web (link de peticiones, quejas y reclamos), atencionalcliente@transmetro.gov.co, se pudo establecer que al presentar una petición a través de este aplicativo, no queda una evidencia para el peticionario sobre la misma es decir que no se le asigna un radicado, lo cual dificulta hacerle seguimiento a la misma por parte del usuario.

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

El procedimiento establecido en la entidad, contempla lo normado en la Ley 1437 de 2011, con relación a los términos de respuesta según el tipo de petición, estableciendo como 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.

5.3. SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO.

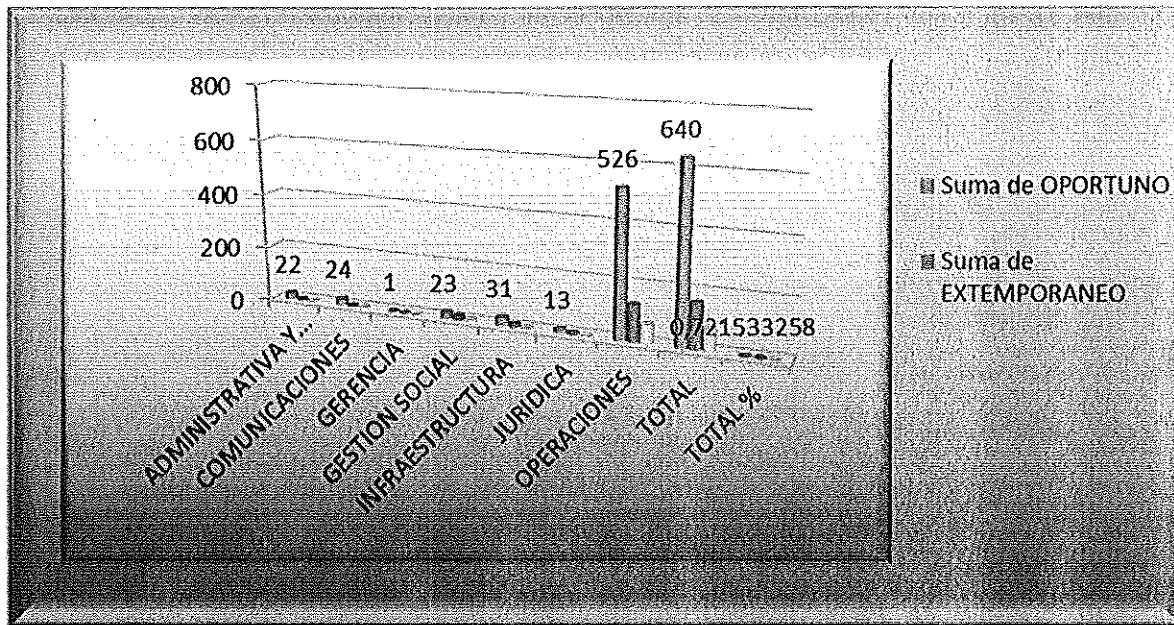
Se estableció que la dependencia auditada no presentó plan de mejoramiento con miras a subsanar las observaciones señaladas en el informe de auditoría del segundo semestre de 2013, informe recibido por el jefe de área, y mediante correo electrónico se solicitó la presentación del plan de mejoras, desatendiendo con esto lo establecido en el manual de funciones que en el numeral 3 inciso 31 establece como función del subgerente de comunicaciones " **presentar y preparar los informes solicitados por la Gerencia y/o las entidades gubernamentales nacionales, locales o por los organismos de control, sobre asuntos relacionados con su área**".

5.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR.

Para el seguimiento a los tiempos de respuesta a las peticiones presentadas a la entidad en el periodo entre el 1 de Enero al 6 de Junio de 2014, se tomó como base la matriz entregada por la responsable de la oficina de atención al cliente en la cual evidencia que en la entidad en el periodo antes mencionado se presentaron un total de Ochocientos Ochenta y Siete (887) peticiones, de los cuales se tomó el 100%.

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

DEPENDENCIA	OPORTUNO	EXTEMPORANEO	EN GESTIÓN	TOTAL
OPERACIONES	526	131	69	726
INFRAESTRUCTURA	31	10	2	43
JURÍDICA	13	5	1	19
GERENCIA	1	0	0	1
GESTIÓN SOCIAL	23	14	7	44
COMUNICACIONES	24	3	4	31
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	1	0	23
TOTAL	640	164	83	887
TOTAL %	72%	18%	9%	100%




Grafica Estado de PQR por Procesos

6. OBSERVACIONES

Se contestaron dentro de los términos un total de Seiscientos Cuarenta (640) que equivale a un (72%), Ciento Sesenta y Cuatro (164) peticiones contestadas fuera del término que equivale a un (18%), y Ochenta y Tres (83) que a la fecha se encuentran en gestión, que representa un (9 %).

Según los datos mencionado se pudo determinar que hubo una disminución del 7% de las peticiones contestadas dentro del término con respecto al periodo (julio - Diciembre de 2013), por otra parte no se evidencia que el área auditada haya puesto en conocimiento esta situación ante el Jefe de control interno disciplinario, 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 que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, y teniendo en cuenta que la no contestación de peticiones dentro de los términos señalados por la ley genera sanciones disciplinarias se requiere que la totalidad de peticiones sean contestadas dentro de los términos, tal como lo establece el "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

	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	

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

También se estableció que el link habilitado por la entidad para presentar peticiones atencionalcliente@transmetro.gov.co, presenta una debilidad, toda vez que al presentar una petición a la misma no se le asigna un radicado de entrada, lo cual dificulta el seguimiento por parte de los usuarios.

5.2: Procedimientos:

El Área de Atención y Servicio al Cliente cuenta con su procedimiento lo cuales se están llevando según lo establecido, es el caso del que se mencionan a continuación:

- ✓ Procedimiento **CSCSGC-P-02: Procedimiento de Atención al Cliente.**

5.3: Gestión del Riesgo:

Para el indicador de la Actividad de Respuesta de PQR, se encontró un incumplimiento debido a que la meta propuesta por el Proceso de Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Cliente es del 100% y en la Auditoria realizada se obtuvo solo el 72% de respuesta en el tiempo oportuno como lo establece la Ley 1437 de 2011. **(Información Verificada Plan Manejo del Riesgo)**

Con referencia al riesgo de corrupción identificado y del cual el indicador es el 75% debe realizarse la unificación de este indicador con el Riesgo de Gestión anteriormente mencionado del 100% debido que la normatividad es muy clara en el momento de no contestar en los tiempos establecidos las peticiones, quejas y reclamos, trayendo consigo

	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	

la exposición de la entidad en acciones legales posteriores que afecten su imagen y la de sus funcionarios, y la buena reputación de la organización. **(Información verificada del Mapa de Riesgo de Corrupción)**

6. RECOMENDACIONES.

La oficina de control interno presenta estas recomendaciones las cual pueden ser tenidas en cuenta para subsanar la observaciones realizadas.

1. Poner en conocimiento del jefe de control interno disciplinario la no contestación por parte de los responsables de responder las peticiones y tomar acciones disciplinarias frente al incumplimiento de sus funciones.
2. Presentar los planes de mejoramiento con miras a subsanar las observaciones encontradas en las auditorias anteriores, so pena de incurrir en incumplimiento al deber legal de los funcionarios públicos.
3. Con relación a la radicación de peticiones a través del link de atención al cliente, se recomienda tomar las acciones necesarias con el fin de asignar un radicado de entrada, para así realizar un seguimiento de la misma.
4. Revisar detalladamente los riesgos de Corrupción y los Riesgos de Gestión identificados en su proceso y presentar un plan de mejoramiento que permita fortalecer las respuestas oportunas a las PQR y unificar la meta del indicador definidos en los dos tipos de riesgos.

Del presente informe se dará traslado a la oficina de control interno disciplinario para que actúe conforme a sus competencias legales.

Atentamente,



EMILIANO BARRAZA BARRIOS

Auditor Interno

Auditor(es)

Emiliano Barraza Barrios