

AUDITORÍA INTERNA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JUNIO DE 2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

Se pudo evidenciar que los peticiones sobrepasan el tiempo de respuesta, superando los 150 días.

OPERADOR EMTELCO

Del 19 de enero al 30 de junio de 2016 se recibieron 1417 solicitudes de los cuales 27 se encuentran abiertas.

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

OPERADOR INTERACTIVO

A partir del 18 de mayo se envía este nuevo operador, el cual registra las siguientes solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

CONSOLIDADO POR'S A 30 DE JUNIO DE 2016

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



OBSERVACIONES FINALES

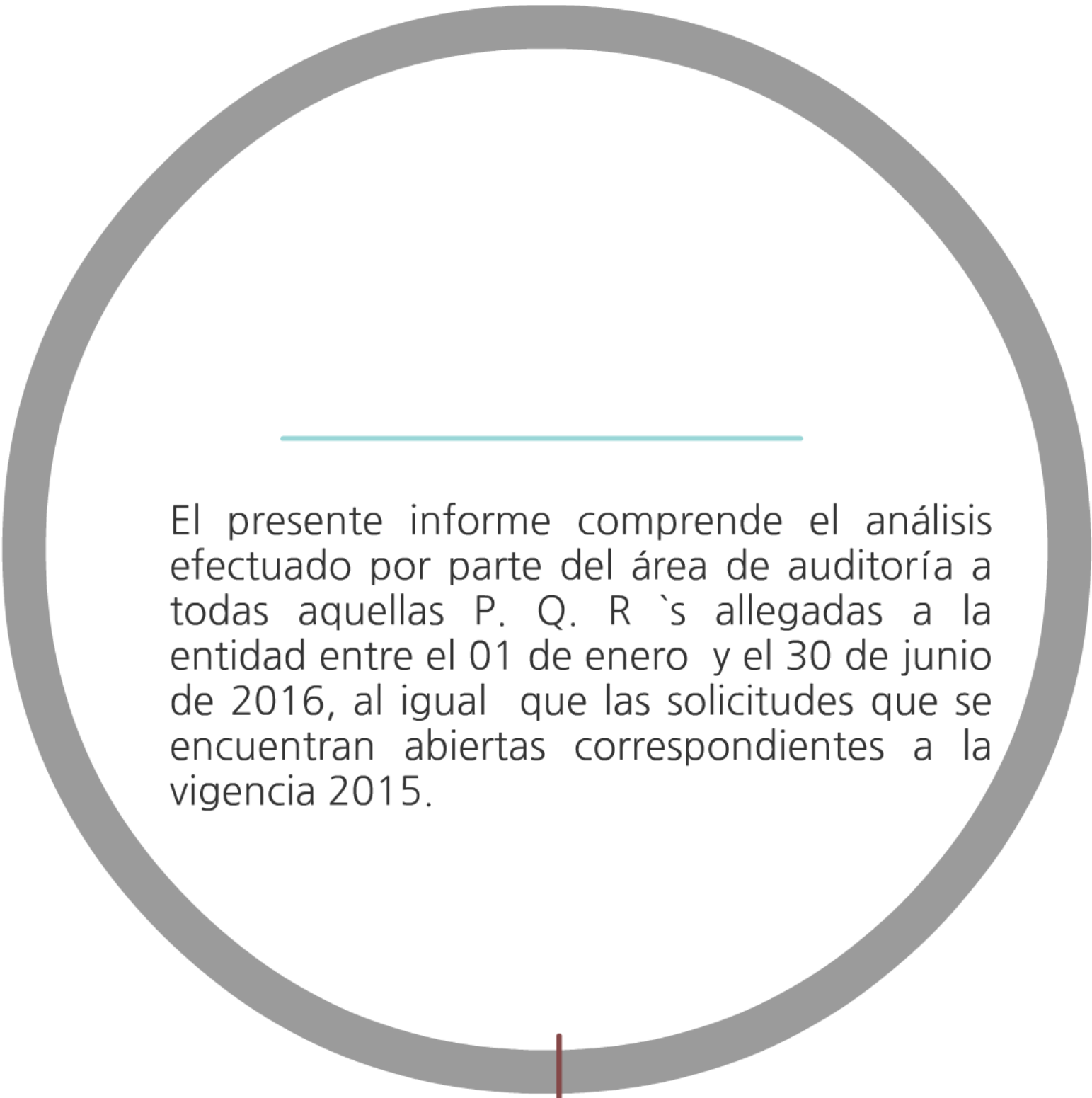
- De la vigencia 2015 se encuentran abiertas dos (2) solicitudes redirigidas al área de Servicio al Cliente, por lo que se recomienda diseñar e implementar un plan de choque para dar trámite a dichas solicitudes ya que tienen más de 150 días de vencimiento.
- Se recibieron un total de 1913 PQRS durante el primer semestre del año 2016, las cuales en su mayoría fueron redirigidas a Gestión Logística, Servicio al Cliente y Formación.
- Se registran un total de 102 PQRS abiertas al cierre del 30 de junio de 2016, de las cuales 61 PQRS tienen vencimiento entre 16 y 50 días, 10 PQRS un vencimiento mayor a los 50 días, para un total de 71 solicitudes que exceden los tiempos de respuesta establecidos, y 31 que aún no han sobrepasado el tiempo de respuesta de 15 días.
- Se recomienda con carácter urgente dar trámite a las 71 solicitudes abiertas para la vigencia 2016.
- Si bien se observa una mejora en el proceso de respuesta a las PQRS recibidas, aún se presentan casos (2) de solicitudes de vigencias anteriores sin trámite, además de solicitudes que exceden los tiempos de atención.

AUDITORÍA INTERNA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS JUNIO DE 2016







El presente informe comprende el análisis efectuado por parte del área de auditoría a todas aquellas P. Q. R `s allegadas a la entidad entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2016, al igual que las solicitudes que se encuentran abiertas correspondientes a la vigencia 2015.

SOLICITUDES ABIERTAS AÑO 2015

De las solicitudes recibidas a la fecha del presente informe se encuentran abiertas dos (2) peticiones correspondientes al proceso de Servicio al Cliente.

PROCESO	TICKET	TEMA	FECHA DE RECEPCIÓN	NÚMERO DE DÍAS TRANSCURRIDOS
SERVICIO AL CLIENTE	64794	Reporte de 65 portátiles por daño/solicitud de garantía (actualizar la información N° de caso 64396)	22/10/2015 14:00	177
	65279	Mesa de Ayuda Técnica	09/11/2015 18:50	166

Se pudo evidenciar que las peticiones sobrepasan el tiempo de respuesta, superando los 150 días.

VIGENCIA 2016

Para el análisis de las PQRs recibidas en la vigencia, se discriminaron de acuerdo con el operador:

OPERADOR EMTELCO

Del 01 de enero al 30 de junio de 2016 se recibieron 1417 solicitudes de las cuales 27 se encuentran abiertas:

PROCESO	MES										TOTAL
	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		
	Cerrado	Abierto	Cerrado	Abierto	Cerrado	Abierto	Cerrado	Abierto	Cerrado	Abierto	
Administrativa	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	5
Contratación	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	4
Donaciones	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Gestión de Residuos	5	0	18	0	16	0	4	0	9	0	52
Gestión Humana	0	0	5	0	0	0	1	0	7	0	13
Gestión Logística	35	0	124	3	160	1	130	3	58	15	529
Jurídica	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4
Mantenimiento	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8
Mesa de Ayuda	23	0	82	0	21	0	13	0	6	0	145
Otra	6	0	10	1	16	0	26	0	20	1	80
Pedagogía	10	0	13	0	54	0	33	0	42	0	152
Producción	0	0	4	0	0	1	2	0	1	0	8
Servicio al Cliente	62	0	56	0	115	2	110	0	71	0	416
Total General	149	0	317	4	388	4	321	3	215	16	1417

PQR'S ABIERTAS POR PROCESO



TIEMPO SIN RESPUESTA/SOLICITUDES ABIERTAS

PROCESO	DÍAS TRANSCURRIDOS SIN RESPUESTA		TOTAL
	Entre 16 y 50 días	Más de 50 días	
Gestión Logística	16	6	22
Otra	1	1	2
Producción	0	1	1
Servicio al Cliente	0	2	2
Total General	17	10	27

OPERADOR INTERACTIVO

A partir del 18 de mayo se revisa este nuevo operador, el cual registra las siguientes solicitudes:

PROCESO	MES				TOTAL
	MAYO		JUNIO		
	Cerrado	Abierta	Cerrado	Abierto	
Contratación	2	0	4	1	7
Formación	48	0	127	10	185
Gestión Logística	18	20	78	28	144
Gestión de Inventarios	1	1	1	0	3
Jurídica	1	0	0	2	3
Servicio al Cliente	50	2	56	5	113
Sostenibilidad Ambiental	10	0	25	3	38
Talento Humano	0	0	0	3	3
Total General	130	23	291	52	496



PQR'S ABIERTAS POR PROCESO



TIEMPO SIN RESPUESTA/ SOLICITUDES ABIERTAS

PROCESO	DÍAS TRANSCURRIDOS SIN RESPUESTA		TOTAL
	Entre 1 y 15 días	Entre 16 y 50 días	
Contratación	1	0	1
Formación	7	3	10
Gestión Logística	12	36	48
Gestión de Inventarios	0	1	1
Jurídica	2	0	2
Servicio al Cliente	5	2	7
Sostenibilidad Ambiental	3	0	3
Talento Humano	1	2	3
Total General	31	44	75

CONSOLIDADO PQR'S A 30 DE JUNIO DE 2016

OPERADOR	ABIERTAS	CERRADAS	TOTAL
EMTELCO	27	1390	1417
INTERACTIVO	75	421	496
TOTAL	102	1811	1913

OBSERVACIONES FINALES

- De la vigencia 2015 se encuentran abiertas dos (2) solicitudes redirigidas al área de Servicio al Cliente, por lo que se recomienda diseñar e implementar un plan de choque para dar trámite a dichas solicitudes ya que tienen más de 150 días de vencimiento.
- Se recibieron un total de 1913 PQRS durante el primer semestre del año 2016, las cuales en su mayoría fueron redirigidas a Gestión Logística, Servicio al Cliente y Formación.
- Se registran un total de 102 PQR'S abiertas al cierre del 30 de junio de 2016, de las cuales 61 PQR'S tienen vencimiento entre 16 y 50 días, 10 PQR'S un vencimiento mayor a los 50 días, para un total de 71 solicitudes que exceden los tiempos de respuesta establecidos, y 31 que aún no han sobrepasado el tiempo de respuesta de 15 días.
- Se recomienda con carácter urgente dar trámite a las 71 solicitudes abiertas para la vigencia 2016.
- Si bien se observa una mejora en el proceso de respuesta a las PQRS recibidas, aún se presentan casos (2) de solicitudes de vigencias anteriores sin trámite, además de solicitudes que exceden los tiempos de atención.



Gracias

AUDITORÍA INTERNA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JUNIO DE 2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

Se pudo evidenciar que los peticiones sobrepasan el tiempo de respuesta, superando los 150 días.

OPERADOR EMTELCO

Del 19 de enero al 30 de junio de 2016 se recibieron 1417 solicitudes de los cuales 27 se encuentran abiertas.

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

OPERADOR INTERACTIVO

A partir del 18 de mayo se envía este nuevo operador, el cual registra las siguientes solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

CONSOLIDADO POR'S A 30 DE JUNIO DE 2016

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE RESPUESTA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



OBSERVACIONES FINALES

- De la vigencia 2015 se encuentran abiertas dos (2) solicitudes redirigidas al área de Servicio al Cliente, por lo que se recomienda diseñar e implementar un plan de choque para dar trámite a dichas solicitudes ya que tienen más de 150 días de vencimiento.
- Se recibieron un total de 1913 PQRS durante el primer semestre del año 2016, las cuales en su mayoría fueron redirigidas a Gestión Logística, Servicio al Cliente y Formación.
- Se registran un total de 102 PQRS abiertas al cierre del 30 de junio de 2016, de las cuales 61 PQRS tienen vencimiento entre 16 y 50 días, 10 PQRS un vencimiento mayor a los 50 días, para un total de 71 solicitudes que exceden los tiempos de respuesta establecidos, y 31 que aún no han sobrepasado el tiempo de respuesta de 15 días.
- Se recomienda con carácter urgente dar trámite a las 71 solicitudes abiertas para la vigencia 2016.
- Si bien se observa una mejora en el proceso de respuesta a las PQRS recibidas, aún se presentan casos (2) de solicitudes de vigencias anteriores sin trámite, además de solicitudes que exceden los tiempos de atención.

AUDITORÍA INTERNA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JUNIO DE 2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE ENTREGA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

Se pudo evidenciar que los peticiones sobrepasan el tiempo de respuesta, superando los 150 días.

OPERADOR EMTELCO

Del 19 de enero al 30 de junio de 2016 se recibieron 1417 solicitudes de los cuales 27 se encuentran abiertas.

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE ENTREGA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE ENTREGA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

OPERADOR INTERACTIVO

A partir del 18 de mayo se envía este nuevo operador, el cual registra las siguientes solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE ENTREGA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE ENTREGA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016

CONSOLIDADO POR'S A 30 DE JUNIO DE 2016

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE ENTREGA
01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016	01/06/2016



OBSERVACIONES FINALES

- De la vigencia 2015 se encuentran abiertas dos (2) solicitudes redirigidas al área de Servicio al Cliente, por lo que se recomienda diseñar e implementar un plan de choque para dar trámite a dichas solicitudes ya que tienen más de 150 días de vencimiento.
- Se recibieron un total de 1913 PQRS durante el primer semestre del año 2016, las cuales en su mayoría fueron redirigidas a Gestión Logística, Servicio al Cliente y Formación.
- Se registran un total de 102 PQRS abiertas al cierre del 30 de junio de 2016, de las cuales 61 PQRS tienen vencimiento entre 16 y 50 días, 10 PQRS un vencimiento mayor a los 50 días, para un total de 71 solicitudes que exceden los tiempos de respuesta establecidos, y 31 que aún no han sobrepasado el tiempo de respuesta de 15 días.
- Se recomienda con carácter urgente dar trámite a las 71 solicitudes abiertas para la vigencia 2016.
- Si bien se observa una mejora en el proceso de respuesta a las PQRS recibidas, aún se presentan casos (2) de solicitudes de vigencias anteriores sin trámite, además de solicitudes que exceden los tiempos de atención.