

	MEMORANDO INTERNO	CÓDIGO	PJ F72
		VERSIÓN	04

PARA:	GERENTE GENERAL	20170510003248 27 de diciembre de 2017
CÓDIGO DE GESTIÓN:	6000	
DE:	ÁREA DE AUDITORÍA	
ASUNTO:	INFORME SEGUIMIENTO PQR's SEGUNDO SEMESTRE 2017	

La Ley 1474 de 2011, artículo 76, establece "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)".

En cumplimiento de esta responsabilidad, revisamos el comportamiento que han tenido las PQR'S, cuyo punto de partida fue el informe de la auditoría 170713,170662,170525ID - Auditoría Atención Clientes. En consecuencia, este reporte hace referencia al período comprendido entre el 01 de junio 31 de mayo y el 19 de diciembre de 2017 sobre la oportunidad en la atención. Cabe anotar que a la fecha no se ha formulado el plan de mejoramiento respectivo, cuyo plazo fue ampliado hasta mediados de febrero de 2018, en razón a los recientes cambios administrativos en el Área Gestión Operativa.

En detalle para el período en análisis observamos lo siguiente:

- A diciembre 19 del 2017 se presentan 6772 solicitudes de servicio en total, de las cuales 5444 cumplieron con los tiempos respecto a los términos legales y 1230 incumplieron, este último representa un 18,16% del total de solicitudes. Tiene una mejora la situación referenciada en el informe de auditoría citado anteriormente, aunque no se hace mención al cumplimiento o no de los ANS que son más exigentes que el término legal y se tienen como un control interno. Los siguientes cuadros ilustran el comportamiento a las fechas de corte de los informes emitidos durante el presente año:

Resultados Auditoría terminos legales a mayo de 2017		
	Valores	Porcentajes
Total redamos	3207	100,00%
Cumplieron	2613	81,48%
Incumplieron	594	18,52%

Resultados a Diciembre 2017		
	Valores	Porcentajes
Total redamos	6772	98,55%
Cumplieron	5444	80,39%
Incumplieron	1230	18,16%

	MEMORANDO INTERNO	CÓDIGO	PJ F72
		VERSIÓN	04

- A diciembre 19 del 2017 se presentan 3603 quejas, de las cuales 2923 cumplieron con los tiempos respecto a términos legales y 631 incumplieron, esto último representa un 17,51% del total de quejas. Se presenta un aumento en el porcentaje de quejas que incumplen con los tiempos legales. Los siguientes cuadros ilustran dicho comportamiento.

Resultados Auditoría terminos legales a mayo de 2017			Resultados a Diciembre 2017		
	Valores	Porcentajes		Valores	Porcentajes
Total redamos	1712	100,00%	Total redamos	3603	98,64%
Cumplieron	1430	83,53%	Cumplieron	2923	81,13%
Incumplieron	282	16,47%	Incumplieron	631	17,51%

A

diciembre 19 del 2017 se presentan 3292 reclamos, de las cuales 3066 cumplieron con los tiempos respecto a los términos legales y 207 incumplieron, esto último representa un 6,29% del total de reclamos. Se presenta un leve aumento en el porcentaje de los reclamos que incumplen con los tiempos legales. El total de los ajustes que se identificaron en los reclamos a diciembre 19 del 2017 corresponde con \$86´303.442.

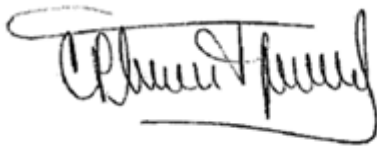
Resultados Auditoría terminos legales a mayo de 2017			Resultados a Diciembre 2017		
	Valores	Porcentajes		Valores	Porcentajes
Total reclamos	1378	100,00%	Total reclamos	3292	100,00%
Cumplieron	1317	95,57%	Cumplieron	3085	93,71%
Incumplieron	61	4,43%	Incumplieron	207	6,29%

Si bien son señales generales que incluiremos como fuente de análisis en nuestro plan de trabajo de 2018, reiteramos la importancia de la formulación de un plan de mejoramiento adecuado para el aseguramiento de los procesos, porque ayuda a dirigir la atención del dueño del proceso, da cuenta de su responsabilidad frente a la mitigación de los riesgos

 emvarias® Grupo eprj	MEMORANDO INTERNO	CÓDIGO	PJ F72
		VERSIÓN	04

evaluados y sirve de guía para el seguimiento posterior por las partes interesadas, entre ellas Auditoría Interna.

Cordialmente,



CLAUDIA PATRICIA TELLEZ MENESES
JEFE AREA AUDITORIA
Proyectó: FAGUDEM
Revisó: CTELLEZM