

## PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS



telepacífico

Periodo Evaluado:

PQRS primer semestre 2020

Area Auditada: Comercial y Mercadeo

Fecha Suscripción: Septiembre 25 de 2020

Hallazgo No.	Hallazgo/Debilidad	Causa	Origen	Acción	Actividades Para Cumplir la Acción	Fecha Inicio Acción	Fecha Terminación Acción	Responsable
1	Se evidenció que en el primer semestre de 2020, algunas solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o televidentes no fueron respondidas, incumpliendo con los tiempos estipulados en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento de la Entidad.	Muchas PQRS son enviadas y no llegan o no son respondidas dentro de los tiempos de ley, debido a problemas en la aplicación, por no estar habilitados en el Sade.net o simplemente por que la persona que debe dar la respuesta no es notificada por la plataforma.	SG PQRS	Respuesta de Solicitudes.	De manera temporal el Area de Comercialización y Mercadeo dara las respuestas a las PQRS directamente, en los casos de no tener claro o no saber la respuesta sobre lo preguntado en las solicitudes de los televidentes, se consultara con las personas responsables. En caso de que alguna respuesta no se pueda contestar en la plataforma Sade.net se hara a través del correo electronico. una vez Técnica y Sistemas solucionen los inconvenientes que se presenten con la plataforma se normalizara el proceso.	25/09/2020	25/01/2021	Julian Mauricio Dorado B. Alvaro Ayaia V.

ORIGEN:

A: Auditoría Interna

SG: Seguimiento

MPRG: Mapa de Riesgo

PQRS: Peticions, Quejas, Reclamos y Sugerencias

EV: Evaluaciones

OT: Otros

Firma Responsable:

Nombre: Julián Mauricio Dorado

Cargo: Director Comercial y Mercadeo

*[Firma manuscrita]*

Firma Aprobado:

Nombre: Martha Cecilia Londoño L.

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

*[Firma manuscrita]*