

ADMINISTRACIÓN **PUNTOS DE CONTACTO** CON LOS TELEVIDENTES

www.teleantioquia.com.co

info@teleantioquia.com.co

Línea de atención gratuita: 018000 41 80 80

Teleantioquia
mi canal

CONCEPTOS GENERALES

A través de los diferentes vías de participación que el Canal le ofrece a los televidentes:

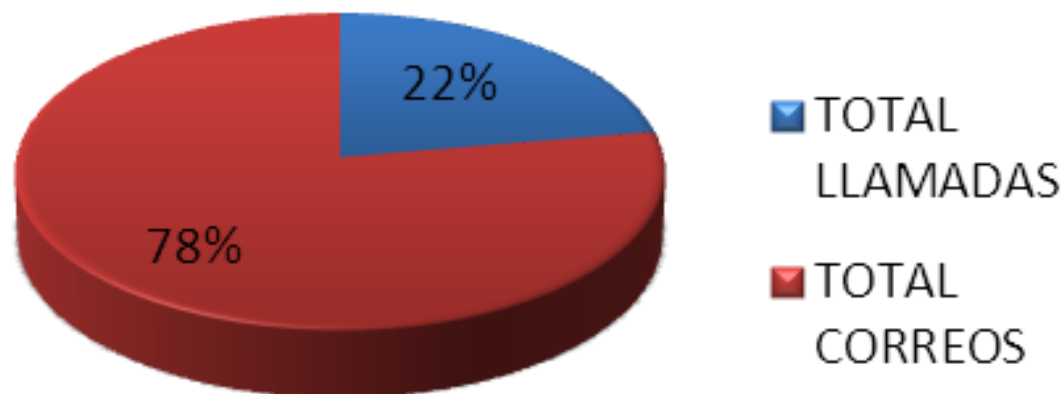
- ✓ Sitio Web: www.teleantioquia.com.co
- ✓ Correo electrónico: info@teleantioquia.com.co
- ✓ Línea de Servicio al cliente: 01 8000 41 80 80

Tanto televidentes como clientes del Canal tienen la opción de comunicarse con nosotros, bien sea para resolver dudas, expresar comentarios, quejas y reclamos o dar sugerencias frente a la programación del Canal.

CONTACTOS DEL PÚBLICO CON TELEANTIOQUIA

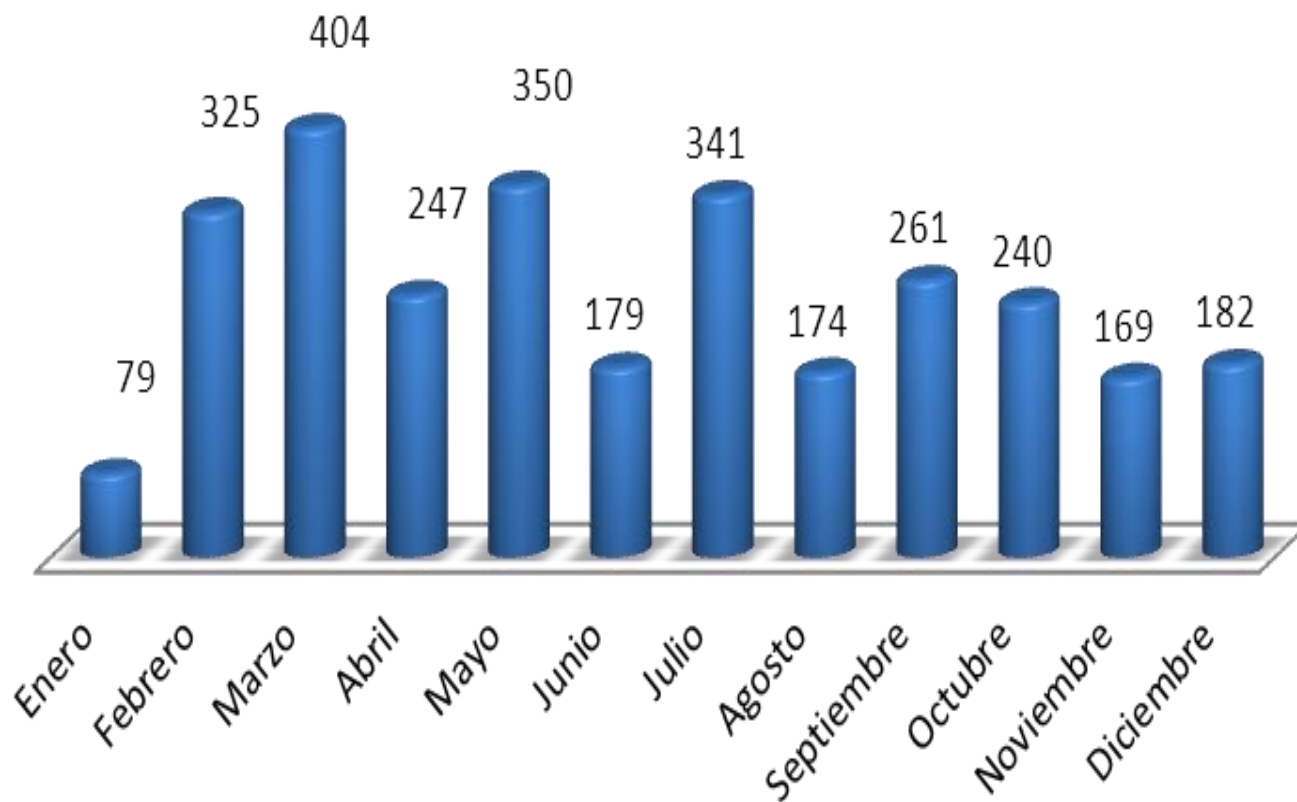
N° de contactos recibidos en el 2014

	CANT.
TOTAL LLAMADAS	660
TOTAL CORREOS	2.291
TOTAL	2.951



CONTACTOS DEL PÚBLICO CON TELEANTIOQUIA

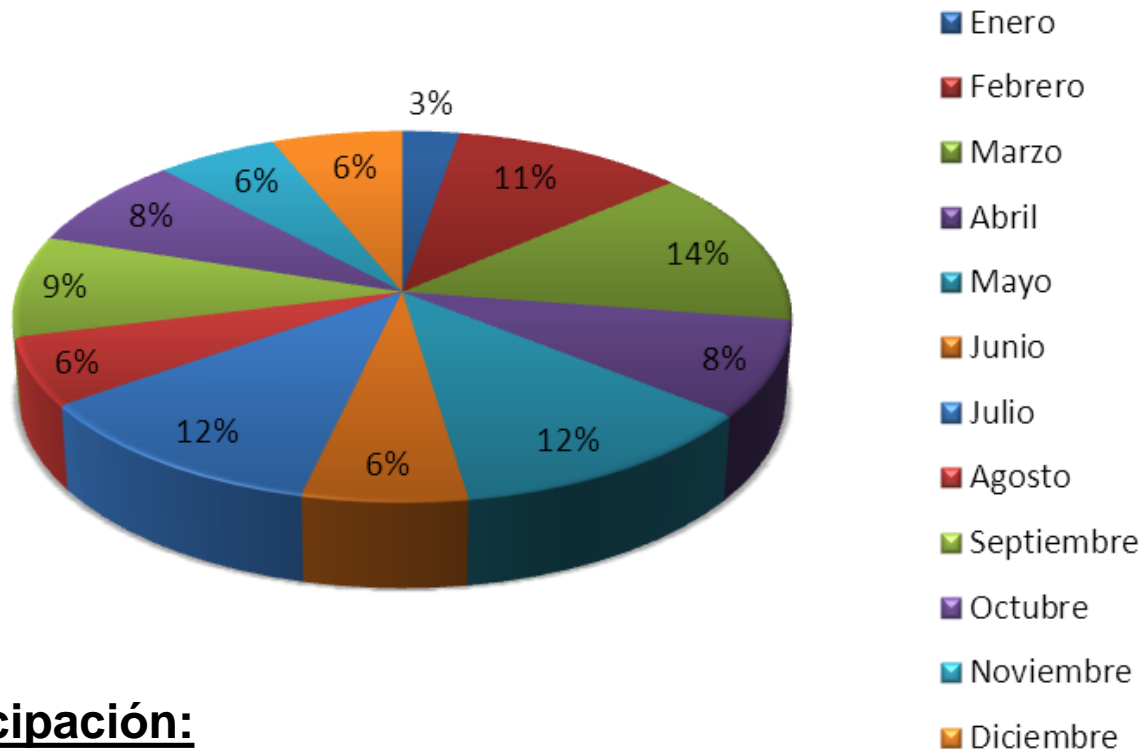
Nº de contactos recibidos por parte de los televidentes mes a mes



TOTAL 2,951

CONTACTOS DEL PÚBLICO CON TELEANTIOQUIA

Porcentaje de contactos recibidos por parte de los televidentes mes a mes

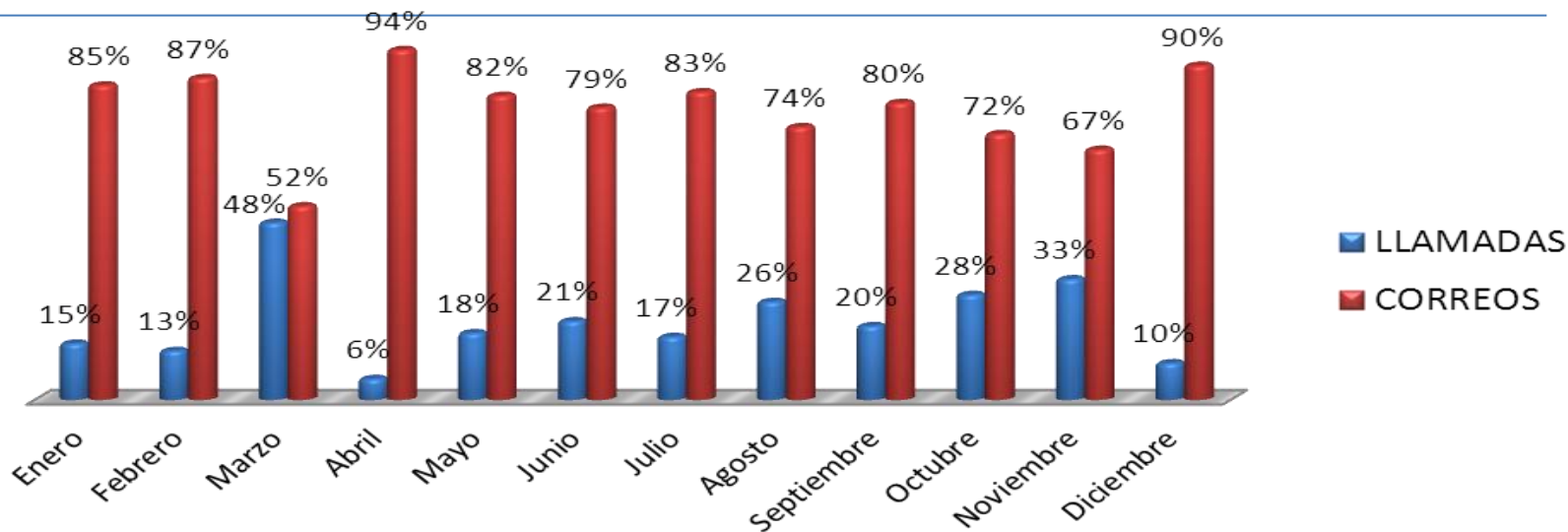
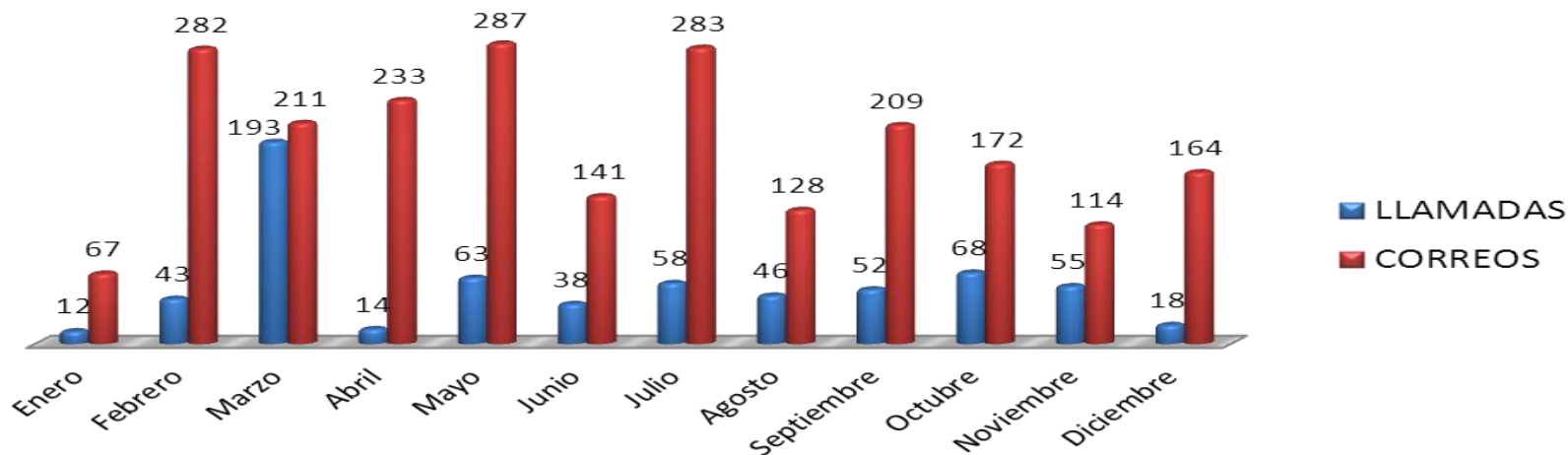


Top de participación:

- Marzo - Elecciones
- Mayo - Elecciones
- Julio - Temporada de vacaciones

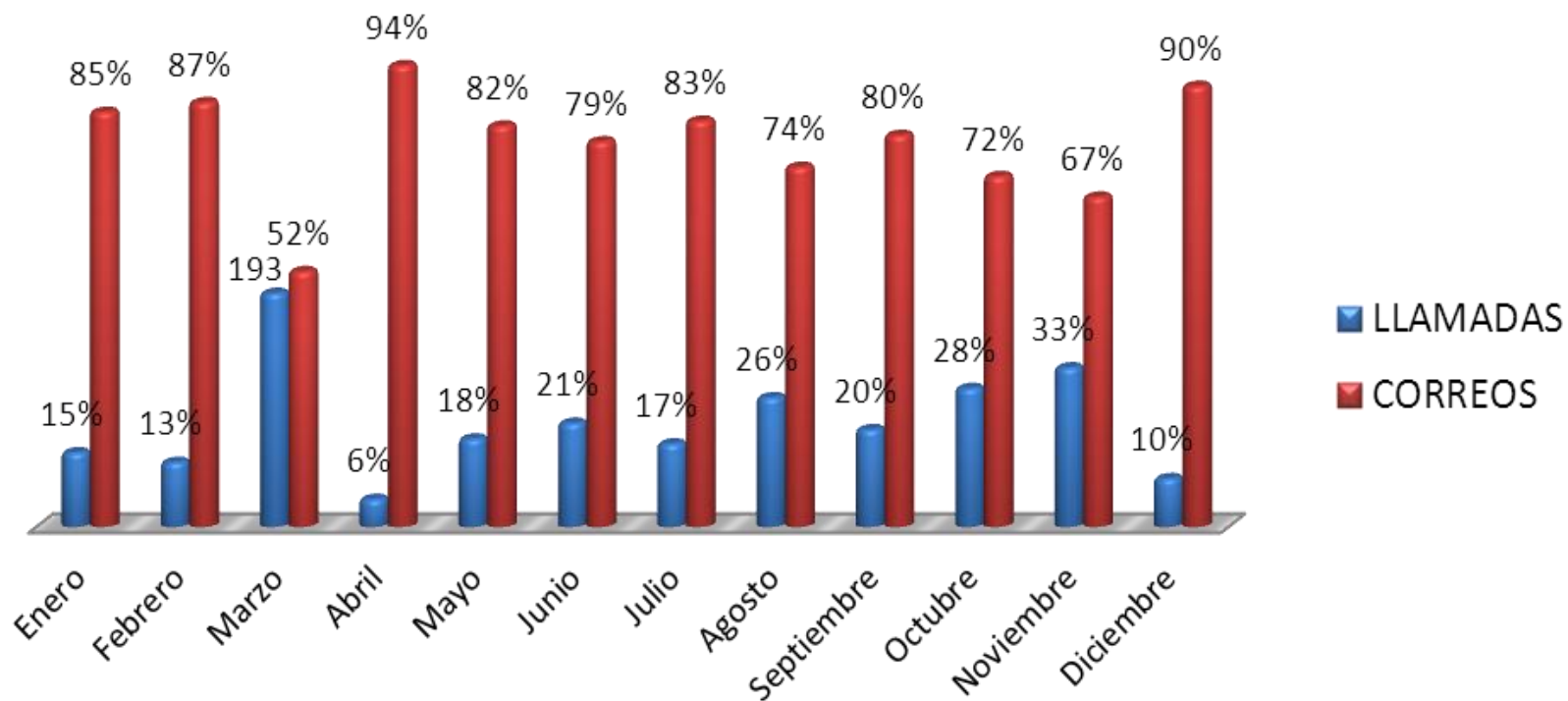
MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

N° de Contactos por cada medio de participación mes a mes



MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

N° de Contactos a través de cada medio de participación
Consolidado mensual



MOTIVO DE LOS CONTACTOS

Contactos segmentado por motivo

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Felicitaciones	8	17	5	5	10	4
Queja	4	10	4	9	10	1
Solicitud	55	241	195	211	257	134
Sugerencias	-	8	5	8	8	2
Otras	-	1	-	-	2	-
Peticiones	-	-	2	-	-	-
Rectificaciones	-	5	-	-	-	-
Total	67	282	211	233	287	141

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Felicitaciones	12%	6%	2%	2%	3%	3%
Queja	6%	4%	2%	4%	3%	1%
Solicitud	82%	85%	92%	91%	90%	95%
Sugerencias	0%	3%	2%	3%	3%	1%
Otras	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Peticiones	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Rectificaciones	0%	2%	0%	0%	0%	0%

MOTIVO DE LOS CONTACTOS

Contactos segmentado por motivo

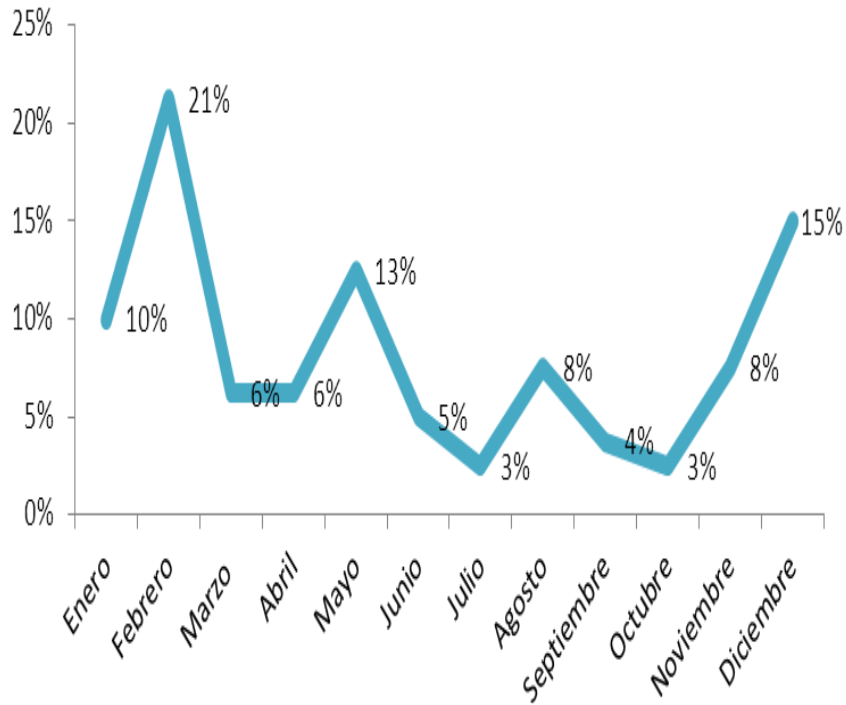
Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Felicitaciones	2	6	3	2	6	12	80
Queja	9	8	8		2	10	75
Solicitud	263	112	198	170	104	135	2.075
Sugerencias	-	2	-	-	2	5	40
Otras	9	-	-	-	-	2	14
Peticiones	-	-	-	-	-	-	2
Rectificaciones	-	-	-	-	-	-	5
Total	283	128	209	172	114	164	2.291

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Felicitaciones	1%	5%	1%	1%	5%	7%	3%
Queja	3%	6%	4%	0%	2%	6%	3%
Solicitud	93%	88%	95%	99%	91%	82%	91%
Sugerencias	0%	2%	0%	0%	2%	3%	2%
Otras	3%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Peticiones	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Rectificaciones	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

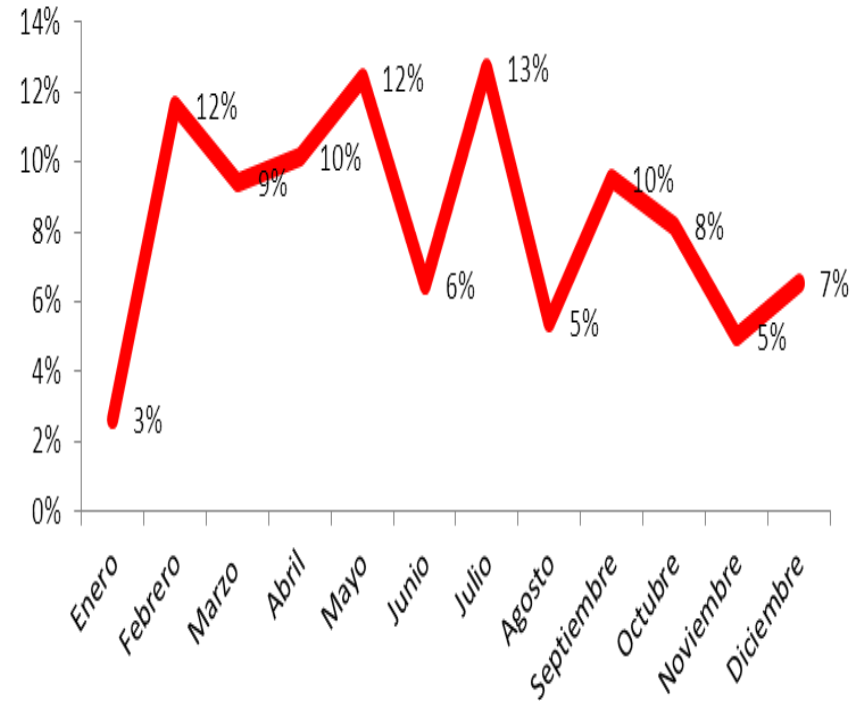
MOTIVO DE LOS CONTACTOS

Seguimiento por mes

Felicitaciones



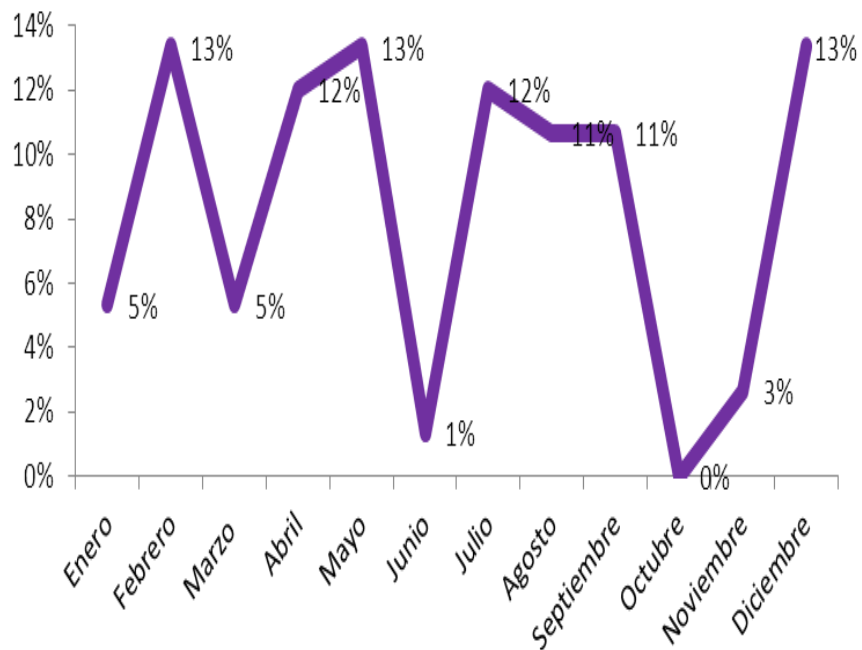
Solicitud



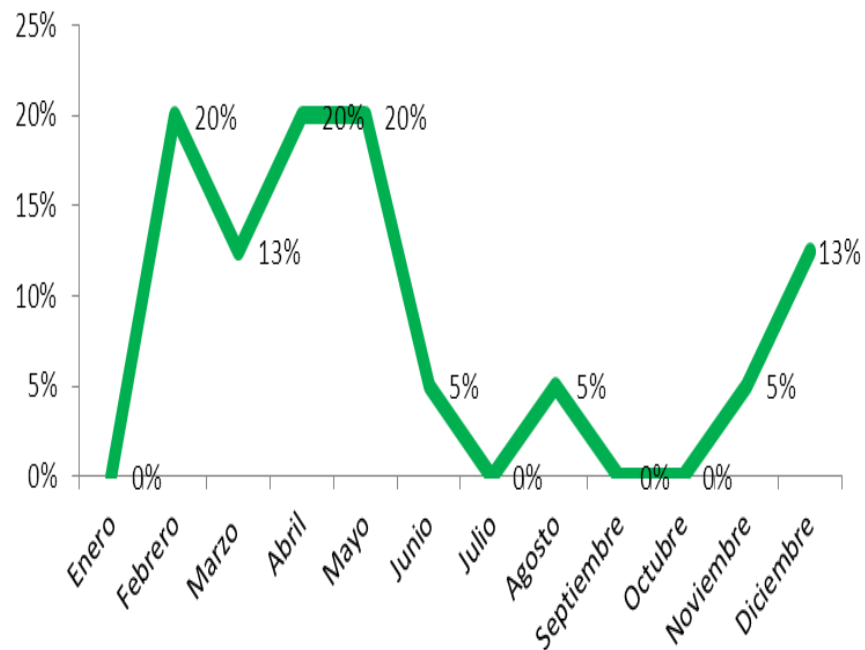
MOTIVO DE LOS CONTACTOS

Seguimiento por mes

Queja



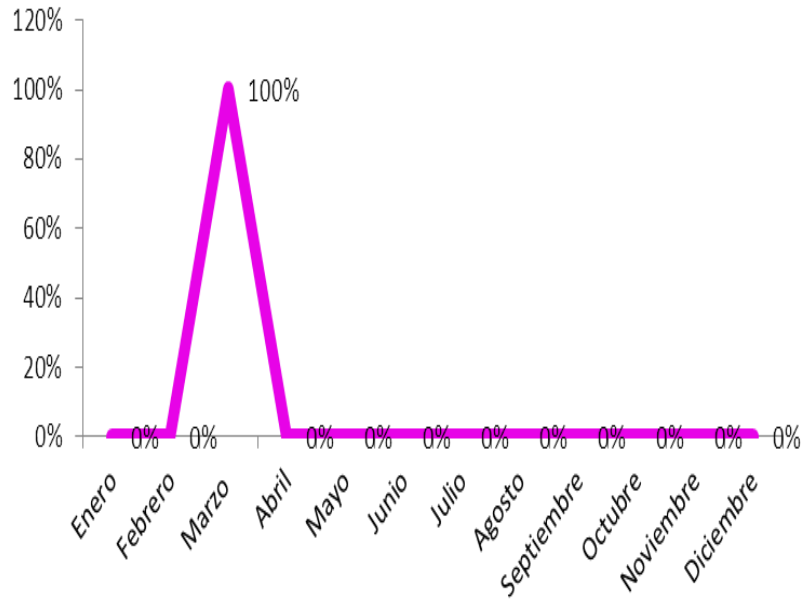
Sugerencias



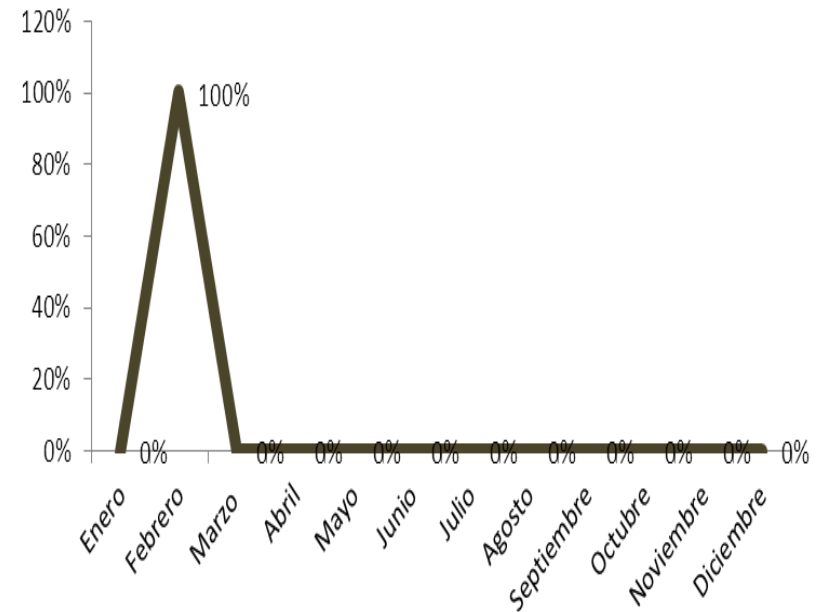
MOTIVO DE LOS CONTACTOS

Seguimiento por mes

Peticiones



Rectificaciones



MOTIVO DE LOS CONTACTOS

Gran número de televidentes mes a mes se comunican con el canal de manera escrita o verbal, para manifestar sus comentarios ya sean sugerencias, quejas, felicitaciones o solicitudes con respecto al contenido y los servicios que ofrece Teleantioquia.

Las líneas de contacto están creadas con el objetivo de generar cercanía con los televidentes y conocer su percepción con respecto al canal y sus contenidos, brindándoles inmediatamente la atención necesaria y una respuesta oportuna a sus comentarios.

FELICITACIONES

CORREO	RESPUESTA
<p>Felicitarlos por su programación. Solicito a ustedes me colaboren con una promoción que el programa del canal católico ofrecía unos lindos PESEBRES, ya que deseo adquirir dos de ellos para mi hogar en Bogotá, y se me refundió el teléfono que ellos dieron. Agradezco su gentil colaboración a esta información solicitada. Mil gracias</p>	<p>Cordial Saludo. Gracias por comunicarse con nosotros. Sus comentarios nos alientan a seguir realizando nuestro trabajo con profesionalismo y entrega y nos recuerda que Teleantioquia es el Canal Público orgullo de todos los Antioqueños. Con respecto a su consulta le informo que no contamos con los datos que usted solicita, sin embargo, si especifica en que Canal Católico vio la publicidad, con gusto le podemos ayudar con la línea de servicio al cliente. En Teleantioquia trabajamos para entregar cada día un mejor contenido a nuestros televidentes. Permanezca en la sintonía de Teleantioquia y manténgase informado a través de nuestro portal web www.teleantioquia.com.co desde cualquier medio y síguenos en Facebook y Twitter. Cordialmente,</p>
<p>Los felicito por la impecable señal que ofrecen en vivo a través de Internet.</p>	<p>Cordial Saludo Gracias por comunicarse con nosotros. Sus comentarios, nos alientan a seguir realizando nuestro trabajo con profesionalismo y entrega y nos recuerda que Teleantioquia es el Canal Público orgullo de todos los Antioqueños. En Teleantioquia trabajamos para entregar cada día un mejor contenido a nuestros televidentes. Permanezca en la sintonía de Teleantioquia y manténgase informado a través de nuestro portal web www.teleantioquia.com.co desde cualquier medio y síguenos en Facebook y Twitter</p>

SOLICITUDES	
CORREO	RESPUESTA
<p>señores tele Antioquia: mi nombre es luz bibiana henao me dirijo a ustedes para solicitar su ayuda; necesito encontrar a mi papa el cual me dijeron que se encontraba en el municipio de taraza, yo me encuentro en la ciudad de Bogotá y en estos momentos no puedo ir a buscarlo por cuestiones económicas. el no sabe que lo estoy buscando desde hace mucho tiempo solo se que se llama CARLOS ALBERTO FERRO no tengo como mas encontrarlo, por eso acudo en su ayuda para que por favor por sus medios puedan informar mi búsqueda y yo me pueda contactar con el. mis datos son: 3123614405 o 7344644 y mi correo es vivis_henaito62@hotmail.com. agradezco su atención y puedan hacer publico mi anuncio. DIOS LOS BENDIGA</p>	<p>Cordial Saludo. Gracias por comunicarse con nosotros. Sus comentarios nos alientan a seguir realizando nuestro trabajo con profesionalismo y entrega y nos recuerda que Teleantioquia es el Canal Público orgullo de todos los Antioqueños. Con respecto a su solicitud le informo que el canal no cuenta con este tipo de servicio social, lo que le puede recomendar es comunicarse con Teleantioquia Noticias, les cuenta la historia y ellos ven la pertinencia de hacer la nota; el teléfono es 3202200. En Teleantioquia trabajamos para entregar cada día un mejor contenido a nuestros televidentes. Permanezca en la sintonía de Teleantioquia y manténgase informado a través de nuestro portal web www.teleantioquia.com.co desde cualquier medio y síguenos en Facebook y Twitter. Cordialmente,</p>
<p>Primero quiero felicitarlos por los programas , y quiero saber como hago para conseguir el video del desfile de silleteritos de Santa Elena , primera vez que sale mi sobrina en el desfile. Mil gracias , quedo atenta a sus comentarios</p>	<p>Cordial Saludo Gracias por comunicarse con nosotros. Sus comentarios nos alientan a seguir realizando nuestro trabajo con profesionalismo y entrega y nos recuerda que Teleantioquia es el Canal Público orgullo de todos los Antioqueños. Con respecto a su solicitud le informo que fue direccionada directamente a la Unidad de Videoteca, de igual modo puede comunicarse al número: 3569900 ext.: 4304 o al correo electrónico videoteca@teleantioquia.com.co.</p>

QUEJA	
CORREO	RESPUESTA
<p>Me encanta el programa serenata me alegra que este durante 2 horas actualmente, y lo de la musica parrandera es lo mejor pero definitivamente las canciones aunque todas son hermosas, es muy triste escucharselas cantar a unas personas que desentonan, se equivocan y que da tristeza que esten invitadas a serenata. Que bueno fuera no sólo mantener el nivel de audiencia, sino también la calidad de grupos que se presenten que en muchas ocasioens dejan demasiado que desear como ocurrió el día 08 de Noviembre.</p> <p>Mil gracias Ana María Roldán</p>	<p>Cordial saludo</p> <p>Gracias por comunicarse con nosotros y por expresar sus comentarios. Esto nos permite mejorar continuamente y nos demuestra su interés en Teleantioquia, el Canal Público orgullo de todos los Antioqueños.</p> <p>Le informo que su correo ha sido direccionado al programa Serenata. Allí será analizado y tenido en cuenta. Permanezca en la sintonía de Teleantioquia y manténgase informado a través de nuestro portal web www.teleantioquia.com.co desde cualquier medio y síguenos en Facebook y Twitter.</p>
<p>Les escribo desde Argentina para celebrar su micro "Había una vez". Sería perfecto si los autores fuésemos nombrados y así, respetados. Denunciar una página sería muy triste.</p> <p>Atte. Ma.A. Esain</p>	<p>Buenos días señora Alicia,</p> <p>Gracias por reportar esta anomalía, solicitud su amable colaboración compartiéndonos más información sobre el lugar donde observo esto.</p> <p>Quedamos atentos, muchas Gracias.</p>

SUGERENCIAS

CORREO	RESPUESTA
<p>No es bonito usar en la lengua castellana la expresión "zona de juzgamiento", como viene siendo usada por los organizadores del desfile de silleteros. Otras expresiones más nobles serían: "zona de premiación", "Zona de calificación". Atte, Oscar Londoño Builes</p>	<p>Cordial saludo. Gracias por comunicarse con nosotros y por expresar sus comentarios. Esto nos permite mejorar continuamente y nos demuestra su interés en Teleantioquia, el Canal Público orgullo de todos los Antioqueños.</p> <p>Le informo que su correo ha sido direccionado a la unidad responsable. Allí será analizado y tenido en cuenta. Permanezca en la sintonía de Teleantioquia y manténgase informado a través de nuestro portal web www.teleantioquia.com.co desde cualquier medio y síguenos en Facebook y Twitter.</p>
<p>Buenos días. Escribo para manifestar mi malestar con la presentadora que esta acompañando a Monica. Uno no sabe porque la interrumpe tanto, le quita la palabra, pasa por encima de Monica y en ocasiones hasta la ignora dejando temas inconclusos. Uno como televidente se pregunta si tiene algún problema personal con una presentadora a la que le tenemos tanto aprecio por su trayecto dentro de este canal. Gracias por su atención.</p>	<p>Cordial saludo Gracias por comunicarse con nosotros y por expresar sus comentarios. Esto nos permite mejorar continuamente y nos demuestra su interés en Teleantioquia, el Canal Público orgullo de todos los Antioqueños.</p> <p>Le informo que su correo ha sido direccionado a la unidad responsable. Allí será analizado y tenido en cuenta. Permanezca en la sintonía de Teleantioquia y manténgase informado a través de nuestro portal web www.teleantioquia.com.co desde cualquier medio y síguenos en Facebook y Twitter.</p>

NOTA IMPORTANTE

- ✓ En el consolidado de este informe NO se anexan los correos que van dirigidos a la Unidad de Gestión Humana como hojas de vida y procesos de vinculación, ya que éstos no hacen parte del PQRS sino de un proceso estrictamente de esa unidad.
- ✓ Incidentes con inmediatez de los correos
- ✓ Las denuncias del noticiero se están registrando como “Solicitudes”

GRACIAS