

TELEANTIOQUIA
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín,

PARA: Luis Felipe Hincapié Uribe, Gerente

DE: Dirección de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a los comentarios recibidos, tramitados y respondidos en el tercer trimestre del año 2022.

La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan de acción y en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, presenta el informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas, tramitadas y respondidas, en el tercer trimestre del año 2022.

Lo anterior con el fin de determinar el alcance y la oportunidad de respuesta de los comentarios recibidos en Teleantioquia, con el objetivo de atender y responder todos los requerimientos de los televidentes y clientes externos del canal.

Se adjunta el informe de seguimiento y verificación del estado de los comentarios de las "PQRSD" atendidos y respondidos en el tercer trimestre del año 2022.

Cordialmente,



HENRY DARIO MUÑOZ MONTOYA
Director de Control Interno

Copia Document, Comité de Gerencia.
Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy

Teleantioquia	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	Código: FO-P4-S2-03 Versión: 02 Fecha: 04/04/2022
----------------------	--	--

Auditoría N° 07		
Fecha		
Día	Mes	Año
31	10	2022

INFORME PQRSD DE LA ENTIDAD

Representante de la Auditoría:	Henry Darío Muñoz Montoya
Auditor:	Andersson Benítez Arboleda
Objetivo General	Revisar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Canal Teleantioquia, con el fin de asegurar su respuesta o tratamiento oportuno y que permitan mejorar la gestión institucional.
Alcance	Todos los procesos de las PQRSD del tercer trimestre año 2022.
Fecha de apertura:	Octubre 07 de 2022
Fecha de cierre:	Octubre 21 de 2022

ASPECTOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno constituye un apoyo al logro de los objetivos y metas institucionales, ayuda a la protección de sus recursos y fomenta la eficacia y efectividad de cada una de las actividades que se realizan en las diferentes dependencias de la Entidad.

La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan anual de auditorías y en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, consistente en verificar el recibo, trámite y atención de las denuncias felicitaciones, peticiones, quejas, solicitudes y sugerencias, que se respondieron en el canal durante el tercer trimestre del año 2022, verifica el alcance y la oportunidad de respuesta de los comentarios recibidos en Teleantioquia, analiza su estado, eficacia y calidez, para determinar si es necesario formular recomendaciones o acciones de mejora pertinentes.

Teleantioquia	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	Código: FO-P4-S2-03 Versión: 02 Fecha: 04/04/2022
----------------------	--	--

LA ENTIDAD

La Sociedad Televisión de Antioquia Limitada, TELEANTIOQUIA, es una sociedad conformada como entidad pública, organizada como empresa industrial y comercial de Estado, constituida como sociedad de responsabilidad limitada, entidad descentralizada indirecta del orden departamental, mediante la Resolución 08 del 2 de junio de 1995, elevada a la escritura pública 3187 del 9 de agosto de 1995, de la Notaría Primera del Círculo de Medellín. Hace parte de la Rama Ejecutiva, con autorización legal para la prestación de servicios de telecomunicaciones e información mediante la transmisión de audio y video de conformidad con la Ley 1341 de 2009.

2.2 Misión

Somos la televisión pública regional que inspira, integra y proyecta a los antioqueños mediante la prestación de servicios audiovisuales que contribuyen a la sostenibilidad de la organización y la satisfacción de nuestros clientes, accionistas y colaboradores.

2.3 Visión

Ser una empresa líder en servicios de comunicación audiovisual con capacidad para competir a nivel regional con productos innovadores que satisfagan las necesidades de los clientes.

Como entidad pública, es una empresa industrial y comercial del Estado, entidad descentralizada indirecta perteneciente al orden departamental, cuya creación fue autorizada por los Decretos Nacionales 3100 y 3101 de 1984, siendo transformada al orden departamental en ejercicio de las facultades conferidas a la Junta Administradora Regional a través del numeral 3° del artículo 37 de la Ley 182 de 1995.

ASPECTOS PRELIMINARES

A. ANOTACIONES INICIALES

3. Desarrollo del seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el tercer trimestre del año 2022.

3.1 Criterios para el seguimiento a los comentarios recibidos en el año 2022.

Los criterios, se fundamentan en la aplicación de la siguiente normativa:

- Artículo 74 de la Constitución Política de la República de Colombia del año 1991. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- Ley 182 de 1995 reglamenta del servicio de la Televisión.
- Artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 2012- Derechos especiales para niños y mujeres gestantes, para presentar PQRS.

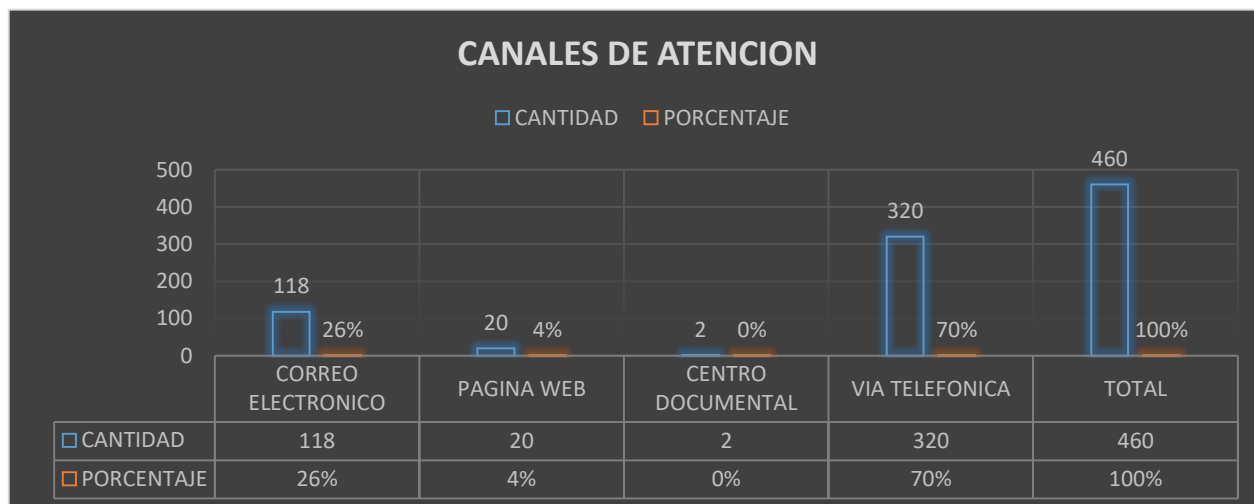
- Ley 1755 del 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición.
- Artículo 4° de la Ley 1437 del 2011: formas de iniciar las actuaciones administrativas por quienes ejerciten el derecho de petición.
- Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1437 del 2011. Deber de informar al público.

3.2 Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el tercer trimestre del año 2022, por cada uno de los responsables de cada área, con el apoyo del empleado de atención al ciudadano, adscrito a la Secretaría General, se compilan, organizan y clasifican las PQRSD, para evaluar, la eficacia, oportunidad y calidez en la respuesta y atención a cada una de las solicitudes recibidas en el canal.

3.3 PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del año 2022.

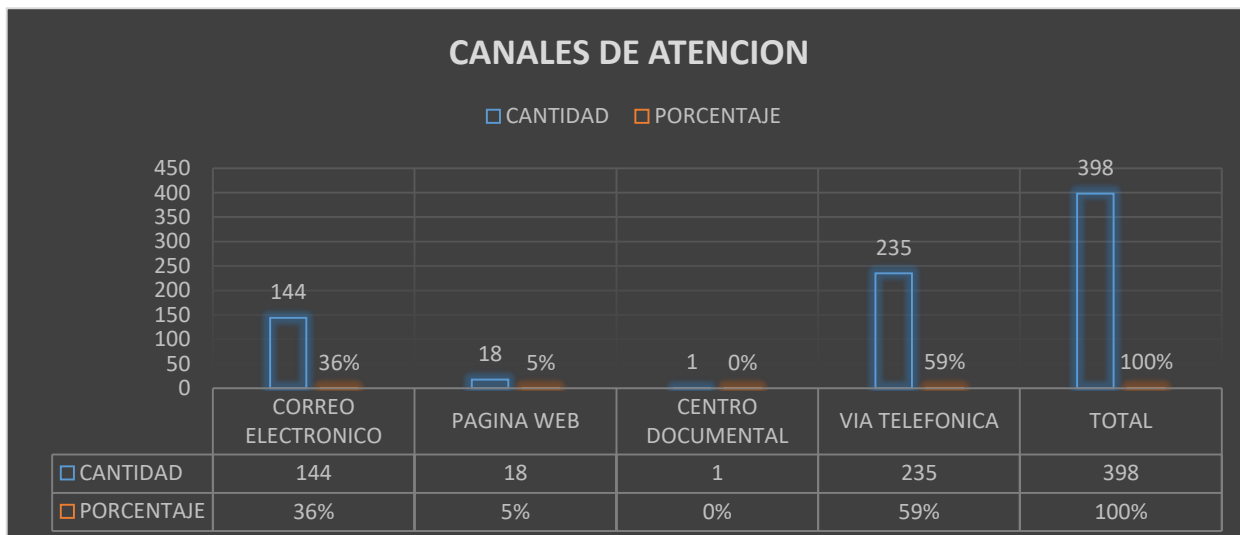
3.3.1 Imagen 1. PQRSD, recibidas en el mes de julio



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de julio del año 2022, 460 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 320 vía telefónica, 118 por correo electrónico, 20 por la página web del canal y 2 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

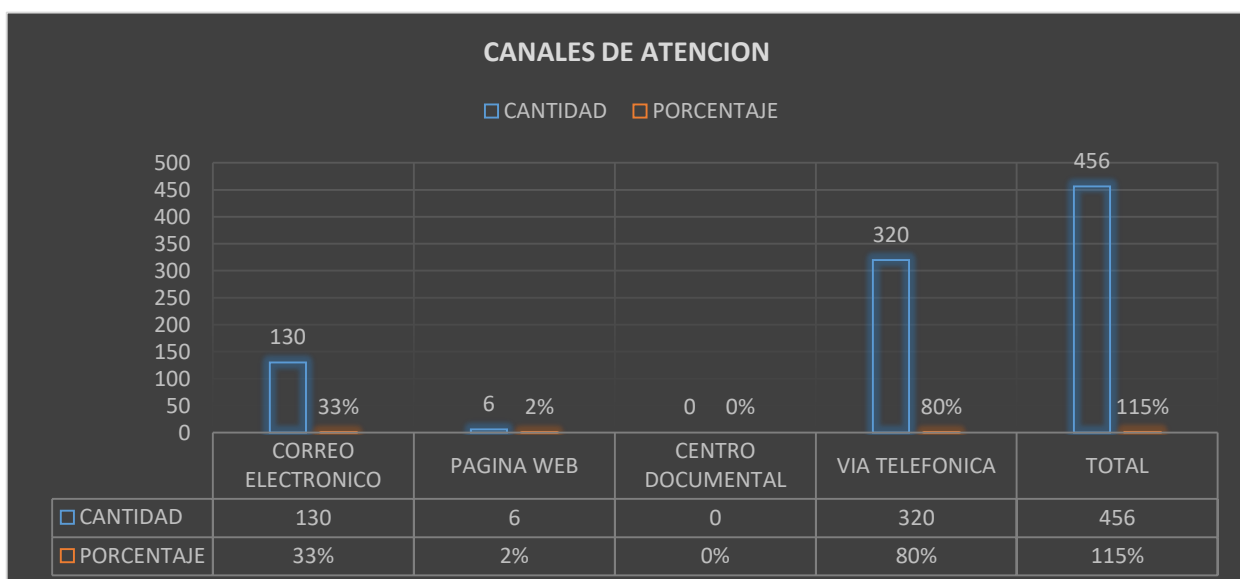
3.3.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de agosto



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de agosto del año 2022, 398 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 235 vía telefónica, 144 por correo electrónico, 18 por la página web del canal y 1 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

3.3.3 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de septiembre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de septiembre del año 2022, 456 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 320 vía telefónica, 130 por correo electrónico, 6 por la página web del canal y ninguna por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

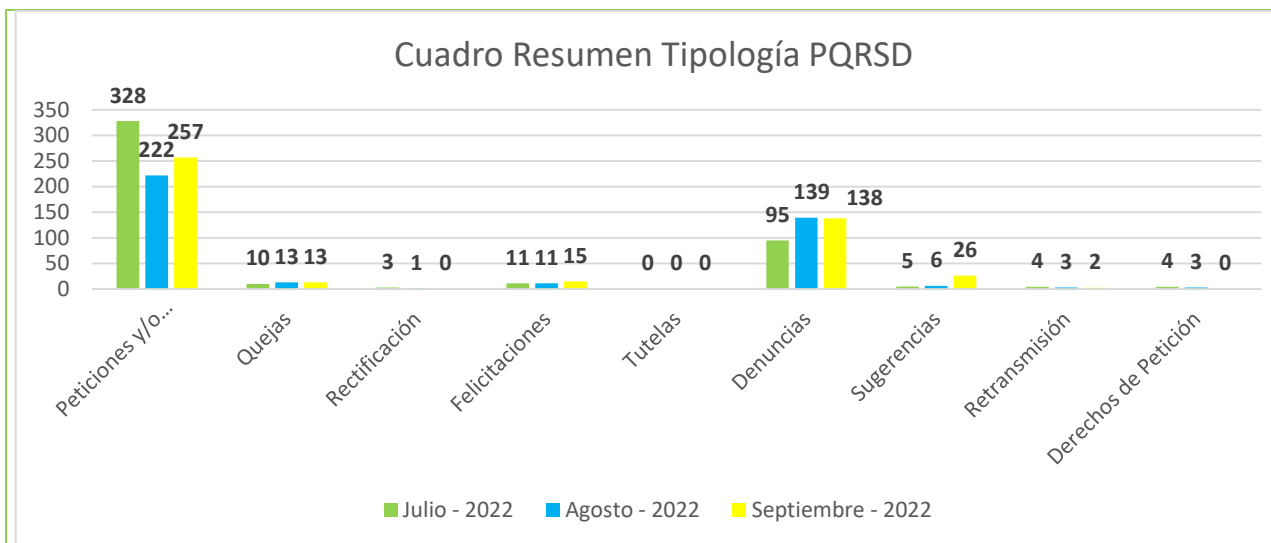
3.3.4 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el tercer trimestre año 2022



Elaborado por la oficina de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresan al canal, en el tercer trimestre del año 2022, donde en promedio de los tres meses, ingresaron al canal unas 438 PQRSD, una cantidad importante, para conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta la Entidad.

Al evaluar el seguimiento de los comentarios en este trimestre, se debe tener en cuenta que varios de ellos obedecen al desconocimiento de algunas personas de ciertos contenidos, que en una empresa de comunicaciones, es normal el disenso en algunos temas, pero que no necesariamente requieren un tratamiento, garantizando la pluralidad de opiniones.



Elaborado por la oficina de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresan al canal, en el tercer trimestre del año 2022, es de anotar que, en ella se encuentran las que ingresan vía telefónica y según el trabajo de campo elaborado, el registro lo hace el funcionario de atención al cliente encargado y se registran en la clasificación de peticiones y/o solicitudes.

Se evidencia también que las tipologías que más ingresan al canal son peticiones y/o solicitudes, seguidas por las denuncias, lo que hace necesario priorizar estos ítems, para disminuirlos.

La Dirección de Control Interno, al realizar un monitoreo telefónico de una muestra aleatoria de las PQRSD que ingresaron al canal, encontró lo siguiente:

Los usuarios comunican que las respuestas dadas desde el canal, no cumplen con sus expectativas e informan que son respuestas protocolarias y no son respuestas de fondo.

Comunican también que este ejercicio de seguimiento les parece positivo, porque sienten que el canal, está atento a las solicitudes hechas por parte de la comunidad.

Si bien es cierto que se da respuesta oportuna, blindando al Canal jurídicamente evitando posibles sanciones o investigaciones disciplinarias, también se percibe falta de calidez en las respuestas, que como lo manifestaron varios usuarios, se dan por cumplir y no por interés genuino en solucionar la petición.

Esta situación puede afectar la imagen que la comunidad tiene del Canal, pues hacen las solicitudes y acuden a Teleantioquia por la cercanía y aprecio que sienten por la entidad, pero cuando se da una respuesta protocolaria, este sentimiento de cercanía se pierde.

De igual manera la información dada en la respuesta, como las extensiones telefónicas, no es funcional ni útil para el usuario. En el ejercicio realizado, luego de numerosas

llamadas a las extensiones 4322, 4325, 4327 y 4328, en ninguna de estas se obtuvo respuesta. Las anteriores extensiones pertenecen al Sistema Informativo.

4. Definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncias: Es el derecho que tiene toda persona de denunciar conflictos de interés o actos de corrupción, realizados por servidores públicos de la entidad.

Felicitación: Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados.

5. Observaciones PQRSD en el tercer trimestre año 2022.

5.1 Se evidencia, que, en este tercer trimestre del año 2022, las PQRSD, fueron atendidas y respondidas con claridad, decencia y oportunidad.

5.2 Al verificar el contenido de algunas PQRSD, la gran mayoría, son para Teleantioquia Noticias y Serenata, pero ninguno es recurrente, de lo cual se infiere, que se han atendido y mejorado los comentarios presentados en el tercer trimestre.

5.3 Se recomienda al responsable de cada dependencia a la que se hace la solicitud, implementar la acción de mejora correspondiente, realizando seguimiento y procurando que no se repita, mejorando de esta manera el servicio y la satisfacción del televidente.

5.4 Al momento de registrar una PQRSD por la página web del canal, se evidencia un buen formulario con datos precisos, donde el usuario registra la información. También al momento de dar click en enviar, aparece un pantallazo, donde el usuario puede ver que su información es enviada, lo que no se evidencia es un radicado de recibido, para que el usuario pueda realizar seguimiento a su petición.

El formulario se ha enviado correctamente. Será remitido al área de Atención al usuario y te será enviada la respuesta por medio del método elegido y de acuerdo a los tiempos que indica la ley.

Si tienes dudas o quieres ampliar la información puede comunicarte al correo electrónico: info@teleantioquia.com.co; o a la línea de atención y servicio al cliente: 01 8000 41 80 80

5.5 Al momento de esta auditoría, se encuentra que el funcionario que realiza o atiende las PQRSD, registra la información en el sistema Document, pero no hay una manera de medir la eficacia, al momento de recibir una PQRSD por vía telefónica, no hay manera de hacer seguimiento.

5.6 Nuevamente se reitera que no existe un tablero de control, que permita realizar seguimiento a las PQRSD y así generar un semáforo controlando de las peticiones, si bien se responden de manera oportuna, es importante mantener monitoreo permanente sobre este proceso.

5.7 Es importante dar respuestas de fondo a las PQRSD que registran los usuarios, con el fin de cumplir a cabalidad con sus expectativas y la norma.

5.8 Se debe verificar el estado de las extensiones, si se encuentran funcionales o no, además de tomar medidas para que sean respondidas al momento de ser utilizadas por los usuarios tanto internos como externos del canal.

6. Acciones de mejora

1. Se debe unificar y estandarizar la clasificación y denominación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD) para Teleantioquia, ya que, al consultar en las entidades públicas, se encuentran diferentes formas de denominación, como se puede observar en la siguiente tabla:


Tabla 6.1 denominaciones de los comentarios - según normativa y entidad

NORMATIVA - ENTIDAD	DENOMINACIONES DE LAS "PQRSD"
Artículo 76 de la Ley 1474 del 2021	Quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y comentarios
Decreto 2641 del 20212	Quejas, reclamos y sugerencias
Departamento Administrativo de la Función Pública "DAFP"	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
Colombia Compra Eficiente	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Telemedellín	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones.
Asamblea Departamento de Antioquia	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias
Gobernación de Antioquia	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Teleantioquia	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	Código: FO-P4-S2-03 Versión: 02 Fecha: 04/04/2022
----------------------	--	--

Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
Objetivo del procedimiento PR-P5-S4-01 de Teleantioquia.	Peticiones, quejas y reclamos
Contenido del procedimiento PR-P5-S4-01 de Teleantioquia.	Peticiones , quejas, reclamos, solicitudes y demandas.
Sistema Document de Teleantioquia	Solicitudes, quejas, sugerencias, petición, rectificación, felicitación
Formato FO-P5-S4 -01 de Teleantioquia	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones.
Informe de PQRSD enero- junio 2021 de Teleantioquia	Peticiones, quejas, rectificaciones, solicitudes, sugerencias y felicitaciones.

2. Nuevamente se recomienda crear un tablero de control para las PQRSD, que genere un semáforo como mecanismo de seguimiento sobre todas las peticiones que ingresen al canal, además de hacer un monitoreo a la labor de la persona encargada del registro de la información en el Document.
3. Es importante destacar que se debe mejorar el seguimiento y control a la oportunidad de la respuesta de las PQRSD, además de socializar los resultados de este para que desde cada proceso se tomen las acciones correctivas necesarias.
4. Se recomienda responder de fondo las PQRSD que registran los usuarios, de manera que el peticionario esté satisfecho. De igual manera realizar monitoreo de estas y fortalecer la cultura del autocontrol.
5. Se deben monitorear las extensiones 4322, 4325, 4327 y 4328, pues estas, son las que se ofrecen a los usuarios para contactarse con el canal. Las mismas deben tener un responsable que pueda atender las solicitudes de la comunidad y de esta manera dar un trato adecuado y oportuno al usuario.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Henry Dario Muñoz Montoya	Director de Control Interno	
Andersson Benítez Arboleda	Auditor	Andersson Benítez A

Copia: Document Teleantioquia, Página Web, Comité de Gerencia, Dirección de Innovación y Contenidos, Dirección de control interno, Profesional de Control Interno.

Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda

Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy