

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 30 de abril de 2024

2024300473

PARA: Margarita Arango Barrera  
Gerente

DE: Dirección de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos recibidos, tramitados y respondidos en el primer trimestre del año 2024.

La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan anual de auditoría 2024 y en cumplimiento de 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.

Lo anterior con el fin de poder determinar el alcance y la oportunidad de respuesta, procurando atender y responder todos los requerimientos de los televidentes y clientes externos del canal.

Se adjunta el informe de seguimiento con alcance al primer trimestre del año 2024.

Cordialmente,



HENRY DARIO MUÑOZ MONTOYA

Copia Document: Comité de Gerencia.

Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda  
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy

Auditoría N° 03

Fecha

Día Mes Año

30 04 2024

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS DEL CANAL**

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 y tratamiento oportuno.
Alcance	Todas las PQRS del primer trimestre año 2024.
Fecha de apertura:	Abril 1 de 2024
Fecha de cierre:	Abril 24 de 2024

**ASPECTOS GENERALES****1. 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 auditoría 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 2023, 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.

**2. 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

### ANOTACIONES INICIALES

#### 3. 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 solución.

**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.

#### **4. Desarrollo del seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el primer trimestre del año 2024.**

##### **4.1 Criterios para el seguimiento a los comentarios recibidos.**

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

4. Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia.
5. Ley 182 de 1995 reglamenta del servicio de la Televisión.
6. Artículos 12 y 13 del Decreto 019 del 2012- Derechos especiales para niños y mujeres gestantes, para presentar PQRSD.
7. Ley 1755 del 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición.
8. Artículo 4° de la Ley 1437 del 2011: formas de iniciar las actuaciones administrativas por quienes ejerciten el derecho de petición.
9. 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.

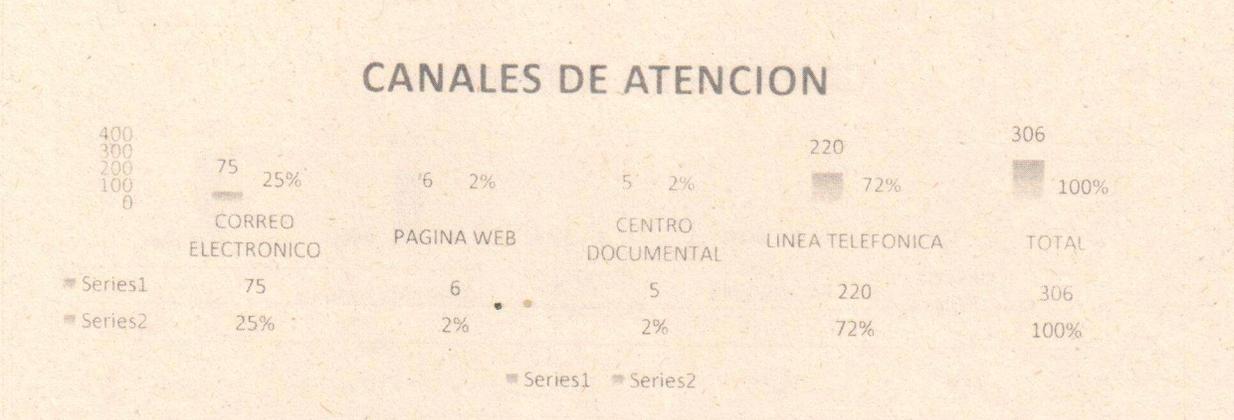
#### **Metodología**

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el primer trimestre del año 2024, por cada uno de los responsables de las áreas, 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.

Adicional a esto, la Dirección de Control Interno mediante una muestra aleatoria y representativa, verifica por vía telefónica y por correo electrónico, el nivel de satisfacción del usuario o peticionario que radicó algún tipo de solicitud en Teleantioquia.

**5.1 PQRSD recibidas durante el primer trimestre del año 2024.**

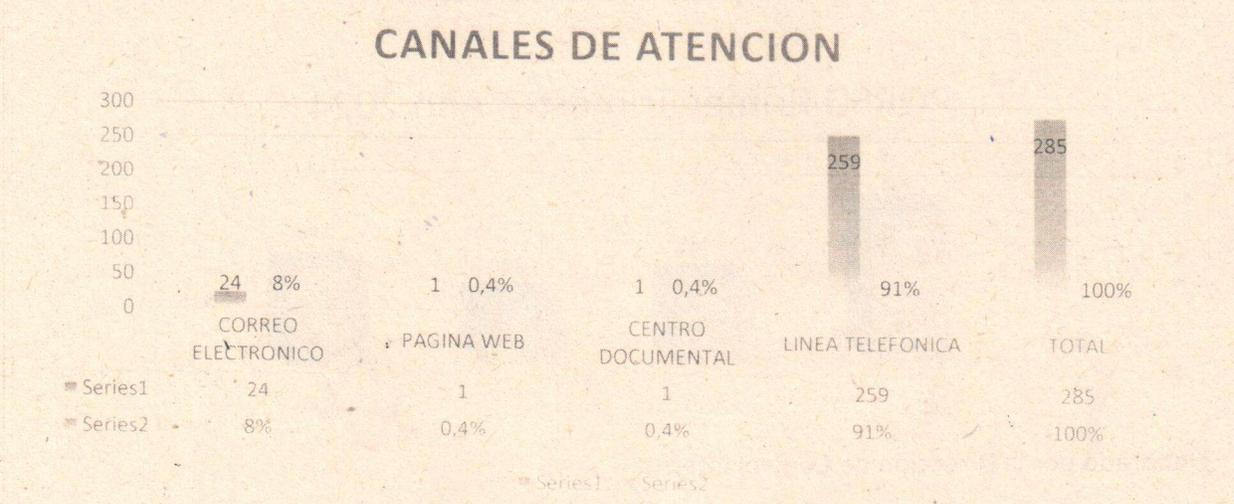
**5.1.1 Imagen 1. PQRSD, recibidas en el mes de enero**



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de enero del año 2024, 306 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 220 vía telefónica, 75 por correo electrónico, 6 por la página web del canal y 5 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

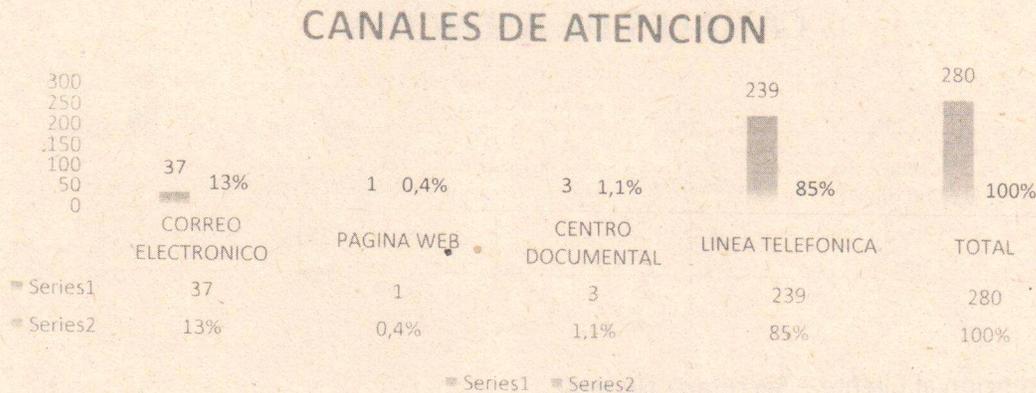
**5.1.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de febrero**



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de febrero del año 2024, 285 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 259 vía telefónica, 24 por correo electrónico, 1 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.

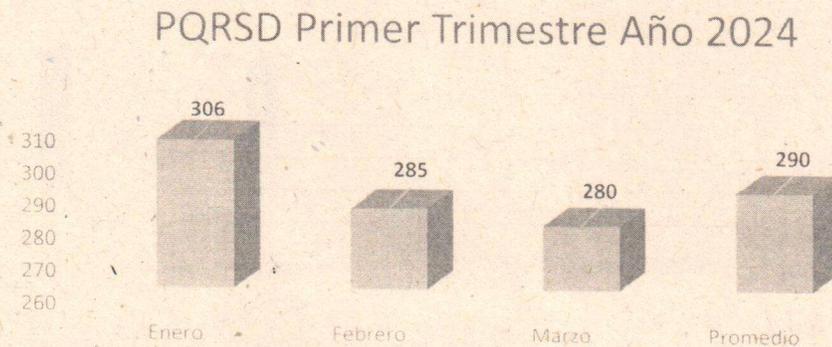
**5.1.3 Imagen 3: PQRSDf, recibidas en el mes de marzo**



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de marzo del año 2024, 280 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 239 vía telefónica, 37 por correo electrónico, 1 por la página web del canal y 3 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

**6. Imagen 4: PQRSD, recibidas en el primer trimestre año 2024.**



Elaborado por la Dirección de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresaron al Canal, en el primer trimestre del año 2024, donde en los tres meses, llegaron en promedio 290 PQRSD por mes, una cantidad importante, para conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta el Canal.

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.

**Tipología PQRSD Primer Trimestre**



Elaborado por la Dirección de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los diferentes tipos de PQRSD que ingresan al canal, es de anotar que en ella se encuentran las que ingresan vía telefónica y según el trabajo de campo realizado por la Dirección de Control Interno, 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.

Como ejercicio de autocontrol, la Dirección de Control Interno, realizó un monitoreo al sistema de audio respuesta del Canal. Se efectuaron 110 llamadas, entre 10 a 15 a cada una de las nueve opciones del menú del sistema.

Línea de atención (604) 356 99 00, los resultados del ejercicio son los siguientes:

### Monitoreo al Sistema de Audio respuesta del CANAL

Fecha: 18, 19, 22 y 23 de abril de 2024

Opción	Dependencia	# de llamadas	Contesta	No Contesta	% de Respuesta	Quien Atiende	Observaciones
0	Atención Al Ciudadano	20	15	5	75%	Eder Mendez	No se encontraba en el puesto
1	Sistema Informativo	10	7	3	70%	Personal Noticiero	
2	Central de Medios	10	3	7	30%	Sandra	Nadie Contestó
3	Contenidos y Convergencia	10	7	3	80%	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
4	Administrativa y Financiera	10	7	3	70%	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
5	Producción y Tecnología	10	8	2	80%	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
6	Secretaría General - Planeación y Control Interno	20	15	5	80%	Luz Miriam Soto	No se encontraba en el puesto de trabajo
7	Creatividad e Innovación	10	6	4	60%	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
8	Comunicaciones	10	7	3	70%	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>75</b>	<b>35</b>		<b>4</b>	
<b>Promedio de Atención</b>					<b>68,18%</b>		

Elaborado por la Dirección de Control Interno

Sólo se contestó el 68.18% de las llamadas que entran al sistema de audio respuesta.

Cuatro funcionarios tienen la responsabilidad de responder las llamadas de 11 dependencias.

Dos de estos funcionarios, además, deben de cumplir con otras actividades, que los obligan a levantarse de su puesto de trabajo, dejando descubierta la atención telefónica a su cargo.

Durante el diálogo sostenido con el funcionario encargado de atender la extensión de servicio al cliente, se ha observado que una considerable cantidad de llamadas dirigidas a otras extensiones no obtienen respuesta, lo que deriva en que dichas llamadas se devuelven a esta extensión. Esta situación conlleva a un aumento significativo en el volumen de llamadas recibidas en la misma.

Por esta razón se pueden estar perdiendo oportunidades de negocios, además de afectar la imagen reputacional del canal por no responder las llamadas.

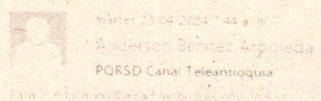
Cuatro funcionarios tienen la responsabilidad de responder las llamadas de 11 dependencias.

Dos de estos funcionarios, además, deben de cumplir con otras actividades, que los obligan a levantarse de su puesto de trabajo, dejando descubierta la atención telefónica a su cargo.

Durante el diálogo sostenido con el funcionario encargado de atender la extensión de servicio al cliente, se ha observado que una considerable cantidad de llamadas dirigidas a otras extensiones no obtienen respuesta, lo que deriva en que dichas llamadas se devuelven a esta extensión. Esta situación conlleva a un aumento significativo en el volumen de llamadas recibidas en la misma. Por esta razón se pueden estar perdiendo oportunidades de negocios, además de afectar la imagen reputacional del canal por no responder las llamadas.

Al realizar el ejercicio de llamadas a las líneas telefónicas del Canal, se verificó que hay líneas en las cuales no es posible comunicarse, lo que demuestra, que existen falencias al interior que pueden afectar la imagen institucional, pues se hacen solicitudes y se acude a Teleantioquia por la cercanía y aprecio que siente la ciudadanía por el canal, pero cuando no se da una respuesta o al momento de responder no se hace de manera clara y oportuna, este sentimiento de cercanía se pierde.

La Dirección de Control Interno envió a varios peticionarios el siguiente correo para conocer la percepción en las respuestas brindadas por el personal de atención al usuario.

  
miércoles, 23 de abril de 2024 7:44 a.m.  
Andersson Benítez Arboleda  
PQRSD Canal Teleantioquia  
Para: Teleantioquia@teleantioquia.com.co

Buenos Días

Los contacto desde la Oficina de Control Interno del Canal Teleantioquia, donde quisiéramos saber sobre una PQRSD que Ud. envió el día 19 de marzo de 2024.

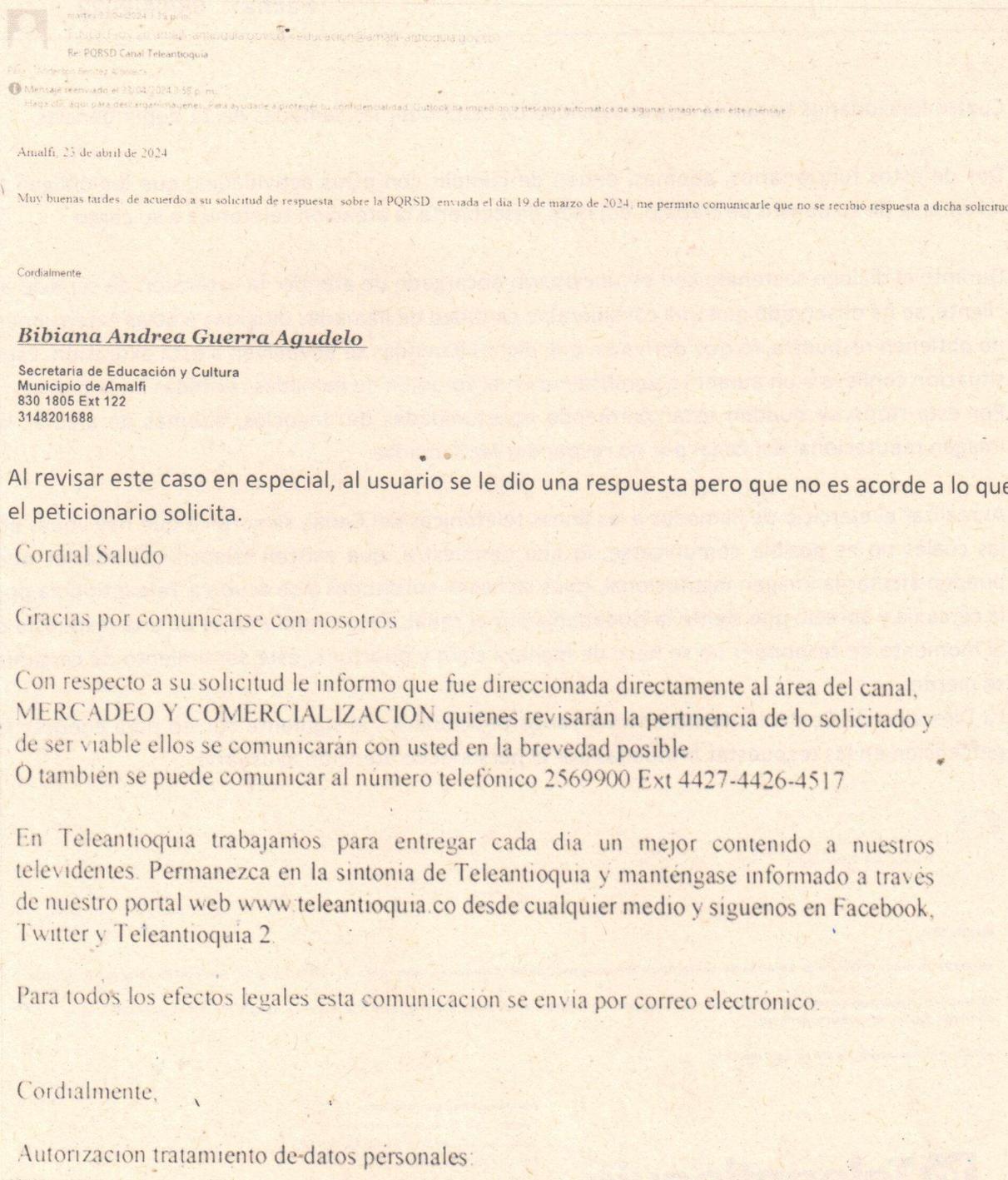
Estamos en un ejercicio de retro alimentación en el Canal, por lo que quisiéramos saber si la respuesta que le dieron cumple con sus expectativas y cómo podemos mejorar en nuestros procesos.

Agradecemos su colaboración en este ejercicio



Andersson Benítez Arboleda  
Profesional de Control Interno  
Teléfono (57-4) 3 56 99 00 Ext 4607  
Fax (57-4) 3 56 99 09  
Cl 44 No. 53 A -11 Plaza de la Libertad  
[abenitez@teleantioquia.com.co](mailto:abenitez@teleantioquia.com.co)  
<http://www.teleantioquia.co>  
<http://www.play.teleantioquia.co>

Esta es la respuesta dada por un peticionario.

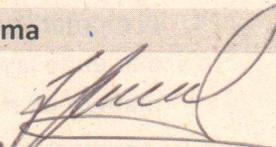
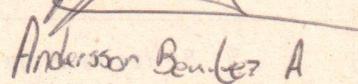


Se enfatiza la importancia que el canal de atención al cliente, responda de manera oportuna y efectiva a las solicitudes y consultas de los usuarios, con el objetivo de asegurar la plena conformidad con los estándares establecidos y brindar tranquilidad a los mismos. Esto implica no solo resolver sus inquietudes, sino también proporcionar respuestas que generen satisfacción y transmitan calidez en la interacción, contribuyendo así a fortalecer la relación con los usuarios y mejorar la percepción del servicio ofrecido.

#### **5. Observaciones PQRSD en el primer trimestre año 2024.**

1. Se evidencia, dentro de los documentos allegados por la oficina de atención al usuario que las peticiones en su totalidad cuentan con una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.
2. Al momento de registrar una PQRSD por la página web del canal, se evidencia un formulario con datos precisos, donde el usuario registra la información; así mismo, al momento de dar clic en enviar, aparece un pantallazo, donde el usuario puede ver que su información es enviada al canal, sin que se le asigne un radicado, para que el usuario pueda realizar seguimiento a su petición.
3. 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.
4. Al momento de esta auditoría, nuevamente se encuentra que el funcionario que recibe 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.
5. Se recomienda nuevamente a todos los jefes, asesores o líderes de los diferentes procesos que al momento de asignar las tareas o PQRSD al responsable, se haga, además, un seguimiento oportuno a las mismas de manera que permita tener un control a la oportunidad y claridad de la respuesta dada al usuario.

6. En la presente auditoria se evidenció que, el canal no cuenta con un seguimiento y control de términos a las peticiones ciudadanas que se radican a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, de manera que se generen alertas tempranas y oportunas a través del correo electrónico a las diferentes dependencias o grupos de trabajo para monitorear los términos de vencimiento de respuesta de acuerdo con el plazo de la modalidad tipificada de PQRSD.
7. Es crucial implementar una planificación cuidadosa que incluya la rotación de tareas, horarios escalonados, capacitación cruzada y posiblemente apoyo temporal en las dependencias donde no se está realizando la actividad de contestar las extensiones.
8. Es fundamental atender en horas de oficina las líneas telefónicas, y recibir con prontitud y amabilidad las PQRSD que se presentan. Nuevamente y como se reportó en los anteriores informes, los usuarios manifiestan que llaman y no contestan, lo que podría generar que el canal esté perdiendo oportunidades de negocios, además de conocer la percepción de los televidentes en los contenidos nuevos que se generan, creando inconformidades con la atención, afectando la reputación, confianza e imagen corporativa del canal.
9. Se observa la necesidad de establecer métricas o indicadores claros para medir la efectividad y la rapidez de las respuestas del canal de atención al cliente. Esto permitirá evaluar de manera objetiva el grado de conformidad y satisfacción de los usuarios, así como identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio y la calidez en las respuestas proporcionadas.

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

*Copia Document: Página Web, Comité de Gerencia, Dirección de control interno, Profesional de apoyo Control Interno.*

*Proyectó: Henry Dario Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda*

*Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy*