

TELEANTIOQUIA
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 8 de enero de 2022

2022300163

PARA: Luis Felipe Hincapié Uribe
Gerente

DE: Dirección de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a los comentarios recibidos, tramitados y respondidos en el último trimestre del año 2021.

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 de 2011, presenta el informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas, tramitadas y respondidas, en el último trimestre del año 2021.

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 "PQRSDF" atendidos y respondidos en el último trimestre del año 2021.

Cordialmente,



HENRY DARIO MUÑOZ MONTOYA

Copia Document: Comité de Gerencia; Natalia Betancur Velásquez, Técnico de Nuevos Medios.

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



**INFORME AUDITORIA INTERNA DE CONTROL
INTERNO**

Auditoría N° 01		
Fecha		
Día	Mes	Año
07	02	2022

INFORME PQRSDF DE LA ENTIDAD

Representante de la Auditoría:	Henry Darío Muñoz Montoya
Auditor:	Andersson Benitez Arboleda
Objetivo General	Atender 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 los PQRSDF del último trimestre año 2021
Fecha de apertura:	Enero 27 de 2022
Fecha de cierre:	Febrero 07 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 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 de 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 último trimestre del año 2021.

Con el fin de determinar la eficacia, el alcance y la oportunidad de respuesta de los comentarios recibidos en Teleantioquia, se analiza su estado, para verificar su eficacia y calidez, para determinar si es necesario, formular recomendaciones o acciones de mejora pertinentes.

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.

2.4 Valores

2.4.1 Integridad

Trabajamos por la difusión responsable de la información veraz y oportuna, y por la producción de contenidos audiovisuales de calidad, con fundamento en valores que contribuyen al desarrollo de la sociedad. Todo bajo los principios de la administración pública, dando manejo óptimo a los recursos y dentro del marco constitucional y legal que nos cubre.

2.4.2 Transparencia

Somos eficientes, eficaces y efectivos en el desarrollo de procesos, la adecuada utilización de los recursos y una gestión abierta a la vigilancia de los órganos de control y a la comunidad.

2.4.3 Pluralismo

Actuamos con respeto frente a las diferentes formas de ser y de pensar, al construir de manera conjunta el proyecto de Canal e incluir la diversidad de culturas en los contenidos de la programación.

2.4.4 Honestidad

Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2.4.5 Respeto

Reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

2.4.6 Compromiso

Es el resultado del sentido de pertenencia, de la apropiación de las funciones y del reconocimiento del aporte que cada uno puede brindar al canal para su mejoramiento continuo y así contribuir con el desarrollo de la comunidad.

2.4.7 Diligencia

Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a cargo de cada uno de los colaboradores de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos públicos.

2.4.8 Justicia

Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

ASPECTOS PRELIMINARES

A. ANOTACIONES INICIALES

3. Desarrollo del seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el último trimestre del año 2021

3.1 Criterios para el seguimiento a los comentarios recibidos en el año 2021

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 de 2012- Derechos especiales para niños y mujeres gestantes, para presentar PQRSDF.
- 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 de 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.

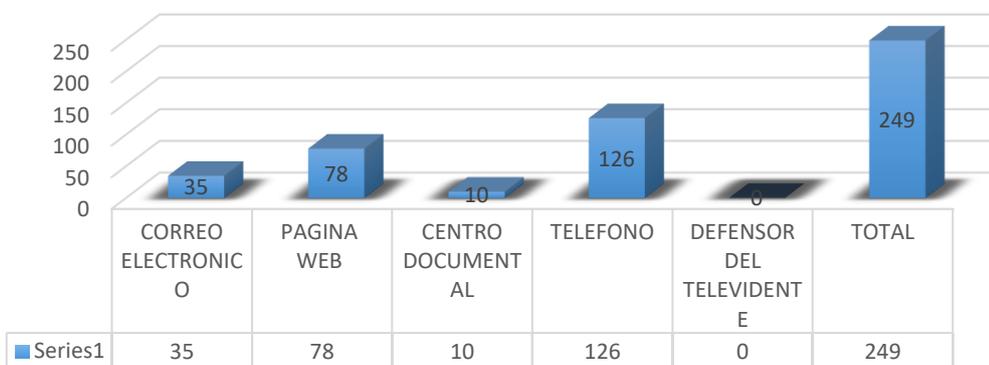
3.2 Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el último trimestre del año 2021, por cada uno de los responsables de cada tema, con el apoyo del empleado de atención al ciudadano, adscrito a la Secretaría General, se compilan, organizan y clasifican las PQRSDF, para evaluar, la eficacia, oportunidad y calidez en la respuesta y atención a cada una de las solicitudes recibidas en el canal.

3.3 PQRSDF recibidas durante el último trimestre del año 2021.

3.3.1 Imagen 1. PQRSDF, recibidas en el mes de octubre

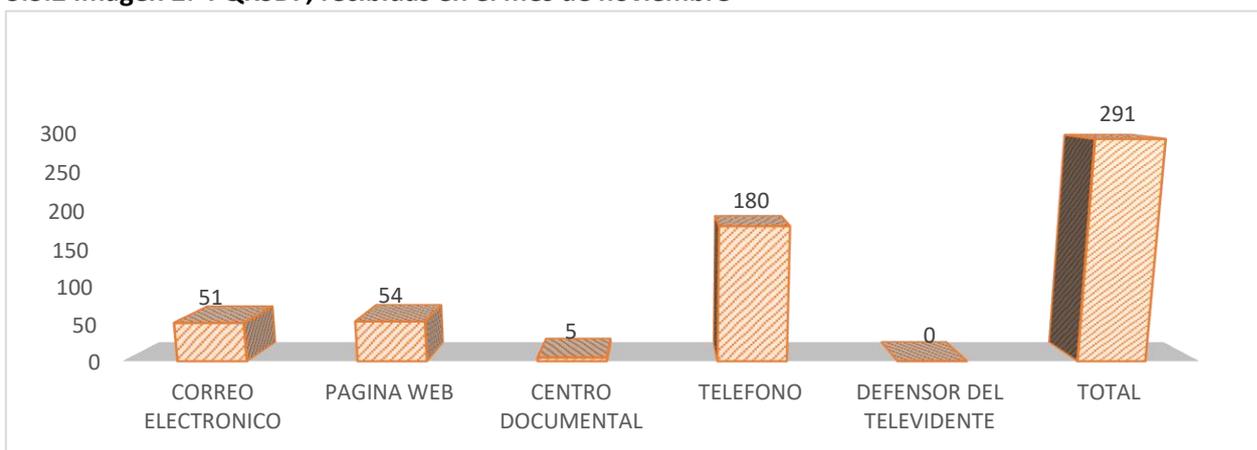
CANALES DE ATENCION



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de octubre año 2021, 249 PQRSDf en la entidad, las cuales ingresaron de acuerdo al Canal de atención de la siguiente manera; 78 por el formulario Web, 35 por correo electrónico, por el Centro Documental 10 y 126 telefónicamente entre los días de lunes a viernes ya que los fines de semana no se presta el servicio telefónico. Se atienden en promedio 6 llamadas diarias a las cuales se les da respuesta inmediata, en caso tal de necesitar una mayor gestión se recibe la PQRSDf por la plataforma de Teleantioquia.

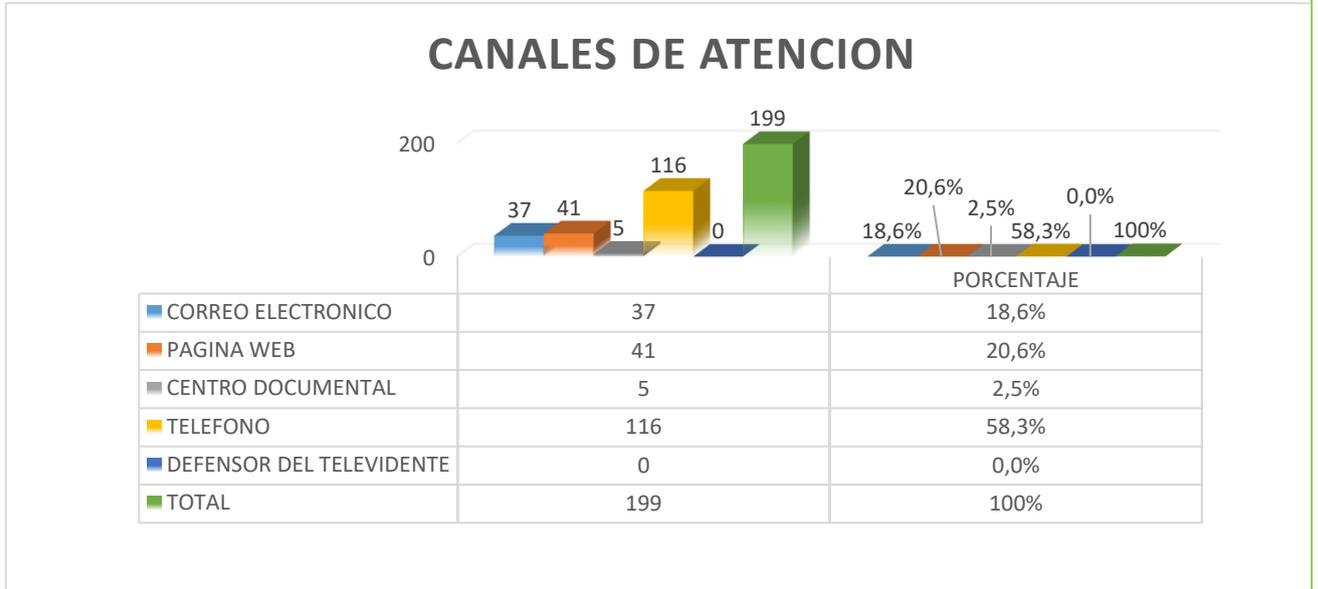
3.3.2 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el mes de noviembre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron 290 PQRSDf en la entidad, las cuales ingresaron de acuerdo al Canal de atención de la siguiente manera; 54 por el formulario Web, 51 por correo electrónico, por el Centro Documental 5 y telefónicamente entre los días lunes a viernes ya que los fines de semana no se presta servicio telefónico. Se atienden en promedio 9 llamadas diarias, a las cuales se les da respuesta inmediata en caso tal de necesitar una mayor gestión se recibe la PQRSDf por la plataforma de Teleantioquia.

3.3.3 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el mes de diciembre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

3.3.4 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el último trimestre año 2021



La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSDf que ingresan al canal, en el último trimestre, es de anotar que aquí no se encuentran las que ingresan vía telefónica, pues según el trabajo de campo elaborado, el registro lo hace la persona de atención al cliente encargado de las PQRSDf y estas no se clasifican.

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 PQRSDf en el último trimestre año 2021.

- 5.1 Se evidencia, que, en este último trimestre del año 2021, las PQRSDf, fueron atendidas y respondidas con claridad, decencia y oportunidad.
- 5.2 Al verificar el contenido de cada PQRSDf, 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 último trimestre.
- 5.3 Se recomienda al responsable de cada comentario, que haga la acción de mejora correspondiente, le haga también seguimiento procurando que no se repita, y así se busque mejorar el servicio y satisfacer al televidente.
- 5.4 Al momento de esta auditoría, se encuentra que la persona que realiza o atiende las PQRSDf, registra la información en el sistema Document, pero no hay una manera de medir la eficacia de esto, en el momento de una PQRSDf telefónica, no hay una manera de hacer seguimiento.
- 5.5 Al realizar un ejercicio de registrar una PQRSDf por la página del canal, se evidencia que, al momento de dar click en el botón enviar, no hay un pantallazo que indique al usuario si se realizó la petición o no, lo que puede generar que una petición se vuelva a crear y registrar duplicidad en la información.
- 5.6 No existe un tablero de control, que permita realizar seguimiento a las PQRSDf, y así generar un semáforo y tener control de las peticiones, si bien se responden de manera oportuna, es importante tener un control sobre este proceso.

6. Acciones de mejora

1. Se debe unificar y estandarizar la clasificación y denominación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) 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 "PQRSSD"
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.
Tele Medellín	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
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 PQRSSDF enero- junio 20218 de Teleantioquia	Peticiones, quejas, rectificaciones, solicitudes, sugerencias y felicitaciones.

- Se recomienda crear un tablero de control para las PQRSD, esto genera un semáforo y así se tiene un control sobre todas las peticiones que ingresen al canal, además de hacer un seguimiento a la labor de la persona encargada del registro de la información en el Document.
- Es importante destacar que "se debe mejorar en el seguimiento y control que se hace a la oportunidad de la respuesta de las PQRSD, además de socializar los resultados del seguimiento para que desde cada proceso se tomen acciones de mejora.

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