



CONOCIMIENTO DE MERCADO

PR-P5-S4-01 ADMINISTRACIÓN PQRs

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Diana Marcela Mejia Hernandez	Henry Alberto Carvajal Mejía	Tatiana Maria Vallejo de la Roche
Profesional de Mercadeo y Servicio	Coordinador de Imagen Corporativa	Director de Innovación y Mercadeo
20-0-2014	29-07-2014	Fecha: 31-07-2014
Firma	Firma	Firma

1. OBJETIVO:

Garantizar una gestión oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Líder de Mercadeo y Comunicaciones el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

3. ALCANCE:

El proceso inicia con la recepción de una PQR'S por parte de un cliente, hasta el trámite y respuesta a los mismos.

4. CONTENIDO**4.1 Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos**

- Todas las inquietudes, quejas sugerencias o reclamos que entren a Teleantioquia por cualquier medio deben ser canalizadas a través del responsable de la administración de los PQR'S, y tener un radicado.
- El ciclo de cada comentario debe ser cerrado por el administrador de PQR'S del Canal.

4.2 Plazo de Atención a Solicitudes y Demandas

PLAZOS DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y DEMANDAS		
EN LA VÍA GUBERNATIVA		
SOLICITUD	PLAZO	FUNDAMENTO LEGAL
Derecho de petición en interés general	15 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 6º
Derecho de petición en interés particular	15 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 6º
Derecho de petición de información y copias	10 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 22
Derechos de petición con formulación de consultas	30 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 25
Derecho de rectificación de informaciones	7 días	Ley 182 de 1995, artículo 30
Solicitudes de la Defensoría del Pueblo	5 días	Ley 24 de 1992, artículo 15

PLAZOS DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y DEMANDAS EN LA VÍA GUBERNATIVA		
SOLICITUD	PLAZO	FUNDAMENTO LEGAL
Requerimiento de la Contraloría General de Antioquia, Contraloría General de la República, Contraloría General de Medellín	Dentro del plazo fijado por la Contraloría. 5 días	Resolución 921 de 2007 de la Contraloría General de Antioquia, artículos 23 y 24
Solicitud de la Gobernación, Municipios, Ministerios, Personerías y otras entidades públicas	10 días	Ley 962 de 2005, artículo 14
Requerimiento de la Procuraduría General de la Nación	10 días	Ley 962 de 2005, artículo 14
Requerimiento de la Comisión Nacional de Televisión	10 días	Ley 962 de 2005, artículo 14
Exhortos u oficios de Juzgados y Tribunales	10 días	Ley 962 de 2005, artículo 14

4.2 Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos

No	ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Análisis de información</div>	P	Tener la información general del Canal para poder dar respuesta a los PQR'S de los clientes	Profesional de Mercadeo	N.A
2	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Recepción de solicitud o comentario</div>	H	Las solicitudes y/o comentarios se reciben a través de las herramientas de contacto (Guía TA, correo electrónico, carta, document, llamada telefónica o personalmente)	Todo el personal	N.A
3	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Canalizar la información a servicio al cliente</div>	H	Toda persona que reciba un comentario de un televidente debe reenviarlo a info@teleantioquia.com.co	Todo el personal	email
4	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Radicar Información</div>	H	Radicar el comentario a través de document.	Profesional de Mercadeo y Servicio	Radicado
5	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Brindar información inicial de la solicitud o comentario</div>	H	<p>Si el comentario tiene solución inmediata se le da respuesta al cliente y se radica la respuesta.</p> <p>Si el comentario no tiene solución inmediata se comunica al cliente que la solicitud o comentario fue recibido y direccionado al área encargada, además se le debe informar el número de radicado.</p>	Profesional de Mercadeo y Servicio	Radicado email
6	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tramitar Comentario</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	H	En caso de requerirse información adicional para responder al cliente, se envía el comentario al líder de servicio responsable de la unidad de gestión para construir la respuesta final.	Profesional de Mercadeo y Servicio	N.A
			Dar trámite al comentario y enviar respuesta vía email al Profesional de mercadeo por	Líder de Servicio	email

7. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Anunciante: Persona natural o jurídica que oferta una marca, producto o servicio en un medio de comunicación.

Cliente Externo: Es el televidente, contratista o proveedor y el anunciante.

Cliente Interno: Todo las personas al servicio de Teleantioquia sin importar el tipo de vinculación.

Contratista o proveedor: Persona natural o jurídica que contrata la prestación de servicios con el canal.

Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Derecho de rectificación: Por medio del ejercicio de este derecho se busca que la persona que se ve afectada en su honra o buen nombre con la publicación de información falsa, inexacta o injuriosa pueda obtener del mismo medio el reconocimiento del error y la publicación de la información verdadera.

Derecho de réplica: Por medio del ejercicio de este derecho, los partidos políticos que no pertenecen oficialmente al gobierno se defienden de los ataques públicos y las tergiversaciones que el gobierno en uso de su poder pueda ejercer sobre una colectividad política determinada.

Felicitación: Expresión de satisfacción de la calidad del servicio o del producto recibido.

Guía T.A: Es la línea gratuita de Teleantioquía 018000418080; asignada a los televidentes que llaman de manera voluntaria al canal, expresando su opinión respecto a la emisión de los contenidos programados.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la prestación del objeto social.

Reclamo: Incumplimiento del compromiso establecido con el cliente. Inconformidad con el producto.

Sugerencia: Idea que se propone o plantea.

Solicitud: Es una comunicación escrita o verbal donde se pide algo con cierta formalidad y de acuerdo con determinados procedimientos.

Teleantioquia	ADMINISTRACIÓN PQRs	Código: PR-P5-S4-01
		Versión: 02

Televidente: Persona que contempla las imágenes transmitidas por diferentes medios.

8. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
02	31-07-2014	Los cambios obedecen al rediseño del modelo de operaciones.