

TELEANTIOQUIA
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 4 de marzo de 2019

2019300254

PARA: Comité de Gerencia
Gerente- Mábel López Segura

DE: Coordinador de Control Interno

ASUNTO: Informe PQRS – Segundo Semestre de 2018

La Coordinación de Control Interno, en desarrollo del plan de acción y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 y el Decreto 2641 del 2012, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Rectificaciones, Solicitudes, Sugerencias y Felicidades recibidas en el Canal, durante el segundo semestre del año 2018, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta, la pertinencia de cada una, para formular las recomendaciones que sean necesarias, y así contribuir con el mejoramiento continuo de los procesos del Canal.

A. INFORME DE LAS PQRS - DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018

El informe registra el comportamiento de las peticiones, quejas, rectificaciones, solicitudes, sugerencias y felicitaciones “PQRSSF” de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2018 y, un resumen del resultado de cada comentario, donde se visualiza el estado de cada uno, para presentar las recomendaciones de mejoramiento que sean necesarias.

Tabla 1. Presenta el comportamiento de los 152 comentarios especificados en peticiones, quejas, rectificaciones, solicitudes, sugerencias y felicitaciones por programa y por mes, recibidos de la comunidad en el segundo 2018.

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARIO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud cuando colocan en YouTube el programa realizado en Necoclí | | | | | | 1 |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud para participar como viajero | | | | | 1 | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud, "... en el momento de la transmisión, saber en qué municipio, corregimiento y vereda es el paisaje " | | | 1 | | | |
| ASI DE FACIL | Solicitud de Orientar a la comunidad que viene de otras regiones a la ciudad de Medellín por primera vez. | | | | | 1 | |
| CONSEJO DE REDACCIÓN | Queja: "...Juan Carlos sierra Ramírez alias el tuso está en libertad en los estados unidos Acaban de decir en Teleantioquia que está preso en una prisión federal en Washington Eso es falso..." | | 1 | | | | |
| CONSEJO DE REDACCIÓN | Queja: "Está sobrando el humorista ... Juan Carlos Benjumea me disculpa pero eso es lo que me parece un payaso" | | 1 | | | | |
| COPA TELEANTIOQUIA | Solicitud: "Favor subir a YouTube o enviar a mi correo; él partido que jugó Ituango contra San Andrés..." | 1 | | | | | |
| COPA TELEANTIOQUIA | Queja: Informar ... si el entrenador del equipo nos está obligando a dar un aporte de 100.000 para que nuestros hijos puedan participar. | | 1 | | | | |
| DÉBORA LA MUJER QUE DESNUDÓ A COLOMBIA | Solicitud: "Estoy interesada en la miniserie Devora Arango (...) donde se puedan descargar o ver los capítulos online. (...)" | | 1 | | | | |
| DÉBORA Y LA CASA DE LAS DOS PALMAS | Solicitud ... como los puedo ver repetidos por Internet o de que otra forma los puedo ver todos". | | 1 | | | | |
| DESFILE DE MASCOTAS | Queja: "Con tristeza escucho a la orgullosa representante de un político haciendo cuñas locales en un canal regional... (...)" | | 1 | | | | |
| DESTINO PAISA | Queja:"30 de junio ..., Juan Carlos Benjumea comparó las gafas de fosforito con las de un ciego..-." | 1 | | | | | |
| DESTINO PAISA | Solicitud:"(...) Porque nunca he visto, al equipo de Destino paisa visitando a mi querido Pueblo de Frontino Antioquia (...) | | 1 | | | | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| DESTINO PAISA | Solicitud: "Solicito a ustedes compartirme el fragmento del último programa de destino paisa que fue grabado en Amaga, en el que se presentó la tienda de los chinos" | | 1 | | | | |
| DULCE HOGAR | Sugerencia:" Sandra Gil Duque. salió vestida como quinceañera, ...se le notaba la incomodidad con ese vestido. ..en el canal y/o las obligan a ponérselo" | | 1 | | | | |
| FESTIVAL DE TROVA | Solicitud: "Me gustaría ver la repetición del programa de festival de trova orquídea de oro del día sábado,...hay posibilidad que ustedes me hagan llegar esa grabación" | | 1 | | | | |
| INFRAGANTI | Solicitud: "Con qué fin emiten ese video?" personas son agredidas en el interior de un supermercado por parte de funcionarios de la empresa de seguridad." | 1 | | | | | |
| JAVIS PREDICE | "Por favor me pueden facilitar la repetición de Javis predice del pasado 26 de junio del año en curso" | 1 | | | | | |
| LAS TRES GRACIAS | Queja: El pasado 10 de julio -Olga Vilches dijo: Para mi talla no consigo brasieres bonitos sino feos de viejita..." | 1 | | | | | |
| LAS TRES GRACIAS | Derecho de Petición"... , en repetidas ocasiones se ha evidenciado el uso de la PAUTA PUBLICITARIA utilizando la imagen del doctor SERGIO ESTEBAN ESTRADA RICO (...)" | 1 | | | | | |
| MAÑANAS LIGERAS | Queja:"... el Sr Juan Carlos Sierra en el programa del día de hoy, a una riñonera que viene en tendencia (riñonera) expresándose como mañe" | 1 | | | | | |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud: "Quiero cambiar mi imagen porque no me siento bien cuando estoy con mis amigos." | 1 | | | | | |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud "Me interesa saber cómo inscribirme en el programa..." | 1 | | | | | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|---|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARIO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud: "Quisiera saber más sobre el programa - pero no lo encuentro en la página web..." | 1 | | | | | |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud:" Dónde se inscribe uno para que le cambien la figura?" | 1 | | | | | |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud: "... realice la inscripción y anexe las fotos por lo cual les pido si es posible enviar el documento que me faltó para poder participar" | | 1 | | | | |
| SERENATA | Solicitud: "Solicito copia del programa ... del día 28 de julio de 2018. a mi correo. ya que en la página no aparece." | | 1 | | | | |
| SU CASO EN CASA | Sugerencia:"... regresen la repetición de dichos programas..." | 1 | | | | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Rectificación"... Los estudiantes de la universidad de Antioquia los que se enfrentan al Esmad ...demás de ello afirmar que los disturbios se presentan desde horas de la mañana, algo que también es falso..." | | 1 | | | | |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | "Solicitud "... Nos gustaría saber cómo se puede participar para salir a los lugares..." | 1 | | | | | |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud "... que requisitos se necesitan para participar de este gran programa." | 1 | | | | | |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud: "... ¿Cómo puedo participar del programa?" | | 1 | | | | |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud cuando colocan en YouTube el programa realizado en Necoclí | | | | | | 1 |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud para participar como viajero | | | | | 1 | |
| ANTIOQUIA ASOMBROSA | Solicitud, "... en el momento de la transmisión, saber en qué municipio, corregimiento y vereda es el paisaje " | | | 1 | | | |
| ASÍ DE FÁCIL | Solicitud de Orientar a la comunidad que viene de otras regiones a la ciudad de Medellín por primera vez. | | | | | 1 | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| CANTURRON-PELÍCULA | "Solicito como puedo adquirir una copia de la película ... Canturron y Caporrista." | 1 | | | | | |
| CCINCO MINUTOS DE FAMA | Solicitud: " ... me gustaría compartir un poco de mí en su programa2" | 1 | | | | | |
| COLAS BIGOTES | Solicitud para que se informe la pérdida de un perro. | | | | | | 1 |
| COLAS Y BIGOTES | Queja: "...nos dijeron que una presentadora tenía una fundación y ... ayer verifique y esa tal fundación 4 patas no existe," | 1 | | | | | |
| COLAS Y BIGOTES | Queja: " ...en el programa que se grabó en el municipio del peñol. .. no llamaron a Ana rivera, que es la que más gestiona con los animales de la calle. | | 1 | | | | |
| COLAS Y BIGOTES | Petición: Se realiza traslado de petición por parte de la ANTV por inconveniente con una televidente con el programa Colas y Bigotes. | | 1 | | | | |
| COLAS Y BIGOTES | Solicitud:" En la feria de colas y bigotes todos los servicios para nuestras mascotas son gratis. Vacunación, chip y demás" | | 1 | | | | |
| COLAS Y BIGOTES | Sugerencia. "No estoy de acuerdo que promulguen la humanización animal, ... dirigiéndose a ellos como niño, salude a su papá" | | 1 | | | | |
| COLAS Y BIGOTES | Solicitud, "... Me gustaría saber cómo puedo volverlo a ver, una sicóloga de perros." | | | 1 | | | |
| COLAS Y BIGOTES | Derecho de petición Traslado que nos realiza la ANTV sobre el caso 20181007487 | | 1 | | | | |
| CONCEPTOS | Sugerencia: "Quisiera que mejorarán el programa Conceptos, ... no utilizar el computador ... el programa da para más" | 1 | | | | | |
| CONCEPTOS | Solicitud, .. Conocer nombre y datos de la señora que hablaron anoche ..." | | | 1 | | | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|---|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| CONSEJO DE REDACCIÓN | Queja: "... el representante de los lideres indígenas del bajo Cauca, ... fue obligándolo a decir quien estaba asesinando a los líderes. El señor Correa es arrogante... " | 1 | | | | | |
| CONSEJO DE REDACCIÓN | Queja: "Es chistosa la actitud ... periodistas e invitados al Consejo de Redacción ... e materia de servilismo y limonaria con los poderes de turno" | | 1 | | | | |
| CONSEJO DE REDACCIÓN | Queja: El Doctor Correa, asesor político. Considero que su comentario sobre la señora clara Lopez - ... consulta anti corrupción es para hacer campaña política es in respetuoso ... ". | | 1 | | | | |
| CONSEJO DE REDACCIÓN | Sugerencia, "... Dar oportunidad a presentadores negros..., ". Dar más profundidad a los temas que se tratan" | | | 2 | | | |
| COPA TELEANTIOQUIA | Queja sobre el manejo que se dio en este torneo | | | | 1 | | |
| COPA TELEANTIOQUIA | Queja sobre el manejo que se dio en este torneo | | | | 1 | | |
| COPA TELEANTIOQUIA | Solicitud, "ver la transmisión de Copa Teleantioquia" | | | 1 | | | |
| DÉBORA | Solicitud: " Los capítulos de "Débora la mujer que desnudó a Colombia" aún se encuentran completos en YouTube" | | 1 | | | | |
| DÉBORA | Solicitud, "¿Dónde puedo encontrar los capítulos?" | | | 4 | | | |
| DÉBORA | Sugerencia, ".. poner los capítulos de Débora en su página." | | | 1 | | | |
| DESTINO PAISA | Queja: "(...)Me respondieron ... que el error en los puntos cardinales había sido corregido, ... hoy 14 de Julio desde Ebéjico sigue craso error ... " | 1 | | | | | |
| DESTINO PAISA | Queja sobre el trato que le dan a los entrevistados | | | | 1 | | |
| DESTINO PAISA | Solicitud, ... donde puedo ver el capítulo de DESTINO PAISA del 25 de agosto." | | | 2 | | | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| DULCE HOGAR | Sugerencia: Revisar el vestuario y el maquillaje porque sinceramente a veces hacen el ridículo como hoy. .." | | 1 | | | | |
| DULCE HOGAR | Solicitud para obtener el video del programa presentado el 10 de octubre. | | | | 1 | | |
| EL CRIMEN NO PAGA | Solicitud: " Yo participe en el crimen no paga y quisiera tener el video q debo hacer" | | 1 | | | | |
| EL GRAN DEBATE | Petición: Quiero participar en Yopal Con temas de prevención en violencia sexual," | 1 | | | | | |
| ESPECIAL ANIVERSARIO DE JERICÓ | Queja por engaño en entrevista - NA para Teleantioquia. Se traslado | | | | | 1 | |
| ESPECIAL DICIEMBRE EN GRANDE | Solicitud para saber si van a presentar la N novena de Navidad en vivo. | | | | | | 1 |
| HORA 13 NOTICIAS | Queja por presentar como sacerdote de la Nueva Jerusalén, una persona que no lo es. | | | | | | 1 |
| HORA 13 NOTICIAS | Queja sobre el sacerdote quien decía que era de la congregación de San Pio X y ahora de la congregación misionera Guadalupana. | | | | | | 1 |
| HORA 13 NOTICIAS | Rectificación sobre diagnóstico psiquiátrico por una historiadora. | | | | | | 1 |
| INTERVENCIÓN DEL GOBERNADOR | Solicitud del video de la intervención del Gobernador, sobre situación en Hidroituango. | | | | 1 | | |
| JAVIS PREDICE | QUEJA Saquen este programa de la parrilla, no le agrada a Dios." | 1 | | | | | |
| JAVIS PREDICE | Queja abren el programa con la lectura del Horóscopo. | | | | | 1 | |
| JAVIS PREDICE | Queja por utilizar niña de 4 años en este programa | | | | 1 | | |
| JAVIS PREDICE - JANNIN | Queja por darle espacios en Teleantioquia | | | | | 1 | |
| LA BRUJA | Sugerencia que es muy corta la transmisión | | | | 1 | | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|---|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| LA CASA DE LA DOS PALMAS | Solicitud, "... saber porque quitaron la casa de las dos palmas..." | | | 1 | | | |
| LAS TRES GRACIAS | Queja: "Muy extrañada con el programa donde hasta hacen aplaudir al sr Camos que lleva estafando la gente que quiere dejar de fumar y hasta dice devuelve el dinero." | | 1 | | | | |
| LAS TRES GRACIAS | Queja promocionaron la Fundación la Fortaleza y tengo denuncia contra ellos | | | | | | 1 |
| LAS TRES GRACIAS | Queja sobre ventas de un colágeno hidrolizado y poco a poco se aumentaba la frecuencia. | | | | 1 | | |
| LAS TRES GRACIAS | Sugerencia, "...que la doctora se coloque minifalda más grande que la bata" | | | 1 | | | |
| LAS VERDES Y LAS MADURAS | Solicito tener la posibilidad de acceder al archivo de un programa -entrevistas por partes de Luis Alirio calle." | 1 | | | | | |
| MAGACÍN DE LA FERIA | Solicitud: "Quisiera saber dónde puedo conseguir el vídeo del magacín de la feria del sábado 04 de agosto o el vídeo de la cabalgata de caballitos de palo" | | 1 | | | | |
| MAÑANAS LIGERAS | Sugerencia: "Me parece descortés ... la actitud del presentador del programa a las 8am al tratar tan mal a un diseñador y llamarlo estampador..." | | 1 | | | | |
| MAÑANAS LIGERAS | Sugerencia: "Muy desagradable como Juan Carlos Sierra volvió como un trapo al diseñador español, que se refiera de manera más cordial, más amable, que le baje a las manos y a ese tono desagradable" | | 1 | | | | |
| MAÑANAS LIGERAS- LAS TRES GRACIAS - TARDEANDO- SU CASO EN CASA | Sugerencia para estos programas que son muy cortos, se coloquen menos programas, pero más completos. | | | | | 1 | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|---|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| NFRAGANTI | Solicitud: Solicitud de divulgación. Acabo de ver su programa y me gustaría compartir el vídeo de un primo el cual fue robado por la calle 30 después de la 65 ..." | | 1 | | | | |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud. Como hago para inscribirme al programa ..." | 1 | | | | | |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud "...como hago para participar en el programa Profesionales al Rescate" | 1 | | | | | |
| PROFESIONALES AL RESCATE | Solicitud: "Presento problemas con la pagina ... luego no aparece ni el formulario ni un link para adjuntar fotos." | 1 | | | | | |
| SERENATA | Queja: no presentarlos en Serenata a Romanza Dúo. | 1 | | | | | |
| SERENATA | Queja: "Tener cuidado con algunos participantes, como con el trío Romanza Dúo. Mala imagen para ustedes." | 1 | | | | | |
| SERENATA | Queja: "Qué es eso? El desafine fue la constante en la presentación de ese trío. ..." Queja presentada el 5 de julio del 2018. | 1 | | | | | |
| SERENATA | Queja: "Incluyeron un grupo Romanza Dúo. Que desastre..." | 1 | | | | | |
| SERENATA | Solicitud. Queremos conocer dónde se realizará el programa Serenata del próximo sábado 04 de agosto. | | 1 | | | | |
| SERENATA | Queja: "La falta de cordura y sensatez en las camisetas de los presentadores con el logotipo del patrocinador ... Increíble que los directivos permitan estos..." | | 1 | | | | |
| SERENATA | Solicitud: " "serenata" del pasado sábado 11 de agosto 2018, ... cómo puedo hacer para obtener una copia..." | | 1 | | | | |
| SERENATA | Queja por presentar el Grupo Suramericana. | | | | | 1 | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|---|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| SERENATA | Solicitud, "...una copia de la grabación programa" . Y "...saber si ustedes transmiten programas de otros departamentos." | | | 2 | | | |
| SERENATA | Sugerencia, "... revisar su parrilla de programación e invertir , sobre todo, en uno de los pocos programas que no quiere dejar morir nuestro folclor andino.." | | | 1 | | | |
| EL GRAN DEBATE | Solicitud: "(...) como podría acceder a las imágenes que fueron tomadas a final de El Gran Debate... (...)" | | 1 | | | | |
| TELEANTIOQUIA ESTA DE MODA | Solicitud: "Me pueden brindar el correo de la asesora del programa Teleantioquia está de moda, esto con el fin de inscribir a mi esposa y darle una sorpresa." | | 1 | | | | |
| SONIDOS URBANOS | Solicitud para acceder al programa Sonidos Urbanos -del 5 de octubre del 2018. | | | | 1 | | |
| SU CASO EN CASA | Queja: "Al transmitir el programa "SU CASO EN CASA" los televidentes confunden el número telefónico..." | 1 | | | | | |
| SU CASO EN CASA | Sugerencia: "(...)Una televidente consulta ala asesora invitada, cuanto es el capital requerido para acceder a la pensión, con un salario mínimo y trabaja 1150 semanas,..." | | 1 | | | | |
| SU CASO EN CASA | Quejas, " ... En las indicaciones que ellos supuesta mente como expertos dan se encuentra uno que faltan muchos documentos para poder realizar las gestiones de las visas y fuera de eso al estar con el abogado Parrada, dándonos una cita a las 10:00 am" | | | 1 | | | |
| SU CASO EN CASA | Solicitud de informar donde consultan este programa en YouTube | | | | 1 | | |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARIO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| SU CASO EN CASA | Solicitud de subir el programa en YouTube | | | | | 1 | |
| SU CASO EN CASA | Solicitud del servicio de los panelista para el él, en forma personal | | | | | | 1 |
| SU CASO EN CASA | Solicitud: "...mecánica para participar en su programa.." | | | 1 | | | |
| SU MEDICO EN CASA | Sugerencia: La presentadora, la señora Jazmín interrumpe mucho al médico la explicación queda inconclusa..." | | 1 | | | | |
| SU MÉDICO EN CASA | Solicitud de copia del programa presentado el 13 de octubre. | | | | 1 | | |
| SÚPER DEBATE | Queja sobre el señor Linares que habla del pasado trayendo violencia y resentimientos innecesarios | | | | | | 1 |
| SUPER DEBATE | Queja sobre trato despectivo alas Costeños | | | | | | 1 |
| TA ESTÁ DE MODA | Solicitud sobre que paso con este programa para participar | | | | | 1 | |
| TARDEANDO | Rectificación información inexacta procedimiento quirúrgico estético. | | | | | | 1 |
| TARDEANDO | Solicitud de copia de la Entrevista Alcalde San Vicente. | | | | | 1 | |
| TARDEANDO | Solicitud de copia del Programa del 18 de noviembre. | | | | | 1 | |
| TARDEANDO | Sugerencia para que Machado se siente bien en el programa. | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA | Queja por la de ora en contestar la línea telefónica. | | | | | 1 | |
| TELEANTIOQUIA ESTÁ DE MODA | Solicitud de información. Cómo puedo registrarme y participar del programa ..." | 1 | | | | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja:"... la presentadora dijo que la Filarmónica. estaría en el Teatro Metropolitano, ... en la nota dijeron que estaría en el Teatro Pablo Tobón ..." | 1 | | | | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | "(...) el Noticiero de las 11 pm (...)lo ideal es que sea a las 7 pm..." | | 1 | | | | |

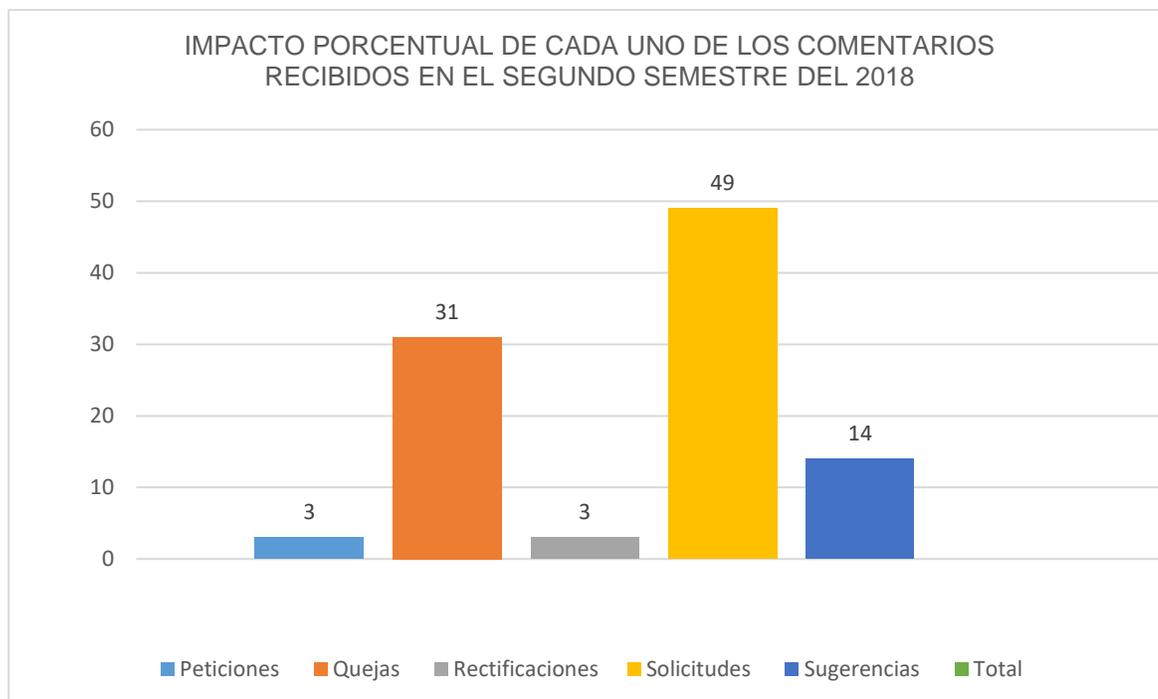
| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| PROGRAMA | COMENTARUO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Derecho de petición sobre el procedimiento de algunos agentes de tránsito. | | | | | 1 | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja Amarillismo en la presentación del noticiero. | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja la periodista Vanessa Urrego Garcia, solo publica lo bueno de Santa Fe de Antioquia. | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja por falta de desarrollo de las noticias solo dan titulares | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja por información engañosa sobre el Soat. | | | | | 1 | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja por la parcialidad de los periodistas que presentan del Deporte | | | | | 1 | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja por la utilización del Canal por El Gobernado y la Gente de Teleantioquia. | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Queja por parcialidad apoyando estas huelgas y manifestaciones | | | | | 1 | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Rectificación cuando se presente una noticia falsa. | | | | | 1 | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Rectificación de noticias donde se informó sobre la violación de 40 niños | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Solicitud del video de Micro tráfico "llamado por ustedes el Bronx de Medellín" | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Solicitud para cambiar una espacio de noticias, por uno de educación. | | | | 1 | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Solicitud, "... recordar nombre de droga comentada en el noticiero del 3 de septiembre..." | | | 1 | | | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Sugerencia por favor no se rían de algún momento desafortunado de una persona | | | | | 1 | |
| TELEANTIOQUIA NOTICIAS | Sugerencia para que en el noticiero no se utilicen vasos desechables | | | | | | 1 |

| COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018 | | | | | | | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| PROGRAMA | COMENTARIO | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| TRANSMISIÓN FERIA DE LAS FLORES | Sugerencia: "Ustedes porque no tiene en su canal anuncios de un evento para niños y es LA CABALGATA INFANTIL EN CABALLITOS DE PALO..." | | 1 | | | | |
| TRES GRACIAS | Queja, "... no engañen al consumidor y que entidades como la de ustedes no patrocinen la corrupción" | | | 1 | | | |
| TRES GRACIAS | Sugerencia, disminuir el tiempo y dar novelas. | | | | 1 | | |
| UNA EN UN MILLÓN | Solicitud copia del programa donde hablaron sobre Lupus | | | | | 2 | |
| VERDAD PLURAL | Quejas, "... me pareció sesgada la forma como condujo el programa sobre Monseñor Builes..." | | | 1 | | | |
| VERDAD PLURAL | Solicitud de mejorar el medio ambiente con la disminución del parque automotor. | | | | 1 | | |
| VIVA LA GENTE | Solicitud de copia del programa presentado el 15 de octubre. | | | | 1 | | |
| TOTAL | | 33 | 38 | 24 | 22 | 22 | 13 |

Tabla 2. Presenta el resumen de los 152 comentarios especificados en peticiones, quejas, rectificaciones, solicitudes y sugerencias recibidas por Teleantioquia en el segundo semestre del 2018.

| RESUMEN COMENTARIOS 2° SEMESTRE 2018 | | |
|--------------------------------------|------------|------------|
| COMENTARIO | No. | % |
| Peticiones | 4 | 3 |
| Quejas | 47 | 31 |
| Rectificaciones | 5 | 3 |
| Solicitudes | 74 | 49 |
| Sugerencias | 22 | 14 |
| Total | 152 | 100 |

Grafico 1: Se registra el % de participación por tipo de comentario donde se determina el peso específico de cada con relación al total de comentarios en el segundo semestre del 2018.



Nota 1: También se recibieron 23 felicitaciones

OBSERVACIONES:

Al analizar cada una de estos comentarios se debe tener en cuenta:

PRIMERO: Que los programas de Teleantioquia han aumentado su RATING, según resultados de la medición nacional realizada por Kantar Ibope Media, quienes ubicaron a Teleantioquia como el Canal Público más visto del país durante la última semana de octubre, donde la audiencia en el territorio nacional prefirió 20 de los 23 programas más vistos de la tv pública.

La lista de los primeros programas la encabeza Teleantioquia Noticias, el Paisita, Una En Un Millón, Corantioquia y El Gobernador En La Noche, entre otros.

De esta manera, Teleantioquia se confirma, no sólo como el canal regional más visto por los antioqueños, sino también como el canal público más visto por los colombianos.

SEGUNDO: Con base en lo anterior se tiene más y más variado público viendo los programas, lo cual es muy bueno para Teleantioquia, por tanto, hay que ser muy cuidadosos, objetivos y cautos al analizar y responder los comentarios, porque no conocemos las intenciones, el conocimiento que pueden tener los que envían el comentario, la susceptibilidad que puede generar una respuesta, para no vulnerar, herir u ofender la intimidad a quien se le responde. En este sentido se debe reconocer el tacto de quienes responden estos comentarios porque no se tienen quejas al respecto.

TERCERO: De los 152 comentarios recibidos en el segundo semestre del 2018, se observa que:

En el 49% solicitudes - demuestran el empoderamiento y reconocimiento de los programas en los cuales las personas quieren participar o tener acceso a ellos.

El 31 % quejas – de las cuales la mayoría obedecen al desconocimiento que pueden tener algunos quejosos del funcionamiento del canal, hay otras que si bien se le respondió oportunamente a la persona, se deben tomar mediadas al interior, como son los casos que son reiterativos - cuando las personas se sienten mal tratadas por algunos presentadores, como es el caso de TA Noticias, Destino Paisa y Mañanas Ligeras – información que se puede ampliar según reporte que reposa en la Secretaría General.

El 14% Sugerencias -son muy bien recibidas, aunque algunas no se acogen por causas técnicas, de espacio o de presupuesto.

El 3% Rectificaciones – se responde y de acuerdo el caso se estudia la pertinencia o no de aclarar o hacer la rectificación correspondiente.

El 3% Peticiones, todas fueron respondidas con la debida oportunidad.

Nota 2: Se recibieron 23 felicitaciones las cuales son tenidas en cuenta como un estímulo muy importante para seguir con el mejorando continuo.

B). EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DEL SEMESTRE ANTERIOR

Actualizar el formato “Atención de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES” de tal manera que se estandaricen sus variables para responder, con base en lo estipulado en la normativa vigente.

Actualizar el procedimiento PR-P5-S4-01 ADMINISTRACIÓN PQRs aprobado el 31 de julio del 2014, donde se estandarice las variables teniendo en cuenta la normativa vigente y la recursividad del sistema de las PQRSD.

Homologar y estandarizar las variables que se deben contemplar en el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, debido a que Teleantioquia está compilando Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, solicitudes, Rectificaciones y Felicitaciones.

Se sugiere tomar de referencia las variables que para ese tema definieron: el Departamento Administrativo de la Función Pública, Colombia Compra Eficiente, la Asamblea de Antioquia, la Gobernación de Antioquia y el IDEA – quienes utilizan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Se recomienda que para la clasificación y presentación de los próximos informes que debe presentar la Coordinación de Control Interno, se contemple las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Nota 3: Al verificar el cumplimiento de las anteriores recomendaciones, no se han cumplido, ya que para ello es necesario actualizar el Proceso PR-P5-S4-01 ADMINISTRACIÓN PQRSS vigente.

RECOMENDACIONES:

Estudiar las quejas que son reiterativas con relación al mal trato a las personas en los programas Teleantioquia Noticias, Destino Paisa y Mañanas Ligeras – para determinar la pertinencia y tomar las medidas que sean necesarias.

Estudiar las quejas que son reiterativas con relación a la utilización del Programa Las Tres Gracias y Su caso en Casa para hacer publicidad– para determinar la pertinencia y tomar las medidas que sean necesarias.

Tener como referente el Manual de Convivencia Laboral de Teleantioquia, para que sirva de guía y orientación en el momento que se realizan las presentaciones del Canal.

Aplicar el Manual de Estilo de Teleantioquia – para que se tenga en cuenta los principios éticos, el discurso narrativo, el uso del lenguaje, la presentación personal y la imagen en pantalla entre otros.

Actualizar el Proceso PR-P5-S4-01 ADMINISTRACIÓN PQRSS.

C). PEDAGOGÍA SOBRE LAS PQRSS

DEFINICIONES:

Manual de Estilo: Es un documento con el que los periodistas están acostumbrados a trabajar y ahora ha dado el salto al mundo empresarial y de los contenidos digitales.

Surge en los medios de comunicación tradicionales con el objetivo de dar coherencia y unificar criterios. Sirve de guía a periodistas, editores y correctores, quienes se apoyan en el manual de estilo para resolver dudas y crear una identidad única.

El estilo uniforme no se transmite solo con el lenguaje, también con la presentación. Se debe especificar una serie de normas para que todos los contenidos tengan un aspecto similar a partir del manual de estilo.

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.

D). DENOMINACIONES DE LAS PQRS - QUE UTILIZAN OTRAS ENTIDADES

| NORMATIVA | DENOMINACIONES DE LAS "PQRS" |
|---|--|
| Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 | Quejas, sugerencias, reclamos y denuncias |
| Decreto 2641 del 2012 | Quejas, sugerencias y reclamos |
| Departamento Administrativo de la Función Pública "DAFP" | Peticiones, quejas, reclamos y denuncias. |
| ENTIDAD | DENOMINACIONES DE LAS "PQRS" |
| 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. |

Se sugiere unificar el procedimiento, el formato y el Document; así mismo, tomar de referencia las variables que para ese tema definió el Departamento Administrativo de la Función Pública, Colombia Compra Eficiente, La Asamblea Departamental de Antioquia, la Gobernación de Antioquia y el Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA - quienes utilizan la denominación de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Con relación a las características de Teleantioquia se considera la pertinencia de contemplar las rectificaciones.

La felicitación que se reciben, aunque no haga parte de las PQRS - se debe contemplar para reconocer y motivar a los acreedores, como un estímulo para que se sostengan y sigan mejorando.

El Proceso PR-P5-S4-01 ADMINISTRACIÓN PQRS, se debe actualizar con base en la normativa vigente y los cambios organizacionales actuales.

E). NORMOGRAMA VIGENTE PARA RESPONDER LAS PQRS

| PLAZOS DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y DENUNCIAS | | |
|--|---|---|
| EN LA VÍA GUBERNATIVA | | |
| SOLICITUD | PLAZO | FUNDAMENTO LEGAL |
| Derecho de petición en interés general | 15 días | Ley 1755 de 2015, artículo 14. |
| Derecho de petición en interés particular | 15 días | Ley 1755 de 2015, artículo 14. |
| Derecho de petición de información y copias | 10 días | Ley 1755 de 2015, artículo 14. |
| Derechos de petición con formulación de consultas | 30 días | Ley 1755 de 2015, artículo 14. |
| Derecho de rectificación de informaciones | 7 días | Ley 182 de 1995, artículo 30. Sentencia C – 162 de 2000. |
| Solicitudes de la Defensoría del Pueblo | 5 días | Ley 24 de 1992, artículo 15 |
| 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 Cor General de Antioquia, artículos 23 |
| 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 Agencia Nacional de Televisión | 10 días | Ley 962 de 2005, artículo 14 |
| IMPORTANTE | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Los plazos son en días hábiles. • Para la atención a los derechos de petición en interés general y particular, de información y copias, y de consultas, el plazo se cuenta a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la solicitud. | | |

CONCLUSIONES

Al comparar los 122 Peticiones, Quejas, Rectificaciones, Solicitudes y Sugerencias recibidas en primer semestre del año 2018 con los 152 Peticiones, Quejas y Rectificaciones, Solicitudes y Sugerencias recibidas en el segundo semestre del año 2018, se observa un aumento de 30 comentarios equivalente a un 25%.

Lo anterior se puede inferir porque hubo más programas y más personas viendo los programas de Teleantioquia, lo cual lo corrobora la firma Kantar Ibope Media, quienes ubicaron a Teleantioquia como el Canal Público más visto del país durante la última semana de octubre.

Se resalta la difusión que hace Teleantioquia para que las personas participen de los diferentes programas, y así generar confianza, credibilidad y mayor sentido de pertenencia

También se resalta que los 152 comentarios presentadas en el segundo semestre de 2018, fueron respondidos oportunamente en un 100%.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a central vertical stroke, enclosed within a large, irregular oval shape.

RAMIRO VÉLEZ TOBÓN

Copia Document – Página web de Teleantioquia: Comité de Gerencia, Secretario General, Profesional Control Interno.

Proyectó: Ubaldo de Jesús Macías Mesa/ Ramiro Vélez Tobón

Revisó: Ramiro Vélez Tobón

Radicó: Cristina Cano Vásquez