

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	COMENTARIO	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	COMENTARIO	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	COMENTARIO	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
CONSEJO DE REDACCIÓN	Queja: "... el representante de los líderes 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	COMENTARIO	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	COMENTARIO	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	COMENTARIO	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 desafío 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				

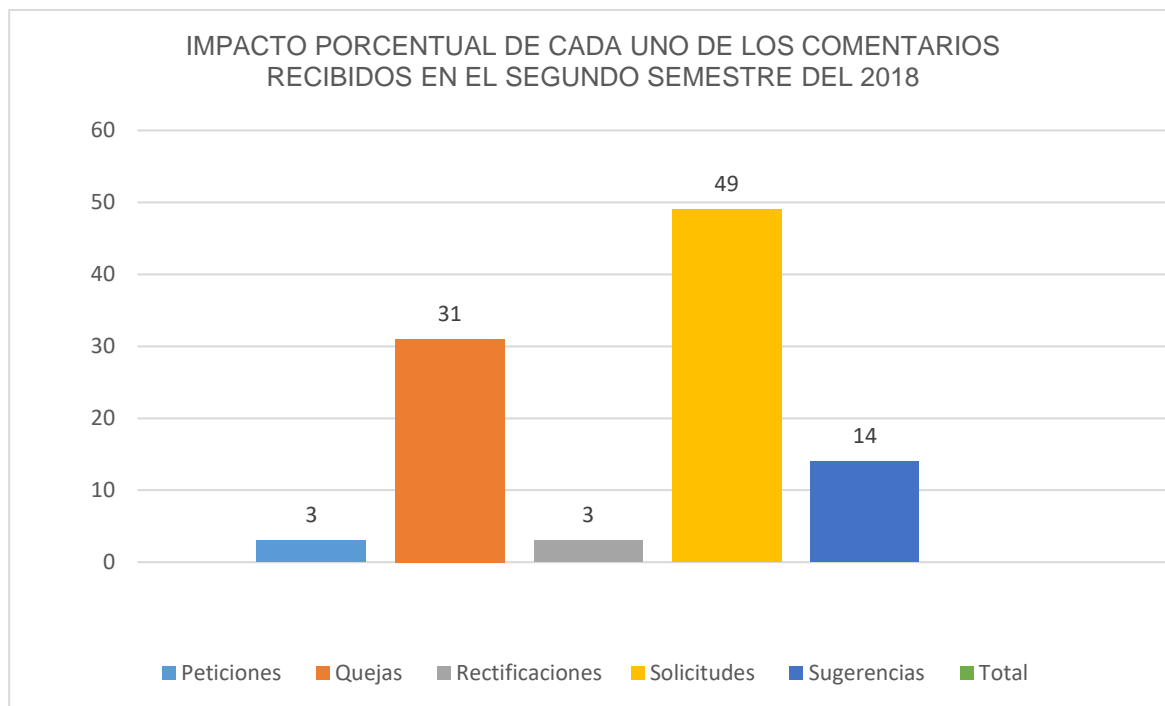
COMENTARIOS RECIBIDOS EN TELEANTIOQUIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018							
PROGRAMA	COMENTARUO	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
TELEANTIOQUIA NOTICIAS	Derecho de petición sobre el procedimiento de algunos agentes de tránsito.					1	
TELEANTIOQUIA NOTICIAS	Queja Amarillismo en la presentación del noticiero.				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	COMENTARUO	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 resaltan 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