

TELEANTIOQUIA  
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 06 de septiembre de 2018

2018300734

PARA: Gerente- Mábel López Segura

DE: Coordinador de Control Interno

ASUNTO: Informe PQRS – Primer Semestre del 2018

La Coordinación de Control Interno, en desarrollo del Plan de Acción y en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, presenta el informe de las Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos que se presentaron en el Canal, durante el primer semestre del año 2018, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta y formular las recomendaciones que sean necesarias en el mejoramiento continuo del Canal, para lo anterior se presenta el siguiente informe:

**A. INFORME DE LAS PQRS - DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018**

El informe presenta el comportamiento de las peticiones, quejas, rectificaciones, solicitudes, sugerencias y felicitaciones “PQRS” de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año 2018, y un resumen del seguimiento al semestre anterior, para visualizar cual fue el estado de cada uno y determinar las recomendaciones de mejoramiento.

Tabla 1. Presenta el comportamiento de los 85 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de enero de 2018.

PQRS DEL MES DE ENERO DEL 2018		
CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
1	Derecho de Petición	Mañanas Ligeras
1	Felicitaciones	Águila Descalza
1	Felicitaciones	Festival de Festivales
1	Felicitaciones	Teleantioquia
2	Quejas	TA Noticias
1	Quejas	el Crimen no Paga
1	Quejas	Destino Paisa
2	Quejas	Serenata

PQRS DEL MES DE ENERO DEL 2018		
CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
1	Solicitud	Destino Paisa
2	Solicitud	Contenidos
1	Solicitud	5 Minutos de Fama
2	Solicitud	Antioquia Asombrosa
1	Solicitud	Conceptos
3	Solicitud	Consejo de Redacción
1	Solicitud	Directo al Corazón
2	Solicitud	Dulce Hogar
1	Solicitud	Festival de Festivales
1	Solicitud	Mañanas Ligeras
2	Solicitud	Profesionales al Rescate
1	Solicitud	Santa Misa
9	Solicitud	Serenata
2	Solicitud	su Caso en Casa
1	Solicitud	su Medico en Casa
1	Solicitud	TA Bailable
15	Solicitud	TA Noticias
16	Solicitud	Administración
1	Sugerencia	Infraganti
1	Sugerencia	Consejo Redacción- Entretreten
1	Sugerencia	Serenata
4	Sugerencia	Administración
3	Sugerencia	Mañanas Ligeras
2	Sugerencia	Teleantioquia noticias
1	Sugerencia	Teleantioquia
<b>85</b>	<b>TOTAL</b>	

Tabla 2. Refleja el % de participación de cada una de los 85 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de enero de 2018.

% DE PARTICIPACIÓN – PQRS DEL MES DE ENERO DEL 2018		
1	Derecho de Petición	1.18
3	Felicitaciones	3.53
6	Quejas	7.06

PQRS DEL MES DE ENERO DEL 2018		
CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
63	Solicitud	74.12
12	Sugerencia	14.12
<b>85</b>	<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Grafico 1: Visibiliza el % de participación de los Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos en Teleantioquia en el mes de enero del año 2018

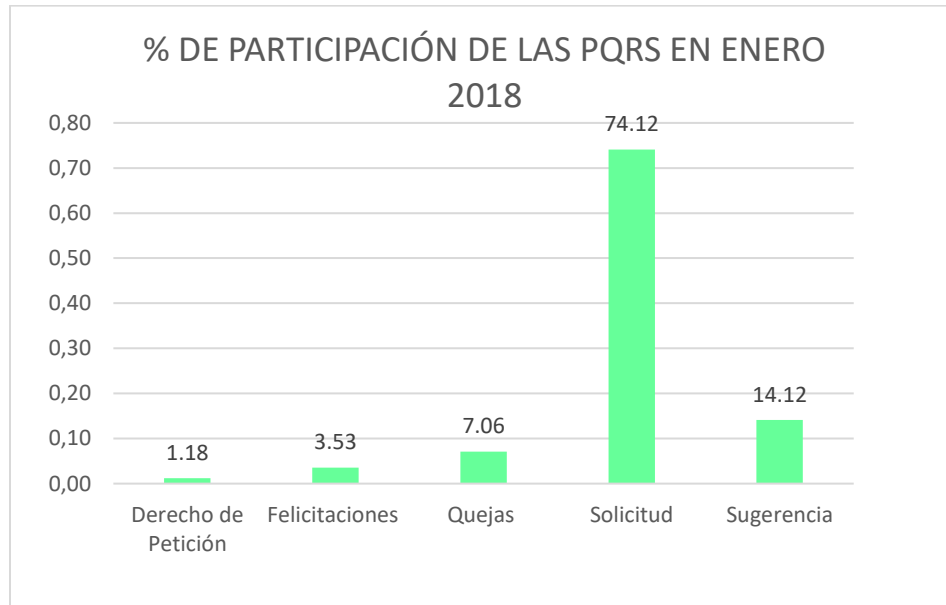


Tabla 3. Presenta el comportamiento de los 142 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de febrero del 2018.

CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
1	Derecho de Petición	Dulce Hogar
1	Queja	Serenata
1	Queja	Musinet Clásicos
1	Queja	Sección Javis Predice
1	Queja	Súper Debate
1	Queja	Teleantioquia noticias
1	Sugerencia	colas y bigotes
2	Sugerencia	Administración
1	Sugerencia	Colas y Bigotes
1	Sugerencia	Teleantioquia Noticias
1	Sugerencia	Serenata
4	Solicitud	Antioquia Asombrosa
1	Solicitud	Colas y Bigotes

CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
4	Solicitud	Consejo de Redacción
1	Rectificaciones	Consejo de Redacción
2	Solicitud	Dulce Hogar
2	Solicitud	la Casa de las Dos Palmas
3	Solicitudes	Mañanas Ligeras
1	Solicitud	la Sarten por el Mango
2	Solicitud	Profesionales al Rescate
1	Solicitud	Santa Misa
1	Sugerencia	Serenata
13	Solicitud	Serenata
2	Sugerencia	Administración
57	Solicitud	Administración
1	Sugerencia	Serenata
2	Sugerencia	Administración
5	Solicitud	Su Caso en Casa
2	Solicitud	Su Medico en Casa
2	Solicitud	Una en un Millón
3	solicitud	Tardeando
20	Solicitudes	Teleantioquia Noticias
1	Sugerencia	Teleantioquia Noticias
142	TOTAL	

Tabla 4. Refleja el % participación de cada una de los 142 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de febrero de 2018.

% DE PARTICIPACIÓN DE PQRS FEBRERO 2018		
1	Derecho de Petición	0.70
5	Queja	3.52
1	Rectificación	0.70
122	Solicitudes	85.92
13	Sugerencia	9.15
<b>142</b>	<b>Total</b>	<b>100</b>

Grafico 2: Visibiliza el % de participación de cada una de los 142 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de febrero del año 2018

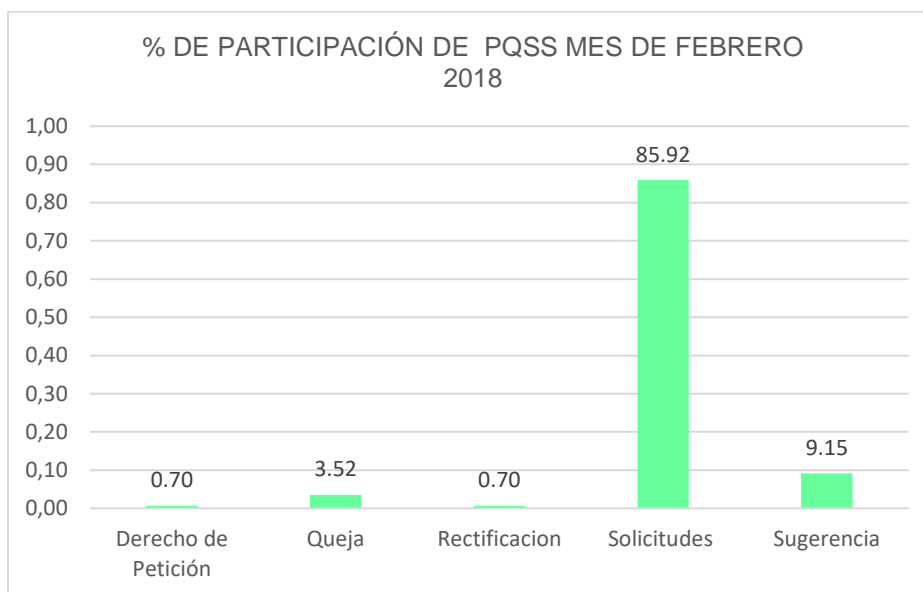


Tabla 5. Presenta el comportamiento de los 42 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de marzo del año 2018.

PQRS- DEL MES DE MARZO DE 2018		
CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
1	Derecho de Petición	Administración
1	Felicitaciones	Fonda del Trovador
1	Felicitaciones	Mañanas Ligeras
1	Felicitaciones	Administración
1	Felicitaciones	Debora
1	Felicitaciones	Teleantioquia es la Elección
1	Felicitaciones	Serenata
1	Queja	Mañanas Ligeras
1	Queja	Teleantioquia Noticias
1	Queja	Viva la Gente
1	Rectificaciones	Debora
5	Solicitudes	Administración
1	Solicitud	Consejo de Redacción
1	Solicitud	Debora
1	Solicitud	Destino Paisa
1	Solicitud	Profesionales al Rescate
1	Solicitud	Serenata
3	Solicitud	su Caso en Casa
10	Solicitud	Teleantioquia Noticias
1	Solicitud	Administración

PQRS- DEL MES DE MARZO DE 2018		
CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
3	Sugerencia	Dulce Hogar
2	Sugerencia	Administración
2	Sugerencia	Teleantioquia Noticias
42	TOTAL	

Tabla 6. Refleja el % participación de cada una de los 42 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de marzo del 2018.

% PARTICIPACIÓN DE LAS PQRS MARZO DEL 2018		
1	Derecho de Petición	2.4
6	Felicitaciones	14.3
3	Queja	7.1
1	Rectificaciones	2.4
24	Solicitud	57.1
7	Sugerencia	16.7
<b>42</b>	<b>Total</b>	<b>100</b>

Gráfico 3: Visualiza el % de participación de cada una de los 42 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de marzo del año 2018

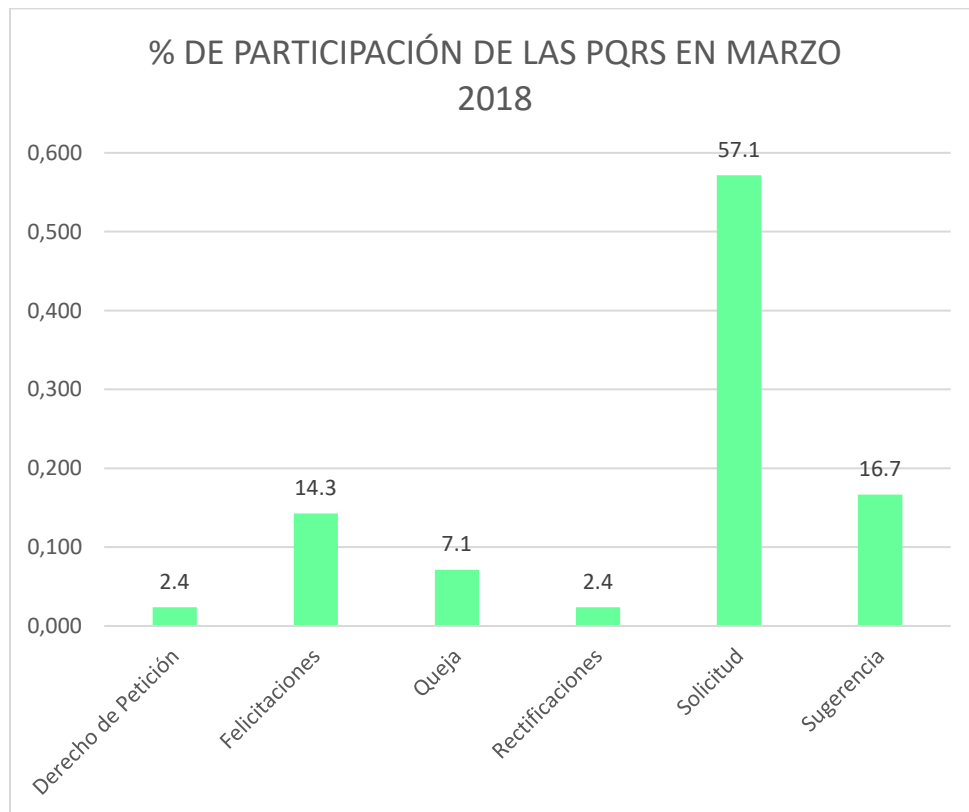


Tabla 7. Presenta el comportamiento de los 52 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de abril del 2018

<b>INFORME PQRS- DEL MES DE ABRIL DE 2018</b>		
<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO</b>	<b>PROGRAMA</b>
1	Felicitaciones	Debate Presidencial Regional
1	Petición	Administración
1	Queja	Debate Presidencial Regional
1	Queja	Llegó la Noche
2	Queja	Consejo de Redacción
1	Queja	Mañanas Ligeras
1	Queja	Serenata
6	Solicitud	Administración
1	Solicitud	Antioquia Asombrosa
1	Solicitud	Colas y Bigotes
1	Solicitud	Consejo de Redacción
3	Solicitud	Debate Presidencial Regional
1	Solicitud	Destino Paisa
1	Solicitud	Dulce Hogar
1	Solicitud	En la Piel del Otro
1	Solicitud	La Casa de las Dos Palmas
1	Solicitud	Serenata
1	Solicitud	Su Caso en Casa
1	Solicitud	Su Caso en Casa
14	Solicitud	Teleantioquia Noticias
1	Solicitud	Todos Somos Savia
1	Solicitud	Una en un Millón
1	Sugerencia	Tardeando
1	Sugerencia	Debate Presidencial Regional
1	Sugerencia	Debate Presidencial Regional
1	Sugerencia	Debate Presidencial Regional
1	Sugerencia	Dulce Hogar
1	Sugerencia	Debora
1	Sugerencia	Consejo de Redacción
1	Sugerencia	Su Médico en Casa
1	Sugerencia	La Casa de las Dos Palmas
<b>52</b>	<b>TOTAL</b>	

Tabla 8. Refleja el % participación de cada uno 52 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de abril del 2018.

<b>% DE PARTICIPACIÓN DE LAS PQRS DEL MES DE ABRIL DEL 2018</b>		
1	Felicitaciones	1.92
1	Peticiones	1.92

6	Queja	11.54
35	Solicitud	67.31
9	Sugerencia	17.31
<b>52</b>	<b>Total</b>	<b>100</b>

Grafico 4: Visibiliza el % de participación de cada una de 52 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de abril del 2018.

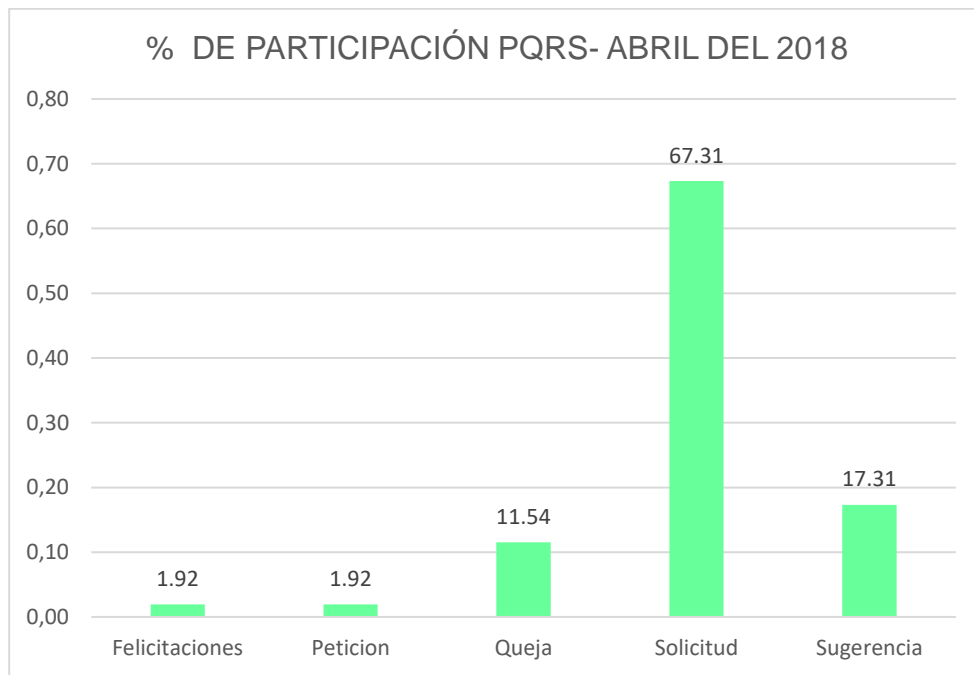


Tabla 9. Presenta el comportamiento de los 46 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de mayo en el año 2018.

INFORME- PQRS DEL MES DE MAYO DE 2018		
CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
1	Denuncia	Administración
1	Derecho de Petición	Administración
1	Queja	Tardeando
1	Queja	Consejo de Redacción
1	Solicitud	Colas y Bigotes
1	Solicitud	Colas y Bigotes
1	Solicitud	Debate Presidencial
1	Solicitud	La Ruta de la Moda
1	Solicitud	Mañanas Ligeras
1	Solicitud	Momento Inmobiliario
1	Solicitud	Profesionales al Rescate
1	Solicitud	Programa
8	Solicitud	Teleantioquia Noticias



INFORME- PQRS DEL MES DE MAYO DE 2018		
CANTIDAD	TIPO	PROGRAMA
1	Solicitud	Tu Club
18	Solicitud	Administración
1	Sugerencia	Serenata
1	Sugerencia	Sin Tapujos
2	Sugerencia	Teleantioquia Noticias
1	Sugerencia	Mañanas Ligeras
1	Sugerencia	Colas y Bigotes
1	Sugerencia	Llegó la Noche
<b>46</b>	<b>TOTAL</b>	

Tabla 10. Refleja el % participación de cada una de los 46 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de mayo de 2018

% PARTICIPACIÓN PQRS MAYO 2018		
1	Denuncias	2.17
1	Derecho de petición	2.17
2	Queja	4.35
35	Solicitud	76.09
7	Sugerencia	15.22
<b>46</b>	<b>Total</b>	<b>100</b>

Grafico 5: Visibiliza el % de participación de cada uno de los 46 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de mayo del año 2018

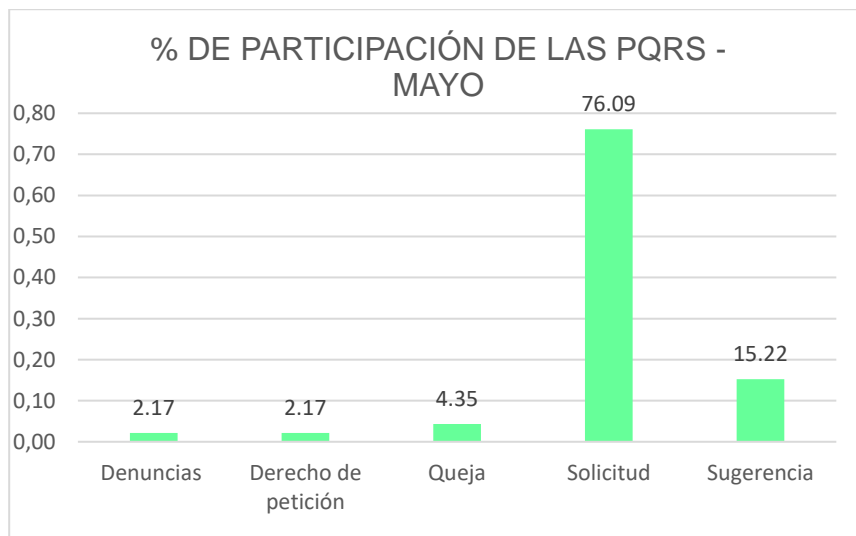


Tabla 11. Presenta el comportamiento de los 68 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de junio en el año 2018

<b>INFORME – PQRS DEL MES DE JUNIO DE 2018</b>		
11	Felicitaciones	Administración
1	Felicitaciones	Serenata
1	Felicitaciones	Serenata
1	Felicitaciones	Serenata
1	Felicitaciones	Teleantioquia Noticias
1	Queja	Consejo de Redacción
1	Queja	Infraganti
1	Queja	Javis Predice
1	Queja	Colas y Bigotes
1	Queja	Javis Predice
3	Queja	Transmisión Implosión
1	Queja	Mañanas Ligeras
2	Queja	Sin Descripción de Programa
3	Solicitud	Sin Descripción de Programa
1	Solicitud	Administración
2	Solicitud	Consejo de Redacción
1	Solicitud	Detrás del Poder
2	Solicitud	La Piel del Otro
1	Solicitud	Las Tres Gracias
6	Solicitud	Serenata
1	Solicitud	Sonidos Urbanos
2	Solicitud	Su Caso en Casa
1	Solicitud	Teleantioquia está de Moda
7	Solicitud	Teleantioquia Noticias
2	Solicitud	Una en un Millón
1	Sugerencia	Sin Descripción de Programa
1	Sugerencia	Consejo de Redacción
1	Sugerencia	Teleantioquia Noticias
<b>68</b>	<b>TOTAL</b>	

Tabla 12. Refleja el % participación de cada una de los 68 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de junio en el año 2018

<b>% PARTICIPACION PQSSF - JUNIO DEL 2018</b>		
4	Derecho Petición	5.88
15	Felicitaciones	22.06
11	Quejas	16.18
35	Solicitudes	51.47
3	Sugerencias	4.41
<b>68</b>	<b>Total</b>	<b>100.0</b>

Grafico 6: Visibiliza el % de participación de cada una de los 68 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el mes de e junio del año 2018

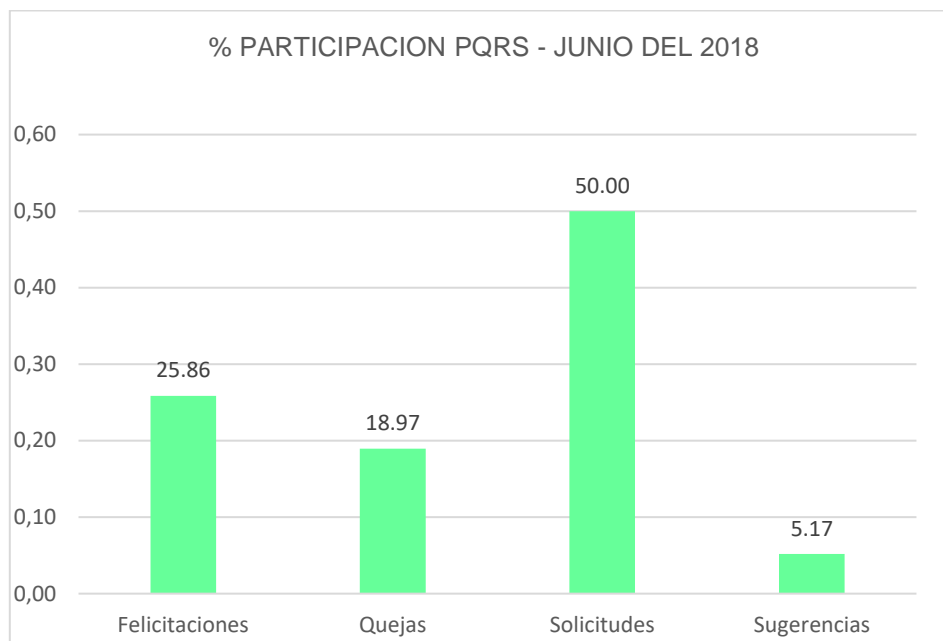


Tabla 13. Presenta el comportamiento de 447 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por la comunidad en el primer semestre de 2018

RESUMEN DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECTIFICACIONES, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2018									
PROGRAMA	PET.	QUE.	REC	SOL.	SUG	DER,	FEL.	TOTAL	%
Águila Descalza							1	1	0.23
Antioquia Asombrosa				2	4			6	1.38
Cinco Minutos de Fama				1				1	0.23
Colas y Bigotes		1		3	4			8	1.84
Conceptos				1				1	0.23
Consejo de Redacción		4	1	7	7			19	4.37
Contenidos				2				2	0.46
Copa Rexona 214				1				1	0.23
Debate Presidencial Regional		1		4	3			8	1.84
Debora			1	1	1		1	4	0.92
Destino Paisa		1		3				4	0.92
Detrás del Poder				1				1	0.23
Directo al Corazón				1				1	0.23
Dulce Hogar	1	1		5	4			11	2.53
El crimen no Paga							1	1	0.23

RESUMEN DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECTIFICACIONES, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2018									
PROGRAMA	PET.	QUE.	REC	SOL.	SUG	DER,	FEL.	TOTAL	%
en la Piel del Otro				1				1	0.23
Festival de Festivales				1				1	0.23
Javis Predice		3						3	0.69
Infraganti		1			1			2	0.46
La Casa de las Dos Palmas				3	1			4	0.92
La Piel del Otro				2				2	0.46
La Ruta de la Moda				1				1	0.23
La Sartén por el Mango				1				1	0.23
Las Tres Gracias	1			1				2	0.46
Llegó la Noche		1			1			2	0.46
Mañanas Ligeras		3		5	4		1	13	2.99
Momento Inmobiliario				1				1	0.23
Musinet Clásicos		1						1	0.23
Profesionales al Rescate				6			1	7	1.61
Sección Javis Predice		2						2	0.46
Santa Misa				2				2	0.46
Serenata		2	1	31	5		5	44	10.11
Administración	6	2		123	13	1	12	157	33.33
Sin Tapujos					1			1	0.23
Sonidos Urbanos				1				1	0.23
Su Caso en Casa				12				12	2.76
Su Médico en Casa				3	1			4	0.92
Súper Debate		1						1	0.23
TA Bailable				1				1	0.23
Tardeando		1		3	1		1	6	1.38
Teleantioquia		2			1		1	4	0.92
Teleantioquia es la Elección				1			1	2	0.46
Teleantioquia está de Moda				1				1	0.23
Teleantioquia Noticias		2		73	9		2	86	19.77
Tienda del Trovador							1	1	0.23
Todos Somos Savia				1				1	0.23
Transmisión Implosión		3						3	0.69
Tu Club				1				1	0.23
Una en un Millón				5				5	1.15

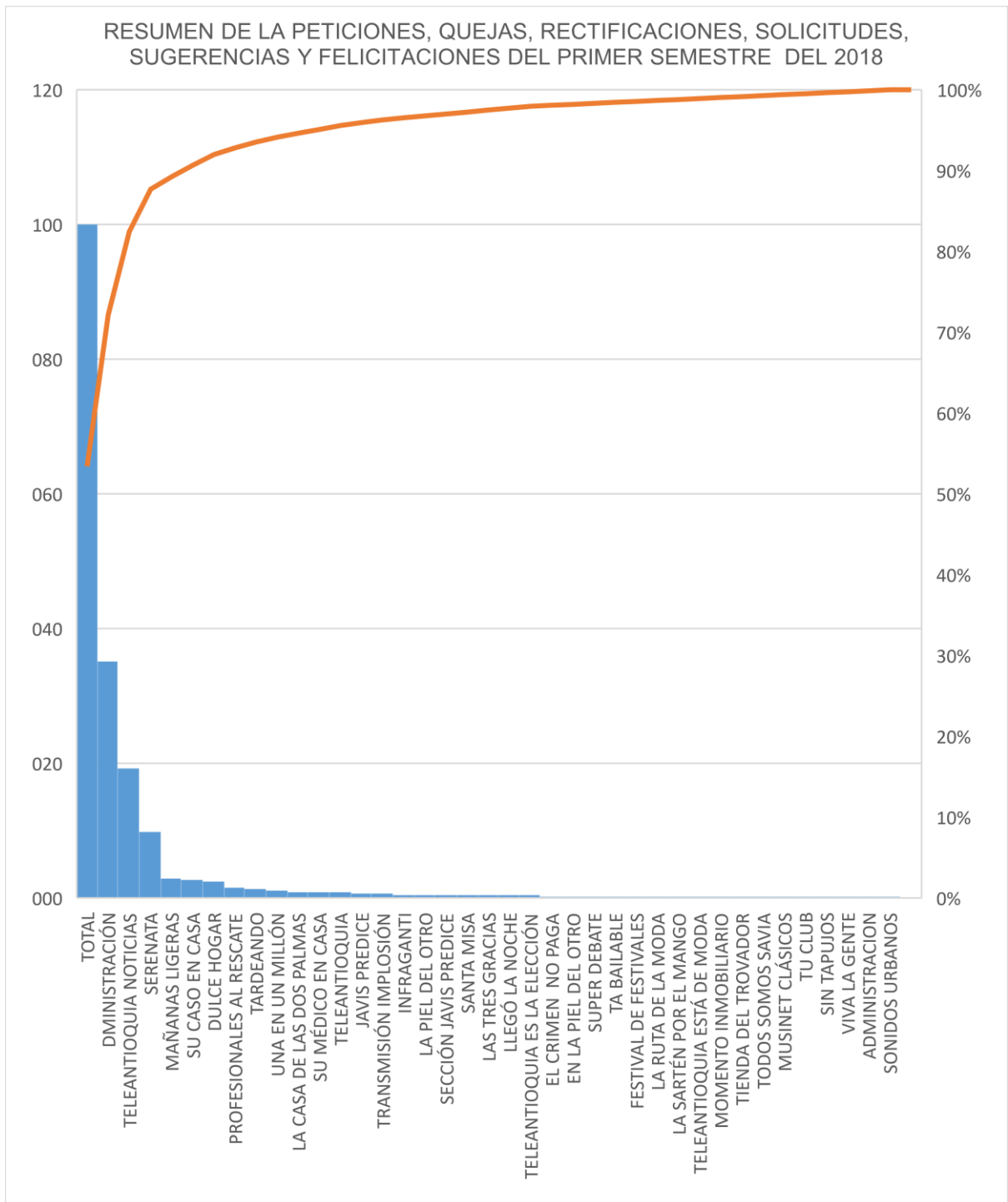
RESUMEN DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECTIFICACIONES, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2018									
PROGRAMA	PET.	QUE.	REC	SOL.	SUG	DER,	FEL.	TOTAL	%
Viva la Gente		1						1	0.23
Administrativo				1		1		1	0.23
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>313</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>447</b>	<b>100</b>

Tabla 14. Refleja el peso en % de los 447 Quejas, Sugerencias, Peticiones y Reclamos presentados por cada programa en el primer semestre del año 2018 en Teleantioquia

PESO POCENTUAL DE CADA PROGRAMA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018	
PROGRAMA	%
Águila Descalza	0.23
Antioquia Asombrosa	1.38
Cinco Minutos de Fama	0.23
Colas y Bigotes	1.84
Conceptos	0.23
Consejo de Redacción	4.37
CONTENIDOS	0.46
Copa Rexona 214	0.23
Debate Presidencial Regional	1.84
Debora	0.92
Destino Paisa	0.92
Detrás del Poder	0.23
Directo al Corazón	0.23
Dulce Hogar	2.53
El Crimen no Paga	0.23
En la Piel del Otro	0.23
Festival de Festivales	0.23
Javis Predice	0.69
Infraganti	0.46
La Casa de las Dos Palmas	0.92
La Piel del Otro	0.46
La Ruta de la Moda	0.23
La Sartén por el Mango	0.23

PESO POCENTUAL DE CADA PROGRAMA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018	
Las Tres Gracias	0.46
Llegó la Noche	0.46
Mañanas Ligeras	2.99
Momento Inmobiliario	0.23
Musinet Clásicos	0.23
Profesionales al Rescate	1.61
Sección Jarvis Predice	0.46
Santa Misa	0.46
Serenata	10.11
Administración	33.33
Sin Tapujos	0.23
Sonidos Urbanos	0.23
Su Caso en Casa	2.76
Su Médico en Casa	0.92
Súper Debate	0.23
TA Bailable	0.23
tardeando	1.38
Teleantioquia	0.92
Teleantioquia es la Elección	0.46
Teleantioquia está de Moda	0.23
Teleantioquia noticias	19.77
Tienda del Trovador	0.23
Todos somos Savia	0.23
Transmisión Implosión	0.69
Tu Club	0.23
Una en un Millón	1.15
Viva la Gente	0.23
Administración	0.23
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>

Gráfico 7: Visibiliza el peso en % de cada uno de las PQRS de Teleantioquia durante el primer semestre del 2018



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

**Recomendación:** Conocer y aplicar el normograma vigente con relación a las respuestas de las PQRS, para garantizar la eficacia, en el cumplimiento de todos los requerimientos solicitados, para que de esta manera se satisfaga los clientes y se aumente la credibilidad y la confianza en todos los servicios que presta TELEANTIOQUIA.

**Estado Actual:** se readecuaron las funciones de atención al ciudadano bajo la orientación de la Jurídica de la Secretaría General con un cumplimiento de un 100%.

**Recomendación:** reglamentar mediante acto administrativo interno, la adopción y justificación de las PQRS en TELEANTIOQUIA

**Estado Actual:** Existe el procedimiento PR-P5-S4-01 aprobado el 31 de julio del 2014, se sugiere actualizarlo a los requerimientos y las exigencias presentes.

**Recomendación:** instalar un buzón de sugerencias en la recepción del Canal.

**Estado Actual:** Se instaló el buzón de sugerencias en la oficina de la Profesional de atención al ciudadano, con un cumplimiento del 100%.

## **DEFINICIONES Y DENOMINACIONES DEL INFORME DE LAS PQRS.**

### **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.



## DENOMINACIONES QUE SE HACEN EN OTRAS ENTIDADES DE LAS PQRS

NORMATIVA - ENTIDAD	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.
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 y la Gobernación de Antioquia quienes utilizan la denominación de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Además, las rectificaciones que es una variable que se utiliza en Teleantioquia.

La variable de felicitaciones se podría manejar administrativamente, y hacerle control y seguimiento aparte, clasificándolas por los diferentes programas que tiene el Canal.

### B. 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.

<b>PLAZOS DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y DENUNCIAS</b>		
<b>EN LA VÍA GUBERNATIVA</b>		
<b>SOLICITUD</b>	<b>PLAZO</b>	<b>FUNDAMENTO LEGAL</b>
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 Contraloría 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
<b>IMPORTANTE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los plazos son en días hábiles.</li> <li>• 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.</li> </ul>		

### **CONCLUSIÓN**

Al comparar los 122 Peticiones, Quejas y Reclamos del primer semestre del año 2017- con los 447 Peticiones, Quejas y Reclamos del primer semestre del año 2018, se observa un aumento de 325 Peticiones, Quejas y Reclamos, lo que equivale al 266%; debido al aumento de televidentes que quieren participar de los diferentes programas del Canal. También a la difusión que hace Teleantioquia para que las personas participen de los diferentes programas, y así generar confianza, credibilidad y mayor participación. Es de resaltar que las 447 PQRS presentadas en el primer semestre del 2018, fueron respondidas en un 100%.

Cordialmente,



**RAMIRO VÉLEZ TOBÓN**

Copia Document Teleantioquia: Comité de Gerencia, Secretario General, Profesional - Control Interno.

Proyectó: Ubaldo de Jesús Macías Mesa/ Ramiro Vélez Tobón

Radició: Cristina Cano Vásquez