

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 28 de febrero de 2023

2023300224

PARA: Luis Felipe Hincapié Uribe
Gerente

DE: Dirección de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a los comentarios recibidos, tramitados y respondidos en el cuarto trimestre del año 2022.

La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan anual de auditoría y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, presenta el informe del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas, tramitadas y respondidas.

Lo anterior con el fin de poder determinar el alcance y la oportunidad de respuesta a los comentarios recibidos en Teleantioquia, procurando atender y responder todos los requerimientos de los televidentes y clientes externos del canal.

Se adjunta el informe de seguimiento y verificación del estado de los comentarios de las "PQRSD" atendidos y respondidos en el cuarto trimestre del año 2022.

Cordialmente,



HENRY DARIO MUÑOZ MONTOYA

Copia Document: Comité de Gerencia.

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

Teleantioquia	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	Código: FO-P4-S2-03 Versión: 02 Fecha: 04/04/2022
----------------------	--	--

Auditoría N° 01		
Fecha		
Día	Mes	Año
28	02	2023

INFORME SEGUIMIENTO PQRS DEL CANAL	
Representante de la Auditoría:	Henry Darío Muñoz Montoya
Auditor:	Andersson Benítez Arboleda
Objetivo General	Revisar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Canal Teleantioquia, con el fin de asegurar su respuesta o tratamiento oportuno y que permitan mejorar la gestión institucional.
Alcance	Todos los procesos de las PQRS del cuarto trimestre año 2022.
Fecha de apertura:	Enero 11 de 2023
Fecha de cierre:	Enero 31 de 2023

ASPECTOS GENERALES
<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>La oficina de Control Interno constituye un apoyo al logro de los objetivos y metas institucionales, ayuda a la protección de sus recursos y fomenta la eficacia y efectividad de cada una de las actividades que se realizan en las diferentes dependencias de la Entidad.</p> <p>La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan anual de auditoría y en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, consistente en verificar el recibo, trámite y atención de las denuncias felicitaciones, peticiones, quejas, solicitudes y sugerencias, que se respondieron en el canal durante el cuarto trimestre del año 2022, verifica el alcance y la oportunidad de respuesta de los comentarios recibidos en Teleantioquia, analiza su estado, eficacia y calidez, para determinar si es necesario formular recomendaciones o acciones de mejora pertinentes.</p> <p>2. LA ENTIDAD</p> <p>La Sociedad Televisión de Antioquia Limitada, TELEANTIOQUIA, es una sociedad conformada como entidad pública, organizada como empresa industrial y comercial de Estado, constituida como sociedad de responsabilidad limitada, entidad descentralizada indirecta del orden departamental, mediante la Resolución 08 del 2 de junio de 1995, elevada a la escritura pública 3187 del 9 de agosto de 1995, de la Notaría Primera del Círculo de Medellín. Hace parte de la</p>

Rama Ejecutiva, con autorización legal para la prestación de servicios de telecomunicaciones e información mediante la transmisión de audio y video de conformidad con la Ley 1341 de 2009.

2.2 Misión

Somos la televisión pública regional que inspira, integra y proyecta a los antioqueños mediante la prestación de servicios audiovisuales que contribuyen a la sostenibilidad de la organización y la satisfacción de nuestros clientes, accionistas y colaboradores.

2.3 Visión

Ser una empresa líder en servicios de comunicación audiovisual con capacidad para competir a nivel regional con productos innovadores que satisfagan las necesidades de los clientes.

Como entidad pública, es una empresa industrial y comercial del Estado, entidad descentralizada indirecta perteneciente al orden departamental, cuya creación fue autorizada por los Decretos Nacionales 3100 y 3101 de 1984, siendo transformada al orden departamental en ejercicio de las facultades conferidas a la Junta Administradora Regional a través del numeral 3° del artículo 37 de la Ley 182 de 1995.

ASPECTOS PRELIMINARES

ANOTACIONES INICIALES

3. Desarrollo del seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el cuarto trimestre del año 2022.

3.1 Criterios para el seguimiento a los comentarios recibidos.

Los criterios, se fundamentan en la aplicación de la siguiente normativa:

- Artículo 74 de la Constitución Política de la República de Colombia del año 1991. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- Ley 182 de 1995 reglamenta del servicio de la Televisión.
- Artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 2012- Derechos especiales para niños y mujeres gestantes, para presentar PQRS.
- Ley 1755 del 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición.
- Artículo 4° de la Ley 1437 del 2011: formas de iniciar las actuaciones administrativas por quienes ejerciten el derecho de petición.

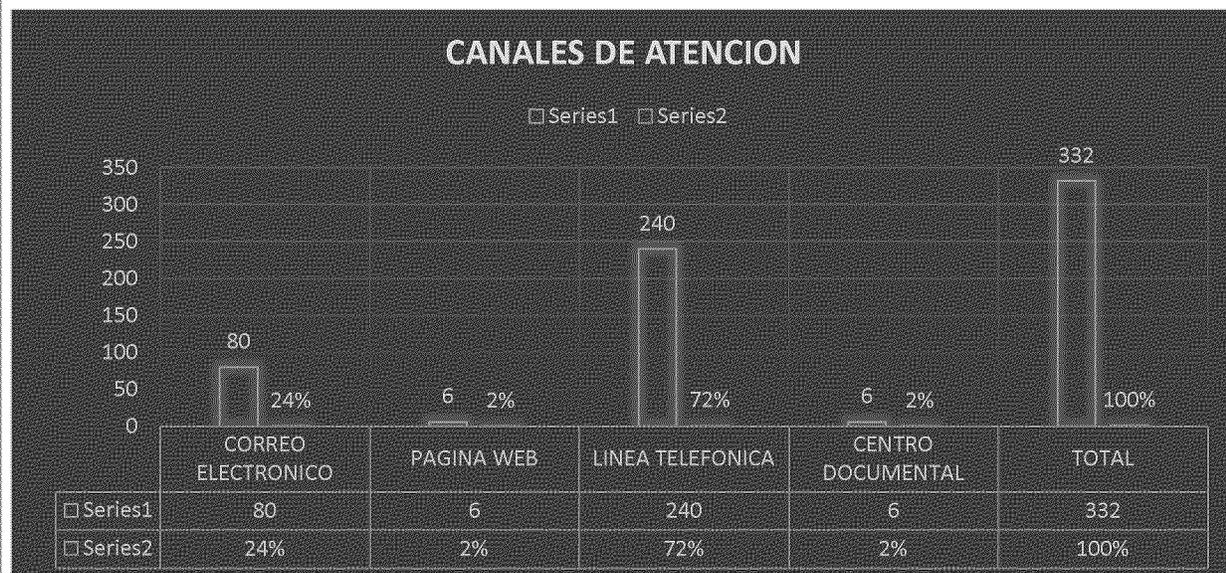
- Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1437 del 2011. Deber de informar al público.

3.2 Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el cuarto trimestre del año 2022, por cada uno de los responsables de cada área, con el apoyo del empleado de atención al ciudadano, adscrito a la Secretaría General, se compilan, organizan y clasifican las PQRSD, para evaluar, la eficacia, oportunidad y calidez en la respuesta y atención a cada una de las solicitudes recibidas en el canal.

3.3 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre.

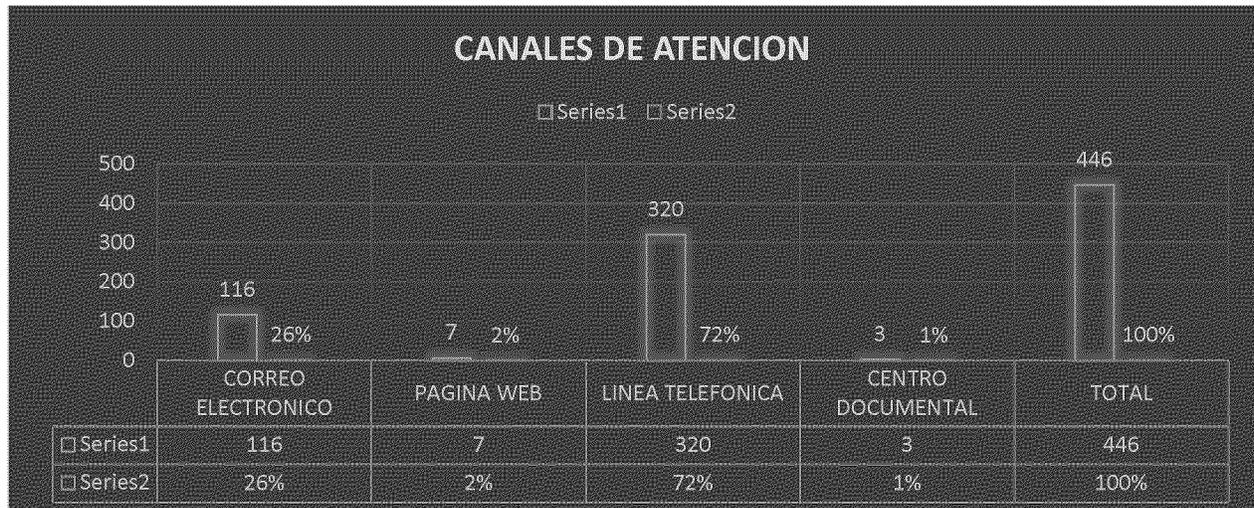
3.3.1 Imagen 1. PQRSD, recibidas en el mes de octubre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaria General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de octubre del año 2022, 332 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 240 vía telefónica, 80 por correo electrónico, 6 por la página web del canal y 6 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

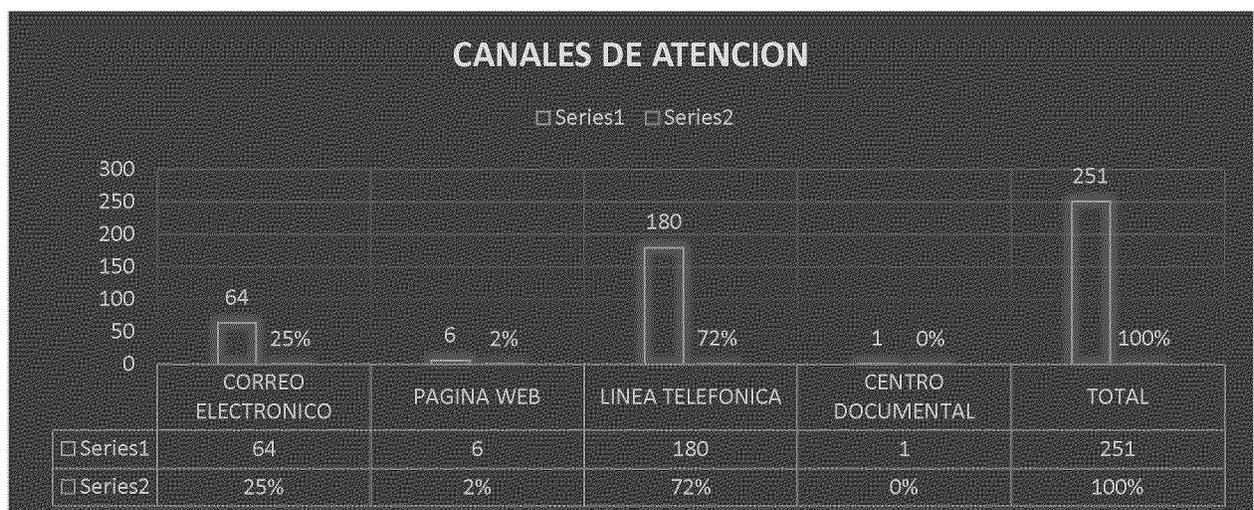
3.3.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de noviembre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de noviembre del año 2022, 446 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 320 vía telefónica, 116 por correo electrónico, 7 por la página web del canal y 3 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

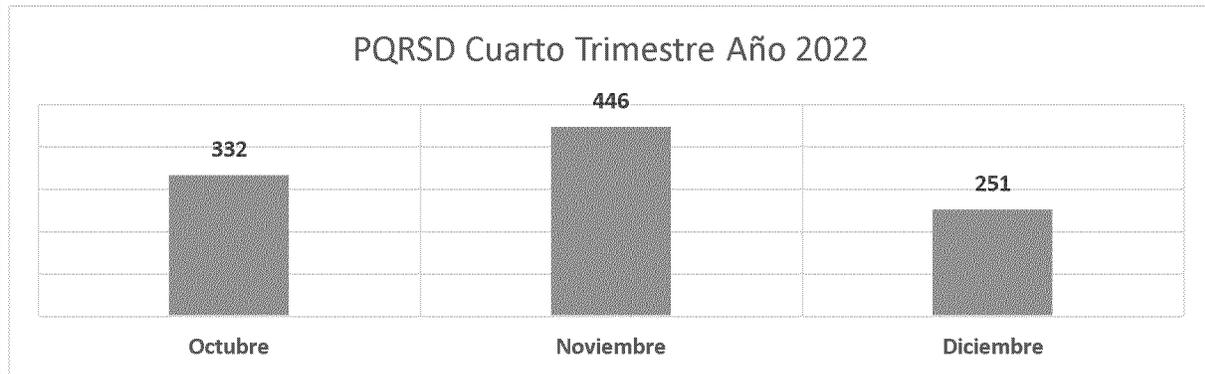
3.3.3 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de diciembre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de diciembre del año 2022, 251 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 180 vía telefónica, 64 por correo electrónico, 6 por la página web del canal y 1 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

3.3.4 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el cuarto trimestre año 2022

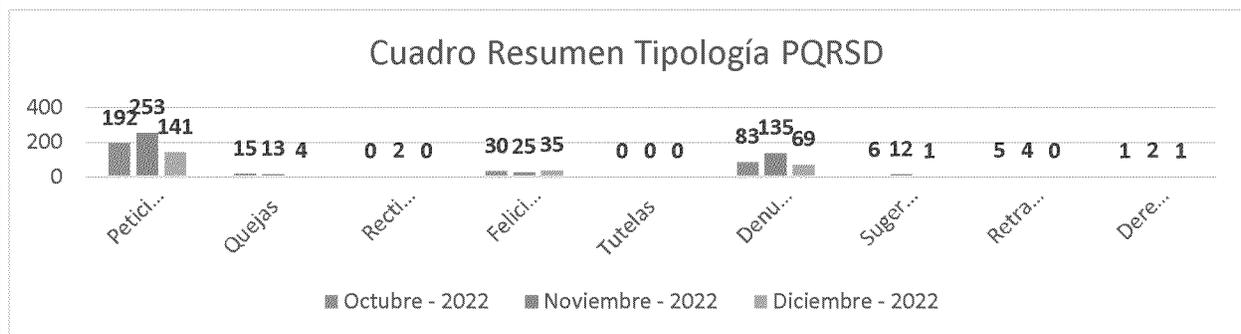


Elaborado por la oficina de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresan al Canal, en el cuarto trimestre del año 2022, donde en los tres meses, ingresaron al canal en promedio 343 PQRSD por mes, una cantidad importante, para conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta la Entidad.

Al evaluar el seguimiento de los comentarios en este trimestre, se debe tener en cuenta que varios de ellos obedecen al desconocimiento de algunas personas de ciertos contenidos, que, en una empresa de comunicaciones, es normal el disenso en algunos temas, pero que no necesariamente requieren un tratamiento, garantizando la pluralidad de opiniones.

Tipología PQRSD Cuarto Trimestre



Elaborado por la oficina de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los diferentes tipos de PQRSD que ingresan al canal, es de anotar que en ella se encuentran las que ingresan vía telefónica y según el trabajo de campo realizado por la Oficina de Control Interno, el registro lo hace el funcionario de atención al cliente encargado y se registran en la clasificación de peticiones y/o solicitudes.

Se evidencia también que las tipologías que más ingresan al canal son peticiones y/o solicitudes, seguidas por las denuncias, lo que hace necesario priorizar estos ítems, para disminuirlos.

La Dirección de Control Interno, al realizar un monitoreo telefónico y por correo electrónico de una muestra aleatoria de las PQRSD que ingresaron al canal, encontró lo siguiente:

Tabla 1 Muestra aleatoria

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO
JOHN CESAR COBALEDA GUTIERREZ	3146127694	johncobaleda@hotmail.com
DEIBERT OSPINA	3023389098	deibertospina1@gmail.com
NORBERTO CASTRO HERNANDEZ	3116174970	norbertocastro40@hotmail.com
LUIS ARANGO	3136782589	luisarango50@hotmail.com
JUAN DANIEL VELEZ GONZALEZ	3223647588	juan.velezw@gmail.com
NATALY MIRA LONDOÑO	3043816586	miraeltiempo@gmail.com
JORGE IGNACIO CASTRILLON GRACIANO	3117107926	jicastri@unal.edu.co
JUAN MAURICIO TABORDA CARDENAS	3103720381	aprendiz1927@gmail.com
KATHERINE RUEDA	3058282309	antonioruedal@hotmail.com
DARIO ERNESTO LOPERA MALDONADO	3015722020	dloperamaldonado@gmail.com
MARTA LUCIA OROZCO ZAPATA	3192609025	martaluciaoz@hotmail.com
LUIS ALFONSO BEJARANO	3148652685	labejarano53@yahoo.com
JOHN JAIRO ACOSTA H	3017983734	yonjayro@hotmail.com
RESTAURANTE LA GUAYABA	3175691624	rlaguayaba@gmail.com

Los usuarios comunican que este ejercicio de seguimiento les parece positivo, porque sienten que el canal, está atento a las solicitudes hechas por parte de la comunidad.

Las respuestas dadas a sus PQRSD son claras y oportunas conforme a las solicitudes planteadas, además agradecen estos espacios que mejoran la interacción con los clientes externos.

Si bien es cierto que se da respuesta oportuna, blindando al Canal jurídicamente evitando posibles sanciones o investigaciones disciplinarias, también se percibe falta de calidez en las respuestas, que como lo manifestaron varios usuarios, se dan por cumplir y no por interés genuino en solucionar la petición.

Esta situación puede afectar la imagen que la comunidad tiene del Canal, pues hacen las solicitudes y acuden a Teleantioquia por la cercanía y aprecio que sienten por la entidad, pero cuando se da una respuesta protocolaria, este sentimiento de cercanía se pierde.

4. Definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncias: Es el derecho que tiene toda persona de denunciar conflictos de interés o actos de corrupción, realizados por servidores públicos de la entidad.

Felicitación: Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados.

5. Observaciones PQRSD en el cuarto trimestre año 2022.

5.1 Se evidencia, que, en este cuarto trimestre del año 2022, las PQRSD, fueron atendidas y respondidas con claridad, decencia y oportunidad.

5.2 Al verificar el contenido de las PQRSD, la gran mayoría, son para entrega de hojas de vida de personas que quieren laborar en Teleantioquia. Se les comunica el procedimiento a seguir y el correo donde pueden allegarlas, reclutamiento@teleantioquia.com.co que es el banco de hojas de vida con que cuenta el Canal. Esto se hace con la autorización del peticionario para el manejo de datos (habeas data).

5.3 Se recomienda al responsable de cada dependencia a la que se hace requerimiento en este informe, implementar la acción de mejora correspondiente, realizando seguimiento y procurando un mejoramiento continuo en el servicio y la satisfacción del televidente, evidenciando todo esto por escrito.

5.4 Al momento de registrar una PQRSD por la página web del canal, se evidencia un formulario con datos precisos, donde el usuario registra la información. También al momento de dar clic en enviar, aparece un pantallazo, donde el usuario puede ver que su información es enviada, lo que no se evidencia es un radicado de recibido, para que el usuario pueda realizar seguimiento a su petición.

El formulario se ha enviado correctamente. Será remitido al área de Atención al usuario y te será enviada la respuesta por medio del método elegido y de acuerdo a los tiempos que indica la ley.

Si tienes dudas o quieres ampliar la información puede comunicarte al correo electrónico: info@teleantioquia.com.co; o a la línea de atención y servicio al cliente: 01 8000 41 80 80

5.5 Al momento de esta auditoría, nuevamente se encuentra que el funcionario que recibe o atiende las PQRSD, registra la información en el sistema Document, pero no hay una manera de medir la eficacia, al momento de recibir una PQRSD por vía telefónica. No hay manera de hacer seguimiento.

5.6 Nuevamente se reitera que no existe un tablero de control, que permita realizar seguimiento a las PQRSD y así generar un semáforo controlando de las peticiones, si bien se responden de manera oportuna, es importante mantener monitoreo permanente sobre este proceso.

5.7 De igual manera se reitera, que es importante dar respuestas de fondo a las PQRSD que registran los usuarios, con el fin de cumplir a cabalidad con sus expectativas y la norma.

6. Acciones de mejora

1. Nuevamente se recomienda crear un tablero de control para las PQRSD, que genere un semáforo o una alerta como mecanismo de seguimiento sobre todas las peticiones que ingresen al canal, además de hacer un monitoreo a la labor de la persona encargada del registro de la información en el Document.
2. Es importante destacar que se debe mejorar el seguimiento y control a la oportunidad de la respuesta de las PQRSD, además de socializar los resultados de este para que desde cada proceso se tomen las acciones correctivas necesarias.

Teleantioquia	INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	Código: FO-P4-S2-03 Versión: 02 Fecha: 04/04/2022
----------------------	--	--

3. La línea telefónica que recibe las PQRSD, debe permanecer atendida en todo momento dentro del horario laboral. De igual manera las oficinas, otras extensiones telefónicas, taquillas (archivo, tesorería), correos electrónicos, redes sociales, noticiero y demás dependencias o medios de atención al público, deben estar siempre atendidas por un funcionario, de lo contrario podrían perderse llamadas, comentarios, requerimientos o hacer esperar de manera innecesaria a cualquier ciudadano que pretenda allegar información, documentación o solicitudes a Teleantioquia.

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

Copia Document: Página Web, Comité de Gerencia, Dirección de Innovación y Contenidos, Dirección de control interno, Profesional de Control Interno.

Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda
Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy