

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 31 de mayo de 2023

2023300585

PARA: Luis Felipe Hincapié Uribe
Gerente

DE: Dirección de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos recibidos, tramitados y respondidos en el primer trimestre del año 2023.

La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan anual de auditoría 2023 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, procurando atender y responder todos los requerimientos de los televidentes y clientes externos del canal.

Se adjunta el informe de seguimiento con alcance al primer trimestre del año 2023.

Cordialmente,



HENRY DARÍO 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° 03		
Fecha		
Día	Mes	Año
24	04	2023

INFORME SEGUIMIENTO PQRS D 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 y tratamiento oportuno.
Alcance	Todos las PQRS D del primer trimestre año 2023.
Fecha de apertura:	Abril 13 de 2023
Fecha de cierre:	Abril 21 de 2023

ASPECTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

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.

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 primer trimestre del año 2023, 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.

2. LA ENTIDAD

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

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. 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 solución.

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.

4. Desarrollo del seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el primer trimestre del año 2023.

4.1 Criterios para el seguimiento a los comentarios recibidos.

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

4. Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia.
5. Ley 182 de 1995 reglamenta del servicio de la Televisión.
6. Artículos 12 y 13 del Decreto 019 del 2012- Derechos especiales para niños y mujeres gestantes, para presentar PQRSD.
7. Ley 1755 del 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición.
8. Artículo 4° de la Ley 1437 del 2011: formas de iniciar las actuaciones administrativas por quienes ejerciten el derecho de petición.
9. 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.

Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el primer trimestre del año 2023, por cada uno de los responsables de las áreas, 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.

5.1 PQRSD recibidas durante el primer trimestre.

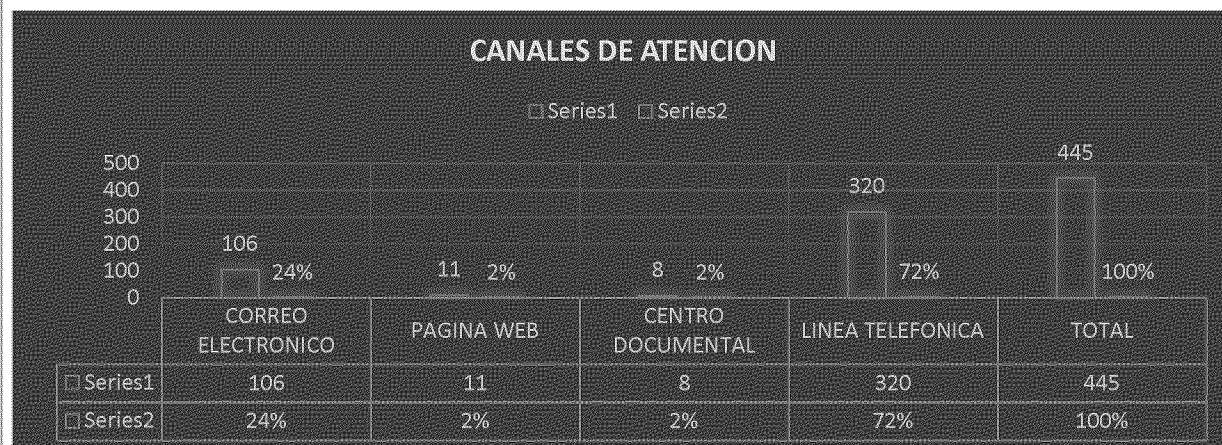
5.1.1 Imagen 1. PQRSD, recibidas en el mes de enero



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de enero del año 2023, 502 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 380 vía telefónica, 116 por correo electrónico, 4 por la página web del canal y 2 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

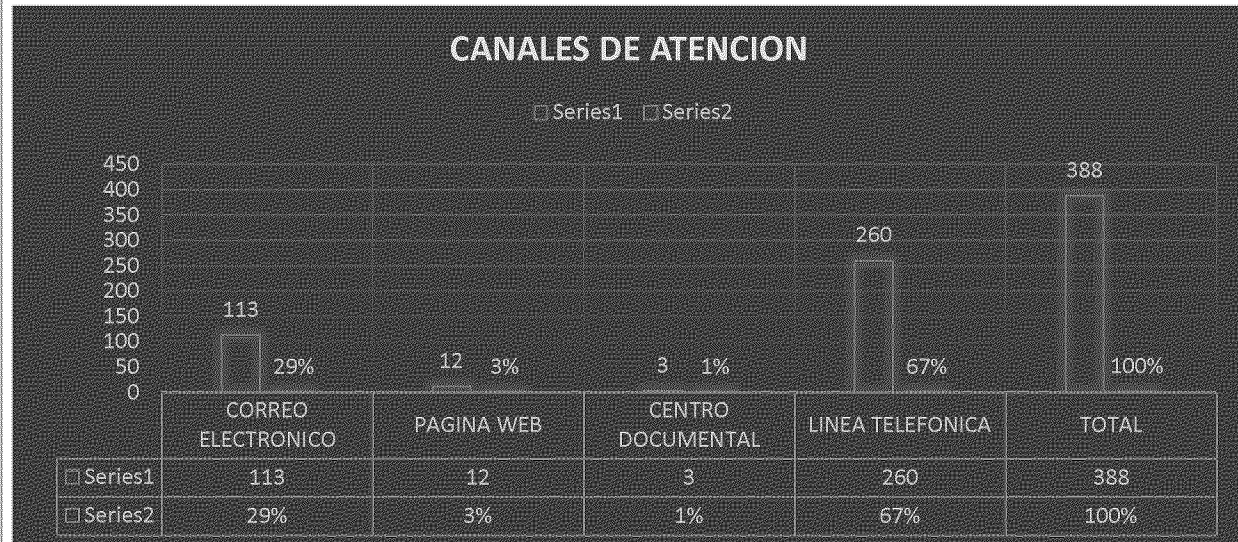
5.1.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de febrero



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de febrero del año 2023, 445 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 320 vía telefónica, 106 por correo electrónico, 11 por la página web del canal y 8 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

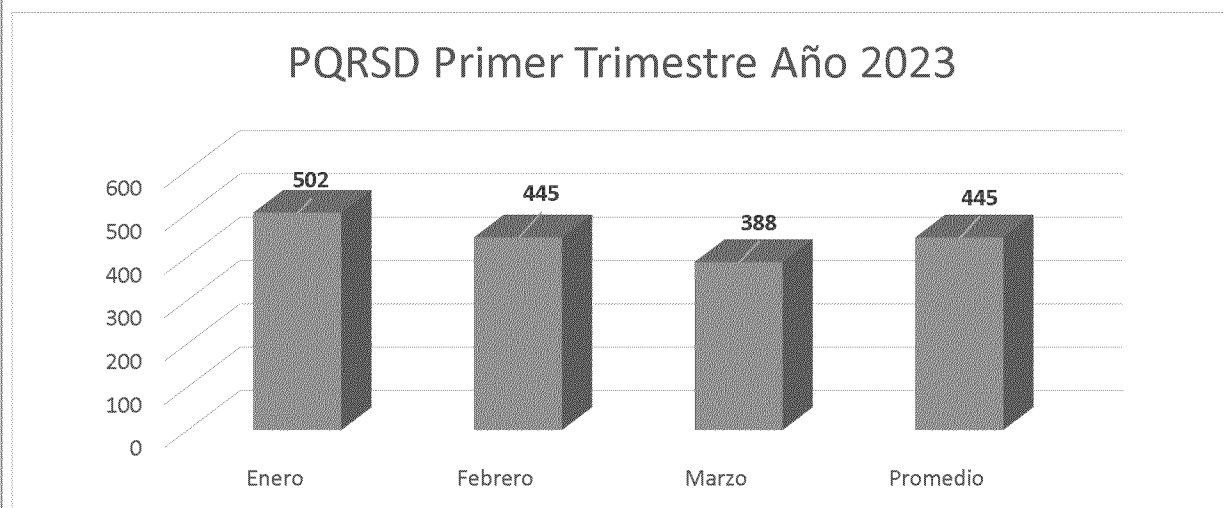
5.1.3 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de marzo



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de marzo del año 2023, 388 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 260 vía telefónica, 113 por correo electrónico, 12 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.

3.3.4 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el primer trimestre año 2023.

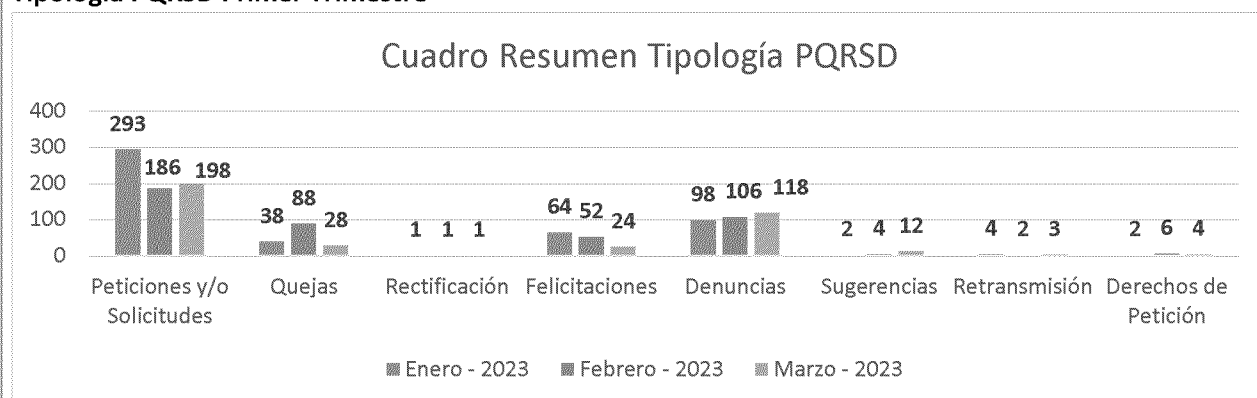


Elaborado por la oficina de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresan al Canal, en el primer trimestre del año 2023, donde en los tres meses, ingresaron al canal en promedio 445 PQRSD por mes, una cantidad importante, para conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta el canal.

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 Primer 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	CORREO	TELÉFONO
CATALINA MONTOYA	catalinamontoyavelez@gmail.com	N/A
CARLOS ANDRES URREGO ZULUAGA	caurrego@umanizales.edu.co	N/A
LUIS FERNANDO GOMEZ RUIZ	luisfgomez84@gmail.com	3103816792
PAULA GOMEZ GÓMEZ	trilogiacampestre@gmail.com	3122176924
NATALIA GALLEGU MONTOYA	nathy_gallego@hotmail.com	N/A
SANTIAGO PIEDRAHITA	santipie5555@outlook.com	3147351251
ANÓNIMO	nicasa1967@gmail.com	N/A
GERALDINE	geraldinearrias36@gmail.com	3134549873
MOVIMIENTO PODEMOS MEDELLIN	podemosmedellin2023@gmail.com	3126799875
EMPRESARIOS PUNTO COM	consultoria.mercadeo@empresarios.com	N/A
UNITV ADMINISTRACION LA UNION VALLE	unitvadmon@hotmail.com	3186414267
CESAR A. GOMEZ O.	csgomez1961@gmail.com	3002007063
JOSE MIGUEL DIAZ	jomigueldiaz0791@gmail.com	N/A
MARIA TERESA HERNANDEZ MONTOYA	sorelianaafma@gmail.com	N/A
RODRIGO ARISMENDY	rodrigoarismendy@gmail.com	N/A

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. Además, agradecen estos espacios que mejoran la interacción con los clientes externos.

Con un usuario se presentó lo siguiente: se le indagó sobre la atención a su PQRSD, por lo que informa:

Envío en miércoles 19 de abril de 2023 10:15 p.m.

Para: Anderson Benítez Arboleda <abenitez@teleantioquia.com.co>

Asunto: RE: PQRSD Canal Teleantioquia

Hola, buen día.

Desafortunadamente nunca recibí respuesta. Este es el primer correo que recibo refiriéndose al tema.

Saludos,

De: Anderson Benítez Arboleda <abenitez@teleantioquia.com.co>

Enviado: miércoles, 19 de abril de 2023 10:15

Para: CARLOS ANDRES URREGO ZULUAGA <caurrego@umanizales.edu.co>

Asunto: PQRSD Canal Teleantioquia

Buenos Días Señor Carlos

Lo contacto desde la Oficina de Control Interno del Canal Teleantioquia, donde quisiéramos saber sobre una PQRSD que Ud. envió el día 27 de febrero de 2023. Estamos en un ejercicio de retro alimentación en el Canal, por lo que quisiéramos saber si la respuesta que le dieron cumple con sus expectativas y cómo podemos mejorar en nuestros procesos.

Agradecemos su colaboración en este ejercicio,

Al seguir indagando sobre la PQRSD con el funcionario de atención al cliente, se evidencia respuesta oportuna, esta es enviada de nuevo al usuario y posterior a esto comunica.



jueves 20/04/2023 2:56 p. m.

CARLOS ANDRES URREGO ZULUAGA <caurrego@umanizales.edu.co>

RE: PQRSD Canal Teleantioquia

Para Anderson Benítez Arboleda

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Hola, sí, quiero hacer la claridad que la respuesta, que nos dice que escribamos a otro correo, nunca tuvo respuesta, a pesar de que escribimos en varias ocasiones. La respuesta, por tal motivo, no fue satisfactoria.

Gracias,

La Oficina de Control Interno, continuó realizando las averiguaciones pertinentes, evidenciando que el usuario nunca copio al correo electrónico de la Coordinadora de relaciones públicas del canal, la doctora Sandra Suarez, para realizar la debida solicitud de visita a las instalaciones del Canal, que era su petición inicial.

Como conclusión se evidencia que las respuestas del usuario carecen de veracidad y que por parte del canal se cumplió con la normativa vigente.

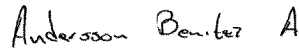
Si bien es cierto que se da respuesta oportuna, blindando al Canal jurídicamente evitando posibles sanciones o investigaciones disciplinarias, también se percibe falta de calidez en las respuestas, que como lo manifestaron varios usuarios, se dan por cumplir y no por interés genuino en solucionar la 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 el canal, pero cuando se da una respuesta protocolaria, este sentimiento de cercanía se pierde.

5. Observaciones PQRSD en el primer trimestre año 2023.

1. Se evidencia, dentro de los documentos allegados por la oficina de atención al usuario que las peticiones en su totalidad cuentan con una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

2. 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; así mismo, al momento de dar clic en enviar, aparece un pantallazo, donde el usuario puede ver que su información es enviada a la Entidad, sin que se le asigne un radicado, para que el usuario pueda realizar seguimiento a su petición.
3. 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.
4. Se recomienda a todos los jefes, asesores o líderes de los diferentes procesos que al momento de asignar las tareas o PQRSD al responsable, se haga, además, un seguimiento oportuno a las mismas de manera que permita tener un control a la oportunidad y claridad de la respuesta dada al usuario.
5. En la presente auditoria se evidenció que, en el canal no se cuenta con un seguimiento y control de términos a las peticiones ciudadanas que se radican a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, de manera que se generen unas alertas tempranas y oportunas a través del correo electrónico a las diferentes dependencias o grupos de trabajo para monitorear los términos de vencimiento de respuesta de acuerdo con el plazo de la modalidad tipificada de PQRSD.
6. Se sugiere realizar plan de mejoramiento de las conclusiones de este informe y enviarlo a la Dirección de Control Interno antes del 05 de mayo del 2023, al correo henrymunoz@teleantioquia.com.co y abenitez@teleantioquia.com.co.

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

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

Proyectó: Henry Dario Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda

Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy