

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 15 de agosto de 2023

2023300819

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 segundo 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 segundo 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° 05		
Fecha		
Día	Mes	Año
14	08	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 y tratamiento oportuno.
Alcance	Todas las PQRS del segundo trimestre año 2023.
Fecha de apertura:	Julio 21 de 2023
Fecha de cierre:	Agosto 3 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 segundo 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.

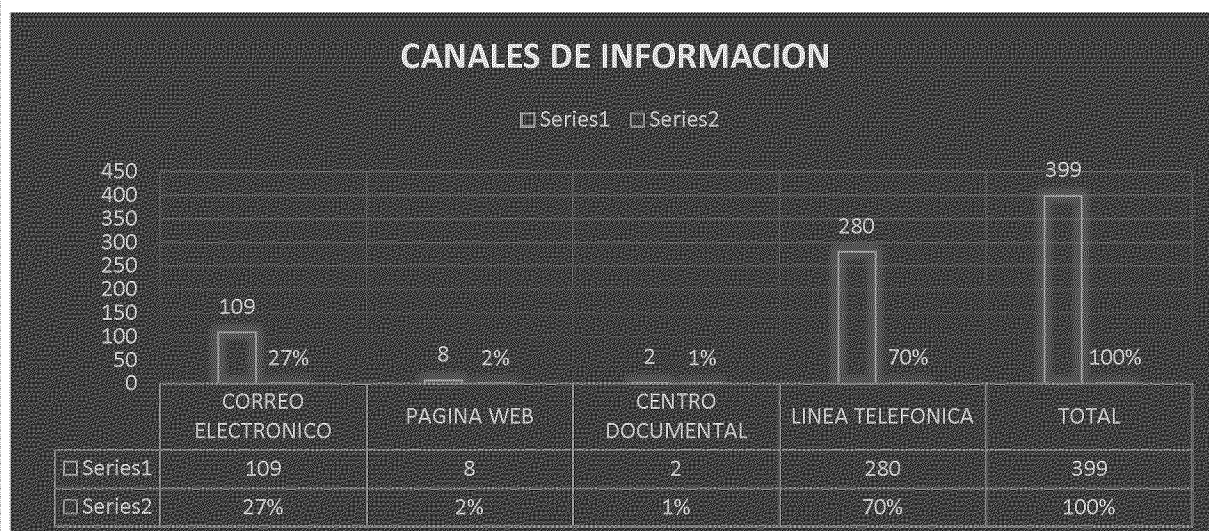
Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el segundo 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.

Adicional a esto, la Dirección de Control Interno mediante una muestra aleatoria y representativa, verifica por vía telefónica y por correo electrónico, el nivel de satisfacción del usuario o peticionario que radicó algún tipo de solicitud en Teleantioquia.

5.1 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre.

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



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de abril del año 2023, 399 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 280 vía telefónica, 109 por correo electrónico, 8 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.

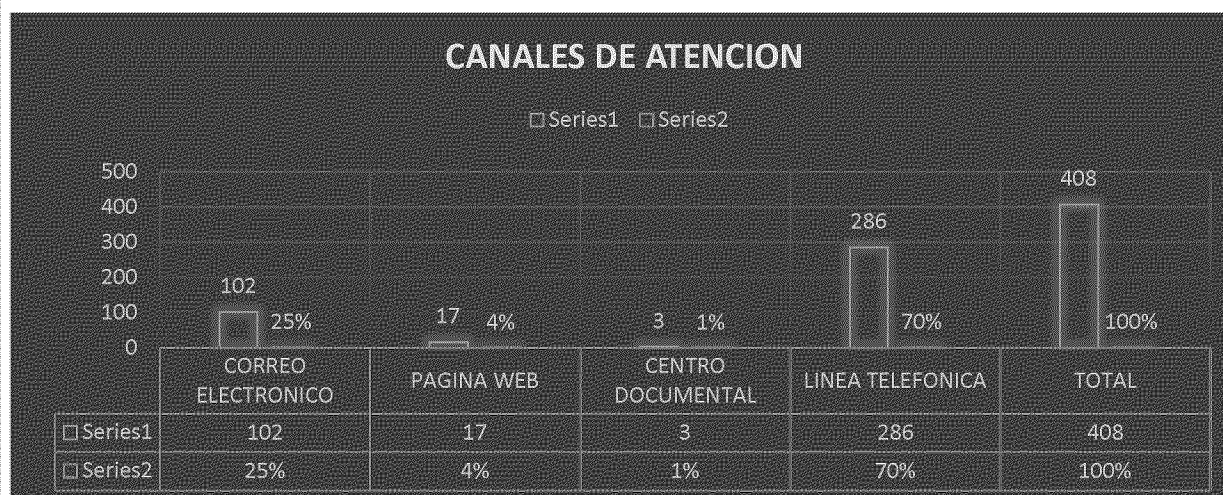
5.1.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de mayo



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de mayo del año 2023, 448 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 340 vía telefónica, 93 por correo electrónico, 9 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.

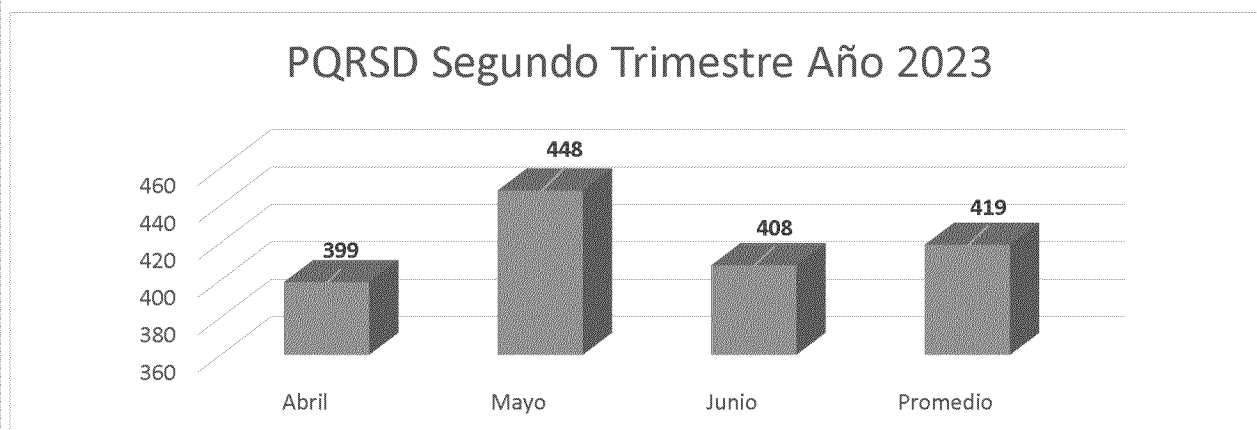
5.1.3 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de junio



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de junio del año 2023, 408 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 286 vía telefónica, 102 por correo electrónico, 17 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.

6. Imagen 2: PQRSD, recibidas en el segundo trimestre año 2023.

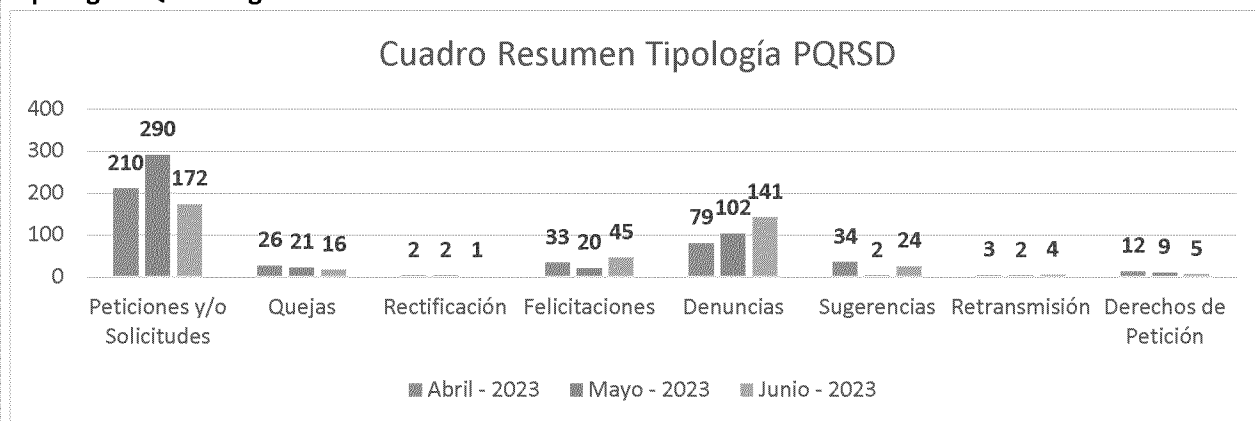


Elaborado por la oficina de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresaron al Canal, en el segundo trimestre del año 2023, donde en los tres meses, llegaron en promedio 419 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 Segundo 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. Como ejercicio de autocontrol, la Dirección de Control Interno, realizó un monitoreo al sistema de audio respuesta del Canal. Se efectuaron 90 llamadas, 10 cada una de las nueve opciones del menú del sistema.

Línea de atención (604) 356 99 00, los resultados del ejercicio son los siguientes:

Monitoreo al Sistema de Audio respuesta del CANAL

Opción	Dependencia	# de llamadas	Contesta	No Contesta	% de Respuesta	Quien Atiende	Observaciones
0	Atención Al Ciudadano	10	9	1	90	Jhonatan Restrepo	No se encontraba en el puesto
1	Sistema Informativo	10	0	10	0	Nadie	Nadie Contestó
2	Central de Medios	10	0	10	0	Nadie	Nadie Contestó
3	Contenidos y Convergencia	10	3	7	30	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
4	Administrativa y Financiera	10	3	7	30	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
5	Producción y Tecnología	10	3	7	30	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
6	Secretaría General - Planeación y Control Interno	10	1	9	10	Luz Miriam Soto	Sale mucho de la oficina
7	Creatividad e Innovación	10	3	7	30	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
8	Comunicaciones	10	3	7	30	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
Total		90	26	64		3	

27%
Promedio de Atención

Elaborado por la Oficina de Control Interno

Sólo se contestaron el 27% de las llamadas que entran al sistema de audio respuesta. Tres funcionarios tienen la responsabilidad de responder las llamadas de 11 dependencias. Estos tres funcionarios, además, deben de cumplir con otras actividades, que los obligan a levantarse de su puesto de trabajo, dejando descubierta la atención telefónica a su cargo. No existe cultura de contestar números desconocidos en las dependencias. Por esta razón se pueden estar perdiendo oportunidades de negocios, además de afectar la imagen institucional del Canal por no responder las llamadas.

En una de las peticiones radicadas se encuentra el siguiente comentario:

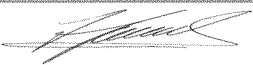
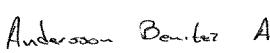
2023400421	ESAU HERNÁNDEZ TOBÓN	N/A	3054293909	Señores TELEANTIOQUIA Felicitaciones por sus amenos programas que nos hacen recordar nuestra querida Antioquia. Vivo en Bogotá, desde 1988. He llamado a los teléfonos 6043569900 y 018000 418080, muchas veces, pero no me he podido comunicar. Trabajé en la Secretaría de Obras Públicas, en la Gobernación de Antioquia, desde 1978 a 1980, como Ingeniero. En esta dependencia, también trabajó el periodista y gran amigo, Leonel Gallego. Me gustaría conectarme con este gran amigo, Leonel Gallego, el cual no lo veo, personalmente, desde 1980. Cordial saludo ESAU HERNÁNDEZ TOBÓN Celular: 305 4293909 y 310 7567130 Correo electrónico: esauhernandezt@gmail.com
------------	----------------------	-----	------------	---

El usuario manifiesta que ha realizado varias llamadas a las líneas telefónicas del Canal, pero que no se ha podido comunicar, lo que demuestra, que existen falencias al interior que pueden afectar la imagen del Canal, pues hacen las solicitudes y acuden a Teleantioquia por la cercanía y aprecio que sienten, pero cuando no se da una respuesta clara y oportuna, este sentimiento de cercanía se pierde.

7. Observaciones PQRS en el segundo 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 PQRS 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. 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.
4. 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.
5. 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.
6. En la presente auditoria se evidenció que, el canal no 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 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.
7. Es crucial implementar una planificación cuidadosa que incluya la rotación de tareas, horarios escalonados, capacitación cruzada y posiblemente apoyo temporal en las dependencias donde no se está realizando la actividad de contestar las extensiones.
8. Se sugiere realizar plan de mejoramiento de las conclusiones de este informe y enviarlo a la Dirección de Control Interno antes del 23 de agosto del 2023, al correo henrymunoz@teleantioquia.com.co y abenitez@teleantioquia.com.co.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Henry Darío 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 Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda*
Radicó: *Nelcy del Socorro Gómez Arismendy*