

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 1 de noviembre de 2023

2023301019

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 tercer 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 tercer trimestre del año 2023.

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° 09		
Fecha		
Día	Mes	Año
27	10	2023

INFORME SEGUIMIENTO PQRSD 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 PQRSD del tercer trimestre año 2023.
Fecha de apertura:	Octubre 11 de 2023
Fecha de cierre:	Octubre 20 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 tercer 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 Circuito 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 tercer 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.

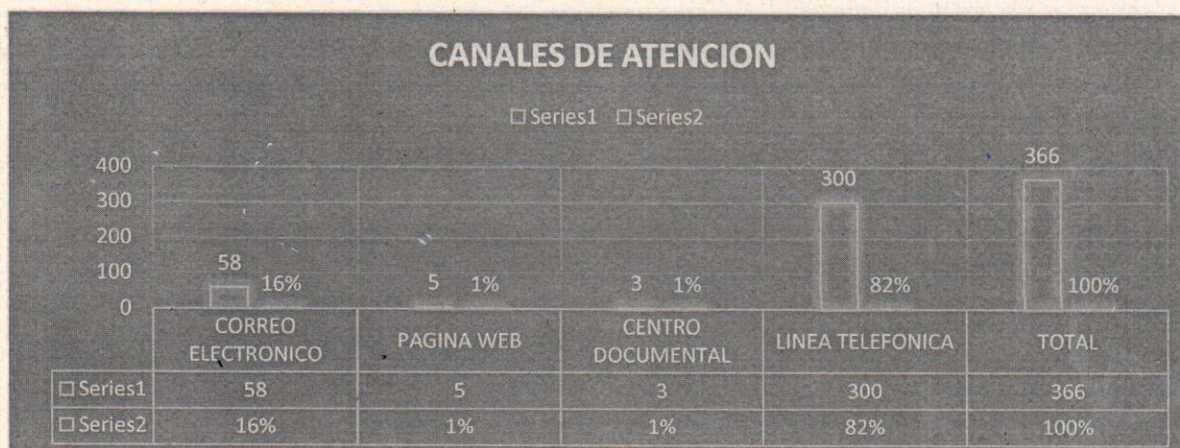
Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el tercer 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 tercer trimestre.

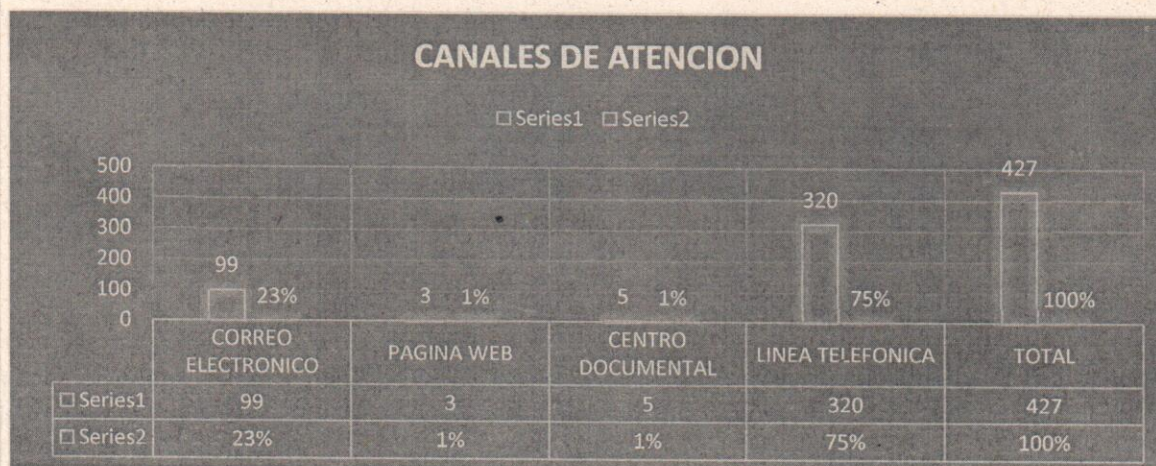
5.1.1 Imagen 1. PQRSD, recibidas en el mes de julio



Fuente: Atención al Cliente – Secretaria General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de julio del año 2023, 366 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 300 vía telefónica, 58 por correo electrónico, 5 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.

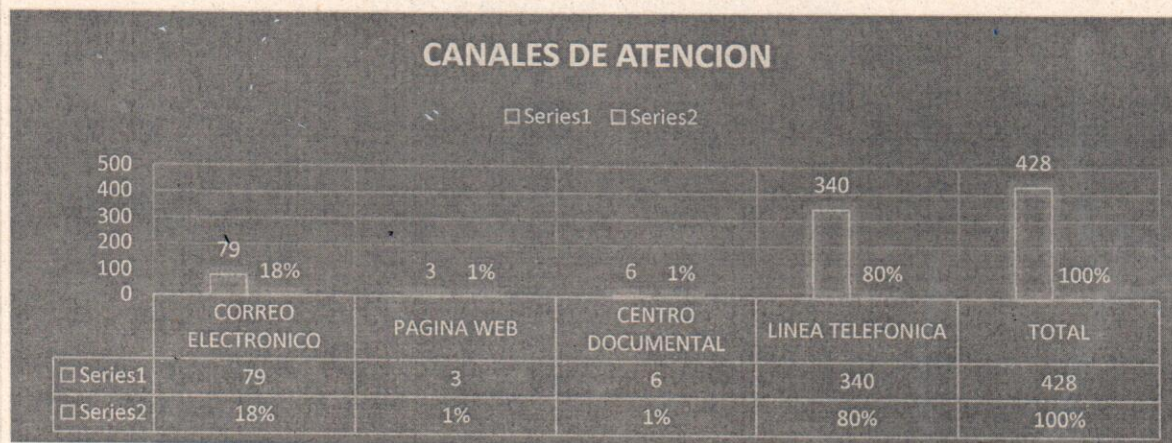
5.1.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de agosto



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de agosto del año 2023, 427 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 320 vía telefónica, 99 por correo electrónico, 3 por la página web del canal y 5 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

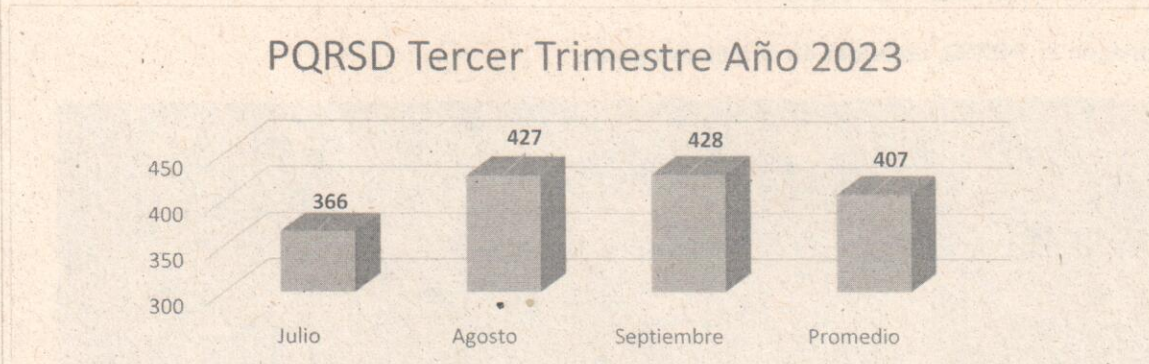
5.1.3 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de septiembre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de septiembre del año 2023, 428 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 340 vía telefónica, 79 por correo electrónico, 3 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.

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

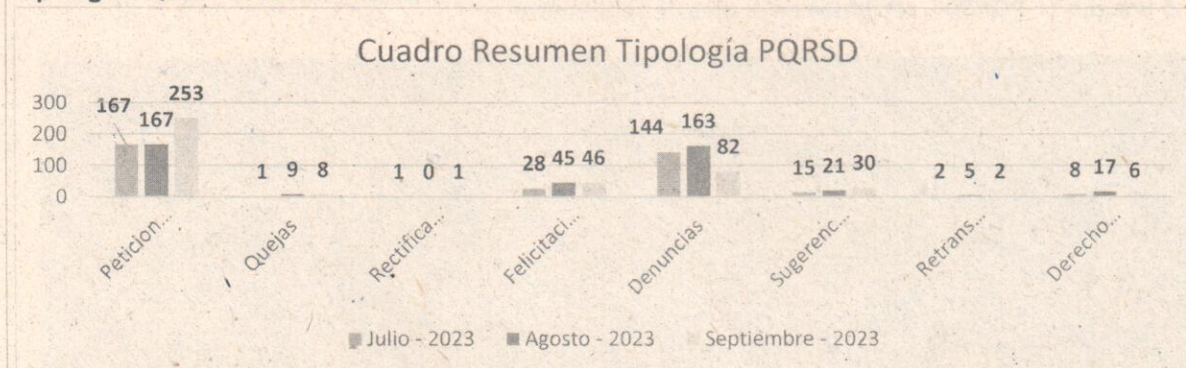


Elaborado por la oficina de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresaron al Canal, en el tercer trimestre del año 2023, donde en los tres meses, llegaron en promedio 407 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 Tercer 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

Fecha: 17 de Octubre de 2023

Opción	Dependencia	# de llamadas	Contesta	No Contesta	% de Respuesta	Quien Atiende	Observaciones
0	Atención Al Ciudadano	10	7	3	70	Jhonatan Restrepo	No se encontraba en el puesto
1	Sistema Informativo	10	3	7	30	Nadie	No hay un delegado que conteste llamadas
2	Central de Medios	10	1	9	10	Nadie	No hay un delegado que conteste llamadas
3	Contenidos y Convergencia	10	4	6	40	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
4	Administrativa y Financiera	10	4	6	40	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
5	Producción y Tecnología	10	4	6	40	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
6	Secretaría General - Planeación y	10	3	7	30	Luz Miriam Soto	No se encontraba en el puesto de trabajo

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

	Control Interno						
7	Creatividad e Innovación	10	4	6	40	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
8	Comunicaciones	10	4	6	40	Jeisy Perez	Estaba en otra dependencia al momento de las llamadas
Total		90	34	56		3	
Promedio de Atención					37.7%		

Sólo se contestaron el 37.7% de las llamadas que entran al sistema de audio respuesta.

Tres funcionarios tienen la responsabilidad de responder las llamadas de 11 dependencias.

Dos de estos 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.

Por parte de la oficina de Control Interno se envió a varios usuarios el siguiente correo para conocer la percepción en las respuestas brindadas por el personal de atención al usuario.

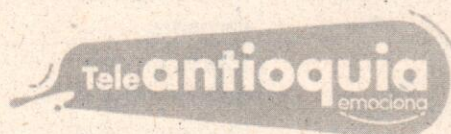
 jueves 26/10/2023 10:25 a. m.
Andersson Benítez Arboleda
PQRSO Canal Teleantioquia
Para: "diera.graciano@epm.com.co"

Buenos Días

La contacto desde la Oficina de Control Interno del Canal Teleantioquia, donde quisiéramos saber sobre una PQRSO que Ud. envió el día 18 de septiembre 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,



Andersson Benítez Arboleda
Profesional de Control Interno
Teléfono (57-4) 3 56 99 00 Ext 4607
Fax (57-4) 3 56 99 09
Cl 44 No. 53 A'-11 Plaza de la Libertad
abenitez@teleantioquia.com.co
<http://www.teleantioquia.co>
<http://www.play.teleantioquia.co>

Esta es la respuesta dada por una peticionaria.



Jueves 26/10/2023 10:31 a. m.

CLARA MONICA GRACIANO <Clara.Graciano@epm.com.co>

RE: PQRSD Canal Teleantioquia

Para: Anderson Benítez Arboleda

Buen día, muchas gracias. Todo esta bien. Gracias.

**Clara Mónica Graciano**

Tecnóloga Administrativa – Dpto. Servicios Administrativos y TI

Teléfono: (+574) 380 5134

E-Mail: clara.graciano@epm.com.cowww.epm.com.co

Petición de una usuaria:

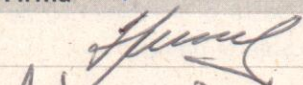
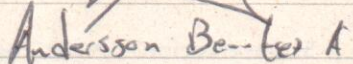
*Buenas tardes, espero estén bien.**Por favor me informan donde puedo reclamar boletas para ir a Serenata el sábado 23 de septiembre, quedo atenta y muchas gracias.**Nota: He estado llamando y no he logrado comunicarme, agradezco me brinden la información.**Clara Mónica Graciano**Tecnóloga Administrativa - Dpto. Servicios Administrativos y TI**Teléfono: (+574) 380 5134**E-Mail: clara.graciano@epm.com.co**www.epm.com.co*

En algunas peticiones revisadas durante este trimestre se observa que los usuarios manifiestan que han realizado varias llamadas a las líneas telefónicas del Canal, pero que no se han 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 o al momento de responder no se hace de manera clara y oportuna, este sentimiento de cercanía se pierde.

5. Observaciones PQRSD en el tercer 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. 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 nuevamente 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 auditoría 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. Es fundamental atender en horas de oficina las líneas telefónicas, y recibir con prontitud y amabilidad las PQRSD que se presentan. Nuevamente y como se reportó en el anterior informe, los usuarios manifiestan que llaman y no contestan, lo que podría generar que el Canal esté perdiendo oportunidades de negocio y se creen inconformidades con la atención.

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 control interno, Profesional de apoyo Control Interno.

Proyectó: Henry Dario Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda

Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy