

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 21 de enero de 2026

2026300053

PARA: Margarita Arango Barrera
Gerente

DE: Dirección de Control Interno

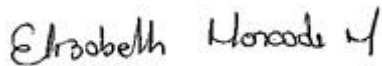
ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos recibidos, tramitados y respondidos en el cuarto trimestre del año 2025.

La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan anual de auditoría 2026 y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 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 cuarto trimestre del año 2025.

Cordialmente,



ELIZABETH MONCADA MONCADA

Copia Comité de Gerencia, Document, Página WEB

Proyectó: Elizabeth Moncada Moncada – 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
----------------------	--	--

Informe N°01		
Fecha		
Día	Mes	Año
21	01	2026

INFORME SEGUIMIENTO PQRS DEL CANAL

Representante de la Auditoría:	Elizabeth Moncada Moncada
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 cuarto trimestre año 2025.
Fecha de apertura:	Enero 19 de 2026
Fecha de cierre:	Enero 21 de 2026

ASPECTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección 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.

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 2025, 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 cuarto trimestre del año 2025.

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 el 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.

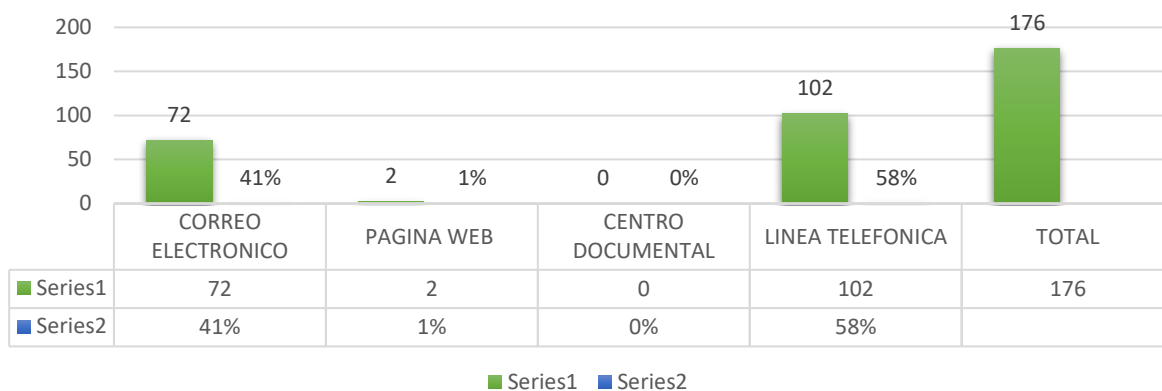
Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el cuarto trimestre del año 2025, 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 cuarto trimestre del año 2025.

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

CANALES DE INFORMACIÓN

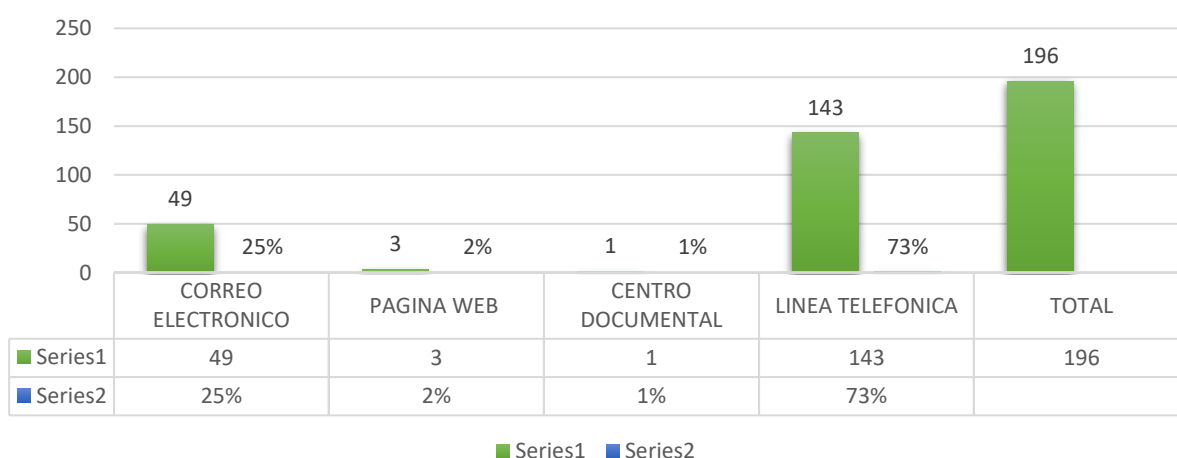


Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de octubre del año 2025, 178 PQRS, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 102 vía telefónica, 72 por correo electrónico y 2 por la página WEB, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

5.1.2 Imagen 2: PQRS, recibidas en el mes de noviembre

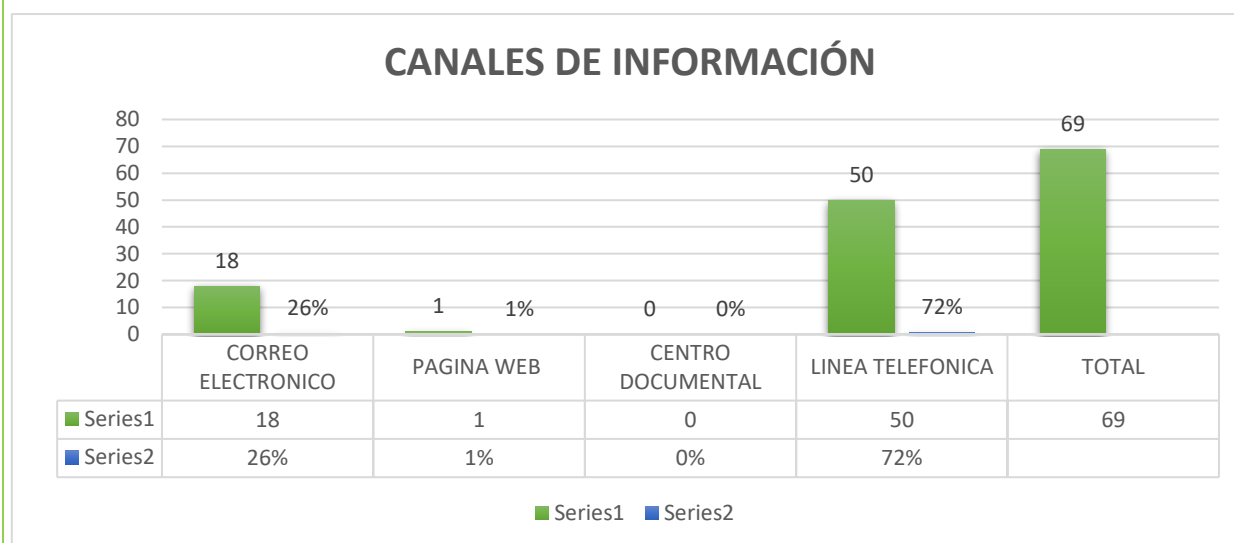
CANALES DE INFORMACIÓN



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de noviembre del año 2025, 196 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 143 vía telefónica, 49 por correo electrónico, 3 por la página WEB y 1 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

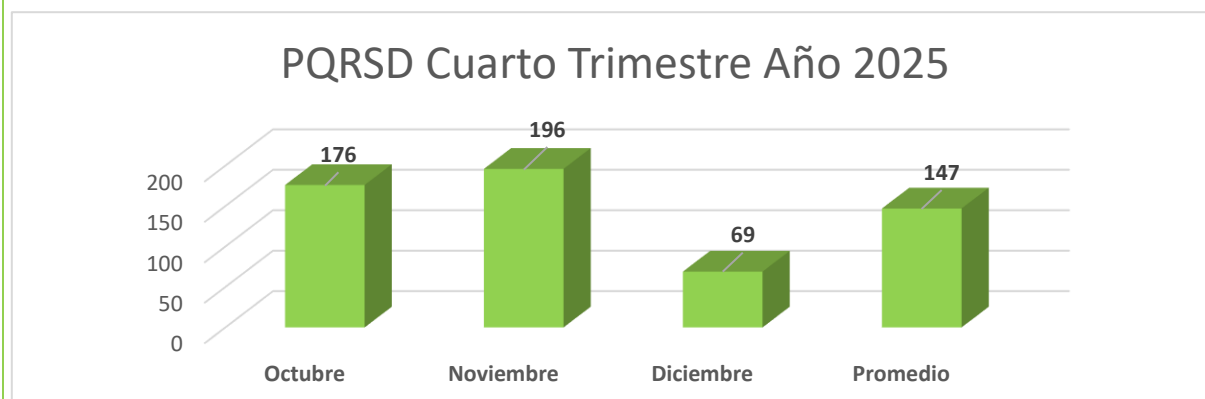
5.1.3 Imagen 3: PQRSD, recibidas en el mes de diciembre



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de diciembre del año 2025, 69 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 50 vía telefónica, 18 por correo electrónico y 1 por la página WEB, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

5.1.4 Imagen 4: PQRSD Cuarto Trimestre 2025



Elaborado por la Dirección de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresaron al Canal, en el cuarto trimestre del año 2025, donde se atendieron en promedio 147 PQRSD por mes, para conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta el Canal. Al realizar el seguimiento de los comentarios durante este trimestre, se observa que varios de ellos evidencian un desconocimiento parcial de ciertos contenidos por parte de algunos ciudadanos. En una empresa de comunicaciones, es natural que surjan diferencias de opinión frente a determinados temas, lo cual no necesariamente requiere una intervención. No obstante, resulta fundamental continuar promoviendo la pluralidad y el respeto por las diversas voces que conforman la comunidad en general.

GENERALIDADES

Durante el cuarto trimestre de 2025 se recibieron un total de 146 solicitudes. Cabe destacar que el 95% de estas solicitudes fueron tramitadas a través del correo electrónico siendo el medio más utilizado durante dicho periodo, seguida de la Página WEB con el 4% y Documento con el 1%.

MEDIO UTILIZADO	N° DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
Correo electrónico	139	95%
Document	1	1%
Página Web	6	4%
TOTAL	146	100%

Elaborado por la Dirección de Control Interno

Con base en la información consolidada del cuarto trimestre, a continuación, se presenta el comportamiento de las PQRSD recibidas, detallando los tipos de requerimientos y los tiempos de respuesta ofrecidos a los usuarios y partes interesadas.

TIPO DE SOLICITUD	IV TRIMESTRE DE 2025
Denuncia	40
Petición	8
Queja	34
Rectificación	3
Retransmision	1
Solicitud	60
TOTAL	146

Elaborado por la Dirección de Control Interno

ANÁLISIS POR LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD**5.1.5 Cuadro 1: PQRSD Por Áreas Cuarto trimestre 2025**

ÁREA	N° DE SOLICITUDES	% DE PARTICIPACIÓN
Sistema Informativo	92	63%
Contenidos	33	22%
Videoteca	8	6%
Jurídica	7	5%
Gestión Humana	3	2%
Central de Medios	1	1%
Comercial	1	1%
Financiera	1	1%
TOTAL	146	100%

Elaborado por la Dirección de Control Interno (*Nota 1)

Como se observa en el cuadro anterior, el área de Sistema Informativo para el cuarto trimestre 2025 recibió el 63% de las PQRSD que equivale a 92 solicitudes, Contenidos el 22% con 32 solicitudes, Videoteca el 6% con 8 solicitudes, Jurídica el 5% con 7 solicitudes, Gestión Humana el 2% con 3 solicitudes y Central de Medios, Comercial y Financiera con una solicitud.

Este comportamiento permite identificar diferencias significativas en la carga de requerimientos entre las áreas, lo cual resulta relevante para el análisis de la gestión y la adopción de acciones de mejora.

- **NOTA 1:** Las PQRSD relacionadas en el presente cuadro corresponden únicamente a aquellas que cuentan con radicado de entrada y su respectivo radicado de salida, mediante el cual se dio respuesta formal a los peticionarios. En consecuencia, no se incluyen en esta información las solicitudes, quejas o reclamos atendidos a través de las líneas telefónicas.

En cuanto a la efectividad en los tiempos de respuesta, se observa que el 89% de las veinte (130) solicitudes fueron atendidas dentro del plazo establecido por la ley. Por su parte, el 10% se respondieron vencidas es decir 14 solicitudes y el 1% permanece pendiente de respuesta, aún dentro del plazo legal.

Estado de respuestas de PQRSD Cuarto trimestre 2025	Numero	Porcentaje
Respondida a tiempo	130	89%
Respondieron Vencida	14	10%
Pendiente de respuesta, con tiempo	1	1%
TOTAL GENERAL	146	100%

Elaborado por la Dirección de Control Interno

Como ejercicio de autocontrol, la Dirección de Control Interno, realizó monitoreo al sistema de audio respuesta del Canal. Se efectuaron 270 llamadas, 30 llamadas a 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: 19 al 21 de enero de 2026

Opción	Dependencia	# de llamadas	Contesta	No Contesta	% de Respuesta	Quien Atiende	Observaciones
0	Servicio a la Ciudadanía y Línea Anticorrupción	30	29	1	96,67%	Cristina Caldera	Contesta desde la casa
1	Sistema Informativo	30	4	26	13,33%	Mariana Arias	Menor Nivel de Respuestas
2	Comercialización y Central de Medios	30	0	30	0%	Yornelly Agudelo Barrera	No hay Agentes disponibles en estos momentos
3	Contenidos y Redes Sociales	30	10	20	33,33%	Jeisy Perez Isaza	Atiende 5 Extensiones
4	Administrativa y Financiera	30	5	25	16,67%	Jeisy Perez Isaza	Atiende 5 Extensiones
5	Producción y Tecnología	30	6	24	20%	Jeisy Perez Isaza	Atiende 5 Extensiones
6	Secretaría General - Planeación y Control Interno	30	0	30	0%	Luz Miriam Soto	No hay Agentes disponibles en estos momentos
7	Creatividad e Innovación	30	8	22	26,67%	Jeisy Perez Isaza	Atiende 5 Extensiones
8	Comunicaciones y Relaciones Corporativas	30	5	25	16,67%	Jeisy Perez Isaza	Atiende 5 Extensiones
Total		270	67	203		5	
					24,81%		
					Promedio de Atención		

Elaborado por la Dirección de Control Interno (*Nota 2)

Durante el ejercicio de verificación realizado mediante llamadas a las líneas telefónicas del Canal, se evidenció que algunas de ellas no permiten establecer comunicación. Esta situación refleja deficiencias internas que podrían incidir negativamente en la imagen institucional, considerando que muchos ciudadanos se comunican con Teleantioquia impulsados por el aprecio y la cercanía que mantienen con el Canal. No obstante, la falta de respuesta, o una atención poco clara y oportuna, puede afectar ese vínculo de confianza y credibilidad construido con la audiencia.

- **NOTA 2:** Durante el cuarto trimestre del año 2025, se evidenció la falta de personal asignado para la atención de las líneas telefónicas institucionales. Esta situación ha generado demoras en la respuesta oportuna a los usuarios y, en algunos casos, la ausencia total de atención, afectando negativamente la calidad del servicio y la imagen institucional.

Esta deficiencia vulnera los principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la administración pública y podría derivar en consecuencias administrativas y/o disciplinarias por el incumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normativa vigente. Asimismo, la falta de respuesta oportuna podría dar lugar a posibles observaciones administrativas, disciplinarias o fiscales en caso de que se determinen daños o perjuicios al patrimonio público derivados del incumplimiento de los deberes funcionales o fallos judiciales en contra del Canal. Durante la verificación realizada, se constató que, al momento de realizar llamadas, el sistema de conmutador emitía el mensaje: *“No hay agentes disponibles en la cola”*, y la llamada era finalizada automáticamente.

En consecuencia, se recomienda priorizar la asignación de personal o la implementación de alternativas tecnológicas o administrativas que garanticen la continuidad en la atención ciudadana, el cumplimiento de la norma y las obligaciones institucionales.

Se resalta la importancia que el canal de atención al cliente responda de manera oportuna y efectiva a las solicitudes y consultas de los usuarios, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos y brindarles tranquilidad. Esto implica no solo resolver sus inquietudes, sino también ofrecer respuestas que generen satisfacción y reflejen calidez en la interacción, contribuyendo al fortalecimiento de la relación con los usuarios y a una mejor percepción del servicio prestado.

Adicional a lo anterior, todos estos funcionarios, deben cumplir con otras actividades, que los obligan a levantarse de su puesto de trabajo, dejando descubierta la atención telefónica a su cargo, además se evidencia que una sola funcionaria debe contestar 6 opciones del conmutador.

Durante el diálogo sostenido con la funcionaria encargada de atender la extensión de servicio a la ciudadanía, se observó que una considerable cantidad de llamadas dirigidas a otras extensiones no obtienen respuesta, lo que deriva en que estas llamadas se devuelven a esta extensión. Esta situación conlleva a un aumento significativo en el volumen de llamadas recibidas en la misma extensión.

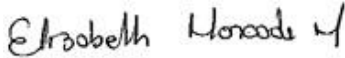
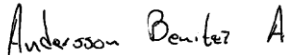
Por esta razón se pueden estar perdiendo oportunidades de negocios, recepción de información de especial interés para Teleantioquia, advertencias por parte de la comunidad de alguna tragedia o accidente, información para los noticieros o eventos de interés general, además de afectar la imagen reputacional del Canal por no responder el teléfono.

5. Observaciones PQRSD en el cuarto trimestre año 2025.

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, pero en algunos casos no es 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 al canal, sin que se le asigne un radicado, para que el usuario pueda realizar seguimiento a su petición.
3. Durante el desarrollo del presente informe correspondiente al cuarto trimestre del año 2025, se evidenció la falta de personal asignado para la atención de las líneas telefónicas institucionales. Al realizar llamadas de verificación, el sistema de conmutador emitía el mensaje: “No hay agentes disponibles en la cola”, luego la llamada finaliza automáticamente. Esta situación ha ocasionado demoras en la atención a los usuarios y ausencia de respuesta en varios intentos de comunicación.
4. Al momento de este informe, nuevamente se encuentra que el funcionario que recibe o atiende las PQRSD, registra la información en el sistema Document, pero no hay manera de medir la eficacia al momento de recibir una PQRSD por vía telefónica.

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

5. Se recomienda a todos los directores, líderes y coordinadores de los distintos procesos para que, al asignar tareas o PQRSD a los responsables, realicen un seguimiento a tiempo, que permita garantizar la oportunidad y claridad en las respuestas brindadas a los usuarios. Este seguimiento no solo fortalece el control interno, sino que también refleja el compromiso institucional con la calidad del servicio, el respeto por los ciudadanos y la mejora continua en la atención al usuario.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Elizabeth Moncada Moncada	Directora de Control Interno	
Andersson Benítez Arboleda	Profesional de Control Interno	

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

Proyectó: Elizabeth Moncada Moncada – Andersson Benítez Arboleda

Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy