

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 24 de julio de 2026

2026300505

PARA: Margarita Arango Barrera
Gerente

DE: Dirección de Control Interno

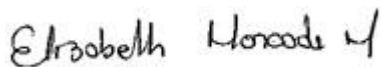
ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos recibidos, tramitados y respondidos en el primer semestre del año 2026.

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 primer semestre del año 2026.

Cordialmente,



ELIZABETH MONCADA MONCADA

Copia Document: Comité Directivo

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°05		
Fecha		
Día	Mes	Año
23	07	2026

INFORME SEGUIMIENTO PQRSO 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 PQRSO del primer semestre año 2026.
Fecha de apertura:	Julio 06 de 2026
Fecha de cierre:	Julio 22 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 primer semestre del año 2026, 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. ASPECTOS PRELIMINARES

ANOTACIONES INICIALES

2.1 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.

3. Desarrollo del seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el primer semestre del año 2026.

3.1 Criterios para el seguimiento a los comentarios recibidos.

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

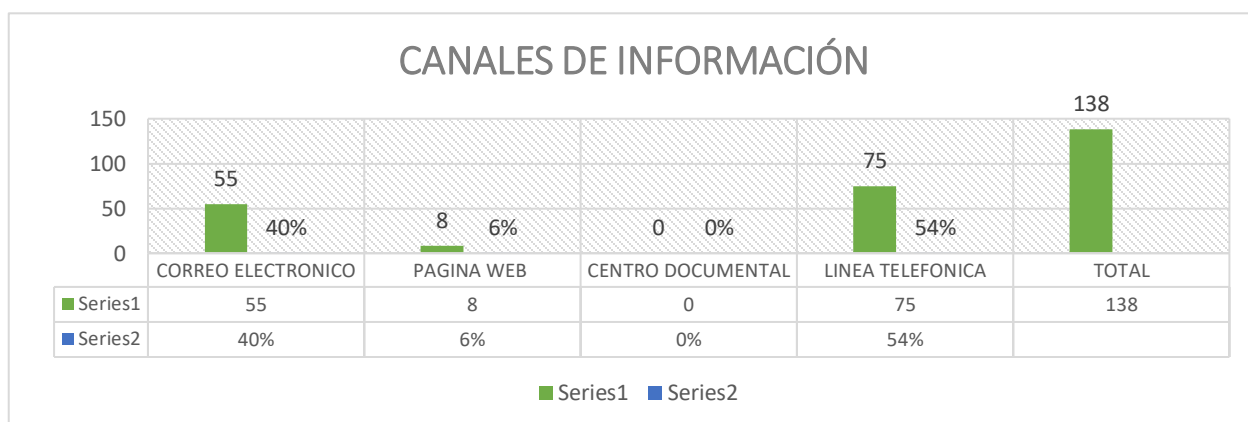
3. Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia.
4. Ley 182 de 1995 reglamenta el servicio de la Televisión.
5. Artículos 12 y 13 del Decreto 019 del 2012- Derechos especiales para niños y mujeres gestantes, para presentar PQRSD.
6. Ley 1755 del 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición.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

4. Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el primer semestre del año 2026, 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 semestre del año 2026.

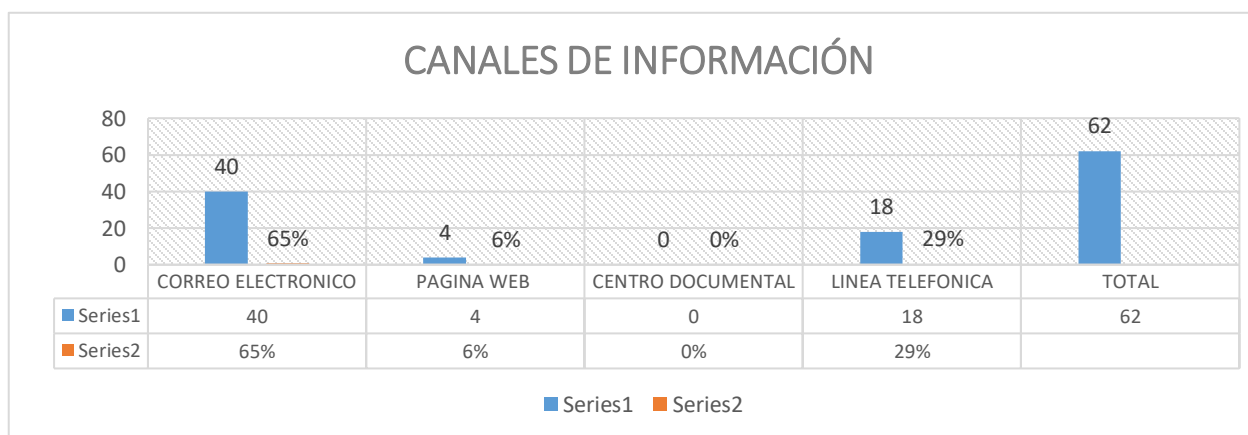
5.1.1 Imagen 1. PQRSD, recibidas en el mes de enero



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior, durante el mes de enero de 2026 se recibieron un total de 138 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Del total de solicitudes, 75 fueron recibidas a través de la línea telefónica, 55 mediante correo electrónico y 8 por el formulario dispuesto en la página web institucional. Es importante precisar que la atención telefónica se presta únicamente de lunes a viernes, por lo que durante los fines de semana este canal no se encuentra disponible para la recepción de solicitudes.

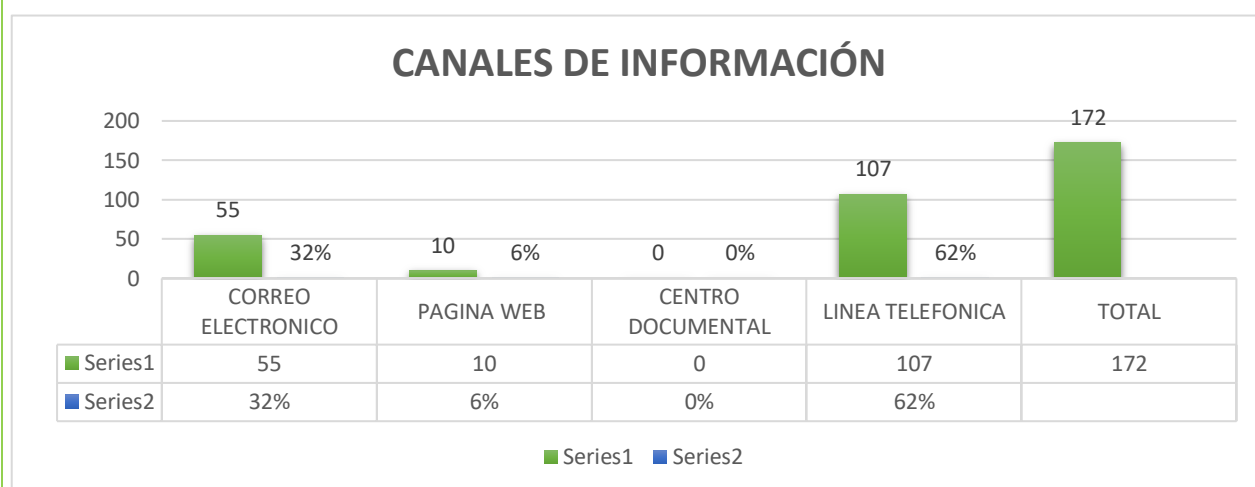
5.1.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de febrero



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior, durante el mes de febrero de 2026 se recibieron un total de 62 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Del total de solicitudes, 40 fueron recibidas a través del correo electrónico, 18 mediante la línea telefónica y 4 por el formulario dispuesto en la página web institucional. Es importante precisar que la atención telefónica se presta únicamente de lunes a viernes, razón por la cual este canal no se encuentra disponible durante los fines de semana para la recepción de solicitudes.

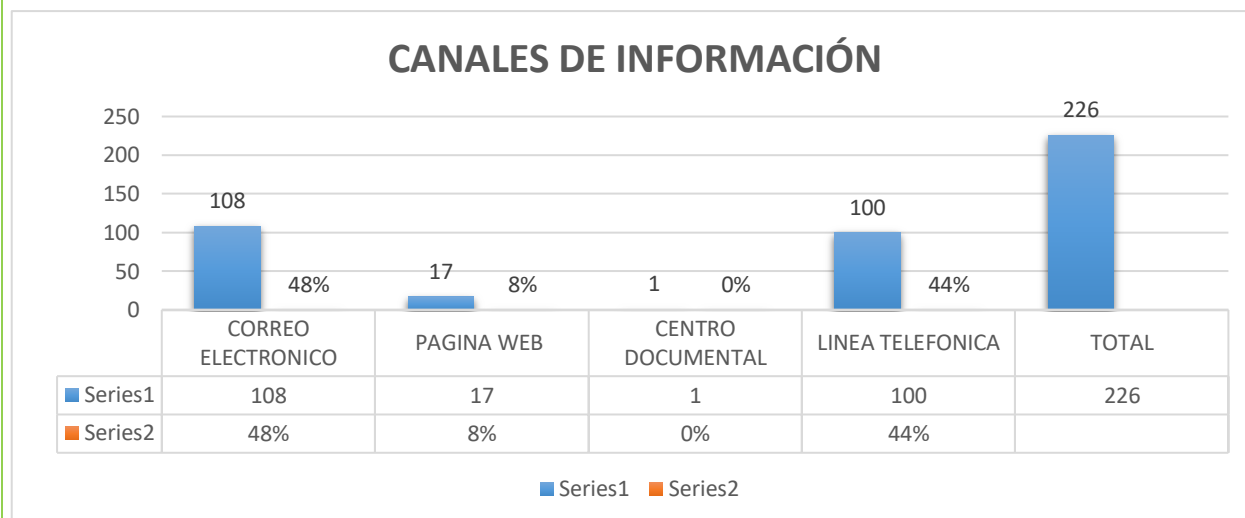
5.1.3 Imagen 3: PQRSD, recibidas en el mes de marzo



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior, durante el mes de marzo de 2026 se recibieron un total de 172 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Del total de solicitudes, 107 fueron recibidas a través de la línea telefónica, 55 mediante correo electrónico y 10 por el formulario dispuesto en la página web institucional. Es importante precisar que la atención telefónica se presta únicamente de lunes a viernes, por lo que este canal no se encuentra disponible durante los fines de semana para la recepción de solicitudes.

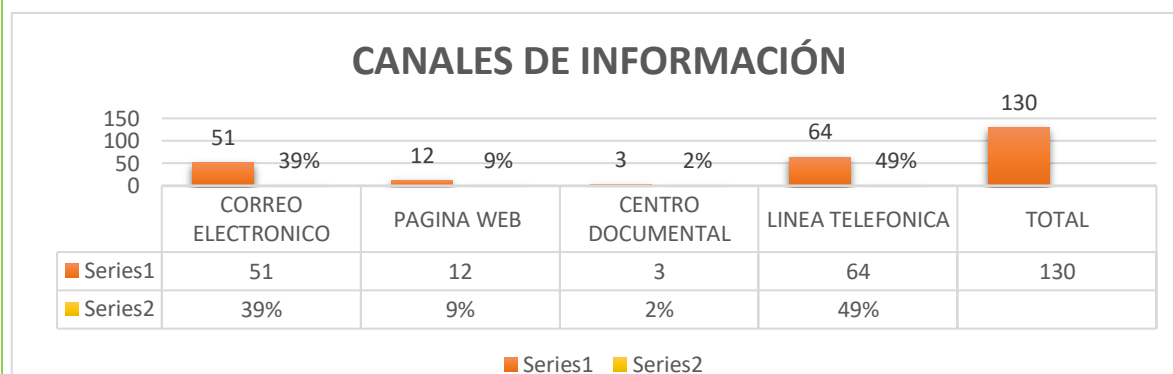
5.1.4 Imagen 4: PQRSDf, recibidas en el mes de abril



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior, durante el mes de abril de 2026 se recibieron un total de 226 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Del total de solicitudes, 108 fueron recibidas mediante correo electrónico, 100 a través de la línea telefónica, 17 por el formulario dispuesto en la página web institucional y 1 por medio del Centro Documental. Es importante precisar que la atención telefónica se presta únicamente de lunes a viernes, por lo que este canal no se encuentra disponible durante los fines de semana para la recepción de solicitudes.

5.1.5 Imagen 5: PQRSDf, recibidas en el mes de mayo

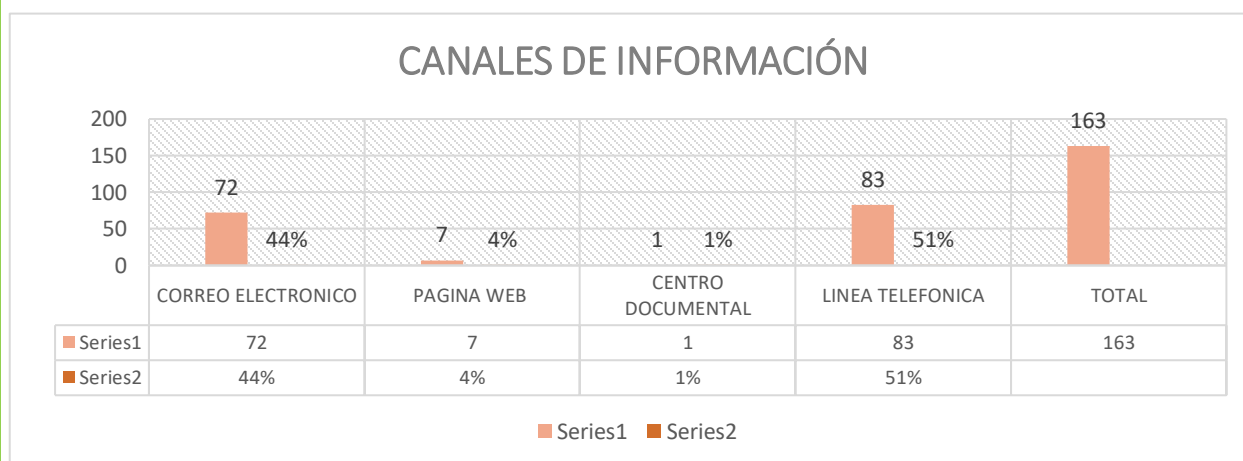


Fuente:

Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior, durante el mes de mayo de 2026 se recibieron un total de 130 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Del total de solicitudes, 64 fueron recibidas a través de la línea telefónica, 51 mediante correo electrónico, 12 por el formulario dispuesto en la página web institucional y 3 por medio del Centro Documental. Es importante precisar que la atención telefónica se presta únicamente de lunes a viernes, por lo que este canal no se encuentra disponible durante los fines de semana para la recepción de solicitudes.

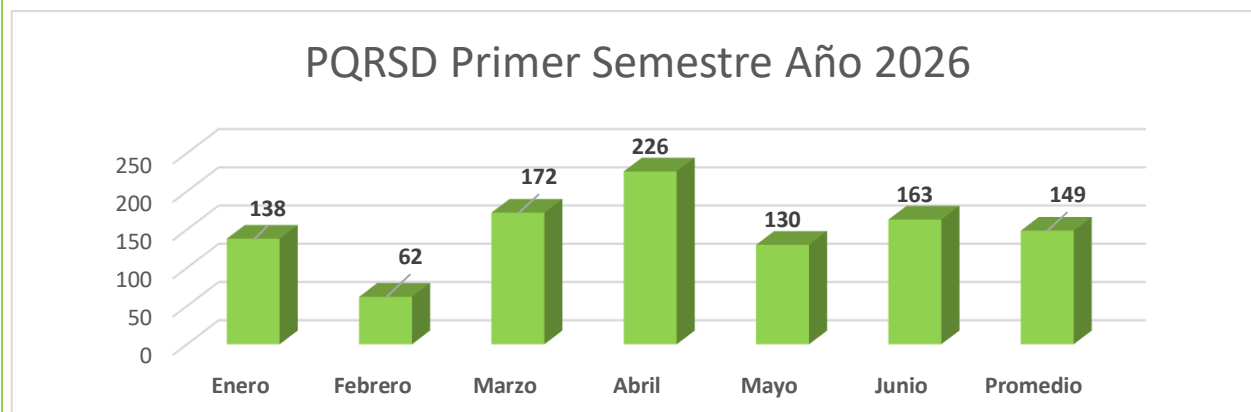
5.1.6 Imagen 6: PQRSD, recibidas en el mes de junio



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo con la gráfica anterior, durante el mes de junio de 2026 se recibieron un total de 163 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Del total de solicitudes, 83 fueron recibidas a través de la línea telefónica, 72 mediante correo electrónico, 7 por el formulario dispuesto en la página web institucional y 1 por medio del Centro Documental. Es importante precisar que la atención telefónica se presta únicamente de lunes a viernes, por lo que este canal no se encuentra disponible durante los fines de semana para la recepción de solicitudes.

5.1.7 Imagen 7: PQRSD Primer Semestre 2026



Elaborado por la Dirección de Control Interno

La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresaron al Canal, en el primer semestre del año 2026, donde se atendieron en promedio 149 PQRSD por mes, para conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta el Canal.

6. GENERALIDADES

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron un total de 440 solicitudes. Cabe destacar que el 85% 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 13% y Centro Documental con 1%.

MEDIO UTILIZADO	Nº DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
Correo electrónico	376	85%
Página Web	59	13%
Centro Documental	5	1%
TOTAL	440	100%

Elaborado por la Dirección de Control Interno

- **NOTA 1:** Las PQRSD relacionadas en el cuadro corresponden solo aquellas solicitudes 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.

Con base en la información consolidada del primer semestre del año 2026, 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	PRIMER SEMESTRE DE 2026
Solicitud	226
Denuncia	83
Queja	47
Petición	44
Felicitaciones	7
Rectificación	13
Sugerencia	14
Reclamo	4
Retransmisión	2
TOTAL	440

Elaborado por la Dirección de Control Interno

6.1 ANALISIS POR LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD

6.1.1 Cuadro 1: PQRSD Por Áreas Primer semestre 2026

ÁREA	N° DE SOLICITUDES	% DE PARTICIPACIÓN
Sistema Informativo	209	48%
Contenidos	135	31%
Gestión Humana	34	8%
Videoteca	23	5%
Jurídica	13	3%
Comercial	12	3%
Todas las Dependencias	3	1%
Planeación	2	0%
Producción	2	0%
Relaciones Públicas	2	0%
Tecnologías	2	0%
Administrativa	1	0%
Marca y Cultura	1	0%
Gerencia	1	0%
TOTAL	440	100%

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

Como se observa en el cuadro anterior, el área de Sistema Informativo para el primer semestre del año 2026 recibió el 48% de las PQRSD que equivale a 209 solicitudes, Contenidos el 31% con 135 solicitudes, Gestión Humana el 8% con 34 solicitudes, Videoteca el 5% con 23 solicitudes, Jurídica el 3% con 13 solicitudes, Comercial el 3% con 12 solicitudes, todas las áreas con 1% con 3 solicitudes y Planeación, Producción, Relaciones Públicas, Tecnologías, Administrativa, Marca y Cultura y Gerencia con 2 y 1 solicitud respectivamente.

En cuanto a la efectividad en los tiempos de respuesta, se observa que el 81% (140) solicitudes fueron atendidas dentro del plazo establecido por la ley. Por su parte, el 2% se respondieron vencidas es decir 4 solicitudes y el 16% permanece pendiente de respuesta, aún dentro del plazo legal.

6.1.2 Cuadro 2: Estado de Respuestas de PQRSD Primer semestre 2026

Estado de respuestas de PQRSD Primer semestre 2026	Numero	Porcentaje
Respondida a tiempo	426	97%
Respondieron Vencida	11	2%
Pendiente de respuesta, con tiempo	3	1%
TOTAL GENERAL	440	100%

Elaborado por la Dirección de Control Interno

7. OBSERVACIÓN REPETITIVA

Durante el diálogo sostenido con la funcionaria encargada de la atención de la línea de servicio a la ciudadanía, se evidenció nuevamente que algunas llamadas telefónicas que ingresan al Canal y son direccionadas a otras extensiones no son atendidas por los funcionarios responsables. Como consecuencia, el sistema telefónico redirecciona dichas llamadas a la extensión de servicio a la ciudadanía, generando un incremento considerable en el volumen de llamadas que debe gestionar esta dependencia.

Esta situación puede afectar la oportunidad en la atención de los usuarios, incrementar los tiempos de espera y limitar la capacidad de respuesta de la línea de servicio a la ciudadanía, toda vez que la funcionaria debe asumir la recepción y orientación de llamadas que inicialmente estaban destinadas a otras áreas del canal.

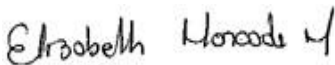
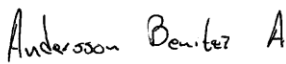
Por esta razón se pueden estar perdiendo oportunidades de negocios, recepción de información de especial interés para Teleantioquia, advertencias por parte de la comunidad de alguna tragedia o accidente, información para los noticieros o eventos de interés general, además de afectar la imagen reputacional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

8. CONCLUSIONES

1. Con base en la revisión de la documentación suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, que la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) evaluadas cuentan con respuesta. No obstante, se identificó que once (11) PQRSD fueron atendidas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, evidenciando incumplimientos en la oportunidad de la respuesta al ciudadano
2. Se evidenció que el formulario de radicación de PQRSD disponible en la página web del Canal permite al ciudadano registrar y enviar su solicitud de manera adecuada; sin embargo, una vez finalizado el proceso, el sistema únicamente confirma el envío de la información sin generar un número de radicado o identificador que permita al usuario realizar el seguimiento de su petición. En este sentido, se identifica una oportunidad de fortalecimiento en la funcionalidad del formulario, mediante la incorporación de un mecanismo que genere automáticamente el número de radicado o un código de seguimiento, contribuyendo así a mejorar la trazabilidad, la transparencia y la experiencia del ciudadano durante el proceso de atención.
3. Durante la ejecución de la auditoría se evidenció que las PQRSD recibidas son registradas por el funcionario responsable en el sistema Document; sin embargo, cuando estas son presentadas a través del canal telefónico, la entidad no dispone de mecanismos que permitan medir y evaluar la eficacia de la atención prestada, ni verificar aspectos como la oportunidad, calidad del servicio y satisfacción del ciudadano.
4. Se evidenció la necesidad de fortalecer el seguimiento por parte de los directores, líderes y coordinadores de los diferentes procesos a las PQRSD y demás actividades asignadas a los responsables de su atención, con el fin de garantizar respuestas oportunas, claras y de calidad a los usuarios. Un seguimiento permanente favorece el cumplimiento de los términos establecidos, fortalece los mecanismos de control interno y contribuye al mejoramiento continuo del proceso de atención al ciudadano.

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

5. Implementar mecanismos periódicos para medir la satisfacción del cliente frente a la gestión de las PQRS, evaluando la calidad, oportunidad y efectividad de las respuestas. Asimismo, se deberán generar informes con resultados e indicadores que permitan identificar oportunidades de mejora, fortalecer la toma de decisiones y asegurar un servicio más eficiente y alineado con las expectativas de los ciudadanos.

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

Copia Document: Comité Directivo, Dirección de Control Interno, Profesional de Apoyo Control Interno.

Proyectó: Elizabeth Moncada Moncada – Andersson Benítez Arboleda

Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy