

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 1 de agosto de 2024

2024300824

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 segundo trimestre del año 2024.

La Dirección de Control Interno, en desarrollo del plan anual de auditoría 2024 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 segundo trimestre del año 2024.

Cordialmente,



HENRY DARIÓ MUÑOZ MONTOYA

Copia Document: Comité de Gerencia

Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy

Auditoría N° 05

Fecha

Día Mes Año

31 07 2024

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 2024.

Fecha de apertura: Julio 1 de 2024

Fecha de cierre: Julio 24 de 2024

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 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 2024.

4.1 Criterios para el seguimiento a los comentarios recibidos.

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

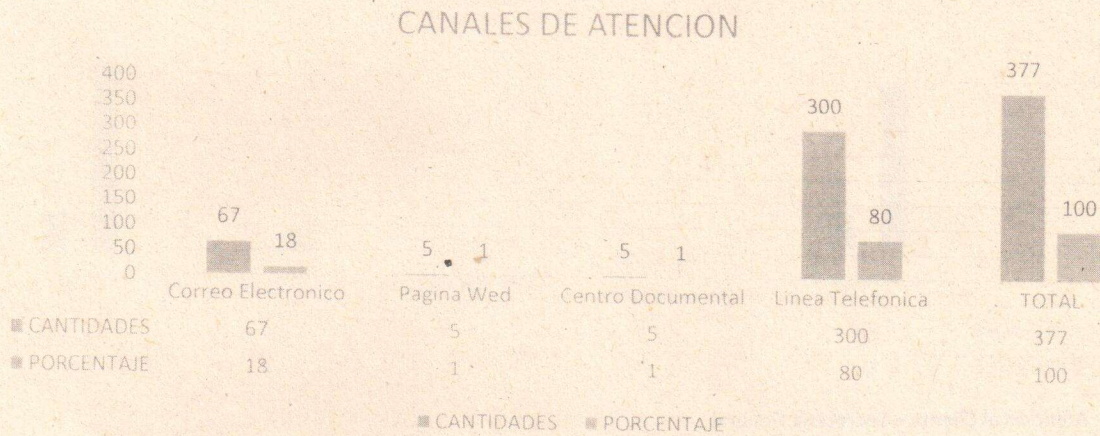
4. Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia.
5. Ley 182 de 1995 reglamenta del servicio de la Televisión.
6. Artículos 12 y 13 del Decreto 019 del 2012- Derechos especiales para niños y mujeres gestantes, para presentar PQRSD.
7. Ley 1755 del 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición.
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.

5. Metodología

Para el seguimiento a los comentarios recibidos y respondidos en el segundo trimestre del año 2024, 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 segundo trimestre del año 2024.

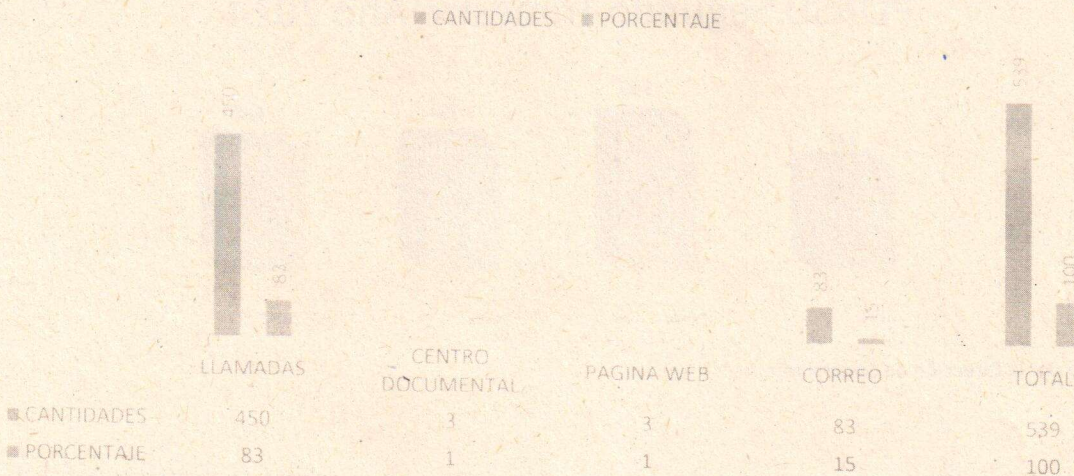
5.1.1 Imagen 1. PQRSD, recibidas en el mes de abril



Fuente: Atención al Cliente – Secretaria General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de abril del año 2024, 377 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 300 vía telefónica, 67 por correo electrónico, 5 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.

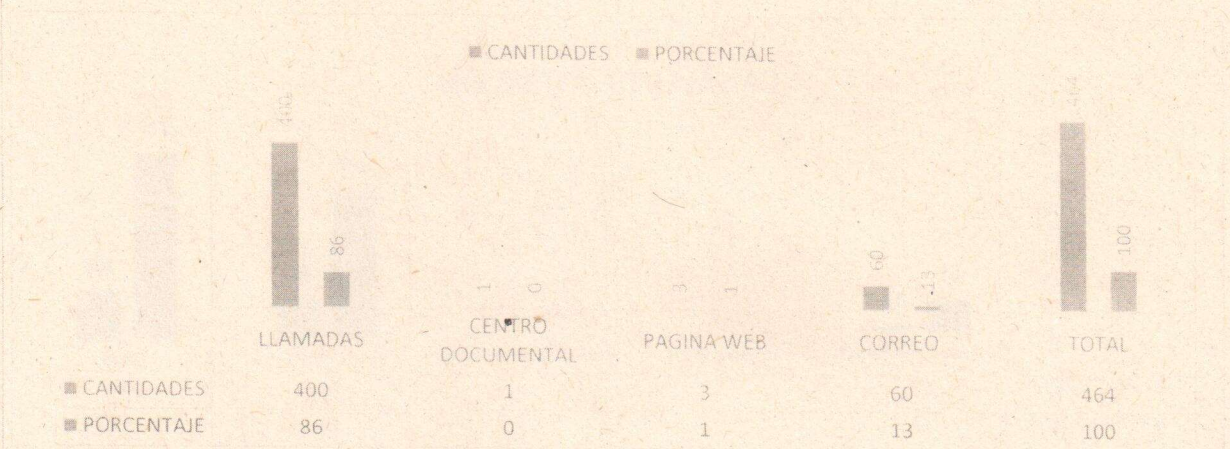
5.1.2 Imagen 2: PQRSD, recibidas en el mes de mayo



Fuente: Atención al Cliente – Secretaria General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de mayo del año 2024, 539 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 450 vía telefónica, 83 por correo electrónico, 3 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.

5.1.3 Imagen 3: 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 2024, 464 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 400 vía telefónica, 60 por correo electrónico, 3 por la página web del canal y 1 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

6. Imagen 4: PQRSD, recibidas en el segundo trimestre año 2024.



La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSD que ingresaron al Canal, en el segundo trimestre del año 2024, donde en los tres meses, llegaron en promedio 460 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.

Como ejercicio de autocontrol, la Dirección de Control Interno, ha evidenciado que cuatro 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.

Durante el diálogo sostenido con el funcionario encargado de atender la extensión de servicio al cliente, se ha observado que una considerable cantidad de llamadas dirigidas a otras extensiones no obtienen respuesta, lo que deriva en que dichas llamadas se devuelven a esta extensión. Esta situación conlleva a un aumento significativo en el volumen de llamadas recibidas en la misma.

Por esta razón se pueden estar perdiendo oportunidades de negocios, además de afectar la imagen reputacional del canal por no responder las llamadas.


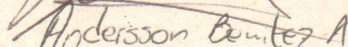
Al realizar el ejercicio de llamadas a las líneas telefónicas del Canal, se verificó, que hay líneas en las cuales no es posible comunicarse, lo que demuestra, que existen falencias al interior que pueden afectar la imagen institucional, pues se hacen solicitudes y se acude a Teleantioquia por la cercanía y aprecio que siente la ciudadanía por el canal, 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.

Se enfatiza 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 objetivo de asegurar la plena conformidad con los estándares establecidos y brindar tranquilidad a los mismos. Esto implica no solo resolver sus inquietudes, sino también proporcionar respuestas que generen satisfacción y transmitan calidez en la interacción, contribuyendo así a fortalecer la relación con los usuarios y mejorar la percepción del servicio ofrecido.

7. Observaciones PQRSD en el segundo trimestre año 2024.

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 al canal, 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, donde el personal de Secretaría General debe de realizar seguimiento a las PQRSD y dar respuestas claras cumpliendo con las peticiones de los usuarios
4. Se recomienda llevar un registro de las PQRSD en un archivo de Excel que incluya campos como: número de radicado, fecha de solicitud, nombre del peticionario, correo electrónico, número de teléfono, tipo de solicitud, petición, fecha de respuesta, radicado de respuesta, fecha de respuesta, solución propuesta, días de vencimiento, responsable de dar respuesta; Este archivo permitirá un control y seguimiento efectivo de las solicitudes recibidas en el canal.
5. 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.

6. 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, hacer un seguimiento oportuno a las mismas de manera que permita tener un control a la oportunidad y claridad de la respuesta dada al usuario.
7. 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.
8. 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.
9. 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 los anteriores informes, los usuarios manifiestan que llaman y no contestan, lo que podría generar que el canal esté perdiendo oportunidades de negocios, además de conocer la percepción de los televidentes en los contenidos nuevos que se generan, creando inconformidades con la atención, afectando la reputación, confianza e imagen corporativa del canal.
10. Se observa la necesidad de establecer métricas o indicadores claros para medir la efectividad y la rapidez de las respuestas del canal de atención al cliente. Esto permitirá evaluar de manera objetiva el grado de conformidad y satisfacción de los usuarios, así como identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio y la calidez en las respuestas proporcionadas.

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*