



Teleantioquia
Te Ve en Grande

INFORME EJECUTIVO

**ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCEDIMIENTO PQR'S**

(información enero a julio de 2016)

OBJETIVO

Garantizar una gestión oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.

ANTECEDENTES

Para Teleantioquia es de gran importancia crear relaciones cercanas y de confianza con los diferentes públicos. Por ello y en el cumplimiento de los requisitos de Ley Transparente y Atención al Ciudadano, se cuenta con una estructura para la atención oportuna y pertinente de las PQR´S de los televidentes.

Los medios de contacto son:

- ✓ Sitio Web: www.teleantioquia.co
- ✓ Correo electrónico: info@teleantioquia.com.co
- ✓ Línea de Servicio al cliente: 01 8000 41 80 80

Todos los contactos recibidos son canalizados y procesados bajo el procedimiento de Administración de PQR´S de Teleantioquia.

HALLAZGOS GENERALES

174 PQR'S DE LOS TELEVIDENTES

Entre los meses de enero y julio del presente año se han recibido, a través de los medios de contacto, 174 PQR'S por parte de los televidentes de Teleantioquia, donde han expresado de manera libre sus opiniones y/o solicitudes, esperando una respuesta oportuna por parte del Canal Regional.

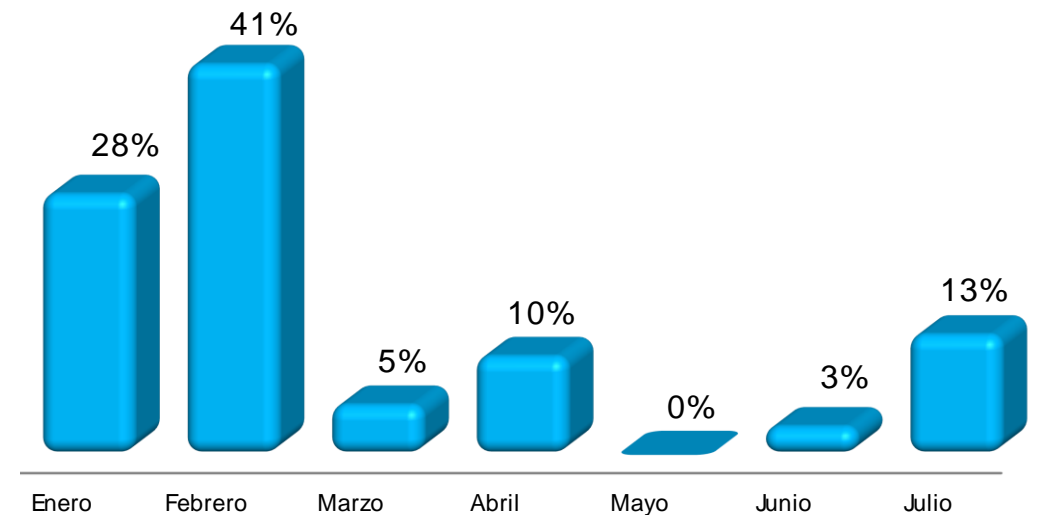
Muchos de los comentarios recibidos, especialmente en el correo electrónico, no son directamente relacionados con los servicios o contenidos ofrecidos por Teleantioquia, sin embargo los televidentes lo comparten a medio de información o por confusión por ser una entidad pública.

MES DE CONTACTO

FEBRERO: MES DE MAYOR CONTACTO

En el análisis de la información obtenida del proceso de administración de PQR'S, se observa que el mes de mayor contacto de los televidentes, fue el mes de febrero. Sin embargo no se observa una razón común que explique el alto flujo de interacciones.

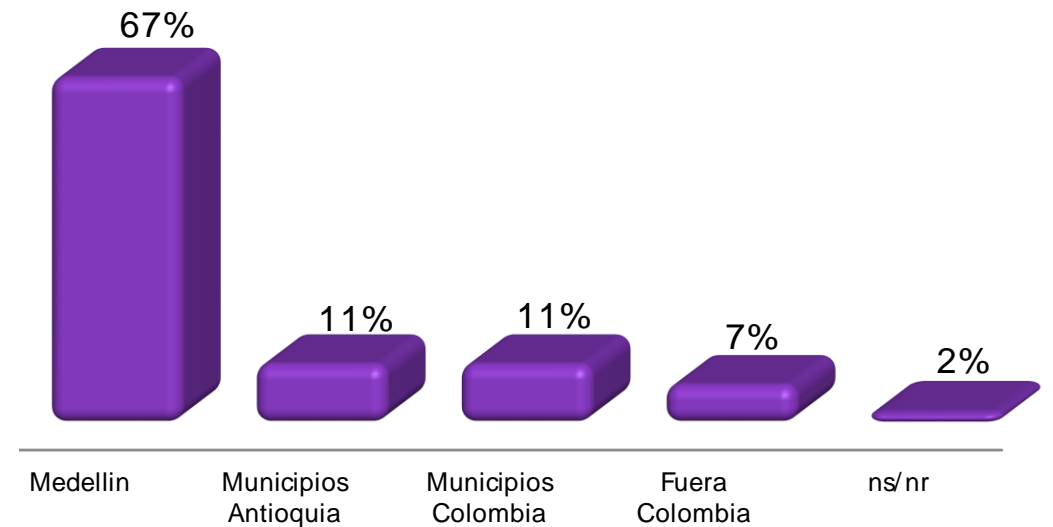
En el mes de mayo no se recibieron contactos.



LUGARES DE CONTACTO

MEDELLÍN, PRINCIPAL LUGAR DE CONTACTO

Los contactos de Teleantioquia se reciben de diferentes lugares. A pesar de ser la ciudad de Medellín el principal lugar de contacto, en las líneas se reciben comentarios de diferentes municipios del departamento de Antioquia, algunas ciudades del país e incluso algunos lugares fuera de Colombia, ratificando que Teleantioquia es una canal regional con audiencia nacional.

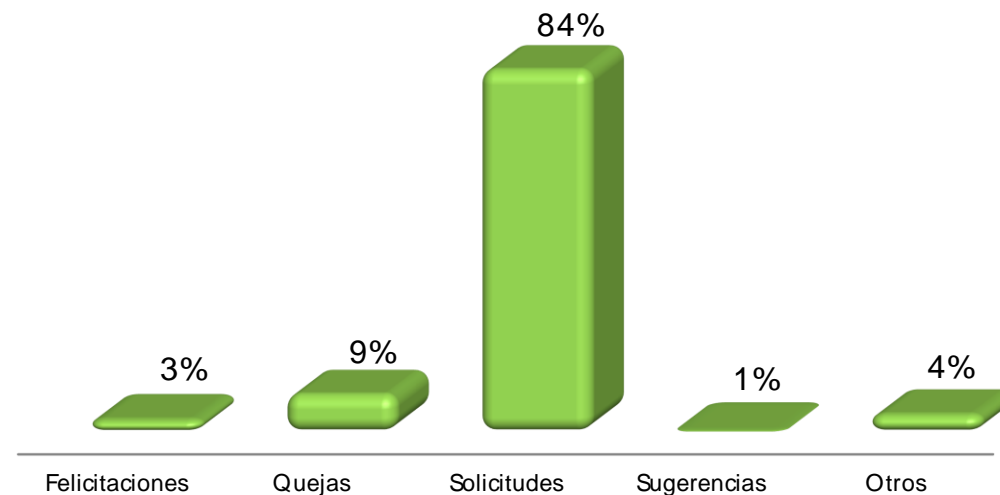


TIPO DE COMENTARIOS

PRINCIPAL MOTIVO: SOLICITUDES 84%

El principal motivo de contacto de los televidentes con el Canal, es la categoría: SOLICITUDES.

La solicitud de información general es la razón prioritaria de activación de las líneas de servicio y atención a la audiencia. Conocer horarios de programas, nombres y datos de invitados, información general, son algunas de las principales peticiones de información que se reciben.



HALLAZGOS GENERALES

LAS PQR'S NO REPORTAN INCONFORMIDAD

En el proceso de análisis de los PQR'S recibidos durante el periodo de evaluación, se encuentran múltiples motivos que generan la interacción de los televidentes con el Canal.

Un alto porcentaje de los correos electrónicos recibidos, hacen referencia a información general que se envía en cadenas masivas, con anuncios de ruedas de prensa, comunicados de entidades públicas y/o privadas. Información no que tiene una relación directa con el Canal Regional.

En los comentarios no se evidencia inconformidad del público con la oferta de contenidos que entrega el Canal, o con la atención brindada por los funcionarios en ninguna de las instancias, lo que representa un nivel satisfactorio de evaluación con la calidad del servicio ofrecido por el Canal.

MES DE CONTACTO

SERENATA Y TELEANTIOQUIA NOTICIAS, PRINCIPALES CONTENIDOS

Los comentarios y solicitudes recibidos, ratifican que Teleantioquia Noticias y Serenata, son los programas líderes en la mente y consumo de televidentes. Estos dos programas son los mayores generadores de interacción particular a través de las líneas de contacto.

Para Teleantioquia Noticias, se reciben PQR'S notificando información como denuncia ciudadana y solicitudes de información de como acceder a notas anteriormente emitidas.

Para Serenata se reciben, en gran medida, solicitudes de información para conocer los lugares donde se realizará el programa y como participar de mismo. Así mismo por ser el programa más visto, genera comentarios subjetivos de agrado y desagrado sobre los presentadores del programa.

LUGARES DE CONTACTO

PQR´S OTROS PROGRAMAS

Durante el periodo se recibieron solicitudes de información sobre programas emitidos en anteriores vigencias, tales como: A Fondo, Corazón Contento, Escuela de Campo, Documentales, Relatos de Viaje. Sobre ellos consultan la forma de ver algún capítulo en particular, o como obtener información sobre invitados.

A través de los PQR´S la comunidad utiliza el medio de contacto para poner a disposición la hoja de vida para oportunidades laborales, ofrecer los servicios y productos de empresas, y para solicitar información para ser invitados a través de free pres a algún programa de Teleantioquia.

Todas las PQR´S son gestionadas dentro del tiempo requerido y con la información pertinente.