

MEMORANDO

1100

Medellín,

PARA: Cristian Daniel Cartagena González, Gerente

Diego Alberto Sepúlveda Argáez, Secretario General

María Paulina Mora Velásquez, Directora de Comunicaciones Juan Diego Hernández Agudelo, Director de Planeación

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe PQRSF semestre I de 2018.

Cordial saludo.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, estoy haciendo entrega del informe de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones recibidas por el canal a través de la página web institucional y el archivo documental, durante el primer semestre de 2018.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente.

Beatriz Eliana Mejía Bedoya





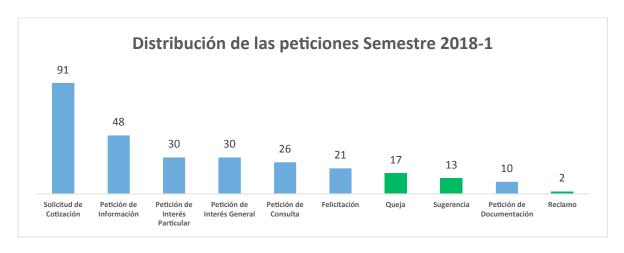
Objetivo del Trabajo: Establecer el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables a las PQRSC de Telemedellín, establecidas en:

- Artículo76 de la ley 1474 de 2011.
- Procedimiento PR-CM-GC-01 Atención a la audiencia, anunciantes y clientes.
- Resolución de Telemedellín N° 1213 de 2009

Alcance: PQRSF recibidas por Telemedellín a través del portal web durante el primer semestre de 2018, a través de la aplicación WEB dispuesta para el servicio en la actual vigencia y las recibidas en gestión documental. Adicionalmente se tienen en cuenta cifras que cubren la anualidad.

Evaluación semestral 2018 - 1

En el primer semestre de 2018 se recibieron en total de 308 PQRSF de las cuáles se eliminan 20 por ser repetidas o ya haber estado gestionadas. En la distribución de tipos de petición puede verse como las quejas, reclamos y sugerencias tienen una baja participación (11%).



El comportamiento mensual por tipo de solicitud se refleja en la siguiente tabla:

Tipo Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Felicitación	1	3	5	5	2	5	21
Petición de Consulta	6	6	3	3	4	4	26
Petición de Documentación	3	2	1	2	1	1	10
Petición de Información	6	11	9	5	10	7	48
Petición de Interés Particular	10	4	6	6	1	3	30
Petición de Interés General	3	10	4	3	5	5	30
Queja	4	4	2	3	2	2	17
Reclamo	0	1	0	1	0	0	2
Solicitud de Cotización	15	14	10	16	22	14	91
Sugerencia	4	1	2	3	2	1	13
Total general	52	56	42	47	49	42	288





La participación más representativa en todos los meses se da en peticiones de cotización.

Cuadro resumen comparativo con PQRSF 2017-1

	Número de PQRSF		Máximo Tiempo respuesta		Mínimo Tiempo respuesta		Promedio de Tiempo respuesta	
	2017-1	2018-1	2017-1	2018-1	2017-1	2018-1	2017-1	2018-1
Felicitación	2	21	1	12	1	0	1	7
Petición de Consulta	18	26	13	22	0	0	5	10
Petición de Documentación	4	10	13	13	0	0	5	8
Petición de Información	47	48	15	24	0	0	4	8
Petición de Interés Particular	50	30	42	24	0	0	8	7
Petición de Interés General	22	30	18	24	0	0	8	9
Queja	6	17	17	22	2	2	9	9
Reclamo	3	2	11	15	2	9	6	12
Solicitud de Cotización	56	91	45	24	0	0	7	6
Sugerencia	0	13	0	20	0	2	0	13
Total general	208	288	45	24	0	0	6	8

Desmejora frente al primer semestre de 2017 Mejora frente al primer semestre de 2017

Tras comparar el mismo período del 2017 con el del actual informe podemos concluir que:

- Respecto al número de peticiones recibidas puede decirse que hubo un aumento importante en el número de felicitaciones para el 2018 - 1. Los ciudadanos manifestaron su satisfacción sobretodo en temas de programación, destacando los contenidos de alta calidad, responsables familiares y sociales.
- Por otro lado, se registraron aumentos significativos en el número de peticiones "negativas" (Quejas y rectificaciones) respecto al mismo semestre en 2017.
- Hay aumentos considerables en los tiempos máximos de respuesta, desmejorando los resultados sobresalientes respecto al período anterior.
- Se desmejora generalmente en el promedio de tiempos de mejora.

Sí bien en términos de cumplimiento el proceso se encuentra bien, disminuye en la agilidad respecto al período anterior.

El indicador de cumplimiento en la respuesta PQRSF presenta a la fecha de corte un cumplimiento del 100%.

El indicador de oportunidad en la respuesta a PQRSF presenta una mejora general de 2 puntos respecto al mismo semestre del año anterior, registrando cumplimiento de tiempos para el 98,3% de los casos.

	Primer semestre 2017	Primer semestre 2018
Felicitación	100%	100,0%
Petición de Consulta	100%	100,0%





Petición de Documentación	100%	100,0%
		·
Petición de Información	100%	95,8%
Petición de Interés Particular	96%	100,0%
Petición de Interés General	100%	100,0%
Queja	100%	100,0%
Reclamo	100%	100,0%
Solicitud de Cotización	83%	96,7%
Sugerencia	N/A	100,0%
Total general	95%	98,3%

Desmejora frente al primer semestre de 2017 Mejora frente al primer semestre de 2017

Se evidencia mejora general respecto al criterio de oportunidad.

Las demoras registradas tienen que ver predominantemente con solicitudes de cotización y obedecen a las dificultades que presenta el proceso para llegar a acuerdos con los solicitantes o acceder a información de los proveedores.

El seguimiento permite concluir que las PQRSF del Canal se atendieron en forma oportuna y que las acciones de control fueron efectivas en el período analizado, mostrando ser efectividad en el proceso.

Satisfacción del ciudadano con las PQRSF

El 91% manifestó una respuesta positiva frente a la percepción de oportunidad en la respuesta.

¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
1	1	8%
4	1	8%
5	10	83%
Totales	12	100%

Respecto a la retroalimentación sobre la satisfacción con la respuesta, el 58% manifestó una muy alta satisfacción. En total, el 75% manifestó satisfacción.





¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
1	3	25%
3	2	17%
5	7	58%
Totales	12	100%

Por último, al menos el 91% consideran la buena la utilidad de la plataforma dispuesta para atención al ciudadano por parte del canal.

¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
1	1	8%
4	1	8%
5	10	83%
Totales	12	100%

De los comentarios explícitos registrados por los ciudadanos, solamente uno demuestra la expectativa de haber recibido una respuesta más amplia a su solicitud y otro manifiesta incomodidad por la repetición de contenidos del 2017.

Concepto sobre la Gestión del procedimiento de PQRSC

Se emite un concepto favorable sobre el proceso, estableciéndose que el mismo es efectivo en cuanto al cumplimiento con la emisión de la respuesta y la oportunidad en la misma.

