



Autoridad Nacional de Televisión
República de Colombia

INFORME DE GESTIÓN

I SEMESTRE - 2017

**Grupo de Atención a
Usuarios y
Televidentes**

Agosto de 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 GLOSARIO	3
2. CANALES DE ATENCION	4
2.1. CANAL FÍSICO.	7
2.2. CORREO ELECTRÓNICO.....	11
2.3. PÁGINA WEB.....	10
2.4. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO.	13
2.5. ATENCIÓN PRESENCIAL.	10
2.6. ATENCIÓN A TRAVES DEL CHAT EN LINEA.....	12
2.7. PETICIONES VERBALES.	12
3. CONCLUSIONES	13

1. INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el informe correspondiente al I Semestre del año 2017 del Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes, donde se realiza un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD; recibidas por los diferentes canales de atención dispuestos por la Autoridad Nacional de Televisión, en su continua búsqueda de mejora en el servicio de atención para los usuarios del servicio de televisión y los televidentes, con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan alcanzar los resultados planificados y la satisfacción en la atención de los usuarios.

1.1 GLOSARIO

Conforme con la normatividad vigente y en concordancia con la Constitución Nacional, Art. 23 Ley 1437 por la cual se expide el código de procedimiento administrativo, la ley 1755 de 2016 por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, para la atención al usuario y los procedimientos incorporados por la Autoridad Nacional de Televisión, se define:

- **Petición:** Es el Derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, información y/o consultas y obtener pronta resolución de las mismas. Se encuentra establecido para las entidades públicas toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, dicho termino se contará a partir del día siguiente de su radicación.

Clasificación de las Peticiones:

1. **Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
2. **Interés Particular.** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
3. **Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
4. **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace un ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley, o tengan relación con la defensa o seguridad nacional.
5. **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

- 6. Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
 - **Reclamo:** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
 - **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en los temas de cualquiera de las áreas competencia de la Autoridad Nacional de Televisión.
 - **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular

2. CANALES DE ATENCION

La Autoridad Nacional de Televisión tiene a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención:

- **Canal Físico:** A través de la oficina ubicada en el edificio Fernando Gómez Agudelo Calle 72 # 12-77 Bogotá, Colombia, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- **Atención presencial:** A través de la oficina ubicada en el edificio Fernando Gómez Agudelo Calle 72 # 12-77 Bogotá, Colombia, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- **Página web:** A través de su sitio web <http://www.antv.gov.co>, las 24 horas del día de lunes a domingo.
- **Correo electrónico:** A través del correo electrónico informacion@antv.gov.co
- **Atención a través del chat en línea:** A través del chat en línea, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- **Peticiones verbales:** A través de la línea telefónica, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- **Atención a través del canal telefónico:** A través del PBX 7957000, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN – I SEMESTRE 2017

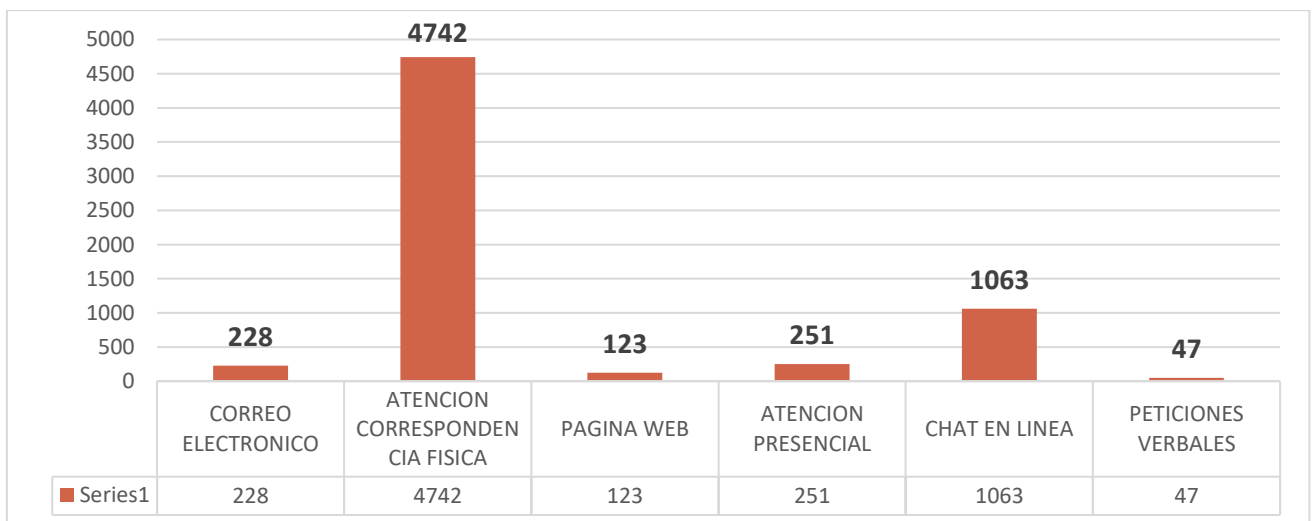
PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD POR USUARIO DISTRIBUIDO	
PRIMER SEMESTRE DE 2017	
0	10
4-72.antv@gmail.com	1
ana.gutierrez@antv.gov.co	4
astrid.escobar@antv.gov.co	1
clara.barrera@antv.gov.co	1
claudia.hernandez@antv.gov.co	7
Coor Administrativa y Financiera	224
Coor Asuntos Concesionales	262
Coor Atención a Usuarios y Televidentes	3831
Coor Comunicaciones	14
Coor Contenidos	112
Coor Control Interno	12
Coor Control Interno Disciplinar	5
Coor Dirección	5
Coor Fomento de la Industria	25
Coor Legal	154
Coor Planeación	2
Coor Regulación	36
Coor Técnica	88
Coor Tecnología	2
Coor Vigilancia, Control y Segui	174
diana.cortes@antv.gov.co	1
diana.oviedo@antv.gov.co	14
direccion@antv.gov.co	11
doly.sotomayor@antv.gov.co	1
ernesto.pineda@antv.gov.co	5
grupoadministrativa@antv.gov.co	18
grupocomunicaciones@antv.gov.co	1
grupoconcesiones@antv.gov.co	13
grupocontenidos@antv.gov.co	4
grupocontrolinterno@antv.gov.co	8

grupofomento@antv.gov.co	3
grupoplaneacion@antv.gov.co	2
gruporegulacion@antv.gov.co	4
grupotecnica@antv.gov.co	3
grupovigilancia@antv.gov.co	1
inelda.jimenez@antv.gov.co	2
javier.quiroga@antv.gov.co	1
juan.monge@antv.gov.co	2
juan.vargas@antv.gov.co	1
margarita.tirado.antv@gmail.com	1
miguel.roncancio@antv.gov.co	9
Observatorio	1
raul.colmenares@antv.gov.co	7
respuestaspeticiones@antv.gov.co	2
ricardo.ulloa@antv.gov.co	2
sandra.caballero@antv.gov.co	2
yois.garcia@antv.gov.co	4
Total general	5093

Fuente: Elaboración propia.
Información Suministrada por Corte Inglés

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN – I SEMESTRE 2017

Gráfica 1. I Semestre - Canales de Atención.



Fuente: Elaboración propia

2.1. CANAL FÍSICO.

El total de PQRSD y respuestas, recibidas por medio de correspondencia física para el primer semestre fue 4742, desagregadas en peticiones, quejas sugerencias, reclamos y denuncias, así:

2.1.1. Peticiones

Durante el primer semestre del 2017 se recibieron 4460 solicitudes tipificadas como peticiones a través de este canal de atención, discriminadas así:

Gráfica 2. Peticiones, canal de atención por correspondencia física.

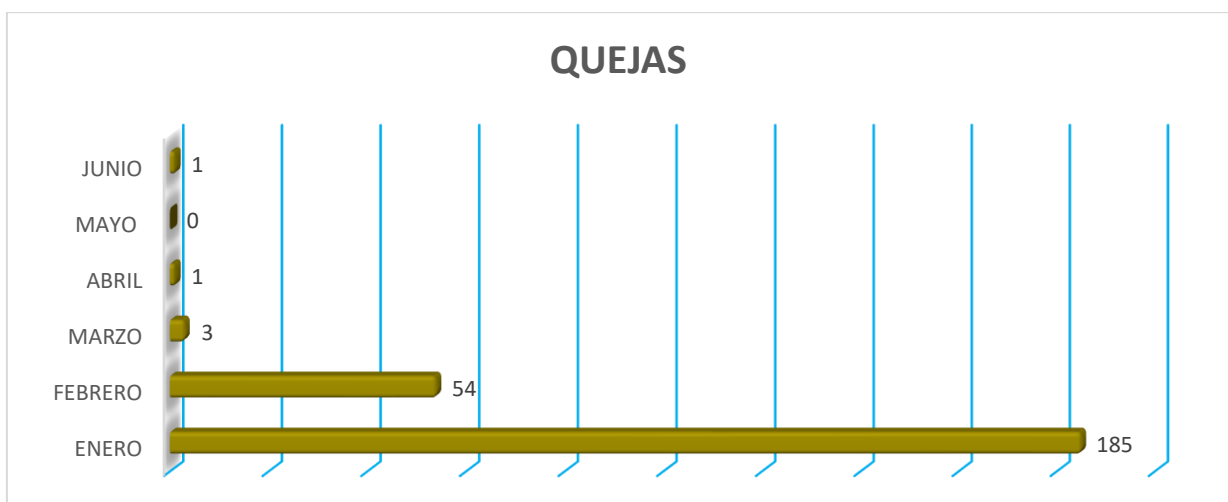


Fuente: Elaboración propia

2.1.2. Quejas

Se recibieron 244 quejas a través del Canal Físico, discriminadas así:

Gráfica 3. Quejas, canal de atención por correspondencia física.



Fuente: Elaboración propia.

2.1.3. Reclamos

Se recibieron 295 reclamos a través del Canal Físico, discriminados así:

Gráfica 4. Reclamos, canal de atención por correspondencia física.



Fuente: Elaboración propia.

2.1.4. Sugerencias

Se recibieron 5 sugerencias a través del Canal Físico:

Gráfica 5. Sugerencias, canal de atención por correspondencia física.

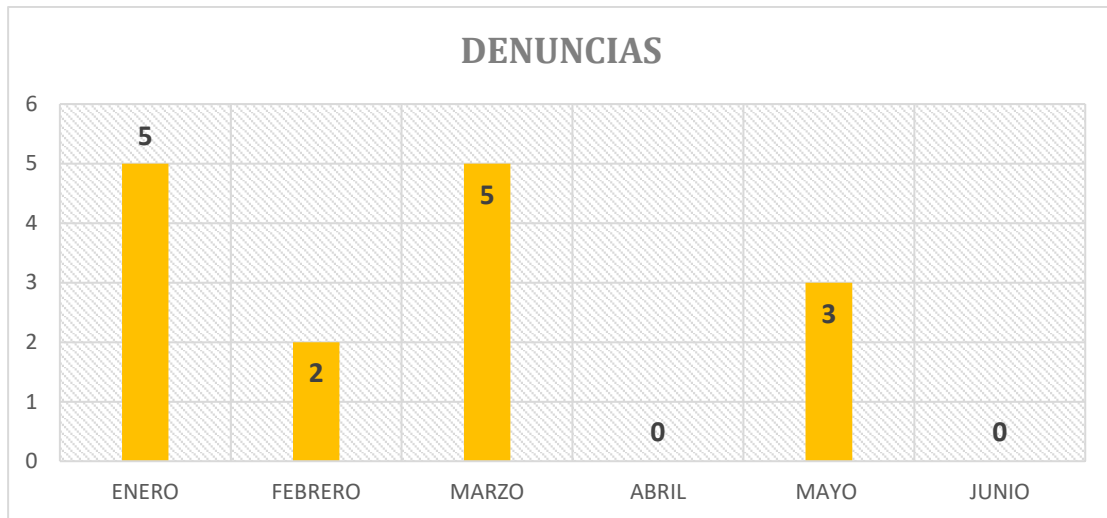


Fuente: Elaboración propia.

2.1.5. Denuncias

Se recibieron 15 denuncias a través del Canal Físico, discriminado así:

Gráfica 6. Denuncias, canal de atención por correspondencia física.

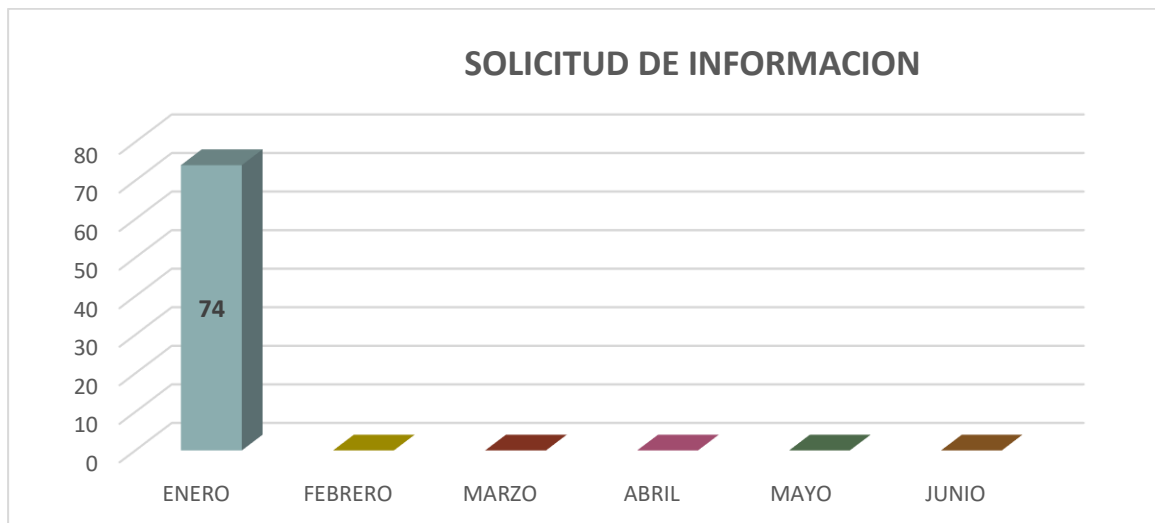


Fuente: Elaboración propia.

2.1.6. SOLICITUD DE INFORMACION

Durante el primer semestre del año se recibieron un total de 74 solicitudes, discriminadas así:

Gráfica 7. Solicitud de Información, canal de atención por correspondencia física.

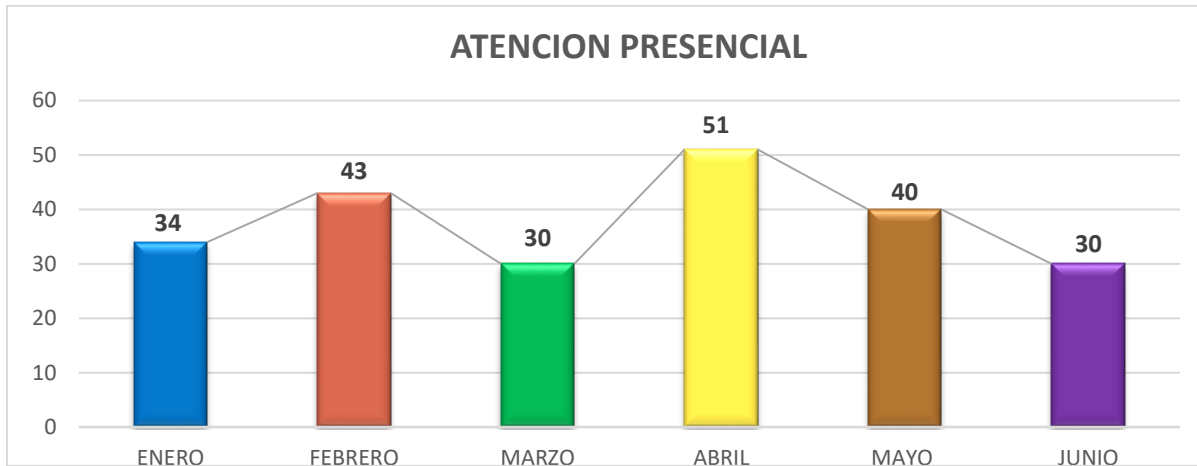


Fuente: Elaboración propia

2.2. ATENCIÓN PRESENCIAL.

Durante el primer semestre del 2017 se recibieron un total de 228 solicitudes tipificadas de forma presencial en las instalaciones de la entidad, discriminadas así:

Gráfica 8. Atención presencial.



Fuente: Elaboración propia.

2.3. PÁGINA WEB.

Durante el primer Semestre del 2017 se recibieron 123 solicitudes a través de este canal de atención, así:

2.3.1. Peticiones.

Durante el primer trimestre del 2017 se recibieron 123 solicitudes tipificadas como peticiones a través de este canal de atención:

Gráfica 9. Peticiones, canal de atención por página web.



Fuente: Elaboración propia.

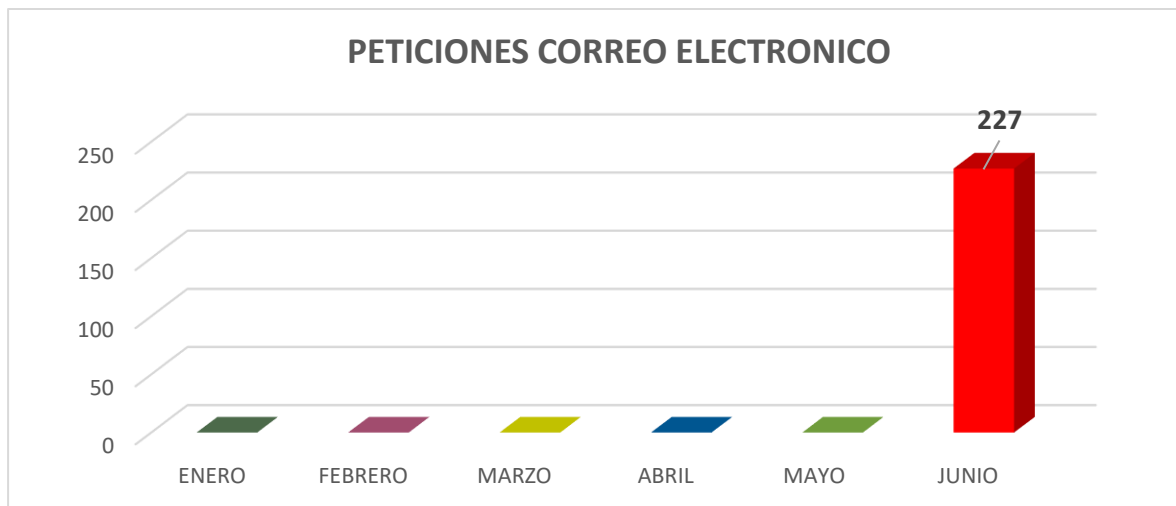
2.4. CORREO ELECTRÓNICO.

Durante el primer Semestre del año 2017 se recibieron un total de 228 PQRSD, discriminadas así:

2.4.1. Peticiones.

Durante el primer trimestre del 2017 se recibieron 227 solicitudes tipificadas como peticiones, a través de este canal de atención, discriminadas así:

Gráfica 10. Peticiones, canal de atención por correo electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

2.4.2. Sugerencias.

Se recibió 1 sugerencia a través del correo electrónico, discriminado así:

Gráfica 91. Sugerencias, canal de atención por correo electrónico.

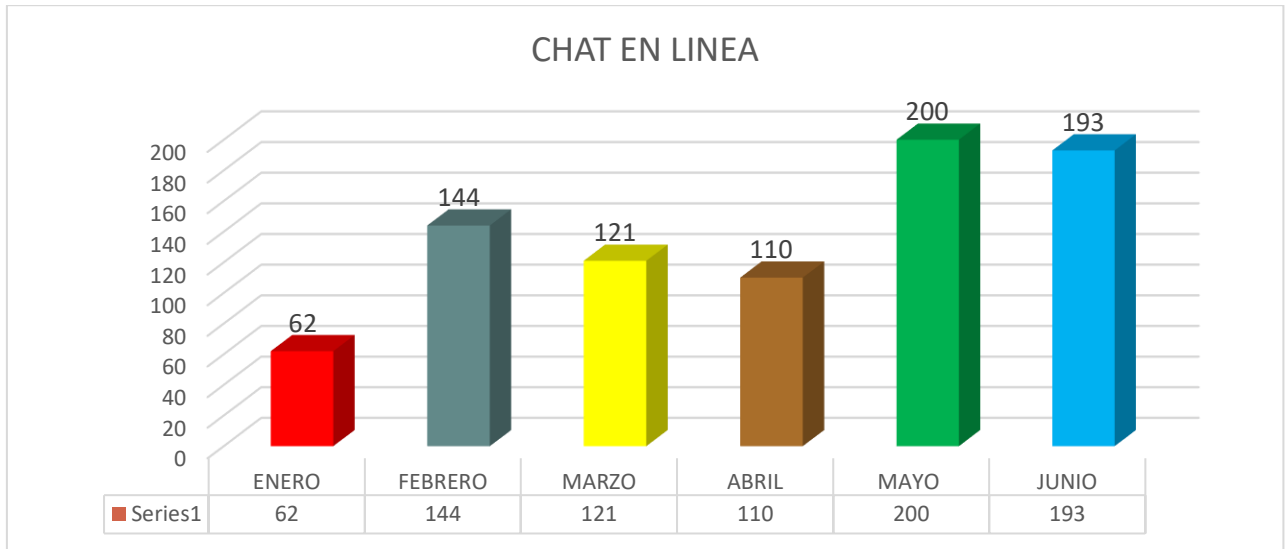


Fuente: Elaboración propia.

2.5. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT EN LÍNEA

Durante el primer SEMESTRE del 2017 se recibieron un total de 830 solicitudes tipificadas a través del chat en línea, discriminadas así:

Gráfica 10. Atención a través del Chat en Línea.

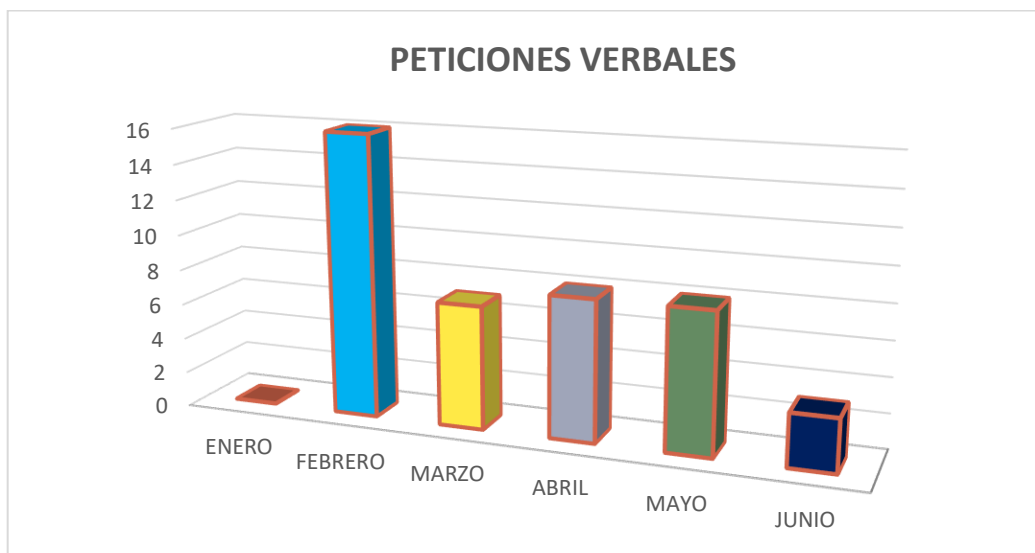


Fuente: Elaboración propia.

2.6. PETICIONES VERBALES.

Durante el primer semestre del 2017 se recibieron un total de 42 peticiones verbales, discriminadas así:

Gráfica 13. Atención a través de peticiones verbales.

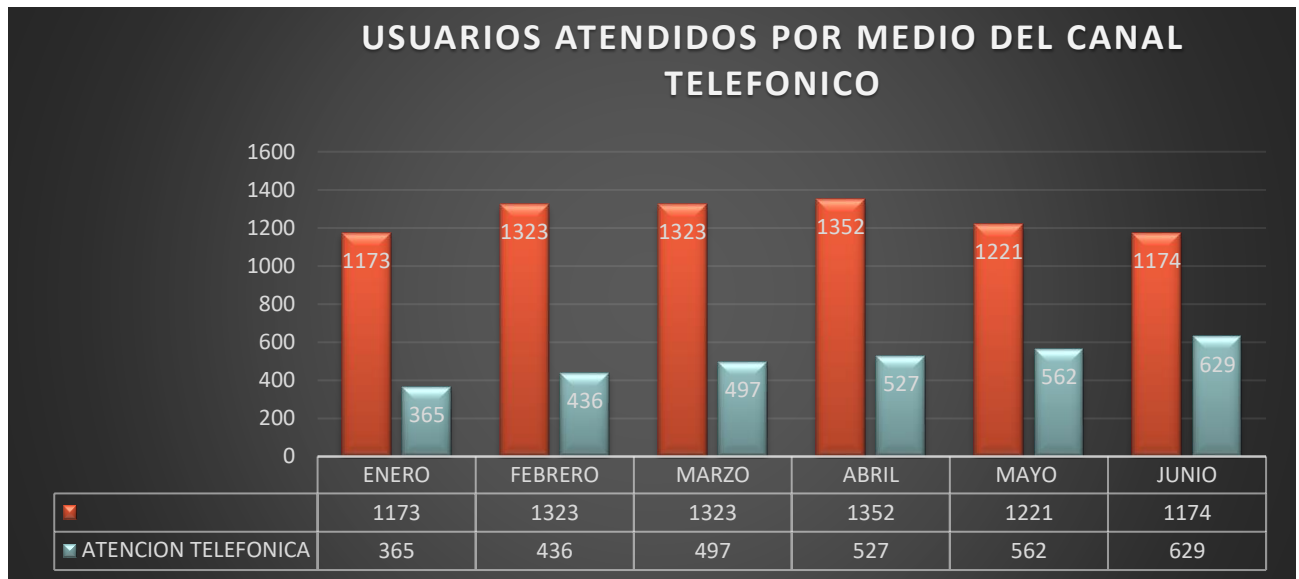


Fuente: Elaboración propia.

2.7. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO.

Durante el primer semestre del 2017 se recibieron un total de 10582 PQRSD solicitudes tipificadas; 7566 a través del PBX y 3016 a través de la línea de atención al público, discriminadas así:

Gráfica 14. Usuarios atendidos a través del canal telefónico.



Fuente: Elaboración propia.

3. CONCLUSIONES

- De acuerdo con las cifras presentadas, se logra evidenciar que los medios electrónicos facilitan la interacción de los usuarios con la entidad. Los canales más utilizados para interponer PQRSD son el correo electrónico y pagina web.
- Es necesario analizar con el área de Comunicaciones y Prensa, si se pueden desarrollar estrategias para impulsar el chat en línea, que inició desde el mes de noviembre de 2016 y presentó una caída en el mes de marzo.
- Es importante resaltar que todas las áreas de la entidad participan en la respuesta de las PQRSD de acuerdo con su competencia, así:

Coordinación Técnica: Consultas de cobertura, instalación y adquisición de equipos.

Coordinación de Contenidos: Consultas y quejas relacionadas con emisiones realizadas a través de los diferentes canales.

Coordinación de Vigilancia: Quejas y denuncias frente a operadores ya sea por la prestación del servicio o con la legalidad de los operadores.

Coordinación de Concesiones: Consultas relacionadas con las licencias de los diferentes operadores.

Coordinación de Regulación: Con respecto a la vigencia de las normas, proyectos regulatorios y modificación de normas.

Oficina de Comunicaciones: Consultas y peticiones realizadas en el chat en línea.

- Teniendo en cuenta el Decreto 1166 del 19 de junio de 2016, por medio del cual se reglamenta la presentación, radicación y tratamiento de las peticiones presentadas de manera verbal, se implementó la interposición de las mismas a partir del mes de febrero de 2017.
- Se han realizado capacitaciones al Grupo de atención de Usuarios y Televidentes, con el fin de garantizar la correcta identificación, tipificación de las PQRSD y la importancia de responder en términos de ley. De igual manera se están realizando capacitaciones del Sistema Integrado de Gestión de la entidad con el fin de lograr la certificación para la Autoridad.
- Desde el Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes, se realizó una capacitación para todos los grupos de la entidad, con el fin de concientizar a todos los funcionarios la importancia de responder todas las peticiones que llegan a la autoridad, dentro de los términos establecidos por ley y haciendo énfasis en las posibles sanciones disciplinarias en las que se puede incurrir de no responder en estos plazos.
- Se implementó una matriz de seguimiento de los trámites del área, que permite consolidar la información requerida para la presentación de informes; así mismo es una herramienta con la cual se hace control de los trámites asignados a cada asesor, para identificar términos y cumplimiento de las metas asignadas.
- Actualmente se está diseñando una encuesta que permita evidenciar el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por parte de la entidad, para la identificación de oportunidades de mejora.