



Autoridad Nacional de Televisión
República de Colombia

INFORME 2018
TERCER
TRIMESTRE
GESTION PQRS

**Grupo de Atención a
Usuarios y Televidentes**

Octubre de 2018

1. INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el informe correspondiente al III Trimestre de 2018 elaborados por el Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes, donde se realiza un análisis a la gestión realizada por el área en cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y de toda la Entidad; 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 ATENCIÓN

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.

3. PQRSD TRAMITADAS POR LA ENTIDAD 2018

Dependencia\Mes	JUL	AGO	SEPT	TOTAL
DIRECCION	9	8	6	23
COORDINACION CONCESIONES	41	42	17	100
COORDINACION DE VIGILANCIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO	24	34	17	75
GRUPO DE PLANEACION	0	0	0	0
COORDINACION DE REGULACION	7	9	7	23
COORDINACION DE FOMENTO DE LA INDUSTRIA	2	8	4	14
COORDINACION DE CONTENIDOS	55	57	54	166
COORDINACION TECNICA	19	31	20	70
COORDINACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	15	9	32
COORDINACION LEGAL	13	9	13	35
GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	1	1	1	3
GRUPO CONTROL INTERNO	0	0	0	0
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y TELEVIDENTE	1318	1233	928	3479
TOTAL PQRDS	1497	1447	1076	4020

Fuente: Archivo Gestión Documental

3.1. PQRSD DIRECCIÓN – III TRIMESTRE 2018

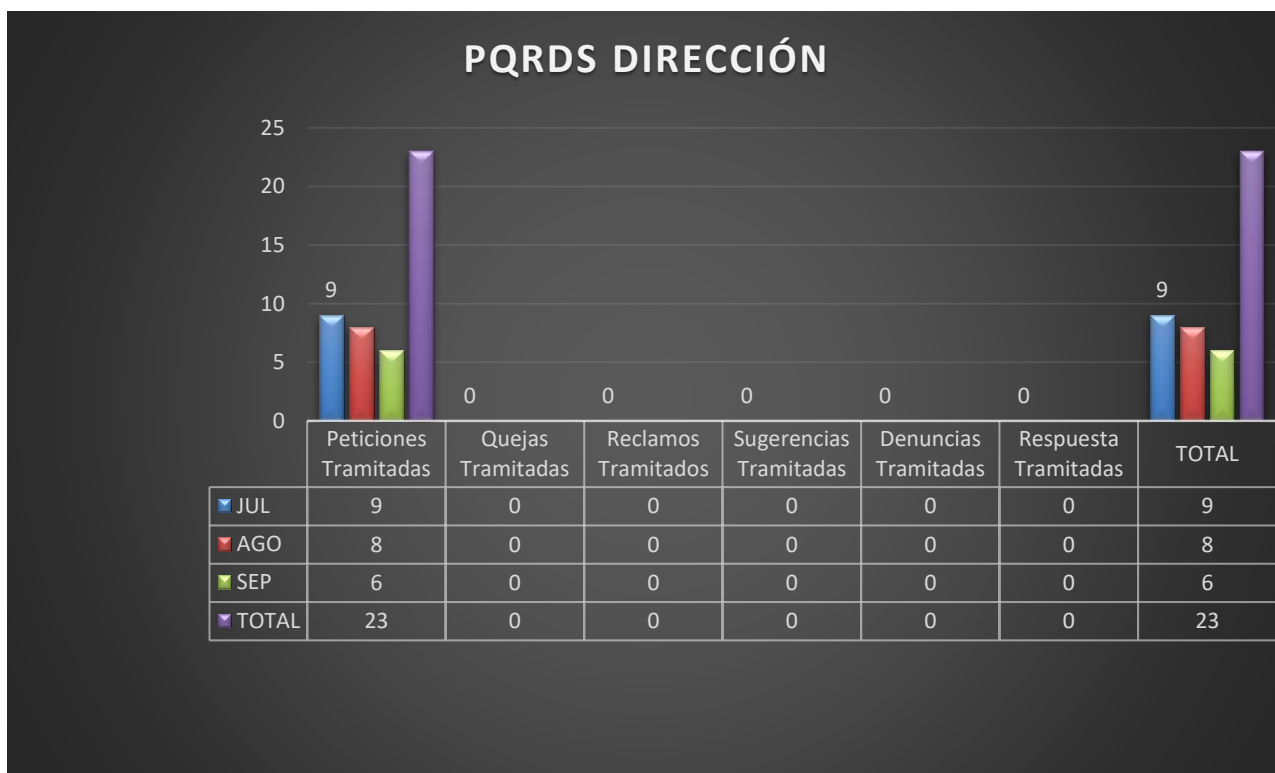
El total de PQRSD tramitadas por la Dirección de la ANTV, durante el III Trimestre del Año 2018 fue de 23 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 1. PQRSD DIRECCIÓN - III TRIMESTRE 2018

DIRECCIÓN	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	9	8	6	23
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	9	8	6	23

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 1. PQRSD DIRECCIÓN - III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración propia

3.2. PQRSD COORDINACIÓN DE ASUNTOS CONCESIONALES – III TRIMESTRE 2018

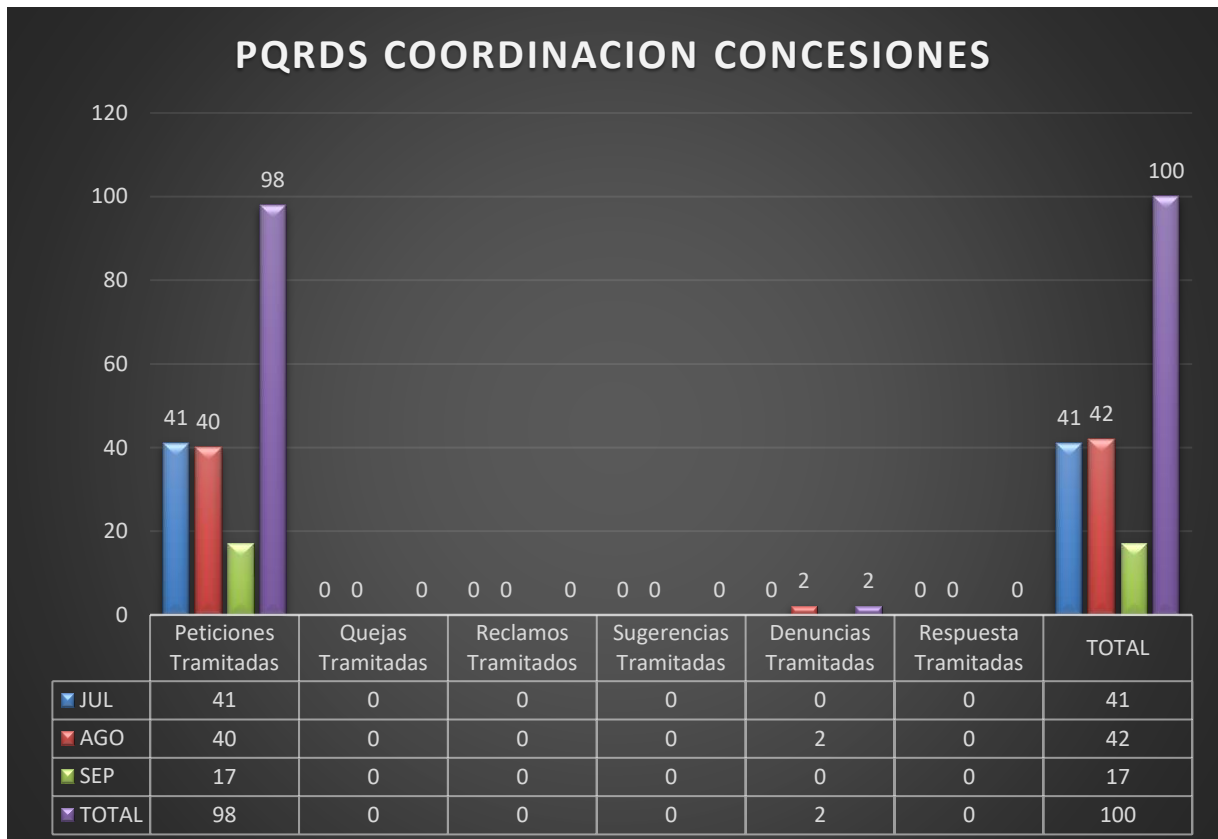
El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación de Concesiones de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 100 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 2. PQRSD COORDINACIÓN DE ASUNTOS CONCESIONALES - III TRIMESTRE 2018

COORDINACION CONCESIONES	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	41	40	17	98
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	2	0	2
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	41	42	17	100

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 2. PQRSD COORDINACIÓN DE ASUNTOS CONCESIONALES - III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración propia

3.3. PQRSD COORDINACIÓN VIGILANCIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO - III TRIMESTRE 2018

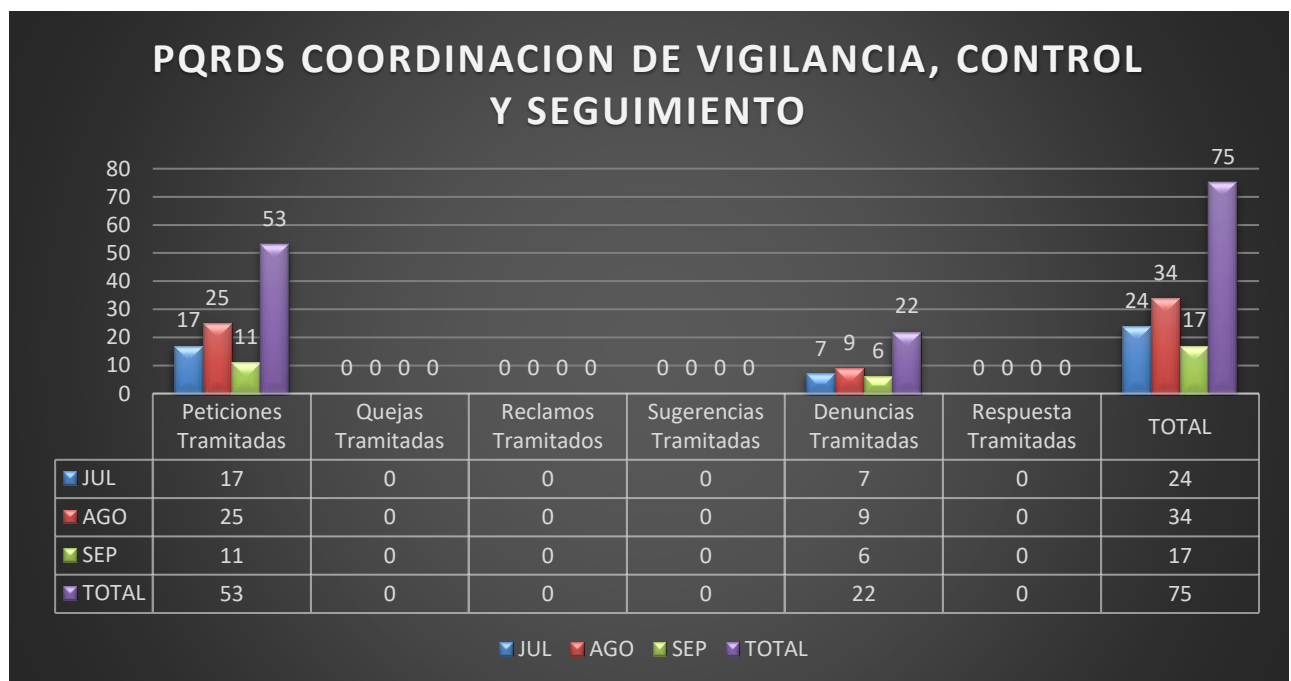
El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación Vigilancia, Control y Seguimiento de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 75 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 3. PQRSD COORDINACIÓN VIGILANCIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO - III TRIMESTRE 2018

COORDINACIÓN DE VIGILANCIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	17	25	11	53
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	7	9	6	22
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	24	34	17	75

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 3. PQRSD COORDINACIÓN VIGILANCIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO - III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración propia

3.4. PQRSD GRUPO DE PLANEACIÓN - III TRIMESTRE 2018

El Grupo de Planeación de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018, no realizo ningún trámite de PQRSD.

Tabla 4. PQRSD GRUPO PLANEACIÓN - III TRIMESTRE 2018

GRUPO DE PLANEACION	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEPT	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	0	0	0	0
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0

3.5. PQRSD COORDINACIÓN DE REGULACIÓN- III TRIMESTRE 2018

El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación de Regulación de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 23 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 5. PQRSD COORDINACIÓN DE REGULACIÓN - III TRIMESTRE 2018

COORDINACION DE REGULACION	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	7	9	7	23
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	7	9	7	23

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 5. PQRSD COORDINACIÓN DE REGULACIÓN - III TRIMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración propia

3.6. PQRSD COORDINACIÓN DE FOMENTO A LA INDUSTRIA- III TRIMESTRE 2018

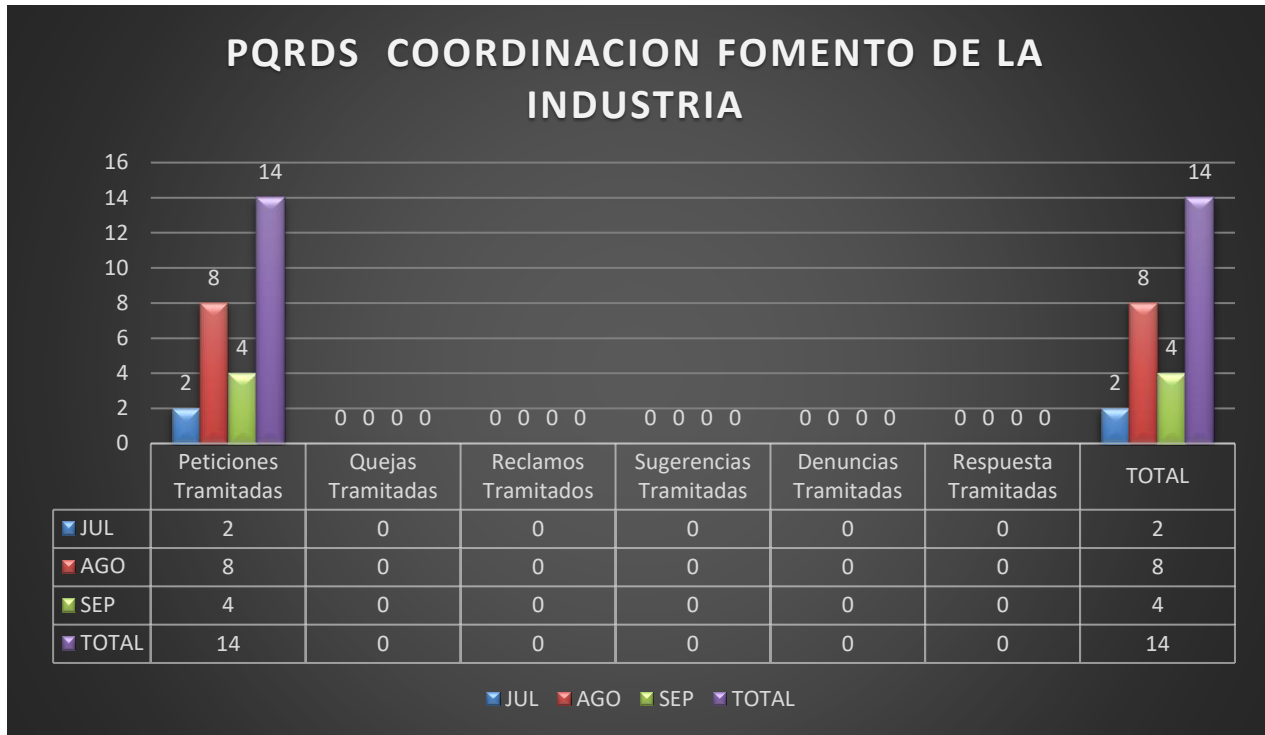
El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación de Fomento de la Industria de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 14 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 6. PQRSD COORDINACION DE FOMENTO DE LA INDUSTRIA - III TRIMESTRE 2018

COORDINACIÓN DE FOMENTO DE LA INDUSTRIA	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	2	8	4	14
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	2	8	4	14

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 6. PQRSD COORDINACIÓN FOMENTO A LA INDUSTRIA – III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración propia

3.7. PQRSD COORDINACIÓN DE CONTENIDOS - III TRIMESTRE 2018

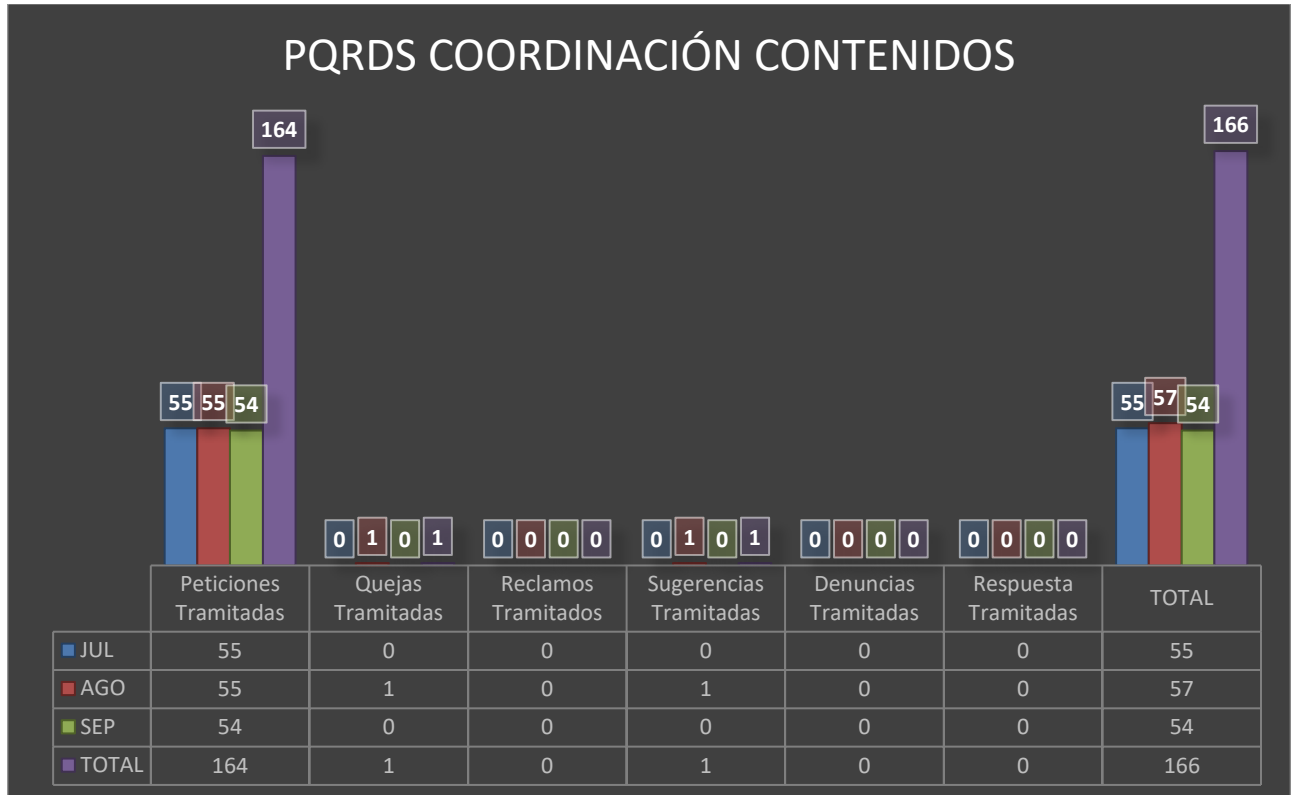
El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación de Contenidos de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 594 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 7. PQRSD COORDINACIÓN DE CONTENIDOS - III TRIMESTRE 2018

COORDINACIÓN DE CONTENIDOS	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	55	55	54	164
	Quejas Tramitadas	0	1	0	1
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	1	0	1
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	55	57	54	166

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 7. PQRSD COORDINACIÓN DE CONTENIDOS - III TRIMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración propia

3.8. PQRSD COORDINACIÓN TÉCNICA - III TRIMESTRE 2018.

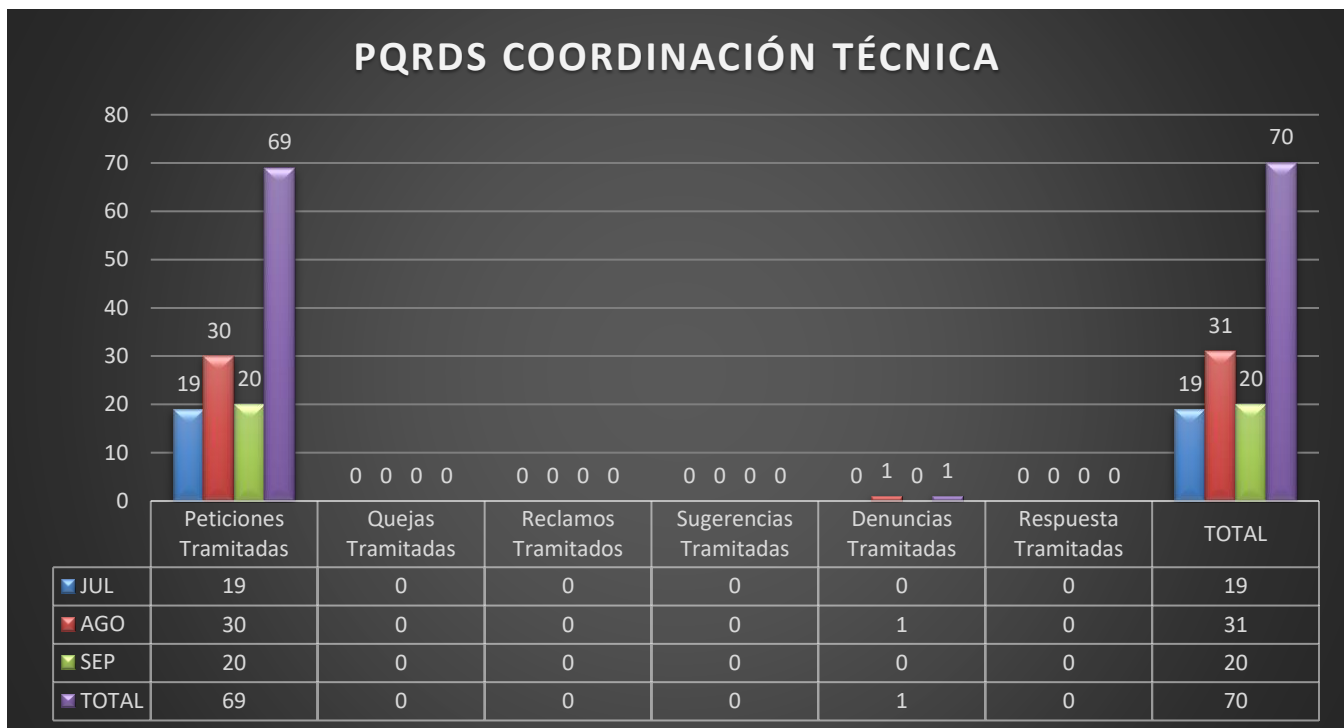
El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación Técnica de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 70 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 8. PQRSD COORDINACIÓN TÉCNICA - III TRIMESTRE 2018.

COORDINACION TECNICA	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	19	30	20	69
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	1	0	1
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	19	31	20	70

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 8. PQRSD COORDINACIÓN TÉCNICA - III TRIMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración propia

3.9. PQRSD COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA- III TRIMESTRE 2018

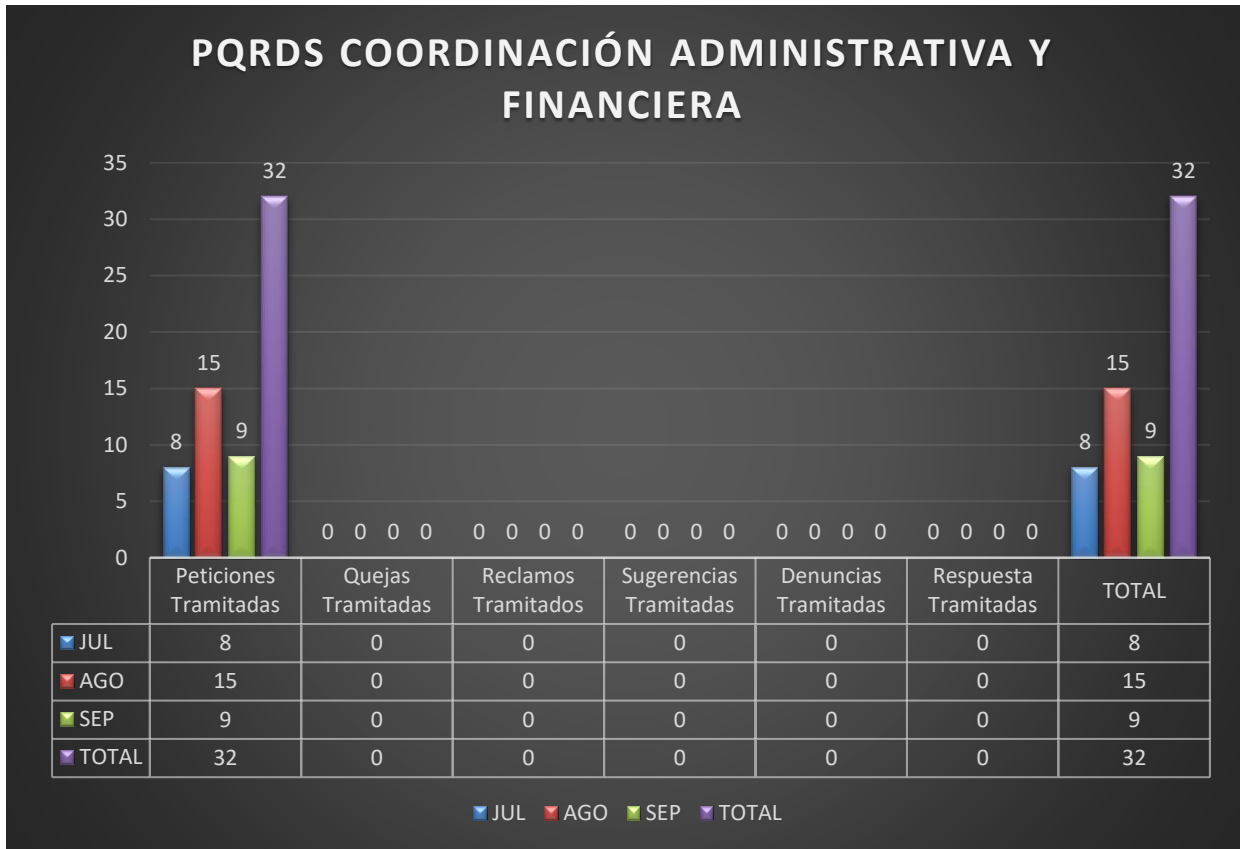
El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación Administrativa y Financiera de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 32 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 9. PQRSD COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - III TRIMESTRE 2018

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	8	15	9	32
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	8	15	9	32

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 9. PQRSD COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - III TRIMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración propia

3.10. PQRSD COORDINACIÓN LEGAL- III TRIMESTRE 2018

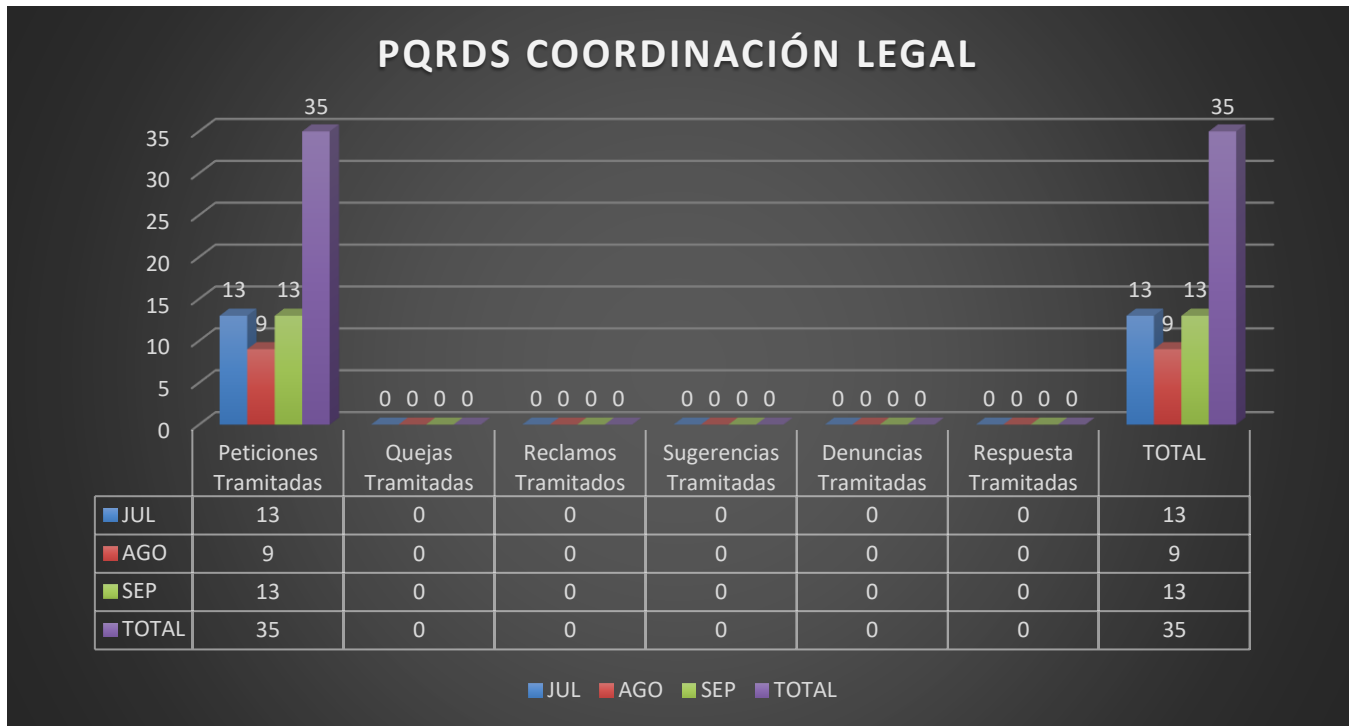
El total de PQRSD tramitadas por la Coordinación Legal de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 35 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 10. PQRSD COORDINACIÓN LEGAL - III TRIMESTRE 2018.

COORDINACION LEGAL	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	13	9	13	35
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	13	9	13	35

Fuente: Gestión Documental

Gráfica 10. PQRSD COORDINACIÓN LEGAL - III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración propia

3.11. PQRSD GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA- III TRIMESTRE 2018

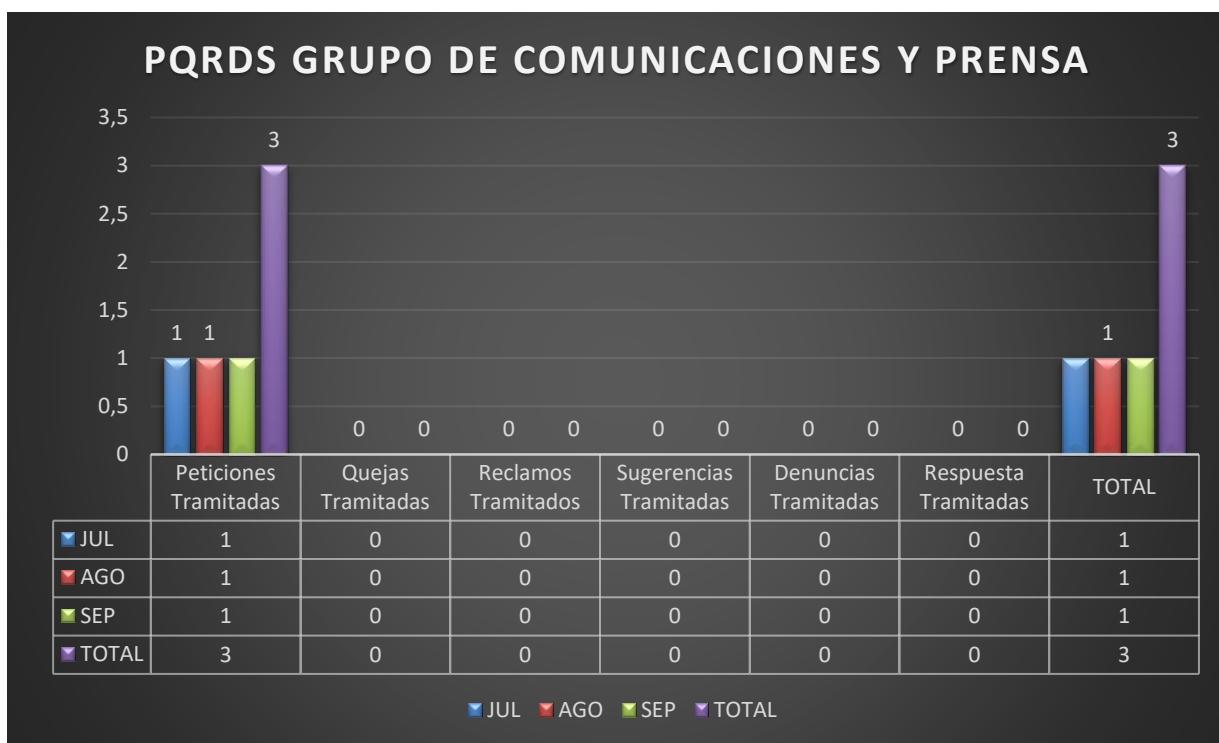
El total de PQRSD tramitas por el Grupo de Comunicaciones y Prensa de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 3 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 11. PQRSD GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA - III TRIMESTRE 2018

GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCIÓN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	1	1	1	3
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	1	1	1	3

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 11. PQRSD GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA - III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración Propia

3.12. PQRDS GRUPO CONTROL INTERNO- III TRIMESTRE 2018

El Grupo de Control Interno de la ANTV, durante el III Trimestre de 2018, no realizo ningún trámite de PQRSD.

Tabla 12. PQRDS GRUPO CONTROL INTERNO - III TRIMESTRE 2018

GRUPO CONTROL INTERNO	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	0	0	0	0
	Quejas Tramitadas	0	0	0	0
	Reclamos Tramitados	0	0	0	0
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	0	0	0	0
	Respuesta Tramitadas	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0

Fuente: Archivo Gestión Documental

3.13. PQRSD GRUPO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y TELEVIDENTES – III TRIMESTRE 2018

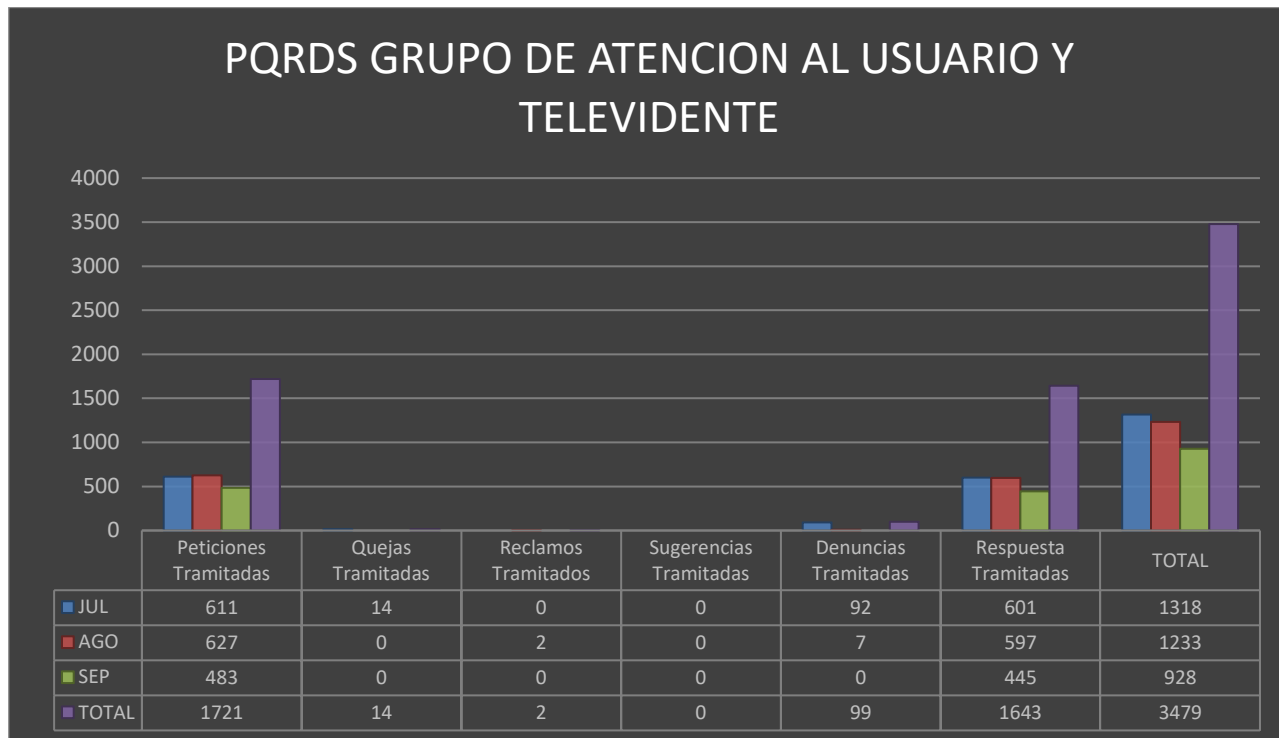
El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes de la ANTV durante el III Trimestre de 2018 fue de 3479 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas, sugerencias y denuncias, así:

Tabla 13. PQRSD GRUPO ATENCIÓN A USUARIOS Y TELEVIDENTES - III TRIMESTRE 2018

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TELEVIDENTE	CIFRA/ ESTADÍSTICA - DESCRIPCIÓN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Peticiones Tramitadas	611	627	483	1721
	Quejas Tramitadas	14	0	0	14
	Reclamos Tramitados	0	2	0	2
	Sugerencias Tramitadas	0	0	0	0
	Denuncias Tramitadas	92	7	0	99
	Respuesta Tramitadas	601	597	445	1643
	TOTAL	1318	1233	928	3479

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 12. PQRSD GRUPO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y TELEVIDENTES - III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración propia

3.14. PQRSD CONSOLIDADO DE LA ENTIDAD- III TRIMESTRE 2018

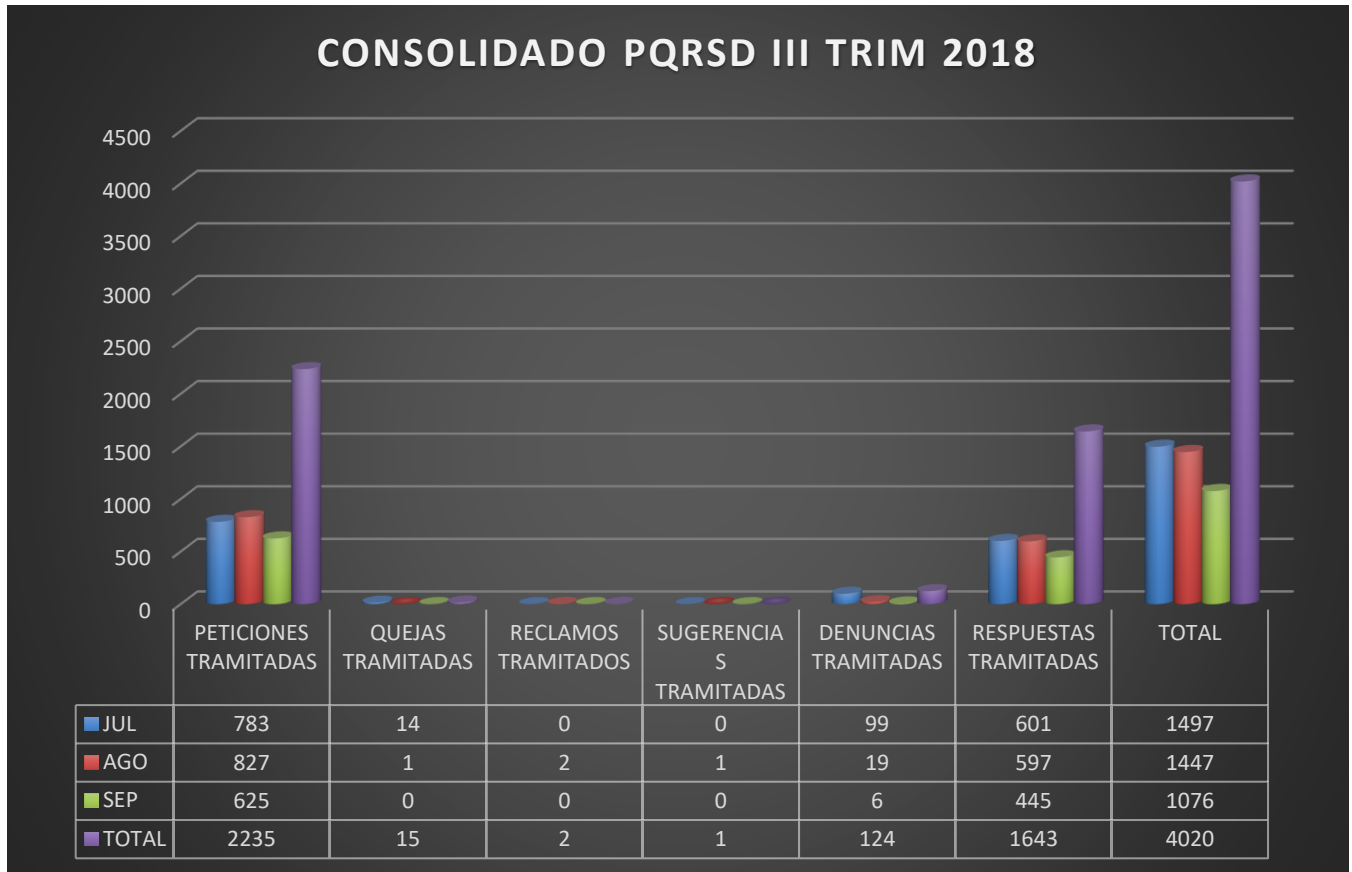
El total de PQRSD tramitadas por los grupos y coordinaciones que integran la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 4020 trámites, desagregados en peticiones, quejas, reclamos, respuestas sugerencias y denuncias, así:

Tabla 14. PQRSD CONSOLIDADO ENTIDAD - III TRIMESTRE 2018

CONSOLIDADO DE LA ENTIDAD	CIFRAS ESTADISTICAS ENTIDAD				
	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	PETICIONES TRAMITADAS	783	827	625	2235
	QUEJAS TRAMITADAS	14	1	0	15
	RECLAMOS TRAMITADOS	0	2	0	2
	SUGERENCIAS TRAMITADAS	0	1	0	1
	DENUNCIAS TRAMITADAS	99	19	6	124
	RESPUESTAS TRAMITADAS	601	597	445	1643
	TOTAL	1497	1447	1076	4020

Fuente: Archivo Gestión Documental

Gráfica 14. PQRSD CONSOLIDADO ENTIDAD- III TRIMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración propia

4. PQRSD TRAMITADAS POR CANAL DE ATENCIÓN – III TRIMESTRE 2018

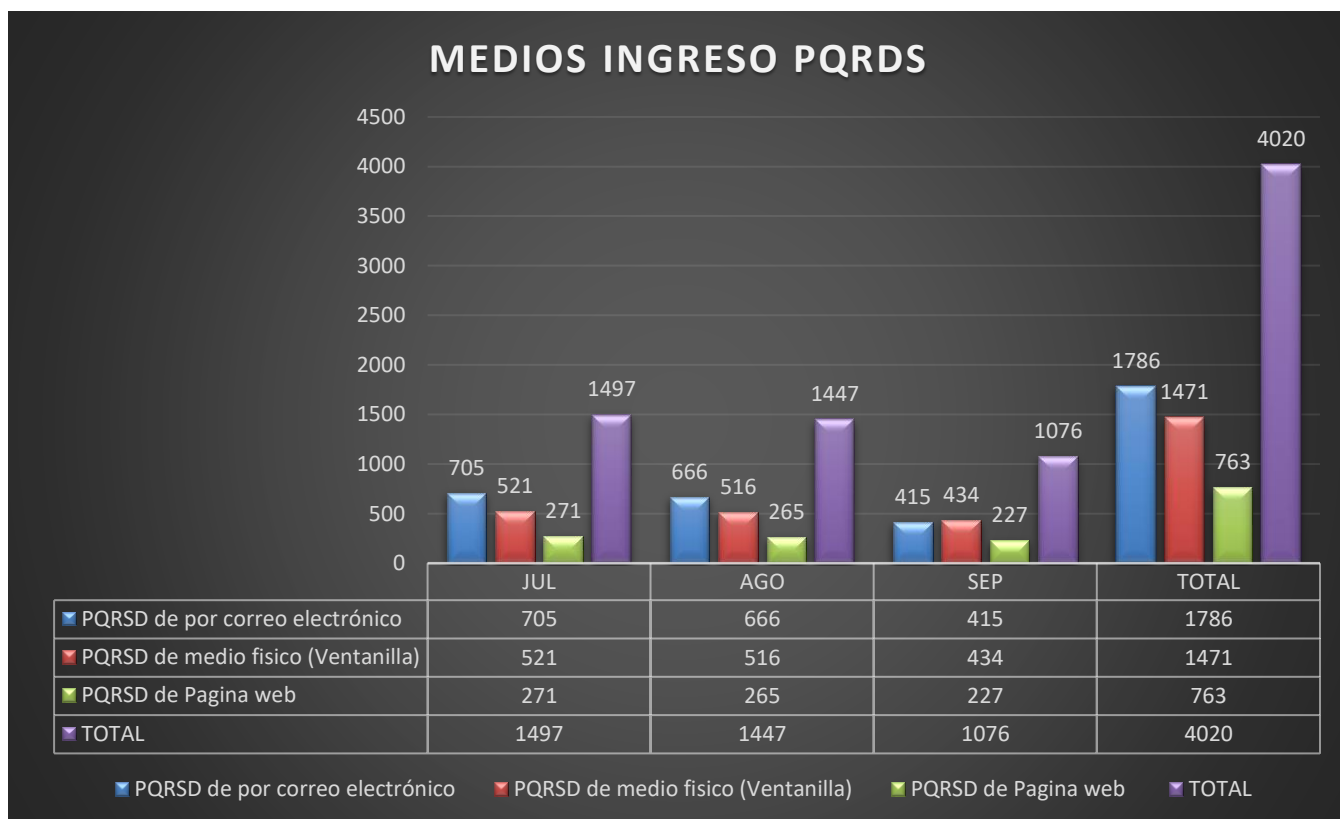
El total de PQRSD tramitadas por los diferentes medios de recepción con que cuenta la ANTV, durante el III Trimestre de 2018 fue de 4020, trámites que se asignaron entre los diferentes grupos y coordinaciones de la ANTV, desagregados en correo electrónico, medio físico (ventanilla), página WEB (PQR en línea) así:

Tabla 15. PQRDS TRAMITADAS CANAL DE ATENCIÓN - III TRIMESTRE 2018.

MEDIOS DE RECEPCION	MEDIOS INGRESO PQRDS				
	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	PQRSD de por correo electrónico	705	666	415	1786
	PQRSD de medio físico (Ventanilla)	521	516	434	1471
	PQRSD de Pagina web	271	265	227	763
	TOTAL	1497	1447	1076	4020

Fuente: Archivo Gestión Documental

Grafica 15. PQRSD TRAMITADAS CANAL DE ATENCIÓN - III TRIMESTRE 2018



Fuente: Elaboración propia

4.1. PQRSD CORREO ELECTRONICO.

El total de PQRSD atendidas por este medio, durante el III Trimestre de 2018, fue de 1786 tramites en toda la entidad, desagregados en peticiones, quejas sugerencias, respuestas, reclamos y denuncias.

4.2. PQRSD MEDIO FISICO (VENTANILLA).

El total de PQRSD atendidas por este medio, durante el III Trimestre de 2018, fue de 1471 tramites en toda la entidad, desagregados en peticiones, quejas sugerencias, respuestas, reclamos y denuncias.

4.3. PQRSD PAGINA WEB (PQR EN LÍNEA)

El total de PQRSD Atendidas por este medio, durante el III Trimestre de 2018, fue de 763 tramites en toda la entidad, desagregados en peticiones, quejas sugerencias, reclamos y denuncias.

5. MEDIO DE ATENCIÓN – III TRIMESTRE 2018

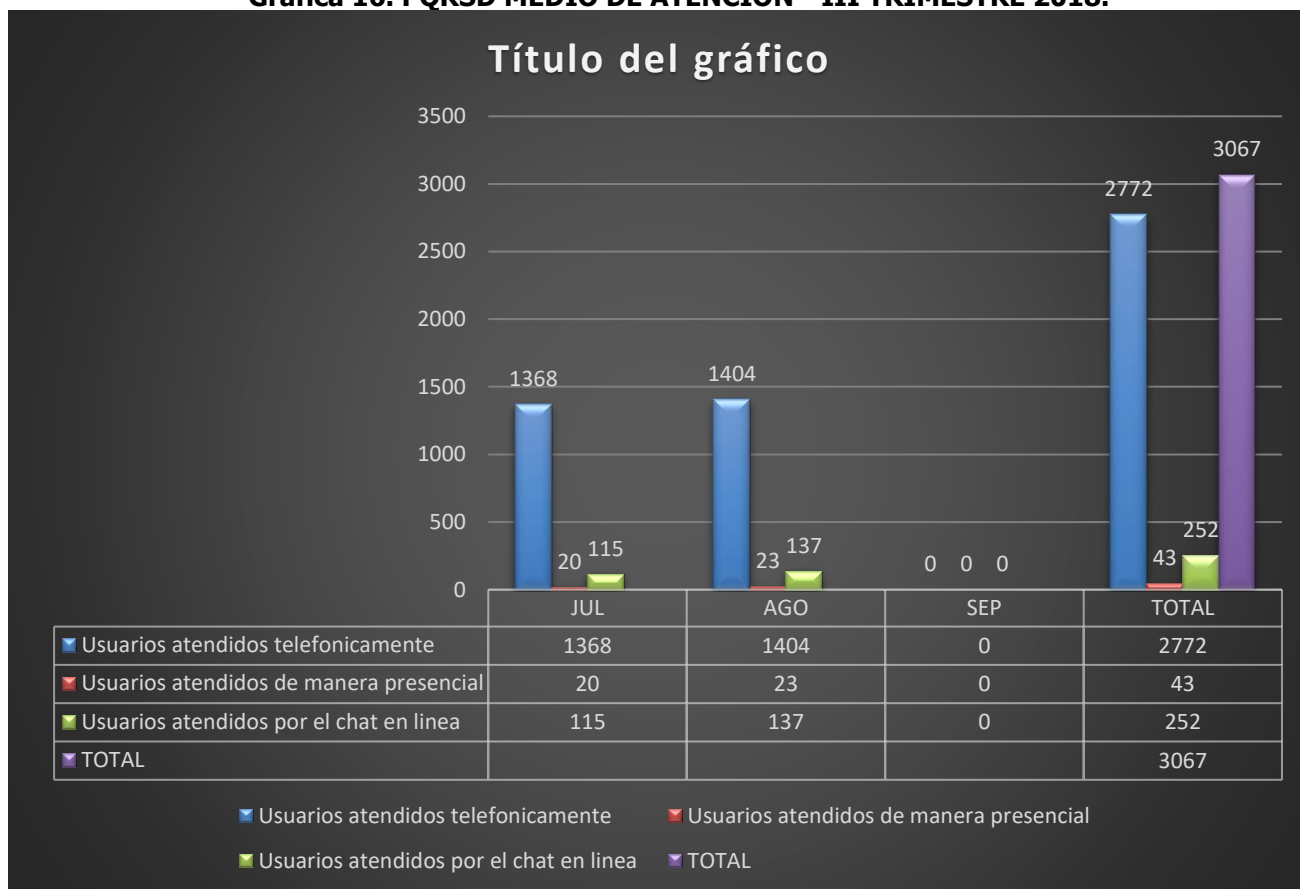
El total de Personas Atendidas por los diferentes medios Atención con que cuenta la ANTV, durante el corte del periodo del año 2018 fue de 3067 Trámites, así:

Tabla 16. MEDIO DE ATENCIÓN – III TRIMESTRE 2018

MEDIOS DE ATENCION	MEDIOS ATENCION DE GAUT				
	CIFRA/ ESTADISTICA - DESCRIPCION	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Usuarios atendidos telefónicamente		1368	1404	0	2772
Usuarios atendidos de manera presencial		20	23	0	43
Usuarios atendidos por el chat en línea		115	137	0	252
TOTAL					3067

Fuente: Elaboración propia

Grafica 16. PQRSD MEDIO DE ATENCIÓN - III TRIMESTRE 2018.



Fuente: Elaboración propia

5.1. USUARIOS ATENDIDOS TELEFONICAMENTE.

El total de usuarios atendidos a través de este medio durante el III Trimestre de 2018, fue de 2772 llamadas.

5.2. USUARIOS ATENDIDOS POR EL CHAT EN LINEA

El total de personas atendidas por este medio durante el III Trimestre de 2018, fue de 43.

5.3. USUARIOS ATENDIDOS DE MANERA PRESENCIAL

El total personas atendidas por este medio durante el III Trimestre de 2018 fue de 252.

CONCLUSIONES

- Los ciudadanos presentan un mayor volumen de PQRSD ante la ANTV, por la prestación del servicio de televisión y las dificultades o incumplimientos por parte de los diferentes operadores.
- El mayor volumen de PQRSD que presentan los usuarios, son por problemas En la Inconformidad del Servicio.
- La Oficina de Atención a Usuarios, realiza un seguimiento de todas las PQRSD, que llegan a la entidad y son distribuidas en todas las áreas de la ANTV, por lo que es de suma importancia el compromiso de todas las áreas para entregar la información en los tiempos requeridos.
- Se debe tener presente, por parte de todos los funcionarios y contratistas de la ANTV que atienden PQRSD, la importancia de dar respuesta a los usuarios dentro de los términos de ley establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.