



Autoridad Nacional de Televisión
República de Colombia

**INFORME
CUARTO TRIMESTRE
2018
AÑO 2018**

**Grupo de Atención a
Usuarios y
Televidentes**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	Glosario.....	4
2.	CANALES DE ATENCION.....	5
3.	PQRSD RECIBIDAS EN LA ANTV – II SEMESTRE 2018.....	6
5.1.	PQRSD DIRECCIÓN.....	7
5.2.	PQRSD Grupo Administrativo y Financiero.	7
5.3.	PQRSD Grupo de Asuntos Concesionales	8
5.4.	PQRSD Grupo De Atención Al Usuario Y Televidentes.	8
5.5.	PQRSD Grupo de Comunicaciones y prensa.	9
5.6.	PQRSD Grupo de Contenidos.	9
5.7.	PQRSD Grupo de Correspondencia.	10
5.8.	PQRSD Grupo de Fomento a la Industria.	10
5.9.	PQRSD Grupo de Planeación.....	10
5.10.	PQRSD Grupo de Regulación.	11
5.11.	PQRSD Grupo de Vigilancia Control y Seguimiento.....	11
5.12.	PQRSD Grupo Legal.	11
5.13.	PQRSD Grupo Técnico.....	12
6.	CONCLUSIONES.....	12

TABLA DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. PQRSD RECIBIDA POR CANAL DE ATENCIÓN IV TRIMESTRE.....	7
GRÁFICA 2. PQRSD ATENDIDAS POR LA DIRECCIÓN DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.....	7
GRÁFICA 3. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.....	8
GRÁFICA 4. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO DE ASUNTOS CONCESIONALES DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.	8
GRÁFICA 5. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TELEVIDENTES DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.	9
GRÁFICA 6. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO COMUNICACIONES Y PRENSA DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.	9
GRÁFICA 7. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO DE CONTENIDOS DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.	9
GRÁFICA 8. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO DE CONTENIDOS DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.	10
GRÁFICA 9. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO DE REGULACIÓN DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.....	11
GRÁFICA 10. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO DE VIGILANCIA CONTROL Y SEGUIMIENTO DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018	11
GRÁFICA 11. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO LEGAL DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.....	12
GRÁFICA 12. PQRSD ATENDIDAS POR EL GRUPO LEGAL DURANTE EL IV TRIMESTRE 2018.....	12

1. INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el informe correspondiente al año 2018 del Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes, donde se realiza un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS; 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.
- **Correo electrónico:** A través del correo electrónico informacion@antv.gov.co.
- **Página web:** A través de su sitio web <http://www.antv.gov.co>, las 24 horas del día de lunes a domingo.
- **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.
- **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 y 018000516072, horario 24 horas los 7 días de la semana.

3. PQRSD RECIBIDAS EN LA ANTV – II SEMESTRE 2018.

En el transcurso del segundo semestre del año 2018 se recibieron 8.373 PQRSD en las diferentes dependencias de la ANTV, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 1. PQRSD recibidas en el segundo semestre 2018 en la ANTV.

No.	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Dirección	40
2	Grupo Administrativo y Financiero	68
3	Grupo de Asuntos Concesionales	173
4	Grupo de Atención al Usuario y Televidentes	7109
5	Grupo de Comunicaciones y prensa	4
6	Grupo de Contenidos	343
7	Grupo de Correspondencia	185
8	Grupo de Fomento a la Industria	18
9	Grupo de Planeación	1
10	Grupo de Regulación	63
11	Grupo de Vigilancia Control y Seguimiento	158
12	Grupo Legal	71
13	Grupo Técnico	140
TOTAL		8373

Fuente: Elaboración propia

4. TIPOS DE SOLICITUD RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2018.

Tabla 2. Tipo de solicitud IV Trimestre 2018

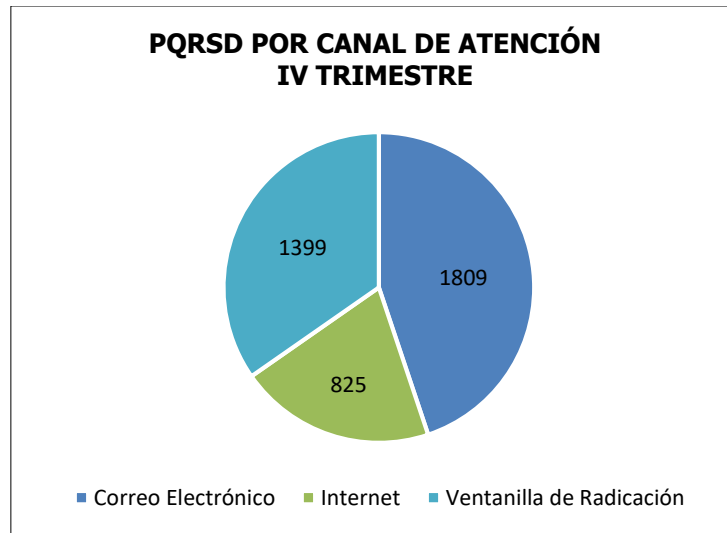
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Petición	2482
Queja	21
Denuncia	15
Sugerencia	1
Respuesta	1514

Fuente: Elaboración propia

5. PQRSD RECIBIDA POR CANAL DE ATENCIÓN IV TRIMESTRE 2018.

En el transcurso del IV Trimestre del 2018 en la ANTV se recibieron PQRSD por los diferentes canales dispuestos para ello, discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 1. PQRSD Recibida por canal de atención IV Trimestre.

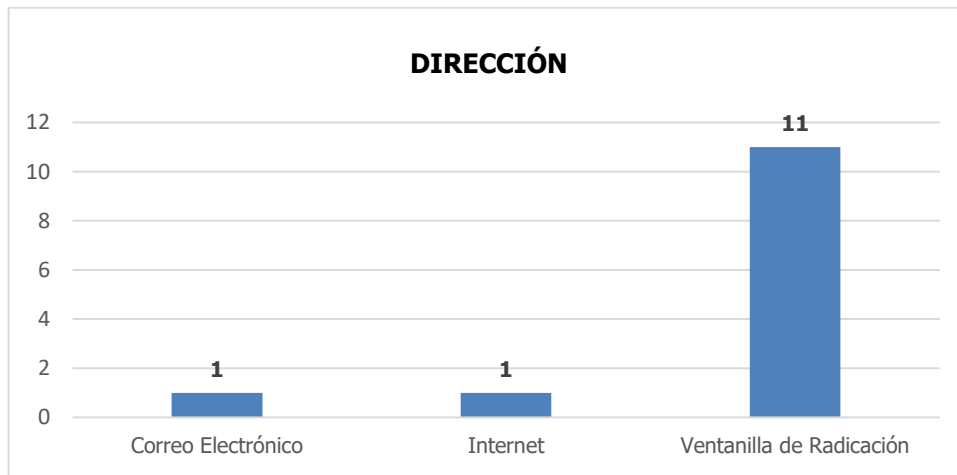


Fuente: Elaboración propia

5.1. PQRSD DIRECCIÓN.

El total de PQRSD tramitadas por la Dirección de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **13** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 2. PQRSD Atendidas por la Dirección durante el IV Trimestre 2018.

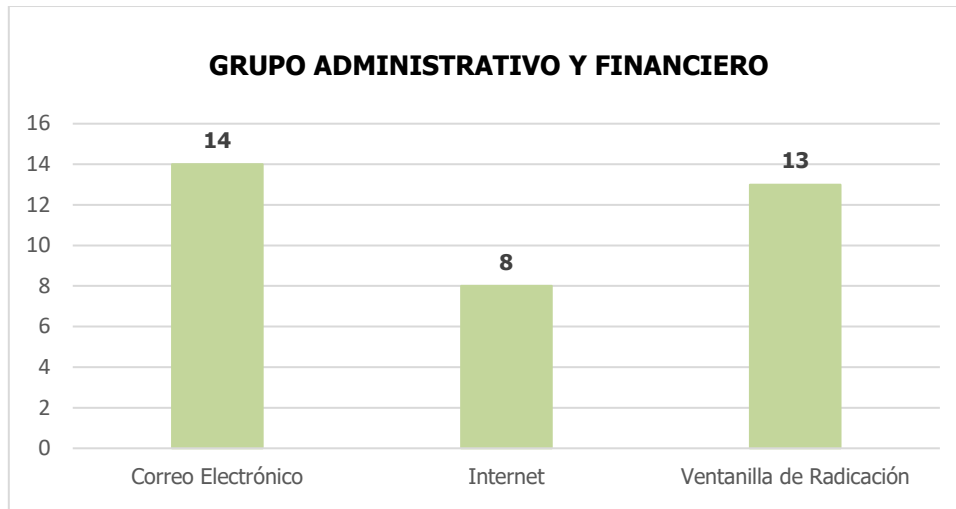


Fuente: Elaboración propia

5.2. PQRSD GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo Administrativo y Financiero de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **35** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 3. PQRSD Atendidas por el Grupo Administrativo y Financiero durante el IV Trimestre 2018.

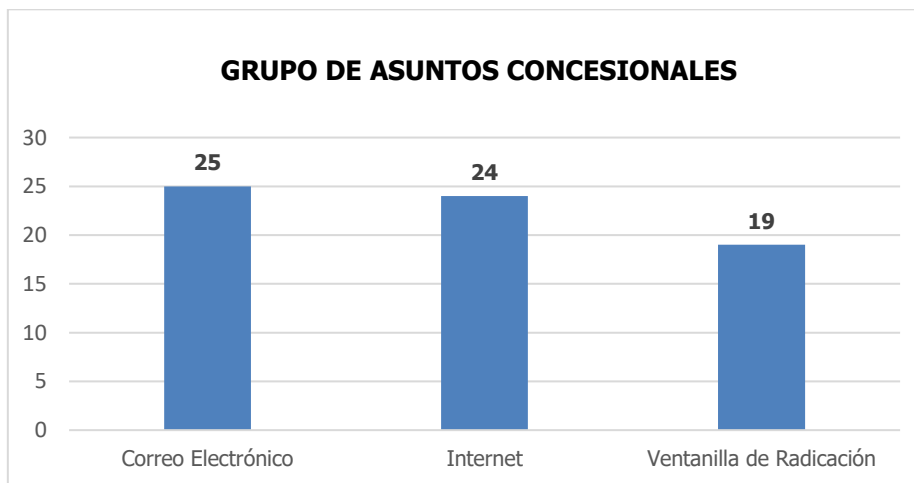


Fuente: Elaboración propia

5.3. PQRSD GRUPO DE ASUNTOS CONCESIONALES

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Asuntos Concesionales de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **68** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 4. PQRSD Atendidas por el Grupo de Asuntos Concesionales durante el IV Trimestre 2018.

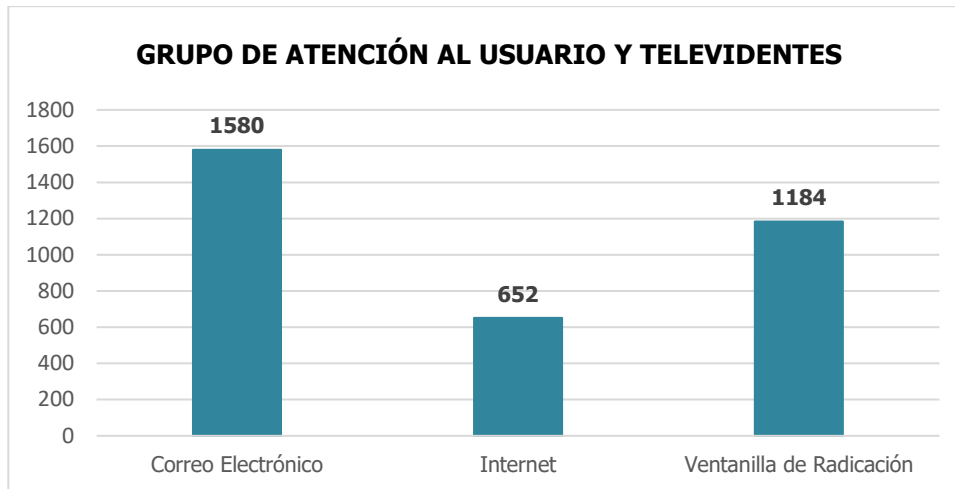


Fuente: Elaboración propia

5.4. PQRSD GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TELEVIDENTES.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo De Atención Al Usuario Y Televidentes de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **1.416** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 5. PQRSD Atendidas por el Grupo De Atención Al Usuario Y Televidentes durante el IV Trimestre 2018.

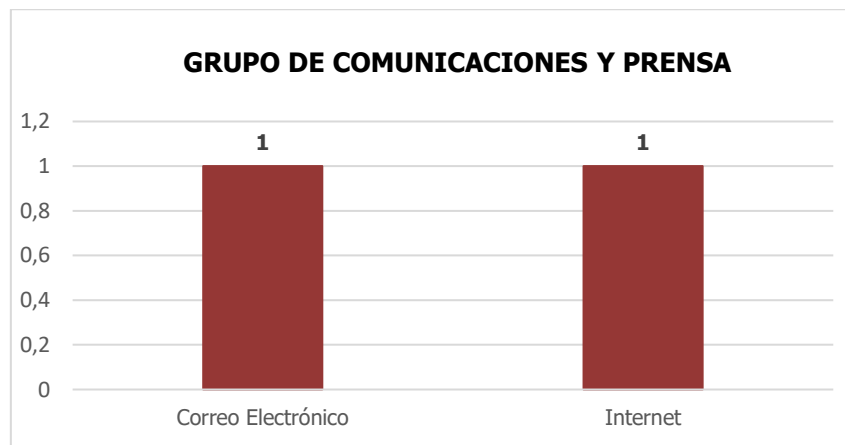


Fuente: Elaboración propia

5.5. PQRSD GRUPO DE COMUNICACIONES Y PRENSA.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Comunicaciones y prensa de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **2** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 6. PQRSD Atendidas por el Grupo Comunicaciones Y Prensa durante el IV Trimestre 2018.

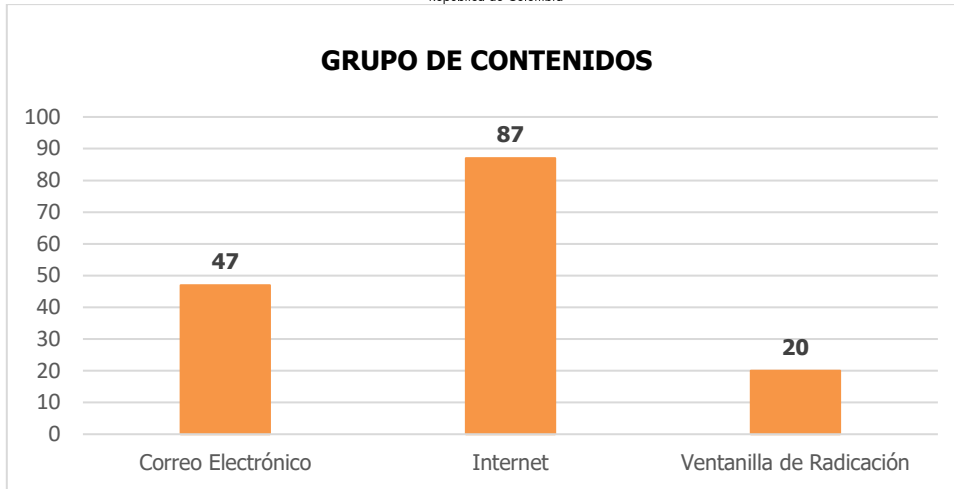


Fuente: Elaboración propia

5.6. PQRSD GRUPO DE CONTENIDOS.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Contenidos de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **154** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 7. PQRSD Atendidas por el Grupo de Contenidos durante el IV Trimestre 2018.



Fuente: Elaboración propia

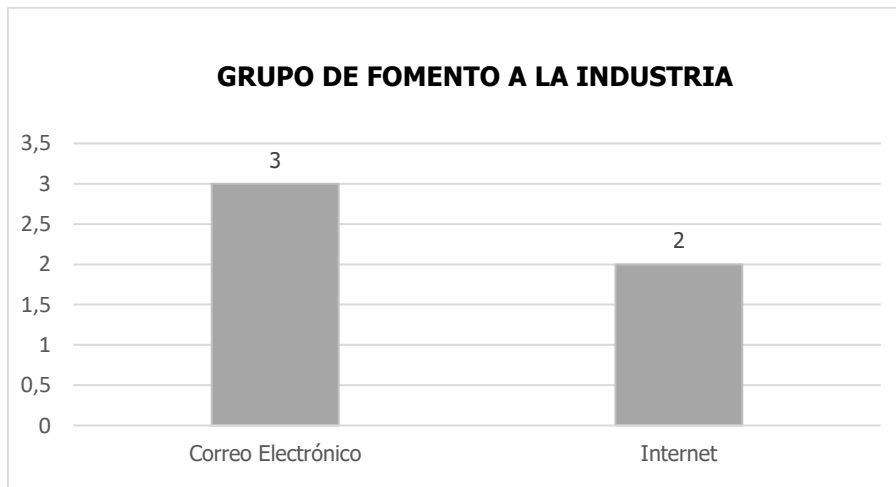
5.7. PQRSD GRUPO DE CORRESPONDENCIA.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Correspondencia de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **1** tramites a través de los canales de la página web (Internet).

5.8. PQRSD GRUPO DE FOMENTO A LA INDUSTRIA.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Fomento a la Industria de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **5** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 8. PQRSD Atendidas por el Grupo de Contenidos durante el IV Trimestre 2018.



Fuente: Elaboración propia.

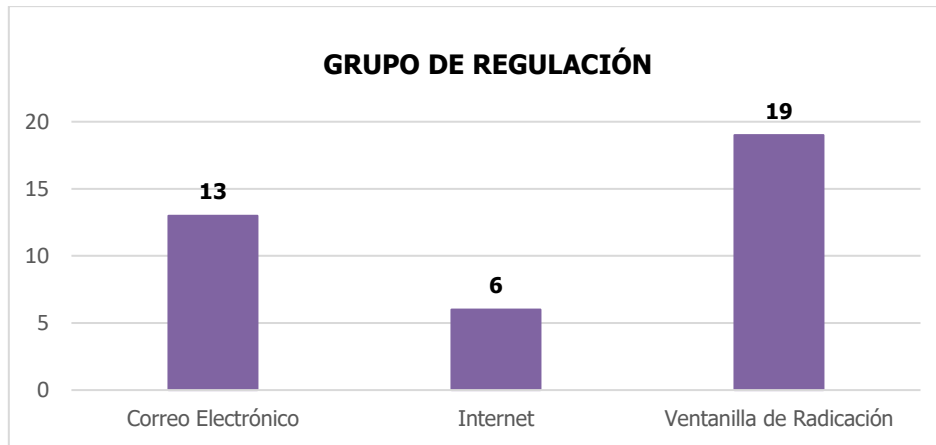
5.9. PQRSD GRUPO DE PLANEACIÓN.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Planeación de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **1** tramites a través de la página web (Internet).

5.10. PQRSD GRUPO DE REGULACIÓN.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Regulación de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **38** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 9. PQRSD Atendidas por el Grupo de Regulación durante el IV Trimestre 2018.

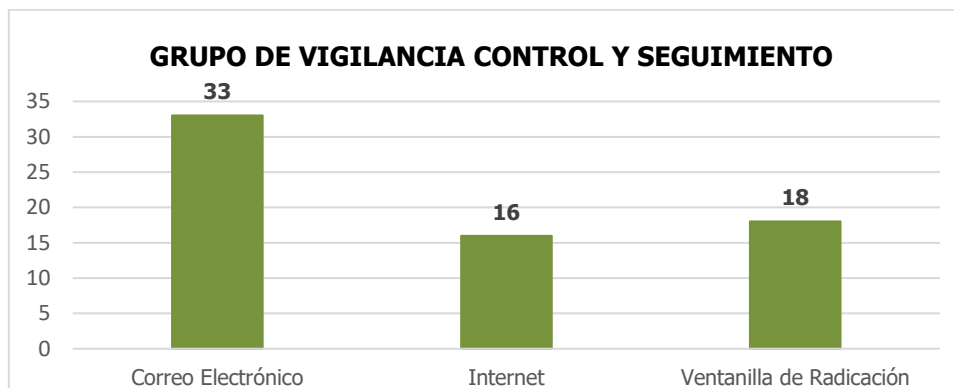


Fuente: Elaboración propia.

5.11. PQRSD GRUPO DE VIGILANCIA CONTROL Y SEGUIMIENTO.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo de Vigilancia Control y Seguimiento de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **67** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 10. PQRSD Atendidas por el Grupo de Vigilancia Control Y Seguimiento durante el IV Trimestre 2018

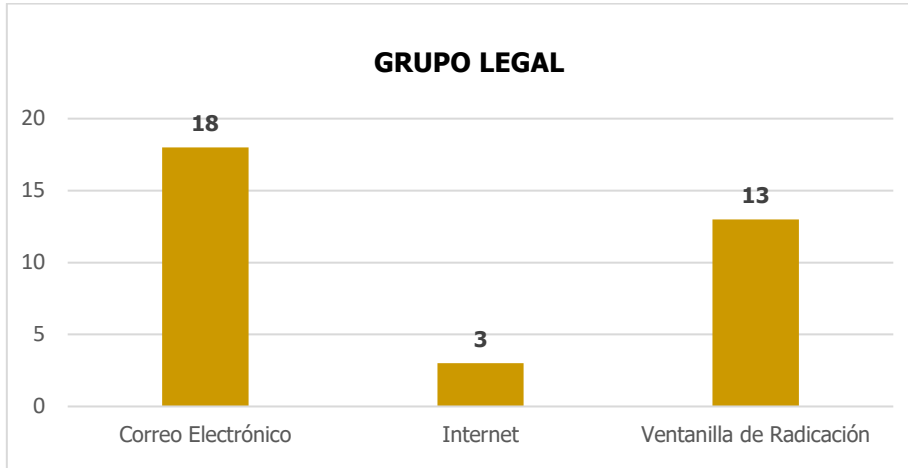


Fuente: Elaboración propia.

5.12. PQRSD GRUPO LEGAL.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo Legal de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **34** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 11. PQRSD Atendidas por el Grupo Legal durante el IV Trimestre 2018.

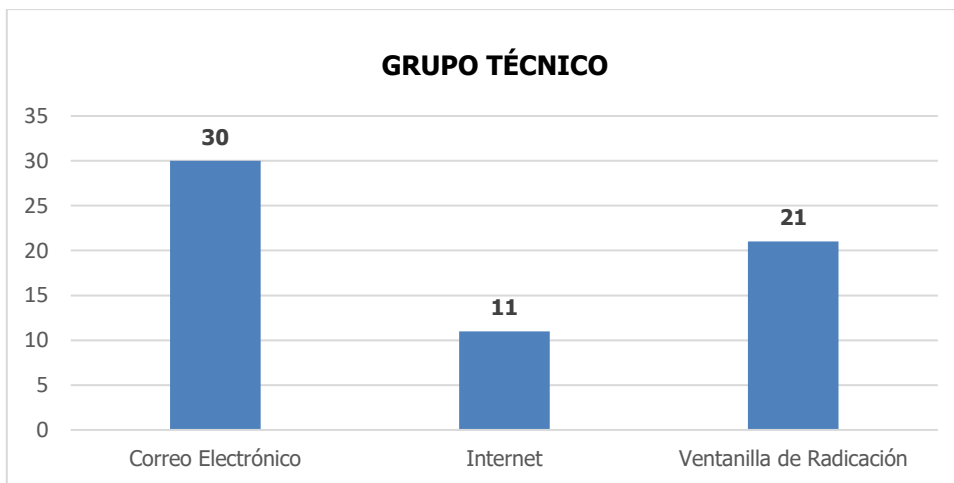


Fuente: Elaboración propia.

5.13. PQRSD GRUPO TÉCNICO.

El total de PQRSD tramitadas por el Grupo Técnico de la ANTV, durante el IV Trimestre del año 2018 fue de **62** tramites a través de los canales de correspondencia física (Ventanilla de radicación), correo electrónico y pagina web (Internet), discriminados de la siguiente manera:

Gráfica 12. PQRSD Atendidas por el Grupo Legal durante el IV Trimestre 2018.



Fuente: Elaboración propia.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las cifras presentadas, se logra evidenciar que los medios electrónicos facilitan la interacción de los usuarios con la entidad. El canal más utilizado para interponer las PQRSD es el correo electrónico.

Es importante resaltar que todas las áreas de la entidad participan en la respuesta de las PQRSD de acuerdo con su competencia.

Se realizaron capacitaciones internas al Grupo de atención de Usuarios y Televidentes, con el fin de garantizar la correcta identificación y tipificación de las PQRSD y resaltar la importancia de responder en términos de ley.

De igual manera se realizaron capacitaciones al Grupo de Gestión Documental, teniendo en cuenta que es el área inicial a donde llegan los requerimientos y desde ese punto inicial se debe realizar una correcta tipificación con el fin de evitar incumplimientos en los tiempos de respuesta.