

# Informe II Trimestre 2022

## Gestión de Peticiones (PQRSD)

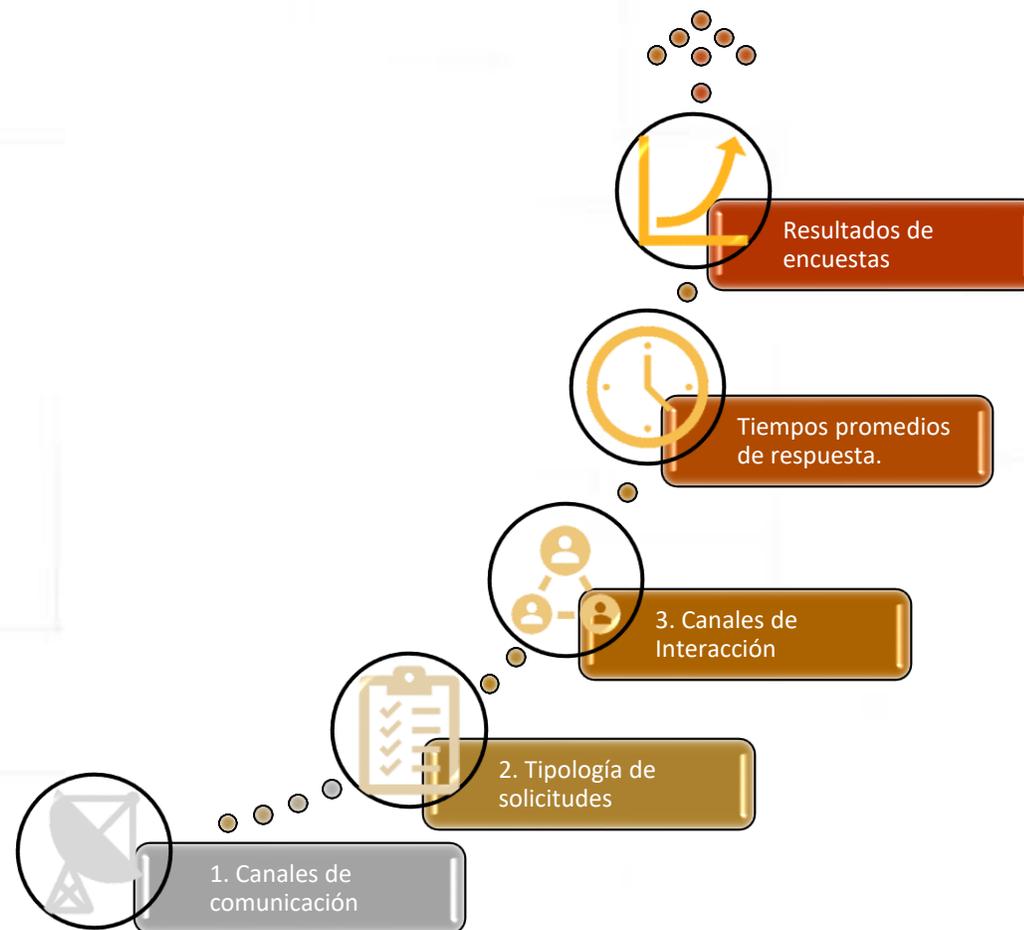
Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias



## Informe PQRSD II Trimestre 2022

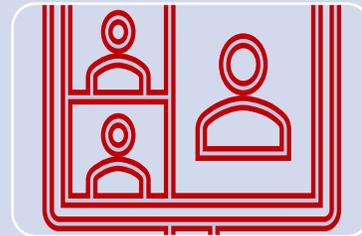
El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas en RTVC por las diferentes dependencias y áreas funcionales durante el segundo (II) trimestre del 2022, a través de los diferentes canales de atención.

En el informe se indican los canales de comunicación dispuestos por la Empresa, el número total de PQRSD recibidas, la tipología de las solicitudes, se detalla el canal de recepción, las dependencias asignadas, los tiempos promedios de respuesta y, resultados y análisis de las encuestas aplicadas.

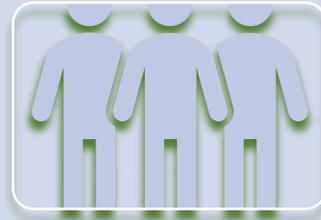


## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Canales de Interacción

RTVC, dispuso para el segundo (II) trimestre de 2022, los siguientes canales de comunicación para que la ciudadanía pudiese interponer sus solicitudes.



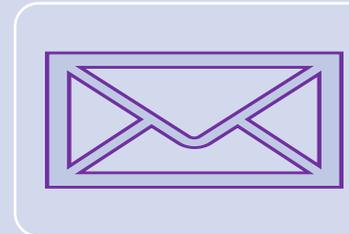
**CANAL VIRTUAL**  
<https://www.rtv.c.gov.co/pqrd/create>



**PRESENCIAL:**  
**HORARIO DE ATENCIÓN:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m



**CORREO ELECTRÓNICO**  
**peticionesqueja  
syreclamos@rtv  
c.gov.co**



**CORRESPONDENCIA**  
**Avenida El Dorado  
Cr. 45 #26-33  
Bogotá**

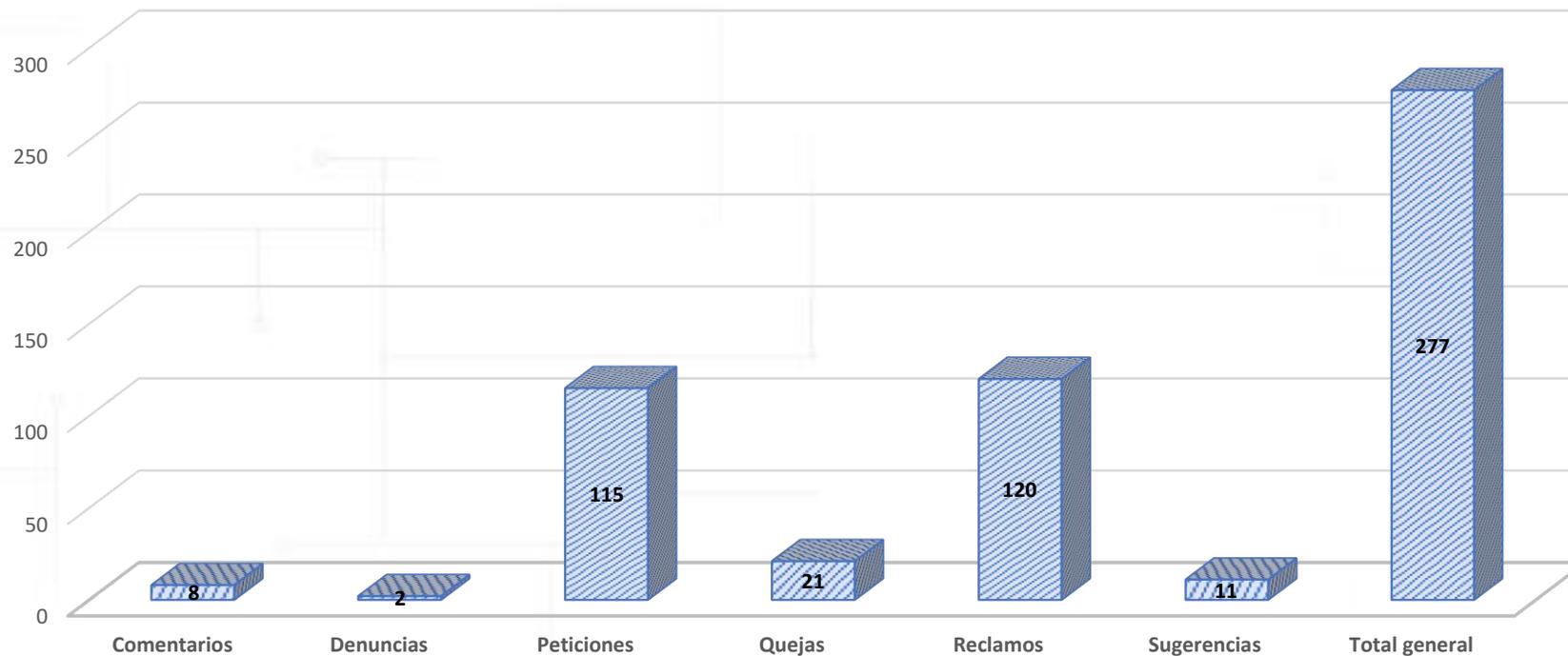


**TELEFÓNICO**  
**Línea Gratuita  
018000123414  
Chat Lunes  
9:30 am – 12:00 m**

## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Tipo de solicitud

RTVC ha recibido en el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2022 un total de 277 solicitudes clasificadas como PQRSD.

Las 277 solicitudes recibidas en durante el II Trimestre 2022, se discriminan por tipología como se señala en el grafico.



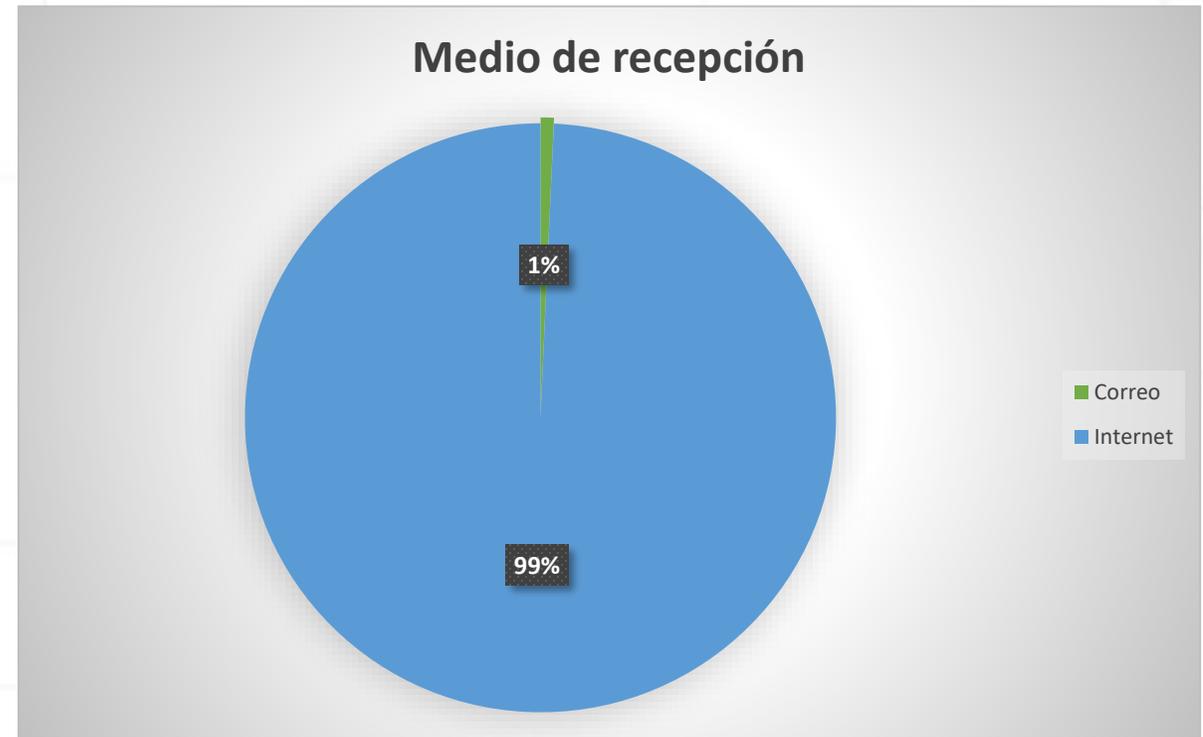
Fuente: Plataforma Tecnológica Orfeo (Abril- Junio)

## Informe PQRSD II Trimestre 2022 - Canales de Interacción

La gráfica indica que de las 277 solicitudes que ingresaron a RTVC, 275 corresponden a solicitudes recibidas por la vía electrónica lo que comprende el formulario web y el correo de peticiones quejas y reclamos (Internet); lo que equivale al 99,27%.

2 solicitudes recibidas de manera física – correspondencia (correo) que equivalen al 0,73% del total de solicitudes recibidas.

Lo cual señala que los canales virtuales continúan siendo la primera opción para la ciudadanía al interponer sus PQRSD, siendo el formulario web y el correo electrónico los canales principales.



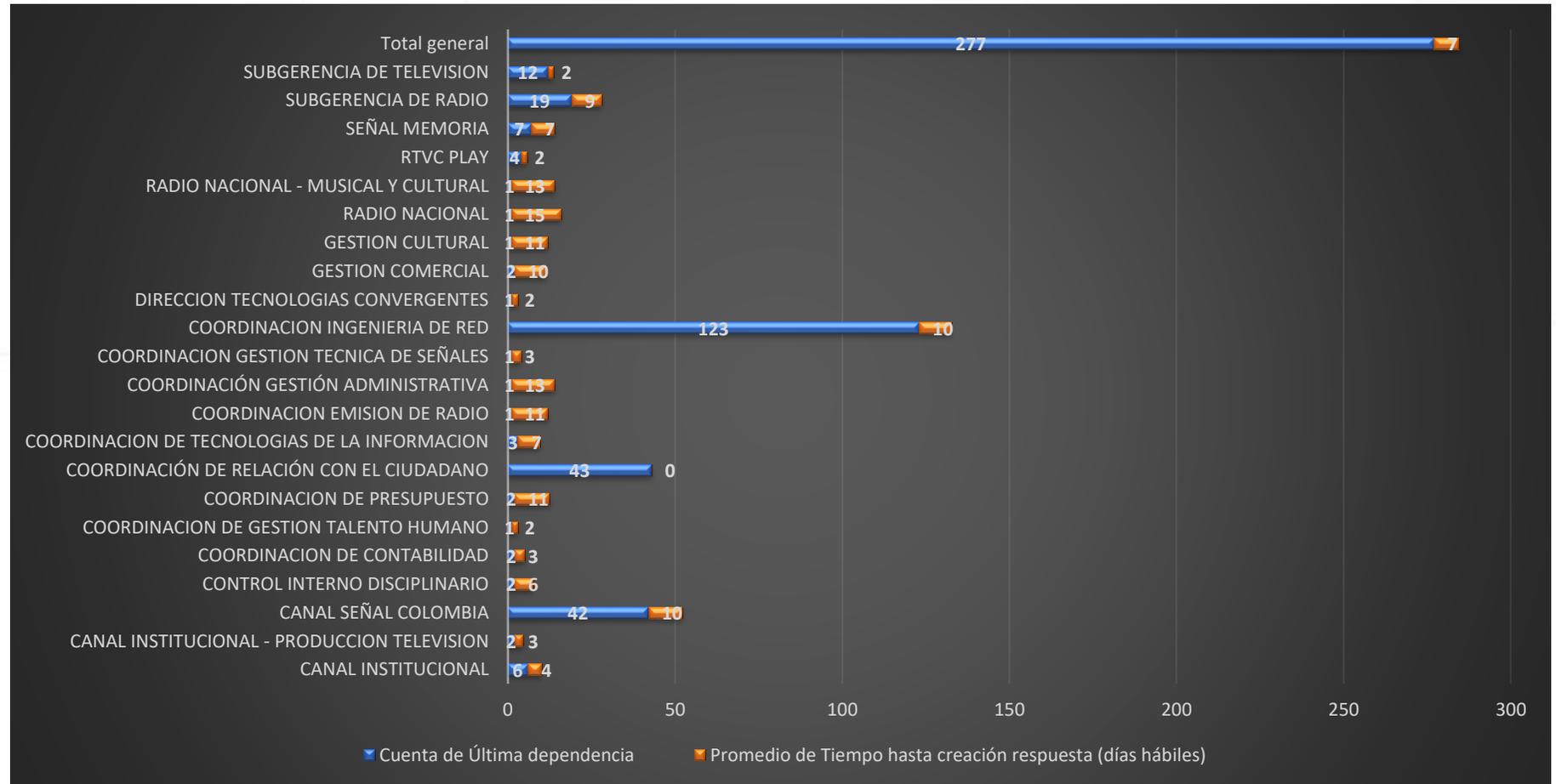
Fuente: Plataforma Tecnológica Orfeo (Abril- Junio)

# Informe PQRSD II Trimestre 2022- Tiempos promedio de Respuesta por Dependencia



El tiempo promedio de respuesta en la totalidad de solicitudes es de 7 días. En ninguna dependencia se superó el tiempo máximo de la normatividad vigente, como se identifica en el gráfico siguiente.

A partir del 18/05/2022, mediante la Ley 2207 se derogan los artículos 5º y 6º del Decreto 491/20, expedido durante el estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de covid-19; normalizando los tiempos de repuesta para las peticiones.



Fuente OrfeoGob Abril- Junio

## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Estandarización del uso del Proceso.

Mediante los diversos canales de comunicación se socializa para los usuarios de OrfeoGob, la metodología para generar respuestas asociadas al documento inicial, que permite garantizar la trazabilidad de las PQRSD atendidas y a su vez, el correcto uso de la plataforma como herramienta para la administración de las solicitudes.

Su resultado es:

**No. de solicitudes recibidas**

277

**Respuesta no asociadas**

0



Fuente: Plataforma Tecnológica Orfeo (Abril-Junio)

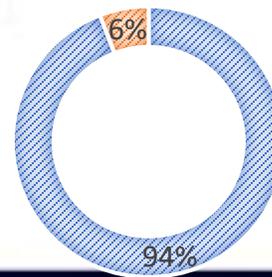
## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Análisis.

Mediante la generación del informe correspondiente al II trimestre de la actual vigencia, se evidencian las quejas y reclamos con los temas más comunes interpuestos por los peticionarios, detallados así:

- **Fallas en la señal** – las solicitudes presentadas por la ciudadanía generalmente se centran en las partes rurales del país, zonas en las que detallan la complejidad para que el servicio funcione adecuadamente, presentando pequeños cortes en el servicio, fallas en el audio de los canales públicos o fallas totales (días sin el servicio TDT). Desde RTVC, se ha gestionado la atención pertinente, brindando para cada caso reportado la atención efectiva desde los distintos medios de contacto (celular, correo) que cada ciudadano(a) suministra al radicar su solicitud; con el fin de que el peticionario conozca de manera oportuna y de primera mano la solución, para poder reestablecer el servicio en el menor tiempo posible según sea el caso; adicionalmente se contesta cada requerimiento con una serie de indicaciones específicas con el fin de atender de fondo cada solicitud.
- **Solicitudes de cobertura** – Se presentan en menor medida, las solicitudes se referencian en las partes rurales.

### RECLAMOS

■ Antena (Fallas en la señal) ■ Cobertura

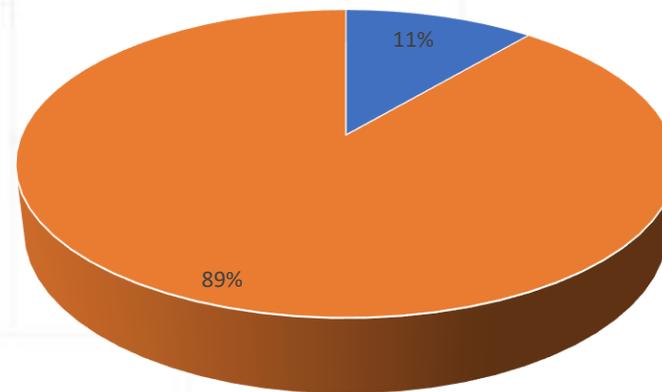


Fuente: Plataforma Tecnológica Orfeo (Abril-Junio)

## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Análisis.

- **Cambios en la programación** -Frente a las solicitudes presentadas se evidencia inconformidad de la ciudadanía frente a los recurrentes cambios en la programación por parte de Señal Colombia, solicitudes mediante las cuales la ciudadanía adicional a lo manifestado, se permite sugerir que la programación sea previamente dada al ciudadano con las posibles alteraciones contempladas a las misma, y que la programación que ha sido removida sin explicación alguna sea presentada en alguna franja alterna.

Cambios en la programación



■ Otros ■ Programas (Cambios en la programación-Inconformidad con el contenido)

Fuente: Plataforma Tecnológica Orfeo (Abril-Junio)

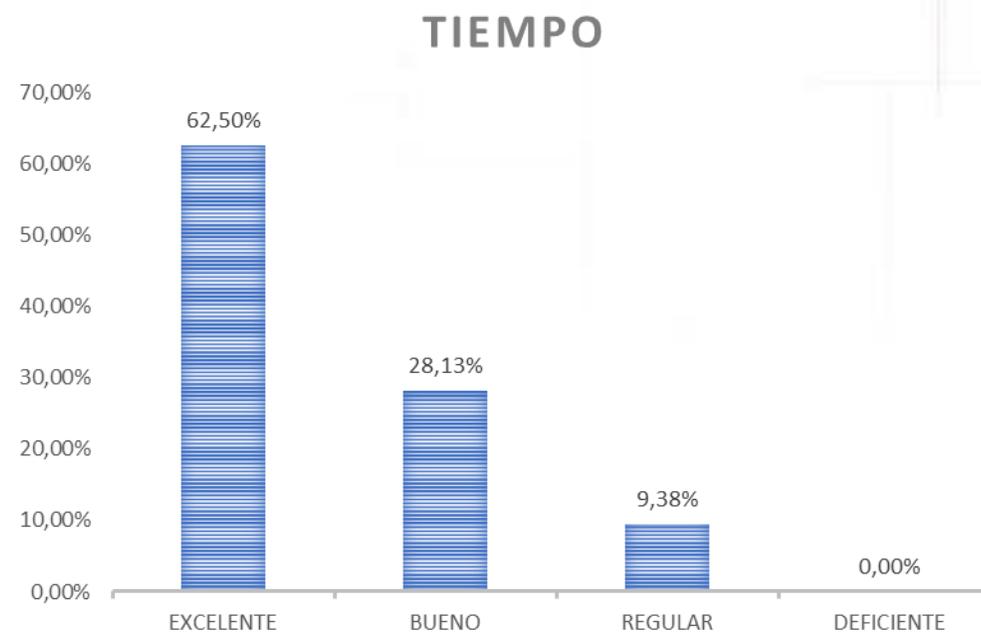
## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Estándares de Contenidos de Respuestas (Encuesta de satisfacción al ciudadano - PQRSD).

Para conocer los estándares de los contenidos en las respuestas se han determinado 3 variables que evalúan atributos tales como: tiempo, claridad y accesibilidad.

Los resultados se obtienen de la opinión entregada por el usuario en la encuesta de satisfacción sobre la respuesta a las PQRSD, encuesta que es remitida a todos los peticionarios.

En el transcurso del II trimestre del 2022, 32 encuestas fueron diligenciadas por los peticionarios.

**Tiempo:** Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuesta.

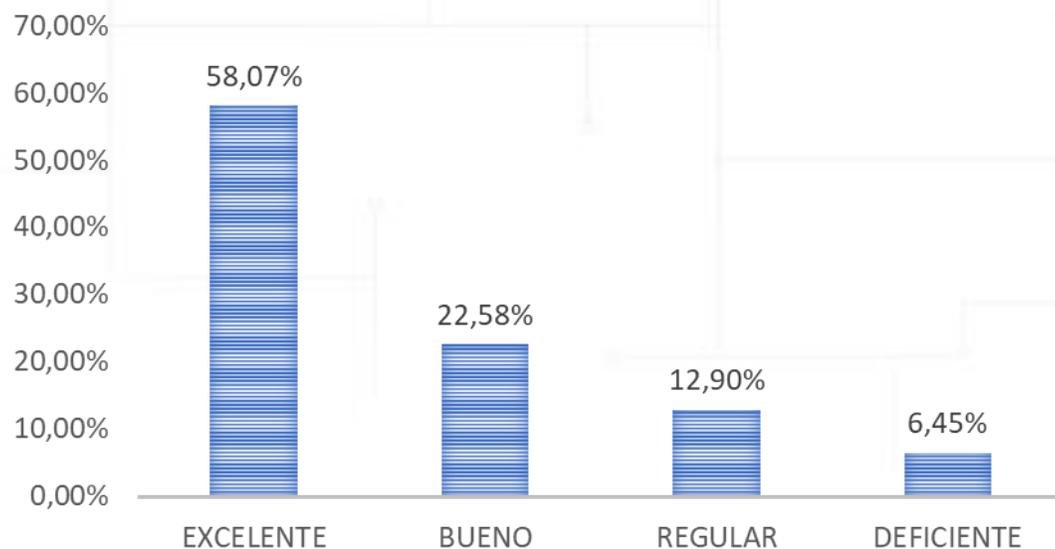


## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Estándares de Contenidos de Respuestas (Encuesta de satisfacción al ciudadano - PQRSD).

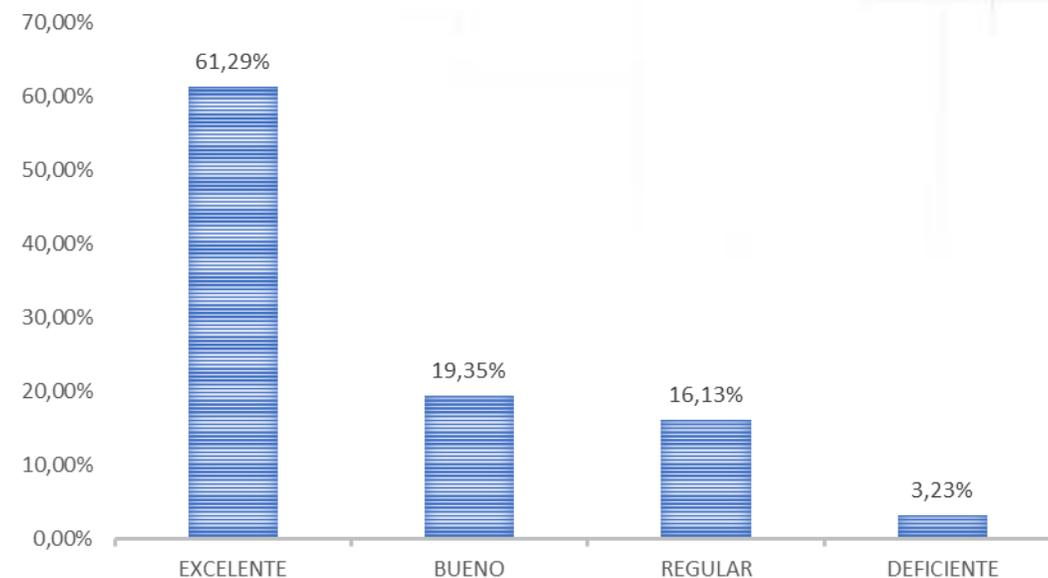
**Claridad:** Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta

**Accesibilidad:** Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la facilidad que tuvieron para radicar su solicitud, petición, queja o sugerencia .

### CLARIDAD



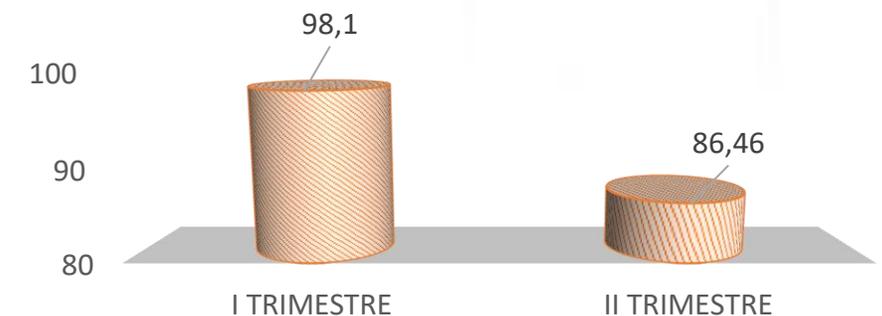
### ACCESIBILIDAD



## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Comparativo (Encuesta de satisfacción al ciudadano - PQRSD).

- Para realizar el comparativo en los trimestres avanzados en el año 2022, se tiene que durante el I trimestre (enero- marzo), ingresaron 70 encuestas con ocasión al diligenciamiento del cuestionario de satisfacción. En comparativo con el II trimestre, la muestra disminuyó toda vez que se cuenta con un total de 32 encuestas; es decir, el tamaño de la muestra disminuyó en 45% con relación al trimestre anterior, afectando el resultado final al contar con un número disminuido de respuestas.
- Es importante señalar que todos los ciudadanos que presentan una solicitud reciben la encuesta de satisfacción en el mismo correo en el que se notifica adjunta la respuesta a su petición. Al ser el diligenciamiento de la encuesta, un acto de mera liberalidad de los usuarios, no todos aquellos que acceden al servicio de PQRSD, asienten a responder el formulario.
- La meta establecida por la entidad referente a la medición del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la respuesta de las PQRSD está en el rango del 85% al 95%, en donde para obtener el resultado, se tienen en cuenta los puntajes obtenidos en cada pregunta donde la calificación fue de nivel excelente.

### COMPARATIVO TRIMESTRE I - II 2022



# Informe PQRSD II Trimestre 2022- Análisis de resultados

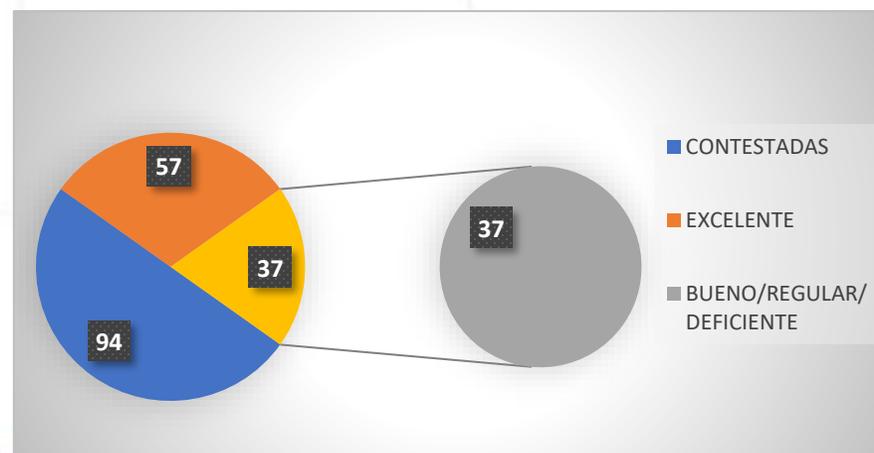
## (Encuesta de satisfacción al ciudadano - PQRSD).

Para para obtener una percepción general se promedian los porcentajes alcanzados en cada pregunta obteniendo que de las 32 personas que respondieron la encuesta el 60,62% corresponde a la calificación de excelente; 23.35% corresponde a la calificación bueno, el 12.80% corresponde a regular y el 3.23% corresponde a deficiente.

En tal sentido la calidad de las respuestas en términos de tiempo continúa manteniendo un adecuado nivel de satisfacción por parte de los encuestados; mientras que en los componentes relacionados con la claridad y comprensión de la respuesta como el relacionado con el proceso para registrar la solicitud y obtener respuesta (accesibilidad); según las cifras se obtiene un resultado que conlleva a evaluar dado que se encuentran valores que afectan el máximo grado de satisfacción por parte de los ciudadanos.

De acuerdo con la información recolectada desde los formularios de satisfacción donde los ciudadanos pueden elegir y calificar entre las opciones de respuesta así: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Deficiente (2) o Sin respuesta, en caso de no querer diligenciar alguna de las preguntas; se procede a realizar un análisis de los resultados sobre un universo de 94 respuestas obtenidas.

Para ello se analizaron 37 respuestas que tienen una calificación diferente a excelente, esto es; buenas (22), deficientes (3) y regular (12), es decir que las 57 respuestas restantes cumplieron con el mayor grado de satisfacción.



# Informe PQRSD II Trimestre 2022- Análisis de resultados

## (Encuesta de satisfacción al ciudadano - PQRSD).

---

Teniendo en cuenta el análisis de las 37 respuestas que no alcanzaron los niveles de excelencia, se identifican dos situaciones comunes a saber:

- **Falta de Competencia:** El asunto de la solicitud no es de competencia de RTVC, por tal razón se traslada a otra entidad; tramite que se realiza dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción (artículo 21 de la Ley 1755/2015), con copia del oficio remitido al peticionario. Se deduce que este hecho genera una insatisfacción al peticionario y por ende un castigo en la calificación a los atributos de tiempo y claridad en la respuesta.
- **Solicitudes de falla en la señal:** Al respecto es importante indicar que, por la naturaleza de la operación en materia de redes, RTVC no realiza un restablecimiento o reparación inmediata de la falla reportada. Situación que genera insatisfacción al usuario.

Respecto de la respuesta escrita sobre fallas de señal se valida que esta:

- No supera el término señalado por la ley.
- En el texto de documento se deja constancia si existió o no contacto telefónico entre el encargado del arreglo a la falla AOM (administración, operación y mantenimiento) de la red de transmisión con el usuario.
- La respuesta, aunque tiene algunas palabras técnicas esta es clara y contentiva de argumentos de fácil comprensión, precisa y congruente con la solicitud.

Lo anteriormente descrito, tiene como objetivo recolectar información cualitativa y cuantitativa en cuanto a la percepción de los usuarios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, en la gestión de sus requerimientos PQRSD.

## Informe PQRSD II Trimestre 2022- Conclusiones Y Sugerencias

### (Encuesta de satisfacción al ciudadano - PQRSD).

#### Recomendaciones:

- Se hace necesario revisar el texto del oficio remitido de traslado por competencia, para reevaluar la simplicidad del lenguaje usado, a fin de que su contenido permita seguir informando al ciudadano que ha sido atendido y lo que va a suceder exactamente con su solicitud.
- Estudiar las respuestas relacionadas con fallas y cobertura en la señal con el área pertinente, para reconocer el lenguaje y las palabras técnicas innecesarias que puedan llegar a afectar la comprensión del usuario y generen insatisfacción a su necesidad.
- Validar con el área pertinente las posibles soluciones, para generar mejor percepción del usuario frente a las respuestas por la prestación del servicio relacionadas con las fallas y cobertura en la señal.