

Informe PQRSD

**Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, y Denuncias**

Tercer Trimestre 2024

Canal Regional de
Televisión Teveandina S.A.S
Canal Trece

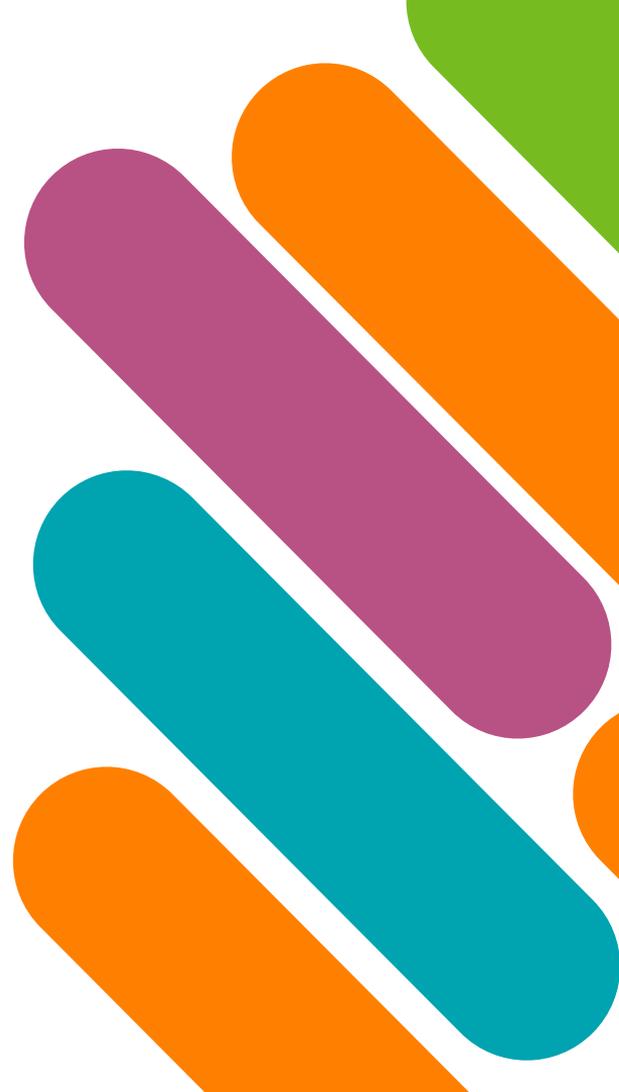
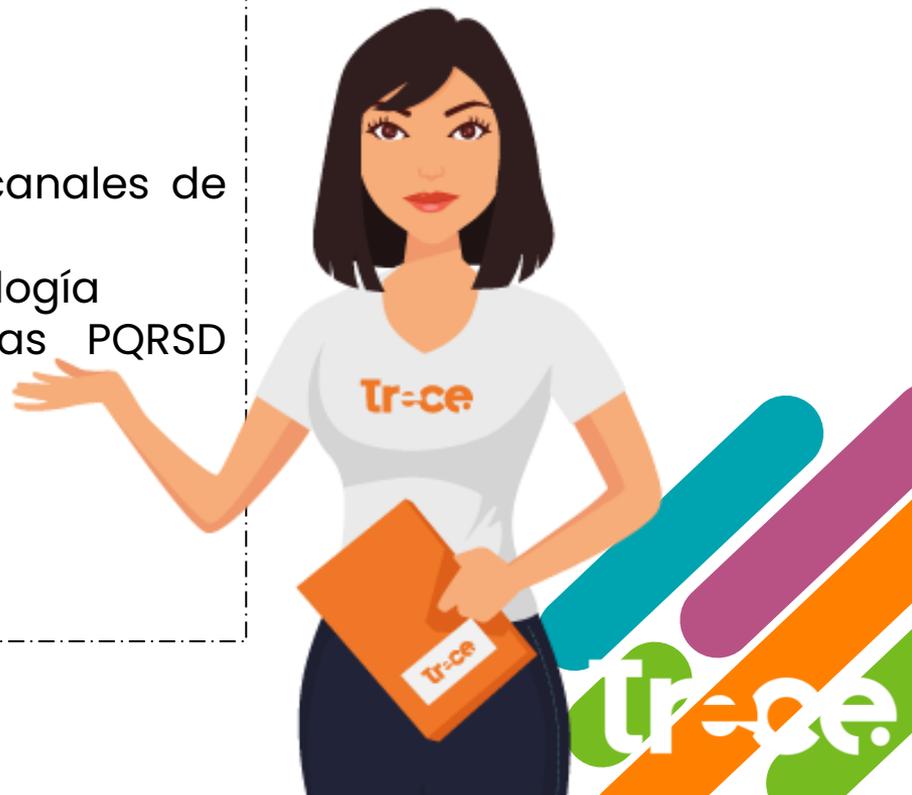


TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Canales de atención
3. Tiempos de respuesta y tipología
4. PQRSD recibidas tercer trimestre 2024
5. PQRSD recibidas de acuerdo con los canales de atención y medio de recepción
6. PQRSD recibidas de acuerdo con su tipología
7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
8. Caracterización de usuarios
9. Tiempo promedio de respuesta
10. PQRSD atendidas por dependencias
11. Conclusiones



1. INTRODUCCIÓN



De conformidad a lo estipulado por las leyes 190 de 1995, 1474 de 2011 y 1437 de 2011, las cuales hacen referencia a la obligatoriedad de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante 2024, en materia de cumplimiento a las PQRSD, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina SAS. – Canal Trece, presenta el informe consolidado de las mismas, las cuales fueron recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre de la presente vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de la ley y la normatividad vigente.

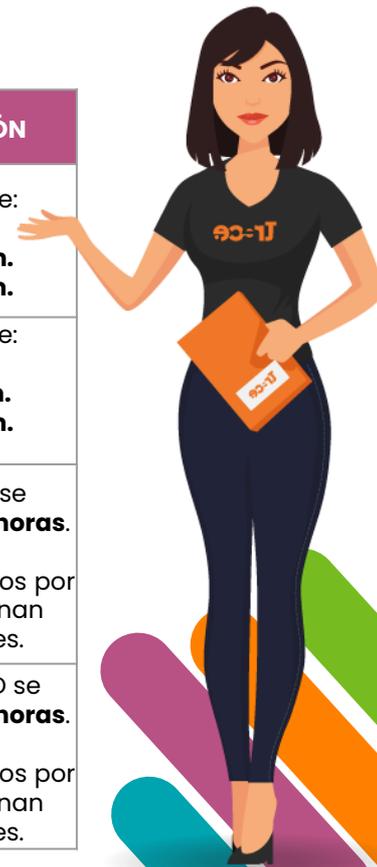
En ese orden, en el presente informe se pone en conocimiento las estadísticas generadas como resultado del número total de PQRSD radicados en la entidad, los cuales fueron discriminados por su tipología de solicitud y canales de atención empleados.





2. CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	TIPO DE RADICADO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano	Número asignado por el sistema institucional de Orfeo.	Carrera 45 No. 26 -33 Bogotá D.C	De lunes a viernes de: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	Línea fija de atención	Número asignado por la herramienta de consolidación	6051313 Ext: 1300	De lunes a viernes de: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Virtual	Ventanilla única virtual	Número asignado por el sistema institucional de Orfeo y/o herramienta de consolidación.	Correo institucional - Servicio al Ciudadano atencionalciudadano@canaltrece.com.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas . No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Sitio Web	Número asignado por el formulario de registro de la página web.	Formulario PQRSD https://canaltrece.com.co/pqrs/	El formulario de PQRSD se encuentra activo las 24 horas . No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.





3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Derecho de petición	15	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas.	Radicación de oficios con asunto derecho petición.
Solicitud de información y/o documentos	10	Información o documentación de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, copia de documentos, entre otros.
Queja	15	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad.	Queja dirigida contra un colaborador de la entidad.
Reclamo	15	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad.	Interrupción en la señal de transmisión, entre otros.
Sugerencia	15	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
Denuncia	15	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.	Denuncias por abuso de autoridad.
Traslado por competencia	5	Comunicación que es recibida en la entidad, la cual por el fondo del asunto no puede ser resuelta por Teveandina Ltda., por ende, se remite al competente.	Solicitud que es dirigida a Teveandina SAS., pero su fondo debe ser atendida por otra entidad.
No requiere respuesta	N/A	Aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía que, en razón a su contexto, no requieren de un pronunciamiento de la entidad.	No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

4. RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2024

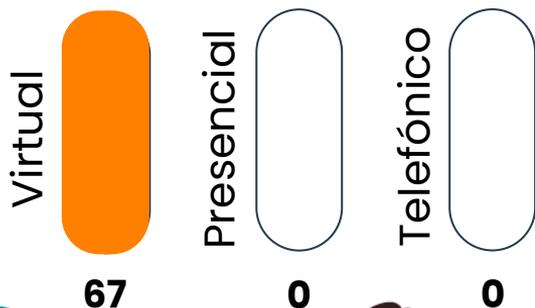


Los meses más representativos durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, fueron julio y septiembre, con un total de 12 PQRSD 06 por mes, que refiere a un porcentaje de participación del 80%.

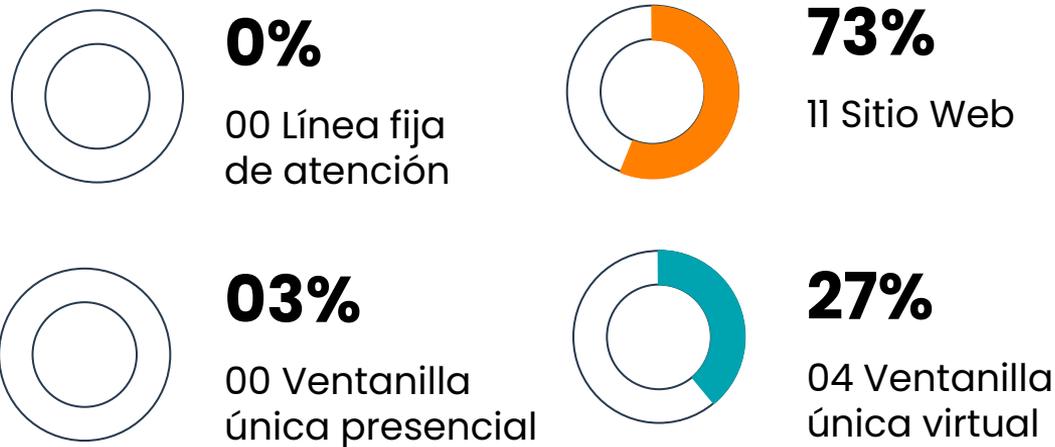
TOTAL: 15

5. RECIBIDAS DE ACUERDO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIO DE RECEPCIÓN

Canal de atención



Medio de recepción



De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD, se puede identificar que el más representativo es el virtual con un total de 15 equivalente a una participación de 100%.

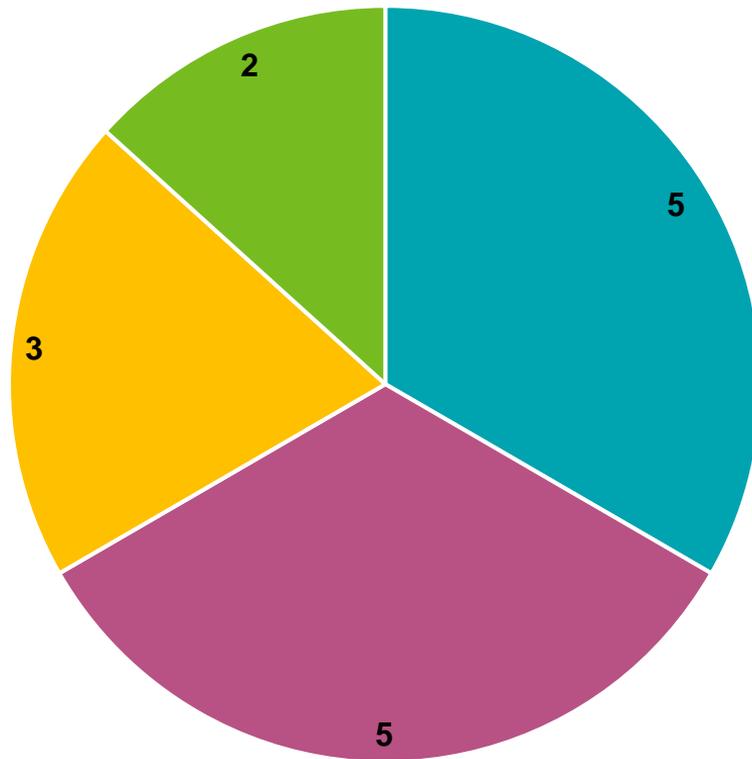
6. RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA

**Traslado por
competencia**

13%

Queja

20%



Sugerencia

34%

**Derecho de
petición**

33%



Se recibieron a través de los canales virtuales de la entidad un total de 5 sugerencias, de las cuales 4 fueron enfocadas para la invitación de una artista al programa denominado el "Podcast" y 1 en caminado a una oportunidad de mejora para no limitar las convocatorias a un rango de edad.

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

✓ Estado de cumplimiento

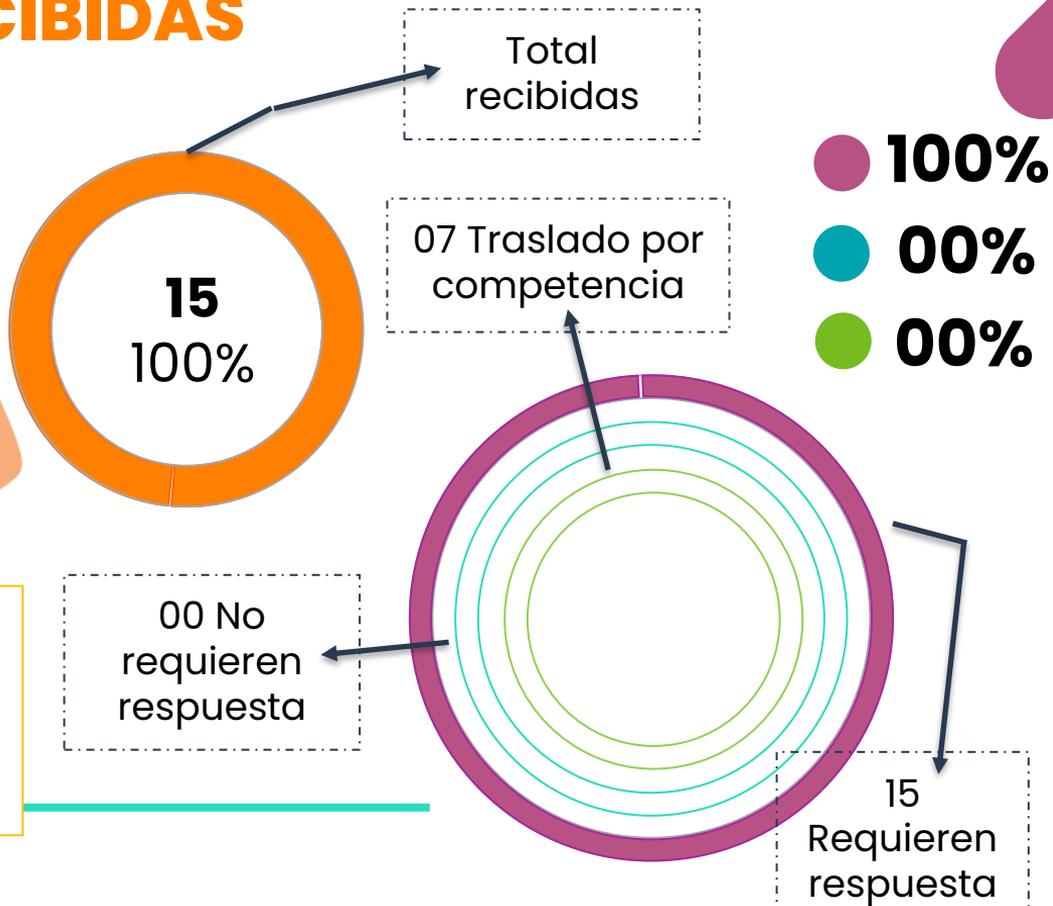
Oportuna

80%

12

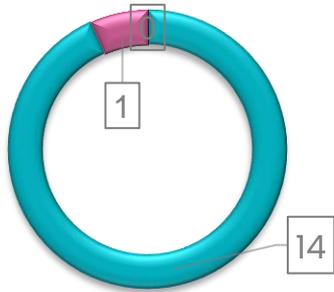


No requieren respuesta los comunicados, informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones, y agradecimientos por parte de la ciudadanía.



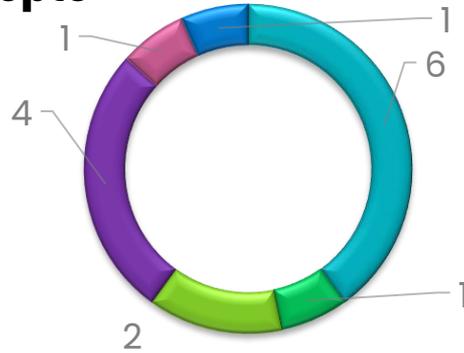
08. CARACTERIZACIÓN DE

País

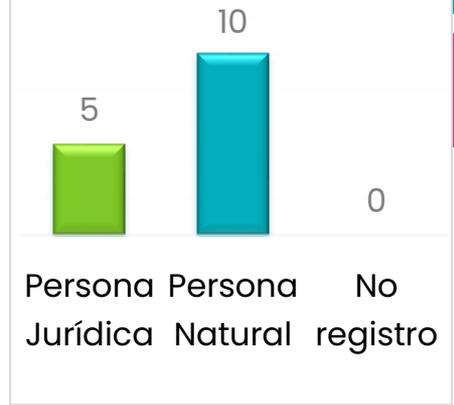


- Colombia
- USA
- No registro

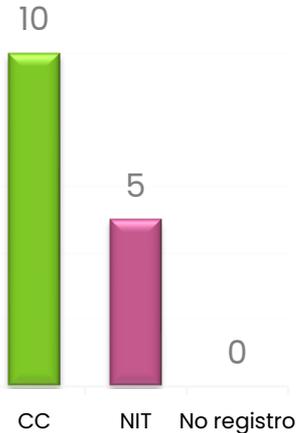
Depto



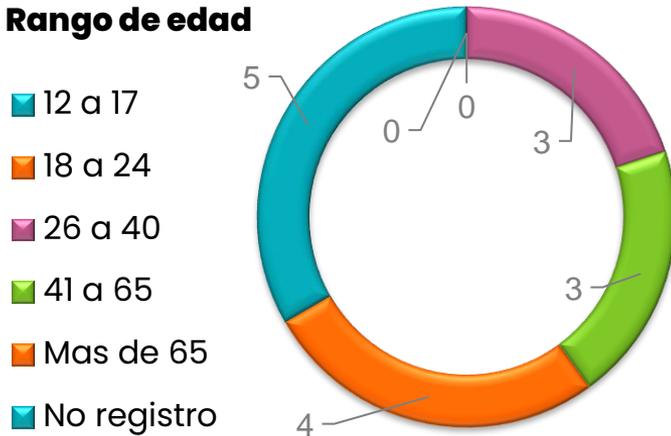
- Bogotá
- Caldas
- Cundinamarca
- Meta
- Tolima
- No registro



Tipo de doc



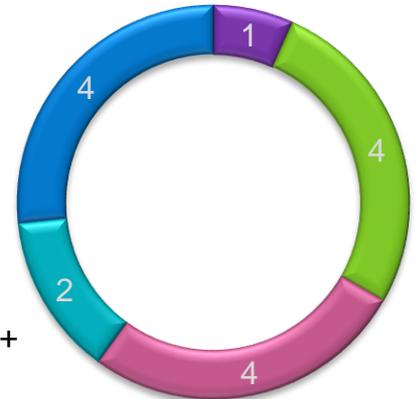
Rango de edad



- 12 a 17
- 18 a 24
- 26 a 40
- 41 a 65
- Mas de 65
- No registro

Género / Tipo de entidad

- Entidad Privada
- Entidad Publica
- Femenino
- Masculino
- Población LGBTIQ+



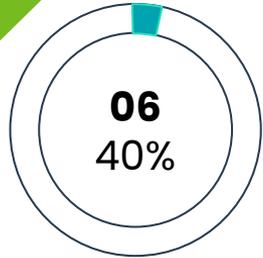


09. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

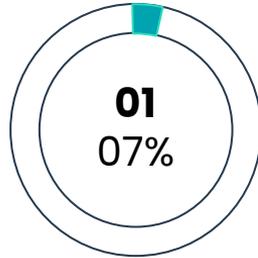


TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO
Derecho de petición	15	14
Queja	15	3
Reclamo	15	0
Sugerencia	15	0
Denuncia	15	1
Traslado por competencia	5	8
No requiere respuesta	N/A	0

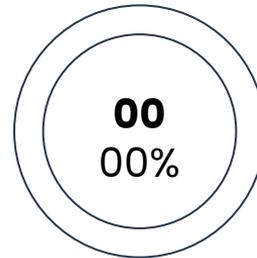
10. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



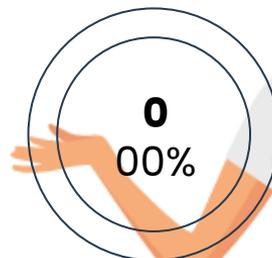
Atención al Ciudadano



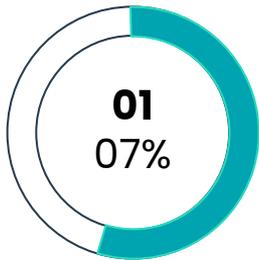
Digital



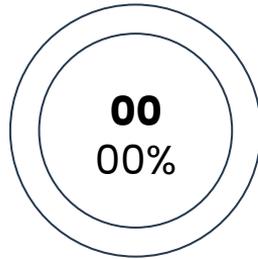
T.I



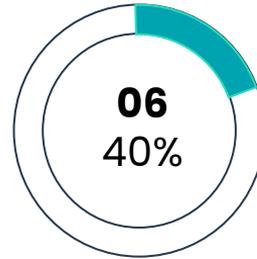
Gerencia



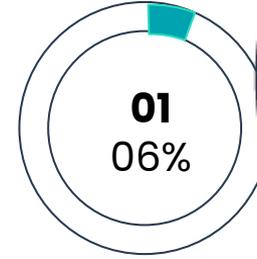
Dirección Jurídica y Administrativa



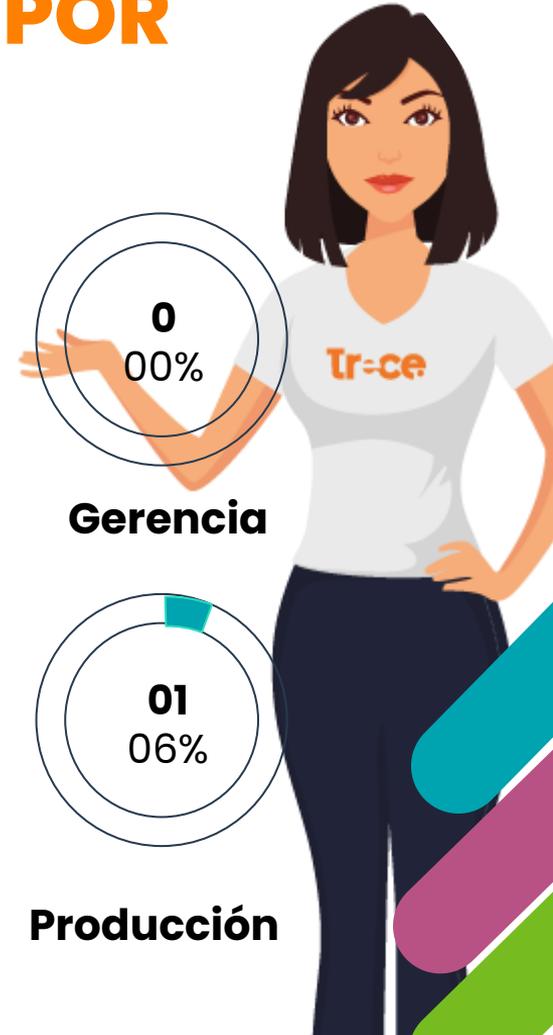
Coord. de tesorería y facturación



Mercadeo y Supervisión



Producción



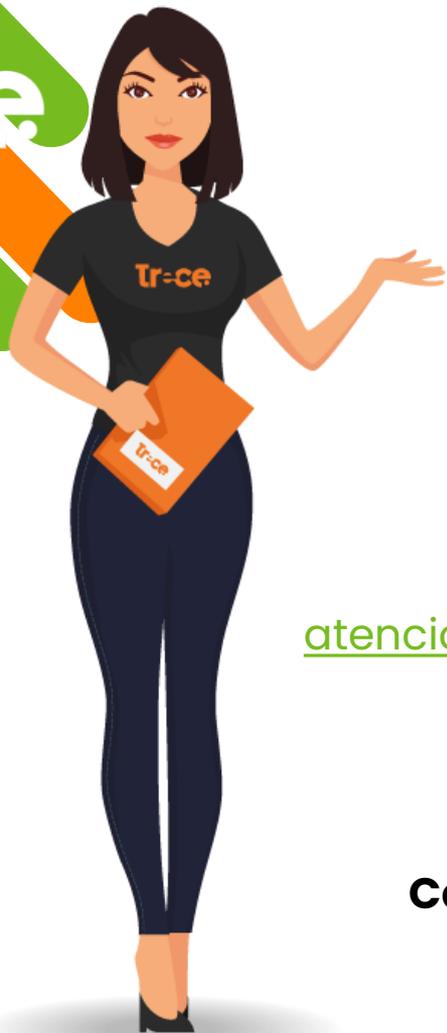
11. CONCLUSIONES

A continuación, se relaciona un análisis del seguimiento de las respuestas brindadas por la entidad durante el tercer trimestre, donde se puede concluir lo siguiente:

- ✓ La entidad ha dado cumplimiento con un total de 12 respuestas, de las cuales estuvieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. representado en el 80%.
- ✓ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente trimestre fue el virtual; esto en razón, que es el medio más rápido y efectivo para la radicación de PQRSD.
- ✓ Durante el tercer trimestre del 2024, la entidad no recibió quejas adicionales por inconformidad en la respuesta al usuario, no hubo reiteraciones ni inconformismos.
- ✓ Durante el periodo no hubo lugar a acciones de tutela.



Trace



GRACIAS

Trace

www.canaltrece.com.co

atencionalciudadano@canaltrece.com.co

Carrera 45 # 26 – 33 Bogotá D.C
Tel. 605 13 13 Ext. 1300

