

# Informe PQRSD

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

**Cuarto trimestre 2024**

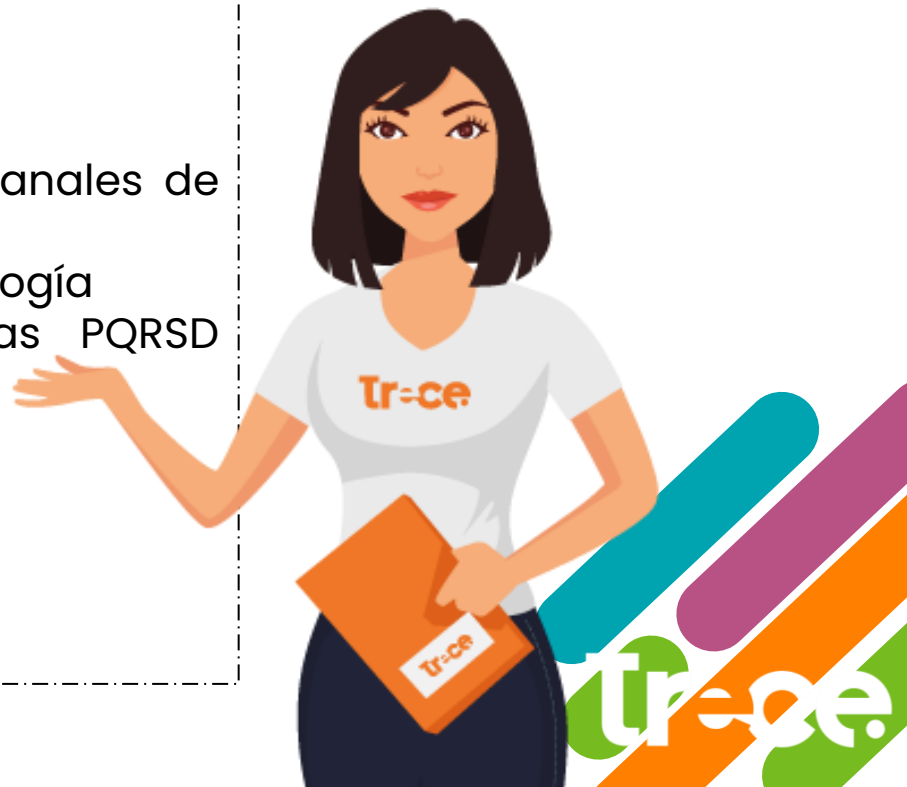
Canal Regional de  
Televisión Teveandina S.A.S  
Canal Trece

---



# TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Canales de atención
3. Tiempos de respuesta y tipología
4. PQRSD recibidas cuarto 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. Resultados encuesta de satisfacción
12. 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 cuarto 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.

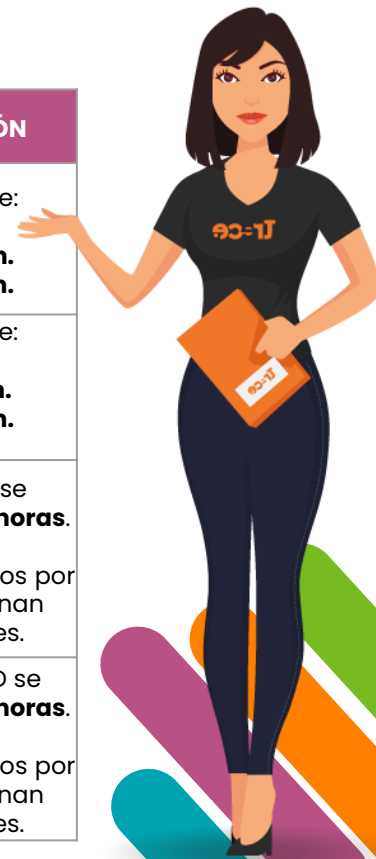
En ese orden, en el presente informe se pone en conocimiento las estadísticas generadas como resultado del número total de PQRSD radicados en la entidad, los cuales fueron discriminados por su tipología de solicitud y canales de atención empleados.





## 2. CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	TIPO DE RADICADO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	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: <b>8:00 a.m. a 1:00 p.m.</b> <b>2:00 p.m. a 5:00 p.m.</b>
<b>Telefónico</b>	Línea fija de atención	Número asignado por la herramienta de consolidación	6051313 Ext: 1300	De lunes a viernes de: <b>8:00 a.m. a 1:00 p.m.</b> <b>2:00 p.m. a 5:00 p.m.</b>
<b>Virtual</b>	Ventanilla única virtual	Número asignado por el sistema institucional de Orfeo y/o herramienta de consolidación.	Correo institucional - Servicio al Ciudadano <a href="mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co">atencionalciudadano@canaltrece.com.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las <b>24 horas</b> . 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 <a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	El formulario de PQRSD se encuentra activo las <b>24 horas</b> . 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
<b>Derecho de petición</b>	<b>15</b>	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.
<b>Solicitud de información y/o documentos</b>	<b>10</b>	Información o documentación de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, copia de documentos, entre otros.
<b>Queja</b>	<b>15</b>	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.
<b>Reclamo</b>	<b>15</b>	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.
<b>Sugerencia</b>	<b>15</b>	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
<b>Denuncia</b>	<b>15</b>	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.	Denuncias por abuso de autoridad.
<b>Traslado por competencia</b>	<b>5</b>	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.
<b>No requiere respuesta</b>	<b>N/A</b>	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 CUARTO TRIMESTRE 2024

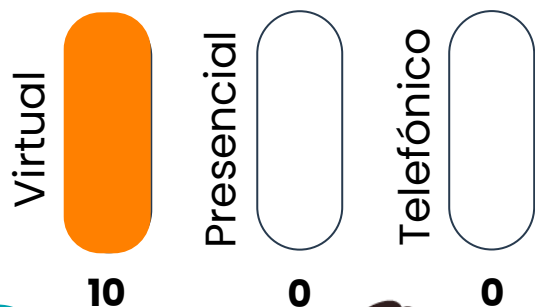


El mes más representativo durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024, fue noviembre, con un total de 04 PQRSD, que refiere a un porcentaje de participación del 40%.

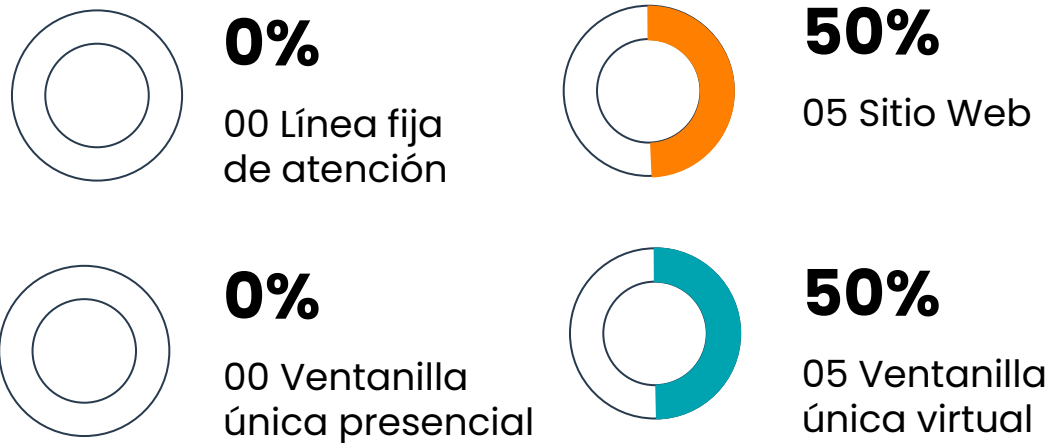
**TOTAL: 10**

# 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 10 equivalente a una participación de 100%.

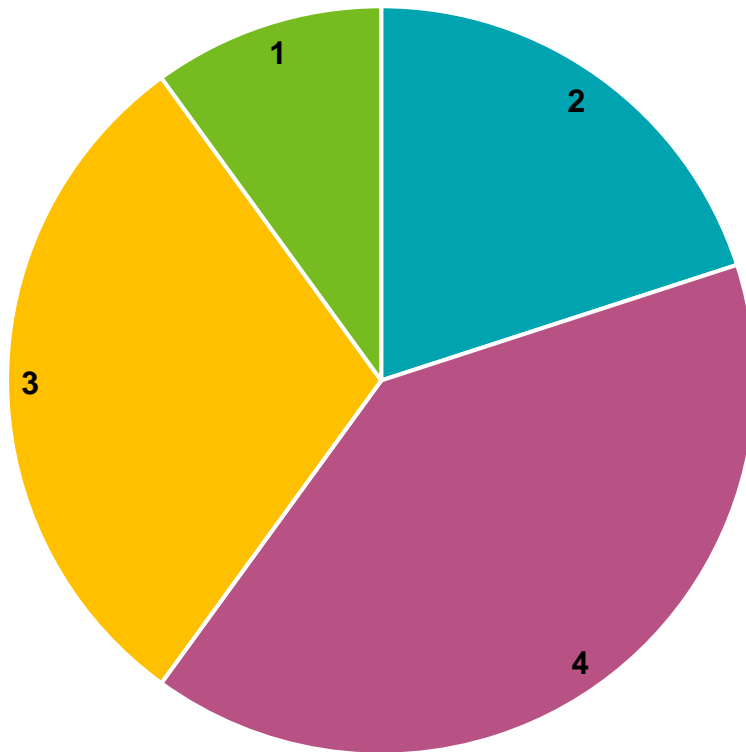
# 6. RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA

Traslado por  
competencia

10%

Queja

30%



Sugerencia

20%

Derecho de  
petición

40%



Se recibieron a través de los canales virtuales de la entidad un total de 2 sugerencias, de las cuales 1 fue encaminada a continuar con la presentadora de InBox trece y otra relacionada con el portafolio de servicios con el que cuenta la entidad.



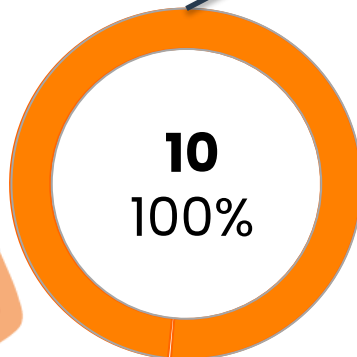
# 7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

## ✓ Estado de cumplimiento

Oportuna

80%

08



Total recibidas

01 Traslado por competencia

70%

20%

10%

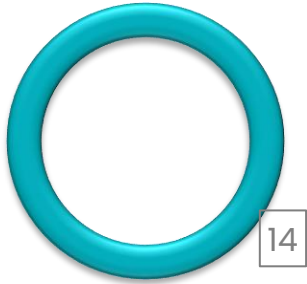


02 No requieren respuesta

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

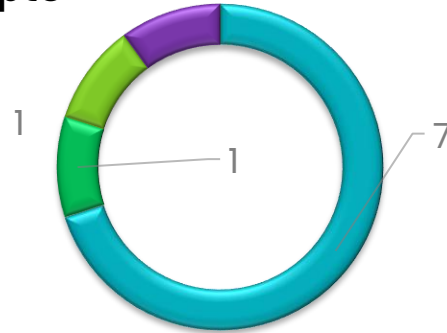
# 08. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## País



Colombia

## Depto



Bogotá

Valle del Cauca

Meta

Tolima

5



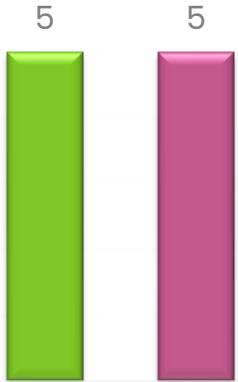
Persona Jurídica

5



Persona Natural

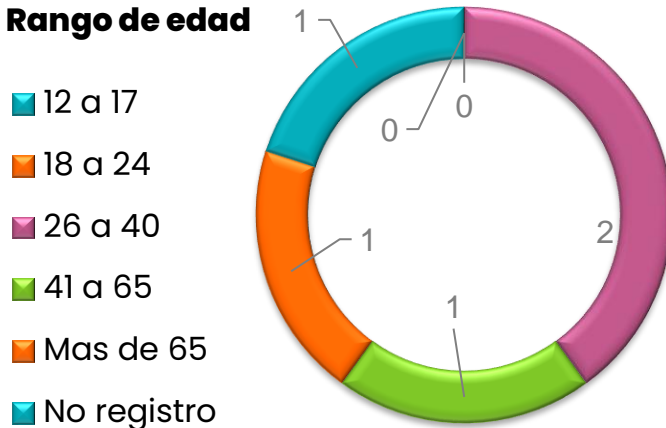
## Tipo de doc



CC

NIT

## Rango de edad



12 a 17

18 a 24

26 a 40

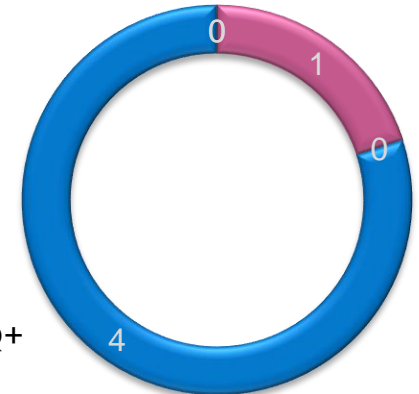
41 a 65

Mas de 65

No registro

## Género / Tipo de entidad

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



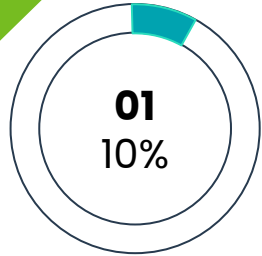


## 09. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

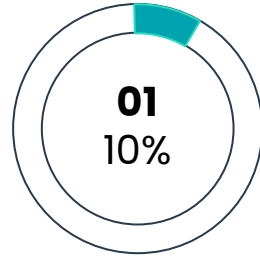


TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO
Derecho de petición	15	9
Queja	15	12
Reclamo	15	0
Sugerencia	15	2
Denuncia	15	0
Traslado por competencia	5	3
No requiere respuesta	N/A	0

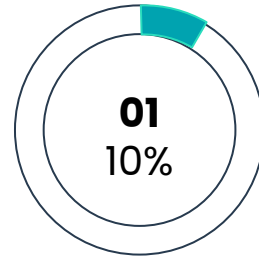
# 10. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



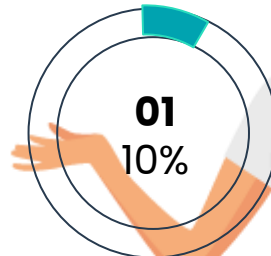
**Atención al Ciudadano**



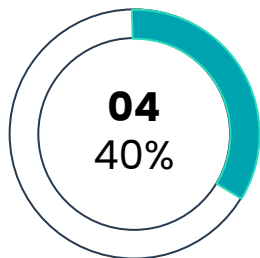
**Contenidos**



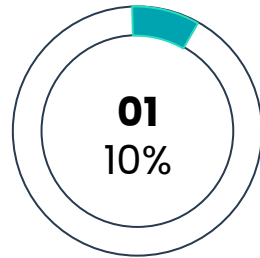
**Programación**



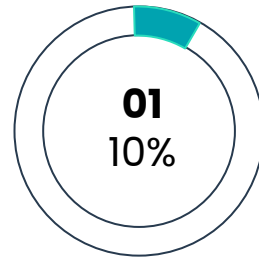
**Gerencia**



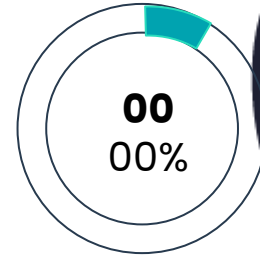
**Dirección Jurídica y Administrativa**



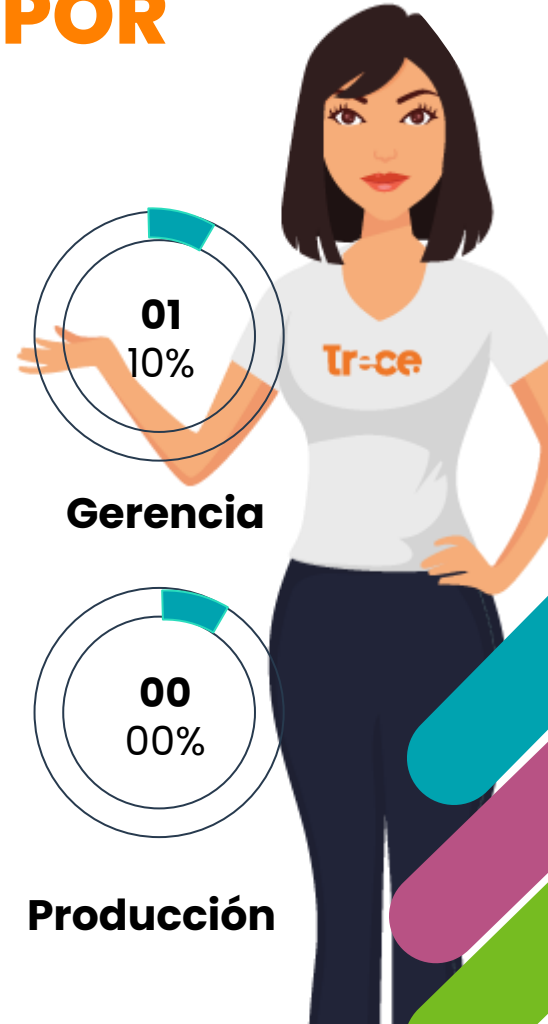
**Coordinación Presupuesto y Contabilidad**



**Mercadeo y Supervisión**

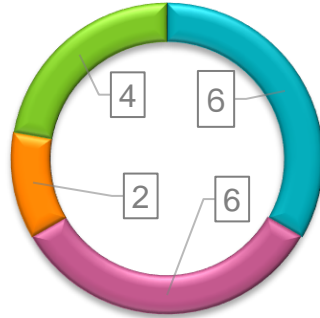


**Producción**



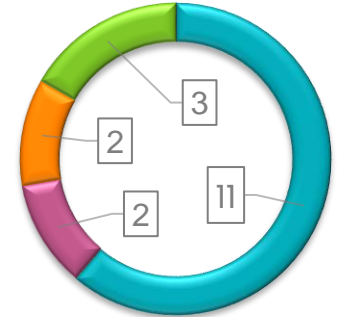
# 11. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**El tiempo de respuesta a su PQRSD fue:**



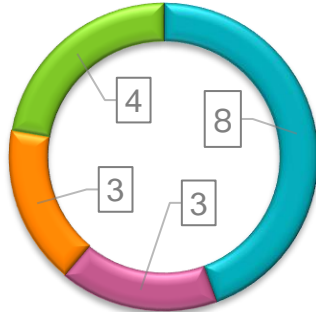
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

**La información recibida fue clara y comprensible:**



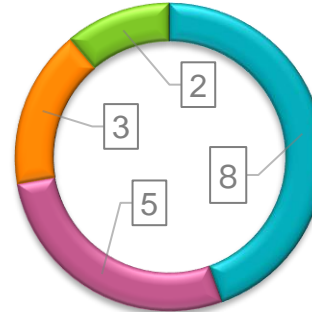
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

**Grado de satisfacción de la respuesta recibida:**



■ Excelente ■ Bueno  
■ Regular ■ Malo

**La atención brindada por la persona que absolvió su PQRSD:**



■ Excelente ■ Bueno  
■ Regular ■ Malo

## **Análisis de la calidad de la respuesta**

La entidad demuestra un enfoque positivo y comprometido con la atención al ciudadano. Las respuestas se caracterizan por ser claras, expresas y oportunas; ajustadas a las necesidades, este ítem genera confianza y fortalece la relación entre la entidad y la comunidad, consolidándose como una institución responsable y accesible.

## 12. CONCLUSIONES

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

- ✓ La entidad ha dado cumplimiento con un total de 08 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 cuarto 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](http://www.canaltrece.com.co)

[atencionalciudadano@canaltrece.com.co](mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co)

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

