



CARTA DE

TRATO DIGNO

Al ciudadano 2024

Tr=ce.

Teveandina S.A.S.- Canal Trece

Es un medio de comunicación público regional de mayor cobertura en Colombia, que crea, produce, emite y comercializa contenidos y proyectos transmedia, con el fin de visibilizar e impulsar la inclusión, diversidad y riqueza cultural desde una perspectiva joven, generando identidad, entretenimiento y educación en nuestras regiones.

En consecuencia, Canal Trece presenta a la ciudadanía su carta de trato digno, con la finalidad de fortalecer la interacción directa y velar por la garantía de sus derechos constitucionales y legales, a partir de un trato respetuoso, digno, diligente y sin distinción alguna, esperando así recibir en igualdad de condiciones, un trato recíproco hacia nuestros colaboradores, por parte de todas las personas que se comunican con nuestra entidad por los diferentes canales de atención.



A continuación, lo invitamos a conocer algunos de los derechos y deberes que para usted como ciudadano y para nosotros como entidad, son de bastante relevancia.

DERECHO DE LOS CIUDADANOS

- ★ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ★ Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ★ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- ★ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ★ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ★ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ★ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ★ A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- ★ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ★ Tener un trato respetuoso y digno con las personas que hacen parte de Canal Trece y demás usuarios que se encuentren en nuestras instalaciones.
- ★ Entregar de manera completa y oportuna la información pertinente para atender su solicitud o trámite.
- ★ Aplicar competencias ciudadanas como el cuidado de las instalaciones y uso adecuado de los recursos de Canal Trece.
- ★ Conocer los procedimientos de atención y las condiciones dispuestas para la presentación de una petición, queja, reclamo y denuncia.
- ★ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de presentar peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas, que afecten los tiempos para atender su trámite o solicitud.
- ★ Sugerir mejoras al servicio de atención al ciudadano por medio de la encuesta de satisfacción habilitada por Canal Trece.
- ★ Conocer y acatar los términos de referencia (cronograma, fechas estipuladas, requisitos, entre otros), de las convocatorias publicadas por Canal Trece en medios virtuales.
- ★ Acatar la Constitución y la Ley.

DEBERES DE LA ENTIDAD:



- ★ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ★ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ★ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ★ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- ★ Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de la Ley.
- ★ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- ★ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.



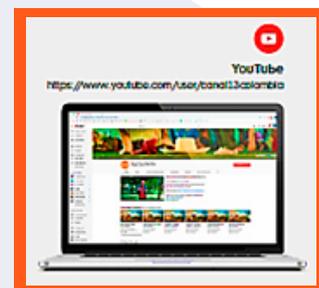
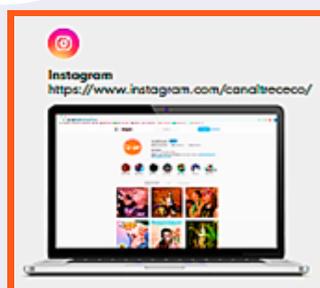
Con el fin de reforzar la relación entre el canal y la ciudadanía disponemos de los siguientes canales de atención:

Canales de Atención Teveandina S.A.S., para la recepción de las PQRSD de los ciudadanos:

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano <hr/> Ventanilla única de correspondencia física.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá)	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Telefónico 	Línea fija de atención.	6051313 Ext: 1300	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Virtual 	Ventanilla única virtual	Correos institucionales Servicio al Ciudadano atencionalciudadano@canaltrece.com.co Notificaciones judiciales notificaciones@canaltrece.com.co Factura electrónica recepcionfacturaelectronica@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	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.

Adicional a los canales mencionados anteriormente, Teveandina S.A.S., cuenta con las siguientes plataformas sociales de interacción con los ciudadanos.

- Twitter: <https://twitter.com/CanalTreceCO>
- Facebook: <https://www.facebook.com/CanalTreceCO/>
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/canal13colombia>
- Instagram: <https://www.instagram.com/canaltrececo/>



OTROS CANALES DIGITALES:



<https://open.spotify.com/user/canaltrececo?si=cbdd5d1961264cfb>



<https://www.linkedin.com/company/canaltrececo>



<https://podcasts.apple.com/co/podcast/elpodcast-con-alejandro-mar%C3%ADn/id1461795460>

RECUERDA QUE:

Con el propósito de dar respuesta de manera correcta a su solicitud es importante que esta contenga la siguiente información:

1. Datos del solicitante: nombres y apellidos completos.
2. Identificación: tipo de documento de identidad y número.
3. Datos de contacto: dirección física, teléfono, ciudad y departamento de residencia, y correo electrónico para dar respuesta a su solicitud.
4. Nombre del colaborador (a) y/o cargo a quien se dirige la solicitud.
5. Objeto de la solicitud, escrito de manera clara y concreta.
6. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
7. Adjuntos: relación de documentos que acompañan su solicitud (cuando esto aplique).
8. Firma del peticionario: cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).



Tr=ce.