

Informe PQRSD

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

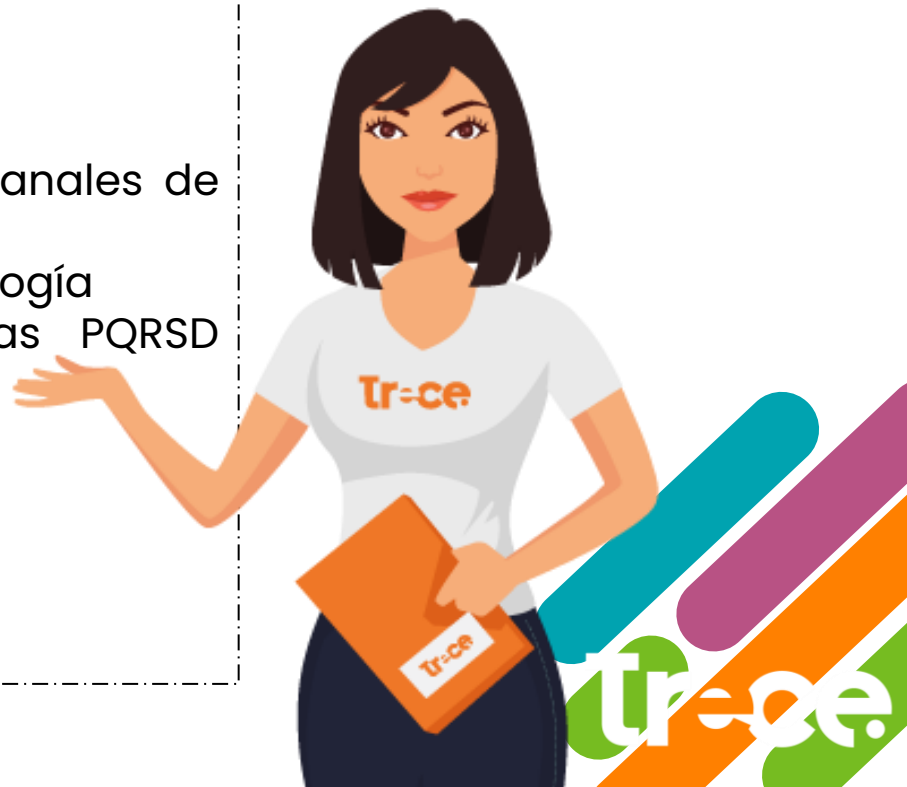
Primer trimestre 2025

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 primer trimestre 2025
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 2025, en materia de cumplimiento a las PQRS, 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 primer 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 PQRS 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 Correo de denuncias- denuncias@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 PQRS https://canaltrece.com.co/pqrs/	El formulario de PQRS 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 PRIMER TRIMESTRE 2025



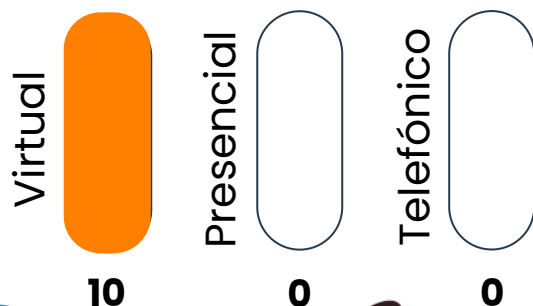
Los meses más representativos durante el primer trimestre de la vigencia 2025, fueron enero y febrero, con 04 PQRD por mes para un total de 08, que refiere a un porcentaje de participación individual del 36% y un total de 72%.



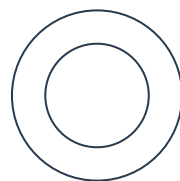
TOTAL: 11

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

Canal de atención



Medio de recepción



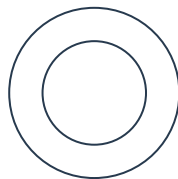
0%

00 Línea fija de atención



36%

04 Sitio Web



0%

00 Ventanilla única presencial



64%

07 Ventanilla única virtual



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 11 equivalente a una participación de 100%.

6. RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA

**Traslado por
competencia**

18%

Queja

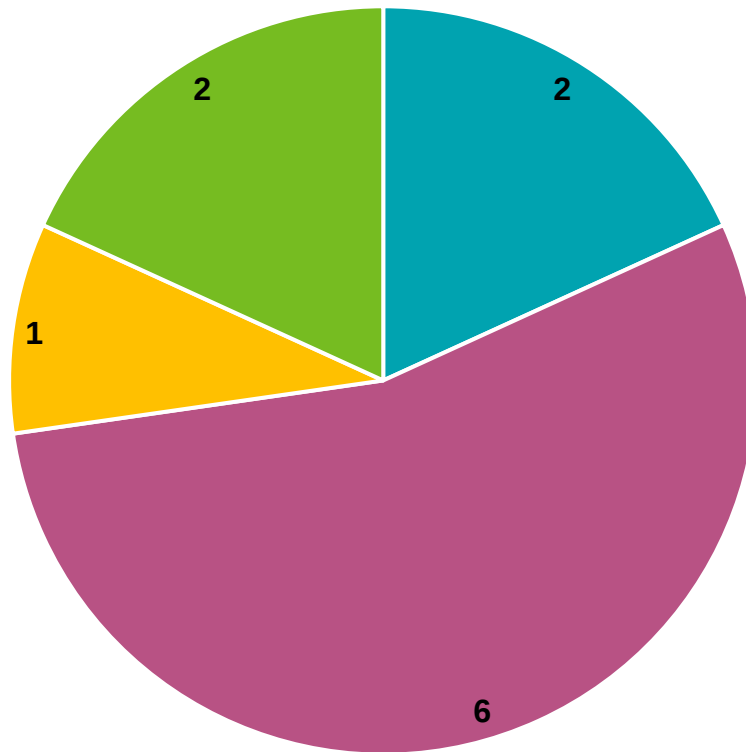
09%

Sugerencia

18%

**Derecho de
petición**

55%



Se recibieron a través de los canales virtuales de la entidad un total de 2 sugerencias, de las cuales 1 fue encaminada a incluir en la parrilla de programación dominical la Santa Eucaristía y a la otra sugiere que desde el mes de octubre se trasmitan villancicos colombianos en la franja musical.



7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

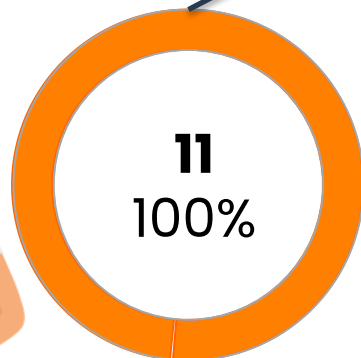
✓ Estado de cumplimiento

Oportuna

100%

11

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

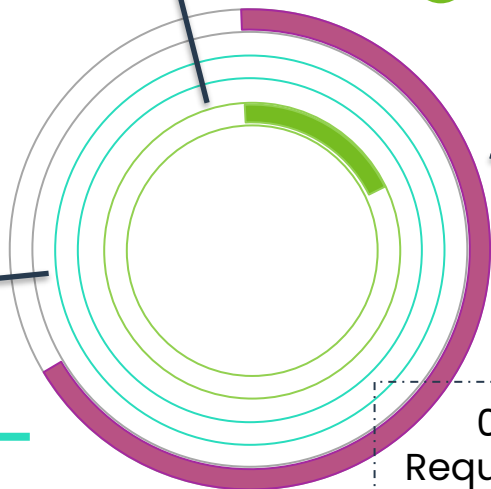


Total recibidas

02 Traslado por competencia

00 No requieren respuesta

82%
00%
18%



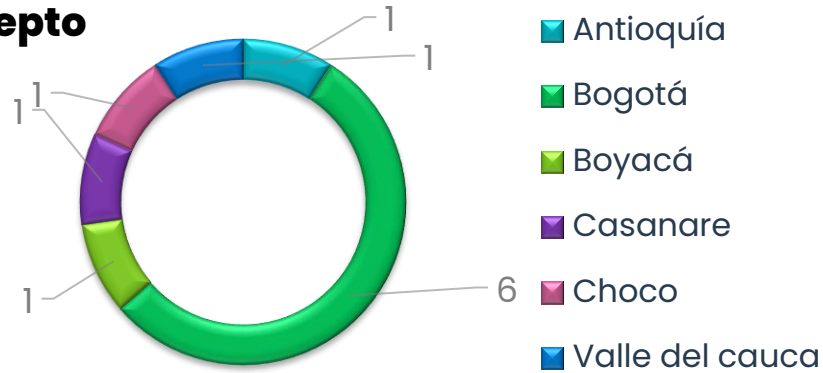
09 Requiring response

08. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

País



Depto



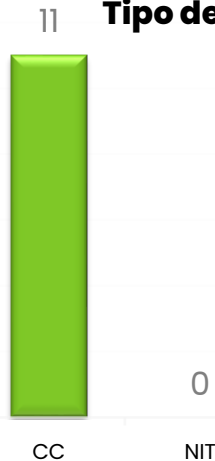
0

Persona
Jurídica

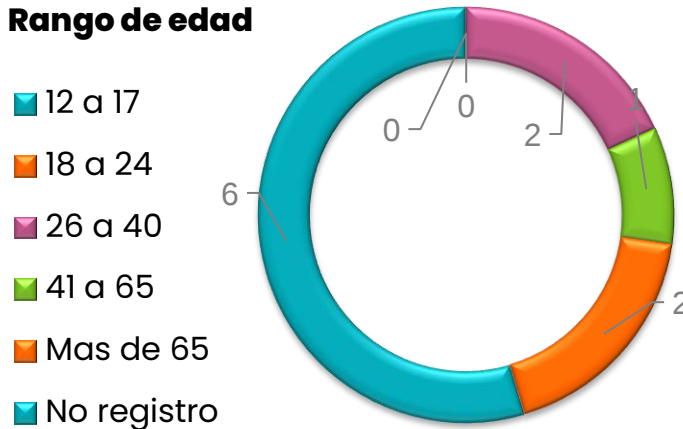
11

Persona
Natural

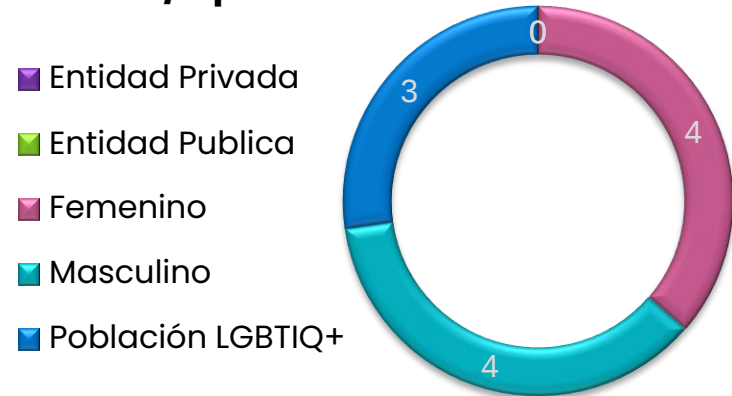
Tipo de doc



Rango de edad



Género / Tipo de entidad



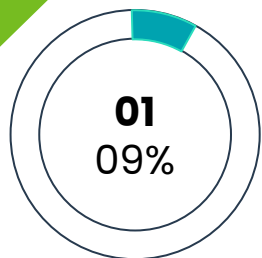


09. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

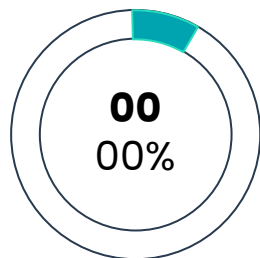


TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO
Derecho de petición	15	7
Queja	15	1
Reclamo	15	Durante el primer trimestre no hubo reclamaciones.
Sugerencia	15	2
Denuncia	15	Durante el primer trimestre no hubo denuncias.
Traslado por competencia	5	1
No requiere respuesta	N/A	Durante el primer trimestre no hubo pqrsd que no requirieran emitir alguna respuesta.

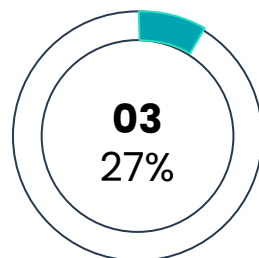
10. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



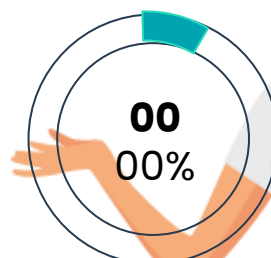
Atención al Ciudadano



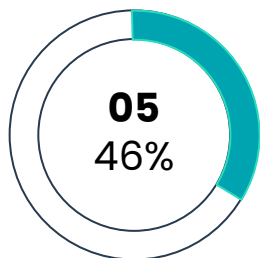
Contenidos



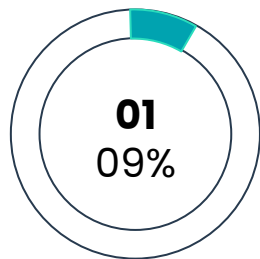
Programación



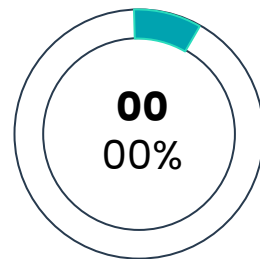
Gerencia



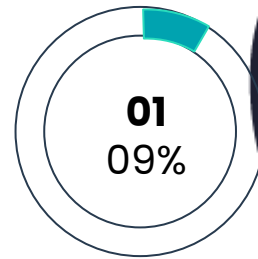
Dirección Jurídica y Administrativa



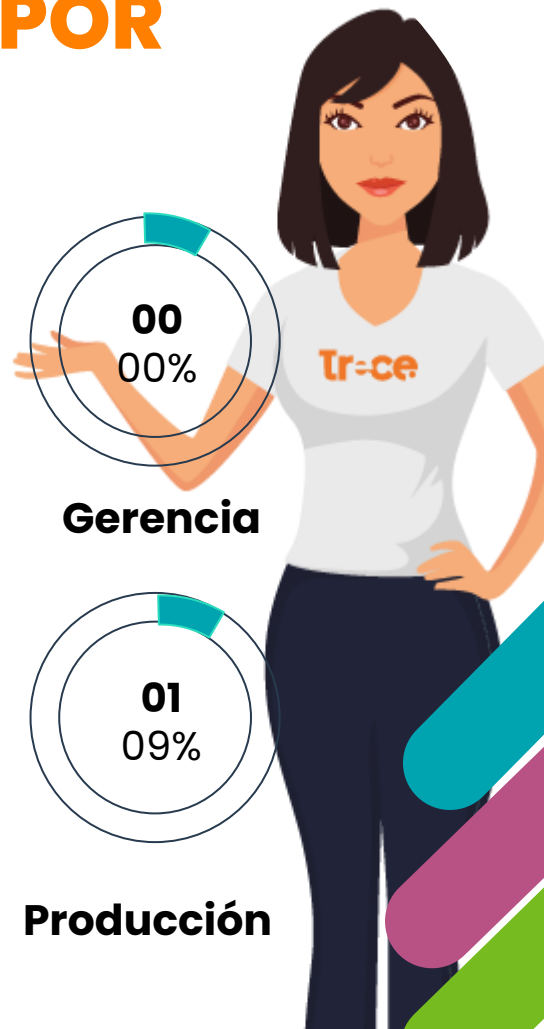
Coordinación de Tesorería y Facturación



Mercadeo y Supervisión

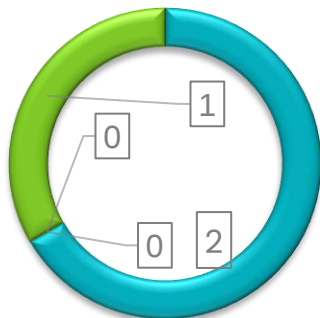


Producción



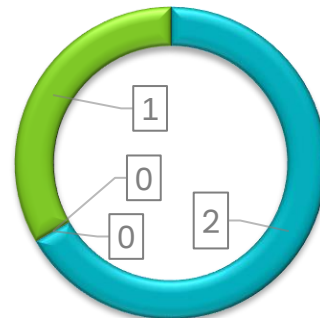
11. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El tiempo de respuesta a su PQRSD fue:



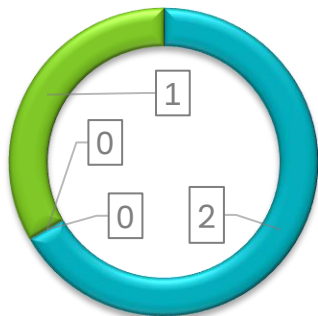
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

La información recibida fue clara y comprensible:



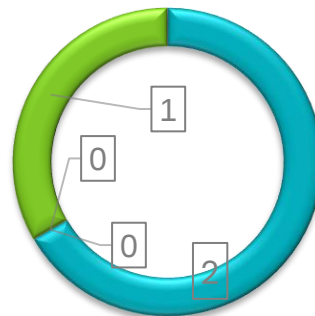
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

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 primer trimestre, donde se puede concluir lo siguiente:

- ✓ La entidad ha dado cumplimiento con un total de 11 respuestas, de las cuales estuvieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. representado en el 100%.
- ✓ 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 PQRS.
- ✓ Durante el primer trimestre del 2025, 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.



GRACIAS

Tr-ce

www.canaltrece.com.co

atencionalciudadano@canaltrece.com.co

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

