

# Informe PQRSD

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

**Primer trimestre 2026**

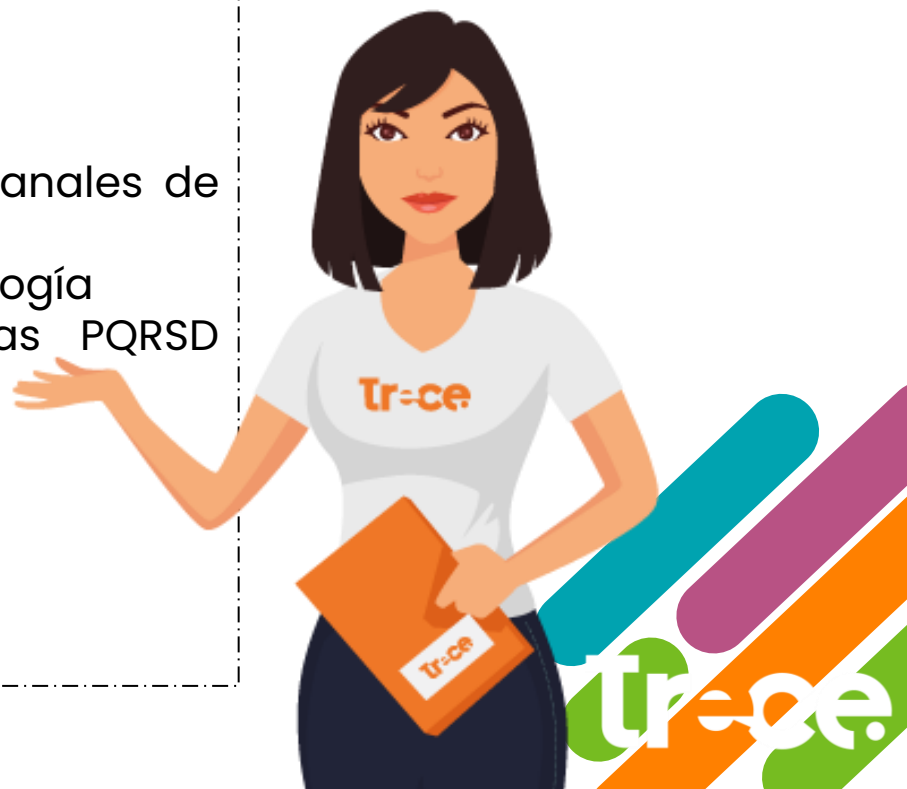
Canal Regional de  
Televisión Teveandina S.A.S  
Canal Trece

---



# TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Canales de atención
3. Tiempos de respuesta y tipología
4. PQRSD recibidas primer trimestre 2026
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



Trece

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 2026, 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 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 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<br>Bogotá D.C  | De lunes a viernes de:<br><b>8:00 a.m. a 1:00 p.m.</b><br><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:<br><b>8:00 a.m. a 1:00 p.m.</b><br><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<br><a href="mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co">atencionalciudadano@canaltrece.com.co</a><br><br>Correo de denuncias-<br><a href="mailto:denuncias@canaltrece.com.co">denuncias@canaltrece.com.co</a> | El correo electrónico se encuentra activo las <b>24 horas</b> .<br>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<br><a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>   | El formulario de PQRS se encuentra activo las <b>24 horas</b> .<br>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 PRIMER TRIMESTRE 2026



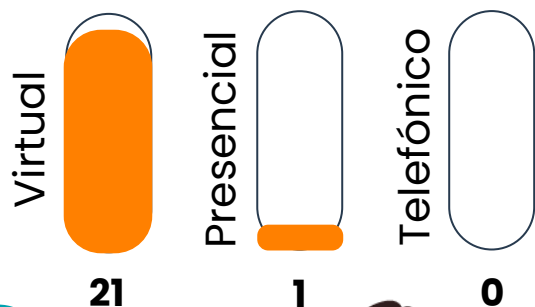
El mes más representativos durante el primer trimestre de la vigencia 2026, fue marzo, con 10 PQRD, que refiere a un porcentaje de participación individual del 46%

---

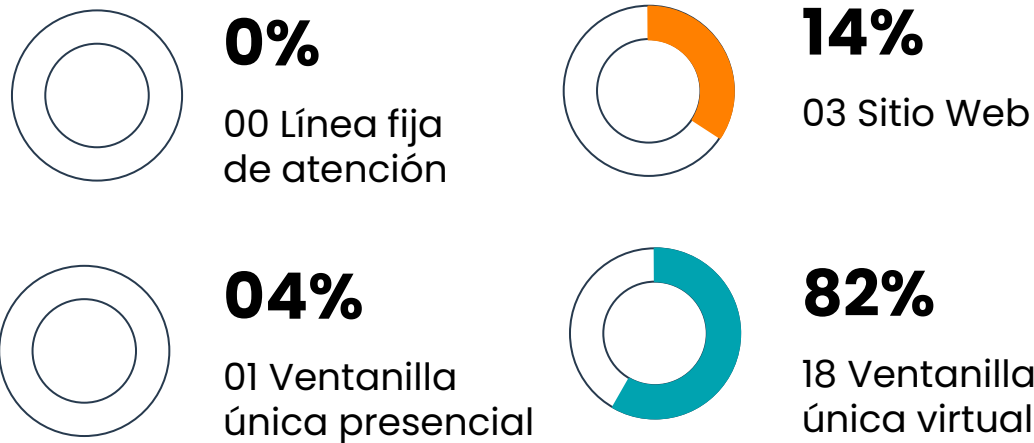
**TOTAL: 22**

# 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 21, equivalente a una participación de 96%.

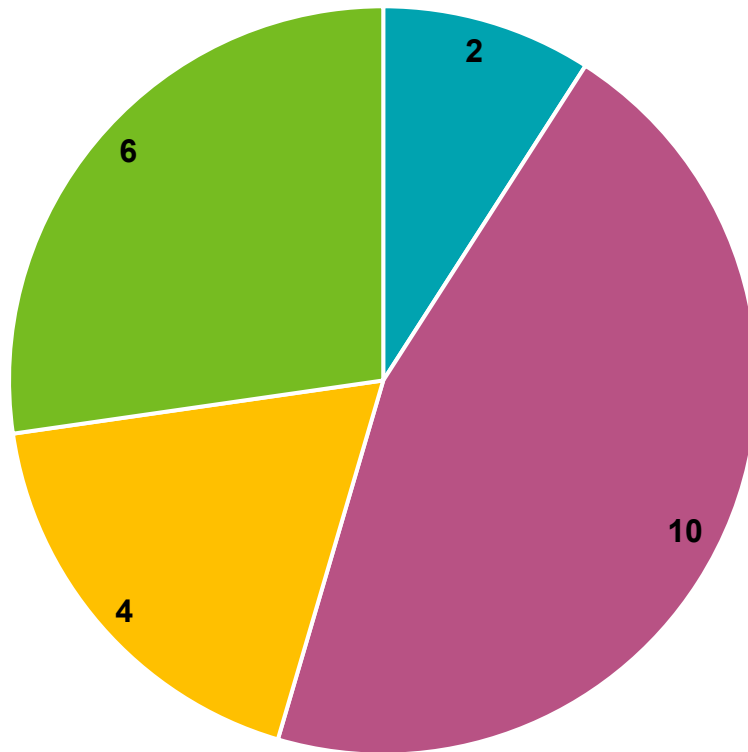
# 6. RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA

No requiere  
respuesta

27%

Queja

04%



Sugerencia

09%

Derecho de  
petición

46%

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 nuevos géneros musicales y otra relacionada con la transmisión en vivo del carnaval de blancos y negros.



# 7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

✓ Estado de cumplimiento

Oportuna

86%

19



22 Total recibidas

● 100%

00 Traslado por competencia

● 0%

16 Requieren respuesta

● 73%

06 No requieren respuesta

● 27%

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

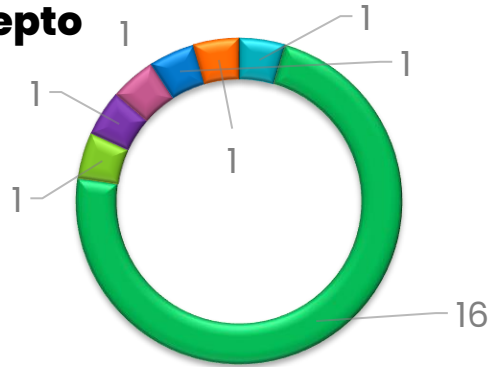
# 08. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## País

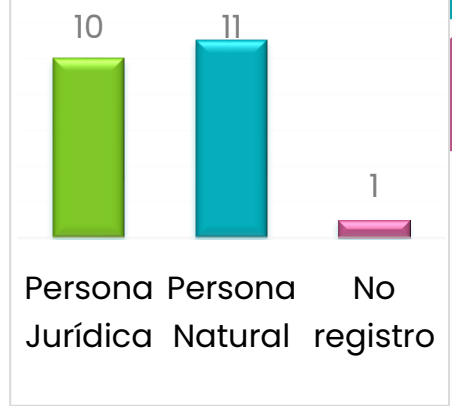


Colombia

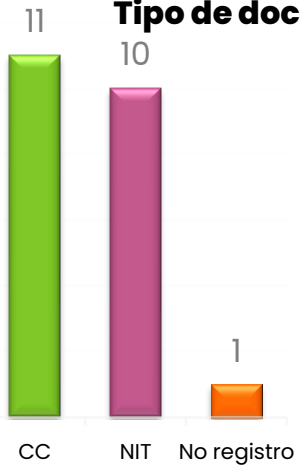
## Depto



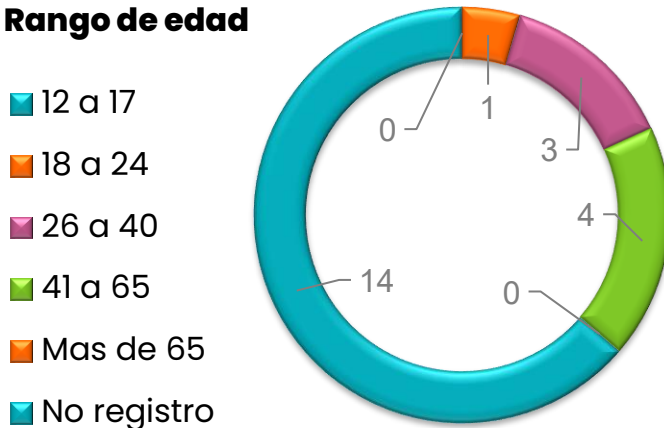
- Antioquía
- Bogotá
- Cundinamarca
- Villavicencio
- No registro
- Santander
- Valle del cauca



## Tipo de doc



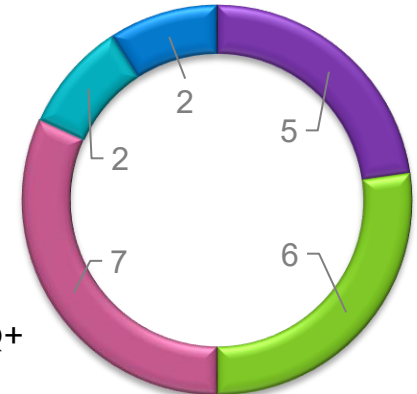
## Rango de edad



- 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+



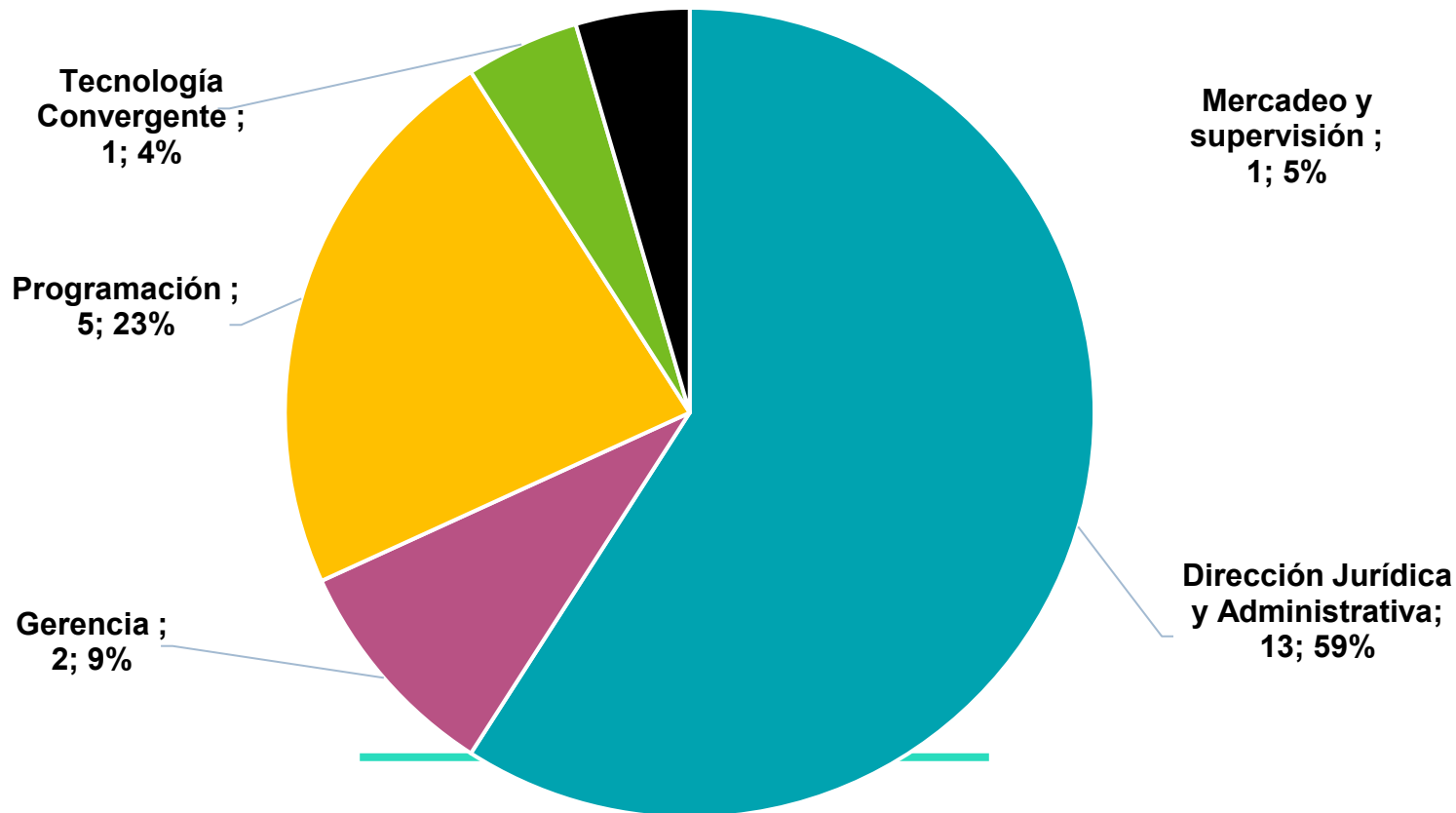


## 09. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



| TIPOLOGÍA                | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO PROMEDIO  |
|--------------------------|---------------------|--|
| Derecho de petición      | 15                  | 6  |
| Queja                    | 15                  | 11   |
| Reclamo                  | 15                  | Durante el primer trimestre no hubo reclamaciones.             |
| Sugerencia               | 15                  | 5  |
| Denuncia                 | 15                  | Durante el primer trimestre no hubo denuncias.                 |
| Traslado por competencia | 5                   | Durante el primer trimestre no hubo traslados por competencia. |
| No requiere respuesta    | N/A                 | N/A  |

# 10. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



## 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 19 respuestas, de las cuales estuvieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Representado en el 86%.
- ✓ 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 primer trimestre del 2026 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**

