

# Informe PQRSD

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

**Tercer Trimestre 2025**

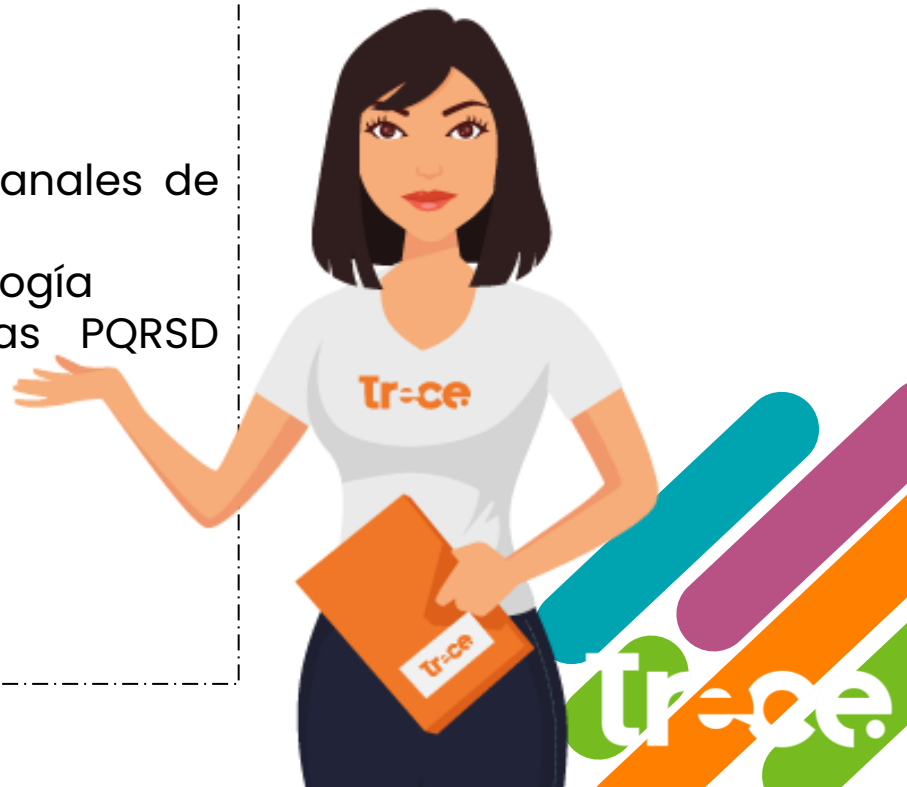
Canal Regional de  
Televisión Teveandina S.A.S  
**Canal Trece**

---



# TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Canales de atención
3. Tiempos de respuesta y tipología
4. PQRSD recibidas tercer 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 el 2025, 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                                                                                                                                                 |
|-------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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><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<br><br>Línea anticorrupción 6051313 Ext: 1313                                                                                                                                                                                              | De lunes a viernes de:<br><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                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2025



El mes más representativo durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, fue julio con un total de 06 PQRD, que refiere a un porcentaje de participación del 46%.

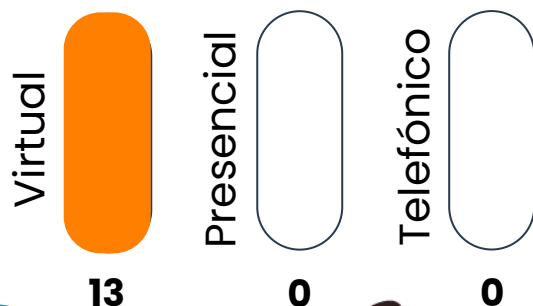


---

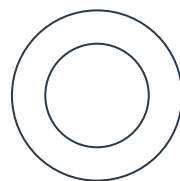
**TOTAL: 13**

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

### Canal de atención



### Medio de recepción



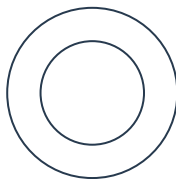
**0%**

00 Línea fija de atención



**38%**

05 Sitio Web



**0%**

00 Ventanilla única presencial



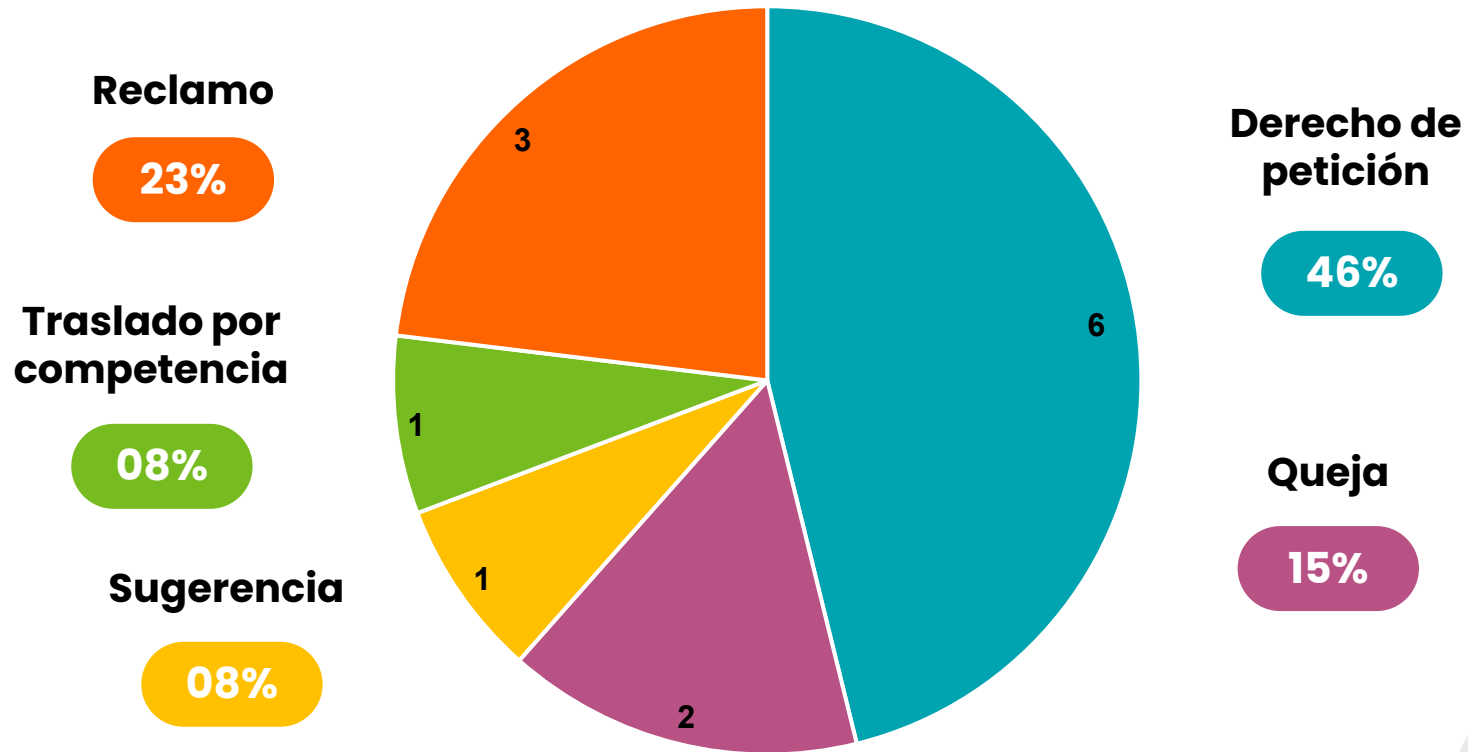
**62%**

08 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 13 equivalente a una participación de 100%.

## 6. RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



Se recibió a través de los canales virtuales de la entidad 1 sugerencia, la cual fue encaminada en la emisión de un nuevo video que tiene un contenido bastante humano y que fuera considerado para ser incluido en las emisiones de videos musicales.



## 7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

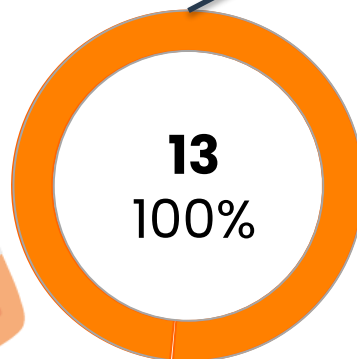
### ✓ Estado de cumplimiento

Oportuna

85%

11

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



Total recibidas

01 Traslado por competencia

00 No requieren respuesta

100%

00%

08%



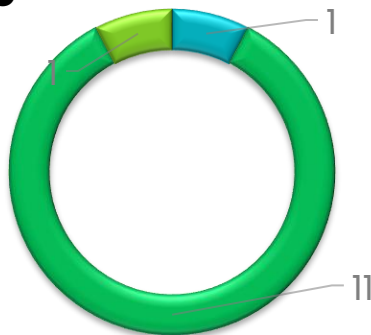
13 Requiring response

# 08. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

**País**



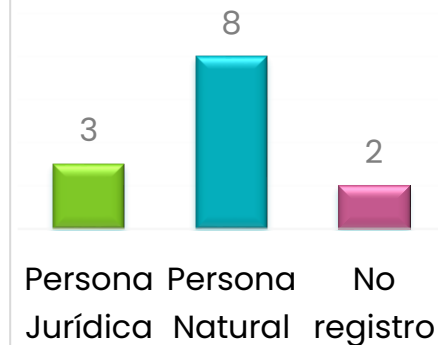
**Depto**



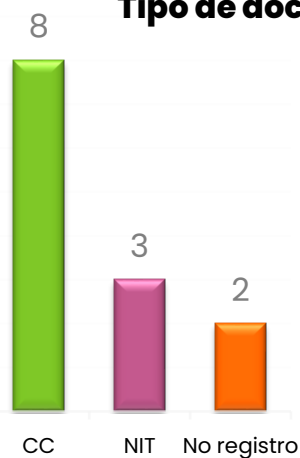
Putumato

Bogotá

Cundinamarca

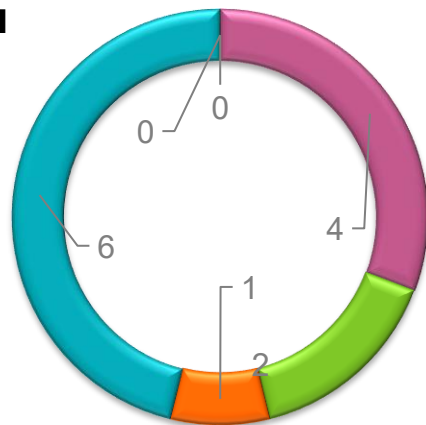


**Tipo de doc**



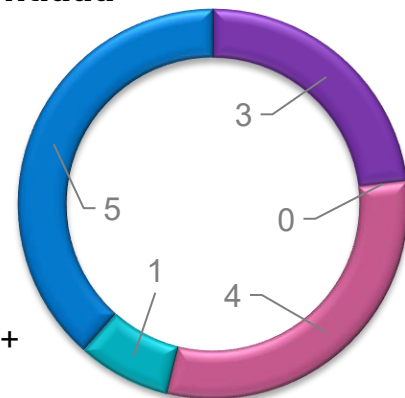
**Rango de edad**

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+



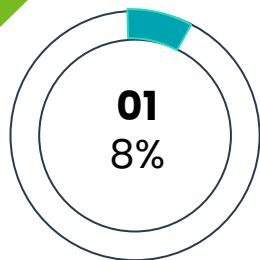


## 09. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS

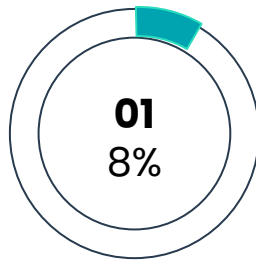


| TIPOLOGÍA                | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO PROMEDIO                                                                          |
|--------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Derecho de petición      | 15                  | 13                                                                                       |
| Queja                    | 15                  | 4                                                                                        |
| Reclamo                  | 15                  | 1                                                                                        |
| Sugerencia               | 15                  | 1                                                                                        |
| Denuncia                 | 15                  | Durante el tercer trimestre no se presentaron denuncias.                                 |
| Traslado por competencia | 5                   | 1                                                                                        |
| No requiere respuesta    | N/A                 | Durante el tercer trimestre no se presentaron pqrsd que no requirieran emitir respuesta. |

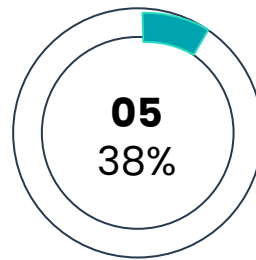
# 10. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



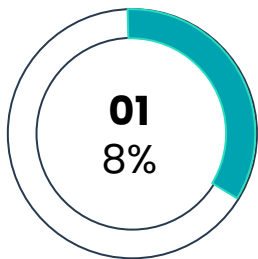
**Digital**



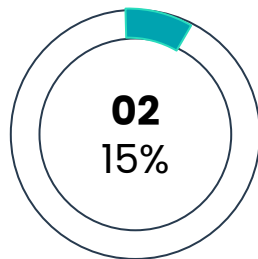
**Coordinación de  
presupuesto y contabilidad**



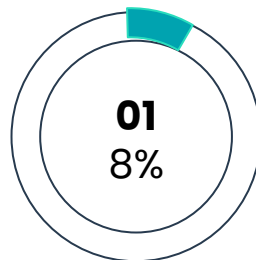
**Dirección Jurídica y  
Administrativa**



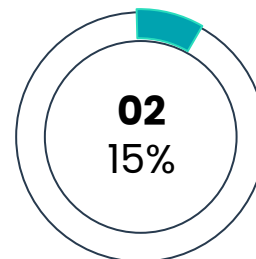
**Gerencia**



**Producción**



**Programación**



**TI**



## 12. 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 13 respuestas, de las cuales 11 estuvieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, representado en el 85%.
- ✓ 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 tercer 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.



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**

