

Informe PQRSD

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

Cuarto Trimestre 2023

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 2023
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. Tiempo promedio de respuesta
9. PQRSD atendidas por dependencias
10. 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 2023, 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
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	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 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.





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 CUARTO TRIMESTRE 2023

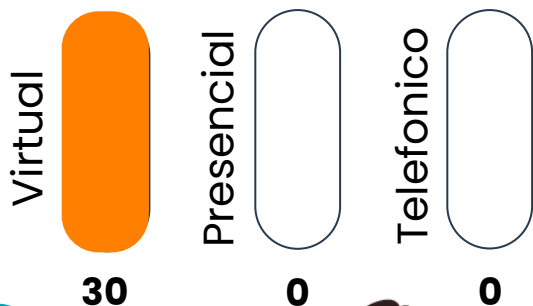


El mes más representativo durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, fue el mes de octubre, con un total de 30 PQRSD, que refiere a un porcentaje de participación del 50%.

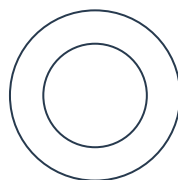
TOTAL: 30

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

Canal de atención



Medio de recepción



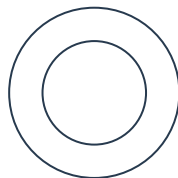
0%

Linea fija de atención



40%

12 Sitio Web



0%

Ventanilla única presencial

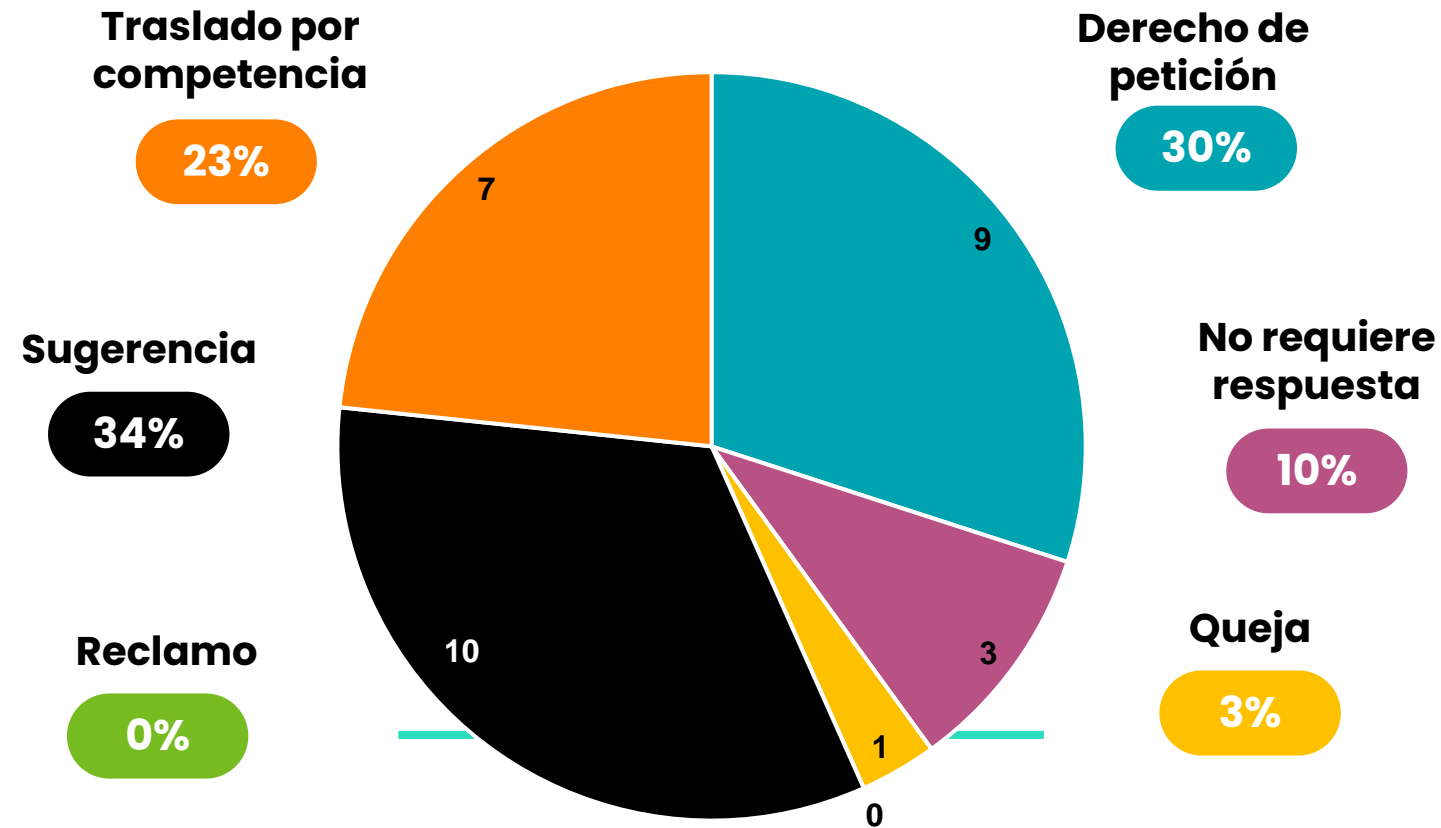


60%

18 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 30 equivalente a una participación de 100%.

6. RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

✓ Estado de cumplimiento

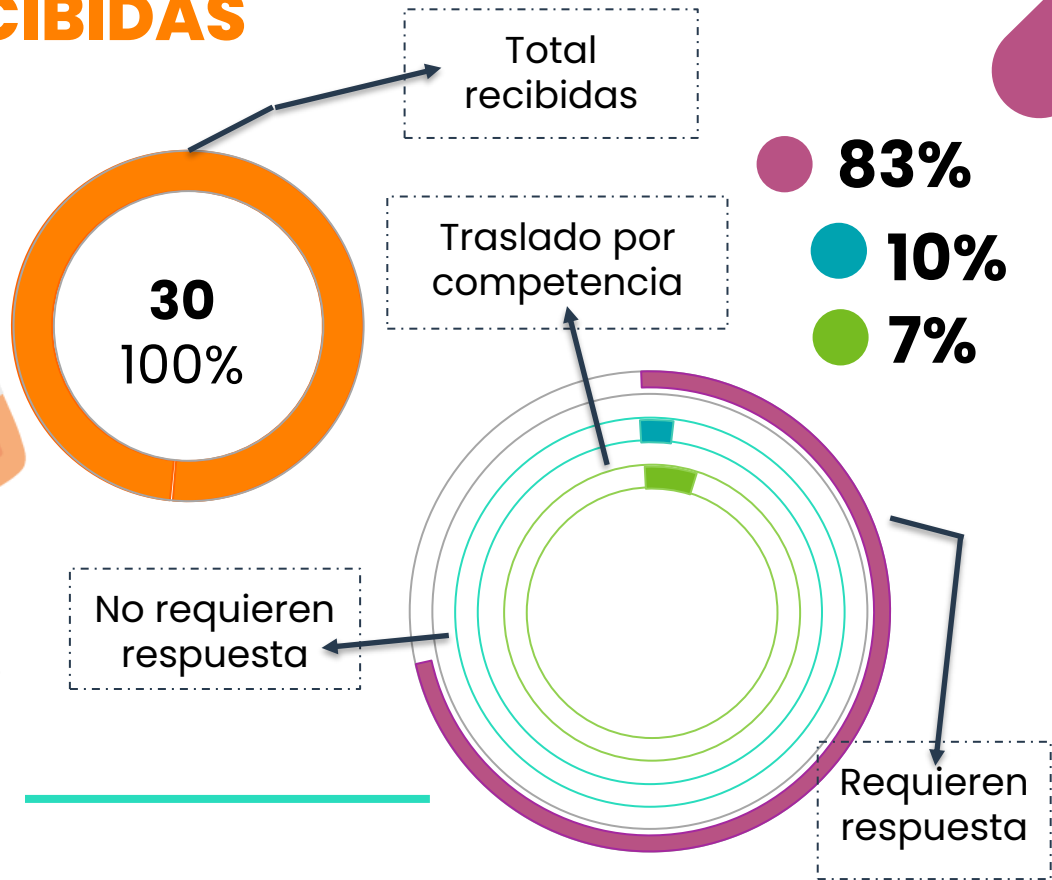
Oportuna

87%

26



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



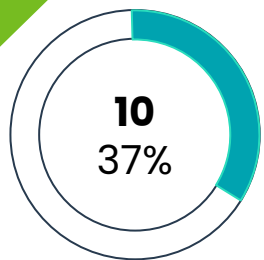


8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

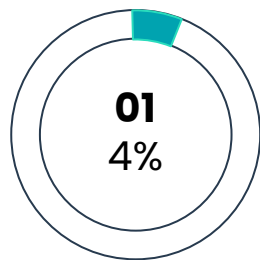


TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO
Derecho de petición	15	8
Queja	15	7
Reclamo	15	En el cuarto trimestre 2023, no se recibieron Reclamos
Sugerencia	15	1
Denuncia	15	En el segundo trimestre 2023, no se recibieron Denuncias
Traslado por competencia	5	3
No requiere respuesta	N/A	No aplica

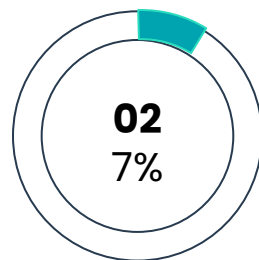
9. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



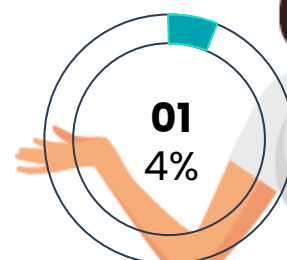
Atención al Ciudadano



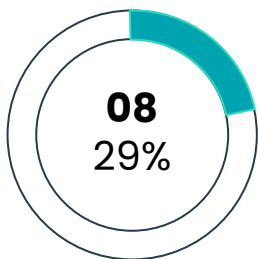
Programación



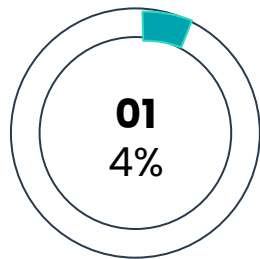
Planeación



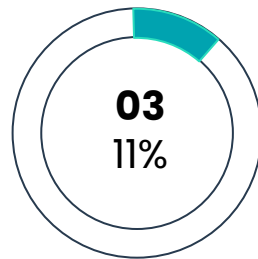
Gerencia



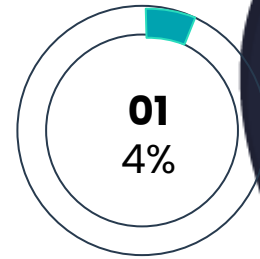
Dirección Jurídica y Administrativa



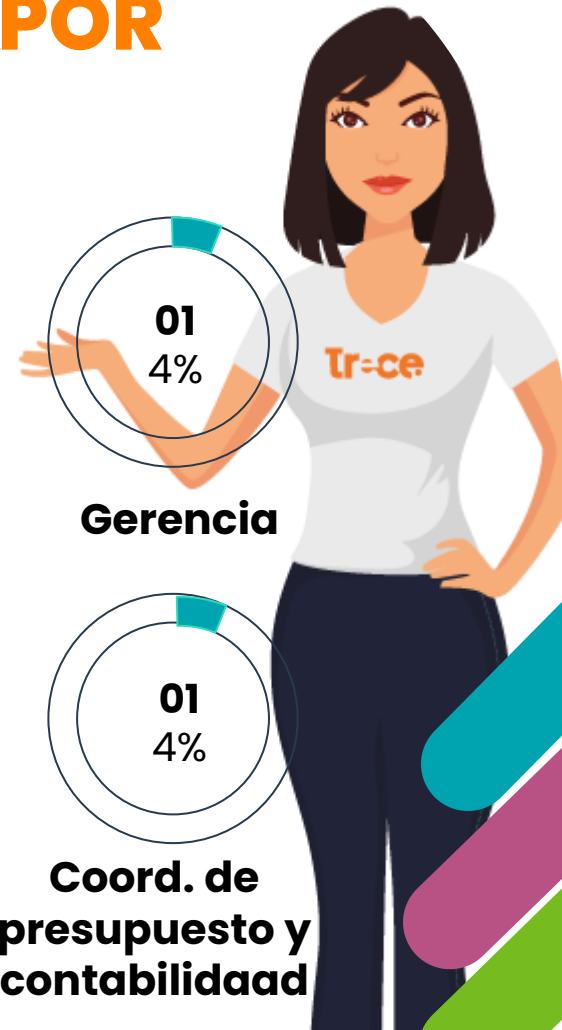
Producción



Contenidos



Coord. de presupuesto y contabilidad



10. 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 30 respuestas, de las cuales 26 estuvieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. representado en el 87%.
- ✓ 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.



Trace



GRACIAS

Tr-ce

www.canaltrece.com.co

atencionalciudadano@canaltrece.com.co

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

