



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN  
TEVEANDINA LTDA.  
CANAL TRECE

Fecha de actualización

miércoles, 04 de enero de 2023

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

VIGENCIA 2022

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CANALES DE ATENCIÓN
3. TIEMPO DE RESPUESTA
4. PQRSD RECIBIDAS
5. SEGUIMIENTO PQRSD
6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
7. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
8. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES
9. CARACTERIZACIÓN
10. CONCLUSIONES



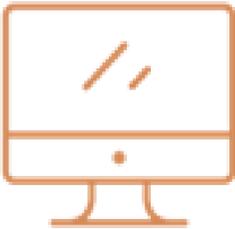
## 1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido por la ley 1712 de 2014 en concordancia con la Ley 1437 y 1474 de 2011, 1755 de 2015, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina Ltda., dispuso a la ciudadanía un informe consolidado y detallado de la gestión realizada por la entidad, respecto de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, durante la vigencia 2022.

En ese orden, los ciudadanos podrán evidenciar las estadísticas en lo que tiene que ver con el tiempo de respuesta de las PQRSD, su tipología y los canales de atención que son más utilizados para radicar sus peticiones.



## 2. CANALES DE ATENCIÓN PQRS

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>PRESENCIAL</b> 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Ventanilla única de correspondencia física		
<b>TELEFÓNICO</b> 	Línea fija de atención.	6051313 Ext: 1300	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>VIRTUAL</b> 	Ventanilla única virtual	Correo institucional: Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co">atencionalciudadano@canaltrece.com.co</a>  <a href="mailto:conflictosdeinteres@canaltrece.com.co">conflictosdeinteres@canaltrece.com.co</a>	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 PQRS: <a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	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 PQRSD

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Derecho de petición	15 días hábiles	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 días hábiles	Información o documentación de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, copia de documentos, entre otros.
Queja	15 días hábiles	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 días hábiles	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 días hábiles	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
Denuncias	15 días hábiles	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.	Denuncias por abuso de autoridad.
Traslado por competencia	5 días hábiles	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 Ltda., 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.

\*Durante el tiempo de duración la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, los tiempos de respuesta cuentan con una ampliación de términos para dar atención a las PQRSD que sean recibidas, teniendo en cuenta lo reglamentado en el Decreto legislativo número 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

# 4. PQRSD RECIBIDAS



**FRECUENCIA TRIMESTRAL**

- TRIMESTRE 1
- TRIMESTRE 2
- TRIMESTRE 3
- TRIMESTRE 4

**FRECUENCIA SEMESTRAL**

- SEMESTRE 1
- SEMESTRE 2

**TIPO DE SOLICITUD**

- Denuncia
- Derecho de petición
- Derecho de petición- COVID ...
- No requiere respuesta
- Queja
- Reclamo
- Solicitud de información y/o documentación

**CANAL DE ATENCIÓN**

- Presencial
- Telefónico
- Virtual

**MEDIO DE RECEPCIÓN**

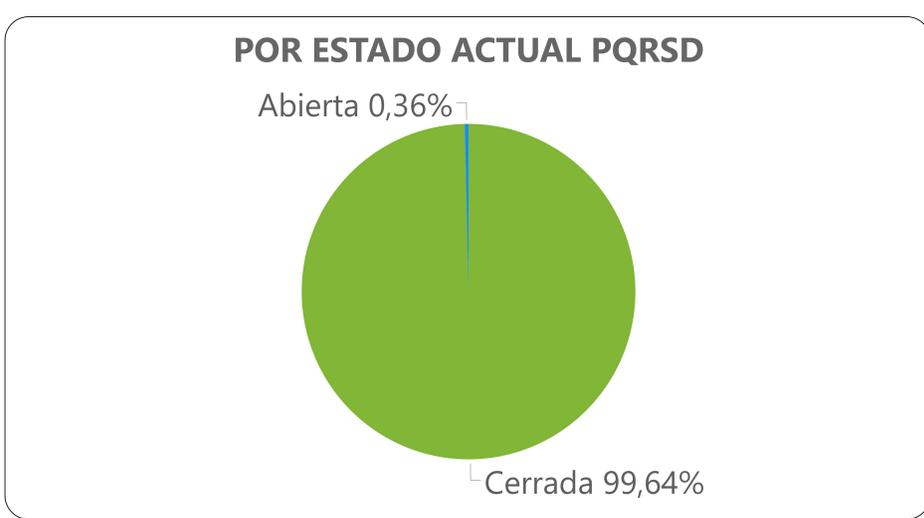
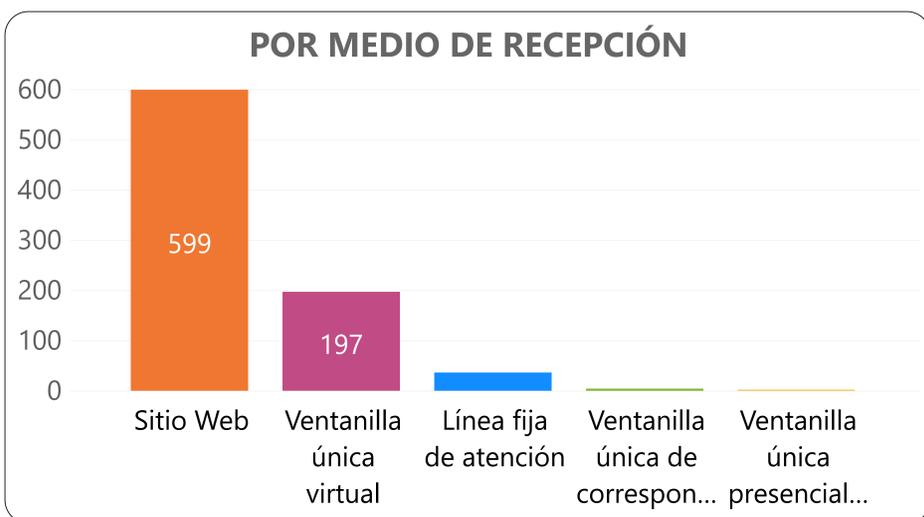
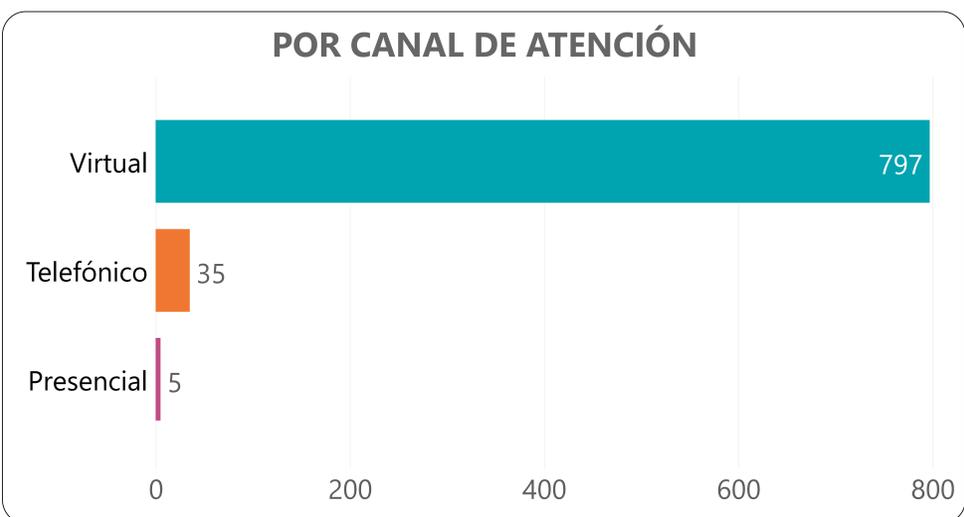
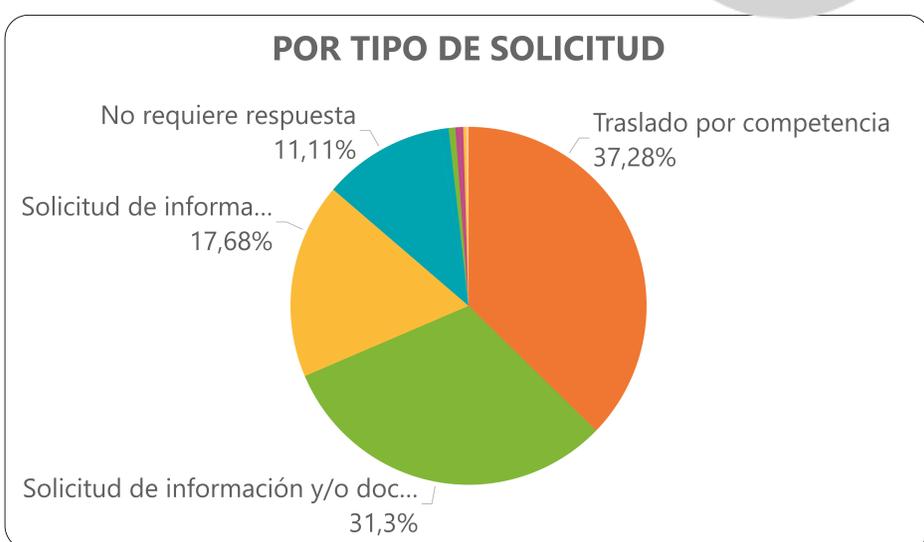
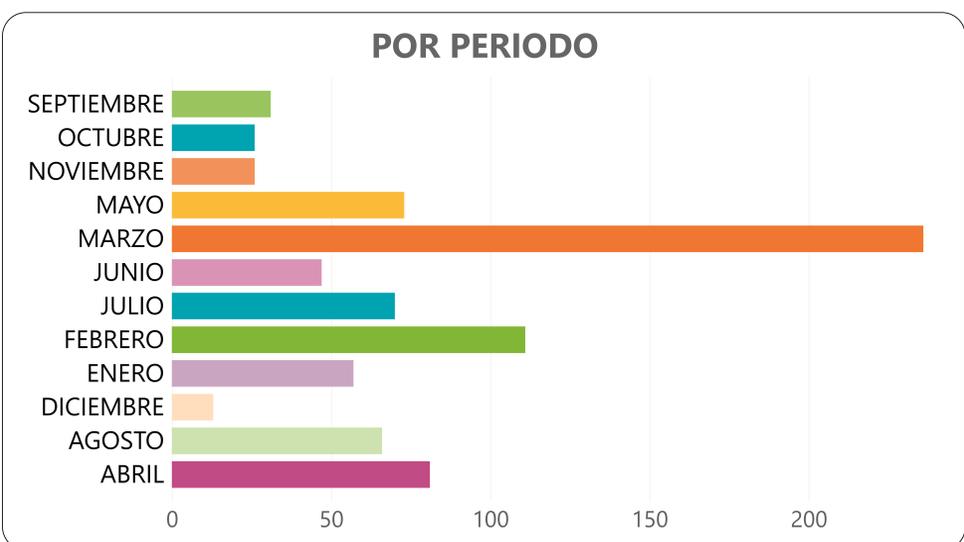
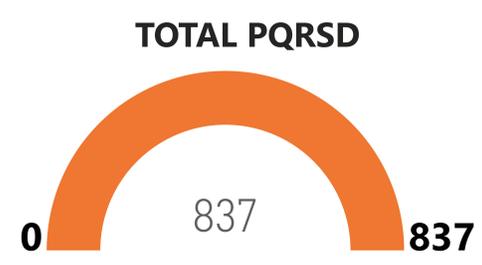
- Línea fija de atención
- Sitio Web
- Ventanilla única de correspon...
- Ventanilla única presencial de...
- Ventanilla única virtual

**ESTADO CUMPLIMIENTO**

- Oportuna
- Pendiente

**ESTADO ACTUAL PQRSD**

- Abierta
- Cerrada



# 5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

## TOTAL PQRSD



### FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2022 28/12/2022



### FRECUENCIA TRIMESTRAL

- TRIMESTRE 1
- TRIMESTRE 2
- TRIMESTRE 3
- TRIMESTRE 4

### FRECUENCIA SEMESTRAL

- SEMESTRE 1
- SEMESTRE 2

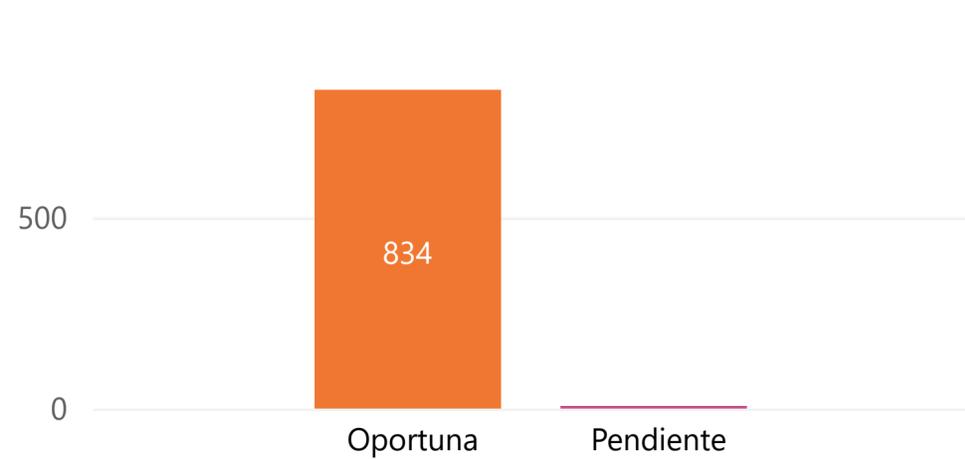
### ESTADO CUMPLIMIENTO

- Oportuna
- Pendiente

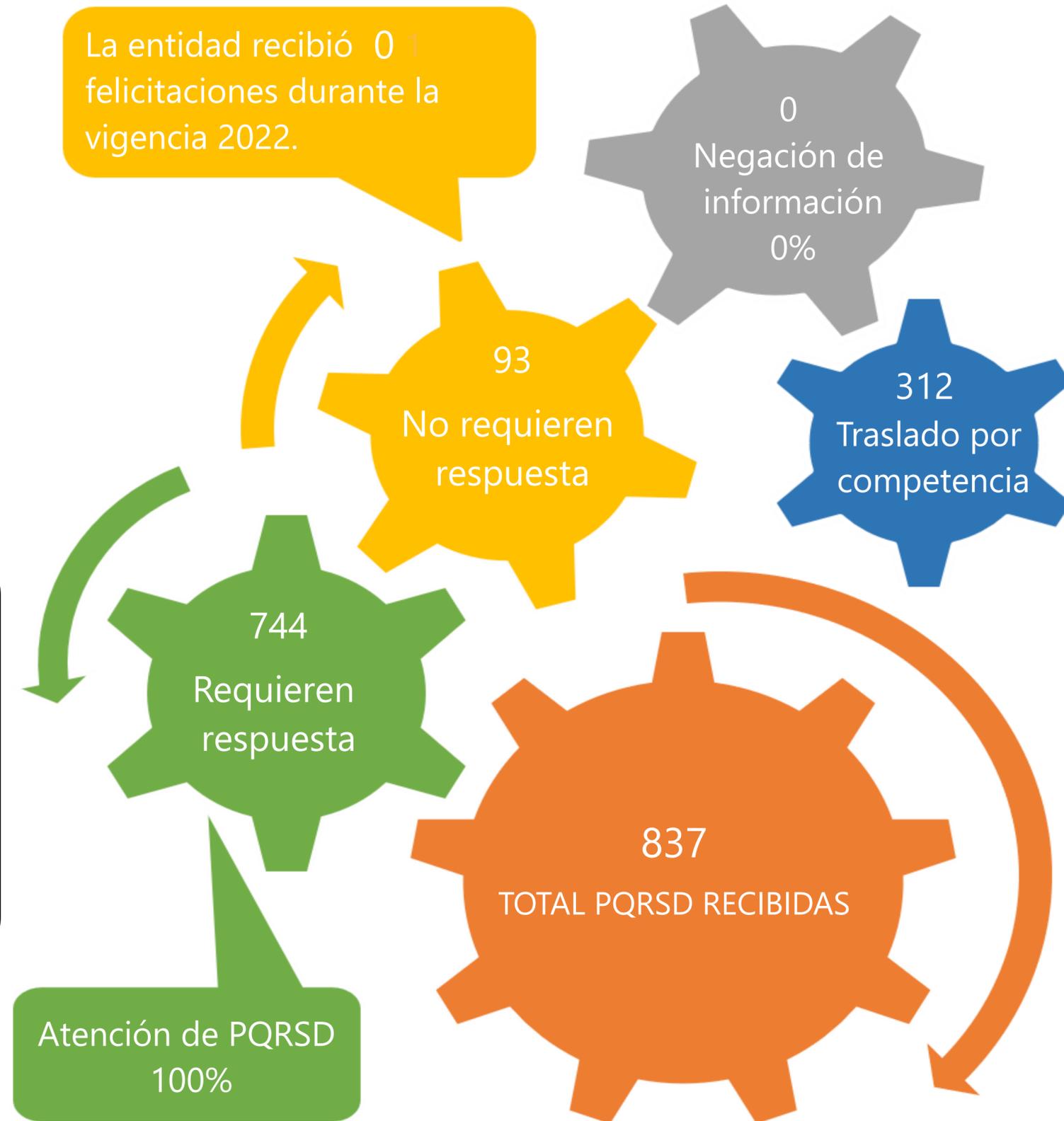
## ESTADO CUMPLIMIENTO



## POR ESTADO DE CUMPLIMIENTO



La entidad recibió 01 felicitaciones durante la vigencia 2022.

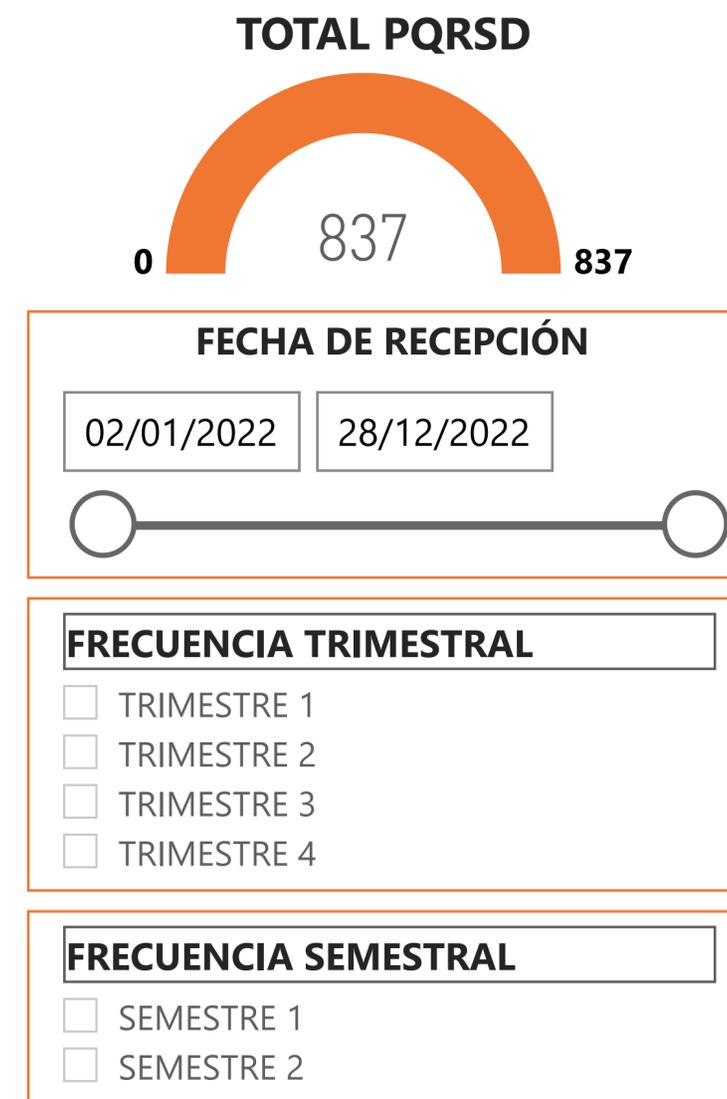


No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

## 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
	NORMATIVO	*AMPLIACIÓN	
Derecho de petición	15 días hábiles	30 días hábiles	10 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles	20 días hábiles	3 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	2 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles	30 días hábiles	9 días hábiles
Queja	15 días hábiles	30 días hábiles	11 días hábiles
Traslado por competencia	5 días hábiles	N/A	3 días hábiles
No requiere respuesta	N/A	N/A	N/A

\* Para el cálculo del tiempo promedio de respuesta , se tuvo en cuenta el Decreto legislativo número 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, establecido ante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional COVID-19.



# 7. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

## FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2022 28/12/2022



## FRECUENCIA TRIMESTRAL

- TRIMESTRE 1
- TRIMESTRE 2
- TRIMESTRE 3
- TRIMESTRE 4

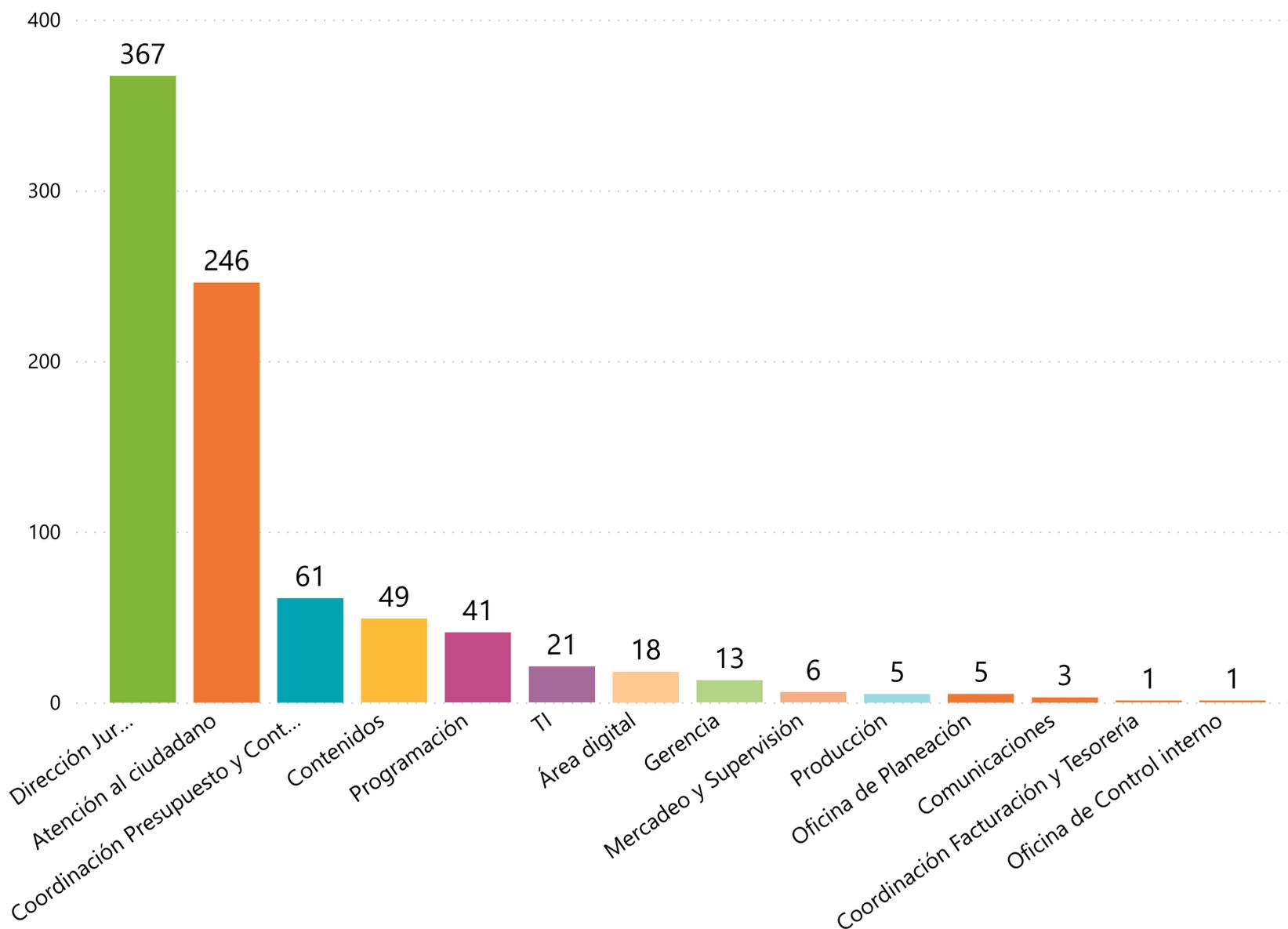
## FRECUENCIA SEMESTRAL

- SEMESTRE 1
- SEMESTRE 2

## ÁREA RESPONSABLE DE DAR ...

- Producción
- TI
- Área digital
- Atención al ciudadano
- Comunicaciones
- Contenidos
- Coordinación Facturación y Tesorería
- Coordinación Presupuesto y Control Interno
- Dirección Jurídica y Administrativa
- Gerencia
- Mercadeo y Supervisión
- Oficina de Control interno
- Oficina de Planeación
- Oficina de Planeación

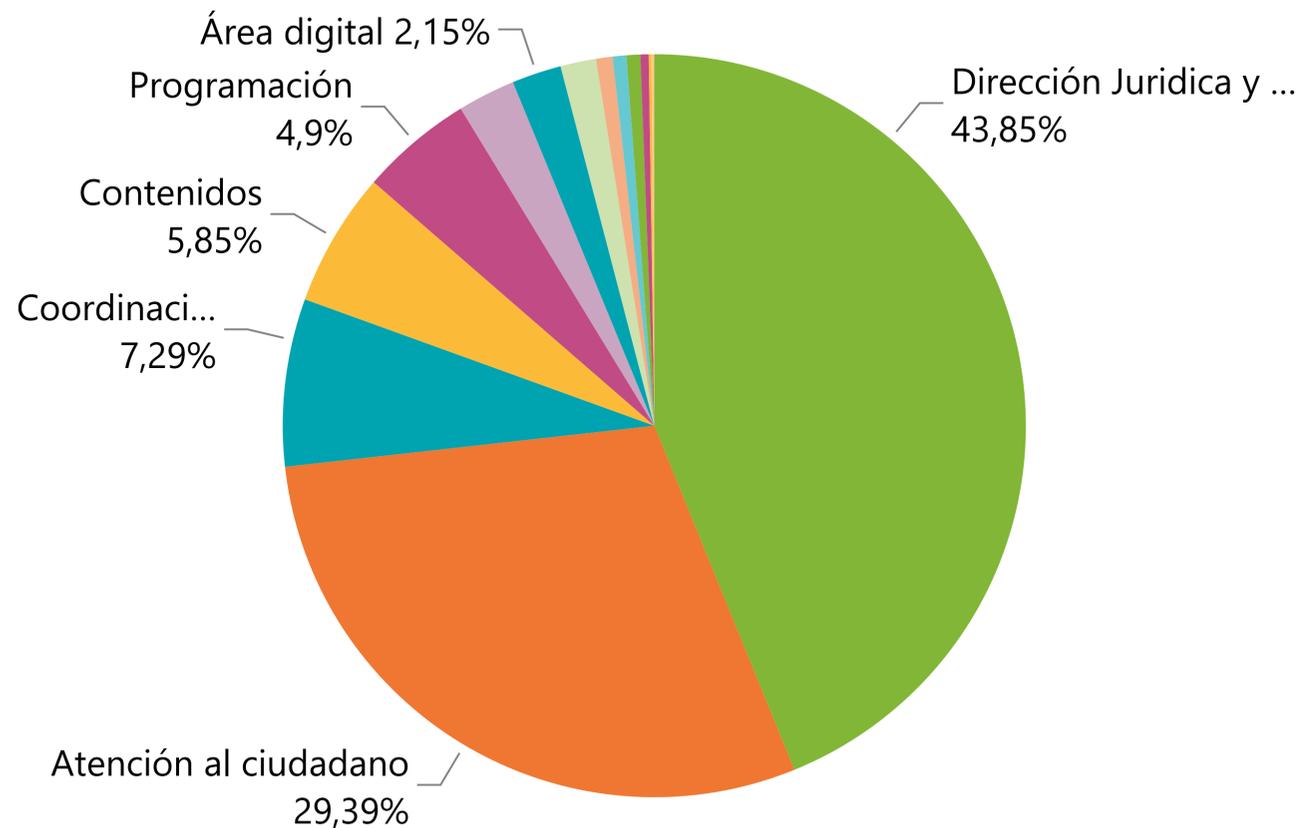
## ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA



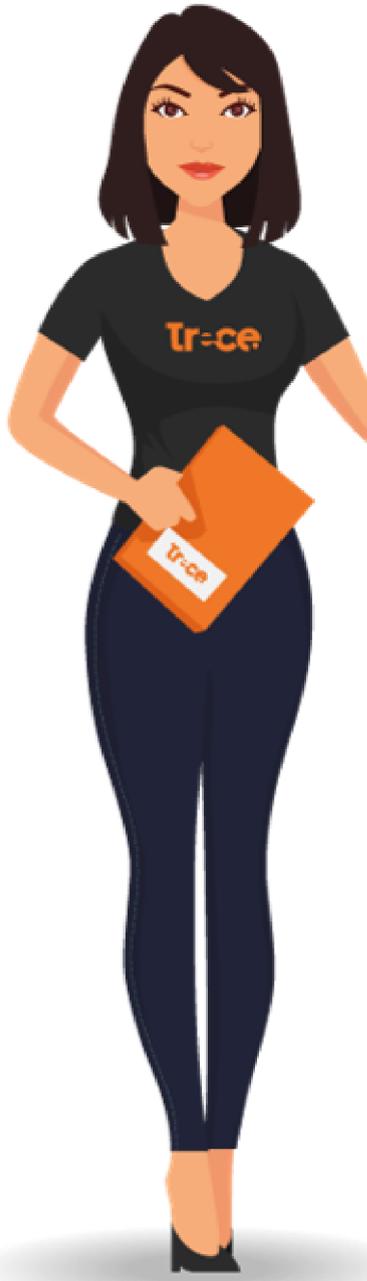
## TOTAL PQRSD



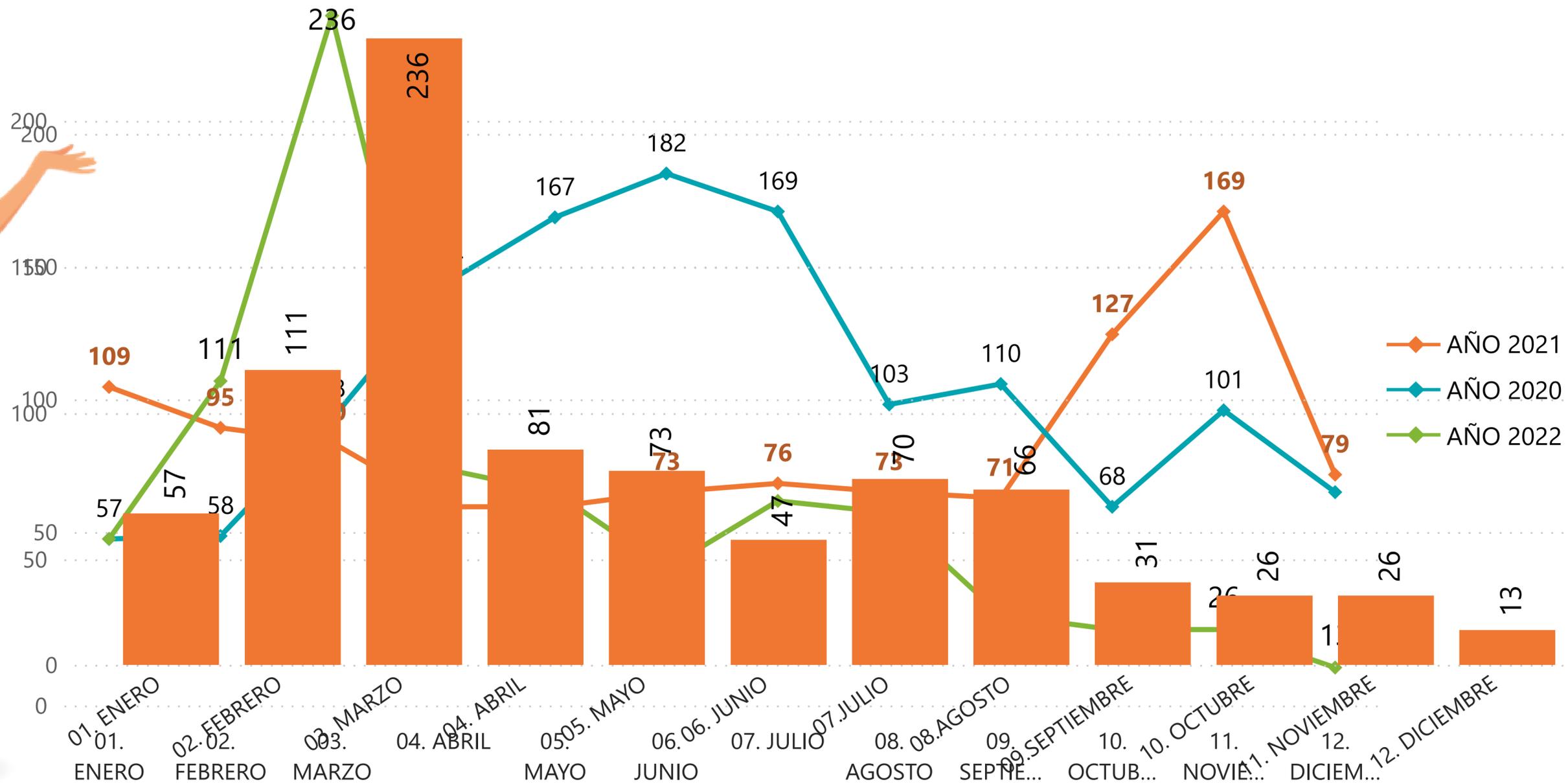
## PORCENTAJE ÁREA RESPONSABLE



# 8. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES



COMPARACIÓN POR MES  
COMPARACIÓN POR MES



<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1330	1098	837

**FRECUENCIA SEMESTRAL**

<input type="checkbox"/> SEMESTRE 1
<input type="checkbox"/> SEMESTRE 2

**FRECUENCIA TRIMESTRAL**

<input type="checkbox"/> TRIMESTRE 1
<input type="checkbox"/> TRIMESTRE 2
<input type="checkbox"/> TRIMESTRE 3
<input type="checkbox"/> TRIMESTRE 4

**MES**

<input type="checkbox"/> 01. ENERO
<input type="checkbox"/> 02. FEBRERO
<input type="checkbox"/> 03. MARZO
<input type="checkbox"/> 04. ABRIL
<input type="checkbox"/> 05. MAYO
<input type="checkbox"/> 06. JUNIO
<input type="checkbox"/> 07. JULIO
<input type="checkbox"/> 08. AGOSTO
<input type="checkbox"/> 09. SEPTIEMBRE
<input type="checkbox"/> 10. OCTUBRE
<input type="checkbox"/> 11. NOVIEMBRE
<input type="checkbox"/> 12. DICIEMBRE

# 9. CARACTERIZACIÓN

## FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2022 28/12/2022

## PAÍS

- Alemania
- Colombia
- España
- Mexico
- No registro
- Panama

## TIPO DE SOLICITANTE

- Persona Jurídica
- Persona Natural

## EDAD

- 12 a 17 años
- 18 a 25 años
- 26 a 40 años
- 41 a 65 años
- Más 65 años

## DEPARTAMENTO

- Antioquía: Medellín
- Arauca: Arauca
- Atlántico: Barranquilla
- Bogotá D.C.
- Bolívar: Cartagena d...
- Boyacá: Tunja
- Caldas: Manizales
- Caquetá: Florencia
- Casanare: Yopal
- Cauca: Popayán
- Cesar: Valledupar
- Chocó: Quibdó
- Córdoba: Montería
- Cundinamarca
- Florencia: Caqueta
- Huila: Neiva
- La Guajira: Riohacha
- Magdalena: Santa M...
- Meta: Villavicencio
- N/A
- Nariño: San Juan de ...
- No registro
- Norte de Santander: ...
- Putumayo: Mocoa
- Risaralda: Pereira
- Sabanalarga atlantico
- Santander: Bucaram...
- Sucre: Sincelejo
- Tolima: Ibagué
- Valle del Cauca: Cali
- Vaupés: Mitú
- Vichada: Puerto Carr...

## GRUPO ÉTNICO

- N/A
- Otros Grupos

## GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD

- Entidad Privada
- Entidad Pública
- Femenino
- Masculino
- Población LGBTIQ

## TIPO DE DOCUMENTO DE IDE...

- CC
- CE
- NIT
- No registro
- TI

## CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

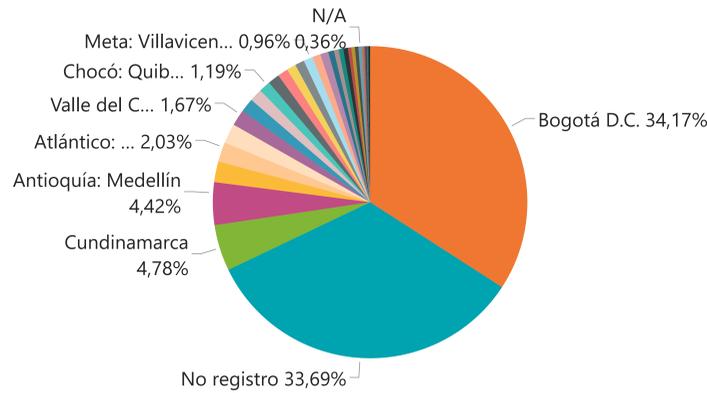
- Discapacidad auditiva
- Discapacidad cognitiva
- Discapacidad física o motora
- Discapacidad visual
- N/A
- Otra

## PAIS

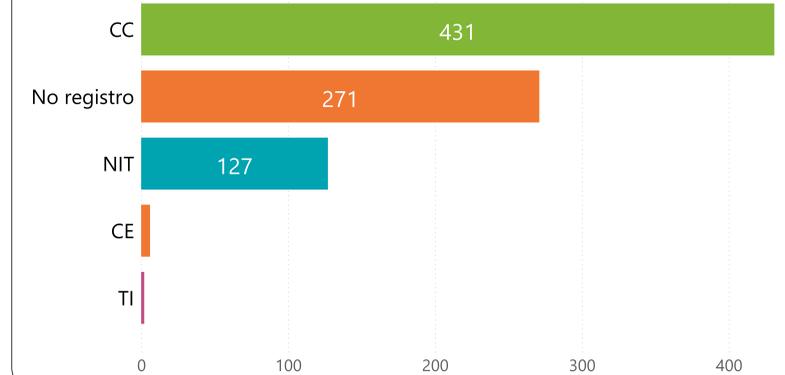
● Alemania ● Colombia ● España ● Mexico ● No registro ● Panama



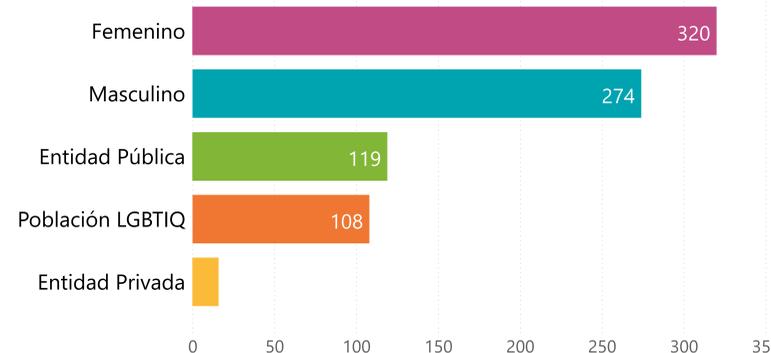
## DEPARTAMENTOS



## TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD



## GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD



## TIPO DE SOLICITANTE



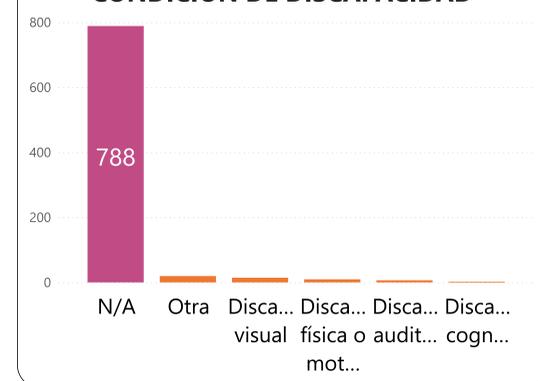
## EDAD



## GRUPO ÉTNICO



## CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

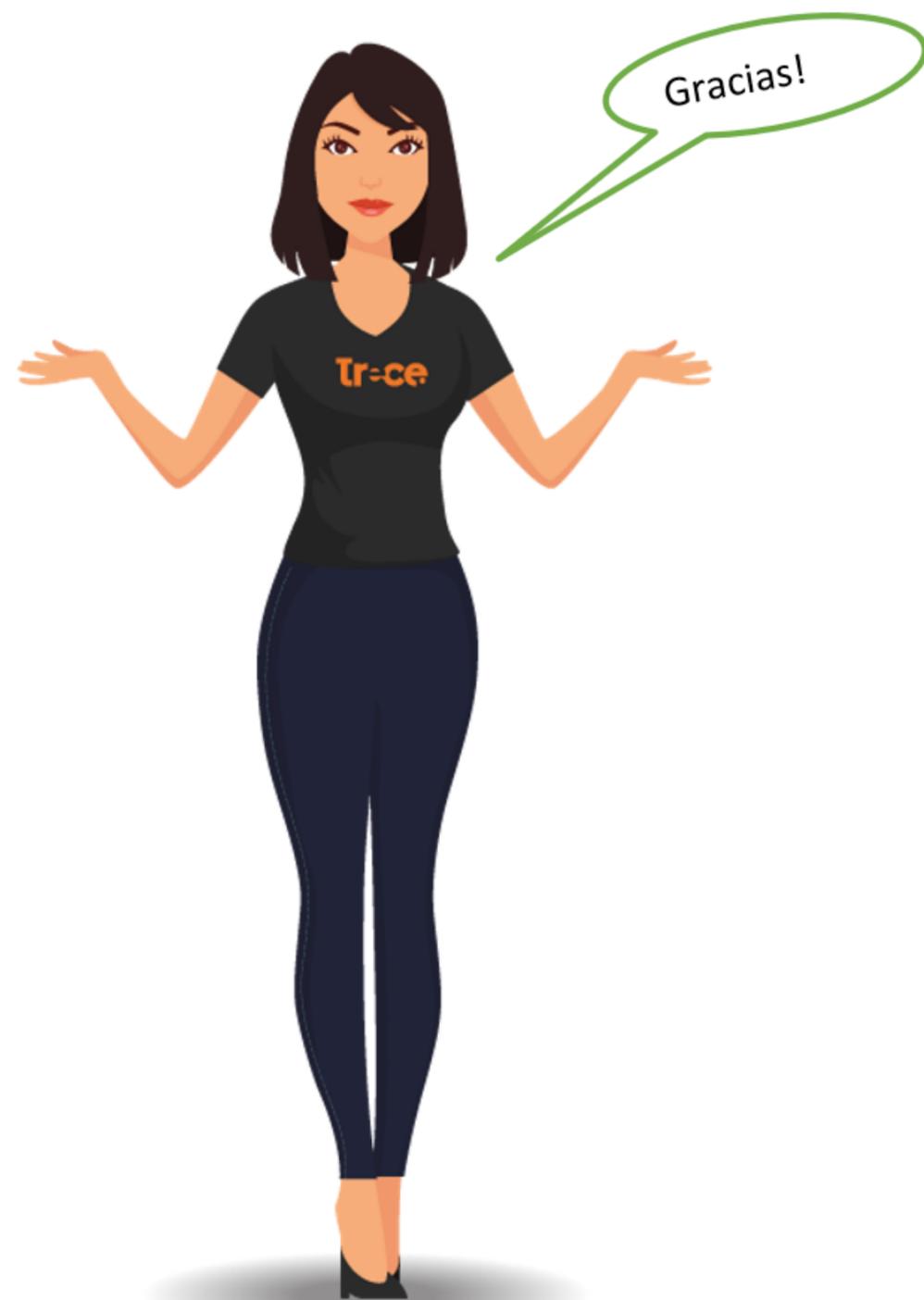


## 15. CONCLUSIONES

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:

1. Durante el cuarto trimestre de la vigencia, la entidad recibió un total de 65 PQRSD, dentro de las cuales 62 se respondieron en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 representando el 95,4%. Actualmente, se encuentran en término para emitir la respuesta correspondiente 3 PQRSD, es decir el 4,6%.
2. Dentro de este trimestre, los meses que tuvieron mayor radicación de PQRSD fueron Octubre y Noviembre, con un total de 26 radicaciones cada uno. Así mismo, se pudo evidenciar que la tipología más representativa para el periodo fue solicitud de información, con un total de 30 radicaciones y una participación del 53,85%.
3. El sitio de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente trimestre fue el Canal virtual.
4. Comparando las PQRSD del cuarto trimestre de la presente vigencia con respecto a las del cuarto trimestre de la vigencia anterior, se pudo identificar que disminuyó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 82.7%, pasando de un total de 375 a 65 requerimientos.





# Tr-ce

[www.canaltrece.com.co](http://www.canaltrece.com.co)

[atencionalciudadano@canaltrece.com.co](mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co)

Carrera 45 No. 26 - 33

## Gracias

