



Trece

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN
TEVEANDINA LTDA.
CANAL TRECE

Fecha de actualización
martes, 4 de enero de 2022

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

VIGENCIA 2021



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



¡Holaj
Bienvenidos a
Canal Trece.

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 en concordancia con las Leyes 1437 y 1474 de 2011, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina Ltda., pone en conocimiento de 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 2021.

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 PQRSD

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL 	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		
TELEFÓNICO 	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.
VIRTUAL 	Ventanilla única virtual	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	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 PQRS

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 PQRS 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 2

TIPO DE SOLICITUD

- Derecho de petición- COVID ...
- No requiere respuesta
- Queja
- Solicitud de información y/o ...
- Sugerencia
- Traslado por competencia

CANAL DE ATENCIÓN

- Presencial
- Virtual

MEDIO DE RECEPCIÓN

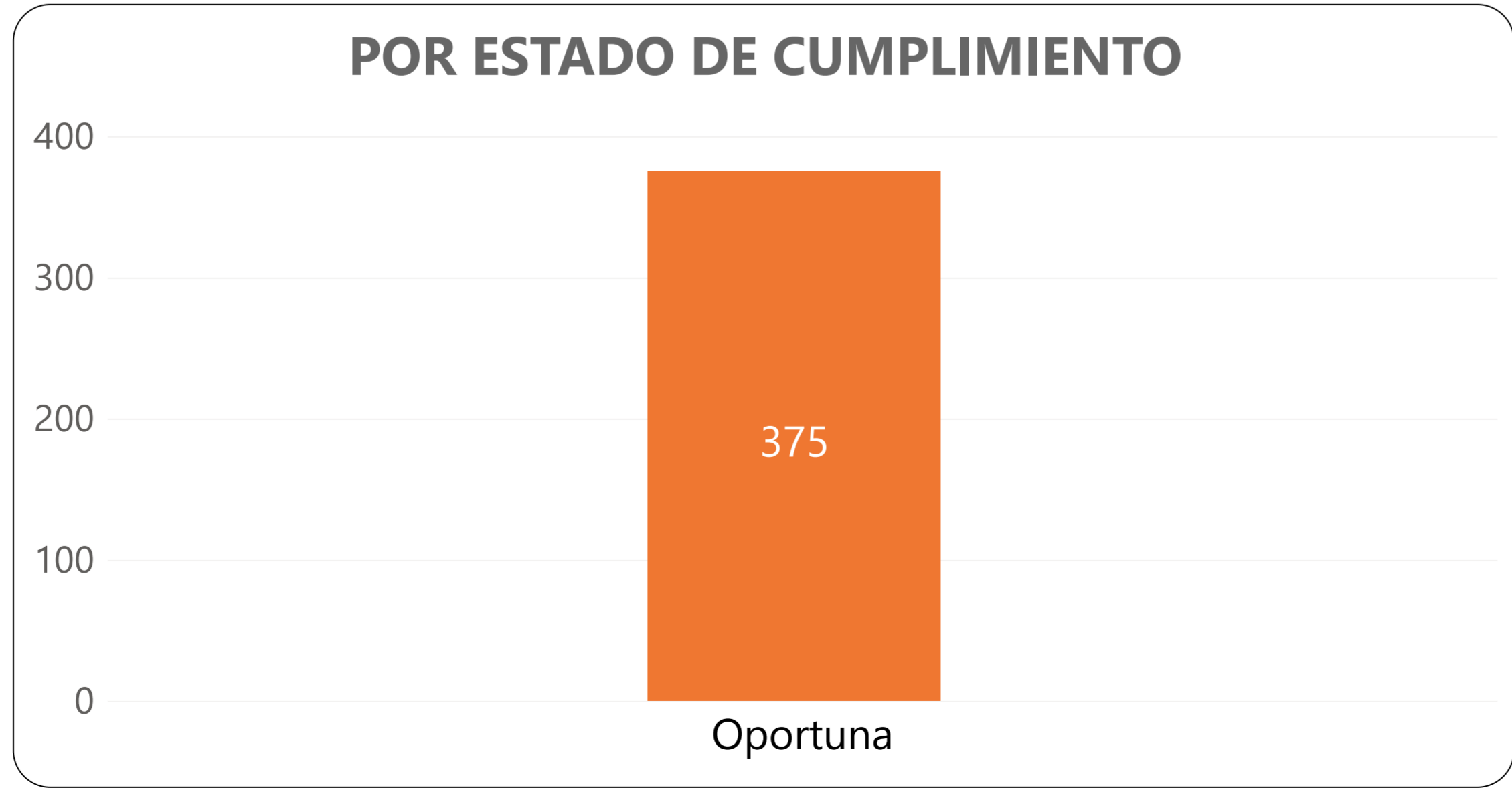
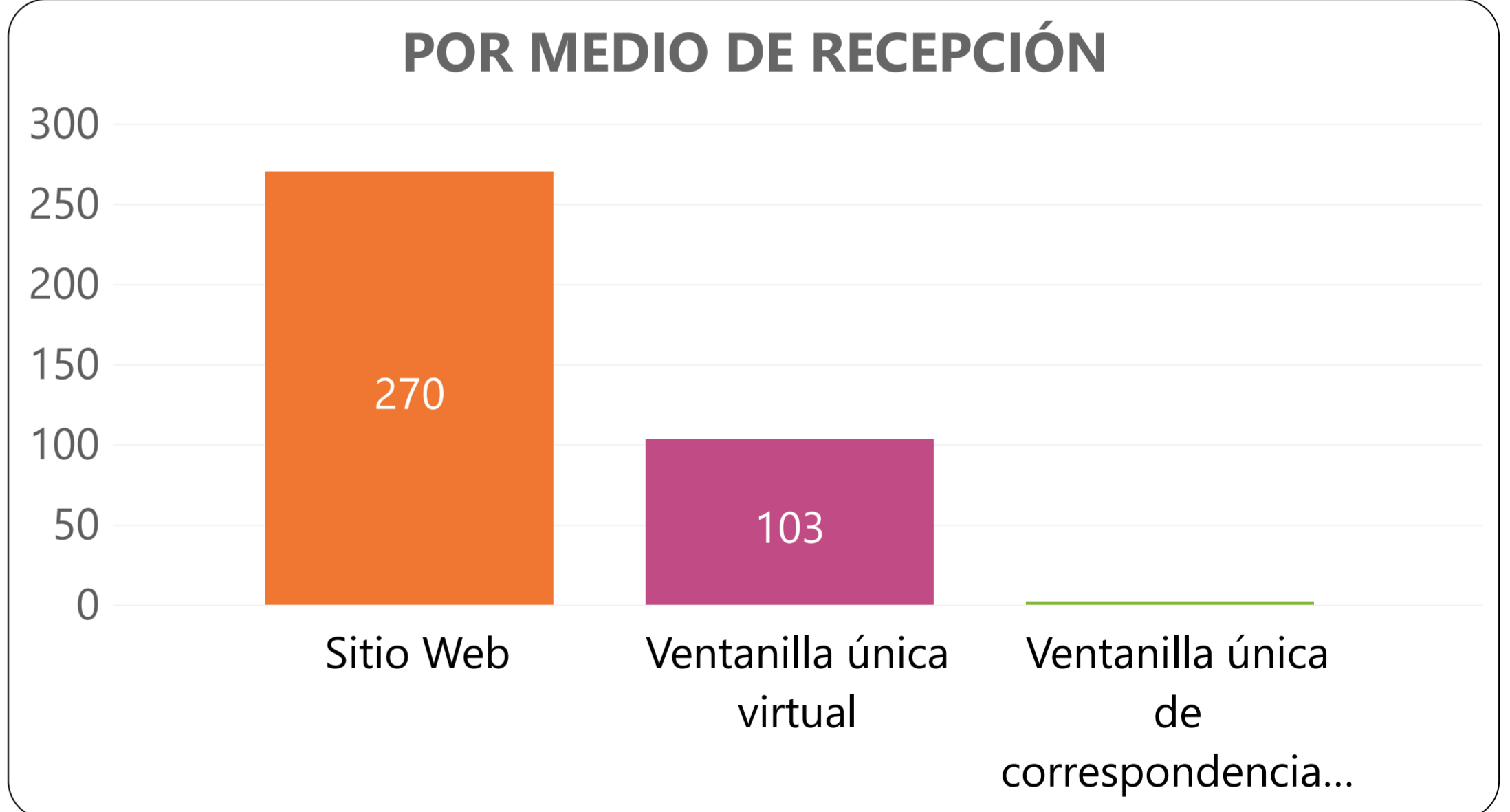
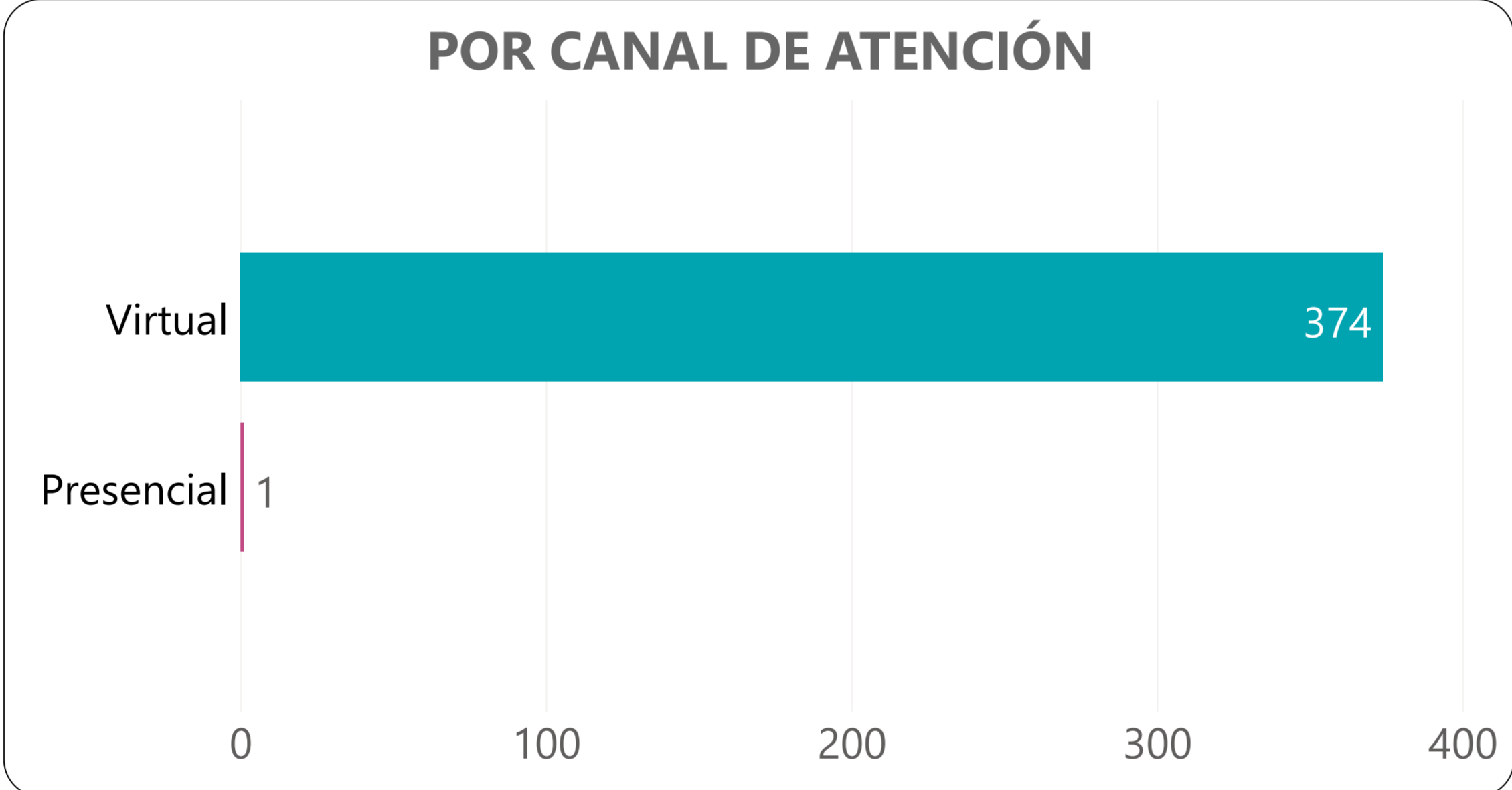
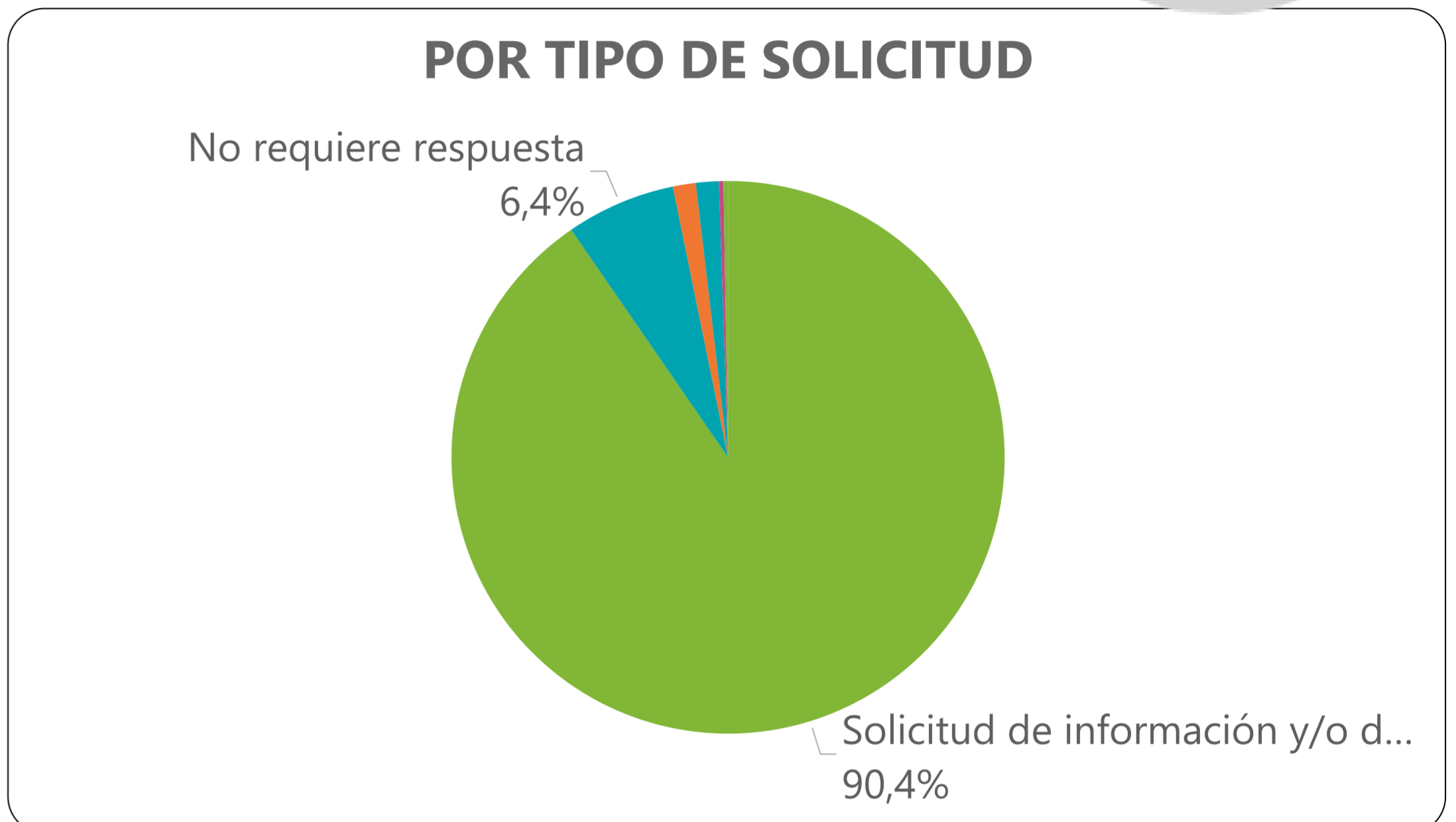
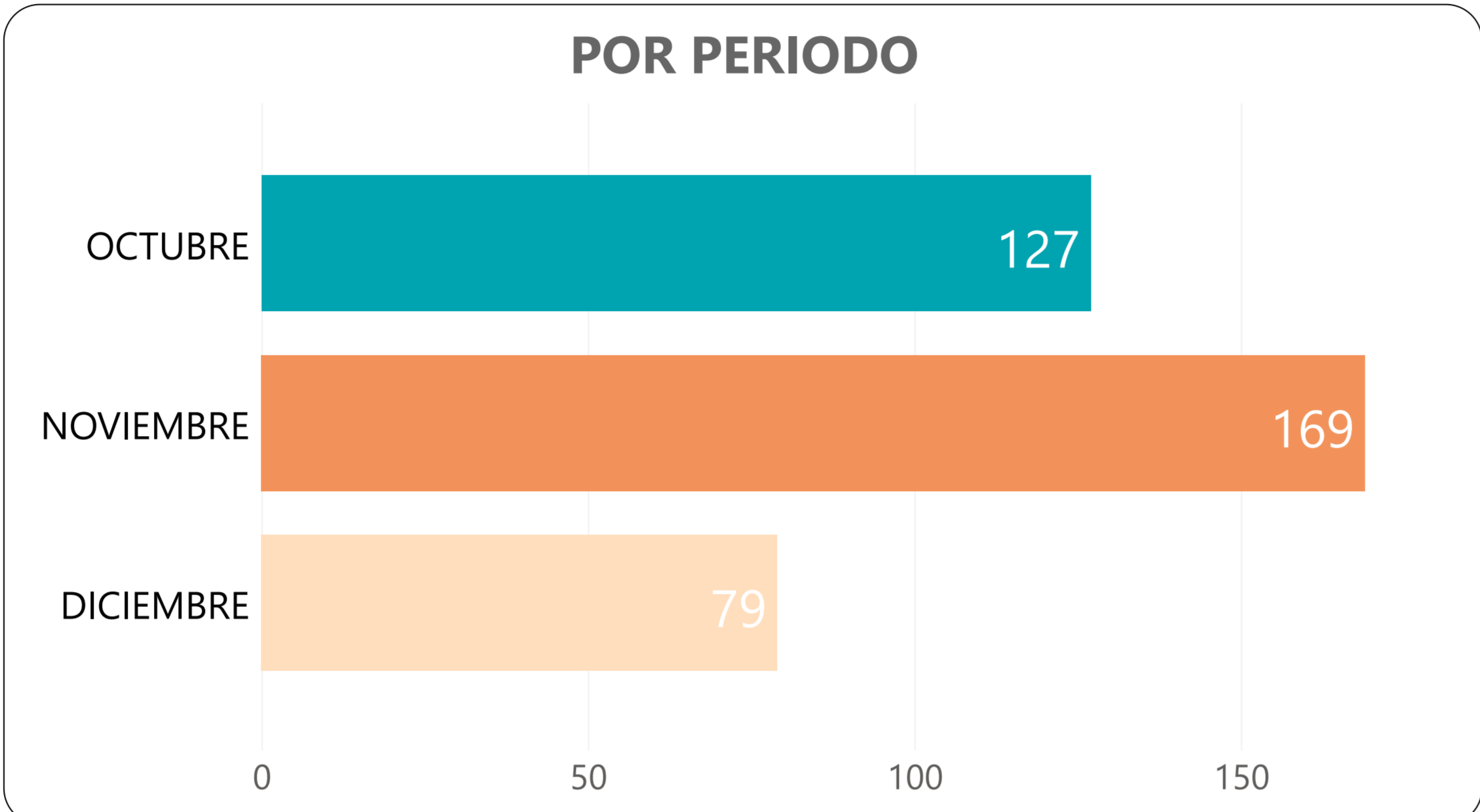
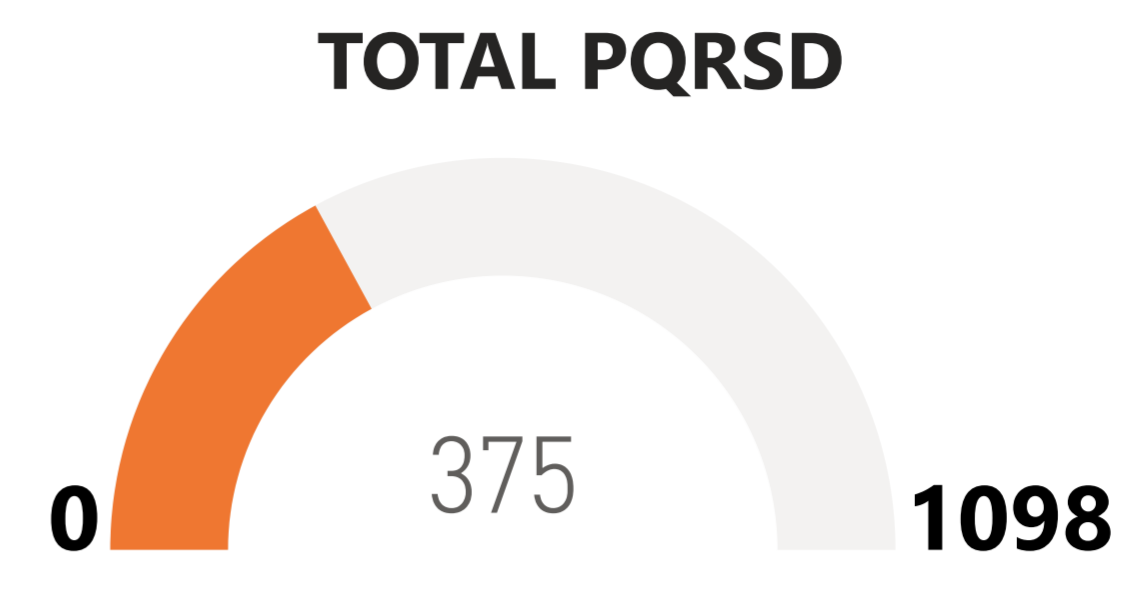
- Sitio Web
- Ventanilla única de correspon...
- Ventanilla única virtual

ESTADO CUMPLIMIENTO

- Oportuna

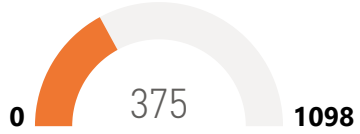
ESTADO ACTUAL PQRSD

- Cerrada



5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

TOTAL PQRSD



FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2021 31/12/2021



FRECUENCIA TRIMESTRAL

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

FRECUENCIA SEMESTRAL

- SEMESTRE 2

ESTADO CUMPLIMIENTO

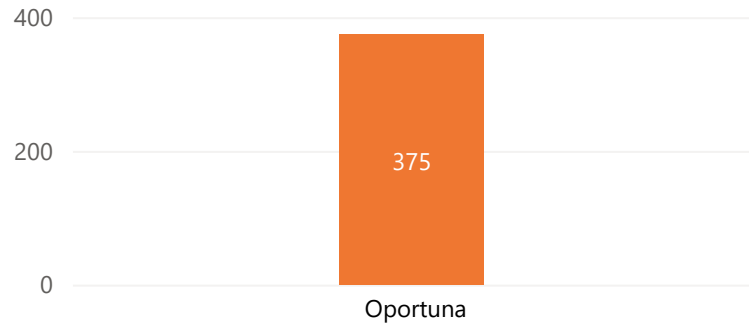
- Oportuna

ESTADO CUMPLIMIENTO



Oportuna 100%

POR ESTADO DE CUMPLIMIENTO



La entidad recibió 1 felicitaciones durante la vigencia 2021.

0 Negación de información 0%

(En blanco) No requieren respuesta

5 Traslado por competencia

375 Requieren respuesta

375 TOTAL PQRSD RECIBIDAS

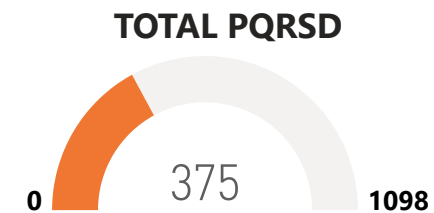
Atención de PQRSD 100%

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	30 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles	20 días hábiles	2 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	1 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles	30 días hábiles	N/A
Queja	15 días hábiles	30 días hábiles	N/A
Traslado por competencia	5 días hábiles	N/A	N/A
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.



FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2021 31/12/2021

FRECUENCIA TRIMESTRAL

TRIMESTRE 1

TRIMESTRE 2

TRIMESTRE 3

TRIMESTRE 4

FRECUENCIA SEMESTRAL

SEMESTRE 2



7. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2021 31/12/2021



FRECUENCIA TRIMESTRAL

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

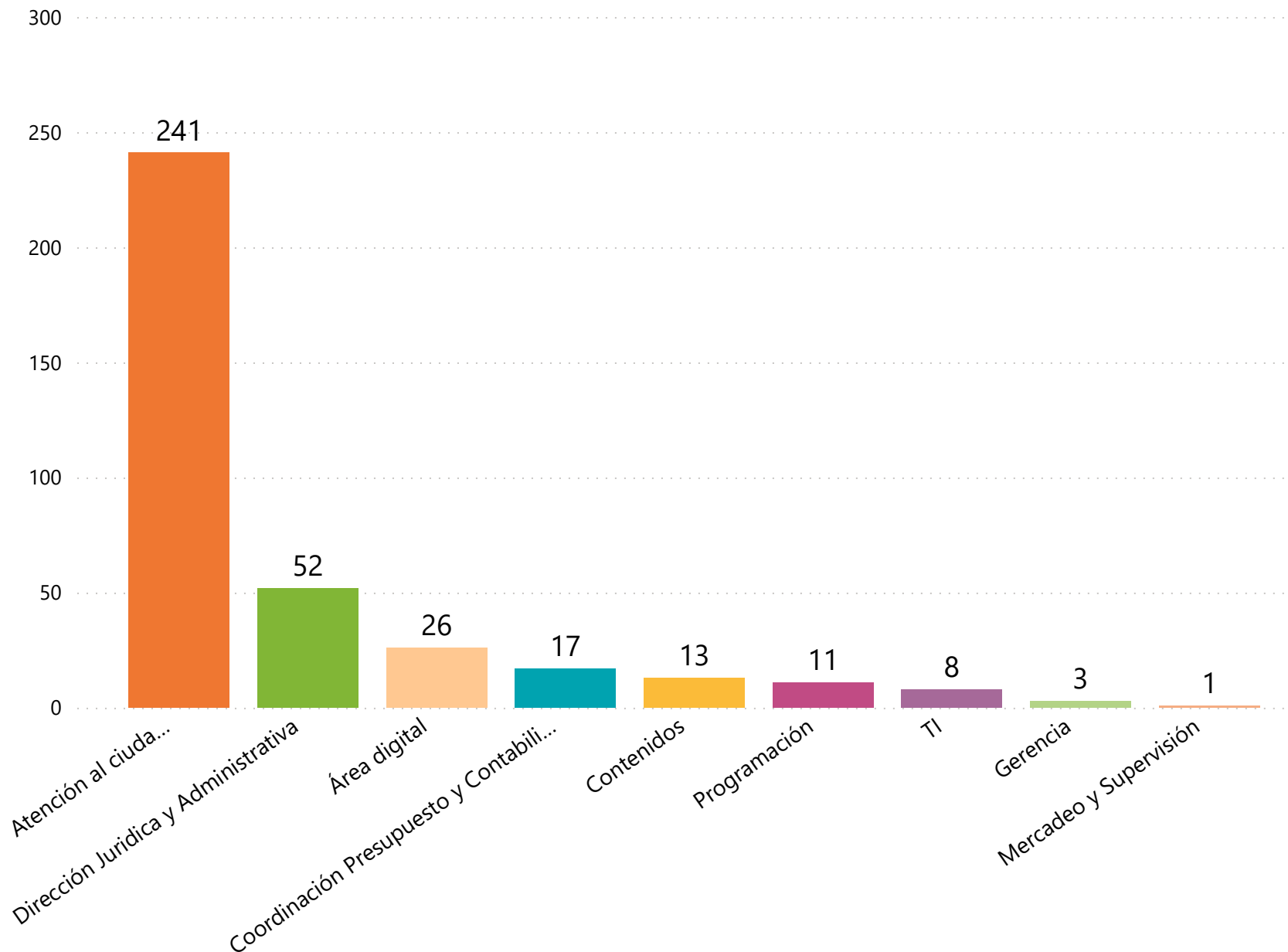
FRECUENCIA SEMESTRAL

- SEMESTRE 2

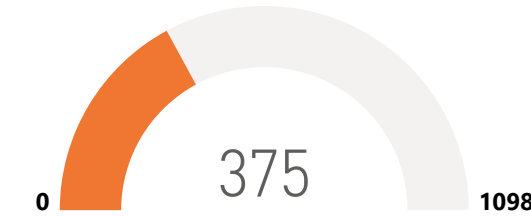
ÁREA RESPONSABLE DE DAR ...

- TI
- Área digital
- Atención al ciudadano
- Comunicaciones
- Contenidos
- Coordinación Facturación y Teso...
- Coordinación Presupuesto y Co...
- Dirección Jurídica y Administrati...
- Gerencia
- Mercadeo y Supervisión
- Programación

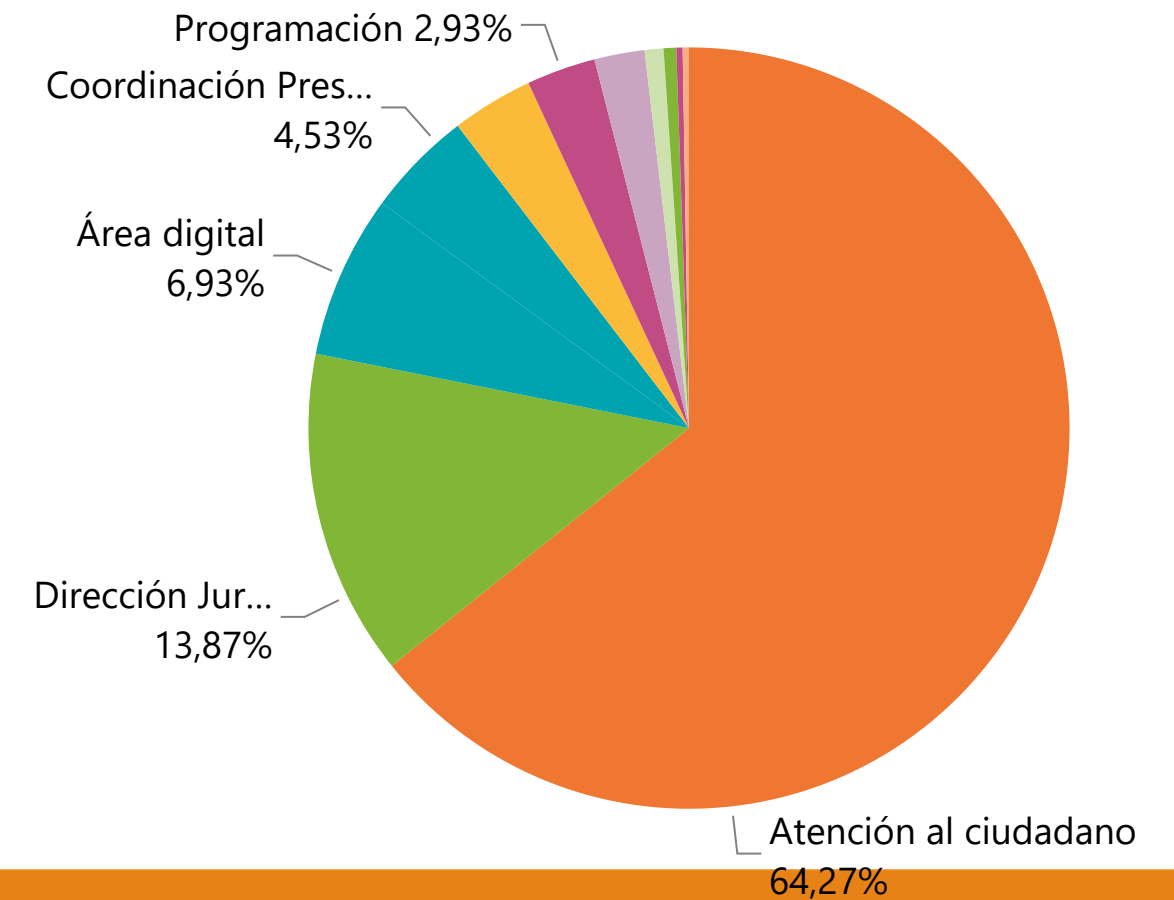
ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA



TOTAL PQRSD

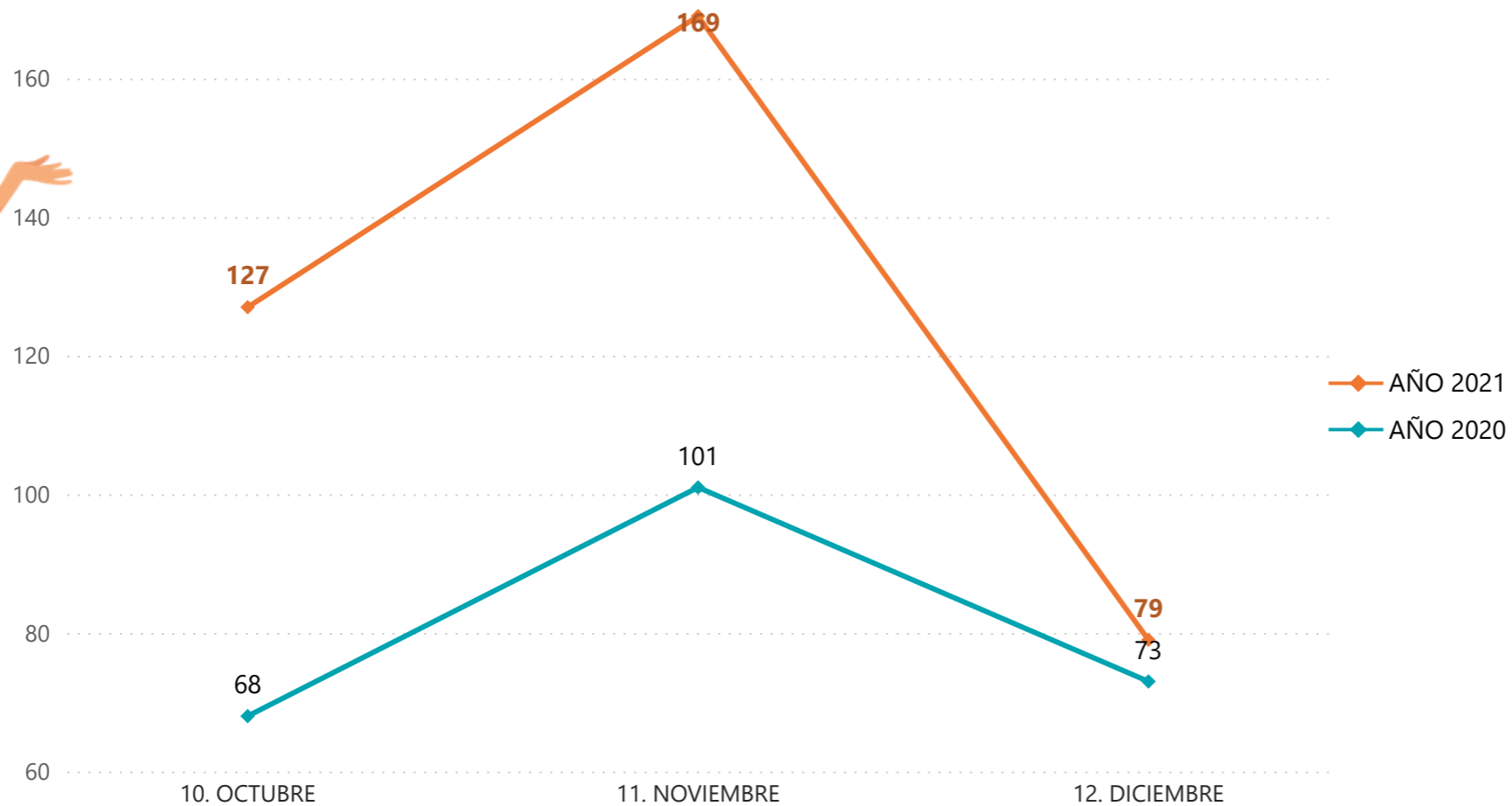


PORCENTAJE ÁREA RESPONSABLE



8. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES

COMPARACIÓN POR MES



AÑO 2020

242

AÑO 2021

375

FRECUENCIA SEMESTRAL

SEMESTRE 2

FRECUENCIA TRIMESTRAL

- TRIMESTRE 1
 TRIMESTRE 2
 TRIMESTRE 3
 TRIMESTRE 4

MES

10. OCTUBRE
 11. NOVIEMBRE
 12. DICIEMBRE

9. CARACTERIZACIÓN

FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2021 31/12/2021

PAÍS

- Asia
- Canada
- Chile
- Colombia
- Ecuador
- España
- N/A
- no registro

TIPO DE SOLICITANTE

- Persona Jurídica
- Persona Natural

EDAD

- N/A
- No registro

DEPARTAMENTO

- Antioquía: Medellín
- Atlántico: Barranquilla
- Bogotá D.C.
- Bolívar: Cartagena de I...
- Boyacá: Tunja
- Caldas: Manizales
- Casanare: Yopal
- Cauca: Popayán
- Cesar: Valledupar
- Chocó: Quibdó
- Córdoba: Montería
- Cundinamarca
- Huila: Neiva
- La Guajira: Riohacha
- Meta: Villavicencio
- N/A
- Nariño: San Juan de Pa...
- No registro
- Norte de Santander: S...
- Risaralda: Pereira
- Santander: Bucaraman...
- Tolima: Ibagué
- Valle del Cauca: Cali
- Vichada: Puerto Carreño

GRUPO ÉTNICO

- N/A

GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD

- Entidad Privada
- Entidad Pública
- Femenino
- Masculino

TIPO DE DOCUMENTO DE IDE...

- CC
- NIT
- No registro
- PAS
- TI

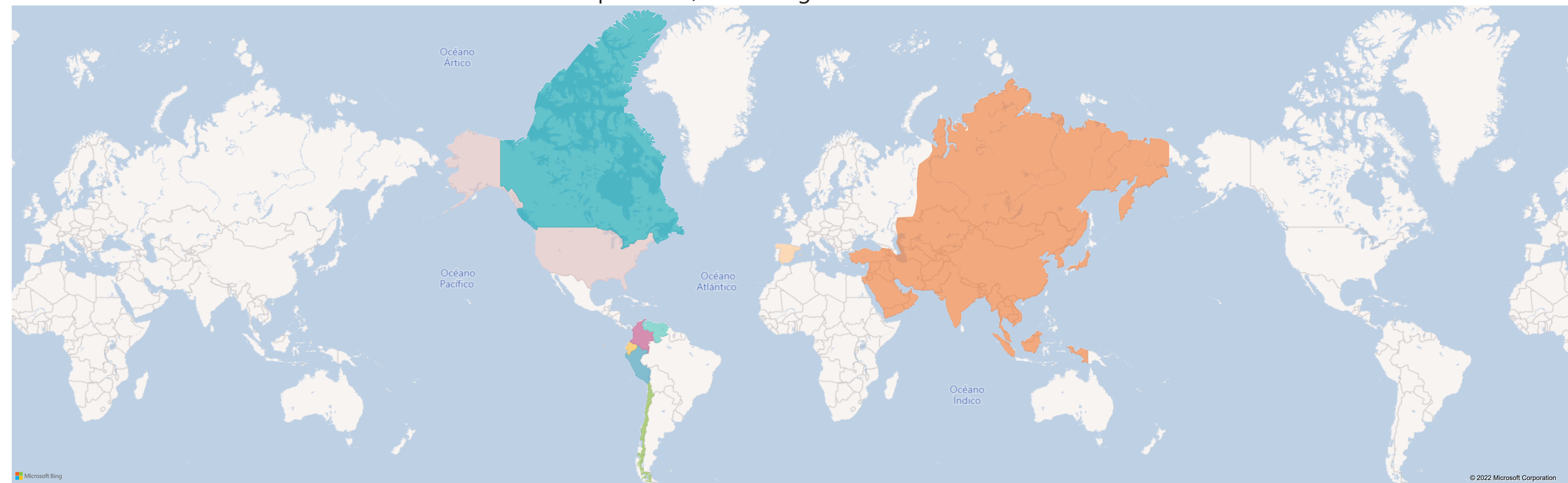
CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- N/A

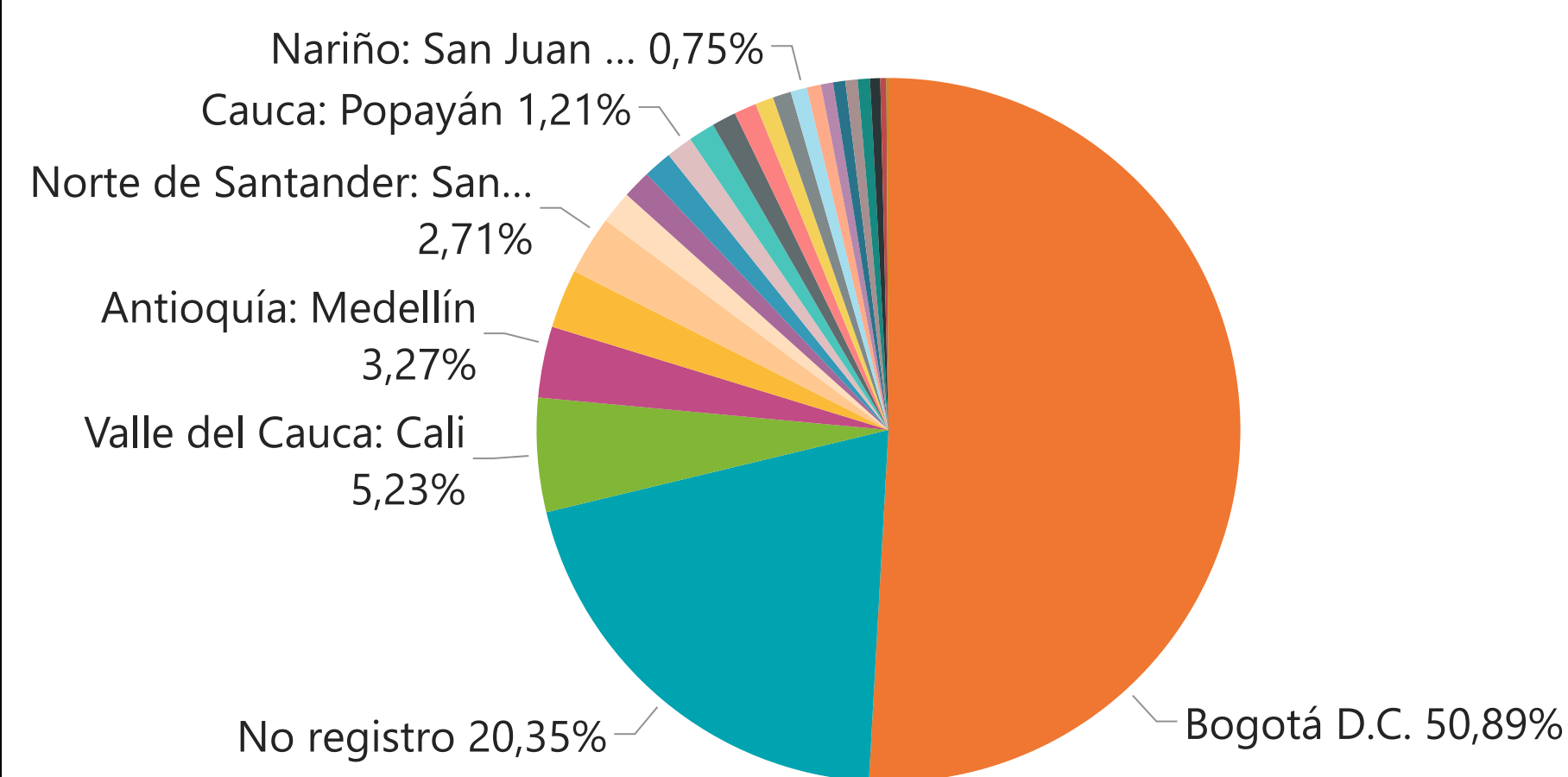


PAÍS

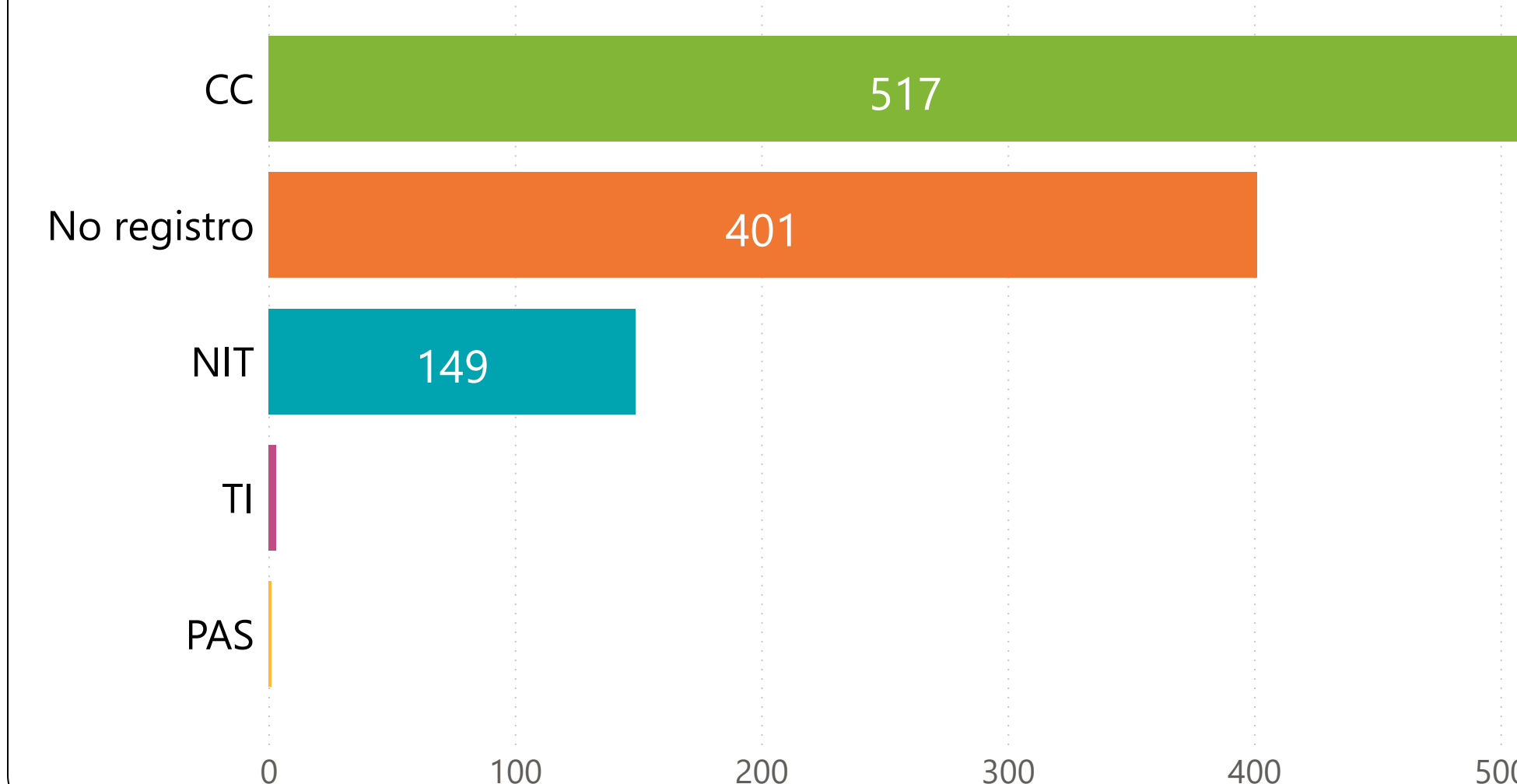
PAÍS ● Asia ● Canada ● Chile ● Colombia ● Ecuador ● España ● N/A ● no registro ● Peru ● USA ● Venezuela



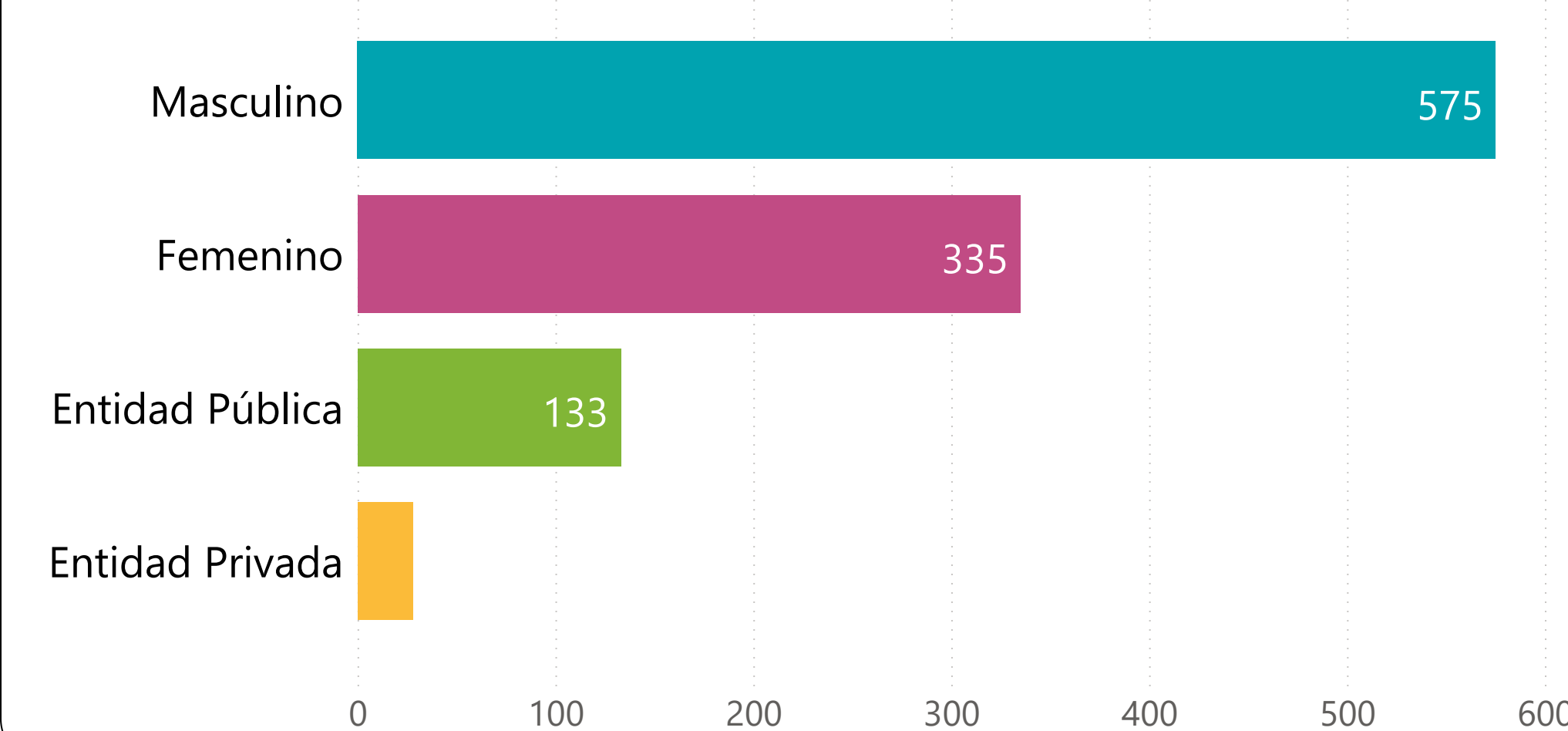
DEPARTAMENTOS



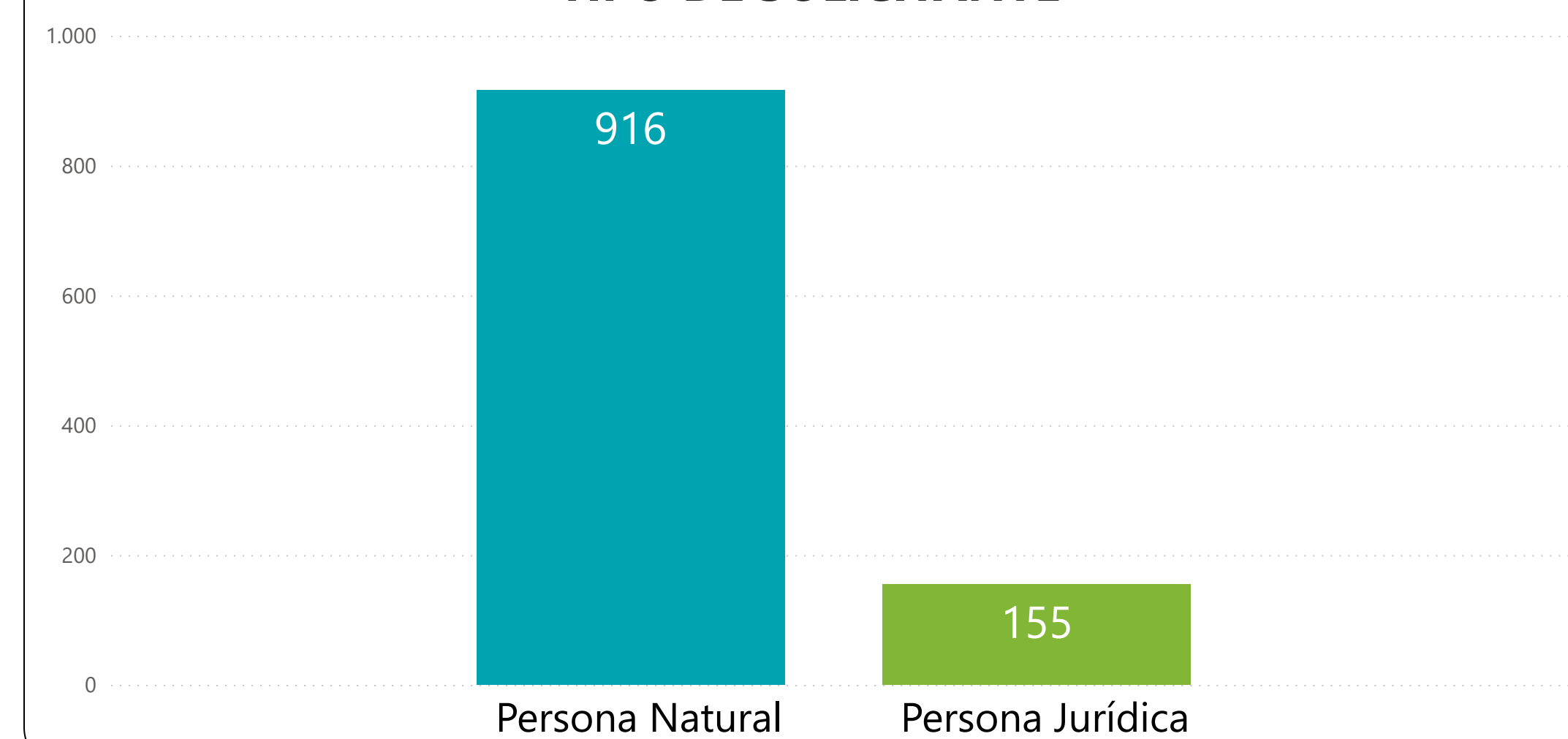
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD



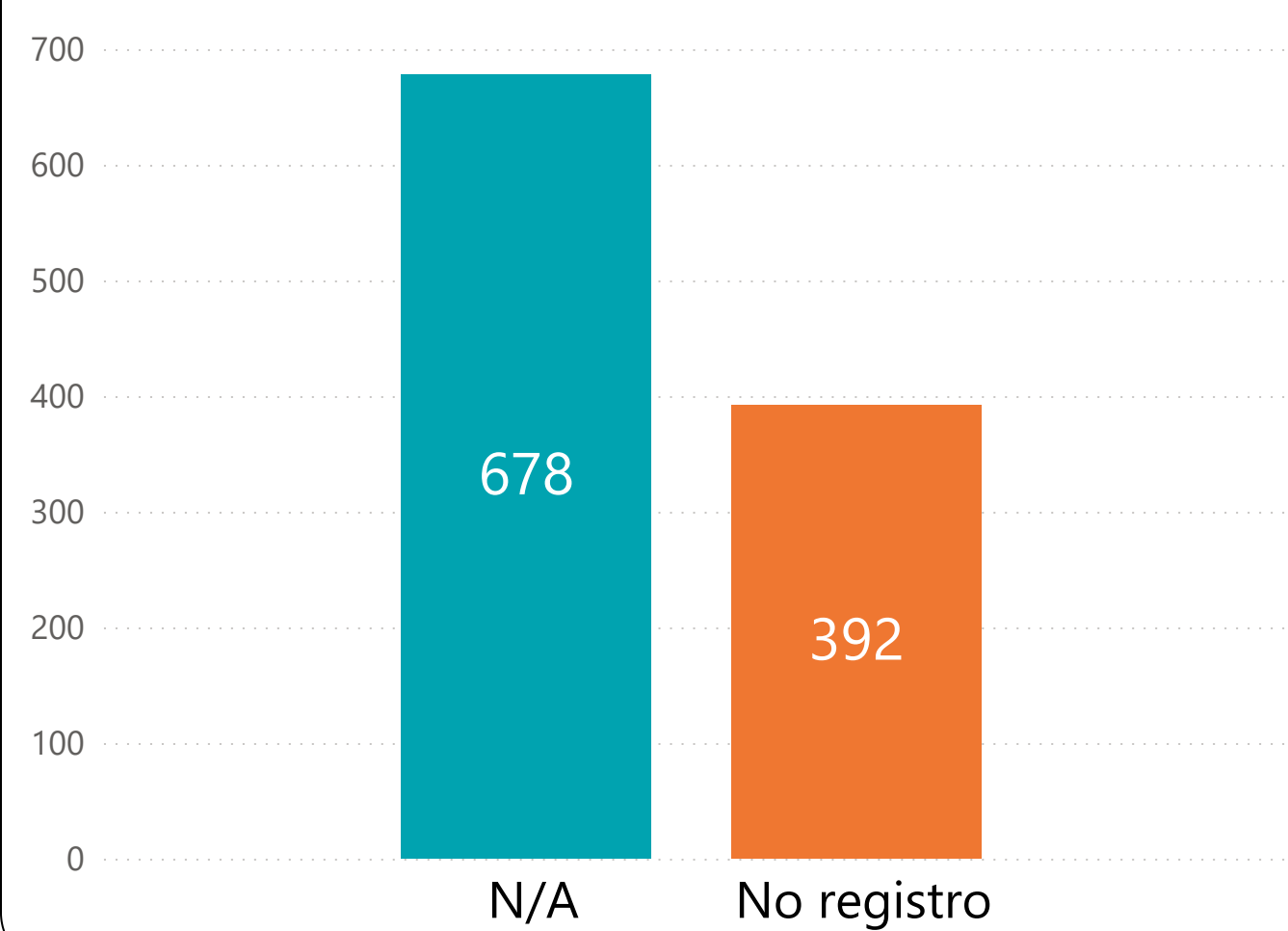
GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD



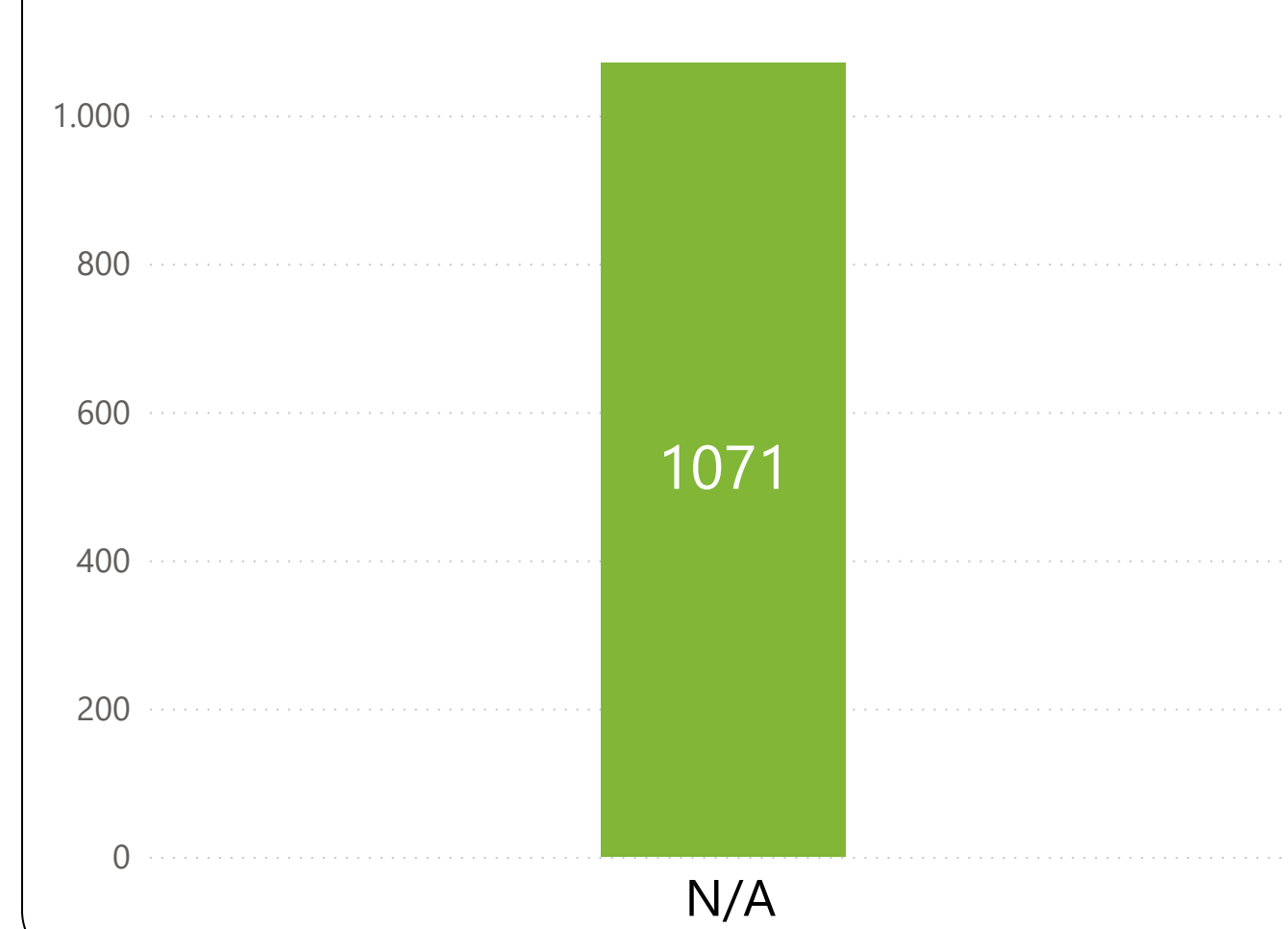
TIPO DE SOLICITANTE



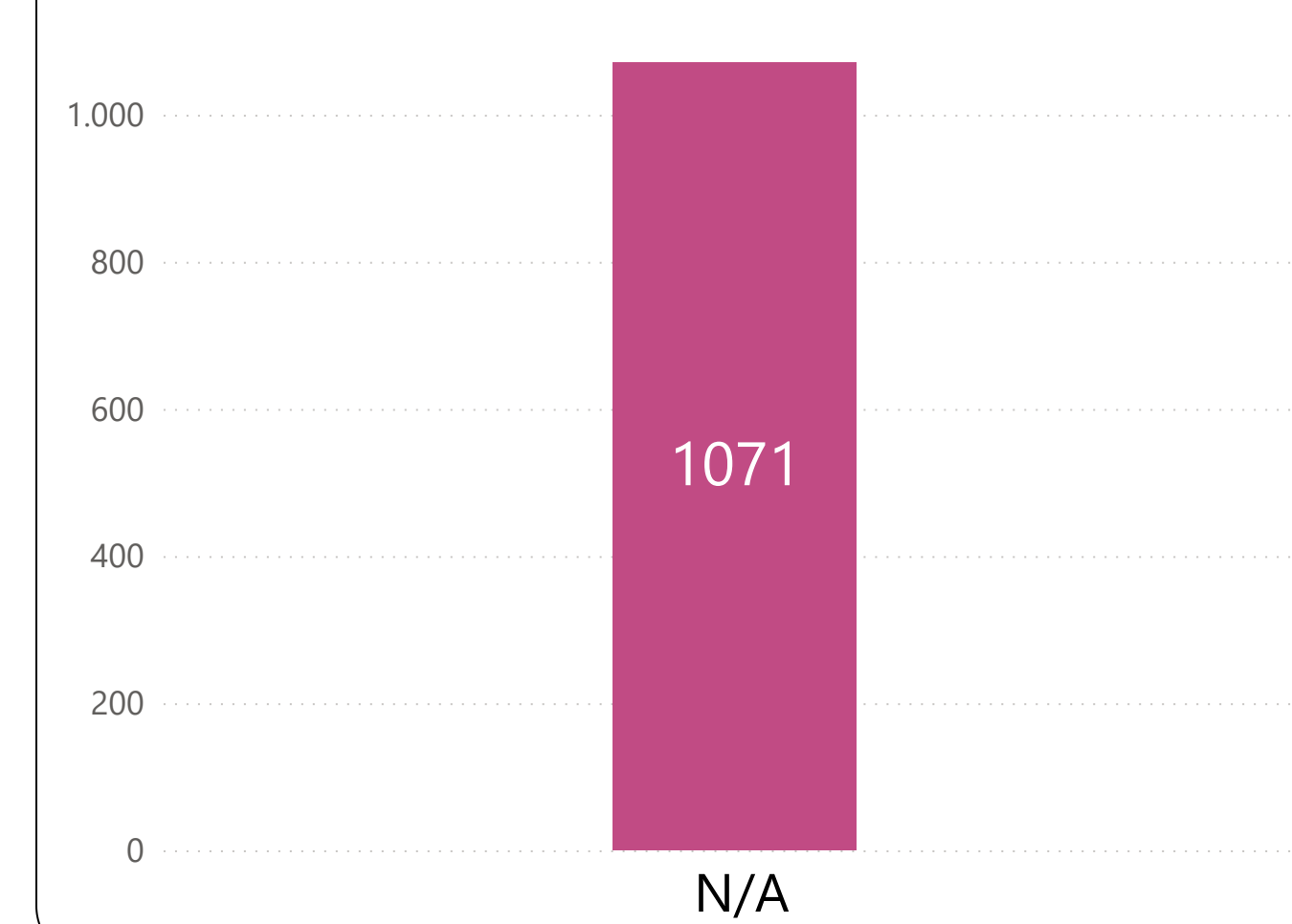
EDAD



GRUPO ÉTNICO



CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

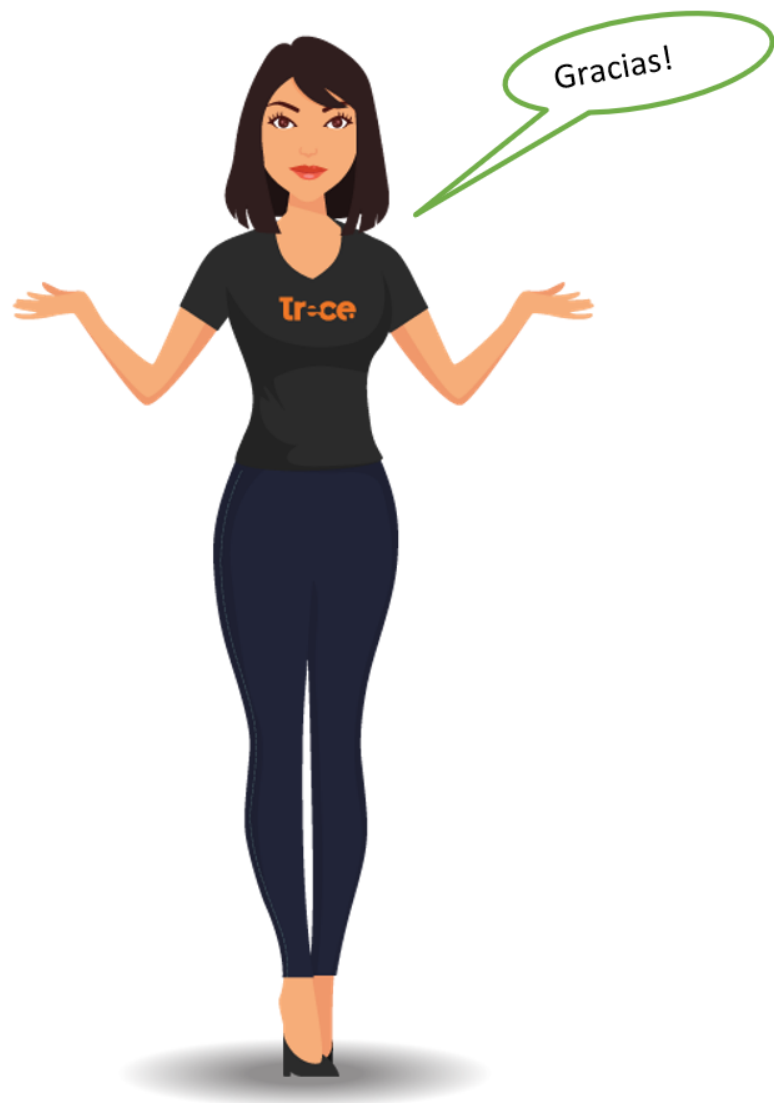


10. CONCLUSIONES

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:

1. Durante el cuarto trimestre de la vigencia se recibió un total de 375 PQRSD dando respuesta dentro de los términos de Ley al total de las PQRSD recibidas para este trimestre. Por lo tanto el 100% de respuestas fueron oportunas y apropiadas. Las evidencias pueden ser consultadas en la pagina web de la entidad - módulo de transparencia y Acceso a la Información pública.
2. Dentro de este trimestre, el mes que tuvo mayor radicación de PQRSD fue noviembre, con un total de 169 radicaciones, donde se pudo evidenciar que la tipología más representativa fue solicitud de la información y/o documento, con un total de 152 radicaciones y una participación del 90.4%.
3. El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente trimestre y durante toda la vigencia 2021 fue el canal virtual, en razón a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.
4. En virtud de lo anterior, es significativo para nuestra entidad el aumento en las radicaciones, pues esto concluye que Teveandina Ltda., ha logrado entrar a más hogares colombianos, logrando así incentivar a la ciudadanía para que participe y se integre con nuestro Canal.





Tr-ce

www.canaltrece.com.co

atencionalciudadano@canaltrece.com.co

Carrera 45 No. 26 - 33

Gracias

