



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
PRIMER TRIMESTRE 2019**



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. CANALES DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PQRS.....	4
3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS PRIMER TRIMESTRE 2019 .....	6
4. TIPOLOGÍA Y CANALES DE ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2019 .....	6
4.1 PQRS MES DE ENERO 2019 .....	9
4.2 PQRS MES DE FEBRERO 2019.....	10
4.3 PQRS MES DE MARZO 2019 .....	11



## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina Ltda.- Cana Trece, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo de la presente vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Mediante el presente se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la entidad durante el primer trimestre del 2019, discriminadas por su tipología de solicitud y canales de atención.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer trimestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRS.



## 2. CANALES DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PQRS

Dentro de los canales y medios de atención que ofrece Teveandina Ltda.- Canal Trece, para la radicación de PQRS se encuentran los siguientes:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial 	Ventanilla única del servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá) Correspondencia Canal Trece	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
Telefónica 	Línea fija de atención telefónica en Bogotá.	6051313 Ext: 1300 -1368	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
Virtual 	Correo electrónico	<a href="mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co">atencionalciudadano@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
Virtual 	Contáctenos-Pagina Web	<a href="https://canaltrece.com.co/contacto/">https://canaltrece.com.co/contacto/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Virtual 	PQRS -Pagina Web	<a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Virtual 	Redes sociales y Chat	Twitter: <a href="https://twitter.com/CanalTreceCO">https://twitter.com/CanalTreceCO</a> Facebook: <a href="https://www.facebook.com/CanalTreceCO/">https://www.facebook.com/CanalTreceCO/</a> YouTube: <a href="https://www.youtube.com/user/canal13colombia">https://www.youtube.com/user/canal13colombia</a> Instagram: <a href="https://www.instagram.com/canaltrececo/">https://www.instagram.com/canaltrececo/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Escrito 	Radicación de oficios y/o correspondencia. Herramienta de Orfeo	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá) Correspondencia Canal Trece	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

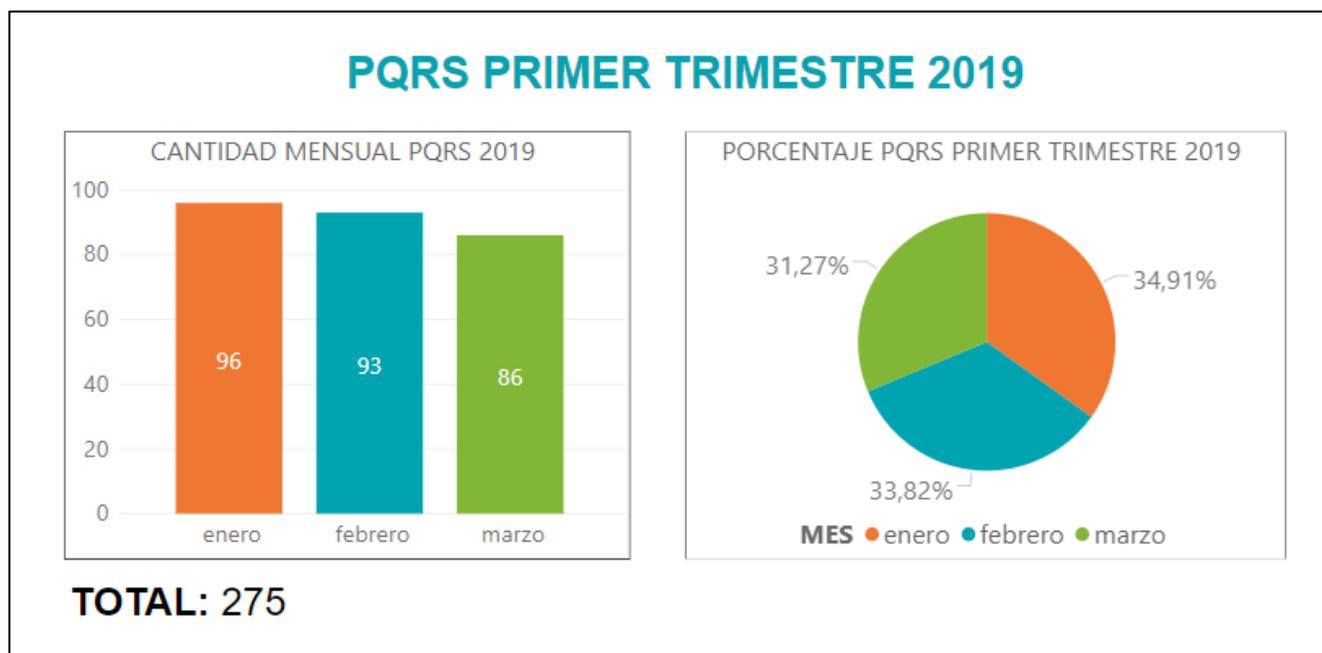
Teveandina Ltda.- Canal Trece clasifica las PQRS de acuerdo con la siguiente tipología de solicitud y modalidades de atención:

<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>EJEMPLOS</b>
Felicitaciones	15 días hábiles	Satisfacción que tiene el ciudadano por una cosa o tema específico.	Felicitación programas, presentadores, entidad, entre otras.
Queja	15 días hábiles	Insatisfacción con la conducta o la acción de algún servidor público de la entidad.	Insatisfacción y queja de una persona específica que hace parte de la entidad.
Reclamo	15 días hábiles	Insatisfacción por la prestación del servicio que presta la entidad.	Señal de trasmisión o parrilla de contenido.
Solicitud	10 días hábiles	Requerimiento o documento donde solicita formalmente algo.	Hojas de vida, solicitud de prácticas, certificación laboral, invitaciones.
Petición	15 días hábiles	Requerimiento del ciudadano para pedir algo específico.	Cuando solicitan que graben un programa en algún lugar, cumplimiento de pagos, entre otros.
Solicitud de documentos	10 días hábiles	Requerimiento para la verificación o reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Solicitud de Acceso a la Información Pública.	Copia de documentos, contratos, oficio, entre otras.
Derecho de petición	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.	Radicación de oficios con asunto Derecho petición.
Sugerencia	15 días hábiles	Recomendación o propuesta del ciudadano.	Que transmitan nuevamente algún programa en específico o que se cree alguno nuevo.
Denuncias	15 días hábiles	Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.	Radicación de oficios denuncia.
Solicitud No válida	N/A	Solicitudes presentadas por la ciudadanía que no son claras para la entidad.	Publicidad, links sin significado y solicitudes repetidas.
Consulta	30 días hábiles	Cuando requieren información sobre un tema específico de la entidad.	Solicitud de un contacto o proceso de la entidad, preguntas frecuentes.

### 3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS PRIMER TRIMESTRE 2019

Durante el primer trimestre del 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 275 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS relacionadas a continuación:

<b>PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2019</b>		
<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ENERO	96	34.91%
FEBRERO	93	33.82%
MARZO	86	31.27%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

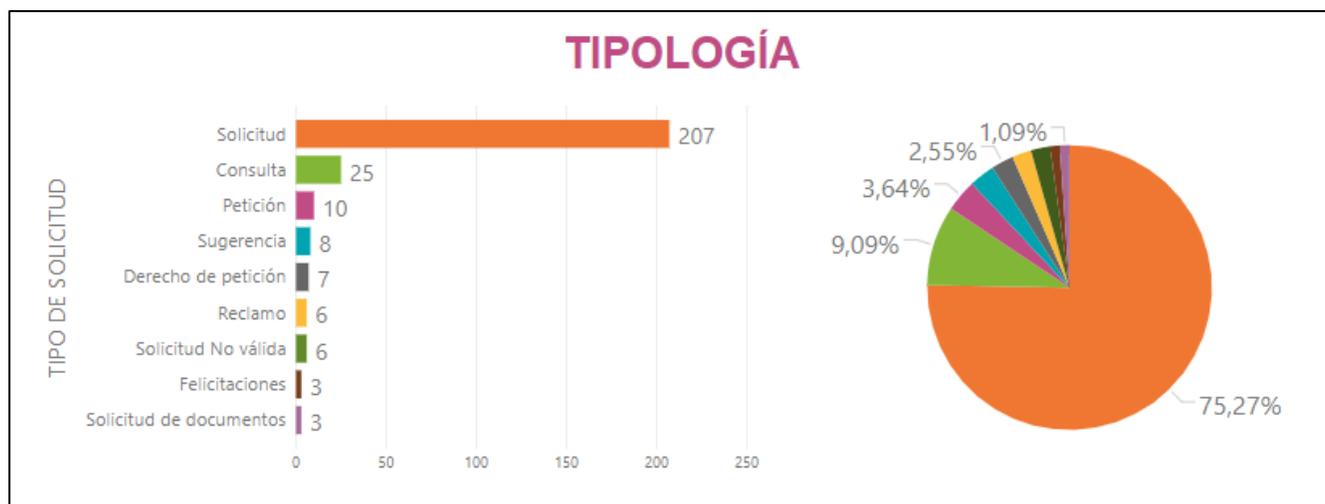


### 4. TIPOLOGÍA Y CANALES DE ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2019

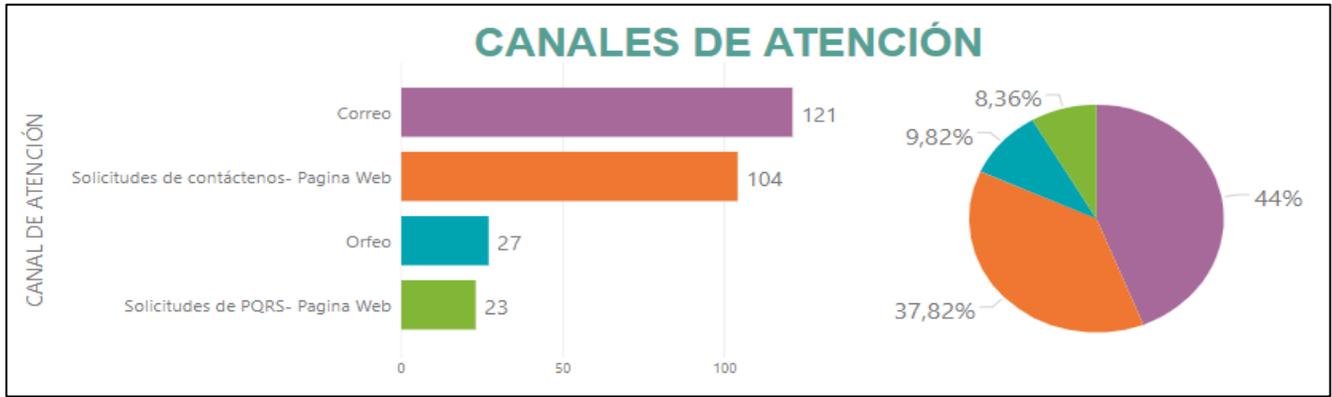
A continuación, se relaciona el total de PQRS que fueron radicadas durante el primer trimestre 2019 en Teveandina Ltda.- Canal Trece, de acuerdo con su tipología de solicitud y canales de atención:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2019						
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Pagina Web
Consulta	25	9.09%	2	4	16	3
Derecho de petición	7	2.55%	0	6	0	1
Felicitaciones	3	1.09%	0	0	3	0
Petición	10	3.64%	2	7	0	1
Reclamo	6	2.18%	0	1	2	3
Solicitud	207	75.27%	117	9	71	10
Solicitud de documentos	3	1.09%	0	0	2	1
Solicitud No válida	6	2.18%	0	0	4	2
Sugerencia	8	2.91%	0	0	6	2
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>	<b>121</b>	<b>27</b>	<b>104</b>	<b>23</b>

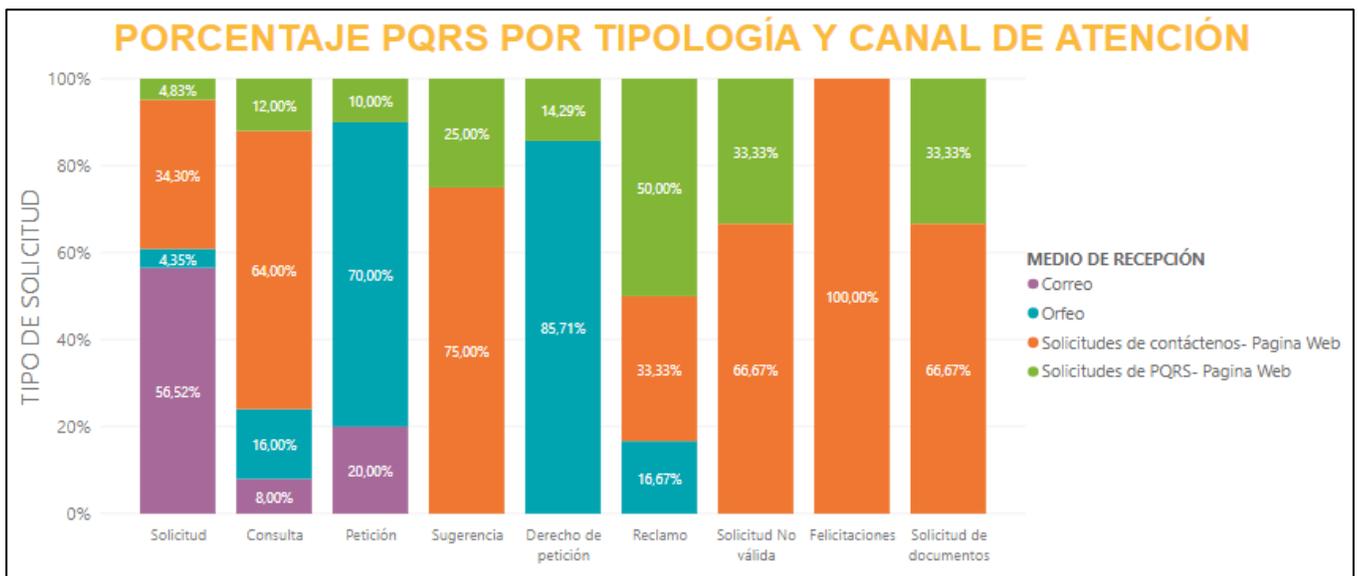
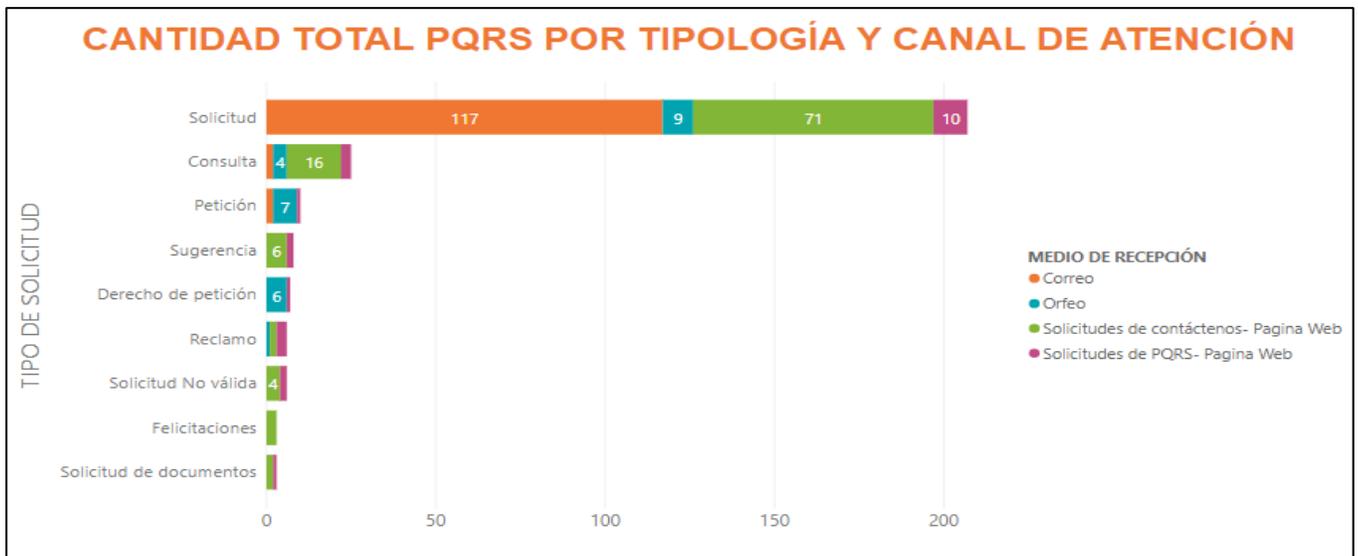
De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos se puede identificar que los más representativos para el primer trimestre fueron: La Solicitud con un total de 207 radicaciones y una participación del 75.27%, seguido de la Consulta con un total de 25 radicaciones y una participación del 9.09%, como se puede observar en la siguiente:



De acuerdo los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que los más representativos para el primer trimestre fueron: Los Correo electrónicos con un total de 121 radicaciones y una participación del 44.0%, seguido del aplicativo Contáctenos la Pagina Web con un total de 104 radicaciones y una participación del 37.82%, como se puede observar en la siguiente:



A continuación, se puede observar en las gráficas la cantidad total y el porcentaje de PQRS de acuerdo con su tipología y canal de atención:

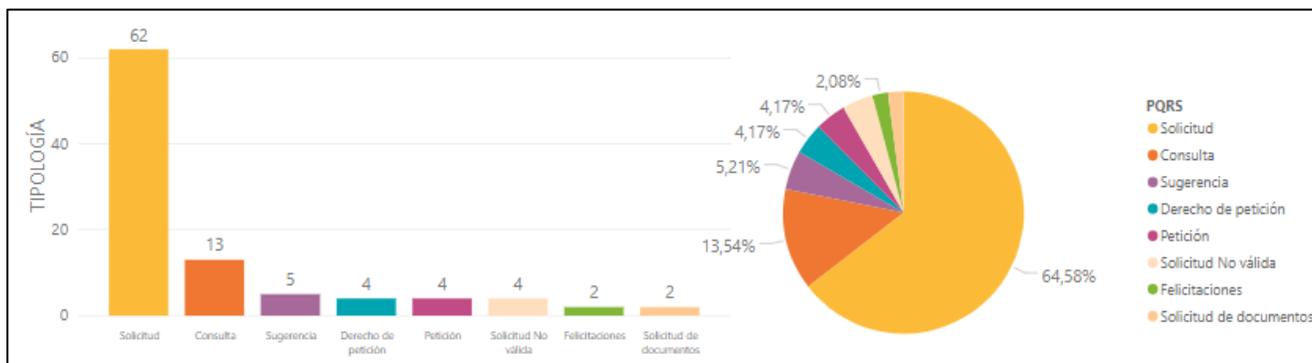


## 4.1 PQRS MES DE ENERO 2019

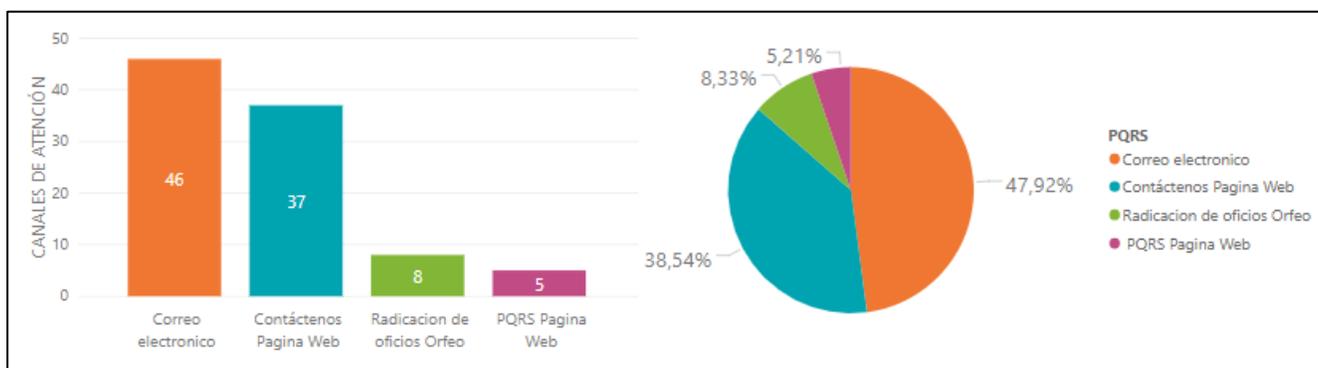
Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de enero de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 96 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS relacionadas a continuación de acuerdo con su tipología de solicitud y canales de atención:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS ENERO DE 2019						
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios/ Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Página Web
Consulta	13	13.54%	0	1	10	2
Derecho de petición	4	4.17%	0	4	0	0
Felicitaciones	2	2.08%	0	0	2	0
Petición	4	4.17%	2	2	0	0
Solicitud	62	64.58%	44	1	16	1
Solicitud de documentos	2	2.08%	0	0	1	1
Solicitud No válida	4	4.17%	0	0	4	0
Sugerencia	5	5.21%	0	0	4	1
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>5</b>

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de enero 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La Solicitud con un total de 62 radicaciones y una participación del 64.58%, seguido de la Consulta con un total de 13 radicaciones y una participación del 13.54%, como se puede observar en la siguiente:



De los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece durante el mes de enero 2019, se puede identificar que los más representativos para este periodo fueron: Correo electrónicos con un total de 46 radicaciones y una participación del 47.92%, seguido del aplicativo Contáctenos la Pagina Web con un total de 37 radicaciones y una participación de 38.54%, como se puede observar en la siguiente:

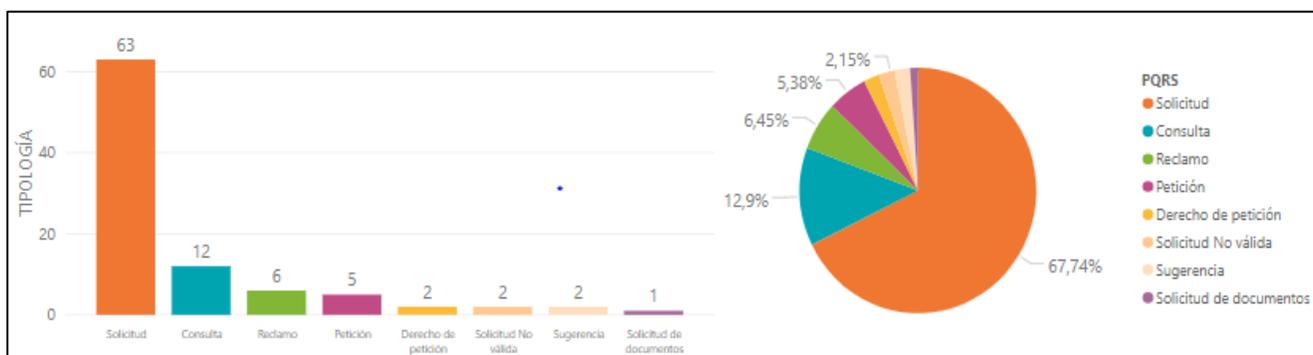


## 4.2 PQRS MES DE FEBRERO 2019

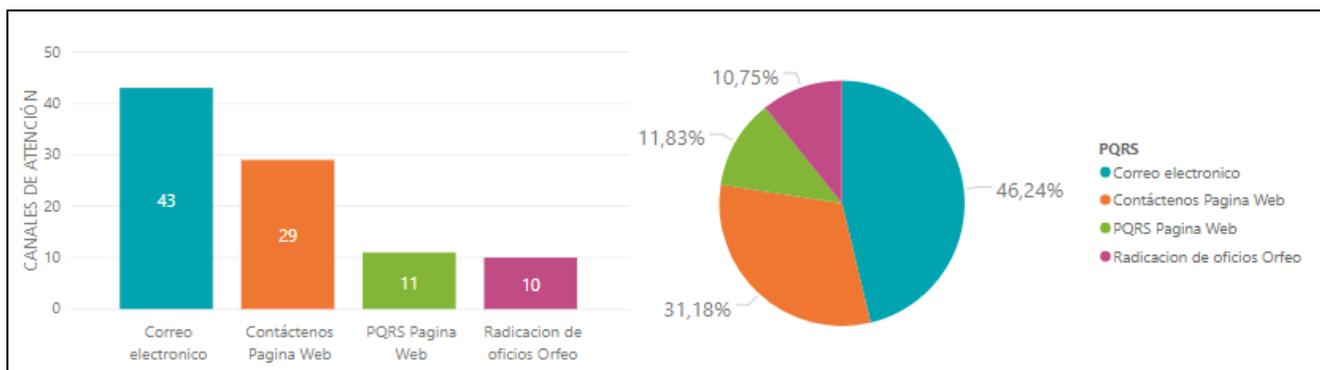
Durante el periodo comprendido del 01 al 28 de febrero de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 93 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS FEBRERO DE 2019						
TIPOLOGIA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Pagina Web
Consulta	12	12.90%	2	3	6	1
Derecho de petición	2	2.15%	0	2	0	0
Petición	5	5.38%	0	4	0	1
Reclamo	6	6.45%	0	1	2	3
Solicitud	63	67.74%	41	0	19	3
Solicitud de documentos	1	1.08%	0	0	1	0
Solicitud No válida	2	2.15%	0	0	0	2
Sugerencia	2	2.15%	0	0	1	1
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>11</b>

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de febrero 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La Solicitud con un total de 63 radicaciones y una participación del 67.74%, seguido de la Consulta con un total de 12 radicaciones y una participación del 12.90%, como se puede observar en la siguiente:



De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que los más representativos para este periodo fueron: Correo electrónico con un total de 43 radicaciones y una participación del 46.24%, seguido de del aplicativo Contáctenos la Pagina Web con un total de 29 radicaciones y una participación de 31.18%, como se puede observar en la siguiente:

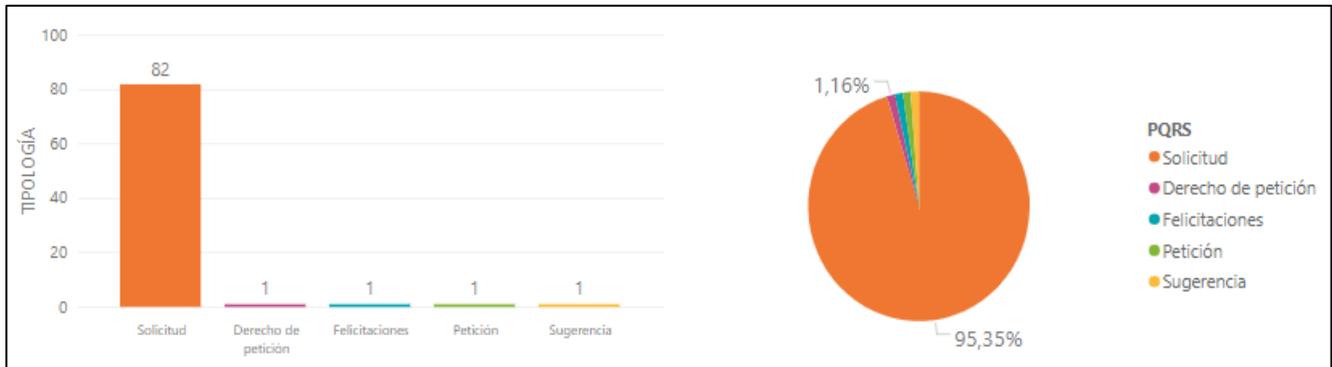


### 4.3 PQRS MES DE MARZO 2019

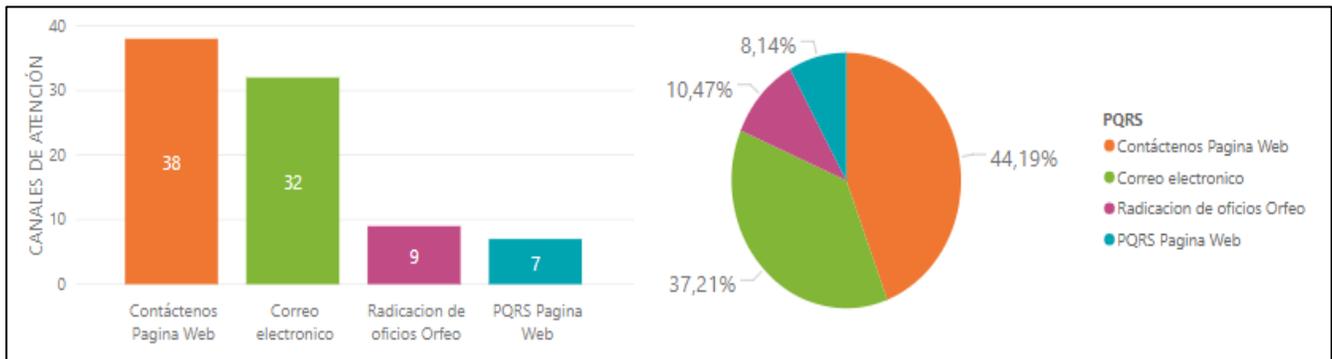
Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de marzo de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 86 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS MARZO DE 2019						
TIPOLOGIA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficinas Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Pagina Web
Derecho de petición	1	1.16%	0	0	0	1
Felicitaciones	1	1.16%	0	0	1	0
Petición	1	1.16%	0	1	0	0
Solicitud	82	95.35%	32	8	36	6
Sugerencia	1	1.16%	0	0	1	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>7</b>

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de marzo 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La Solicitud con un total de 82 radicaciones y una participación del 95.35%, como se puede observar en la siguiente:



De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que los más representativos para este periodo fueron: Contáctenos la Pagina Web con un total de 38 radicaciones y una participación de 44.19%, Correo electrónicos con un total de 32 radicaciones y una participación del 37.21%, seguido de del aplicativo como se puede observar en la siguiente:



Elaboró: Paula Daniela Rodriguez  
 Revisó: Giovanni Méndez  
 Aprobó: María Fernanda Carrillo Méndez