



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
CUARTO 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 RECIBIDOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2019.....	5
4. CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA Y CANALES DE ATENCIÓN - CUARTO TRIMESTRE 2019.....	6
4.1 PQRS MES DE OCTUBRE 2019	8
4.2 PQRS MES DE NOVIEMBRE 2019.....	9
4.3 PQRS MES DE DICIEMBRE 2019.....	11
5. CONCLUSIONES.....	12




1. INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo estipulado por las Leyes 190 de 1995, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y la 1474 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 segundo trimestre de 2019, en materia de cumplimiento a las PQRS, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina Ltda.- Canal Trece, presenta el informe consolidado de las mismas, las cuales fueron recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y 31 de diciembre de la presente vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y la normatividad vigente.

En ese orden, en el presente informe se ponen en conocimiento las estadísticas que se generen como resultado del número total de PQRS radicados en la entidad, las cuales fueron discriminadas por su tipología de solicitud y canales de atención.

2. CANALES DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PQRS

De acuerdo con los criterios establecidos para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Teveandina Ltda., los cuales establecen los canales de atención, medios y espacios necesarios para que los ciudadanos realicen los correspondientes trámites ante la entidad, a continuación, se relacionan los canales de uso frecuente, así:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial 	Ventanilla única de 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.
	Radicación de oficios y/o correspondencia, por medio de la Herramienta Institucional de Orfeo. (Sistema de Gestión Documental)		
Telefónica 	Línea fija de atención telefónica en Bogotá.	6051313 Ext: 1300	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
Virtual 	Correo electrónico	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
	Contáctenos-Pagina Web	https://canaltrece.com.co/contacto/	
	PQRS -Pagina Web	https://canaltrece.com.co/pqrs/	

Teveandina Ltda.- Canal Trece, clasifica las PQRS de acuerdo con la siguiente tipología de solicitud y modalidades de atención, de conformidad con lo establecido por la Ley 1755 de 2015 y su Manual de Atención al Ciudadano, así:

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Felicitaciones	15 días hábiles	Satisfacción que tiene el ciudadano por un 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.	Queja dirigida contra un funcionario y/o colaborador de la Entidad.

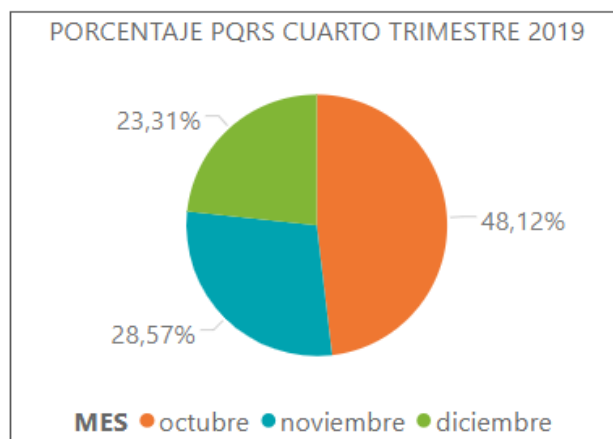
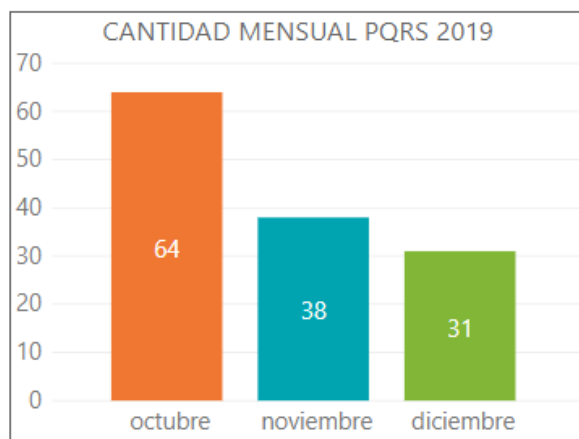
Reclamo	15 días hábiles	Insatisfacción por la prestación del servicio que presta la entidad.	Señal de transmisión o parrilla de contenido.
Solicitud	10 días hábiles	Requerimiento de información o trámites.	Hojas de vida, solicitud de prácticas, certificación laboral, invitaciones.
Solicitud de documentos	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 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.
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 por la presunta comisión 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 RECIBIDOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2019

Durante el cuarto trimestre del 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece, un total de ciento treinta y tres (133) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias "PQRS" las cuales se relacionan a continuación:

PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2019		
MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
OCTUBRE	64	48,12%
NOVIEMBRE	38	28,57%
DICIEMBRE	31	23,31%
TOTAL	133	100%

PQRS CUARTO TRIMESTRE 2019



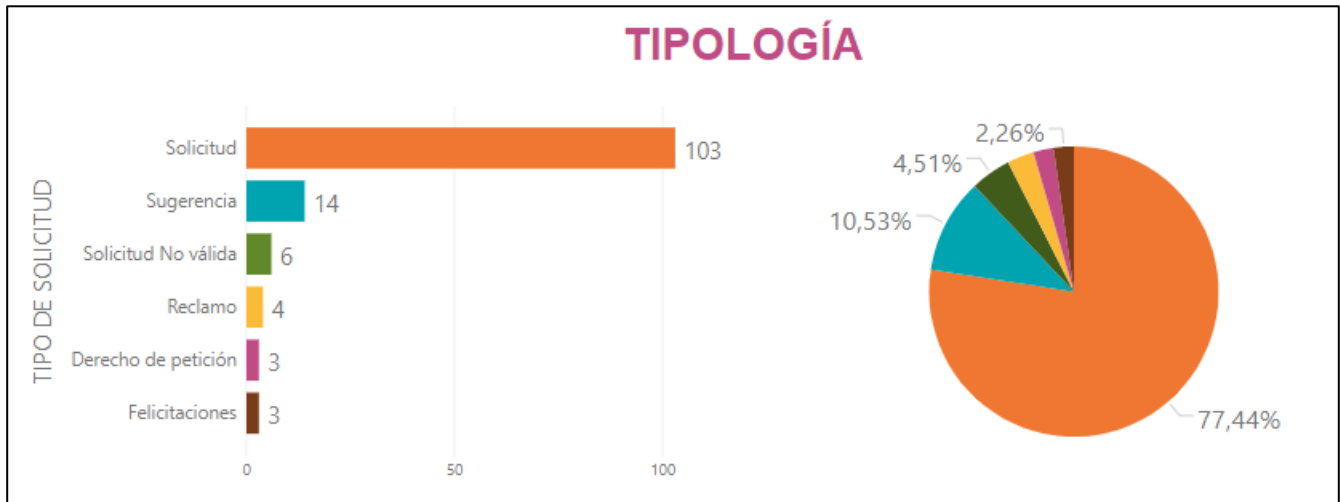
TOTAL: 133

4. CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA Y CANALES DE ATENCIÓN - CUARTO TRIMESTRE 2019.

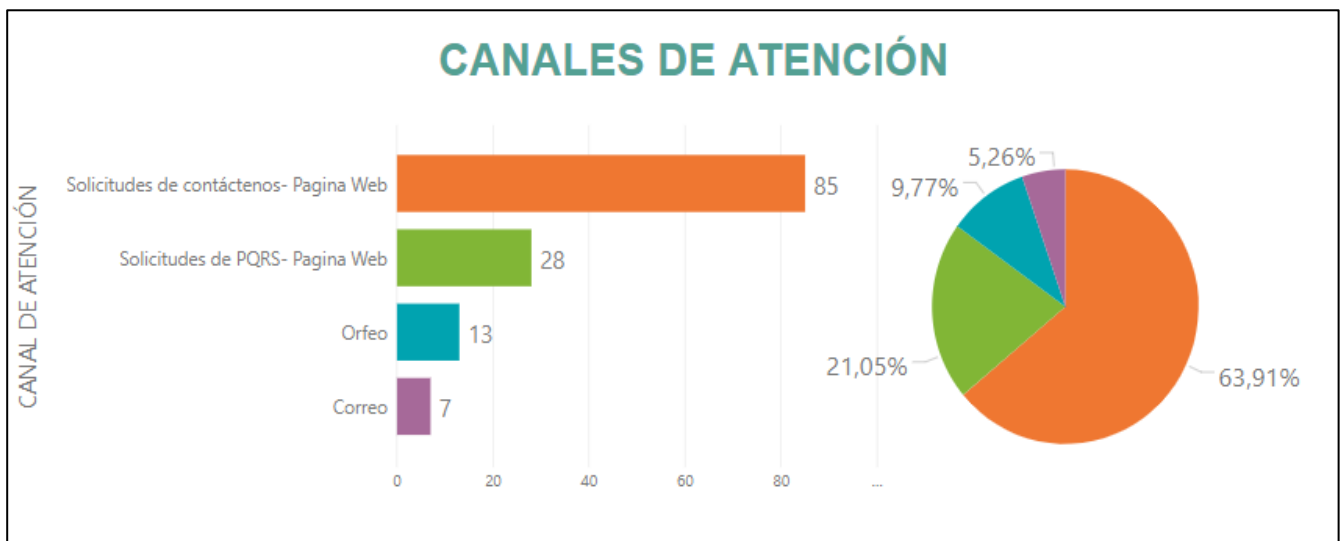
A continuación, se relaciona el total de PQRS que fueron radicadas durante el cuarto trimestre de 2019 en Teveandina Ltda.- Canal Trece, de acuerdo con su tipología de solicitud y canales de atención:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2019						
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Pagina Web
Derecho de petición	3	2,26%	0	3	0	0
Felicitaciones	3	2,26%	0	0	2	1
Reclamo	4	3,01%	0	1	1	2
Solicitud	103	77,44%	5	9	68	21
Solicitud No válida	6	4,51%	0	0	5	1
Sugerencia	14	10,53%	2	0	9	3
TOTAL PQRS	133	100%	7	13	85	28

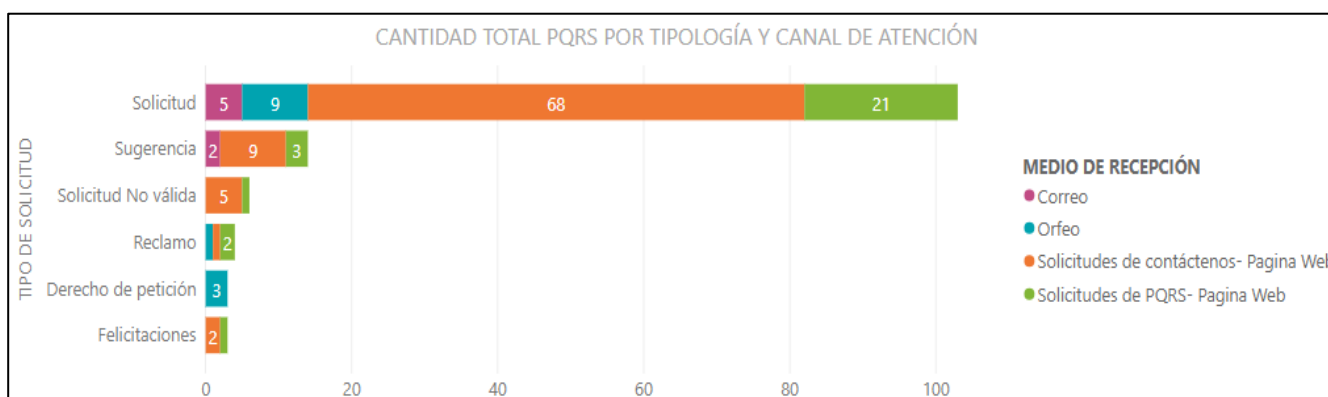
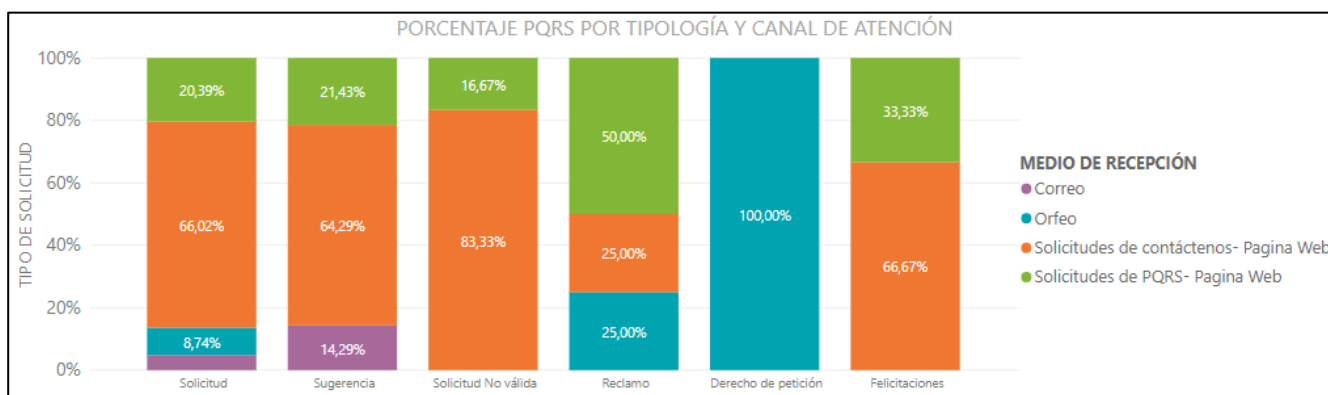
De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS utilizadas por los ciudadanos, se puede identificar que los más representativos para el cuarto trimestre fueron: La *solicitud* con un total de 103 radicaciones y una participación del 77,44%, seguido de la *sugerencia* con un total de 14 radicaciones y una participación del 10,53%, como se puede observar en la siguiente gráfica:



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 cuarto trimestre fueron: Las solicitudes del aplicativo de *contáctenos- Pagina Web* con un total de 85 radicaciones y una participación del 63,91%, seguido de las solicitudes del aplicativo de *PQRS- Pagina Web* con un total de 28 radicaciones y una participación del 21,05%, 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:



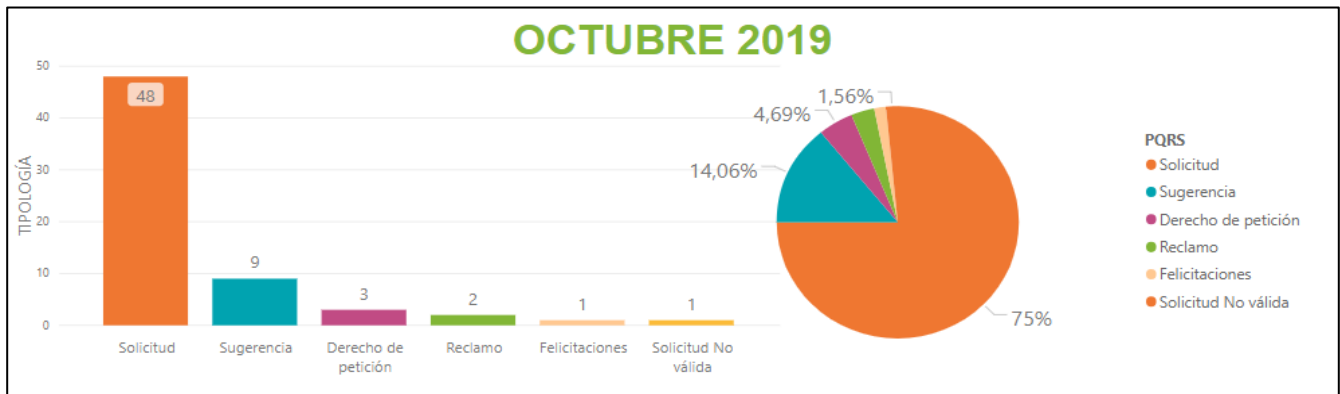
4.1 PQRS MES DE OCTUBRE 2019

Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de octubre de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 64 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, las cuales se relacionan a continuación de acuerdo con su tipología de solicitud y canales de atención:

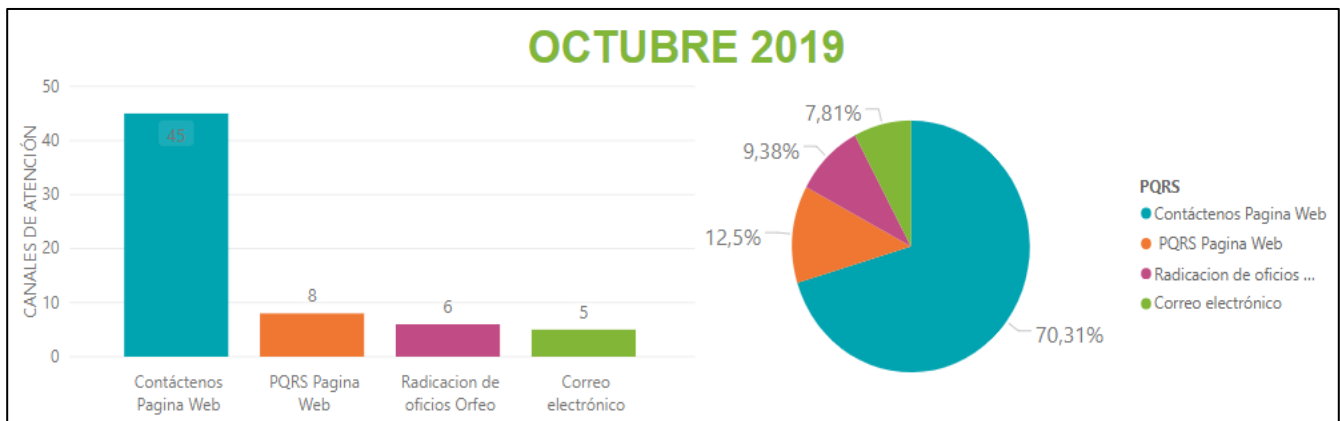
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS OCTUBRE DE 2019						
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios/ Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Página Web
Derecho de petición	3	4,69%	0	3	0	0
Felicidades	1	1,56%	0	0	1	0
Reclamo	2	3,13%	0	1	1	0
Solicitud	48	75,00%	3	2	36	7
Solicitud No válida	1	1,56%	0	0	1	0
Sugerencia	9	14,06%	2	0	6	1
TOTAL PQRS	64	100%	5	6	45	8

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de octubre 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La *Solicitud* con

un total de 48 radicaciones y una participación del 75,00%, seguido de la *Sugerencia* con un total de 9 radicaciones y una participación del 14,06%, 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 octubre 2019, se puede identificar que los más representativos para este periodo fueron: Las solicitudes del aplicativo de *Contáctenos- Pagina Web* con un total de 45 radicaciones y una participación del 70,31%, seguido de las solicitudes del aplicativo de *PQRS- Pagina Web* con un total de 8 radicaciones y una participación del 12,5%, como se puede observar en la siguiente:

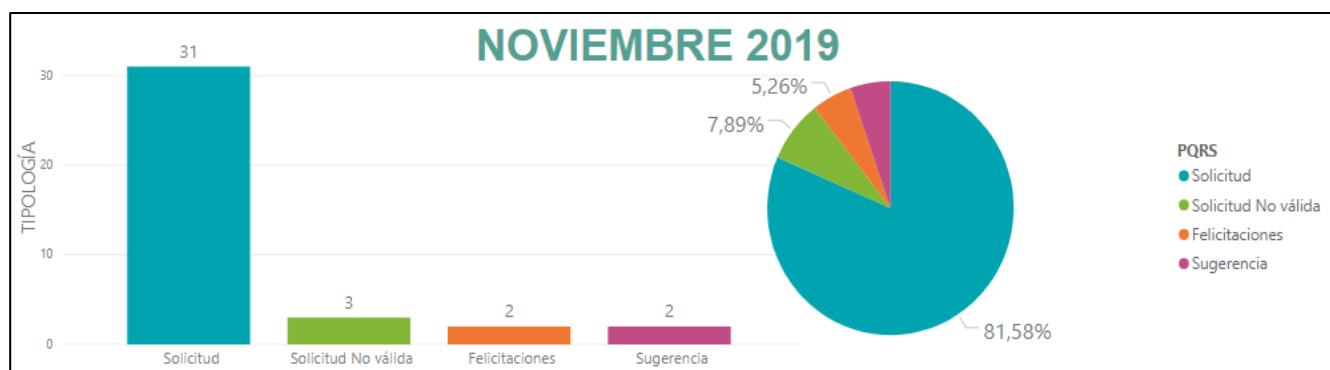


4.2 PQRs MES DE NOVIEMBRE 2019

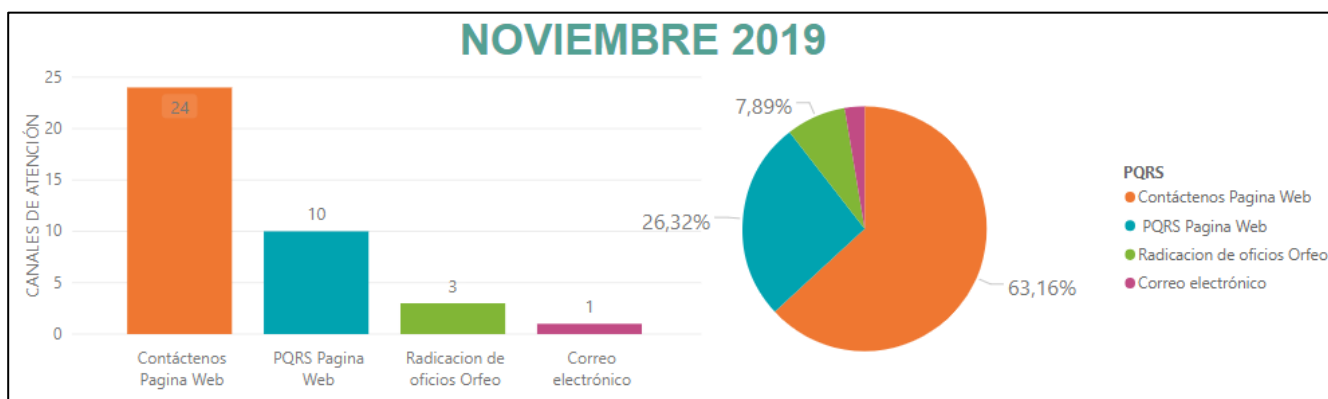
Durante el periodo comprendido del 01 al 30 de noviembre de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 38 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS NOVIEMBRE DE 2019						
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios/ Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Página Web
Felicitaciones	2	5,26%	0	0	1	1
Solicitud	31	81,58%	1	3	20	7
Solicitud No válida	3	7,89%	0	0	3	0
Sugerencia	2	5,26%	0	0	0	2
TOTAL PQRS	38	100%	1	3	24	10

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de noviembre 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La *Solicitud* con un total de 31 radicaciones y una participación del 81,58%, seguido de la *Solicitud No válida* con un total de 3 radicaciones y una participación del 7,89%, 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: Las solicitudes del aplicativo de *Contáctenos-Página Web* con un total de 24 radicaciones y una participación del 63,16%, seguido de las solicitudes del aplicativo de *PQRS- Página Web* con un total de 10 radicaciones y una participación de 26,32%, como se puede observar en la siguiente:

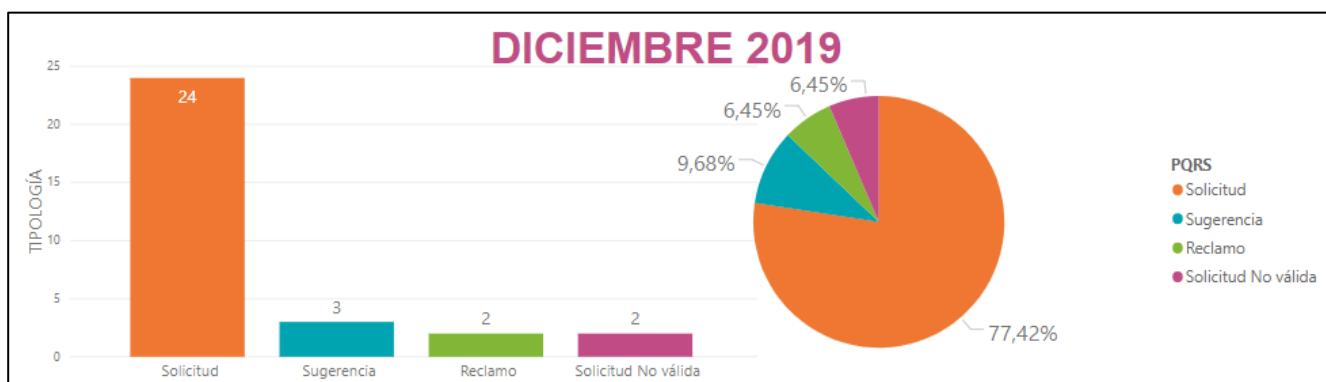


4.3 PQRS MES DE DICIEMBRE 2019

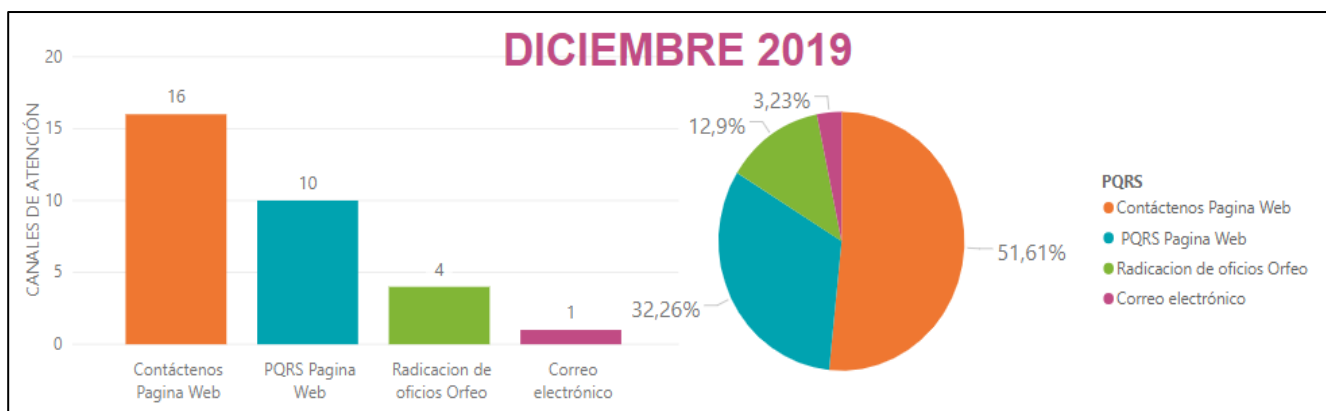
Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de diciembre de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 31 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS DICIEMBRE DE 2019						
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios/ Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Página Web
Reclamo	2	6,45%	0	0	0	2
Solicitud	24	77,42%	1	4	12	7
Solicitud No válida	2	6,45%	0	0	1	1
Sugerencia	3	9,68%	0	0	3	0
TOTAL PQRS	31	100%	1	4	16	10

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de diciembre 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La *Solicitud* con un total de 24 radicaciones y una participación del 77,42%, seguido de la *Sugerencia* con un total de 3 radicaciones y una participación del 9,68%, 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: Las solicitudes del aplicativo de *Contáctenos- Pagina Web* con un total de 16 radicaciones y una participación de 51,61%, seguido del aplicativo de *PQRS- Pagina Web* con un total de 10 radicaciones y una participación del 32,26 %, como se puede observar en la siguiente:



5. 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. A la fecha de corte del presente informe se encuentran por brindar respuesta dentro del término legal un total de 3 PQRS, que representan el 2,26 % de 133PQRS recibidas.
2. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 130 respuestas, dentro de las cuales 127 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, representado en el 95,49%, y 3 fuera de los términos representado en un 2,26%.
3. Durante el periodo comprendido de enero a diciembre de la presente vigencia se recibió un total de 898 PQRS, dentro de las cuales 749 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y solo un total de 42 PQRS que representan el

4,68% han quedado pendientes por respuesta. Por lo anterior, se puede evidenciar que de acuerdo con las cifras de cada informe trimestral, la entidad ha tomado medidas correctivas para dar cumplimiento en los términos de Ley.

Elaboró: Paula Daniela Rodríguez- Contratista- DJA

Revisó: Giovanni Andrés Méndez Cubides – Contratista - Líder de Planeación
Katherine Gómez -Contratista- DJA

Aprobó: Maria Fernanda Carrillo Méndez -DJA

