



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN  
TEVEANDINA LTDA.  
CANAL TRECE

Fecha de actualización  
lunes, 11 de abril de 2022

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

VIGENCIA 2022



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 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 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 PQRSD

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 PQRSD: <a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	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 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.

# 4. PQRSD RECIBIDAS



**FRECUENCIA TRIMESTRAL**  TRIMESTRE 1

**FRECUENCIA SEMESTRAL**  SEMESTRE 1

**TIPO DE SOLICITUD**

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

**CANAL DE ATENCIÓN**

- Presencial
- Telefónico
- Virtual

**MEDIO DE RECEPCIÓN**

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

**ESTADO CUMPLIMIENTO**

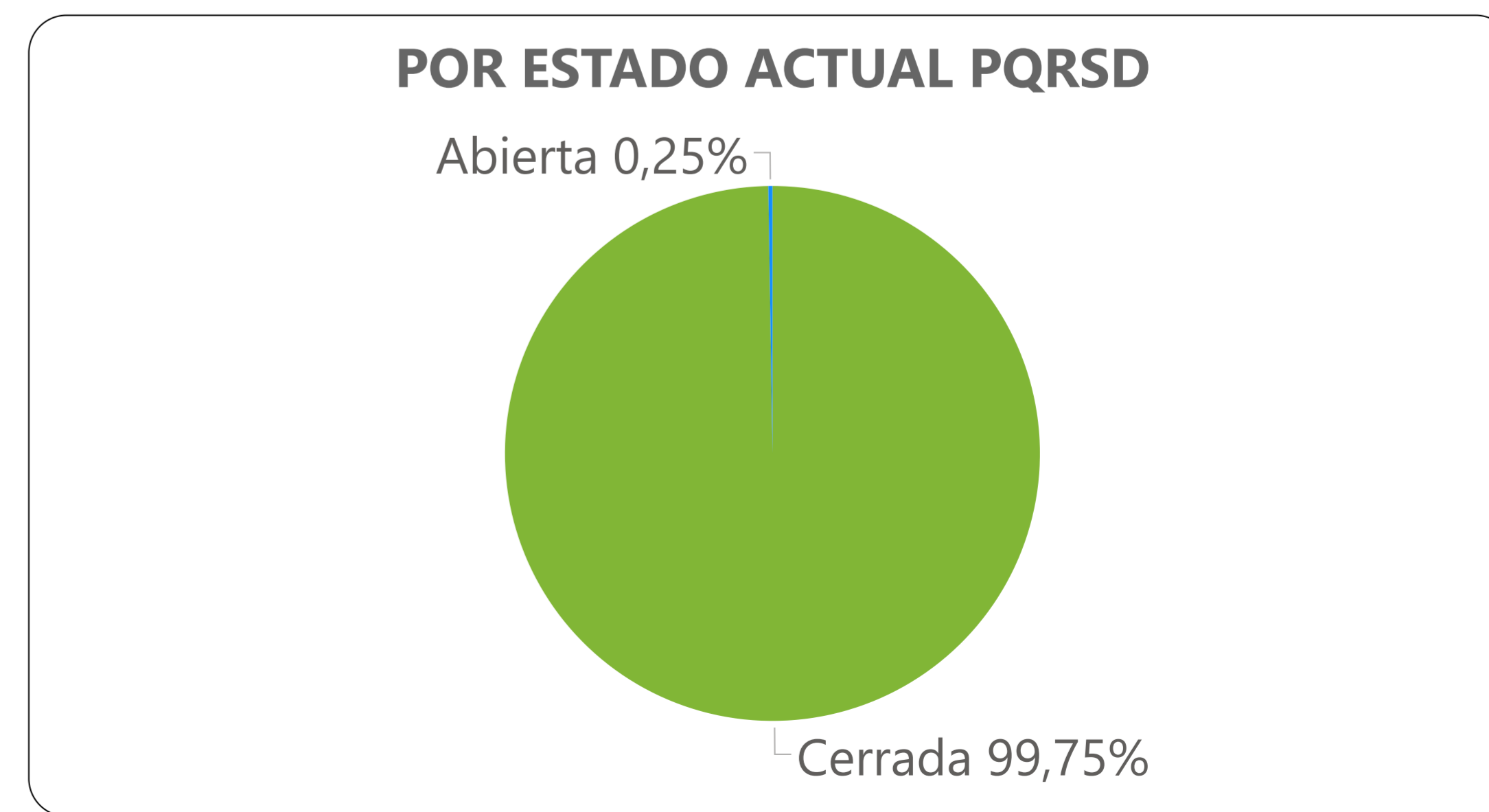
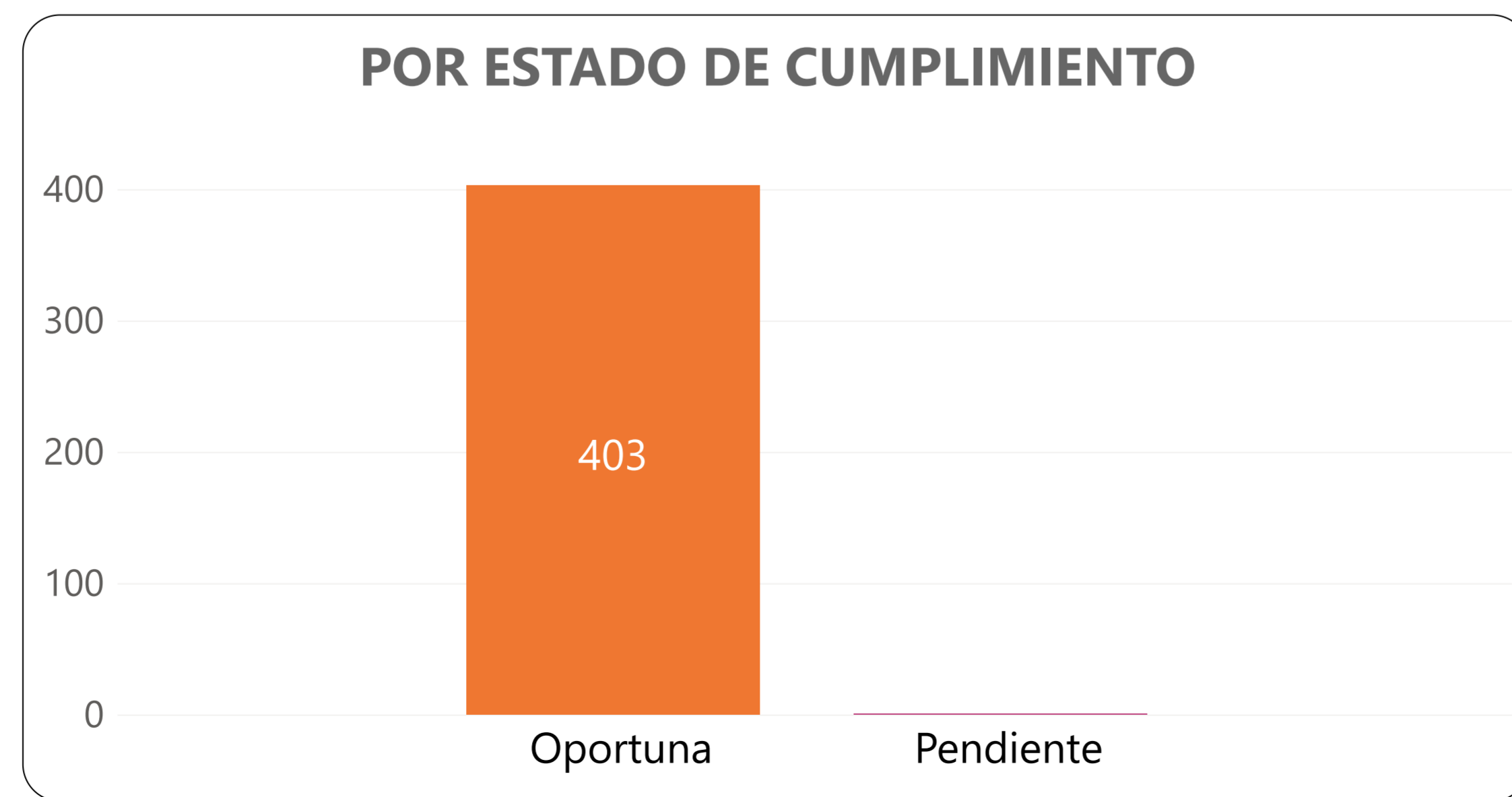
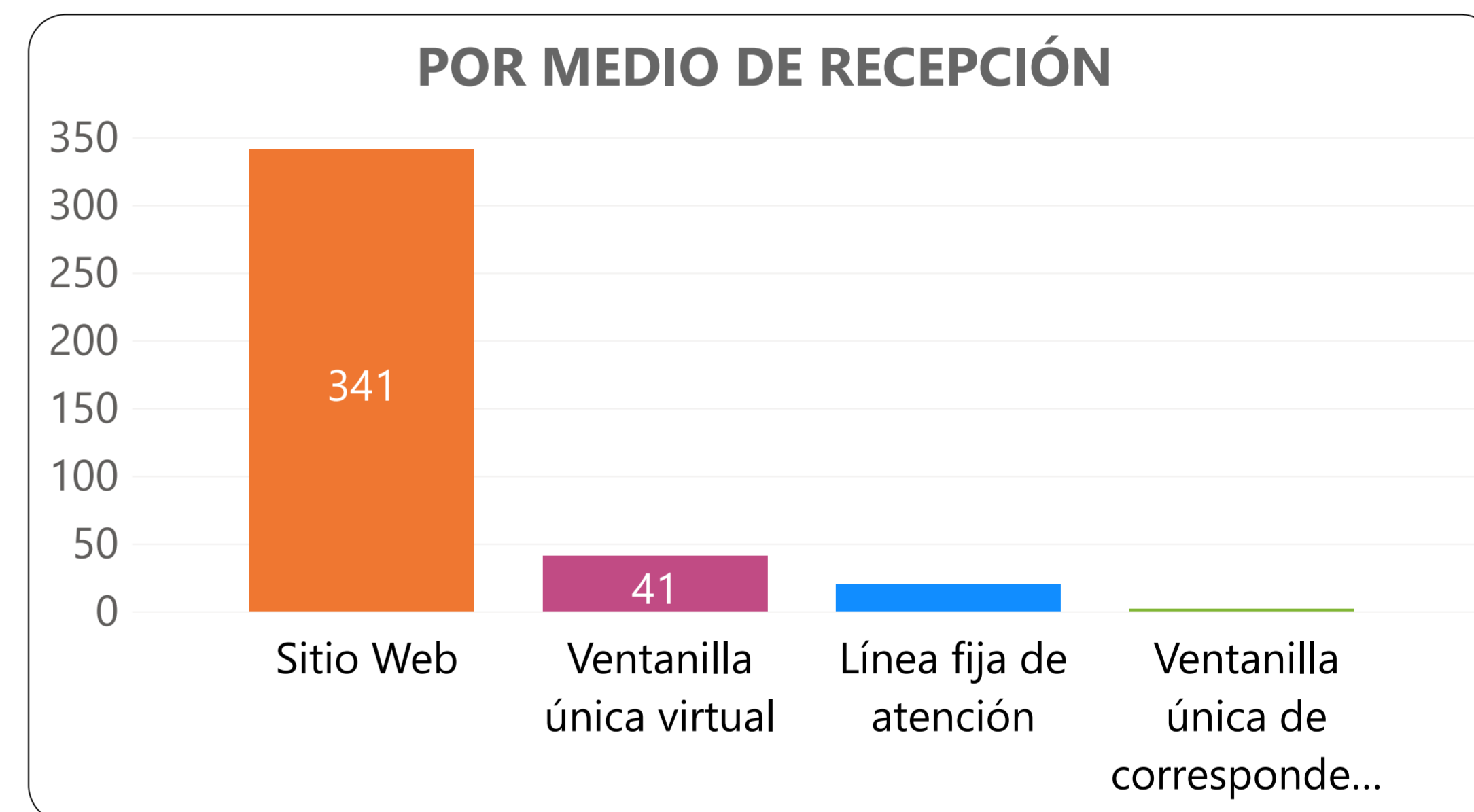
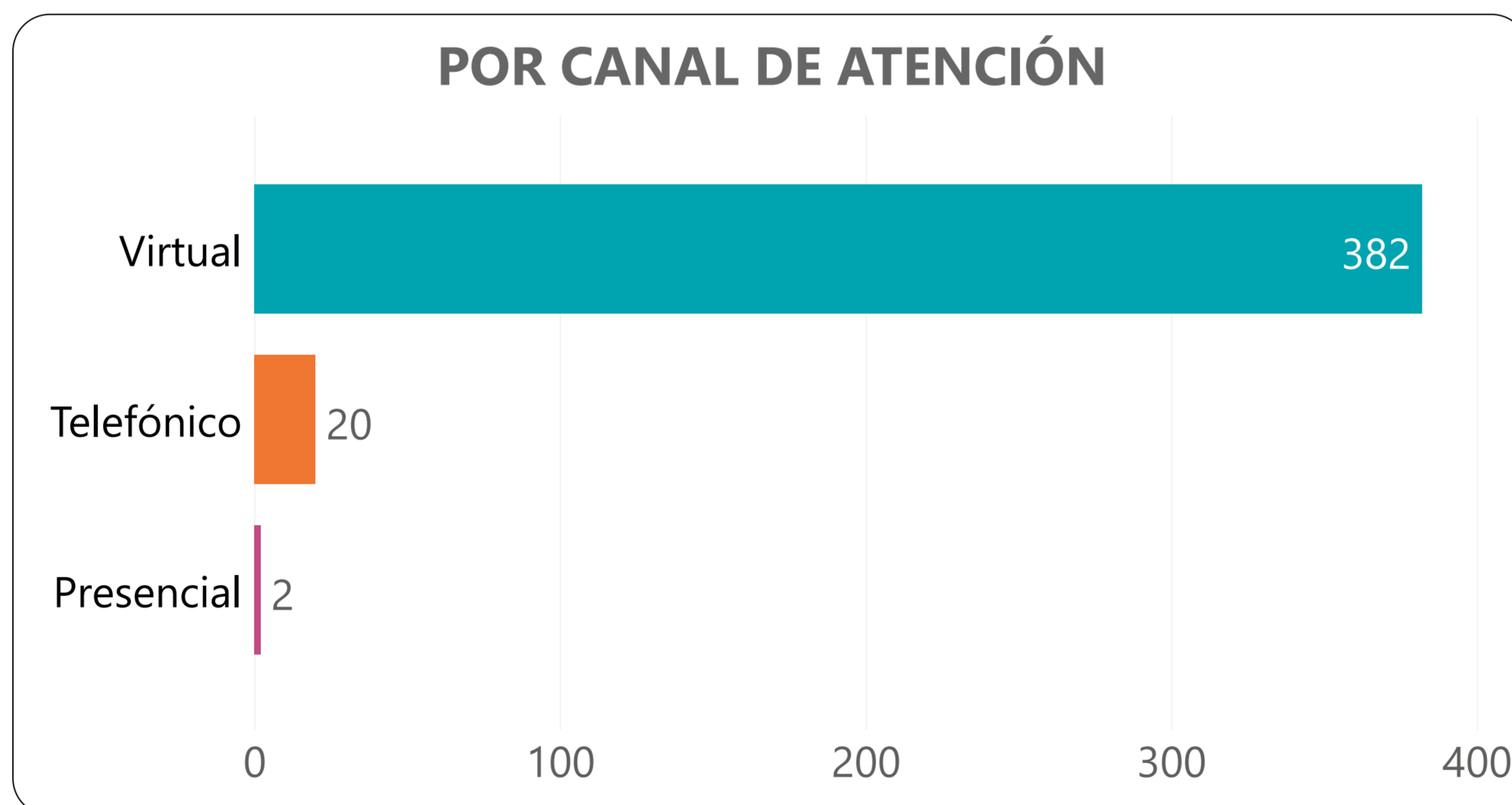
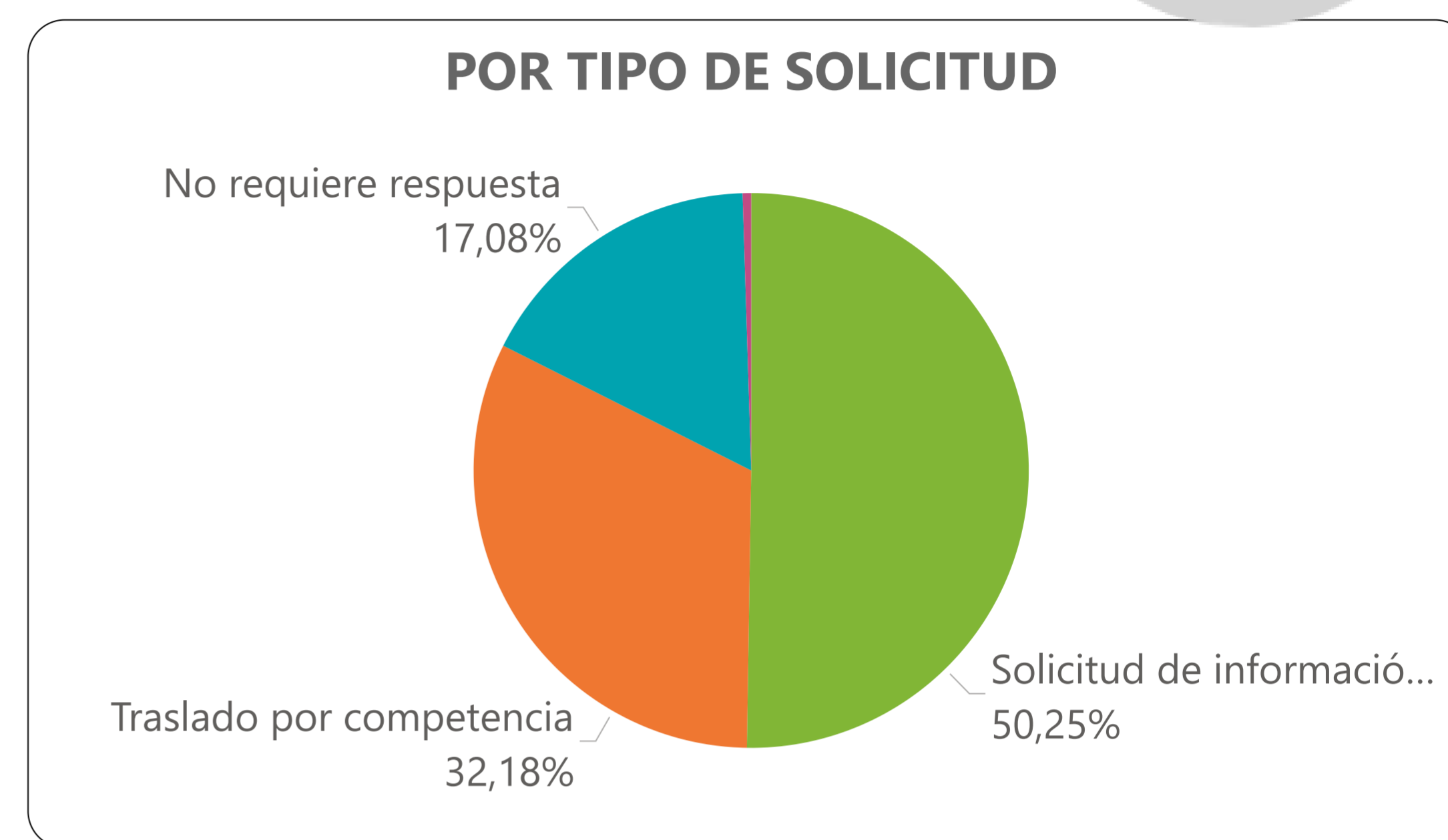
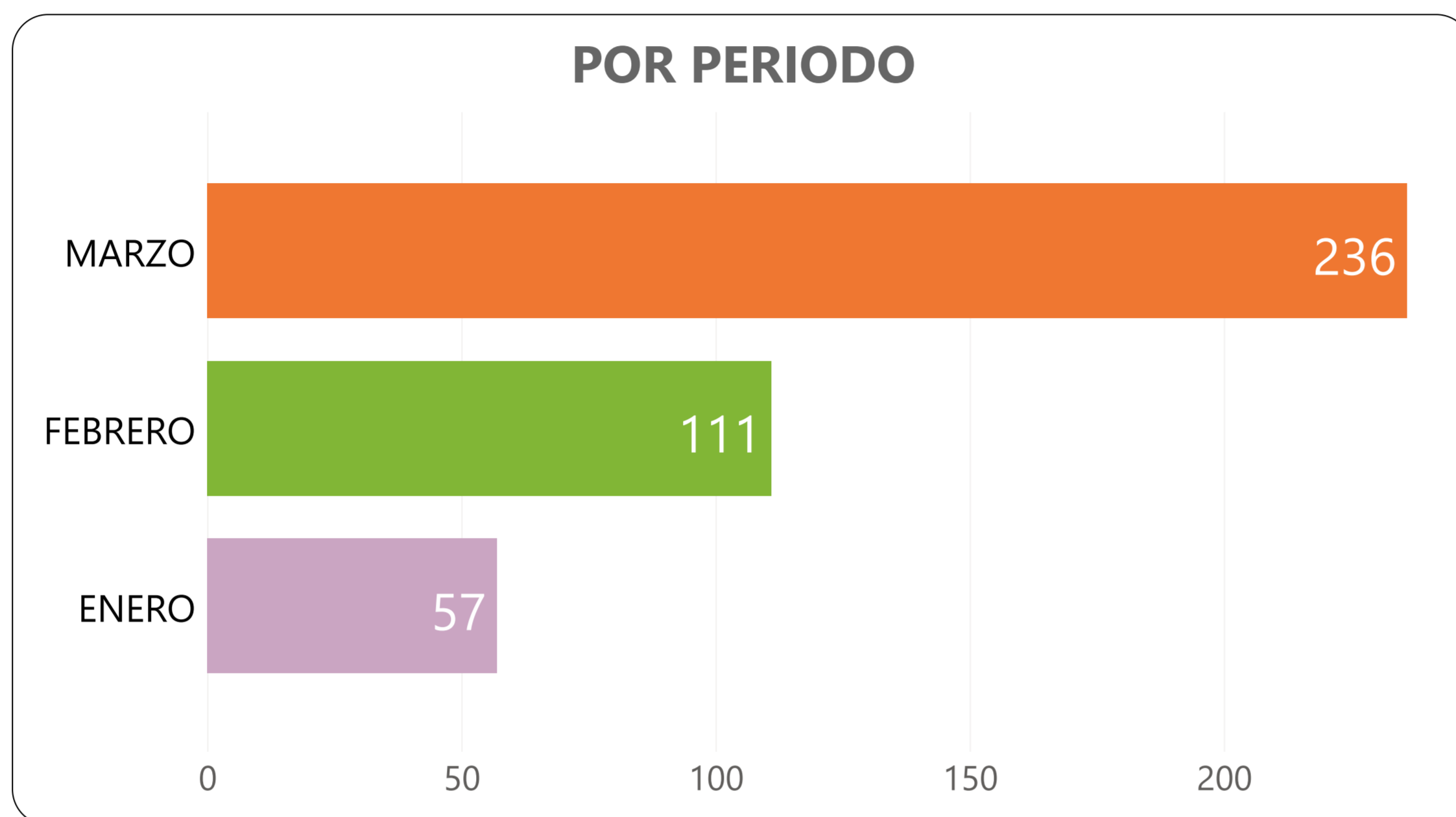
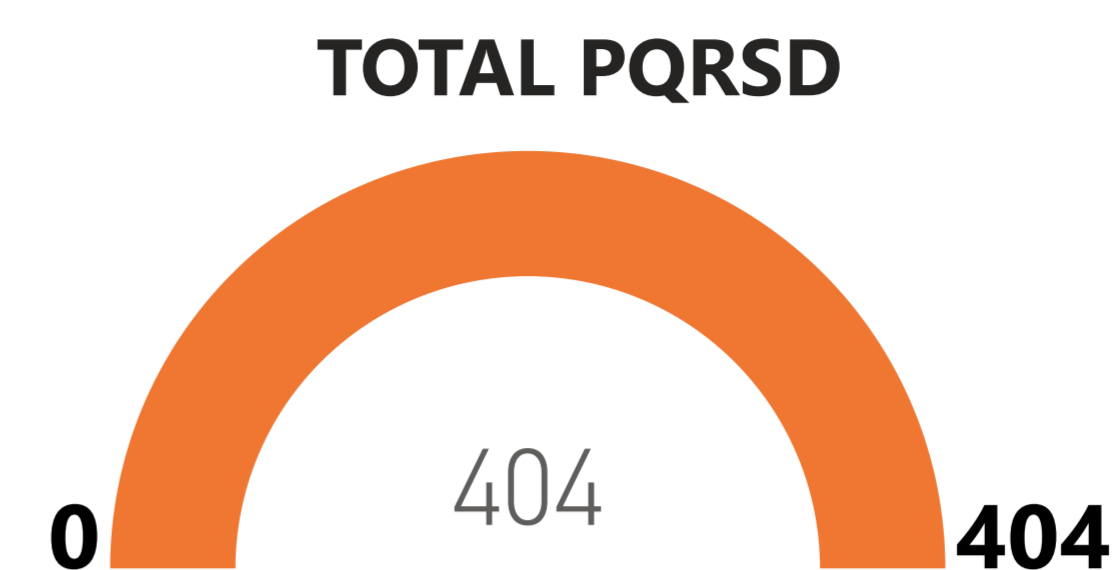
- Oportuna
- Pendiente

**ESTADO ACTUAL PQRSD**

- Abierta
- Cerrada

**FECHA DE RECEPCIÓN**

02/01/2022 31/03/2022

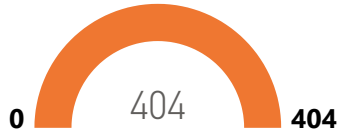




# 5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



## TOTAL PQRSD



## FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2022 31/03/2022



## FRECUENCIA TRIMESTRAL

TRIMESTRE 1

## FRECUENCIA SEMESTRAL

SEMESTRE 1

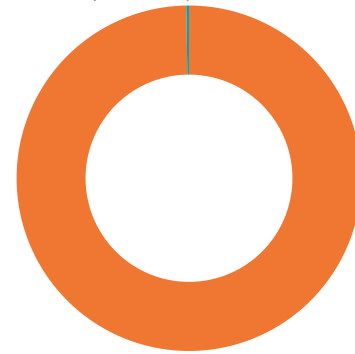
## ESTADO CUMPLIMIENTO

Oportuna

Pendiente

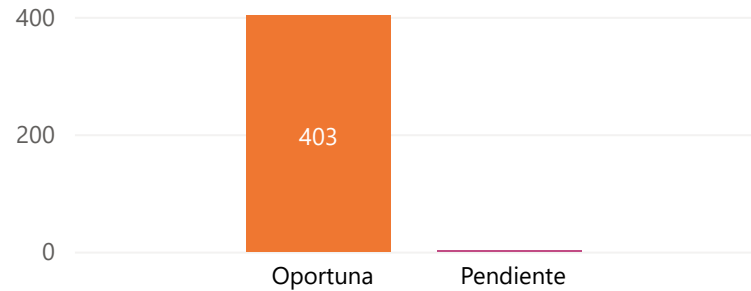
## ESTADO CUMPLIMIENTO

Pendiente 0,25%

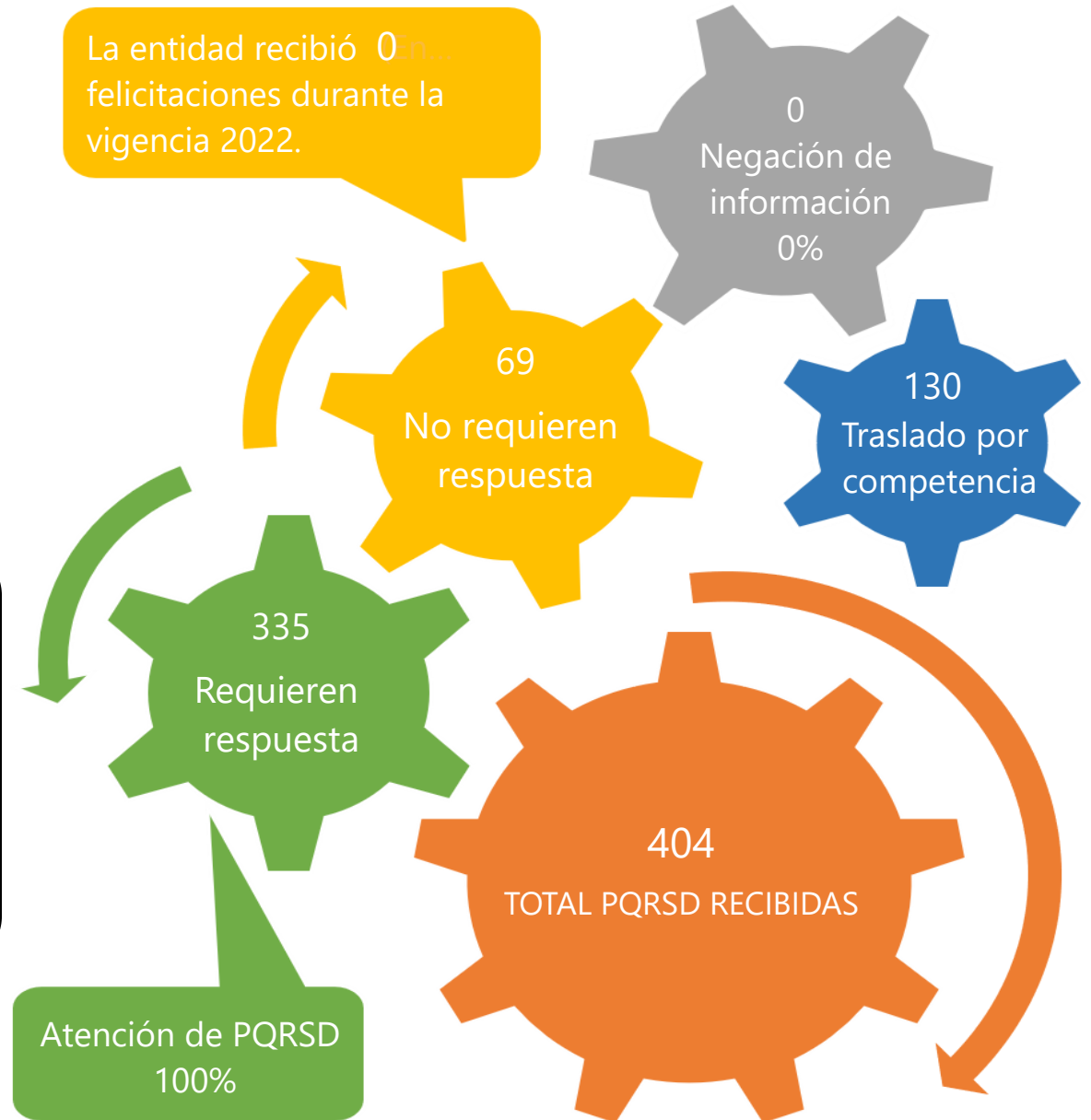


Oportuna 99,75%

## POR ESTADO DE CUMPLIMIENTO



La entidad recibió 0 (cero) felicitaciones durante la vigencia 2022.



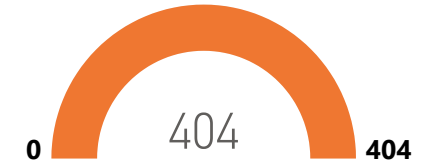
No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

## 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
	NORMATIVO	*AMPLIACIÓN	
Derecho de petición	15 días hábiles	30 días hábiles	12 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles	20 días hábiles	2 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	0 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.

TOTAL PQRSD



FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2022 31/03/2022



FRECUENCIA TRIMESTRAL

TRIMESTRE 1

FRECUENCIA SEMESTRAL

SEMESTRE 1





# 7. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



**FECHA DE RECEPCIÓN**

02/01/2022 31/03/2022

**FRECUENCIA TRIMESTRAL**

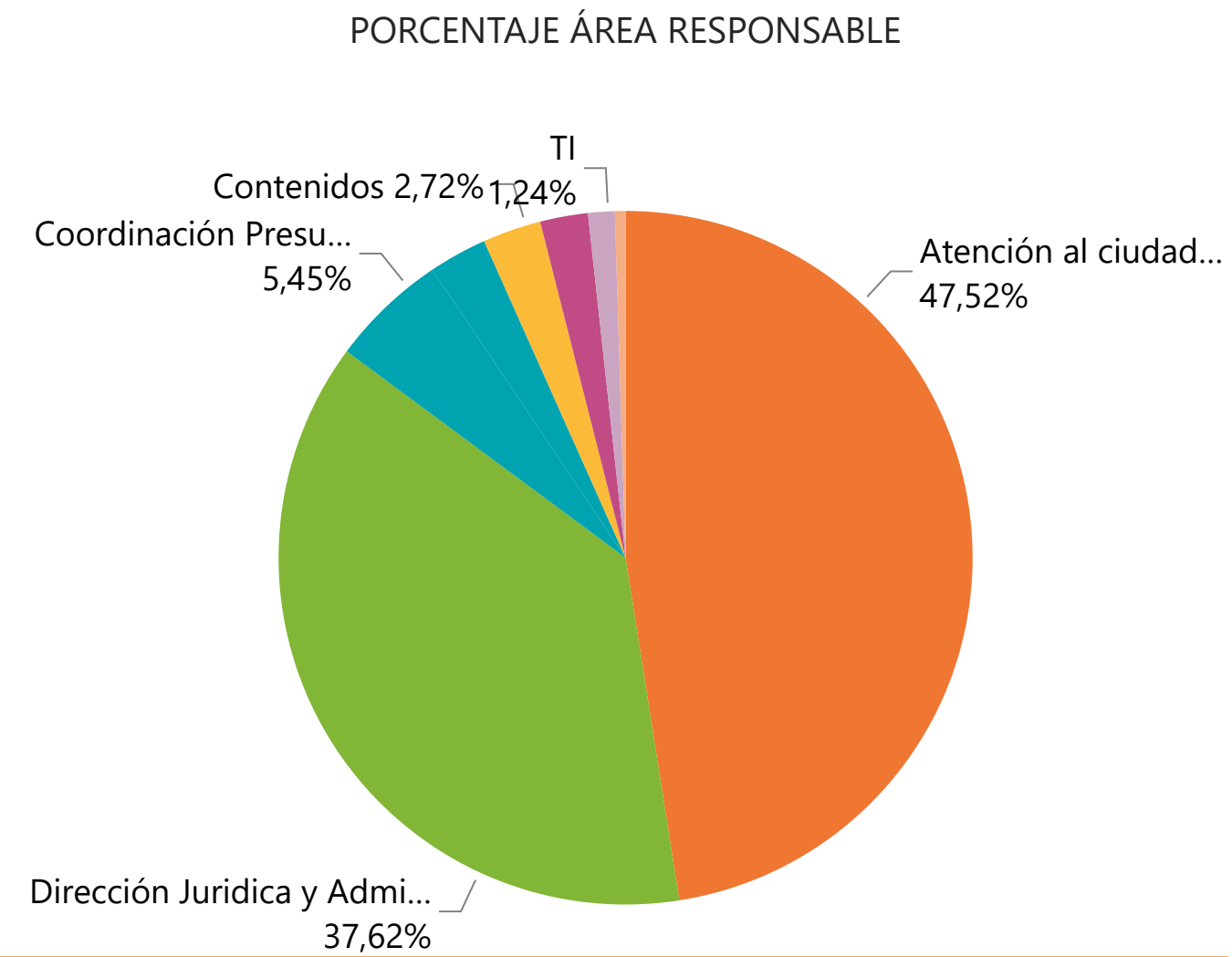
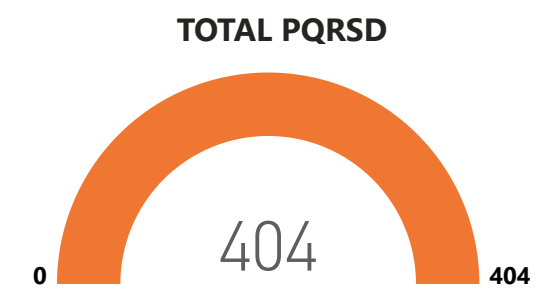
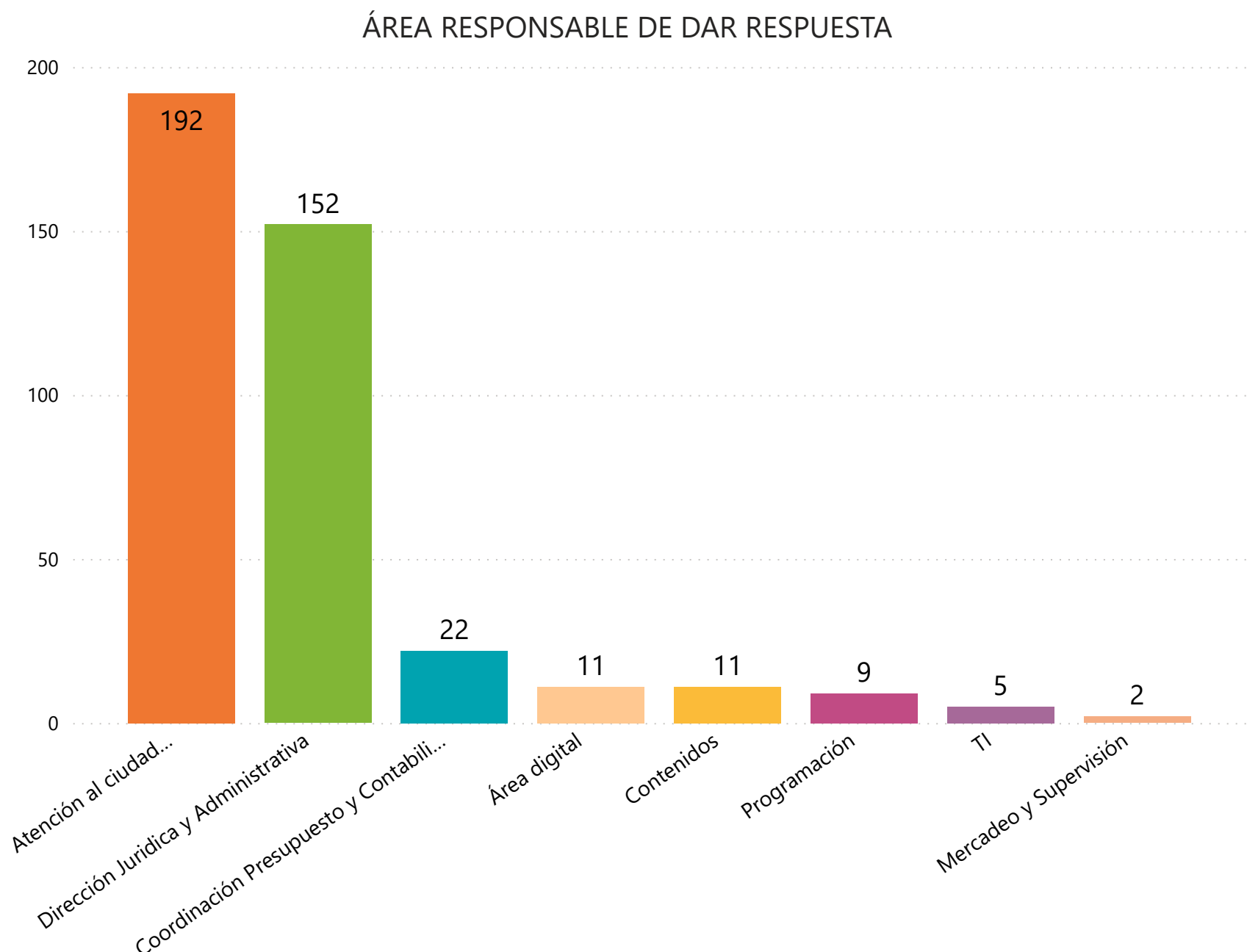
TRIMESTRE 1

**FRECUENCIA SEMESTRAL**

SEMESTRE 1

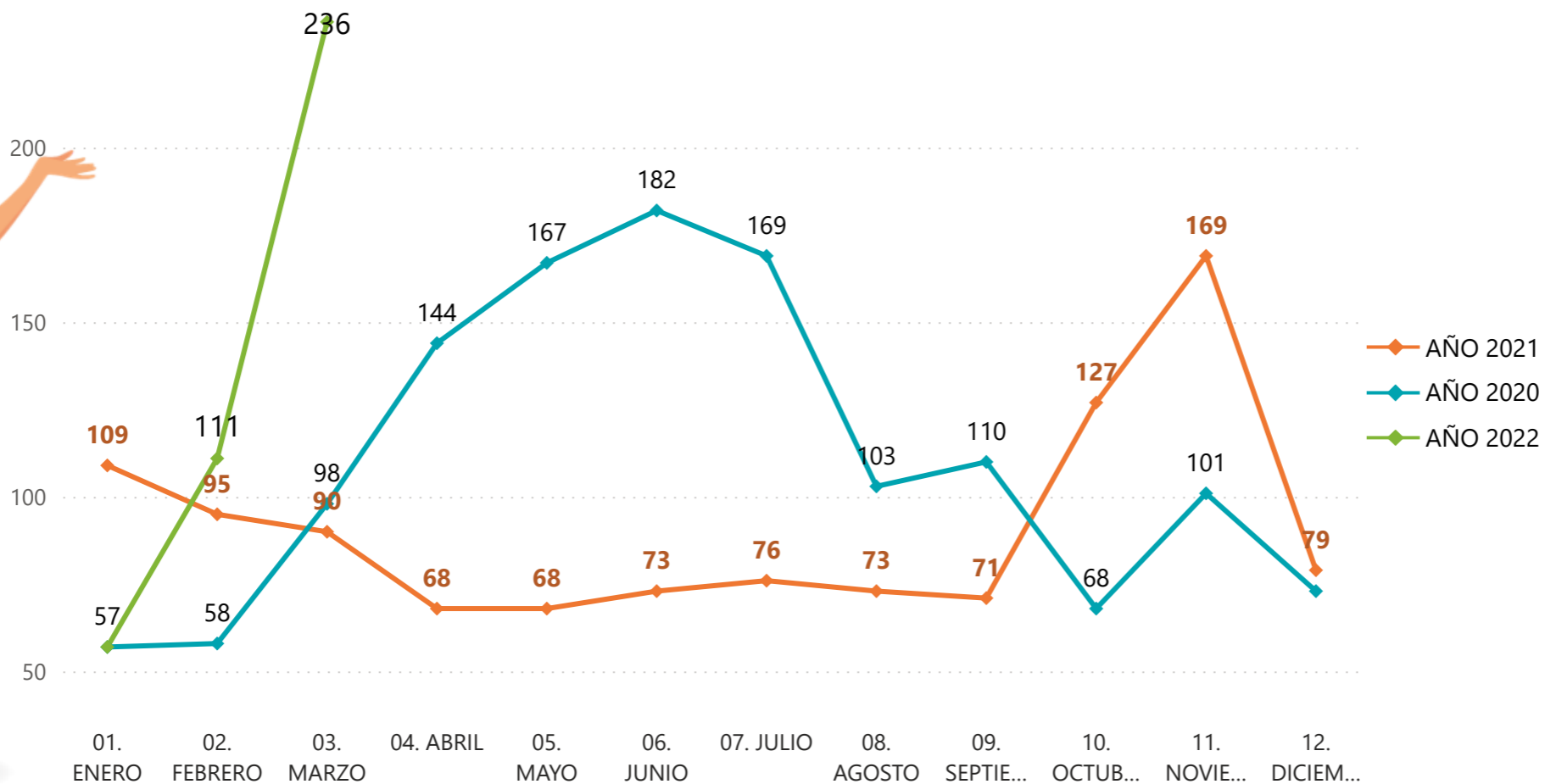
**ÁREA RESPONSABLE DE DA...**

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



## 8. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES

### COMPARACIÓN POR MES



<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1330	1098	404

#### FRECUENCIA SEMESTRAL

- SEMESTRE 1
- SEMESTRE 2

#### FRECUENCIA TRIMESTRAL

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

#### MES

- 01. ENERO
- 02. FEBRERO
- 03. MARZO
- 04. ABRIL
- 05. MAYO
- 06. JUNIO
- 07. JULIO
- 08. AGOSTO
- 09. SEPTIEMBRE
- 10. OCTUBRE
- 11. NOVIEMBRE
- 12. DICIEMBRE

# 9. CARACTERIZACIÓN

## FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2022 31/03/2022

## PAÍS

- Colombia
- Mexico
- No registro
- Panama

## TIPO DE SOLICITANTE

- Persona Jurídica
- Persona Natural

## EDAD

- N/A
- No registro

## DEPARTAMENTO

- Antioquía: Medellín
- Arauca: Arauca
- Atlántico: Barranquilla
- Bogotá D.C.
- Bolívar: Cartagena de I...
- Boyacá: Tunja
- Casanare: Yopal
- Cesar: Valledupar
- Chocó: Quibdó
- Córdoba: Montería
- Cundinamarca
- La Guajira: Riohacha
- Magdalena: Santa Marta
- Meta: Villavicencio
- Nariño: San Juan de Pa...
- No registro
- Santander: Bucaraman...

## GRUPO ÉTNICO

- N/A

## GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD

- Entidad Privada
- Entidad Pública
- Femenino
- Masculino

## TIPO DE DOCUMENTO DE I...

- CC
- CE
- NIT
- No registro

## CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- N/A

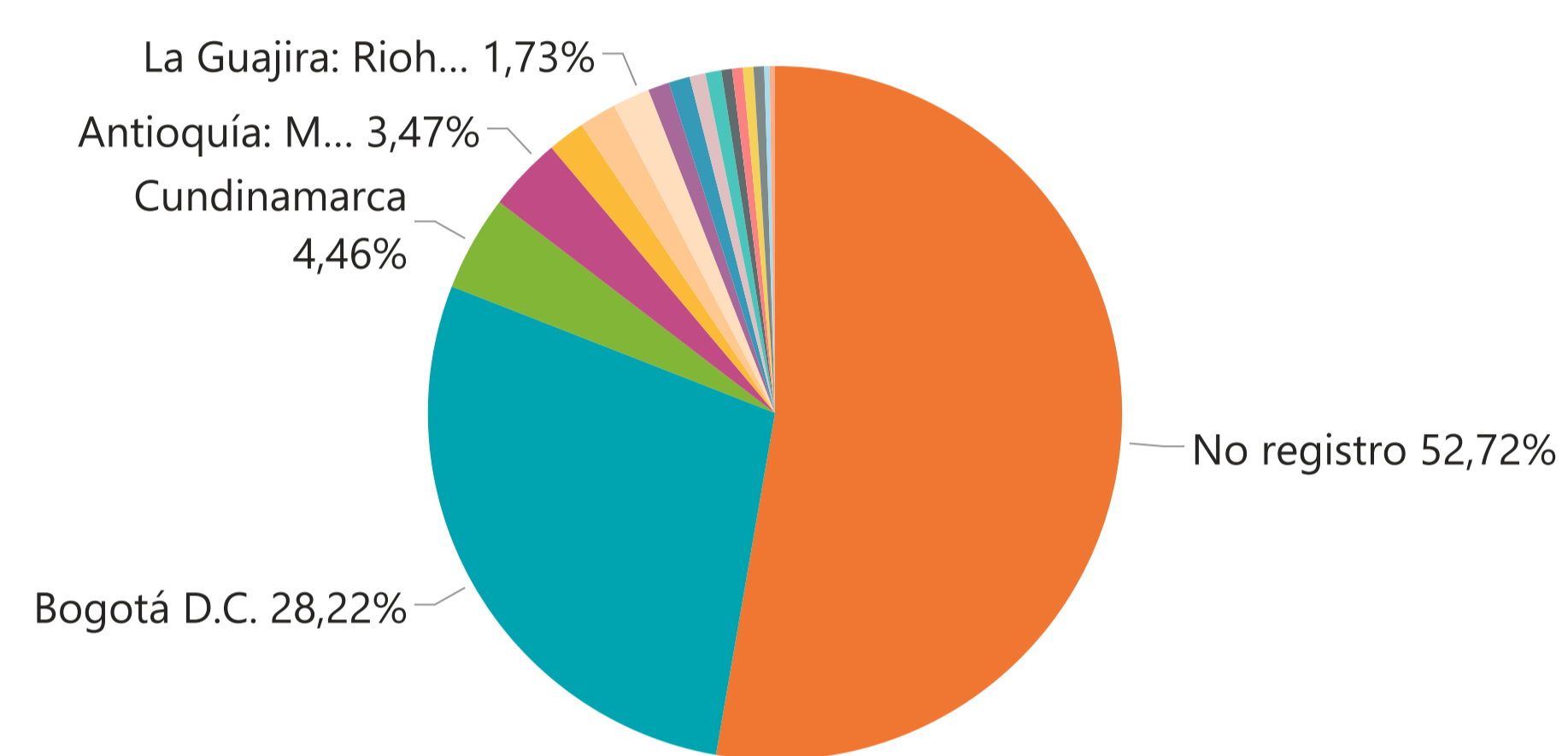


## PAIS

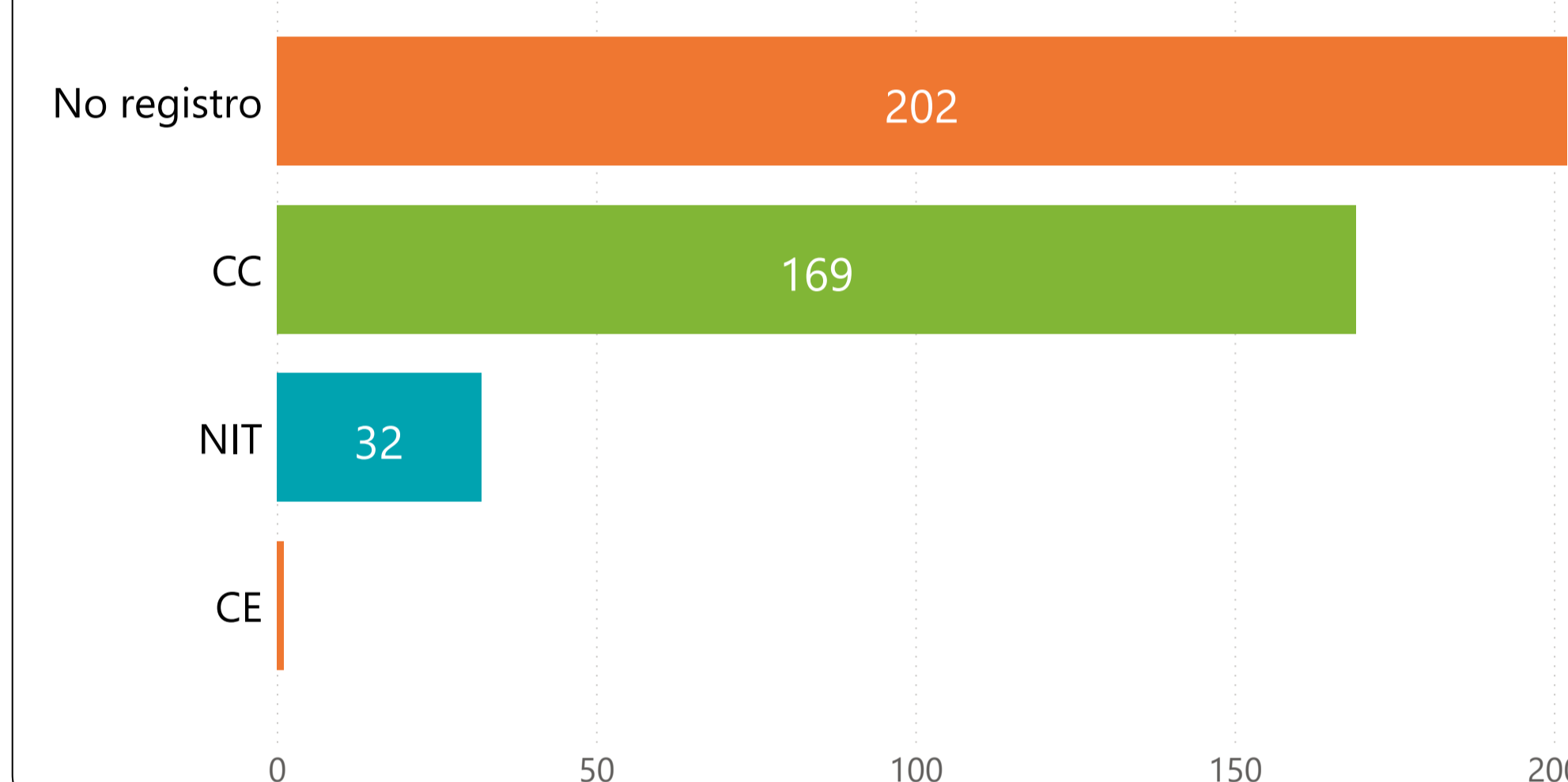
Colombia Mexico No registro Panama



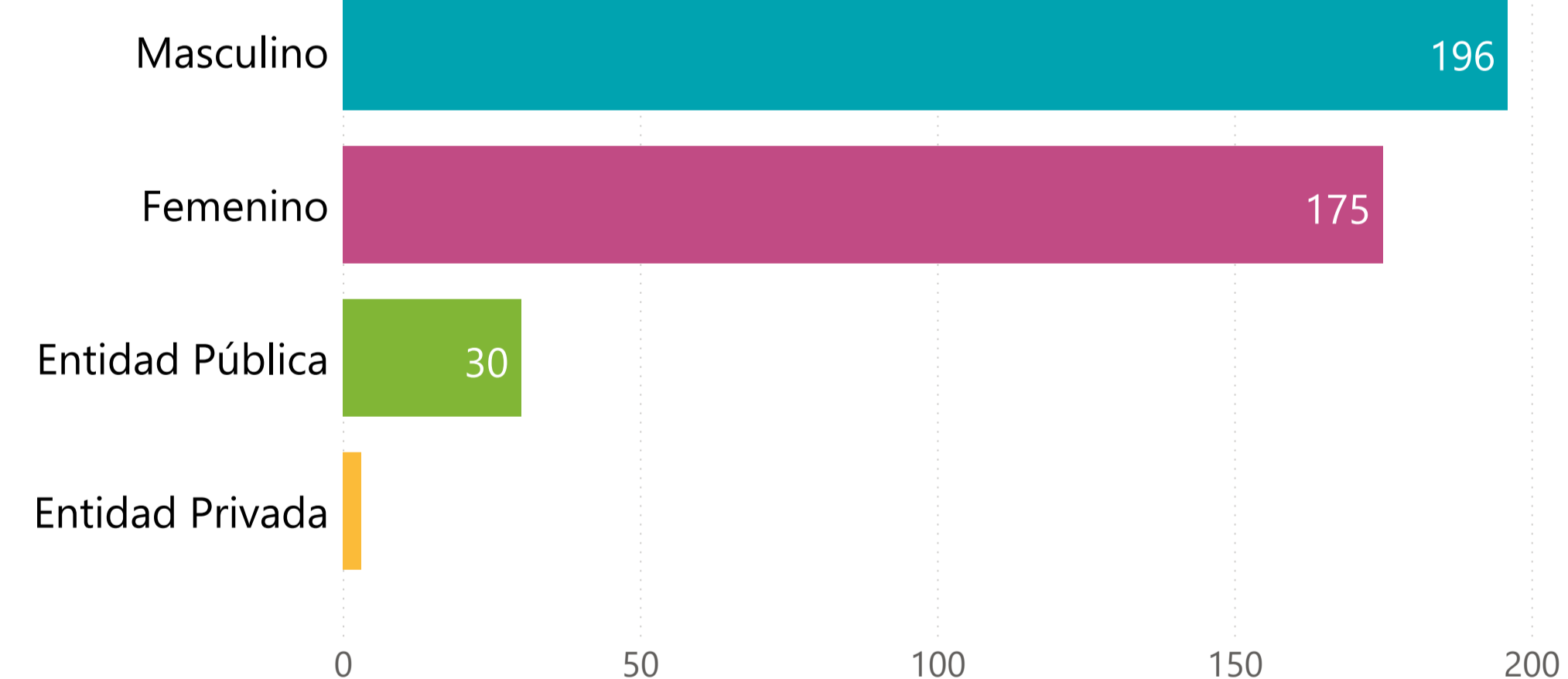
## DEPARTAMENTOS



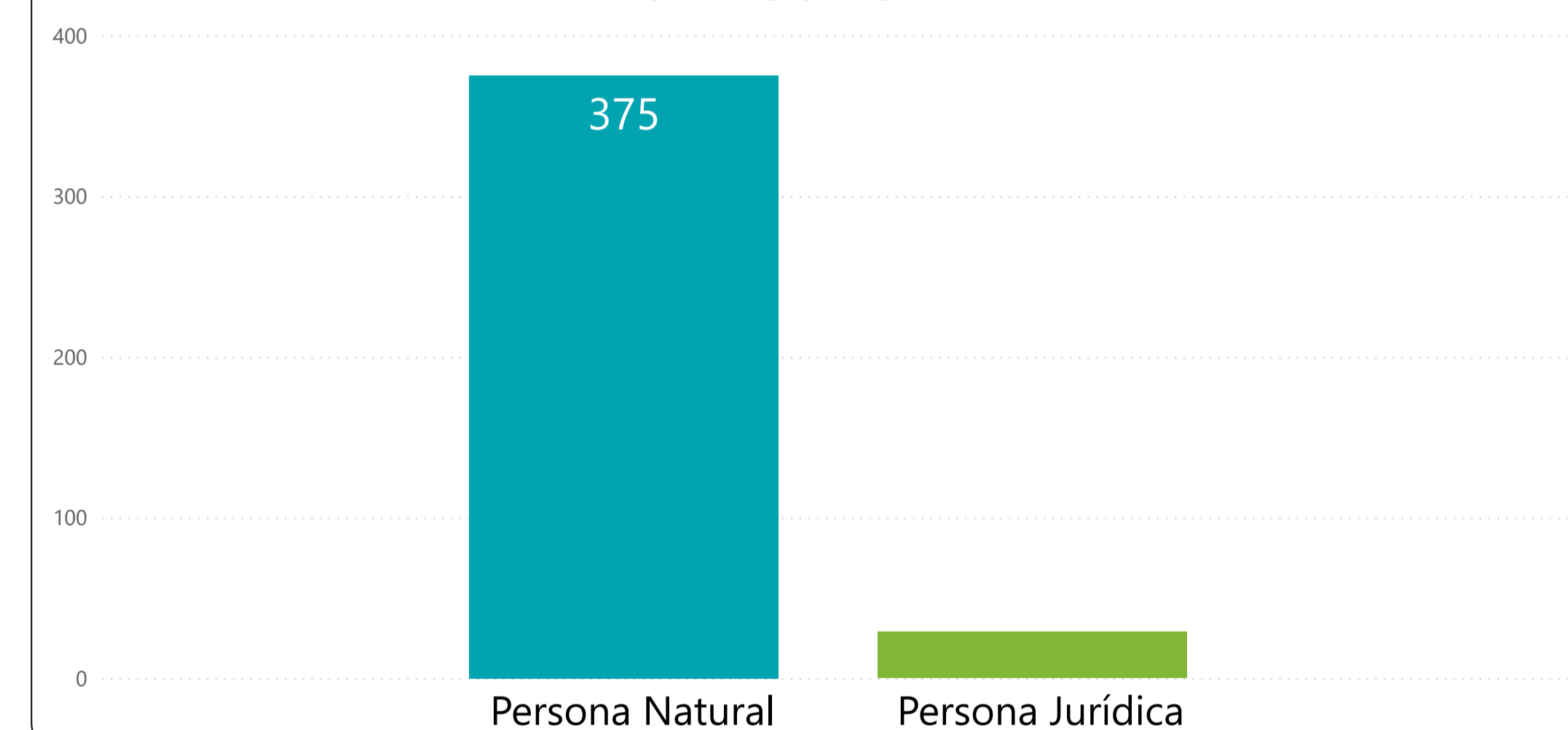
## TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD



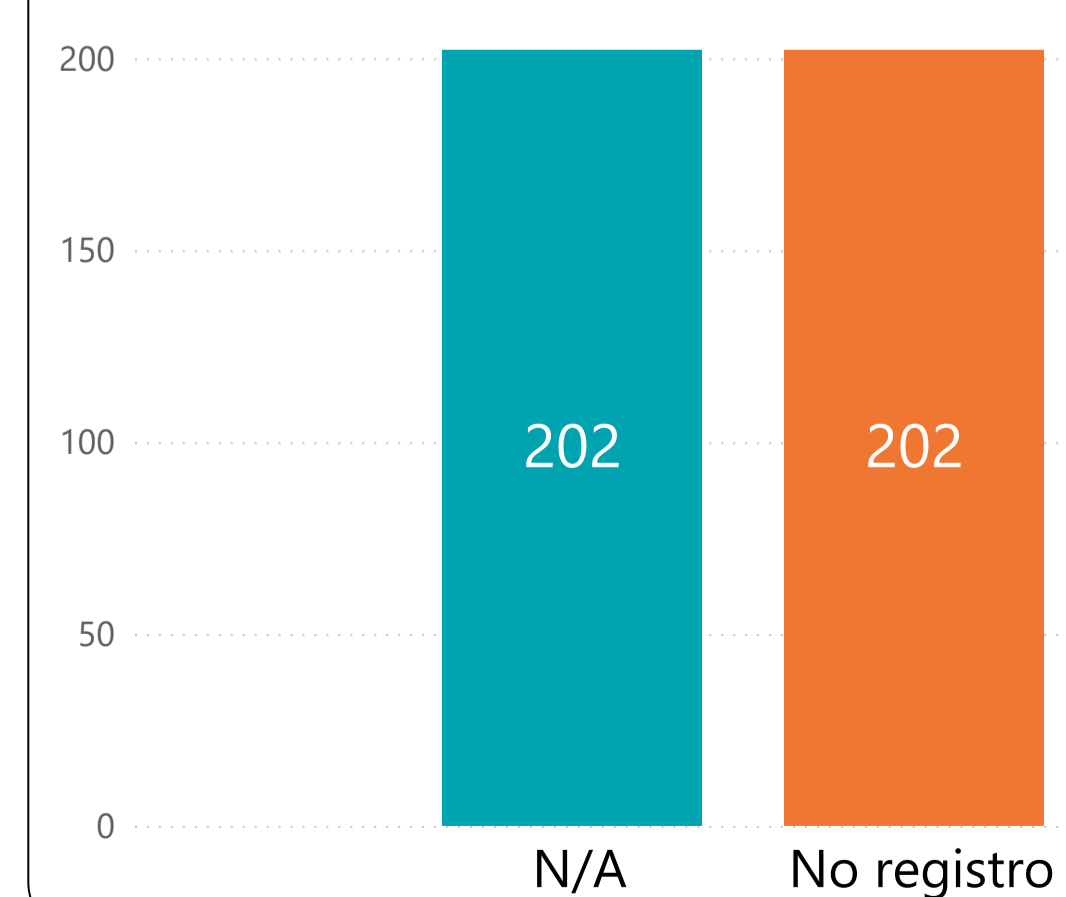
## GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD



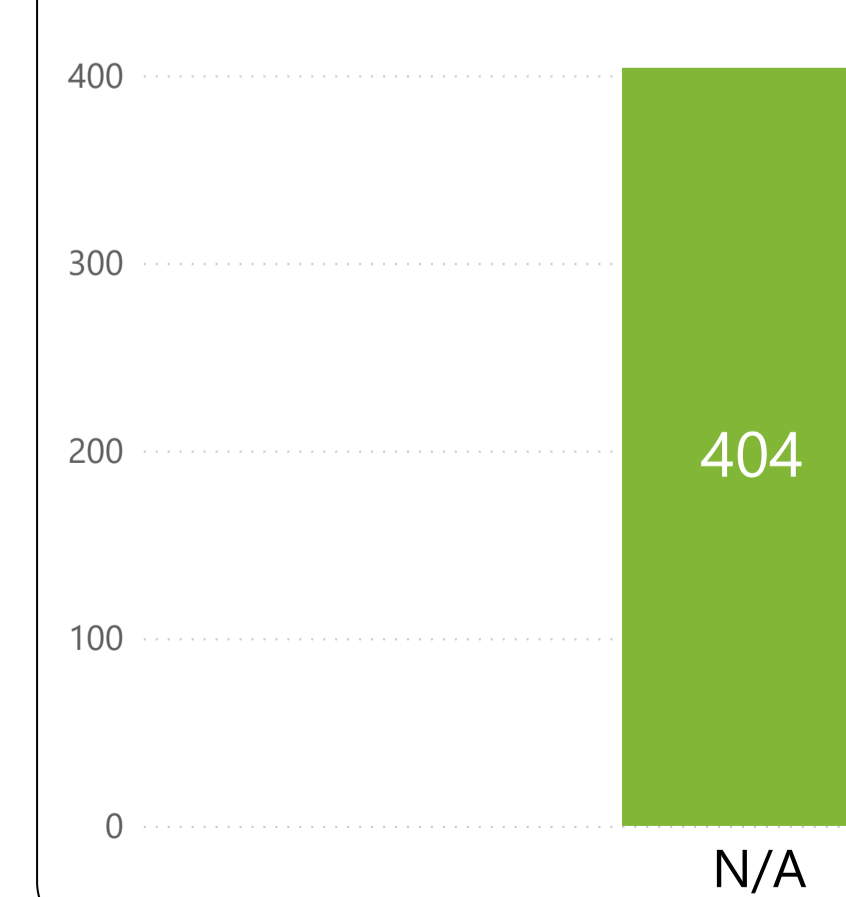
## TIPO DE SOLICITANTE



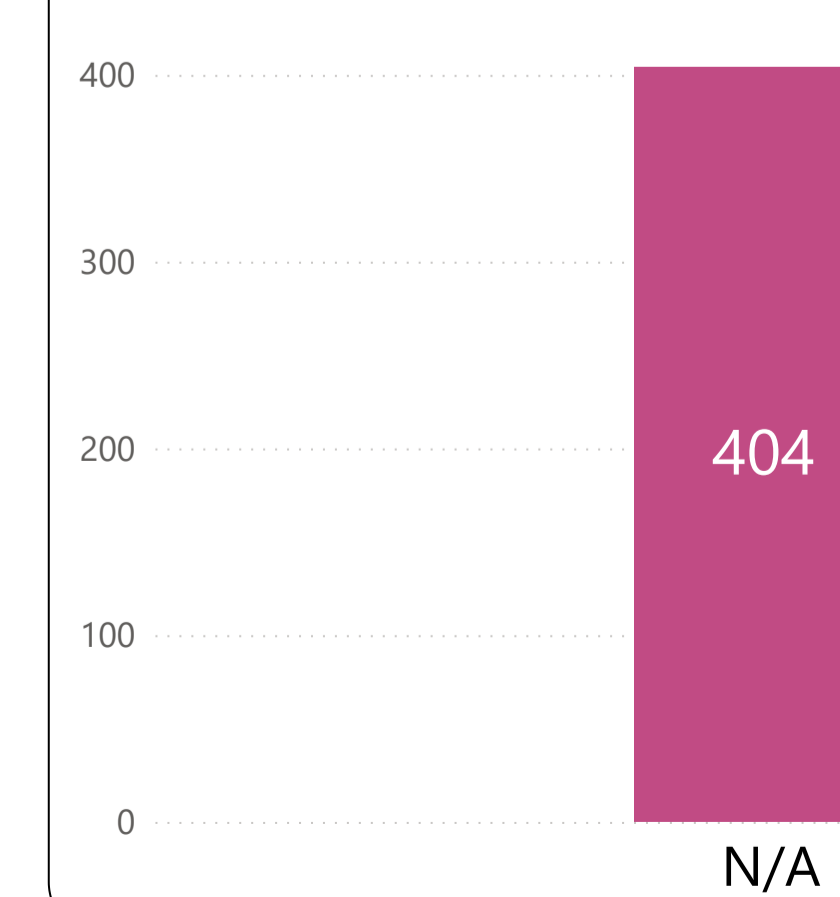
## EDAD



## GRUPO ÉTNICO



## CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

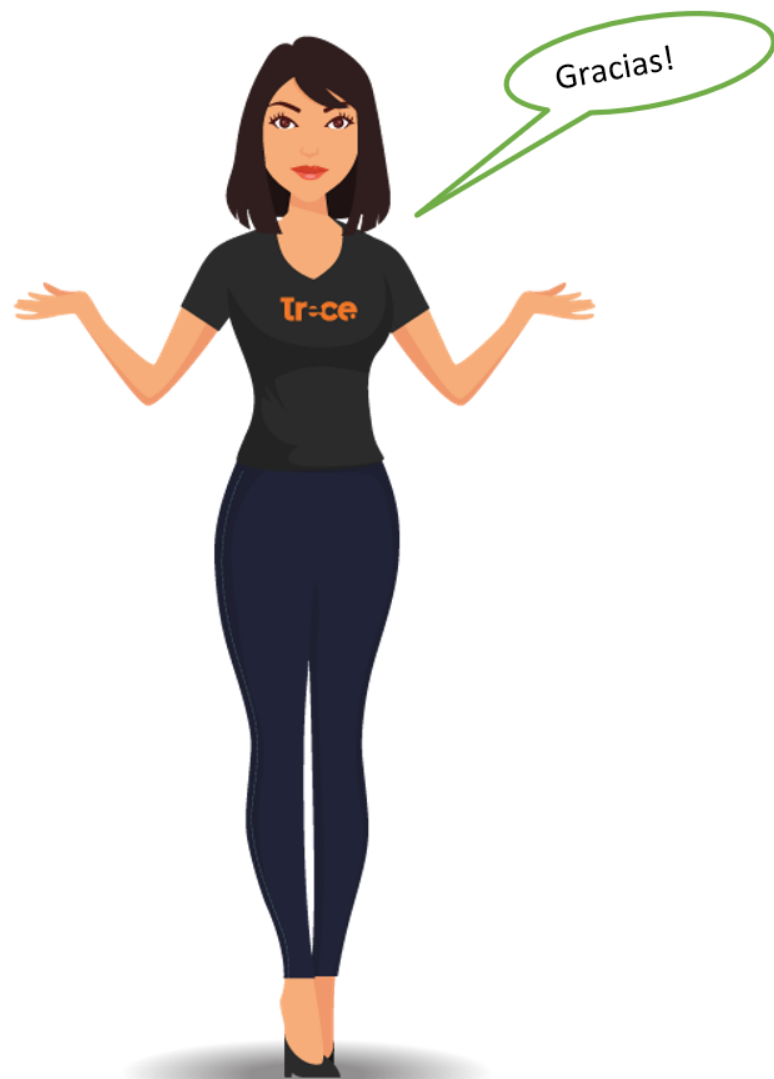


## 15. CONCLUSIONES

A continuación, se relaciona un análisis del seguimiento de las respuestas brindadas por la entidad durante el primer trimestre, donde se puede concluir lo siguiente:

1. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 335 respuestas, dentro de las cuales 334 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y 1 se encuentra en término para emitir la respuesta correspondiente, teniendo como resultado un total de 335 PQRSD que requieren respuesta, representado en el 82,92%.
2. Dentro de este trimestre, el mes que tuvo mayor radicación de PQRSD fue marzo, con un total de 236 radicaciones, donde se pudo evidenciar que la tipología más representativa fue traslado por competencia, con un total de 126 radicaciones y una participación del 53,38%.
3. El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente trimestre, fue el canal virtual, en razón a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.
4. Comparando las PQRSD del primer trimestre de la presente vigencia y las del año anterior, se pudo identificar que aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 37,88 %, pasando de un total de 293 a 404 requerimientos.
5. 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](http://www.canaltrece.com.co)

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

Carrera 45 No. 26 - 33

## Gracias

