



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN
TEVEANDINA LTDA.
CANAL TRECE
22 de Abril de 2020

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CANALES DE ATENCIÓN PQRSD
3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA PQRSD
4. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2020
5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN
6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA
7. PQRSD RECIBIDAS ENERO
8. PQRSD RECIBIDAS FEBRERO
9. PQRSD RECIBIDAS MARZO
10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS
11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
12. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
13. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES
14. CONCLUSIONES







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 primer trimestre de 2020, en materia de cumplimiento a las PQRSD, 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 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 y la normatividad vigente.

En ese orden, en el presente informe se pone en conocimiento las estadísticas generadas como resultado del número total de PQRSD radicados en la entidad, los cuales fueron discriminados por su tipología de solicitud y canales de atención empleados.



2. CANALES DE ATENCIÓN PQRS

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 <p>Presencial</p>	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.
 <p>Escrito</p>	Radicación de oficios y/o correspondencia, por medio de la Herramienta Institucional de Orfeo. (Sistema de Gestión Documental)	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá) Correspondencia Canal Trece.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
 <p>Telefónica</p>	Línea fija de atención telefónica en Bogotá.	6051313 Ext: 1300	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
 <p>Virtual</p>	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/	

3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA PQRSD

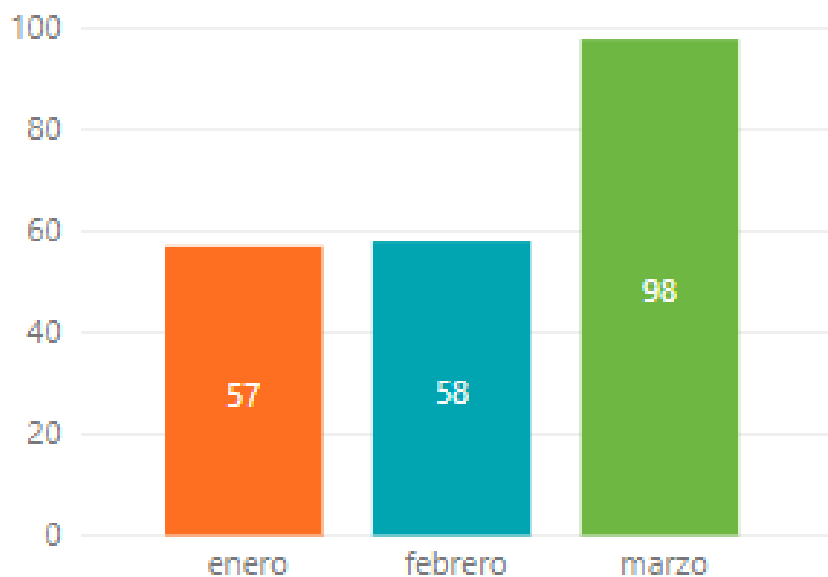
TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Derecho de petición	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas.	Radicación de oficios con asunto derecho petición.
Solicitud	10 días hábiles	Información de la entidad que sea requerida o 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 (trabajador oficial o contratista).
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.
No requiere respuesta	N/A	Aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía que por su contexto no requieren de un pronunciamiento emitido por la entidad.	No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, solicitudes repetidas, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

4. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2020

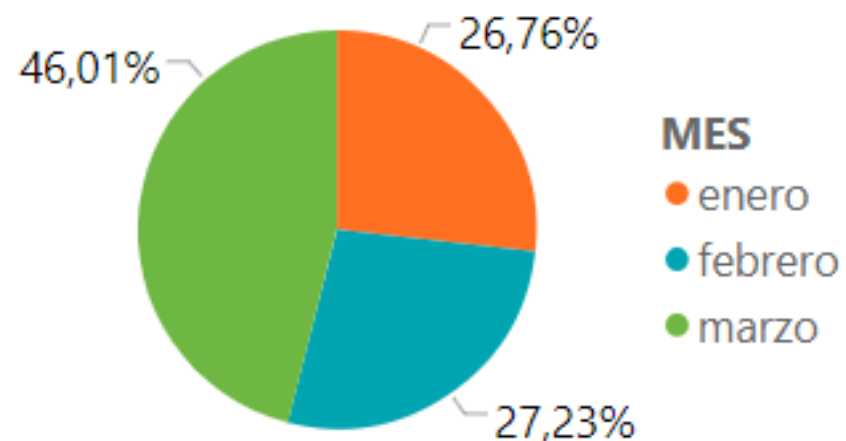


TOTAL: 213

CANTIDAD MENSUAL

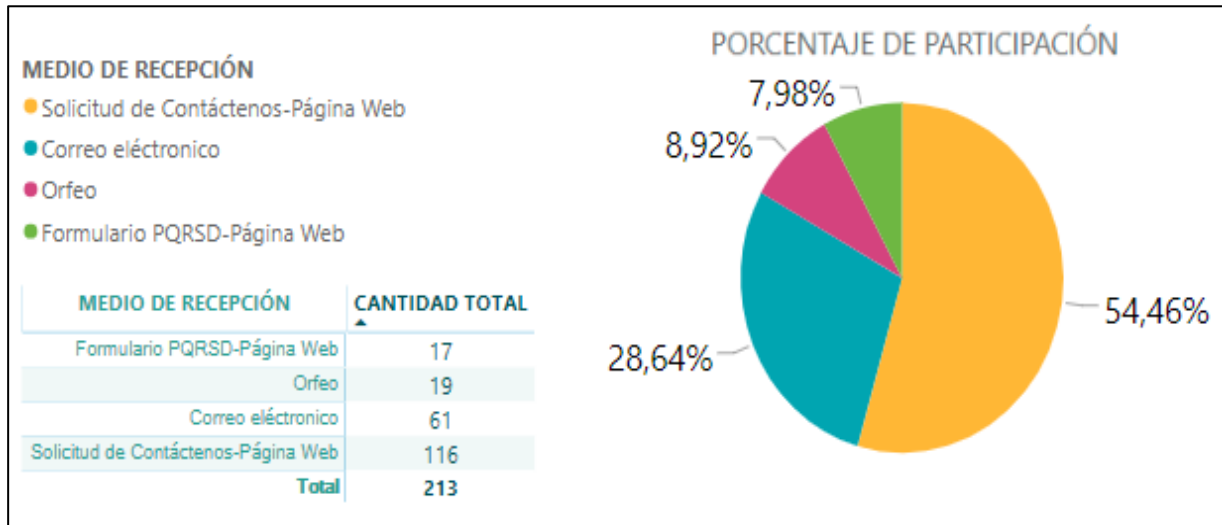
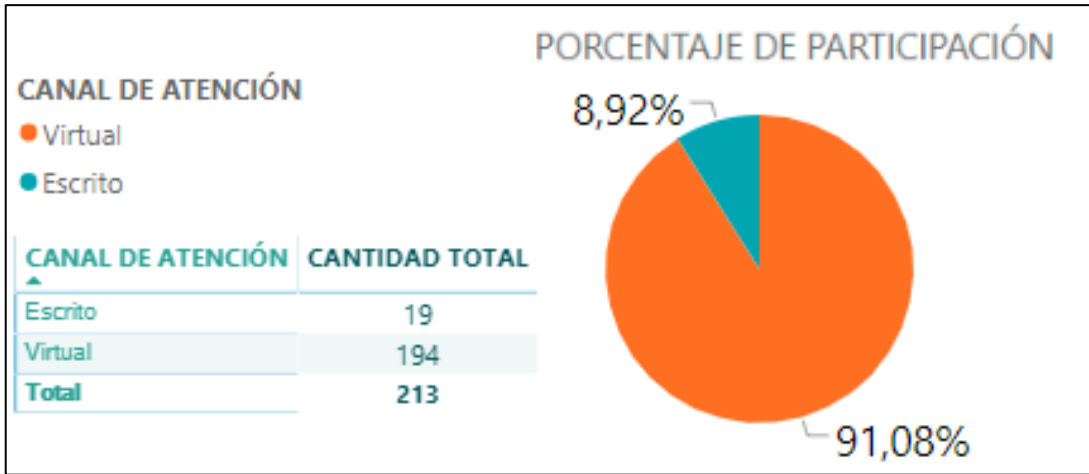


PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



Se puede observar que el mes más representativo durante el primer trimestre de la vigencia 2020 fue marzo con un total de 98 PQRSD y un porcentaje de participación del 46,01%

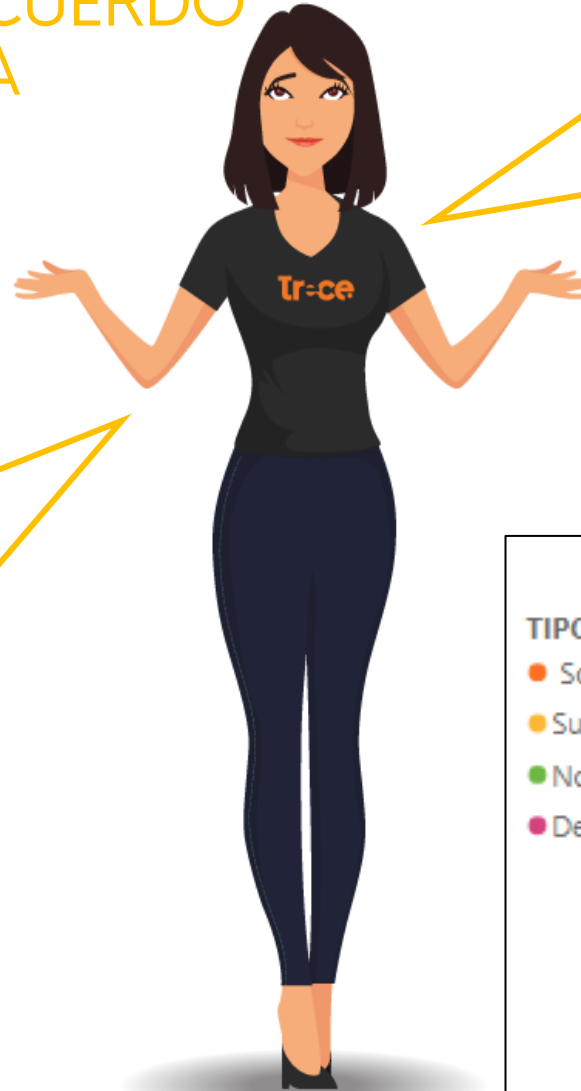
5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SUS CANALES DE ATENCIÓN



De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que para el primer trimestre fueron recibidas un mayor número de solicitudes a través del aplicativo de contáctenos- Página Web con un total de 116 radicaciones y una participación del 54,46%.



6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



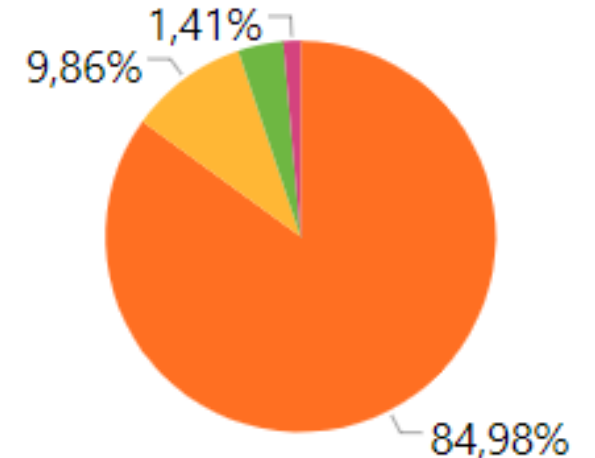
De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRSD utilizadas por los ciudadanos, se identificó para el primer trimestre que fueron radicadas un total de 181 solicitudes y una participación del 84,98%, seguido de la sugerencia.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD TOTAL
Solicitud	181
Sugerencia	21
No requiere respuesta	8
Derecho de petición	3
Total	213

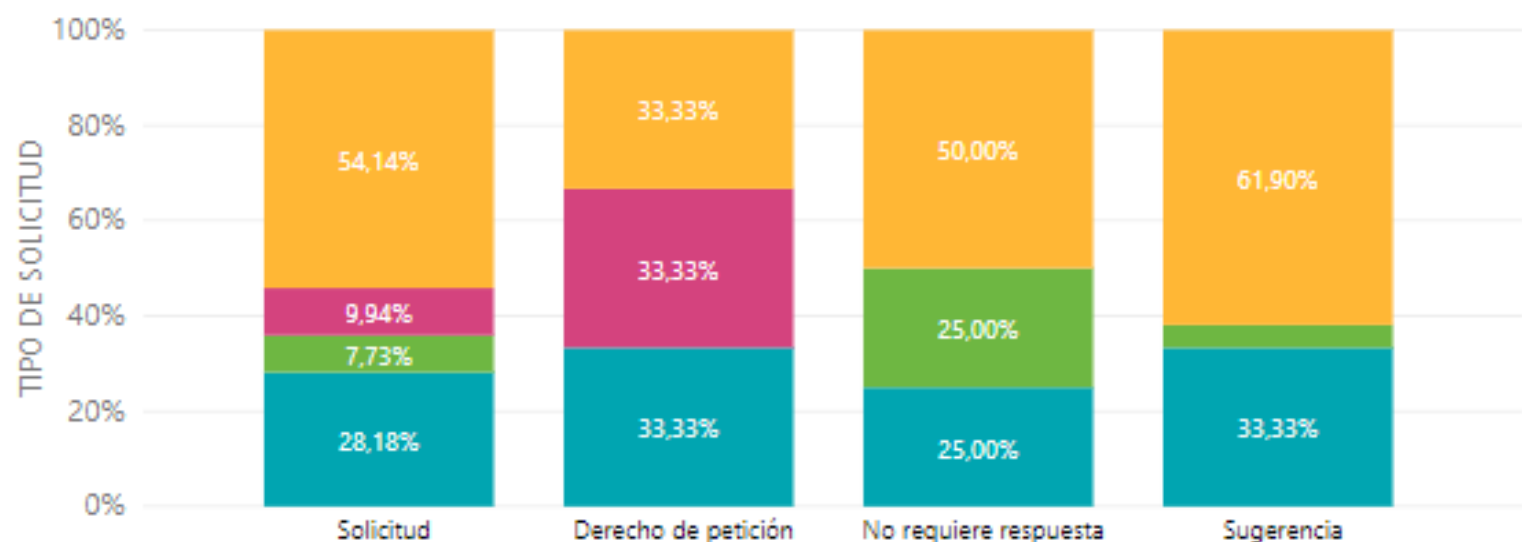
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

TIPO DE SOLICITUD

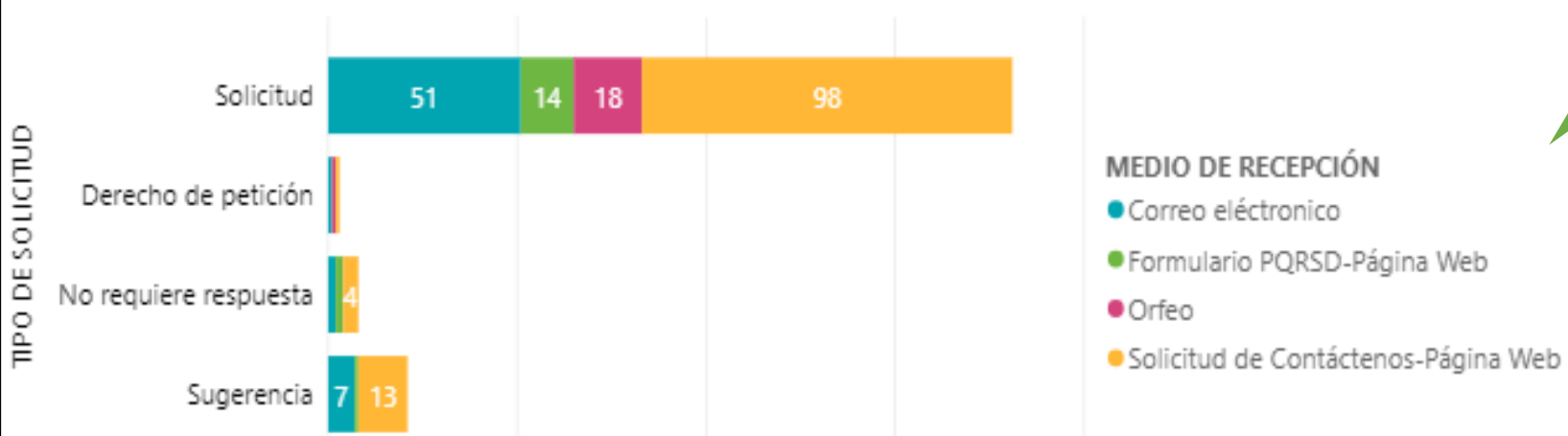
- Solicitud
- Sugerencia
- No requiere respuesta
- Derecho de petición



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN PQRSD POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE ATENCIÓN



CANTIDAD TOTAL PQRSD POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE ATENCIÓN



7. PQRSD RECIBIDAS ENERO

TOTAL: 57

Se identificó que durante el mes de enero el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el aplicativo de contáctenos-Página Web con un total de 39 radicaciones y una participación del 68,42%

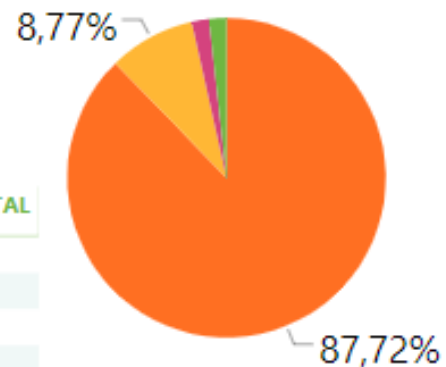
Y la tipología más representativa fue la solicitud con un total de 50 radicaciones y una participación del 87,72%

TIPO DE SOLICITUD

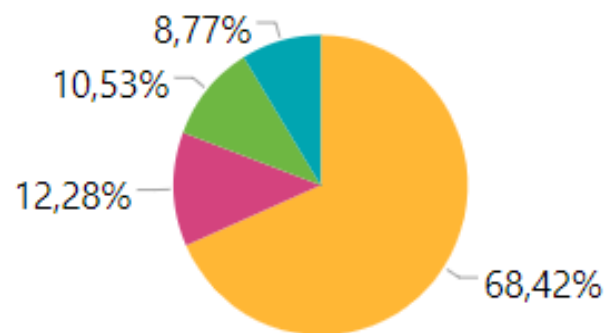
- Solicitud
- Sugerencia
- Derecho de petición
- No requiere respuesta

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD TOTAL
Derecho de petición	1
No requiere respuesta	1
Sugerencia	5
Solicitud	50
Total	57

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

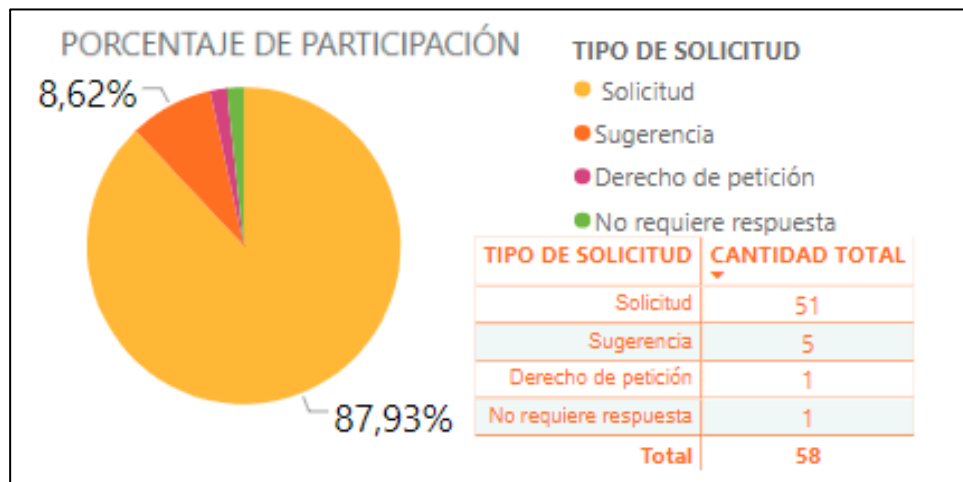


MEDIO DE RECEPCIÓN

- Solicitud de Contáctenos-Página Web
- Orfeo
- Formulario PQRSD-Página Web
- Correo electrónico

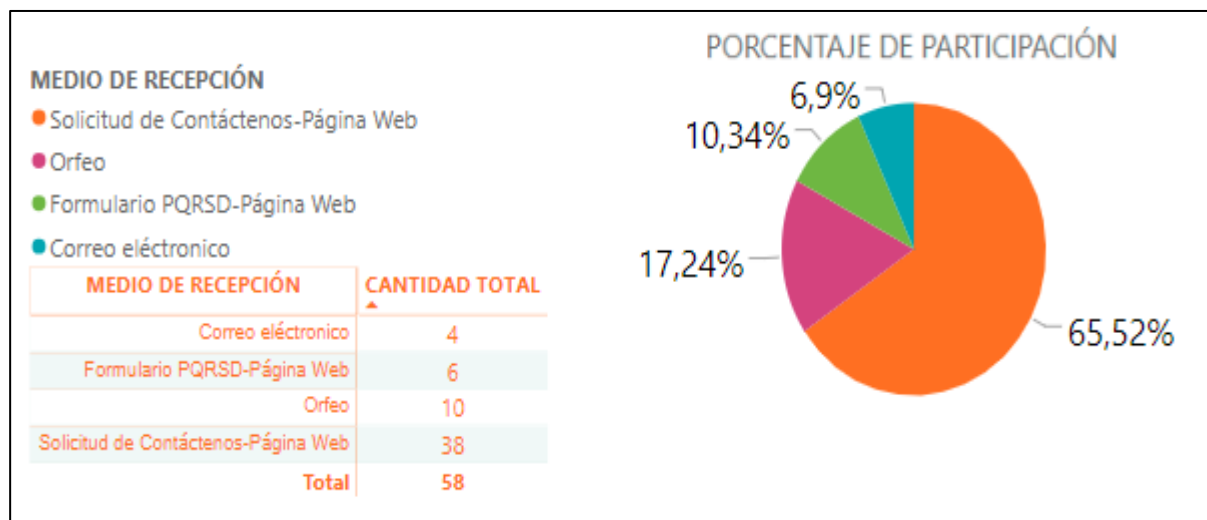
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD TOTAL
Correo electrónico	5
Formulario PQRSD-Página Web	6
Orfeo	7
Solicitud de Contáctenos-Página Web	39
Total	57

8. PQRSD RECIBIDAS FEBRERO



Se identificó durante el mes de febrero que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el aplicativo de contáctenos- Página Web con un total de 38 radicaciones y una participación del 65,52%

TOTAL: 58



Y la tipología más representativa fue la solicitud con un total de 51 radicaciones y una participación del 87,93 %



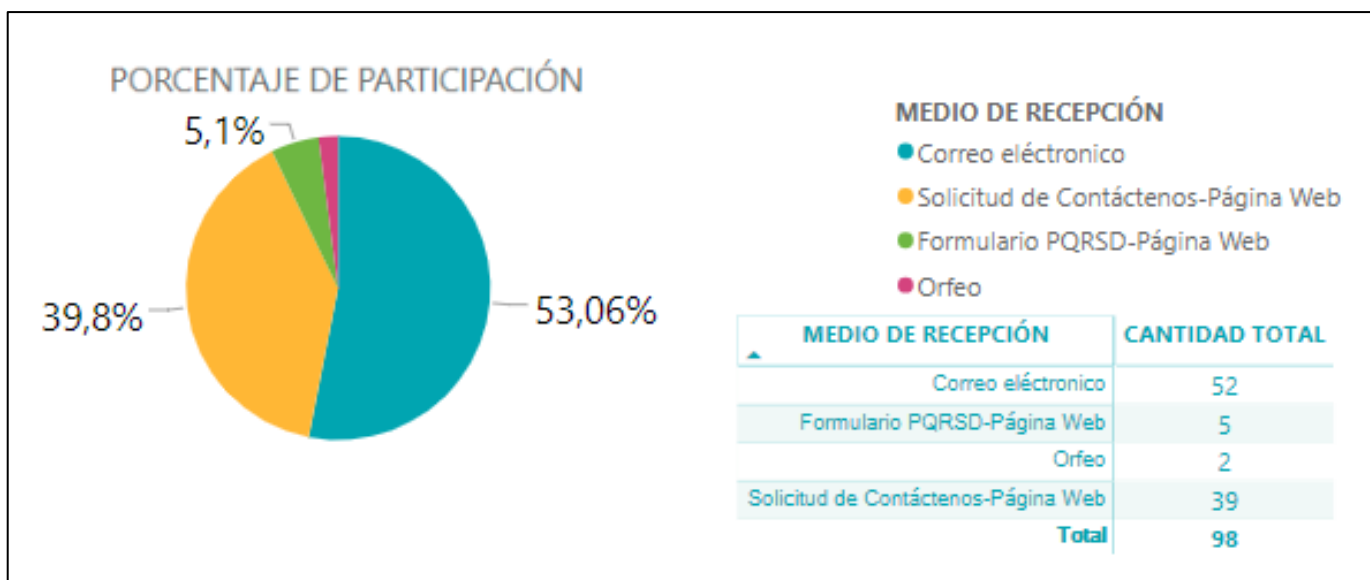
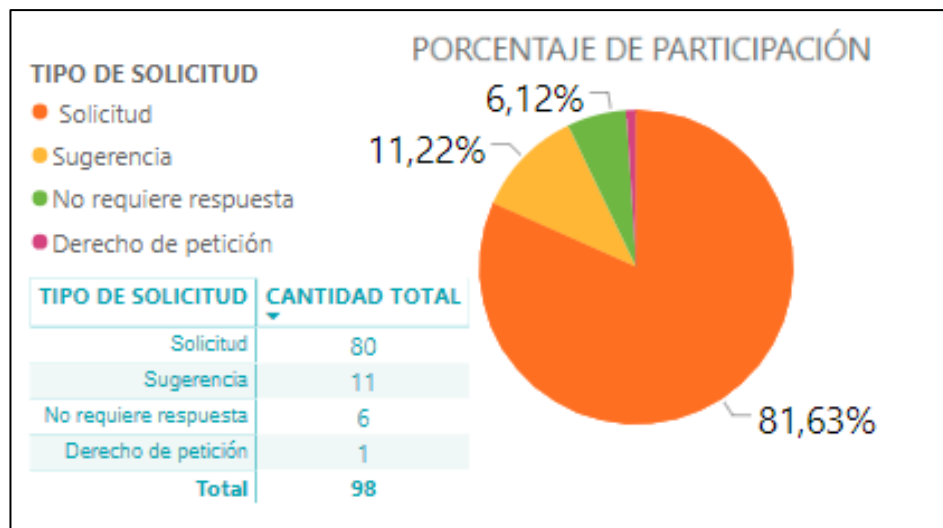
9. PQRSD RECIBIDAS MARZO

TOTAL: 98

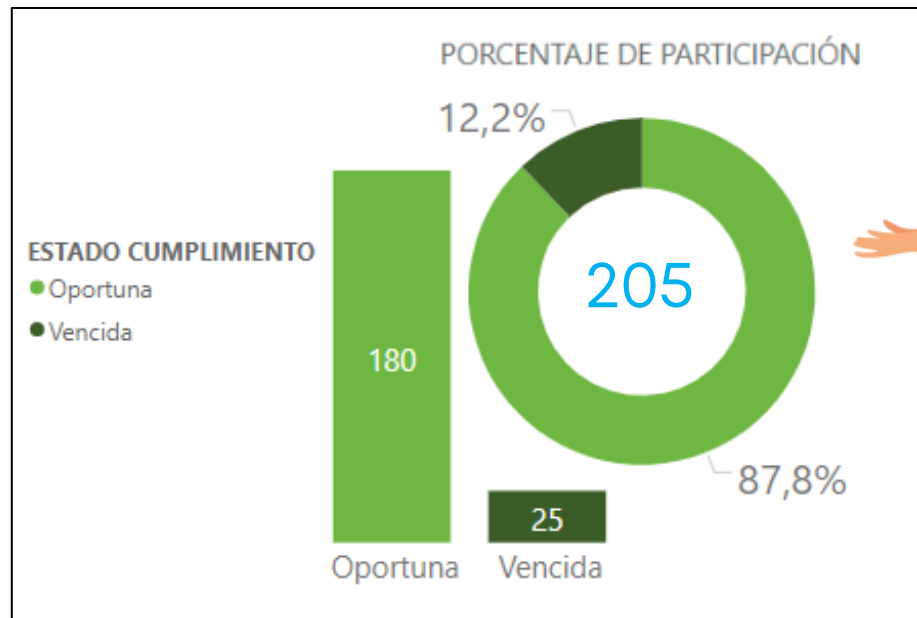
Durante el mes de marzo se pudo identificar que el canal de atención utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico con un total de 52 radicaciones y una participación del 53,06%

Y la tipología más representativa fue la solicitud con un total de 80 radicaciones y una participación del 81,63%

*Como medida de prevención del COVID-19 ante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, mediante la Circular No. 004 de 2020, fue activada en la entidad la ventanilla virtual de radicación.



10. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



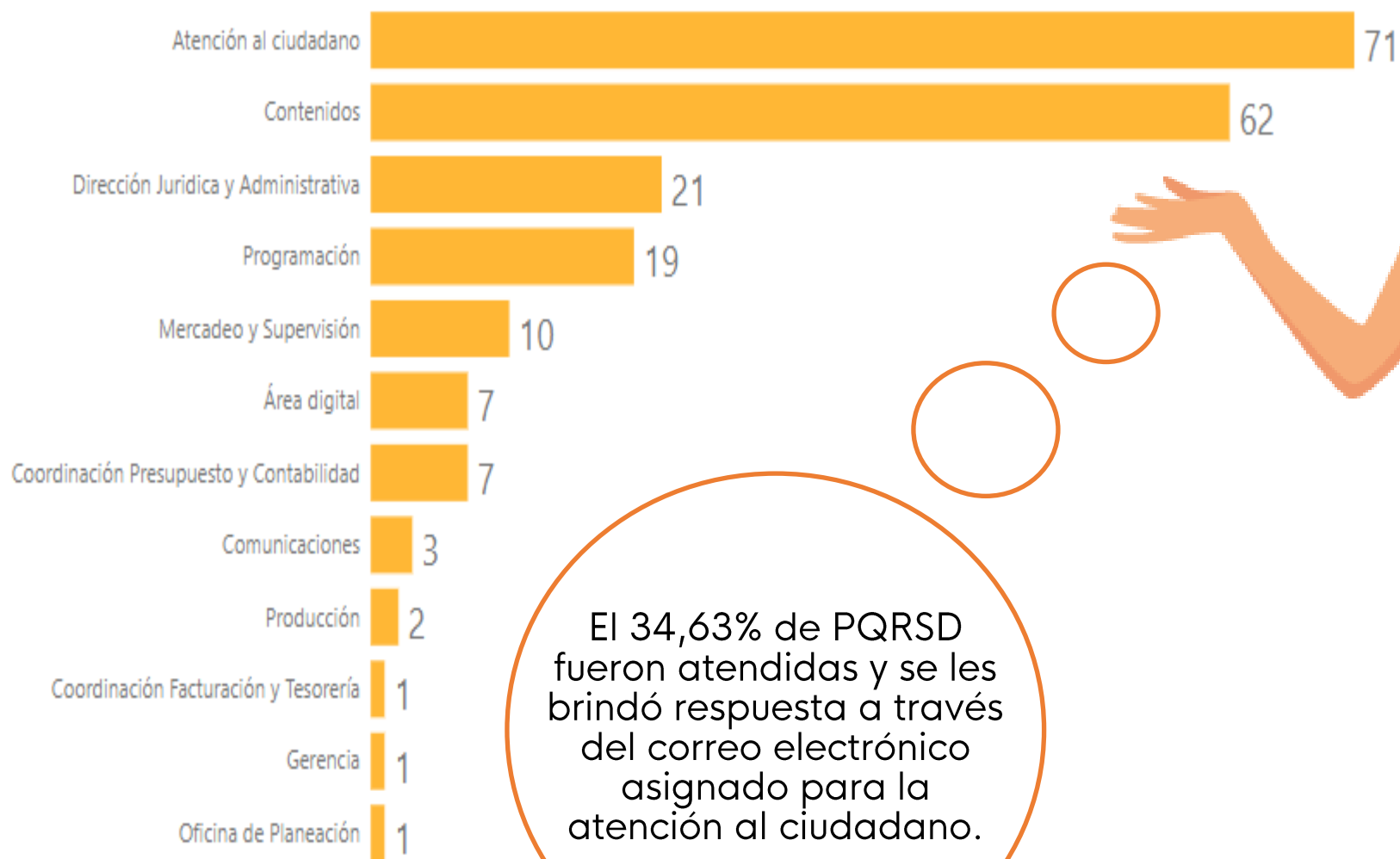
No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, solicitudes repetidas, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Derecho de petición	15 días hábiles	8 días hábiles
Solicitud	10 días hábiles	5 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	5 días hábiles
No requiere respuesta	N/A	N/A



12. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



205
34,63%

El 34,63% de PQRSD fueron atendidas y se les brindó respuesta a través del correo electrónico asignado para la atención al ciudadano.



13. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



Primer trimestre de 2020 vs. 2019:
se observa que hubo una
disminución del 22,54%



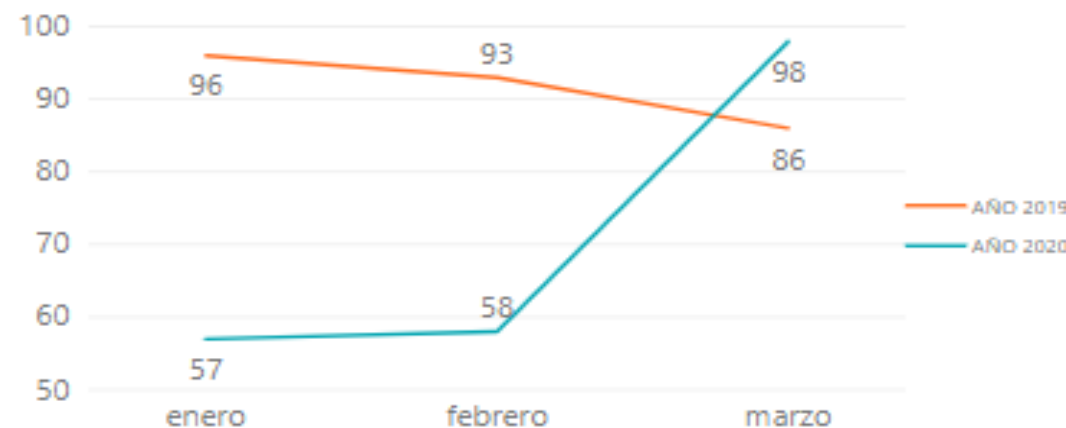
Primer trimestre de 2020 vs. 2019:
se observa un crecimiento del
13,95% durante el mes de marzo.



COMPARACIÓN POR TRIMESTRE



COMPARACIÓN POR MES

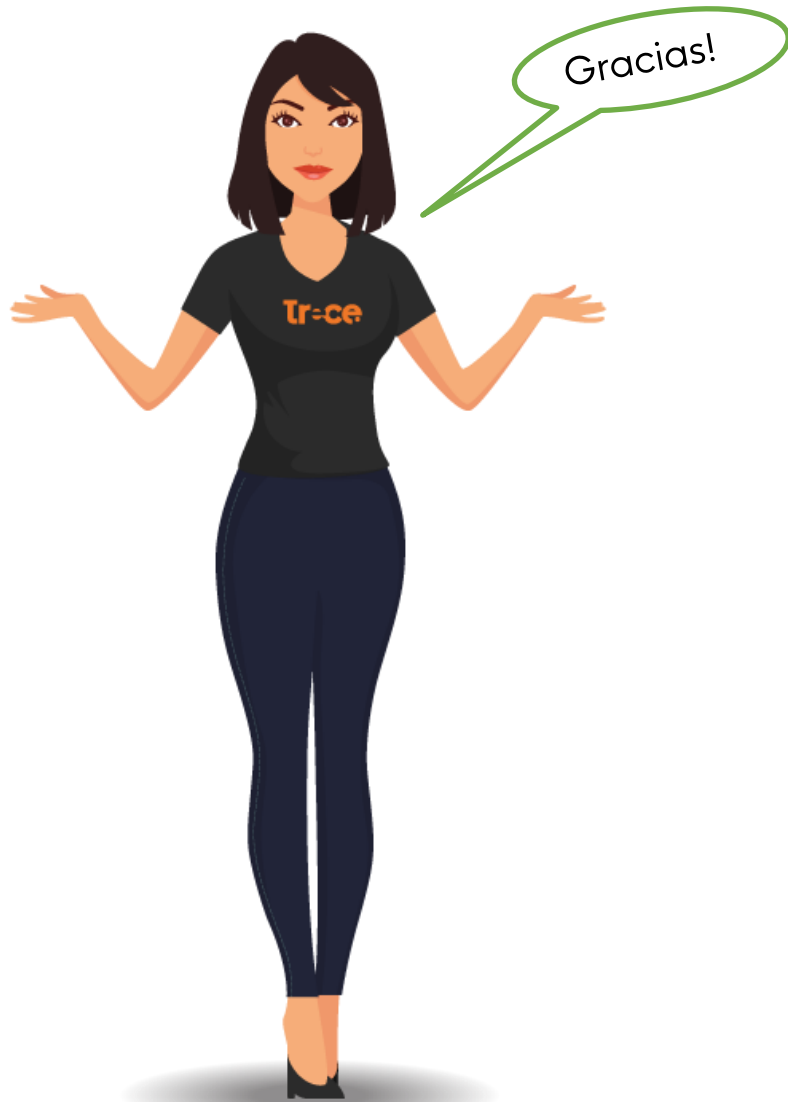


14. CONCLUSIONES

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 205 respuestas, dentro de las cuales 180 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, representado en el 87,8%, y 25 fuera de los términos representado en un 12,2%.
2. A la fecha de corte del presente informe no se encuentran PQRDS del primer trimestre de 2020 pendientes por respuesta, por lo cual, se puede evidenciar que de acuerdo con las cifras del presente informe, la entidad ha tomado medidas correctivas para dar cumplimiento en los términos de Ley.
3. El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente trimestre fue el virtual (Correo electrónico, Contáctenos-Página Web, PQRS -Página Web), con un total de 194 representando el 91,08%.
4. Comparando las PQRSD del primer trimestre de la presente vigencia y las del año anterior, se disminuyó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 22,54%, pasando de un total de 275 a 213 requerimientos.





Tr-ce

www.canaltrece.com.co

Gracias

