



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN
TEVEANDINA LTDA.

CANAL TRECE

15 de abril de 2021

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CANALES DE ATENCIÓN PQRSD
3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA PQRSD
4. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2021
5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN
6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA
7. TEMÁTICA PQRSD
8. PQRSD RECIBIDAS EN ENERO
9. PQRSD RECIBIDAS EN FEBRERO
10. PQRSD RECIBIDAS EN MARZO
11. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS
12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
13. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES
15. 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 el primer trimestre de 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 PQRS

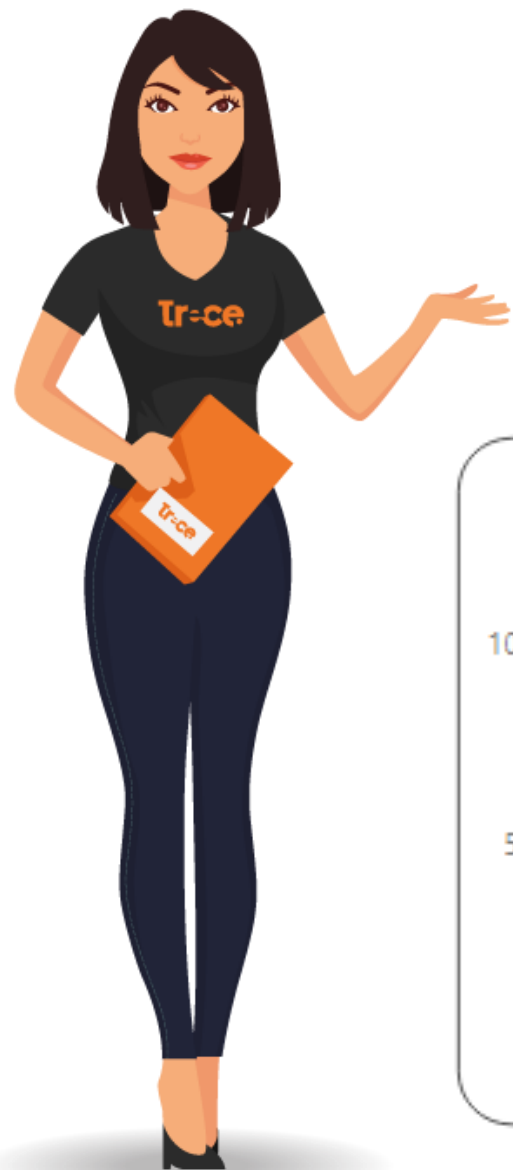
CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Ventanilla única de correspondencia física		
TELEFÓNICO 	Línea fija 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 PQRS: https://canaltrece.com.co/pqrs/	El formulario de PQRS 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.

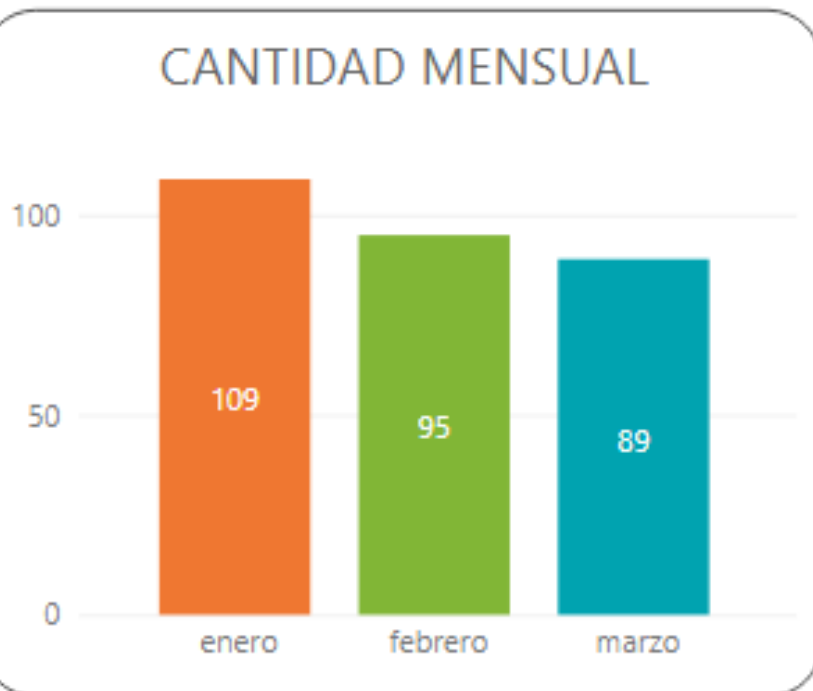
*Durante el tiempo de duración la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, los tiempos de respuesta cuentan con una ampliación de términos para dar atención a las PQRSD que sean recibidas, teniendo en cuenta lo reglamentado en el Decreto legislativo número 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

4. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2021

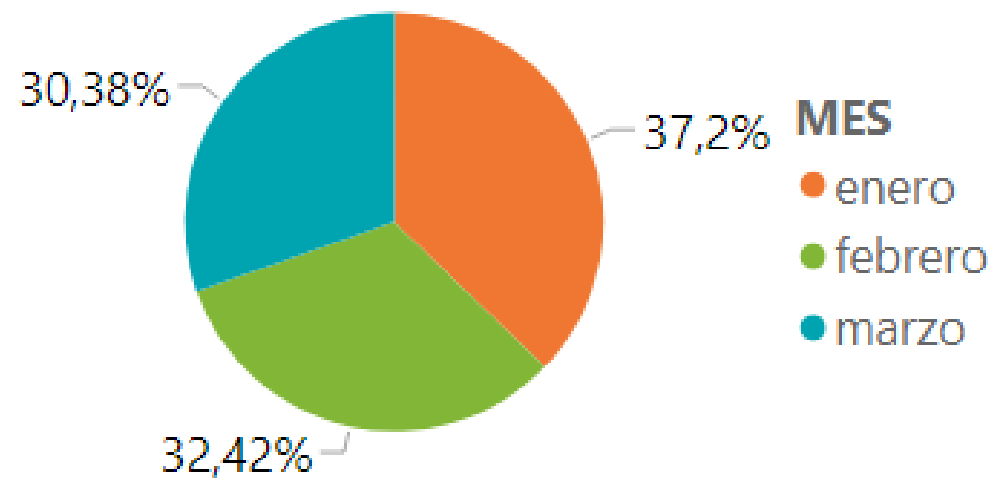


TOTAL: 293

CANTIDAD MENSUAL

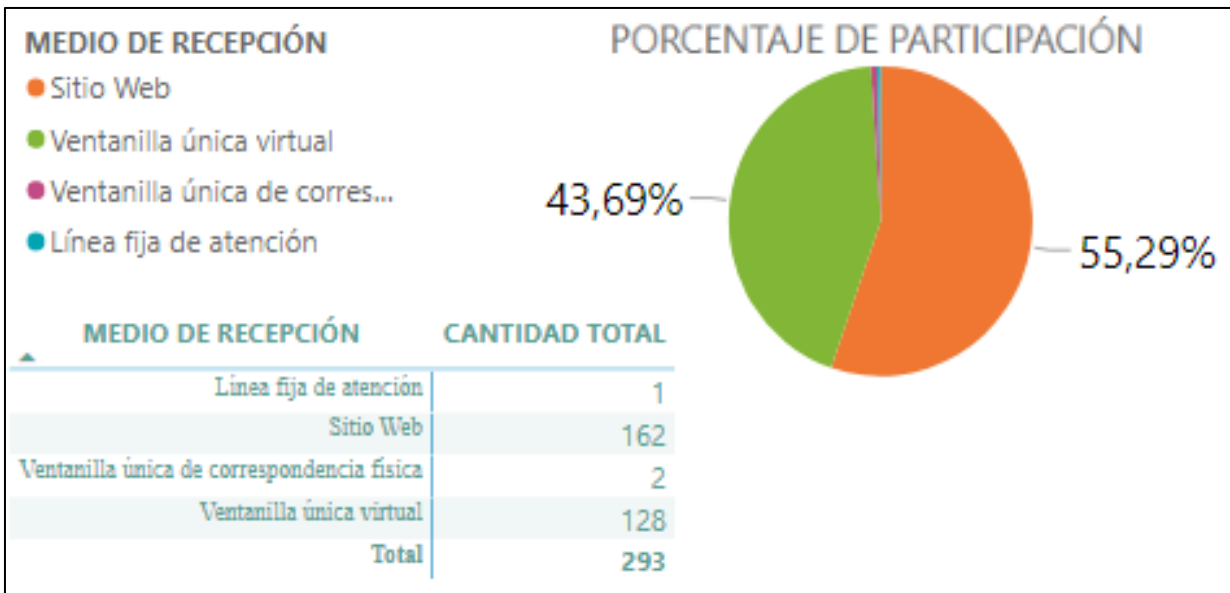
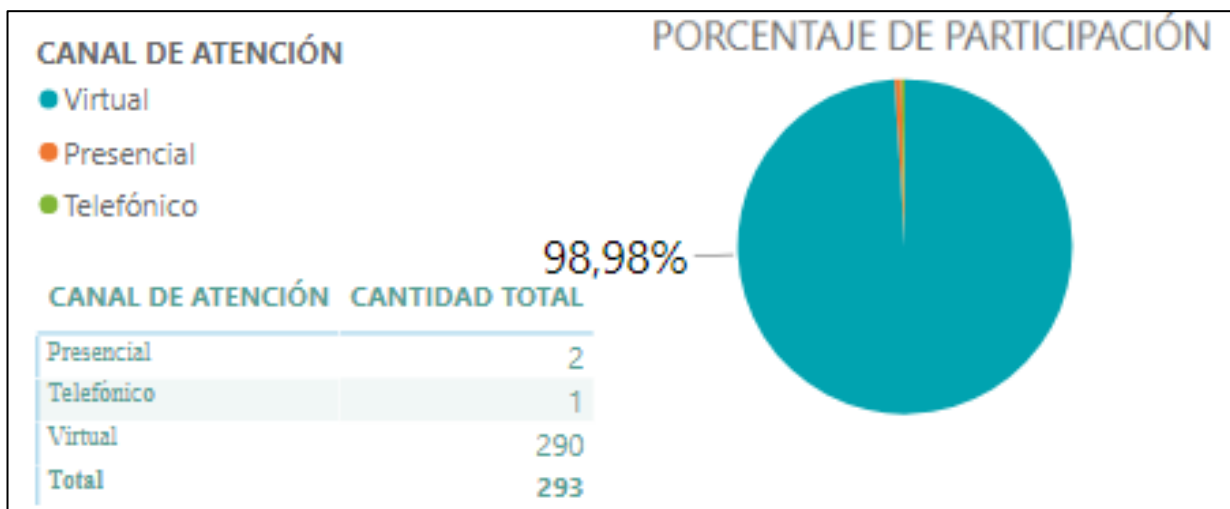


PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



El mes más representativo durante el primer trimestre de la vigencia 2021, fue el mes de enero, con un total de 109 PQRSD, que refiere a un porcentaje de participación del 37,2%

5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SUS CANALES DE ATENCIÓN

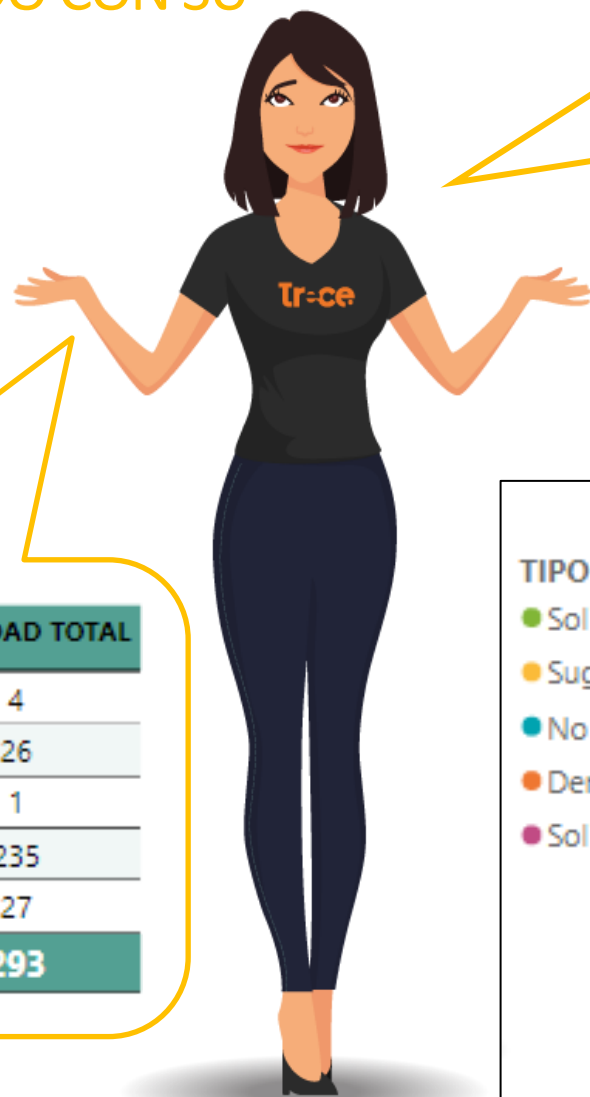


De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD por Teveandina Ltda. - Canal Trece, se puede identificar que para el primer trimestre fueron recibidas un mayor número de solicitudes de forma virtual con un total de 290 radicaciones y una participación del 98,98%.

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



6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



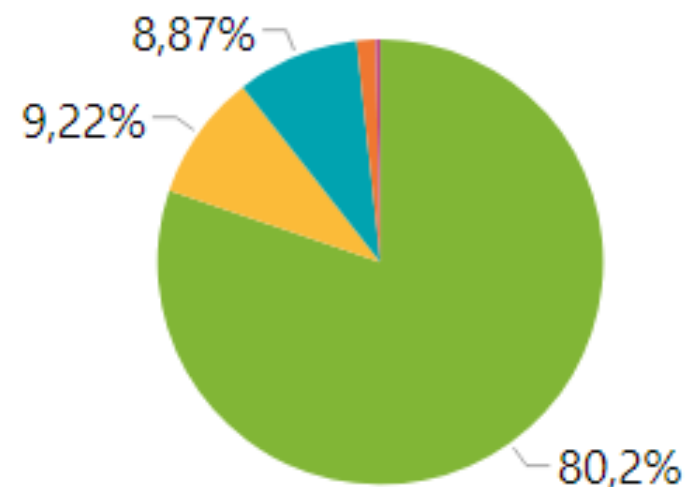
De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRSD utilizadas por los ciudadanos, se identificó que para el primer trimestre fueron radicadas un total de 235 solicitudes de información y/o documentos COVID 19. Con una participación del 80,02%.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD TOTAL
Derecho de petición- COVID 19	4
No requiere respuesta	26
Solicitud de información y/o documentos	1
Solicitud de información y/o documentos- COVID 19	235
Sugerencia	27
Total	293

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

TIPO DE SOLICITUD

- Solicitud de inform...
- Sugerencia
- No requiere respue...
- Derecho de petició...
- Solicitud de inform...

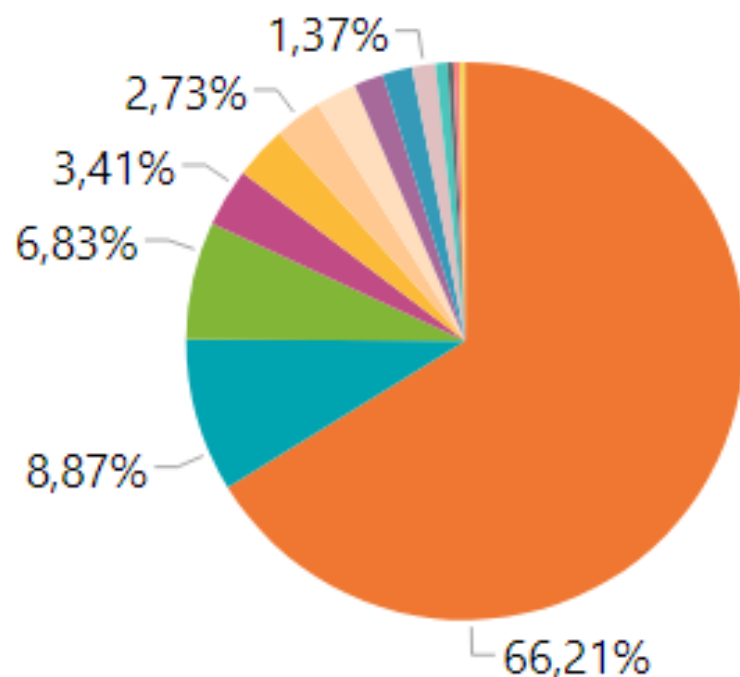


7. TEMÁTICA PQRSD

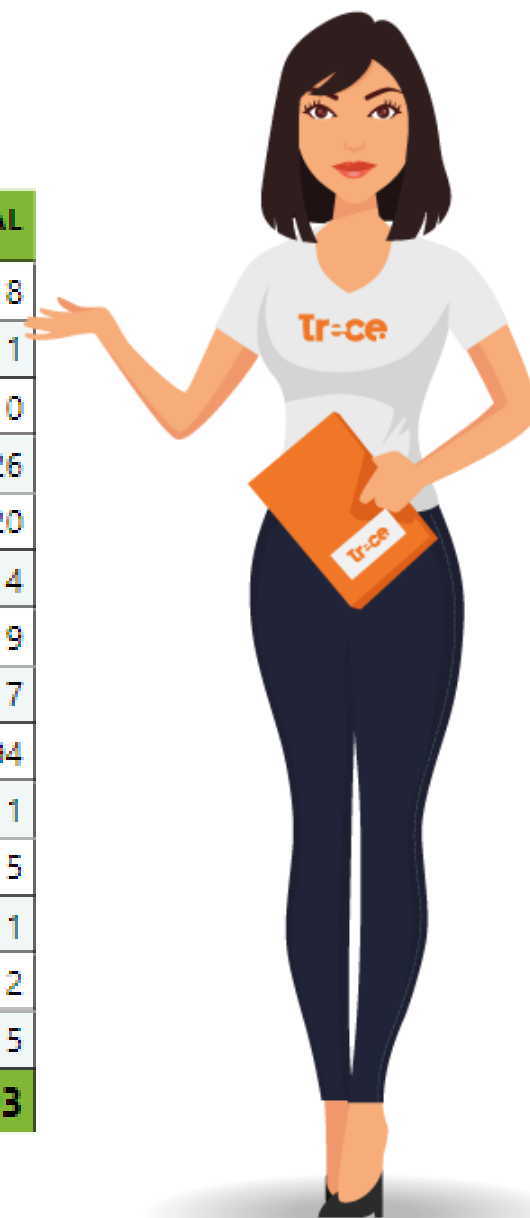
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

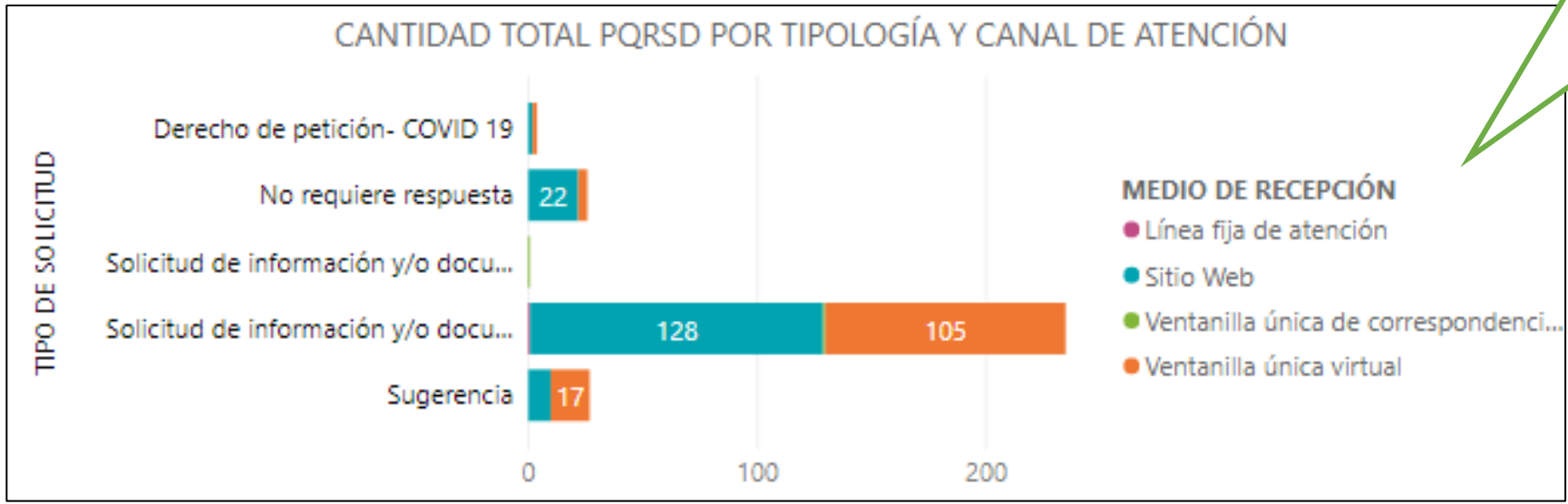
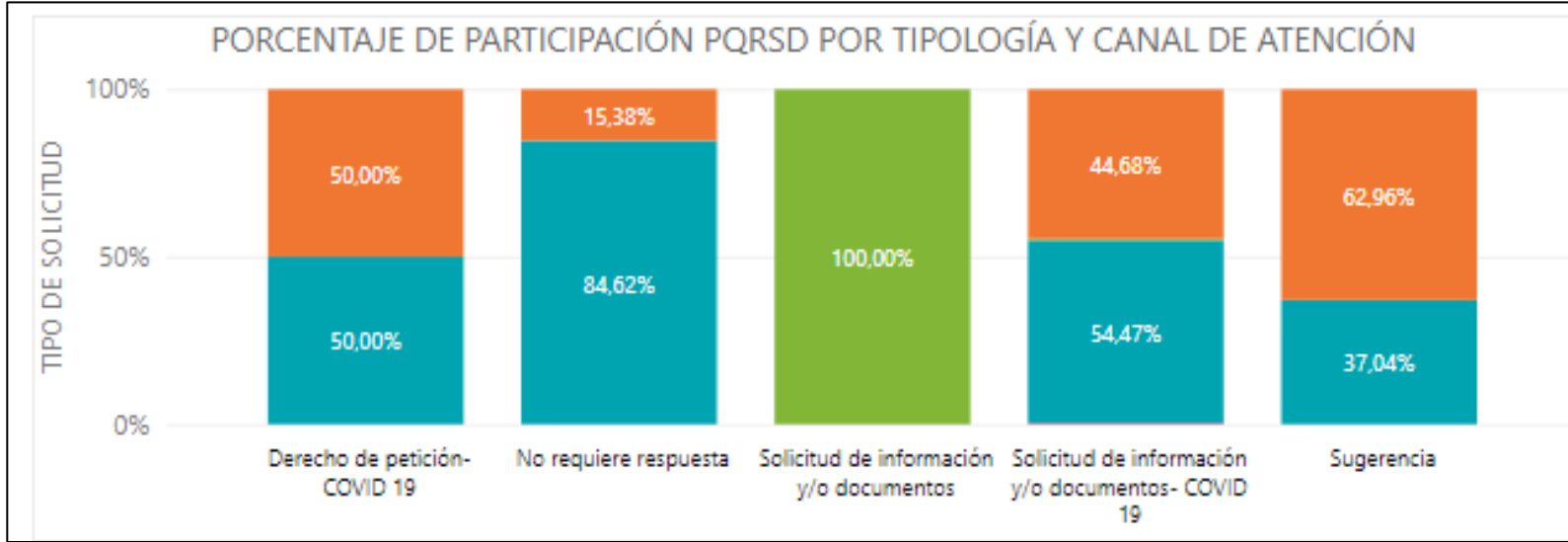
TIPO DE SOLICITUD

- Solicitud de información
- Otros
- Propuesta comercial
- Felicitación
- Solicitud de documentos
- Comentario
- Solicitud de emisión
- Solicitud de programac...
- Solicitud participación ...
- Solicitud de contenidos
- Solicitud musical
- Derecho de petición
- Solicitud de pauta publ...
- Solicitud de publicació...

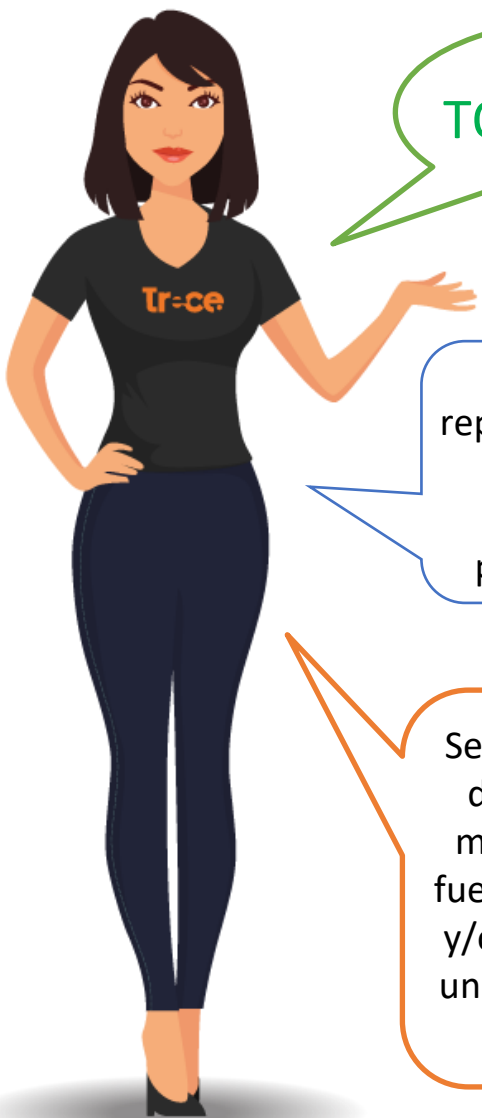


TEMÁTICA	CANTIDAD TOTAL
Comentario	8
Derecho de petición	1
Felicitación	10
Otros	26
Propuesta comercial	20
Solicitud de contenidos	4
Solicitud de documentos	9
Solicitud de emisión	7
Solicitud de información	194
Solicitud de pauta publicitaria	1
Solicitud de programación	5
Solicitud de publicación artículos	1
Solicitud musical	2
Solicitud participación en un programa	5
Total	293





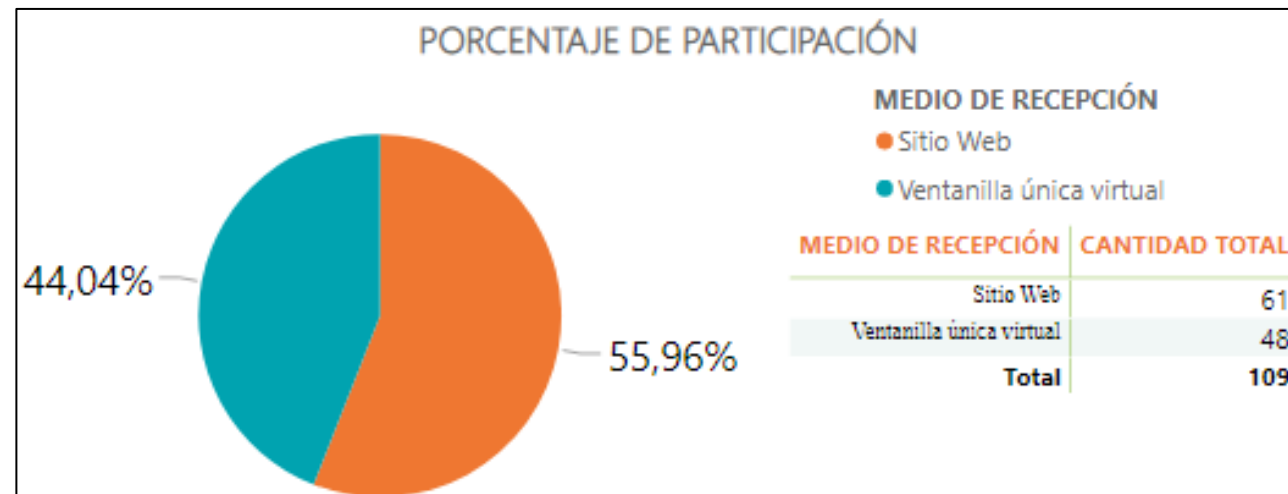
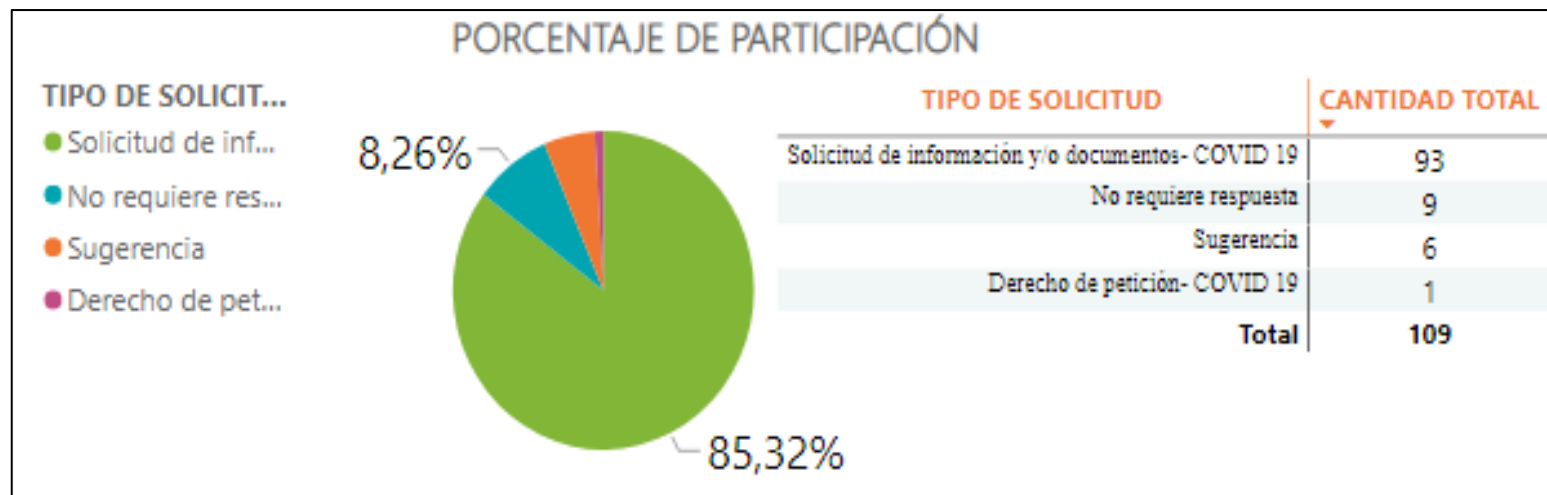
8. PQRSD RECIBIDAS ENERO



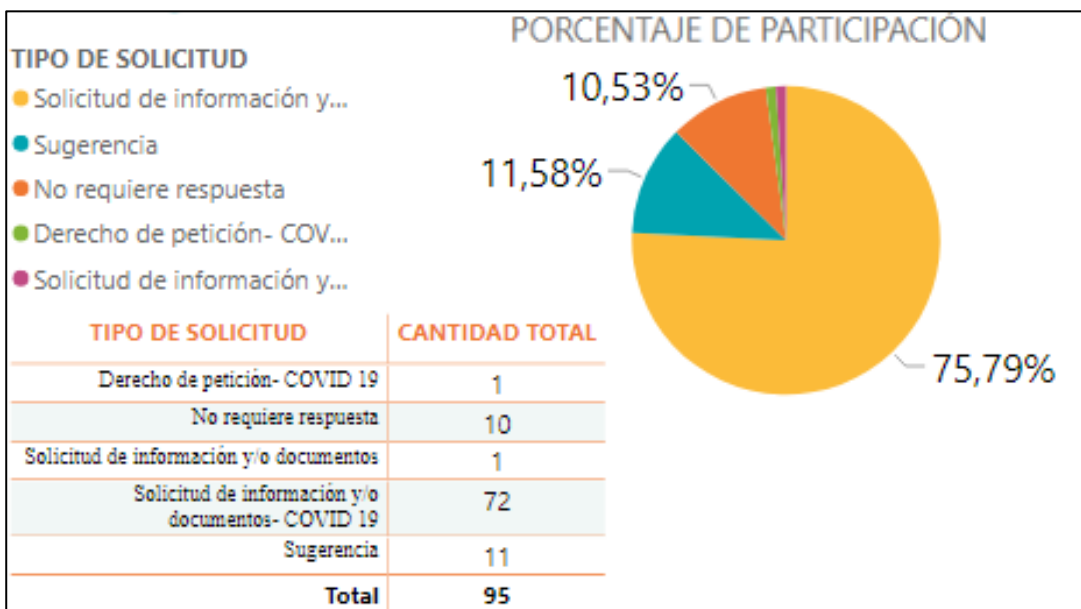
TOTAL: 109

La tipología más representativa fue Sitio web, con un total de 61 radicaciones y una participación del 55,96%

Se identificó que durante el mes de enero el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el de Solicitud de información y/o documentos – COVID 19 con un total de 93 radicaciones y una participación del 85,32%

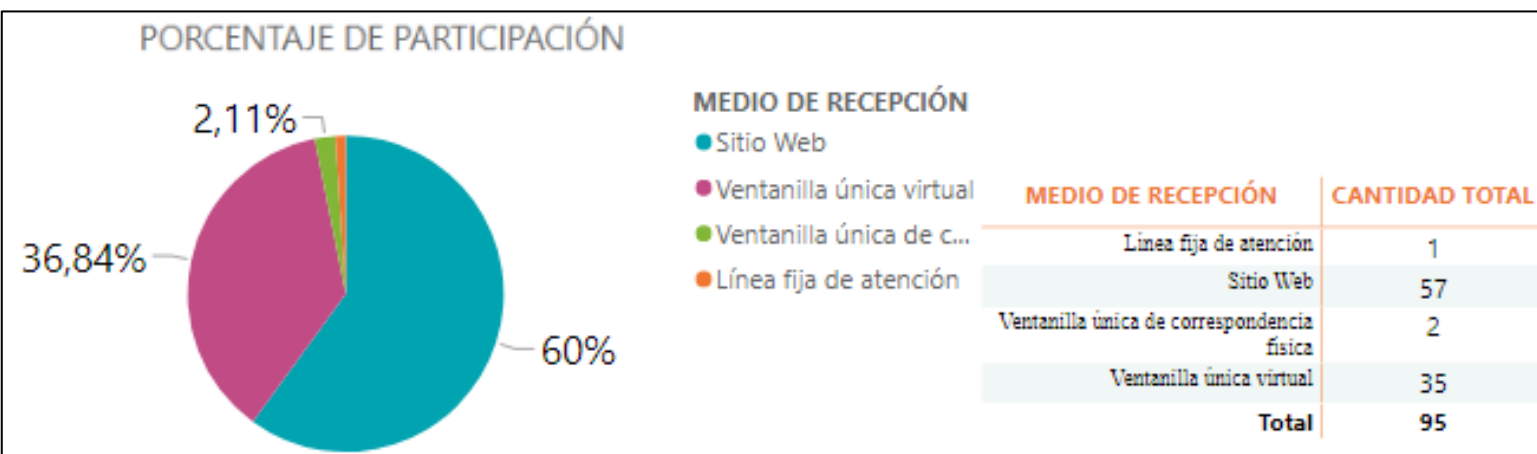


9. PQRSD RECIBIDAS FEBRERO



Se identificó que durante el mes de febrero el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el Sitio Web con un total de 57 radicaciones y una participación del 60%

TOTAL: 95



La tipología más representativa fue la solicitud de información y/o documentación – COVID 19, con un total de 72 radicaciones y una participación del 75,79 %

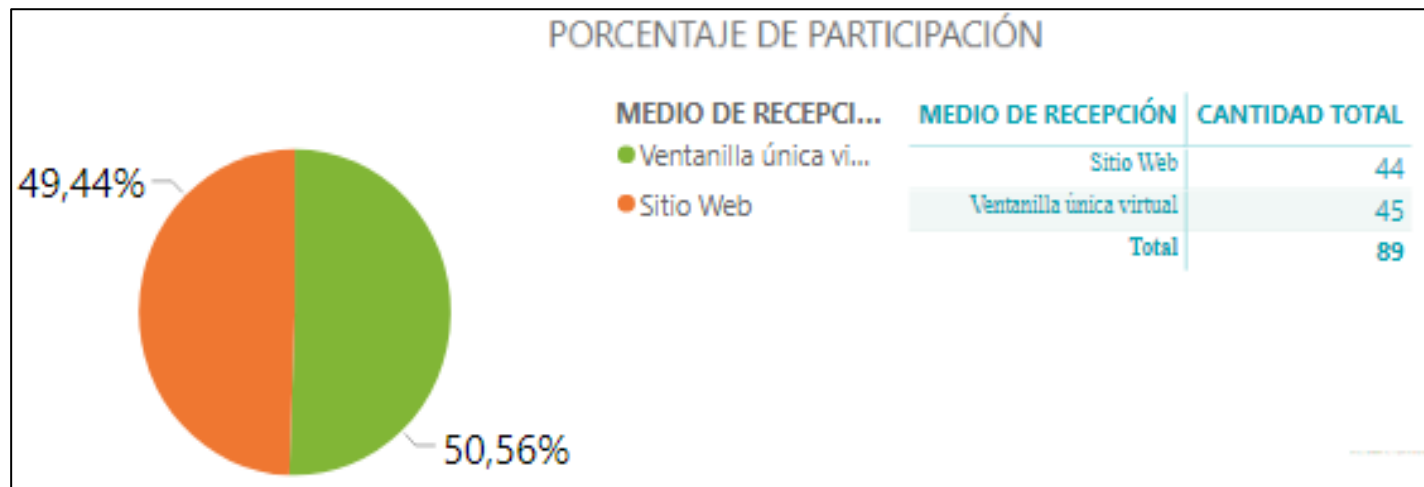


10. PQRSD RECIBIDAS MARZO

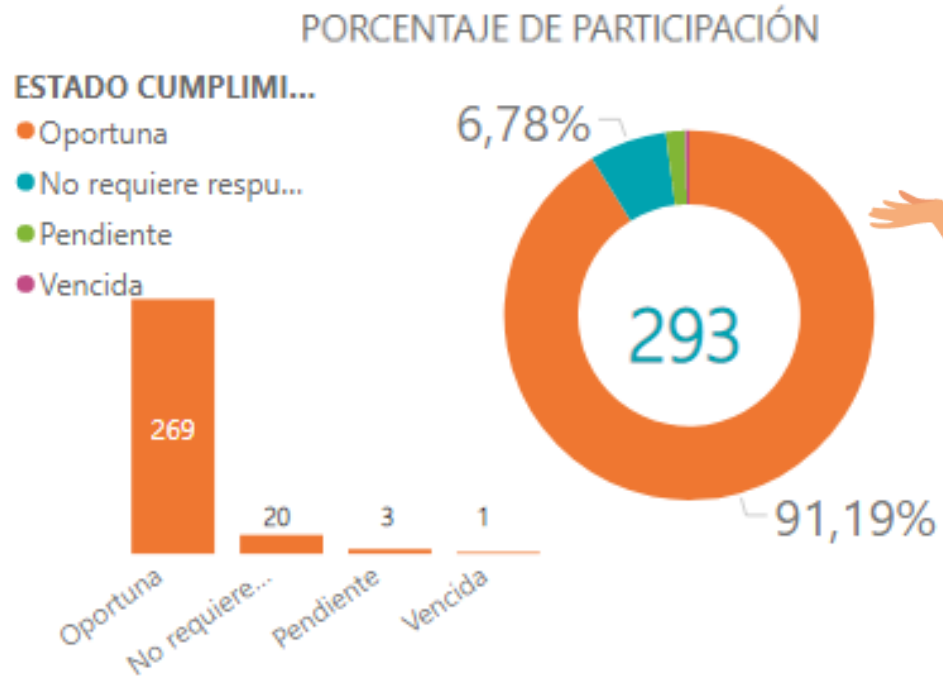
TOTAL: 89

La tipología más representativa fue la solicitud de información, con un total de 70 radicaciones y una participación del 78,65%

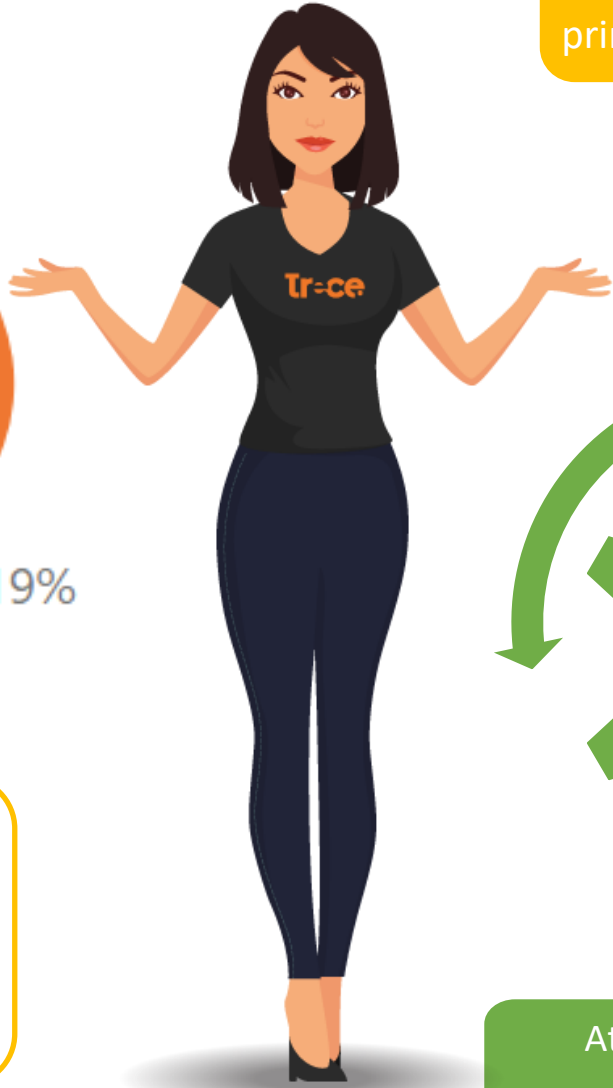
Durante el mes de marzo, se pudo identificar que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el de ventanilla única virtual, con un total de 45 radicaciones y una participación del 50,56%



11. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



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



La entidad recibió 10 felicitaciones durante el primer trimestre del 2021.



Atención de PQRSD 100%



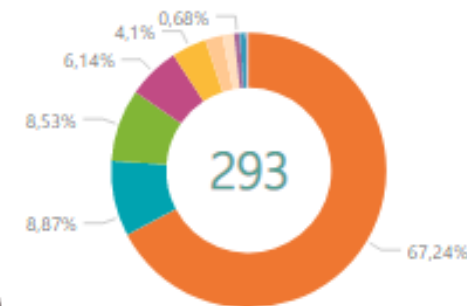
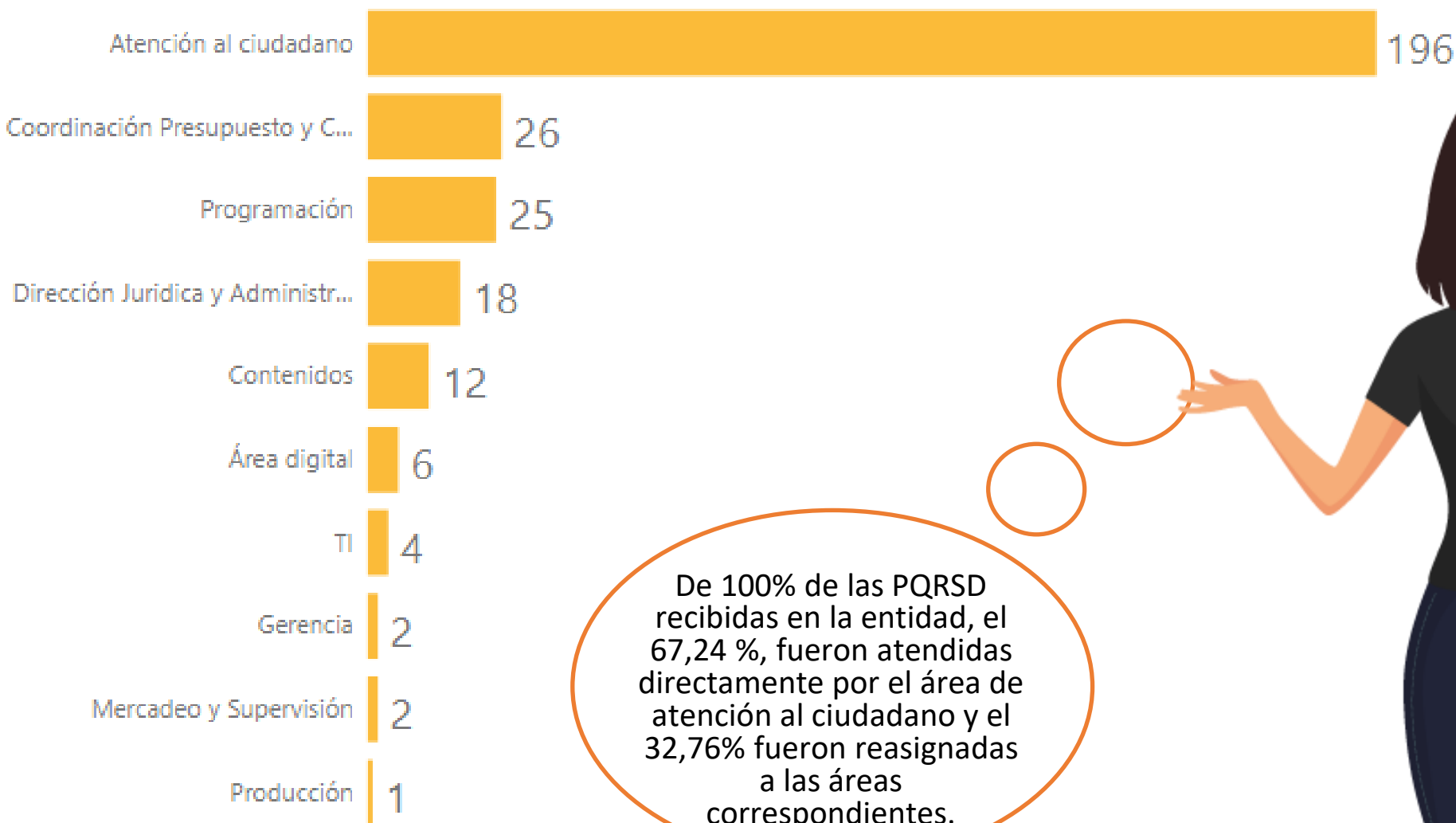
12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
	NORMATIVO	*AMPLIACIÓN	
Derecho de petición	15 días hábiles	30 días hábiles	10 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles	20 días hábiles	2 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	1 día hábil
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.

13. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



De 100% de las PQRSD recibidas en la entidad, el 67,24 %, fueron atendidas directamente por el área de atención al ciudadano y el 32,76% fueron reasignadas a las áreas correspondientes.



14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES



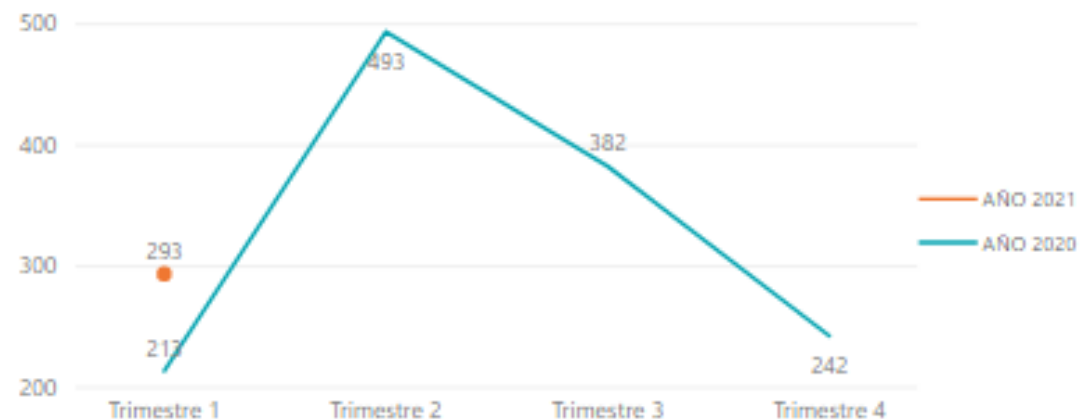
Primer trimestre de 2021 vs. 2020: Se observa que hubo un aumento del 37,56 %



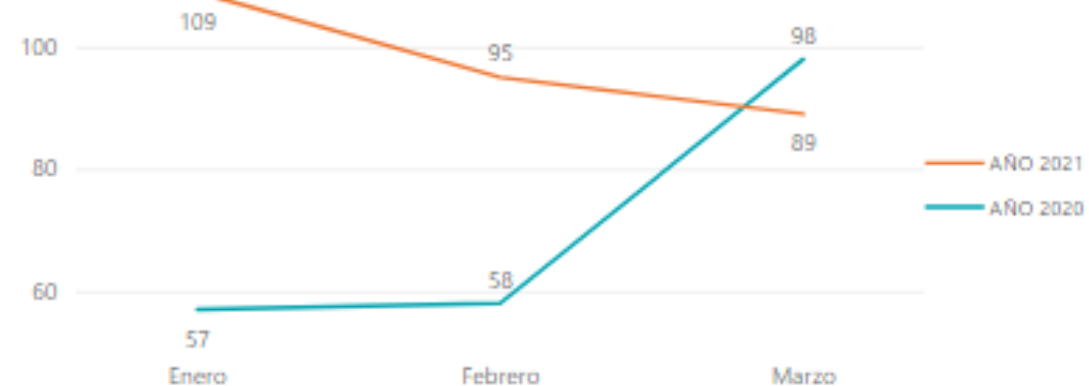
Primer trimestre de 2021 vs. 2020: Se observa un aumento del 91,23% durante el mes de Enero y un aumento del 63,79% para el mes de Febrero.



COMPARACIÓN POR TRIMESTRE



COMPARACIÓN POR MES



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 273 respuestas, dentro de las cuales 269 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y 3 se encuentran en término para emitir la respuesta correspondiente, teniendo como resultado un total de 273 PQRSD que requieren respuesta, representado en el 93,17%.
2. Dentro de este trimestre, el mes que tuvo mayor radicación de PQRSD fue enero, con un total de 109 radicaciones, donde se pudo evidenciar que la tipología más representativa fue Sitio web, con un total de 61 radicaciones y una participación del 55,96%.
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 37,56 %, pasando de un total de 213 a 293 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

atencionalciudadano@canaltrece.com.co

Carrera 45 No. 26 - 33

Gracias

