



# Trece

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN  
TEVEANDINA SAS  
CANAL TRECE

21 DE ABRIL DE 2023

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2023

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CANALES DE ATENCIÓN PQRS
3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA PQRS
4. PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2023
5. PQRS RECIBIDAS DE ACUERDO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN
6. PQRS RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
9. PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
10. CONCLUSIONES



!Holaj  
Bienvenidos a  
Canal Trece.



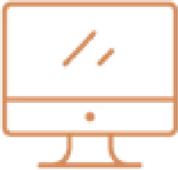
## 1. INTRODUCCIÓN

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 2023, en materia de cumplimiento a las PQRSD, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina SAS.- Canal Trece, presenta el informe consolidado de las mismas, las cuales fueron recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre 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

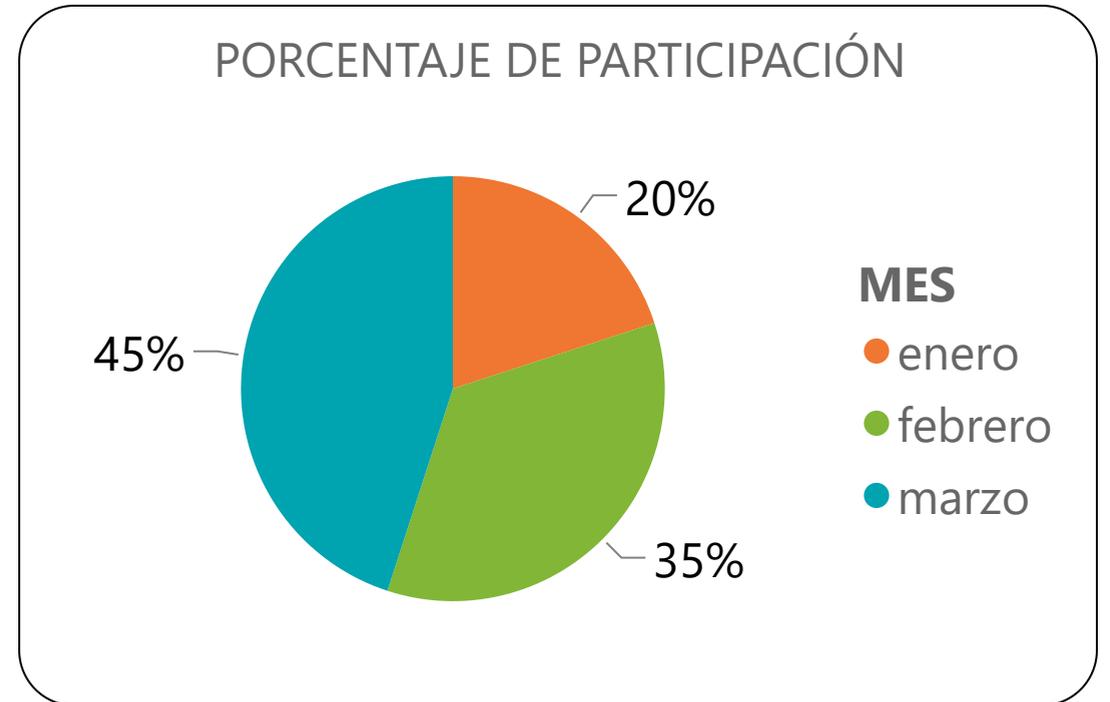
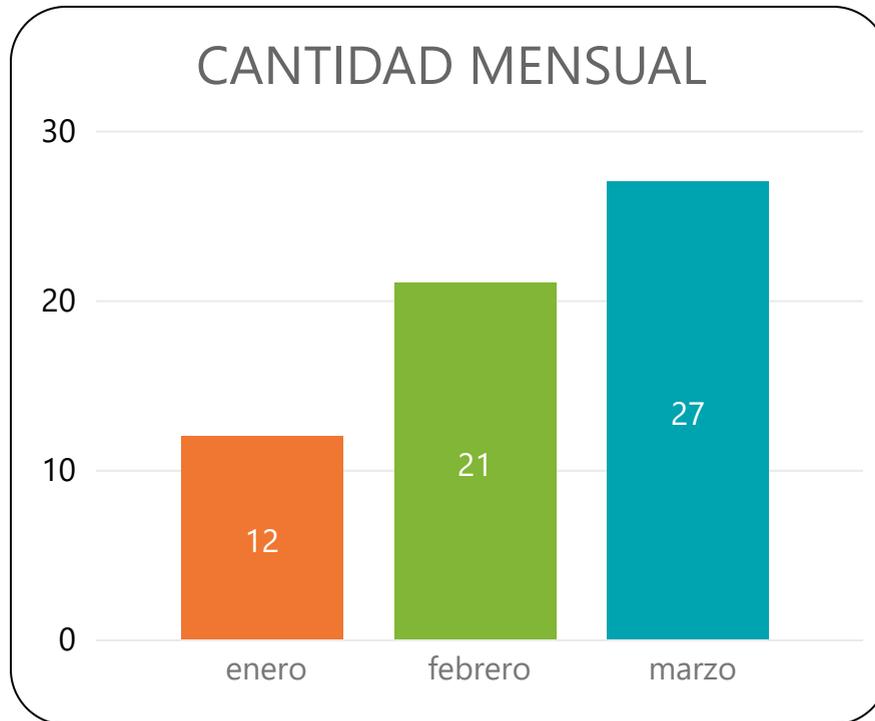
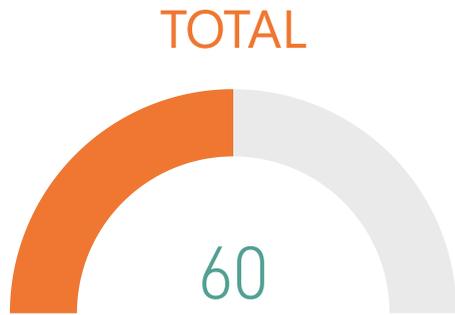
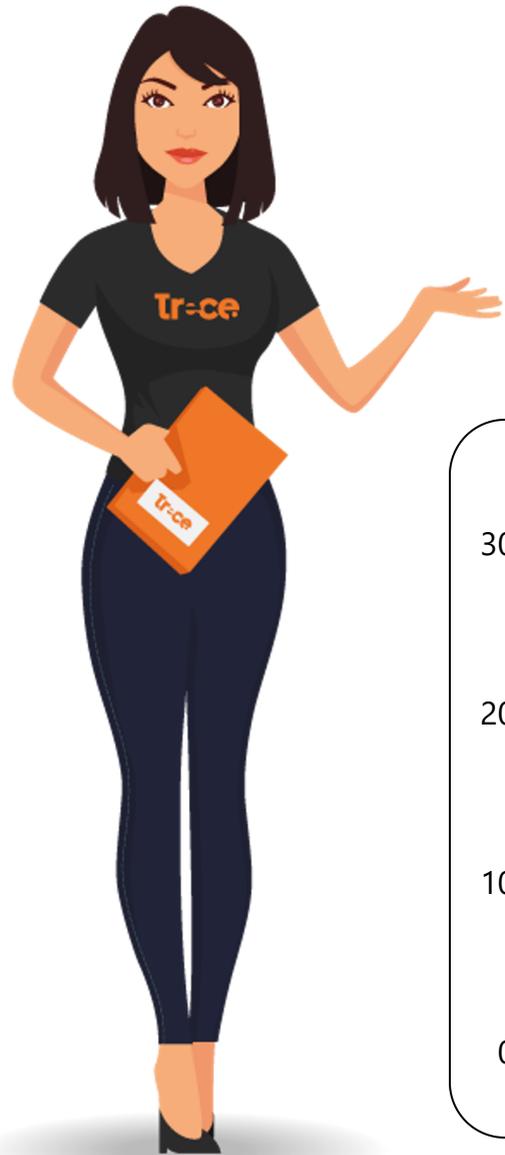
CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>PRESENCIAL</b> 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Ventanilla única de correspondencia física		
<b>TELEFÓNICO</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 PQRS: <a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	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 2023



El mes más representativo durante el primer trimestre de la vigencia 2023, fue el mes de marzo, con un total de 27 PQRSD, que refiere a un porcentaje de participación del 45%

## 5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SUS CANALES DE ATENCIÓN

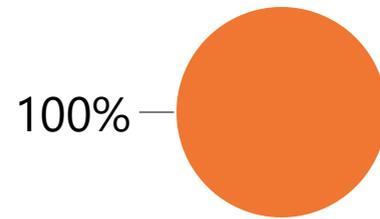
### CANAL DE ATENCIÓN

● Virtual

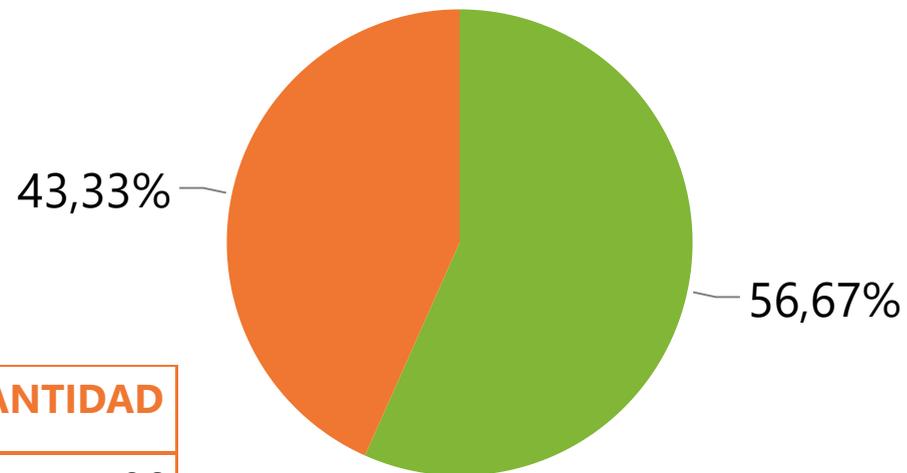
### MEDIO DE RECEPCIÓN

● Sitio Web

● Ventanilla única virtual

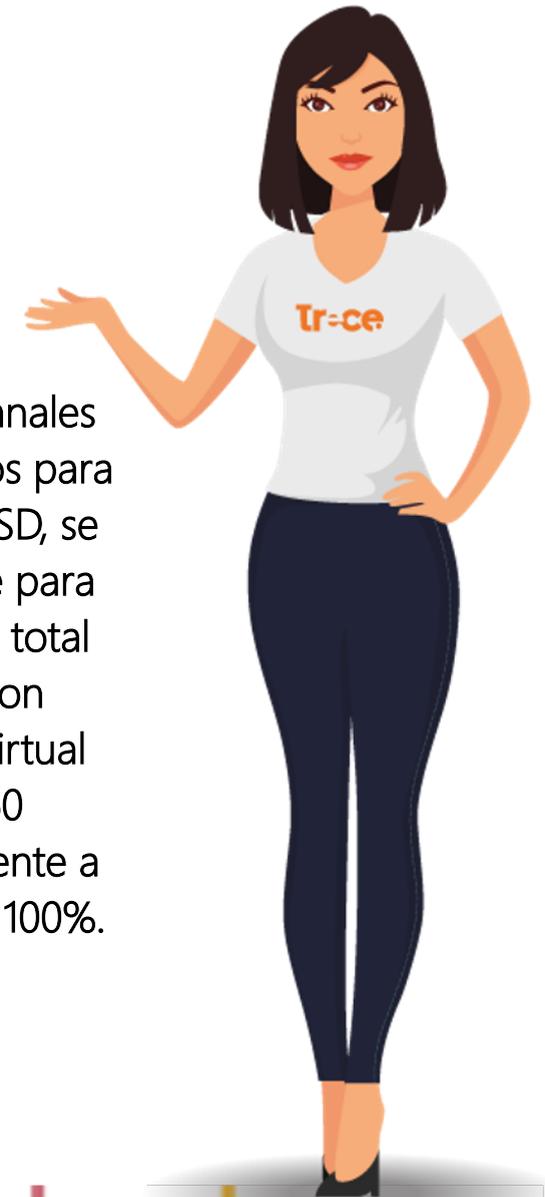


PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Ventanilla única virtual	26
Sitio Web	34
<b>Total</b>	<b>60</b>

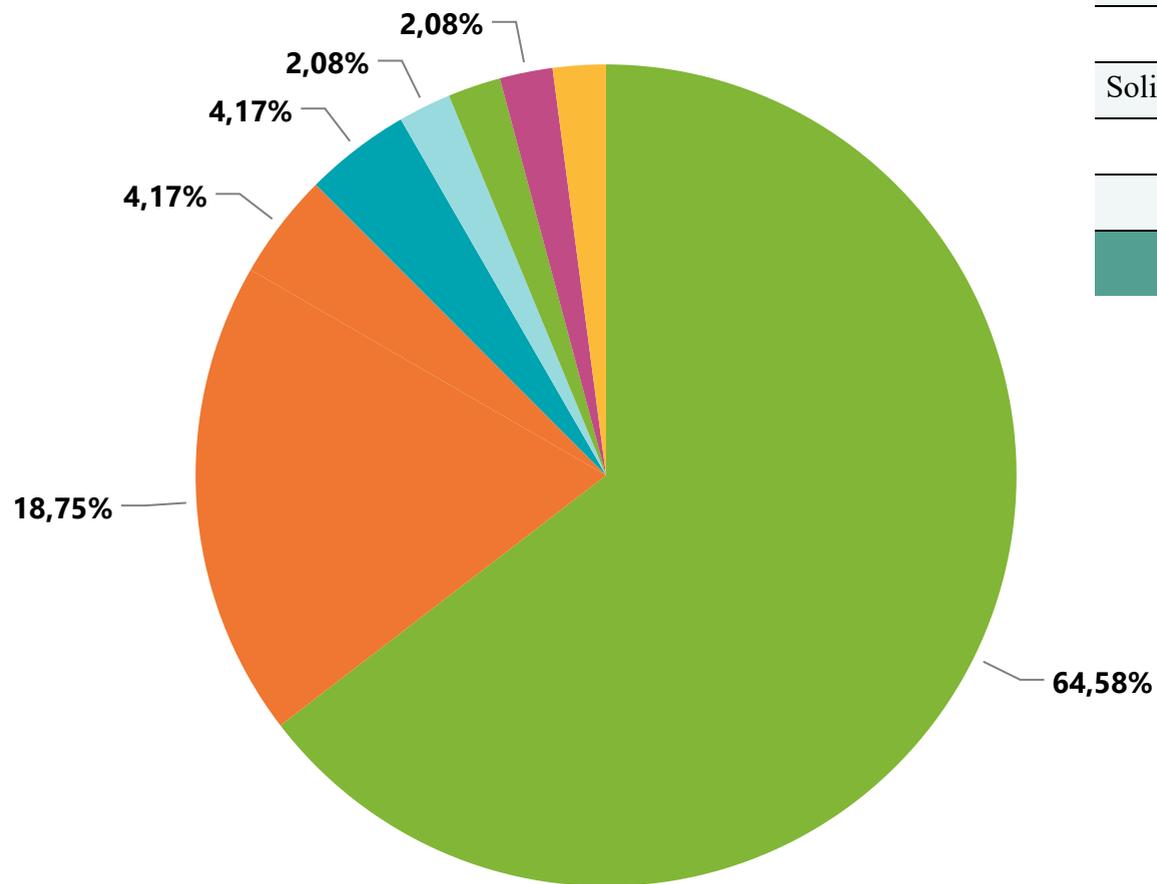
De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD, se puede identificar que para el primer trimestre el total de solicitudes fueron recibidas de forma virtual con un total de 60 radicaciones, equivalente a una participación de 100%.



## 6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA

### TIPO DE SOLICITUD

- Solicitud de información y/o do...
- Traslado por competencia
- Derecho de petición
- Queja
- Denuncia
- No requiere respuesta
- Reclamo
- Sugerencia



TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Denuncia	1
Derecho de petición	3
No requiere respuesta	1
Queja	2
Reclamo	1
Solicitud de información y/o documentos	42
Sugerencia	1
Traslado por competencia	9
<b>Total</b>	<b>60</b>

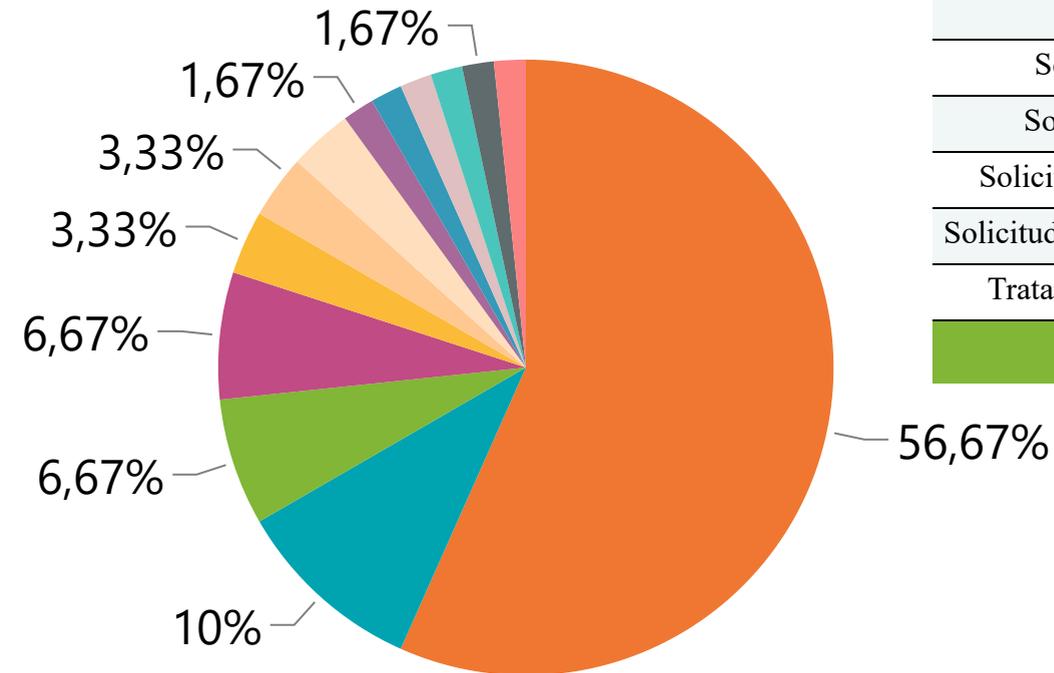


## 7. TEMÁTICA PQRSD

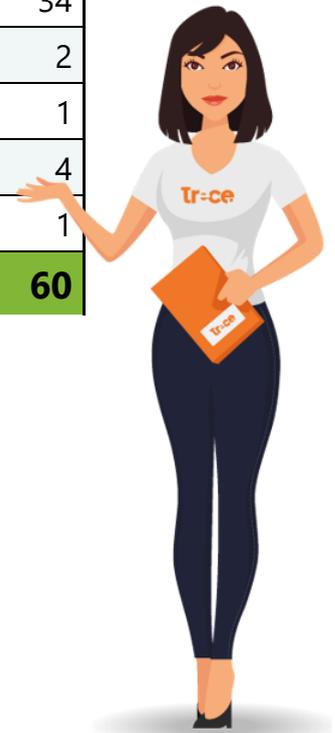
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

**TIPO DE SOLICITUD**

- Solicitud de información
- Solicitud de documentos
- Solicitud de contenidos
- Solicitud participación en un pro...
- Derecho de petición
- Otros
- Solicitud de programación
- Comentario
- Felicitación
- Queja
- Solicitud de emisión
- Solicitud de publicación artículos
- Tratamiento de datos personales



TEMÁTICA	CANTIDAD
Comentario	1
Derecho de petición	2
Felicitación	1
Otros	2
Queja	1
Solicitud de contenidos	4
Solicitud de documentos	6
Solicitud de emisión	1
Solicitud de información	34
Solicitud de programación	2
Solicitud de publicación artículos	1
Solicitud participación en un programa	4
Tratamiento de datos personales	1
<b>Total</b>	<b>60</b>

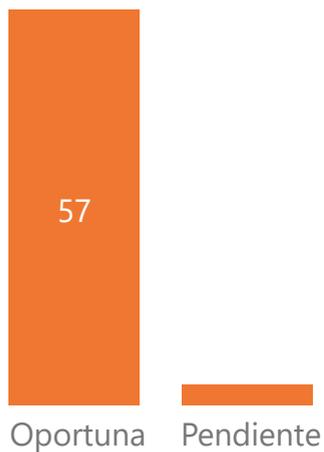


# 11. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

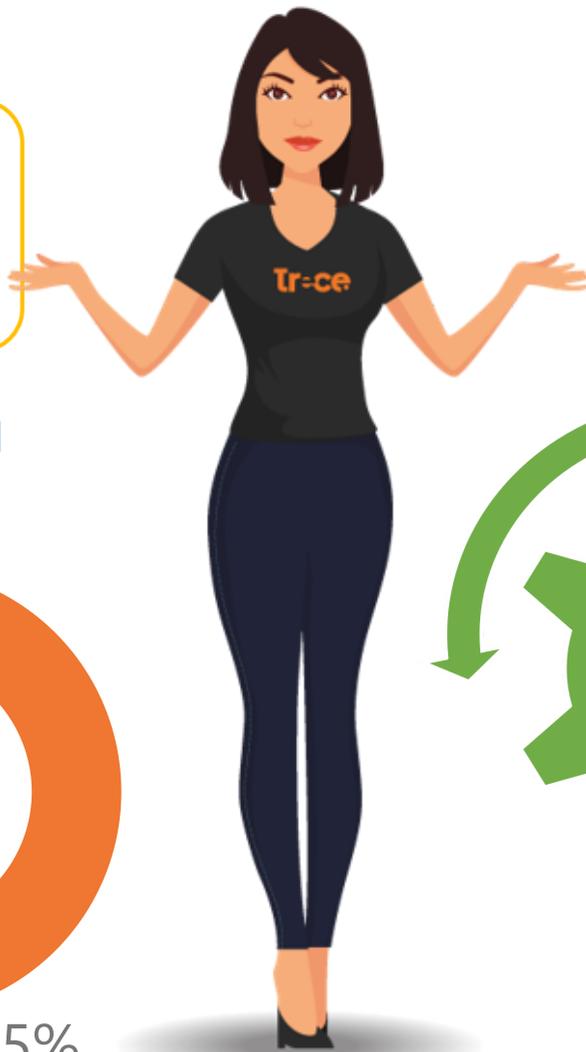
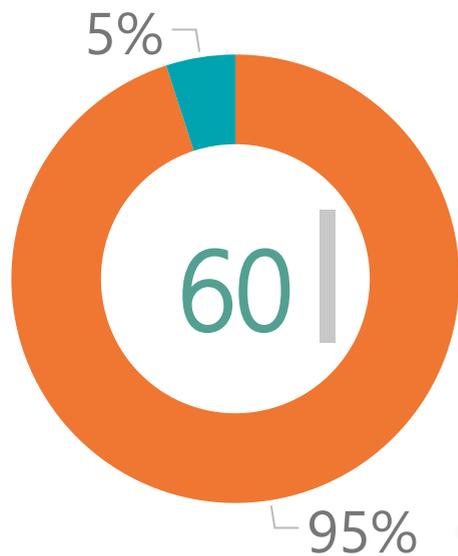
No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

## ESTADO CUMPLIMIE...

- Oportuna
- Pendiente



## PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



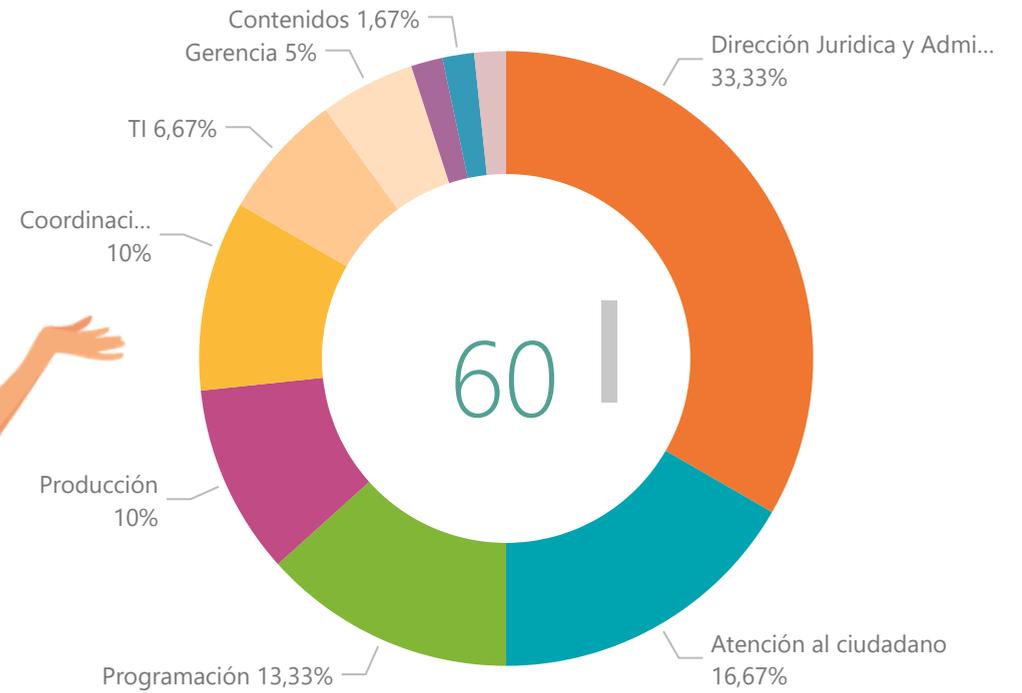
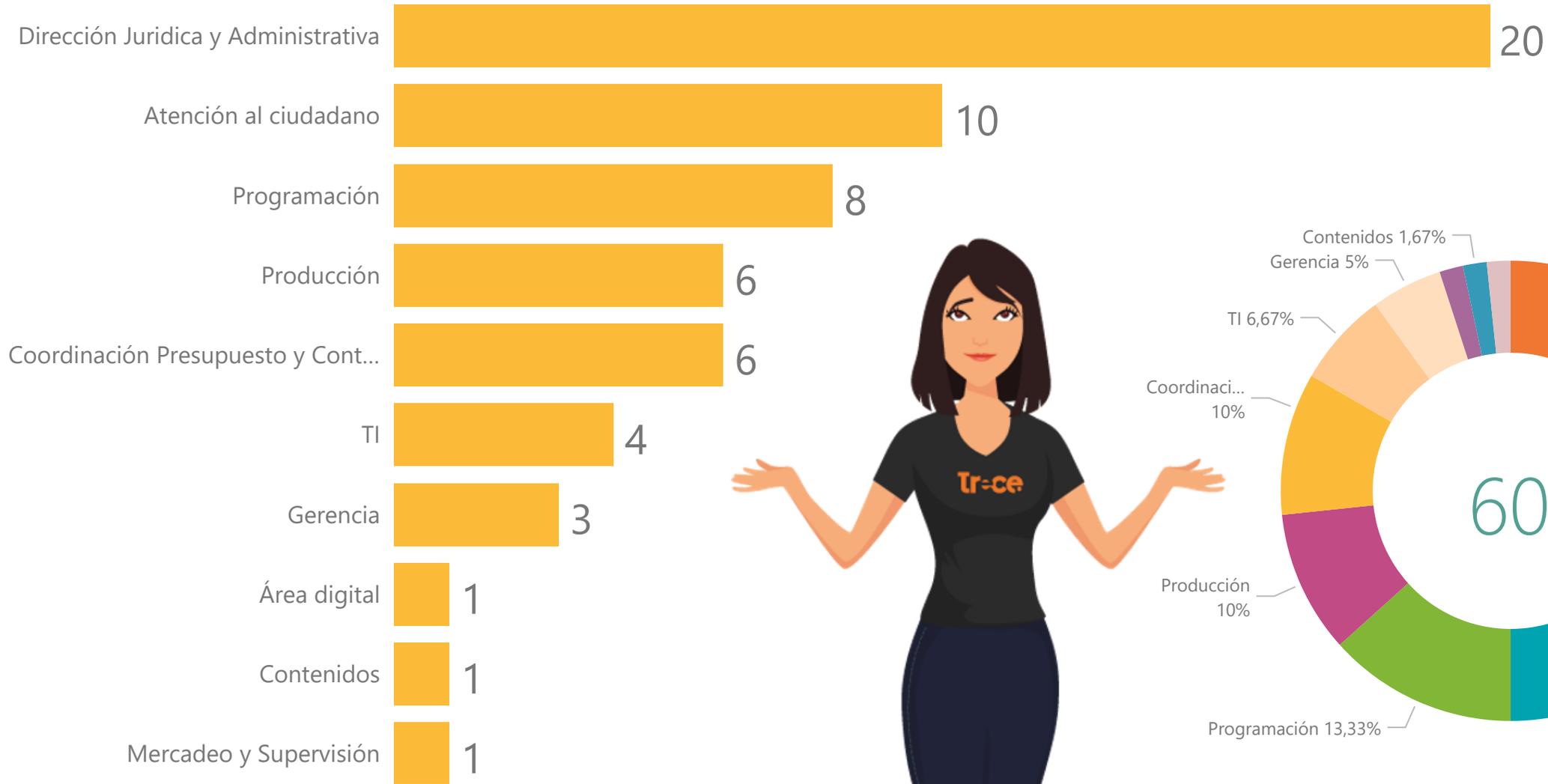
## 12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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



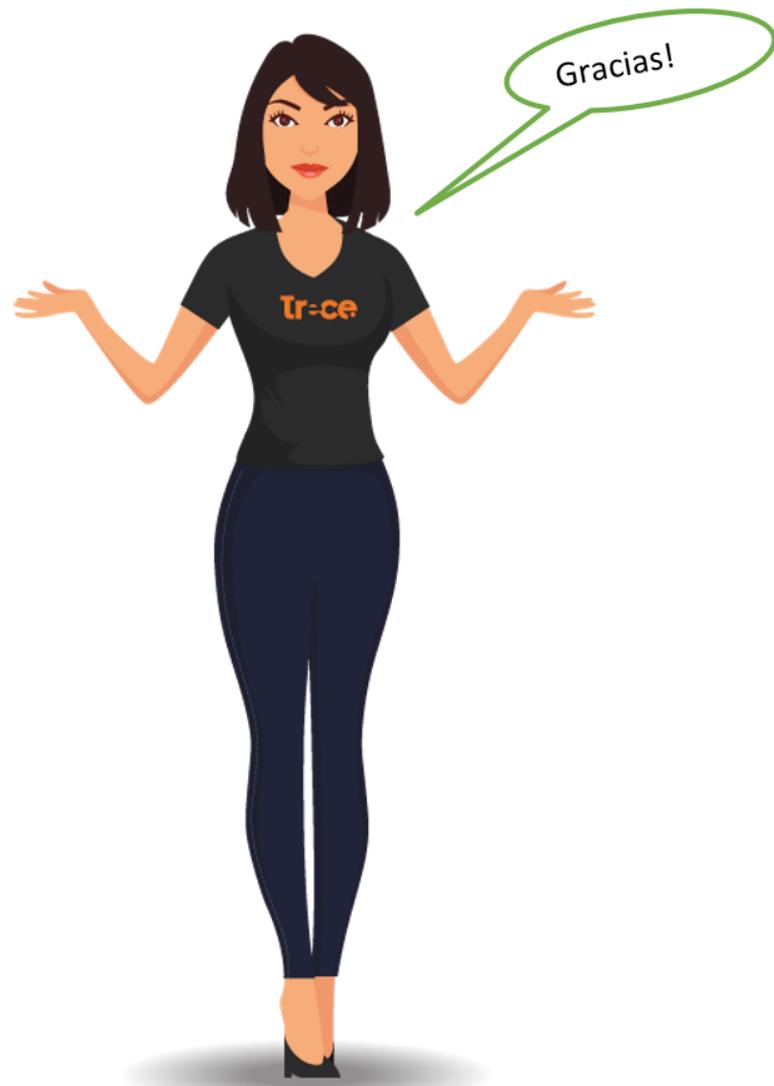
60

## 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. Para este primer trimestre la entidad ha dado respuesta a un total de 59 PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, representado en el 99%, y 1 PQRSD se encuentra en trámite correspondiente de respuesta, representado en un 1%.
2. 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 60 PQRSD representando el 100%.





# 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

