



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN  
TEVEANDINA LTDA.  
CANAL TRECE

Fecha de actualización  
jueves, 8 de julio de 2021

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

VIGENCIA 2021



## TABLA DE CONTENIDO

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 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 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>	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.

\*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



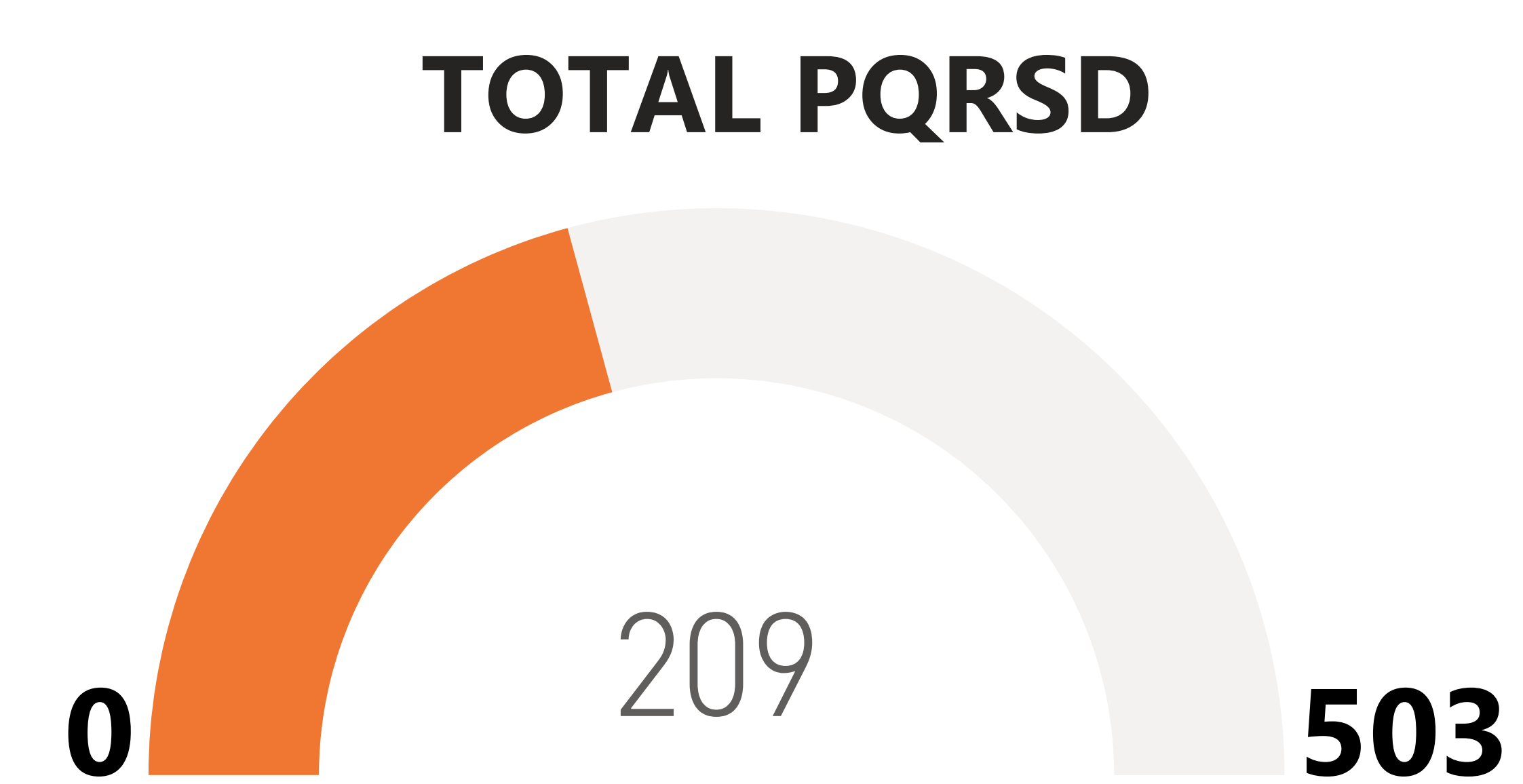
**FRECUENCIA TRIMESTRAL**

TRIMESTRE 1

TRIMESTRE 2

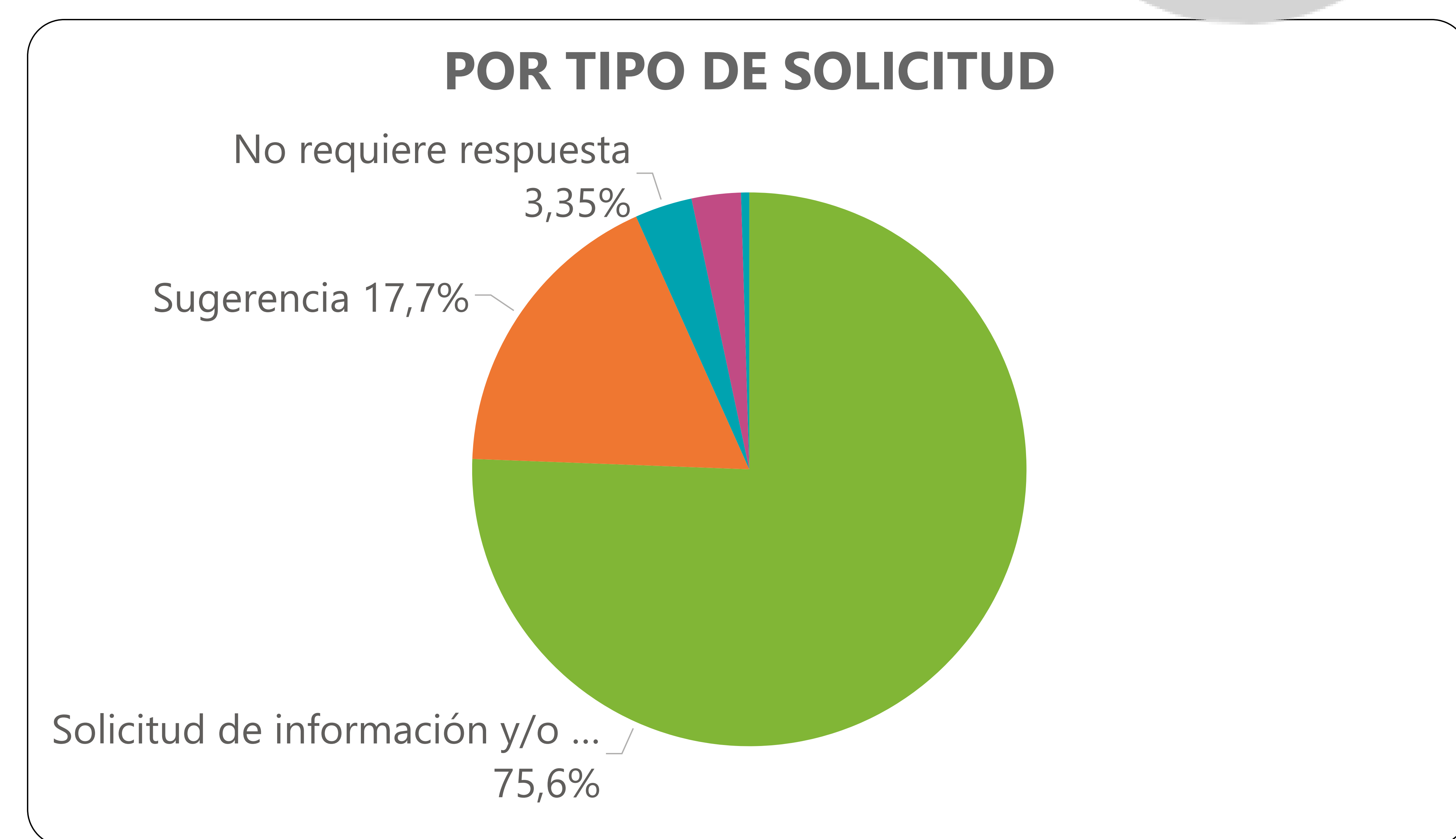
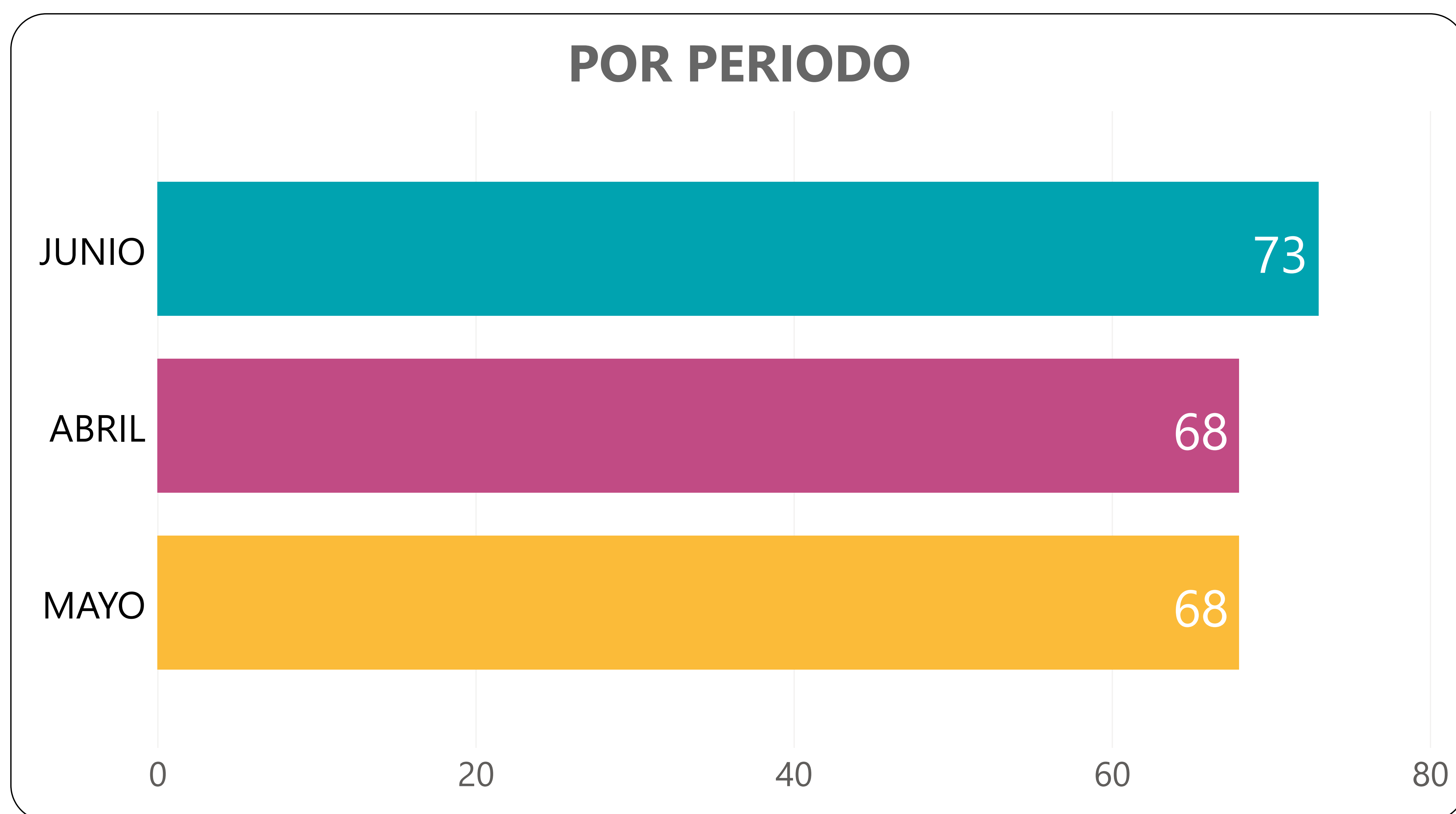
**FECHA DE RECEPCIÓN**

02/01/2021 30/06/2021



**FRECUENCIA SEMESTRAL**

SEMESTRE 1



**TIPO DE SOLICITUD**

Derecho de petición- COVID ...

No requiere respuesta

Queja

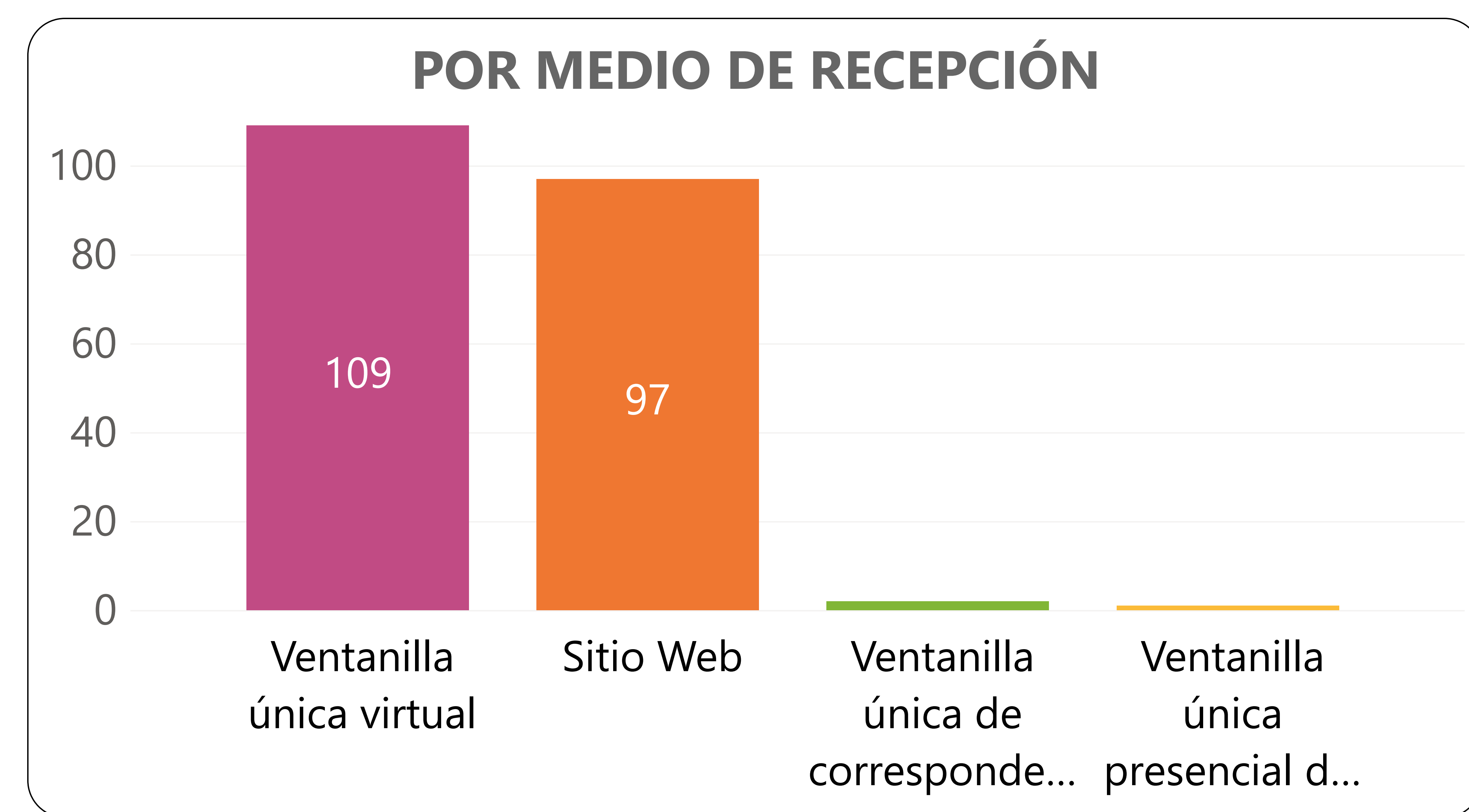
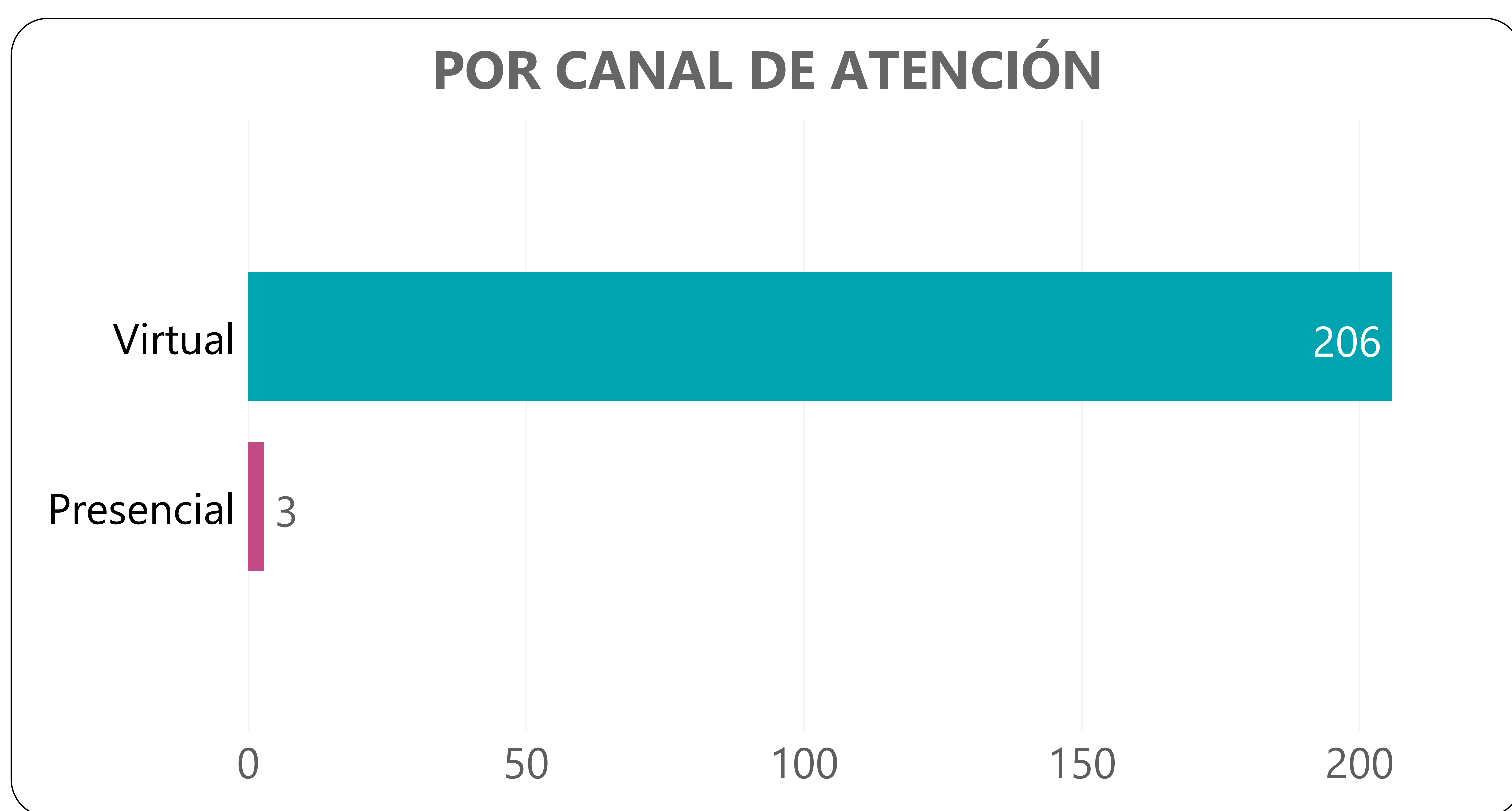
Solicitud de información y/o ...

Sugerencia

**CANAL DE ATENCIÓN**

Presencial

Virtual



**MEDIO DE RECEPCIÓN**

Sitio Web

Ventanilla única de correspon...

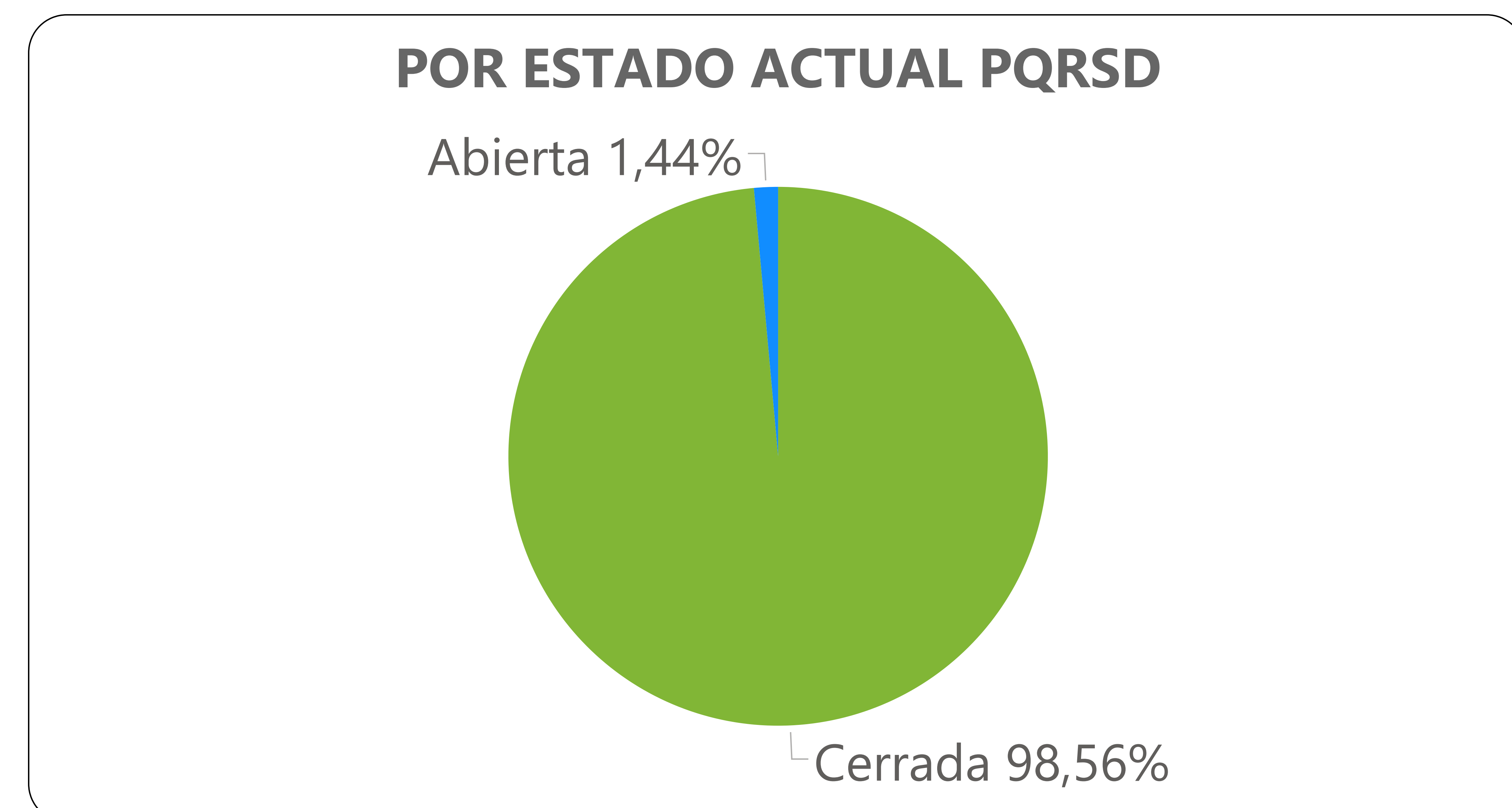
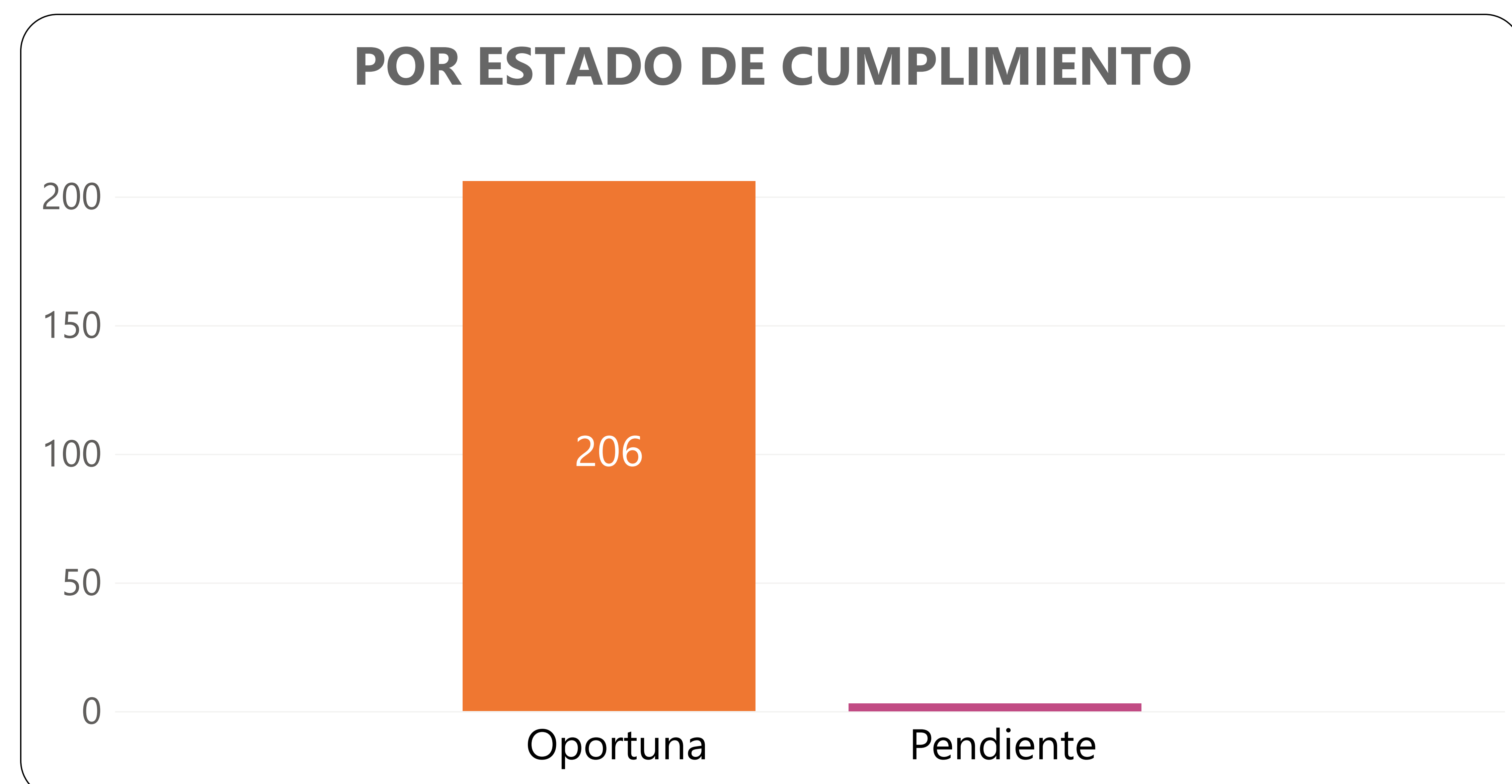
Ventanilla única presencial de...

Ventanilla única virtual

**ESTADO CUMPLIMIENTO**

Oportuna

Pendiente



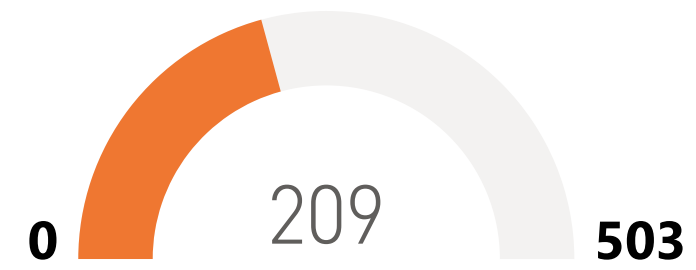
**ESTADO ACTUAL PQRSD**

Abierta

Cerrada

# 5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

## TOTAL PQRSD



## FECHA DE RECEPCIÓN

02/01/2021 30/06/2021



## FRECUENCIA TRIMESTRAL

- TRIMESTRE 1
- TRIMESTRE 2

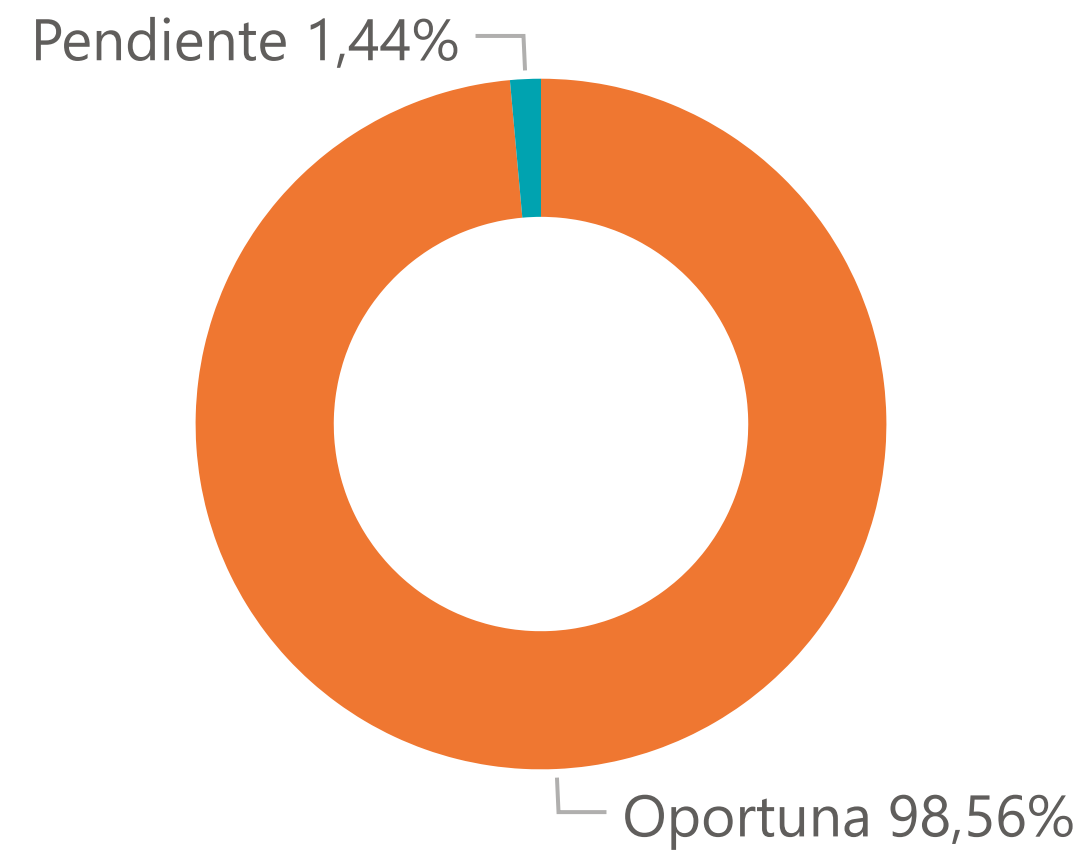
## FRECUENCIA SEMESTRAL

- SEMESTRE 1

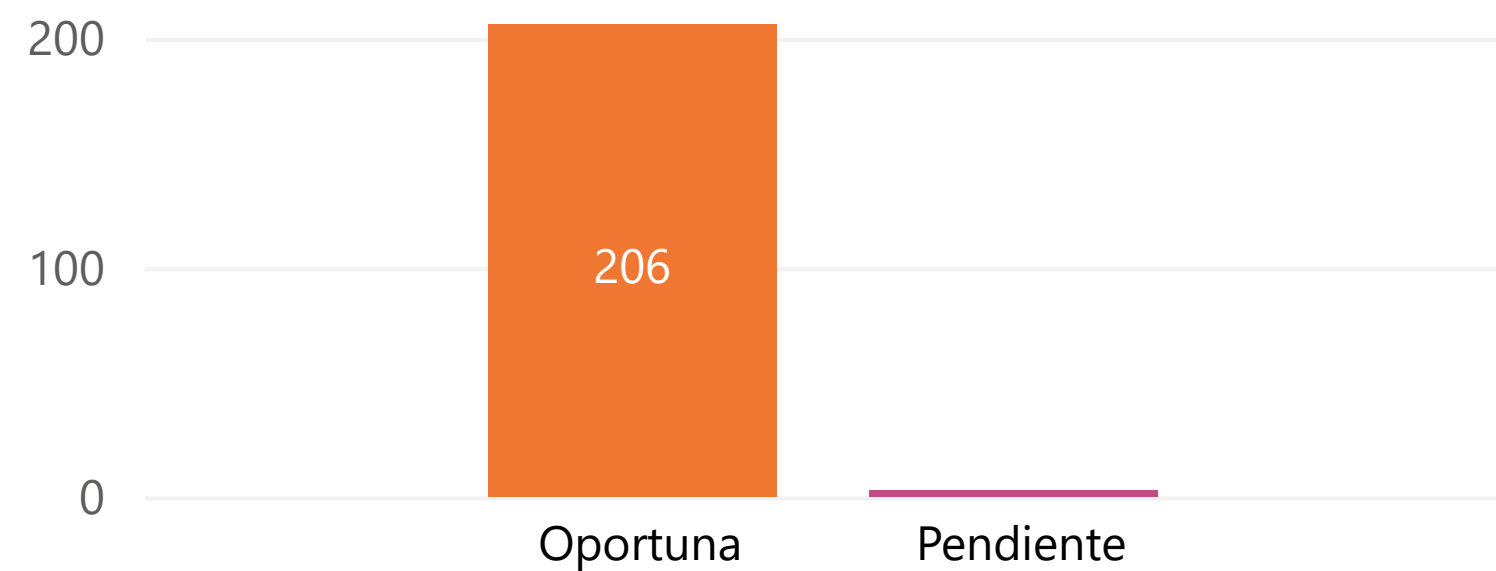
## ESTADO CUMPLIMIENTO

- Oportuna
- Pendiente

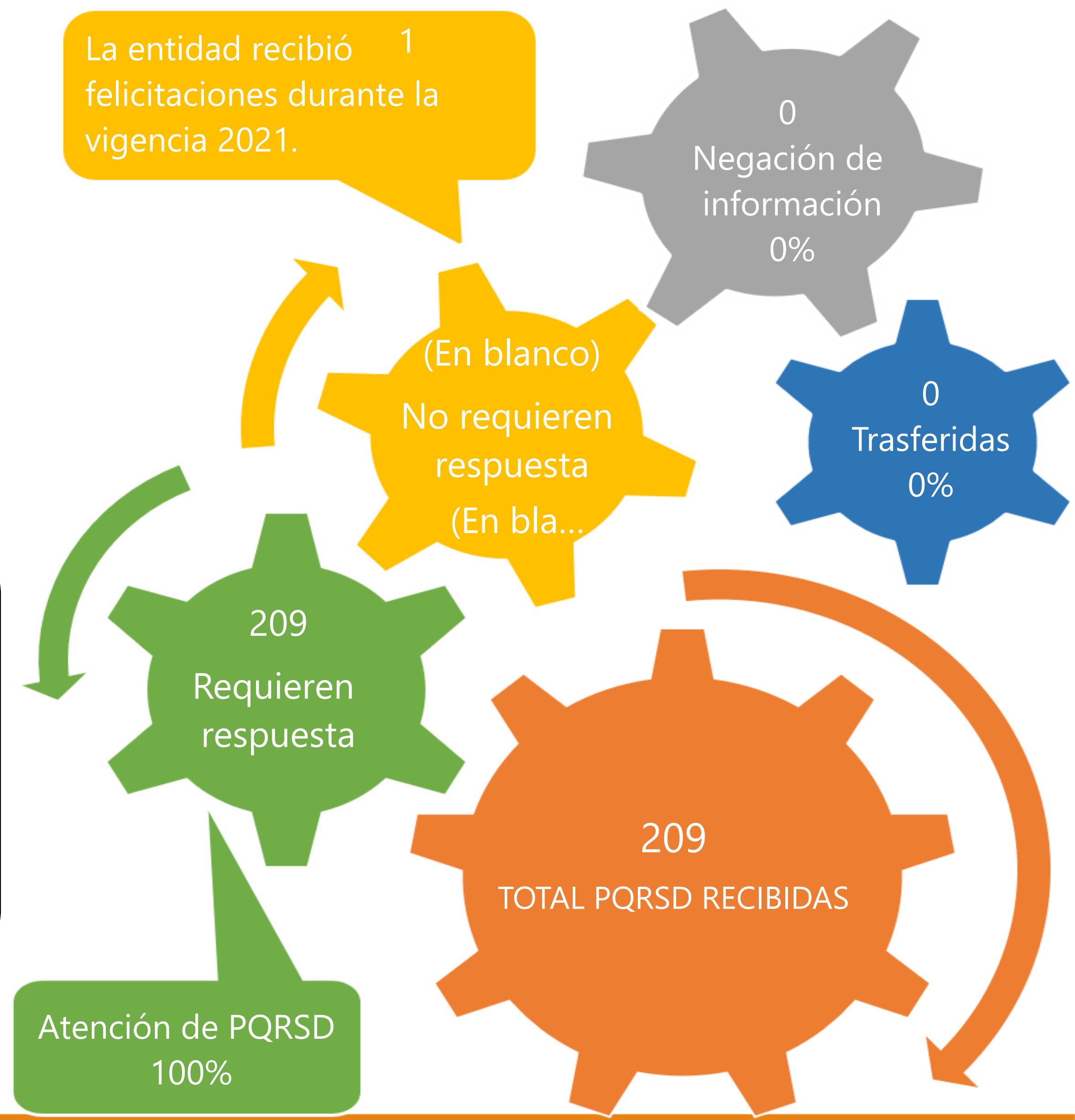
## ESTADO CUMPLIMIENTO



## POR ESTADO DE CUMPLIMIENTO



La entidad recibió 1 felicitaciones durante la vigencia 2021.

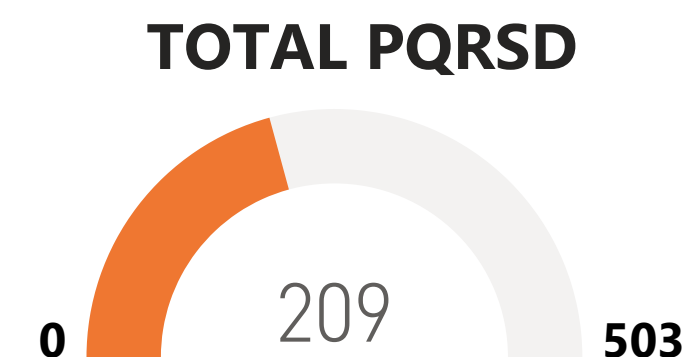


No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

## 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
	NORMATIVO	*AMPLIACIÓN	
Derecho de petición	15 días hábiles	30 días hábiles	8 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles	20 días hábiles	2 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	2 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.



**FECHA DE RECEPCIÓN**

02/01/2021 30/06/2021

**FRECUENCIA TRIMESTRAL**

TRIMESTRE 1

TRIMESTRE 2

**FRECUENCIA SEMESTRAL**

SEMESTRE 1





# 7. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



**FECHA DE RECEPCIÓN**

02/01/2021 30/06/2021

**FRECUENCIA TRIMESTRAL**

TRIMESTRE 1

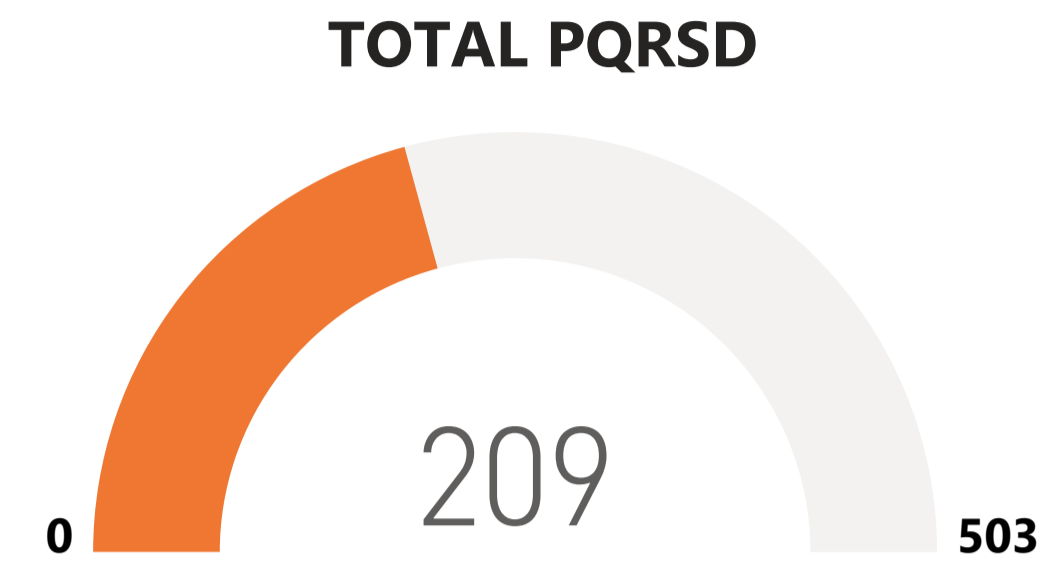
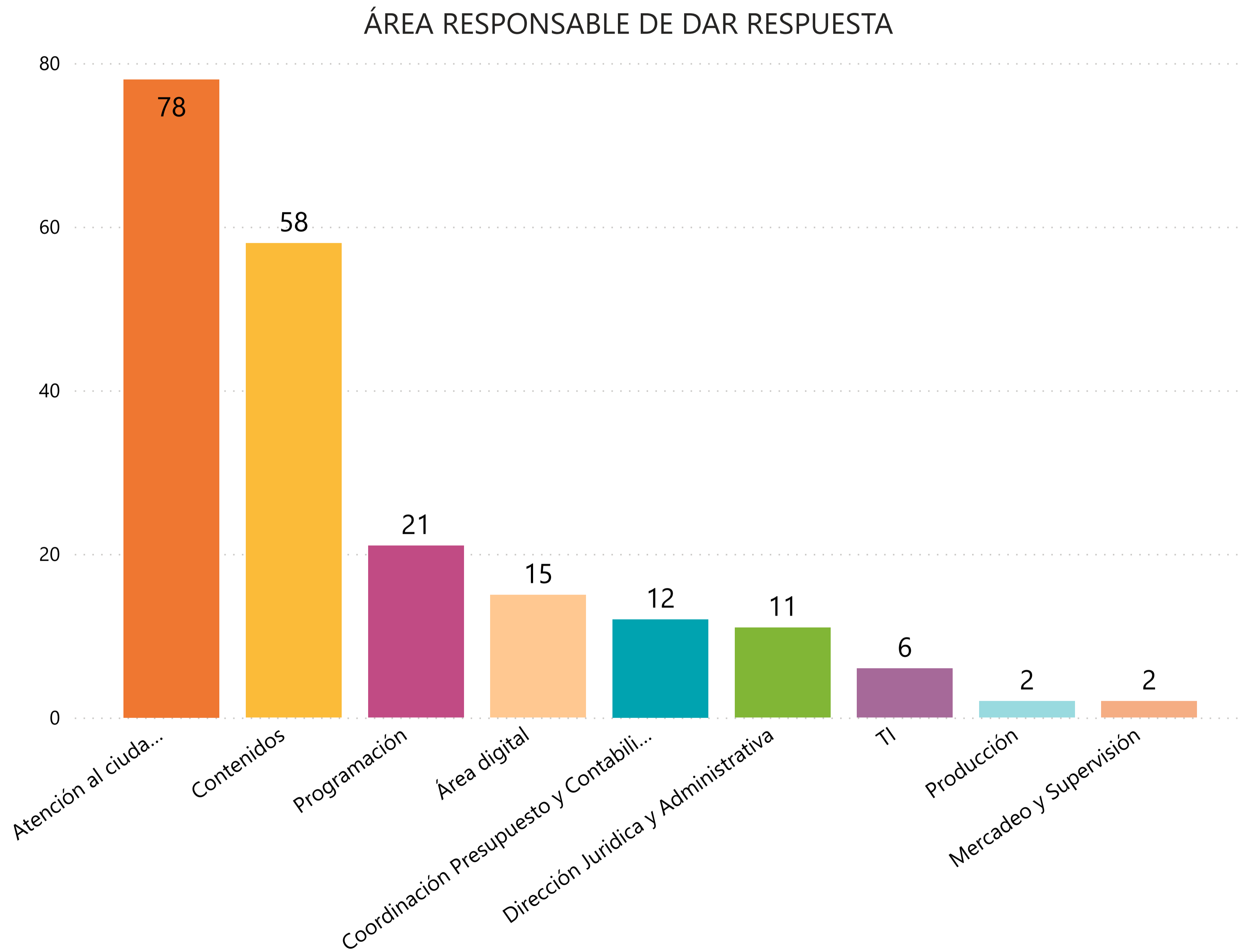
TRIMESTRE 2

**FRECUENCIA SEMESTRAL**

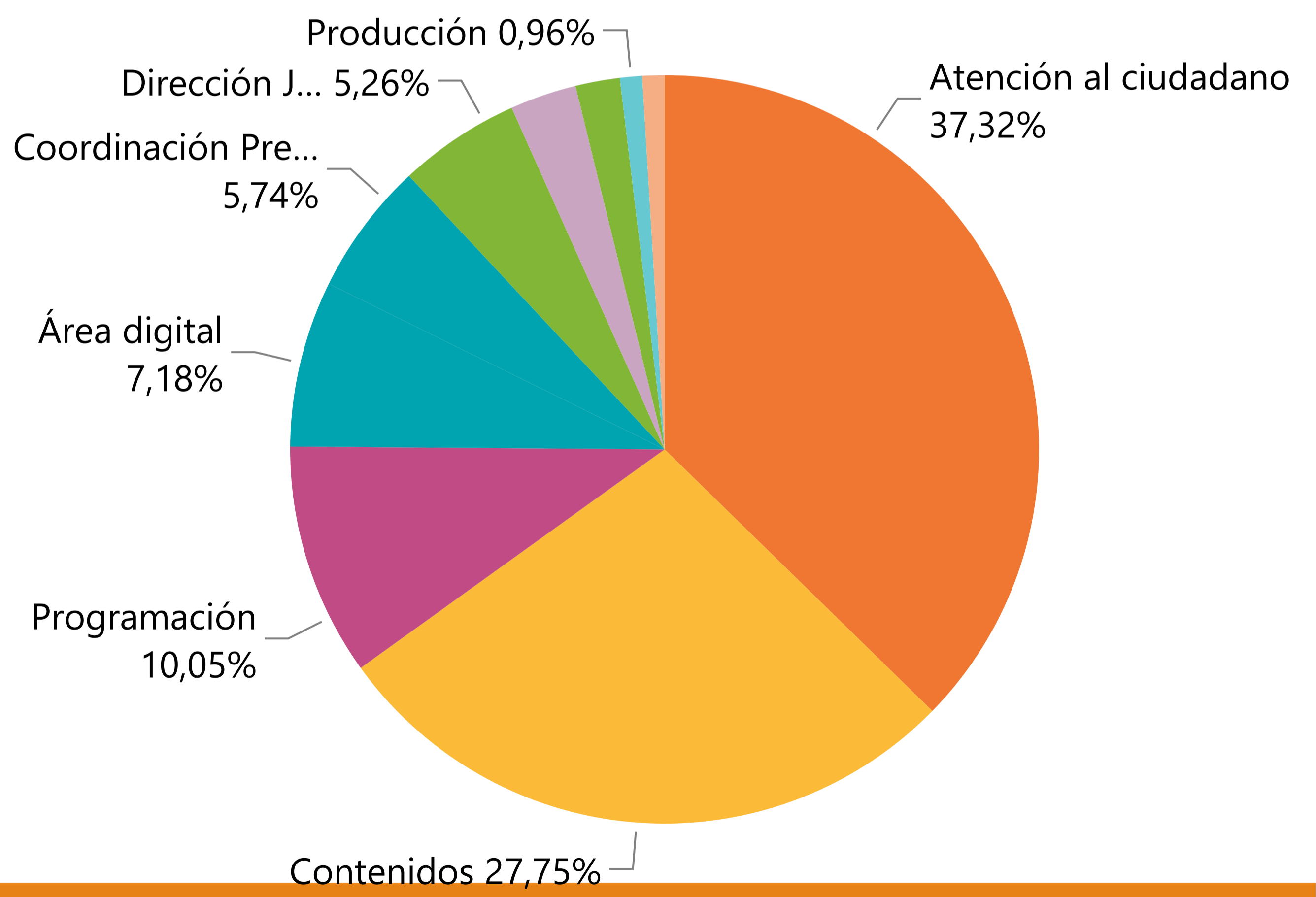
SEMESTRE 1

**ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA**

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

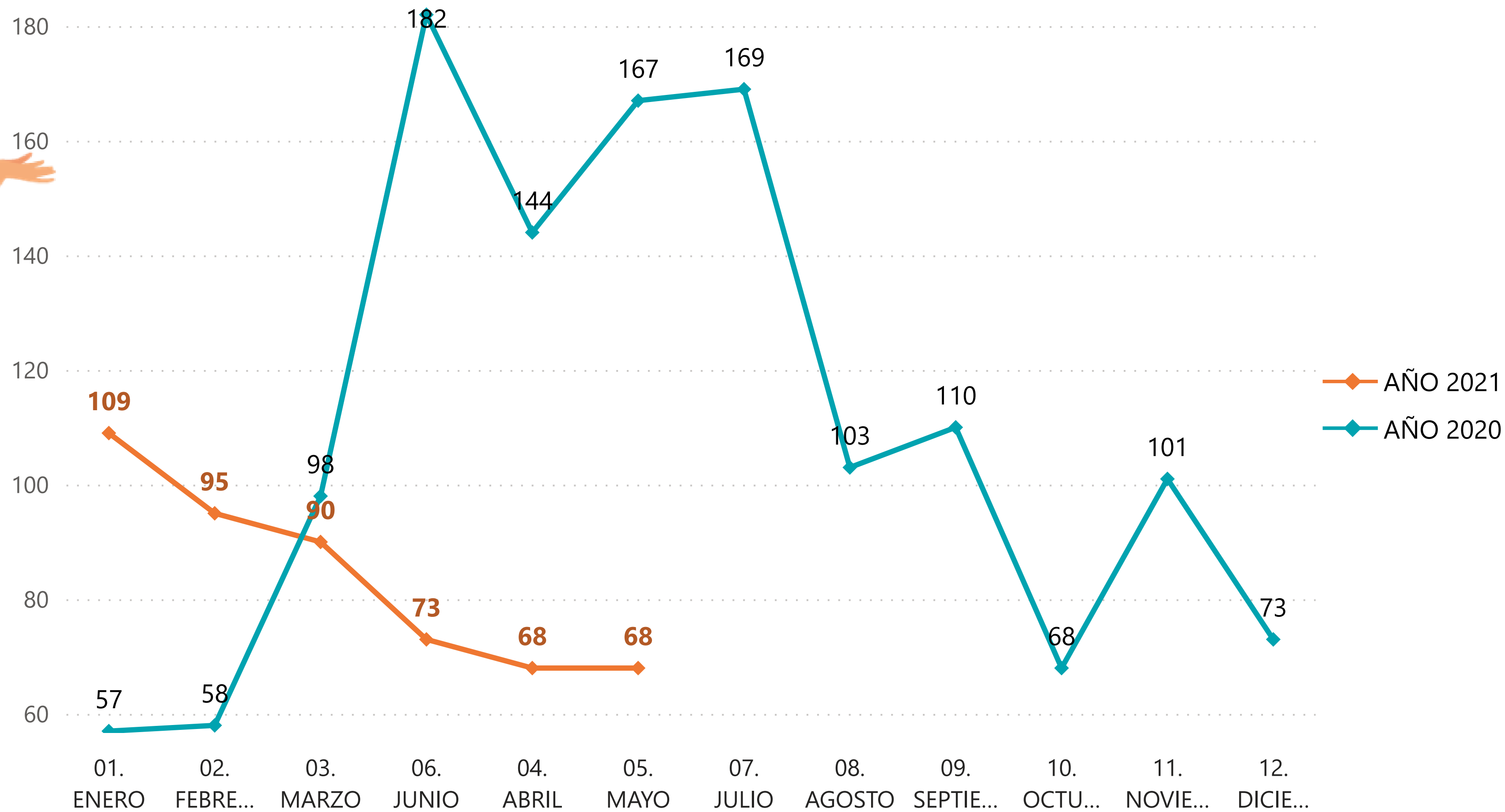


PORCENTAJE ÁREA RESPONSABLE



## 8. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES

### COMPARACIÓN POR MES



AÑO 2020

1330

AÑO 2021

503

#### 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

02/01/2021 30/06/2021

## PAÍS

- Asia
- Canada
- Chile
- Colombia
- España
- N/A
- Peru
- USA

## TIPO DE SOLICITANTE

- Persona Jurídica
- Persona Natural

## EDAD

- N/A
- No registro

## DEPARTAMENTO

- Antioquía: Medellín
- Atlántico: Barranquilla
- Bogotá D.C.
- Bolívar: Cartagena de I...
- Boyacá: Tunja
- Caldas: Manizales
- Casanare: Yopal
- Cauca: Popayán
- Cesar: Valledupar
- Chocó: Quibdó
- Córdoba: Montería
- Cundinamarca
- Huila: Neiva
- La Guajira: Riohacha
- Meta: Villavicencio
- N/A
- Nariño: San Juan de Pa...
- No registro
- Norte de Santander: S...
- Risaralda: Pereira
- Santander: Bucaraman...
- Tolima: Ibagué
- Valle del Cauca: Cali
- Vichada: Puerto Carreño

## GRUPO ÉTNICO

- N/A

## GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD

- Entidad Privada
- Entidad Pública
- Femenino
- Masculino

## TIPO DE DOCUMENTO DE IDE...

- CC
- NIT
- No registro
- PAS
- TI

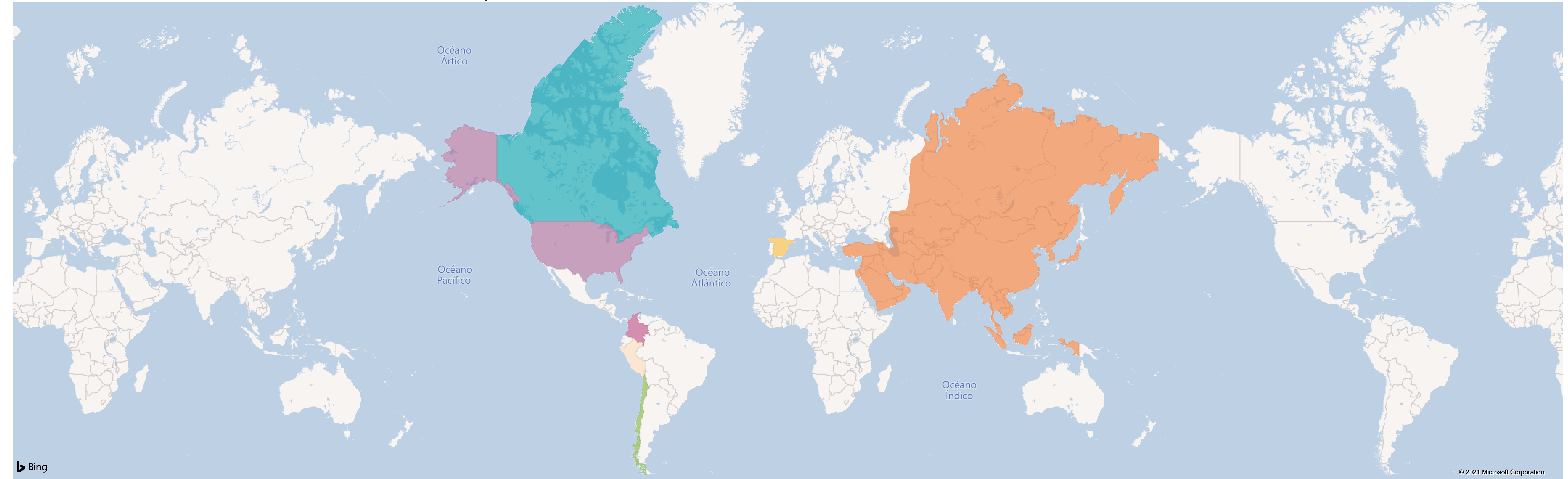
## CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- N/A

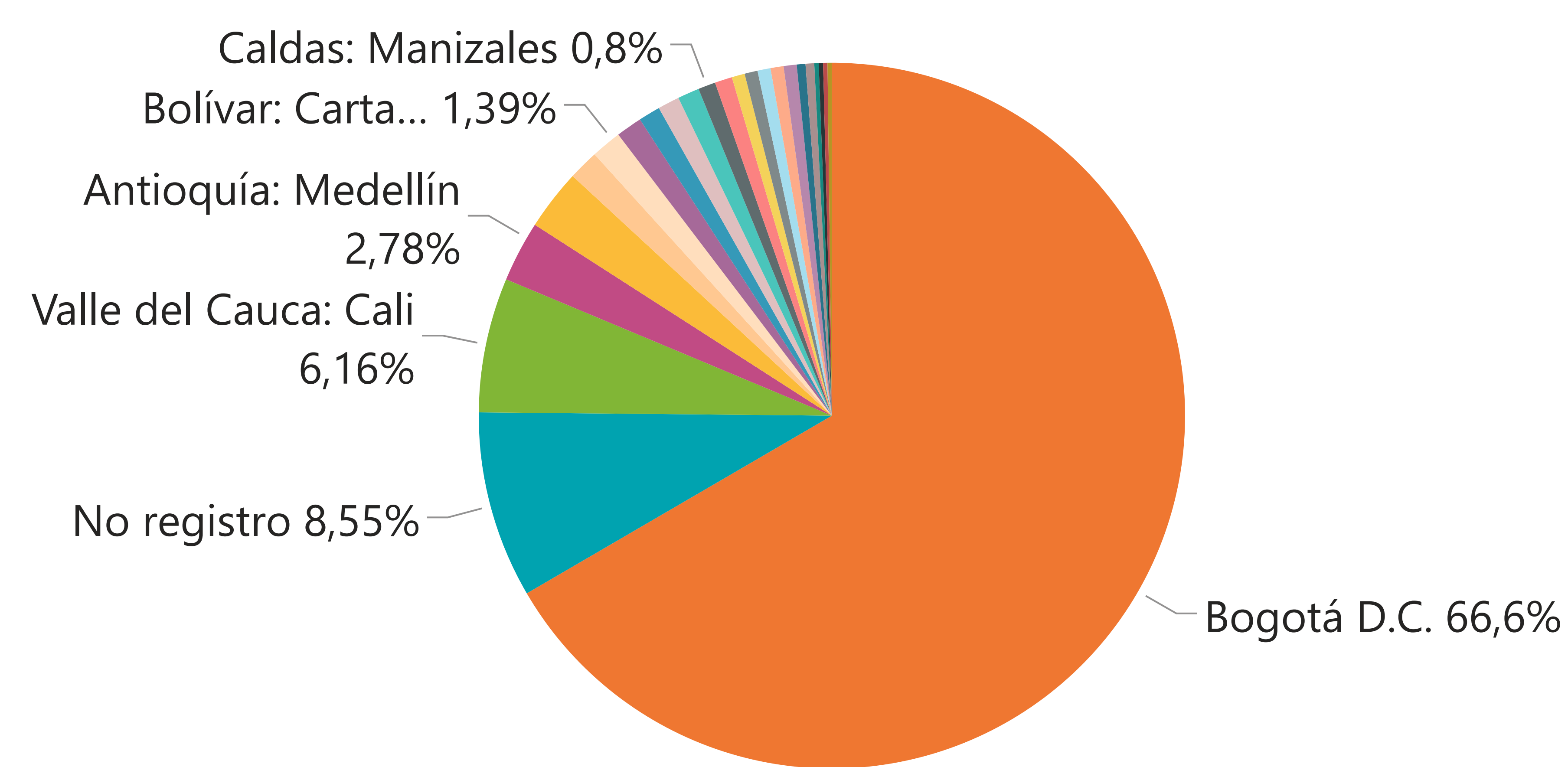


## PAÍS

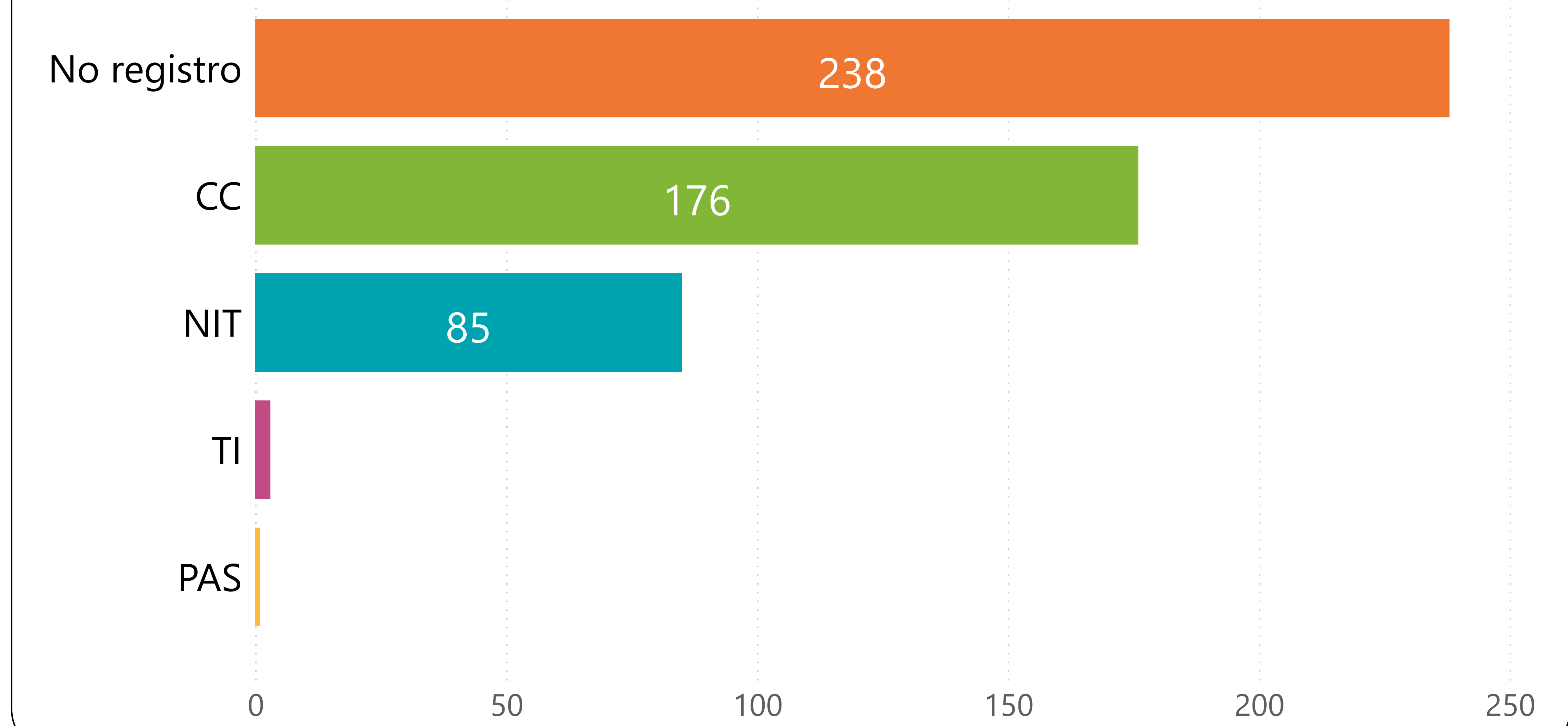
PAÍS ● Asia ● Canada ● Chile ● Colombia ● España ● N/A ● Peru ● USA



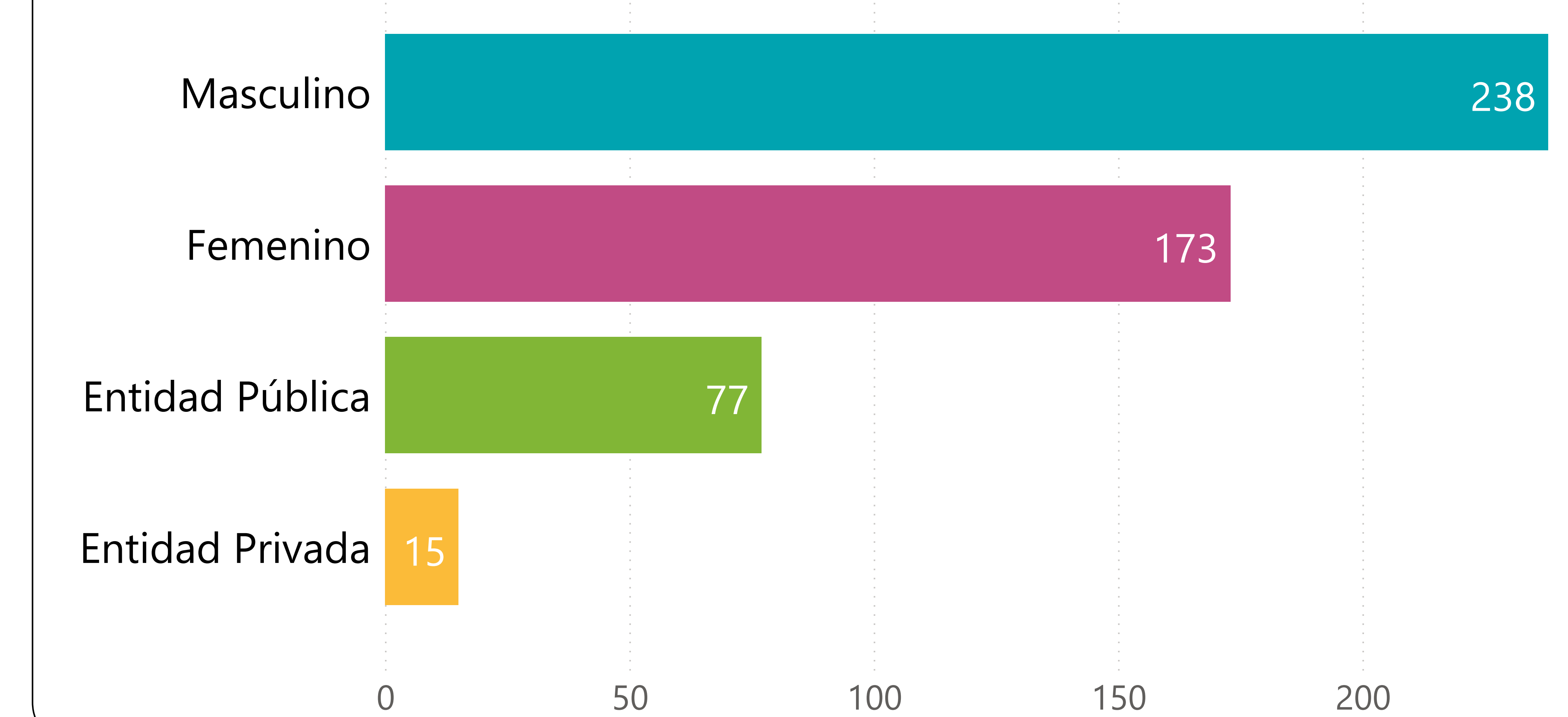
## DEPARTAMENTOS



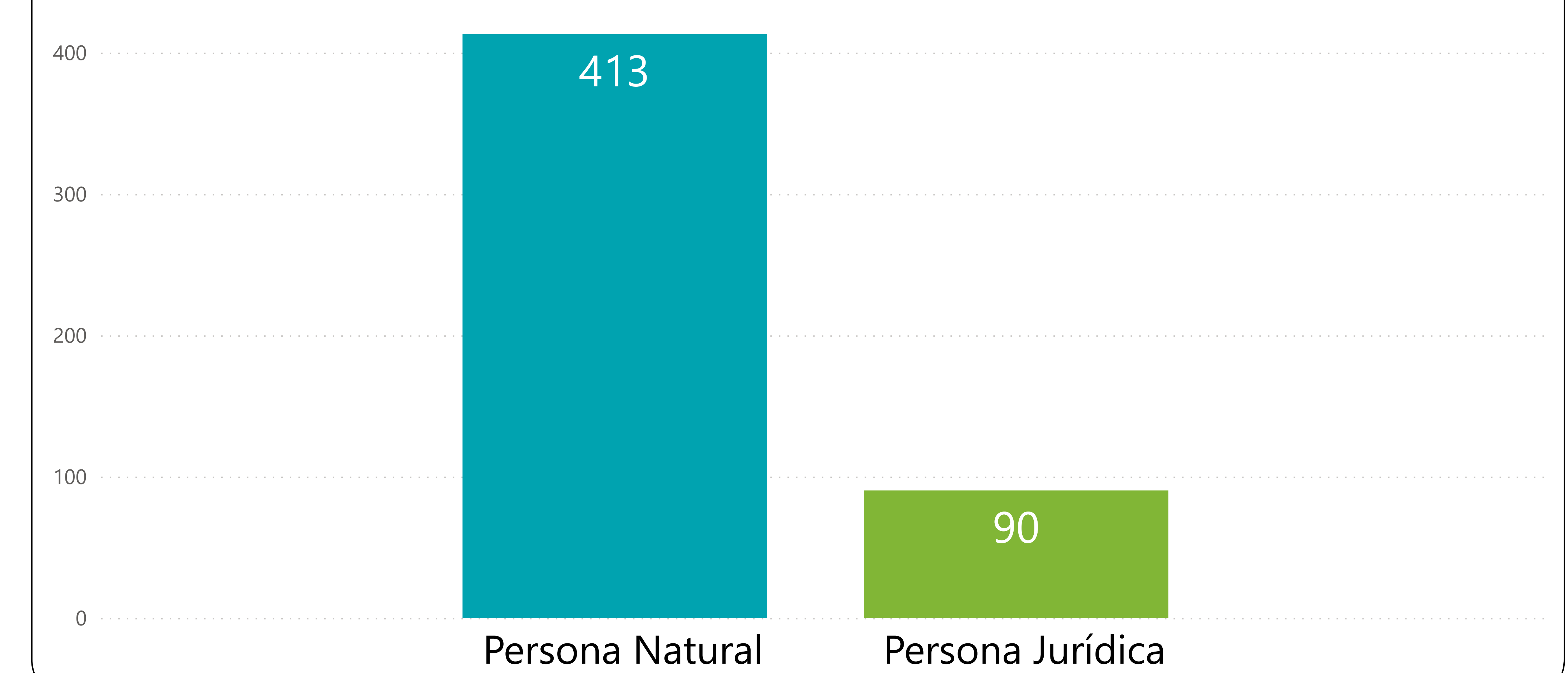
## TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD



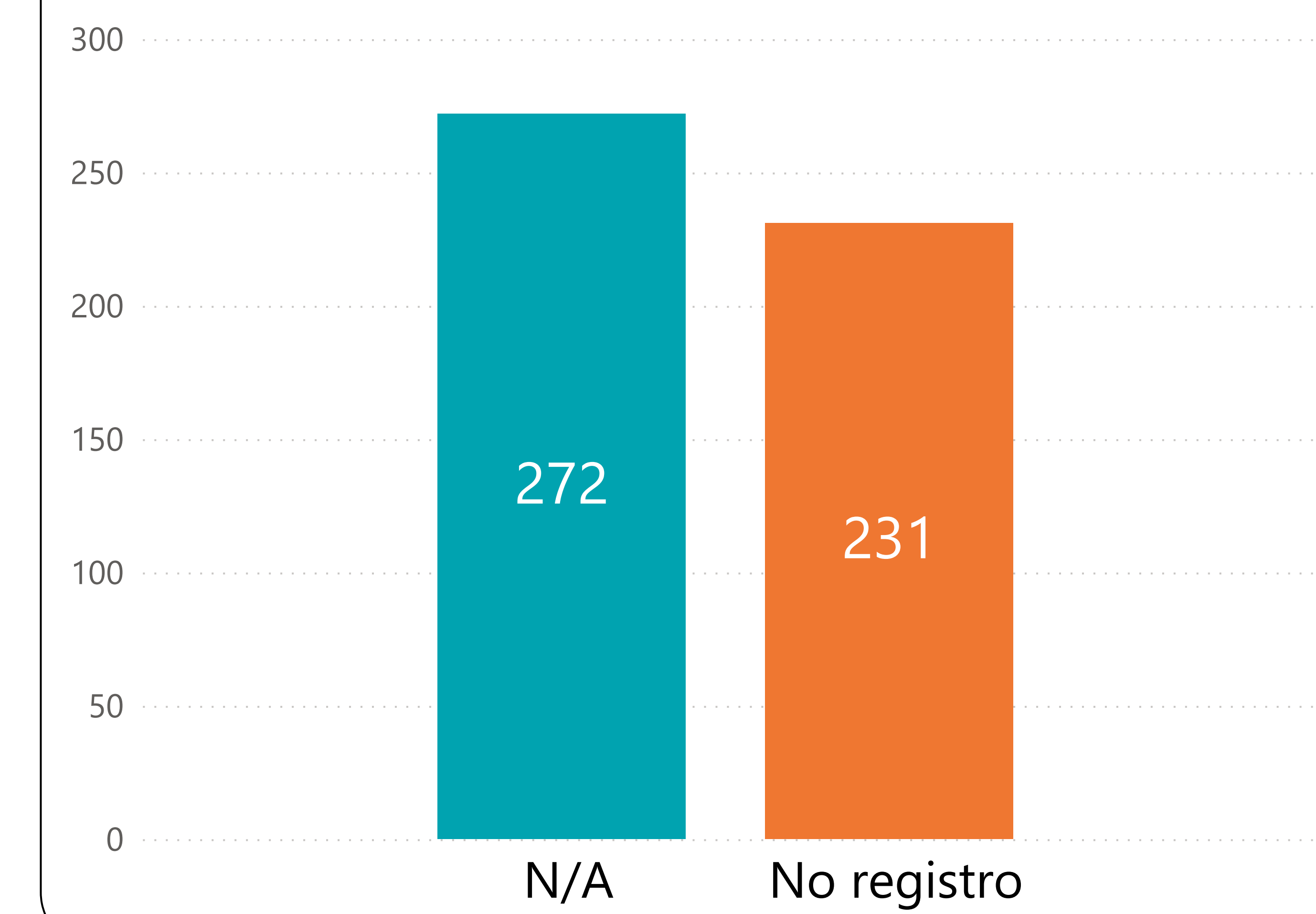
## GÉNERO/TIPO DE ENTIDAD



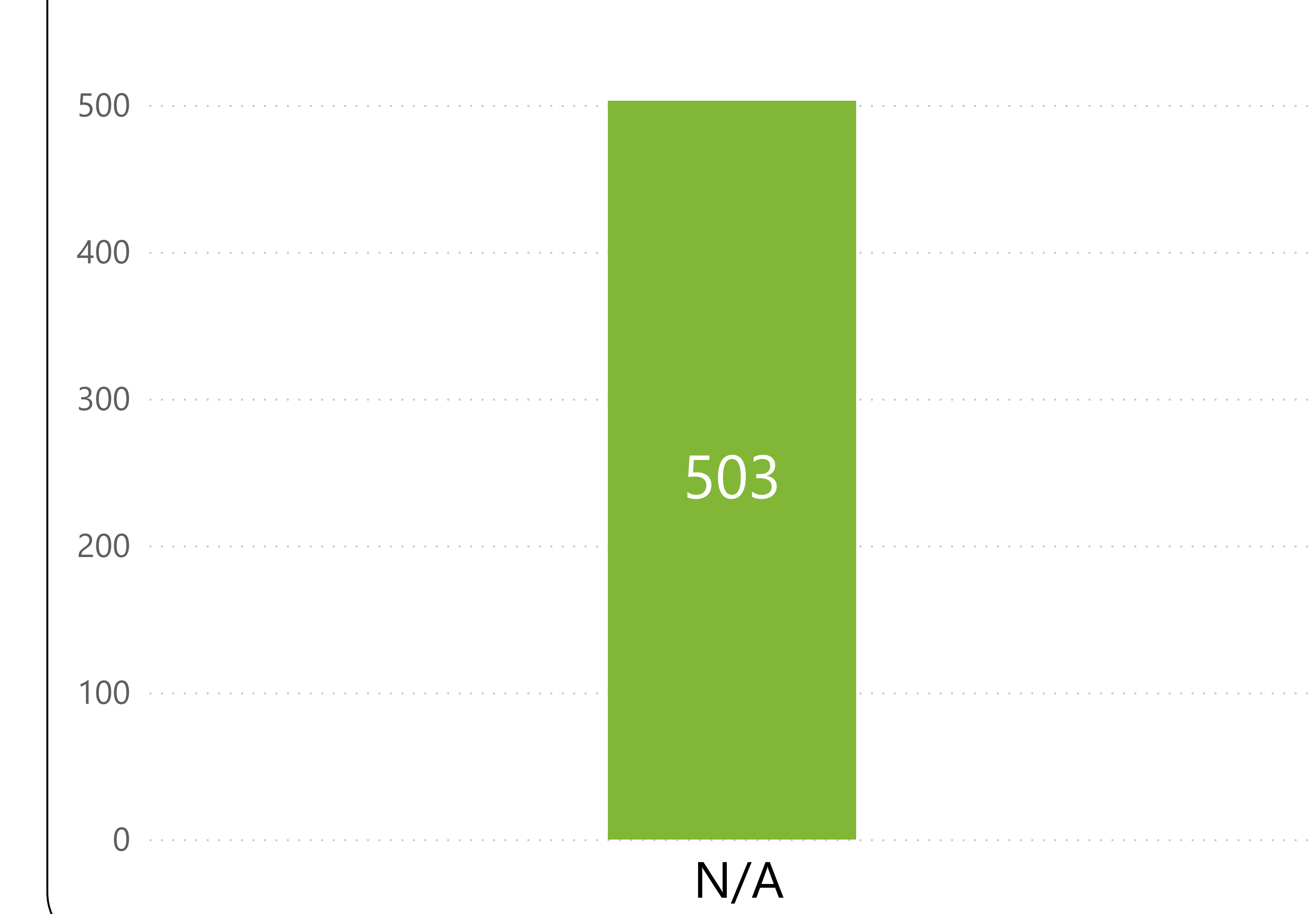
## TIPO DE SOLICITANTE



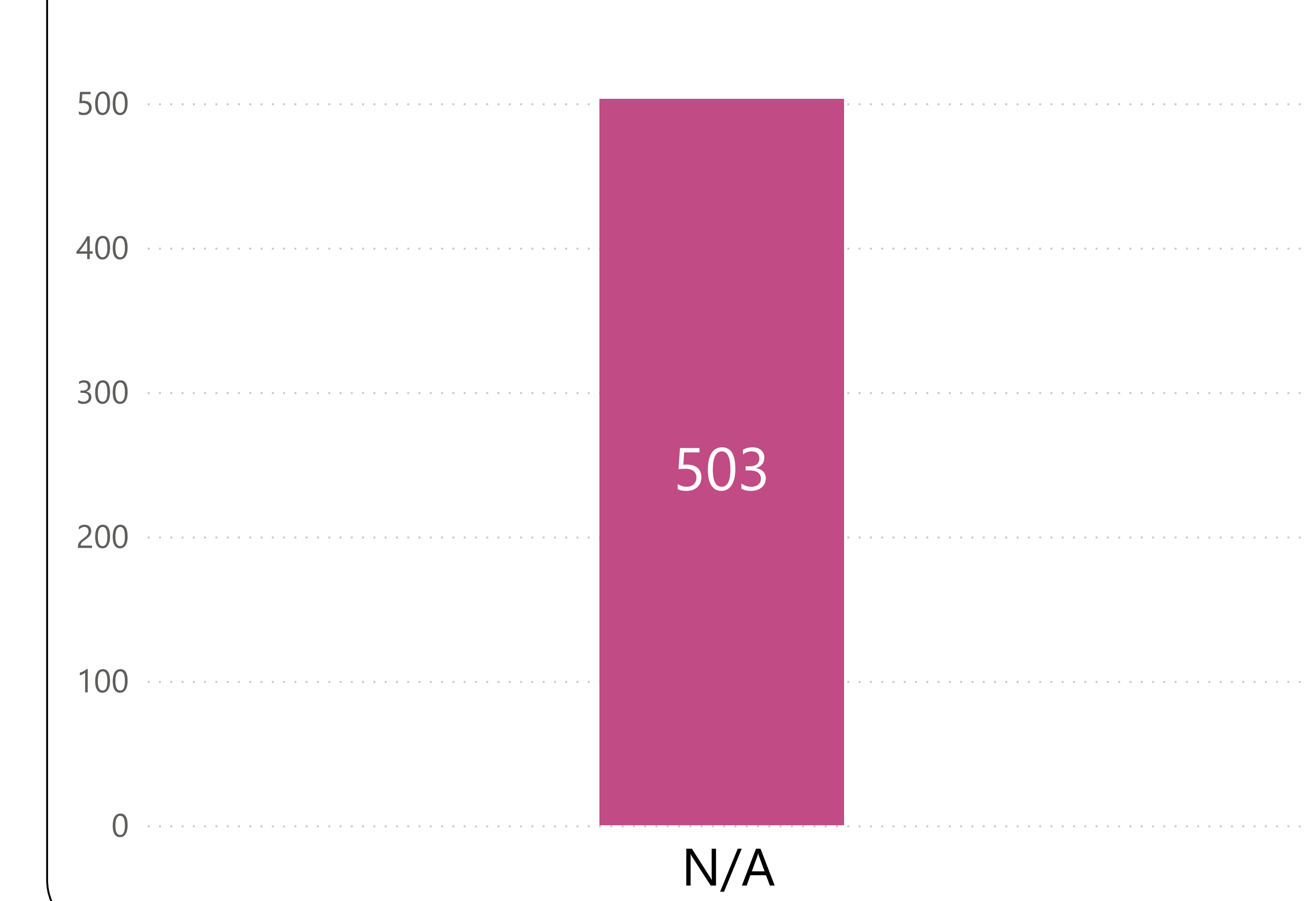
## EDAD



## GRUPO ÉTNICO



## CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

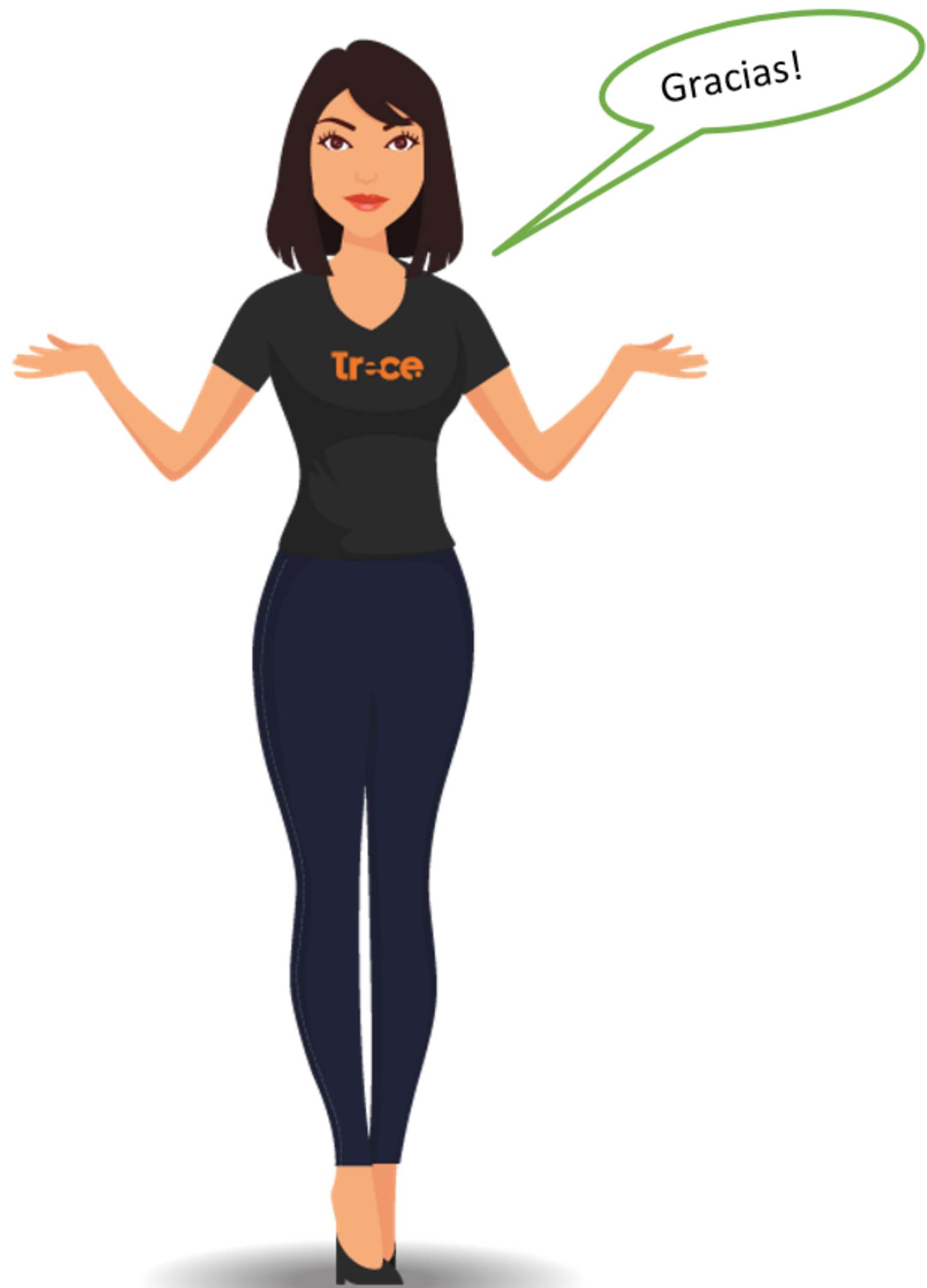


## 10. CONCLUSIONES

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

1. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 209 respuestas, dentro de las cuales 206 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 209 PQRSD que requieren respuesta, representado en el 100%.
2. Dentro de este trimestre, el mes que tuvo mayor radicación de PQRSD fue junio, con un total de 73 radicaciones, donde se pudo evidenciar que la tipología más representativa fue solicitud de la información y/o documento – COVID 19, con un total de 51 radicaciones y una participación del 69,86%.
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. 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

