



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN  
TEVEANDINA LTDA.

CANAL TRECE

27 de julio de 2020

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

SEGUNDO 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2020
5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN
6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA
7. TEMÁTICA PQRSD
8. PQRSD RECIBIDAS ABRIL
9. PQRSD RECIBIDAS MAYO
10. PQRSD RECIBIDAS JUNIO
11. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS
12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
13. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES
15. 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 abril y 30 de junio 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

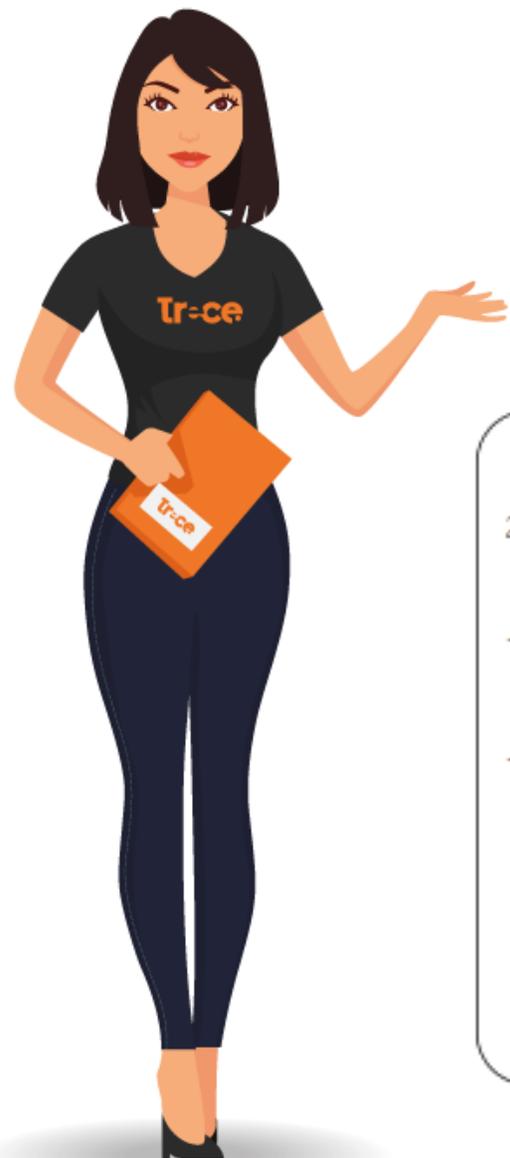
CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 <b>Presencial</b>	Ventanilla única de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá) Correspondencia Canal Trece.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
 <b>Escrito</b>	Radicación de oficios y/o correspondencia, por medio 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.
 <b>Telefónica</b>	Línea fija de atención telefónica en Bogotá.	6051313 Ext: 1300	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
 <b>Virtual</b>	Ventanilla virtual	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	<a href="https://canaltrece.com.co/contacto/">https://canaltrece.com.co/contacto/</a>	
	PQRS -Pagina Web	<a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA PQRSD

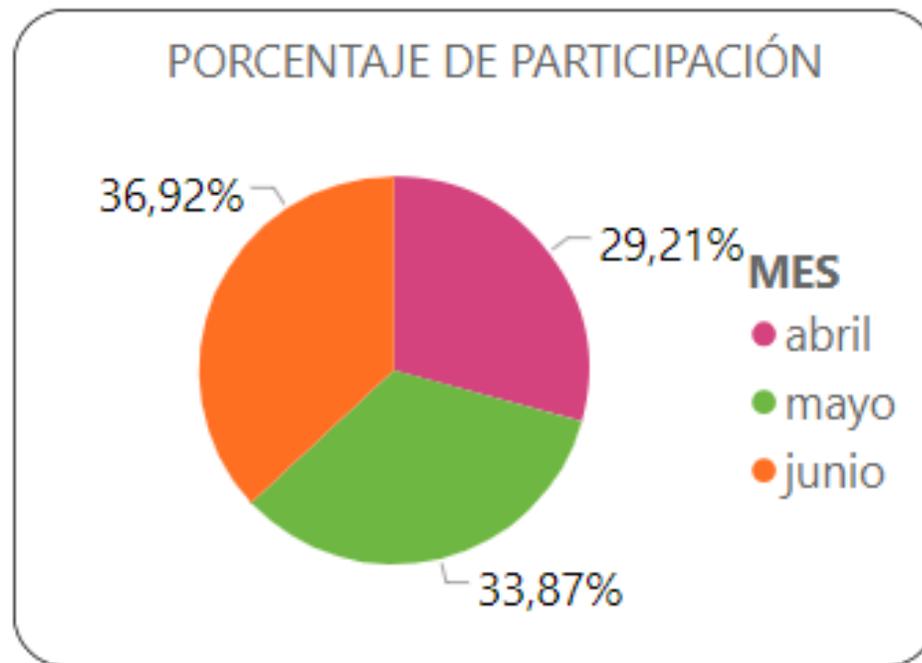
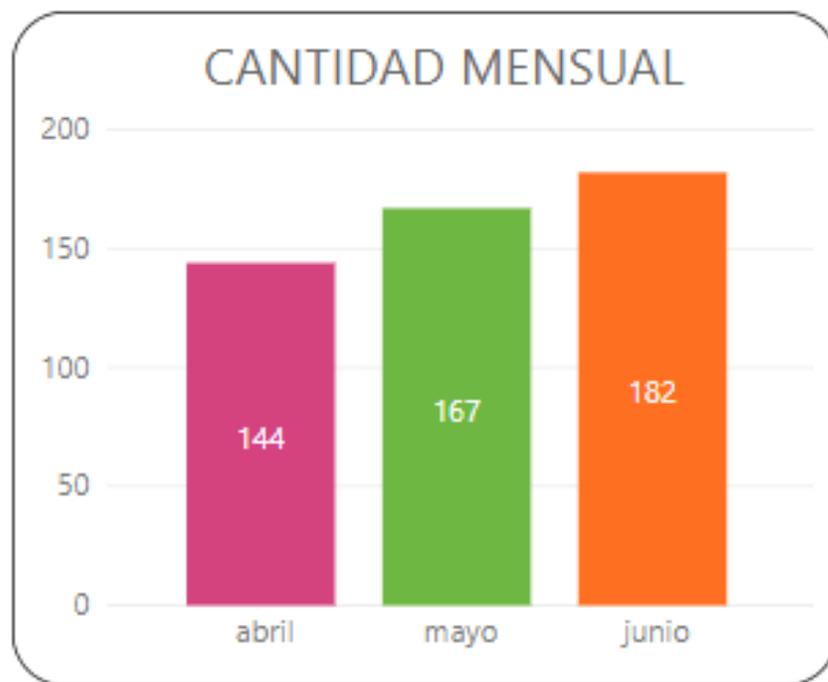
TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
<b>Derecho de petición</b>	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas.	Radicación de oficios con asunto derecho petición.
<b>Solicitud</b>	10 días hábiles	Información de la entidad que sea requerida o solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, Copia de documentos, entre otros.
<b>Queja</b>	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).
<b>Reclamo</b>	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.
<b>Sugerencia</b>	15 días hábiles	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
<b>Denuncias</b>	15 días hábiles	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.	Denuncias por abuso de autoridad.
<b>No requiere respuesta</b>	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.

\*Durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, los tiempos cuentan con una ampliación para dar atención a las PQRSD que sean recepcionadas, 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2020

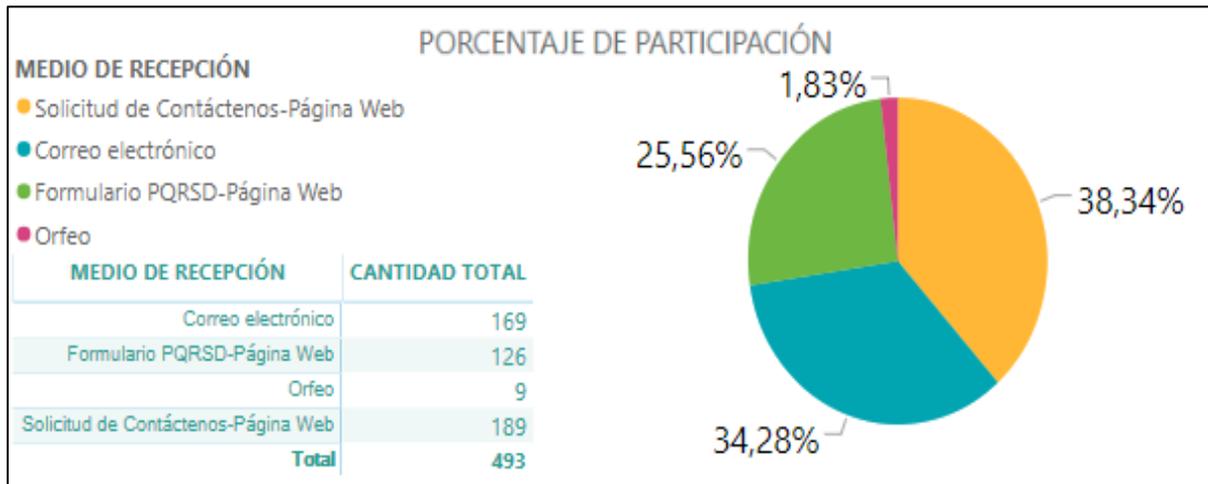
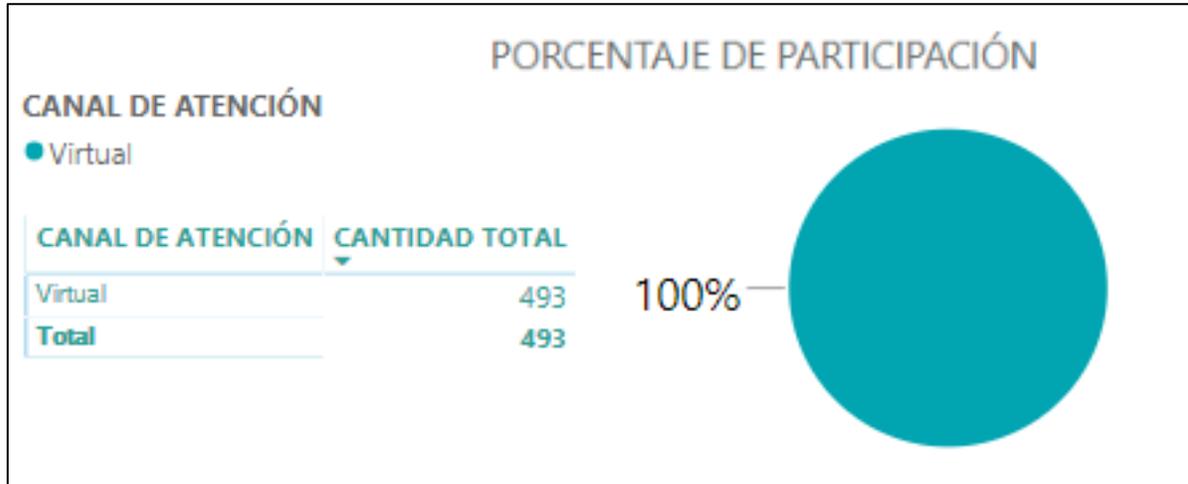


TOTAL: 493



Se puede observar que el mes más representativo durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 fue junio con un total de 182 PQRSD y un porcentaje de participación del 36,92%

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

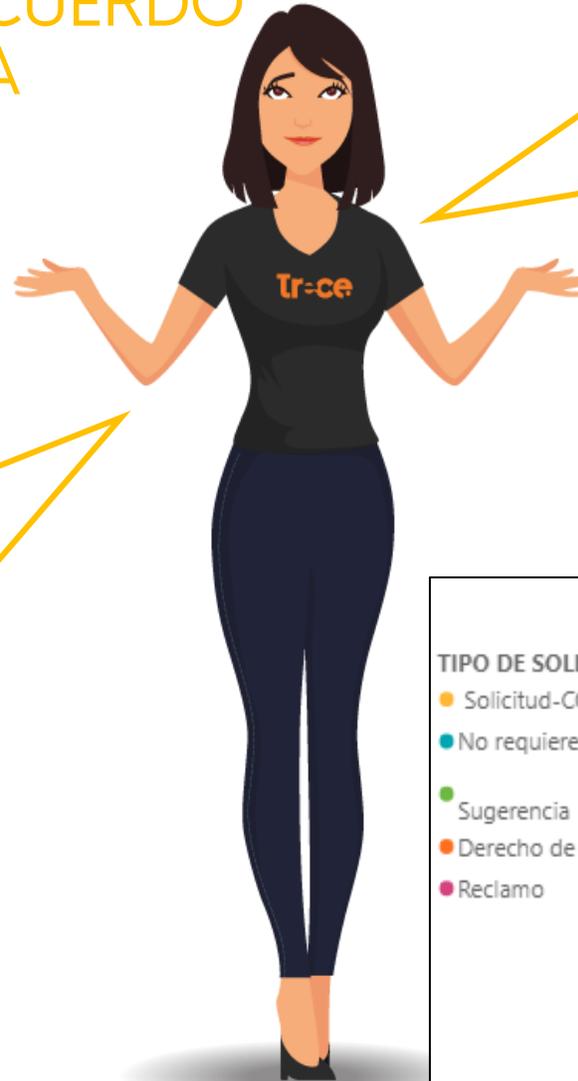


De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que para el segundo trimestre fueron recibidas un mayor número de solicitudes a través del aplicativo de contáctenos- Página Web con un total de 189 radicaciones y una participación del 34,28%.

\*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.



## 6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



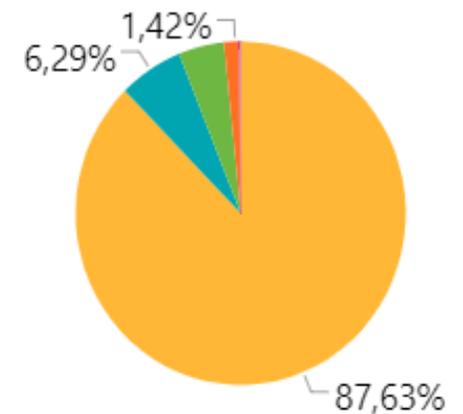
De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRSD utilizadas por los ciudadanos, se identificó que para el segundo trimestre fueron radicadas un total de 432 solicitudes y una participación del 87,63%.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD TOTAL
Reclamo	1
Derecho de petición-COVID 19	7
Sugerencia	22
No requiere respuesta	31
Solicitud-COVID 19	432
<b>Total</b>	<b>493</b>

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

TIPO DE SOLICITUD

- Solicitud-COVID 19
- No requiere respuesta
- Sugerencia
- Derecho de petición-COVID 19
- Reclamo

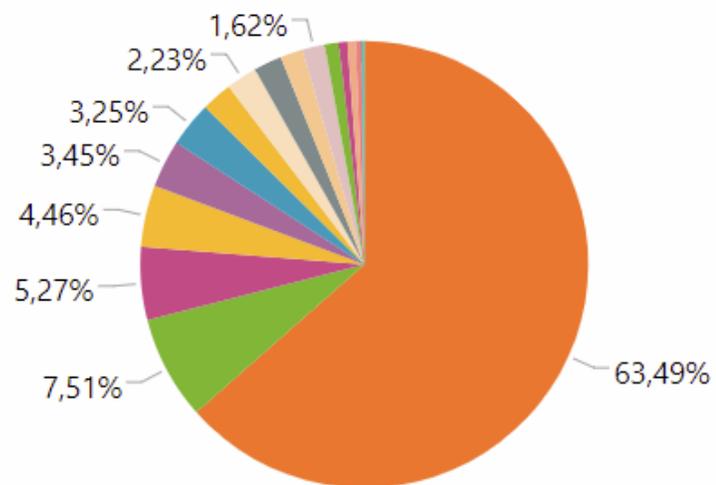


## 7. TEMÁTICA PQRSD

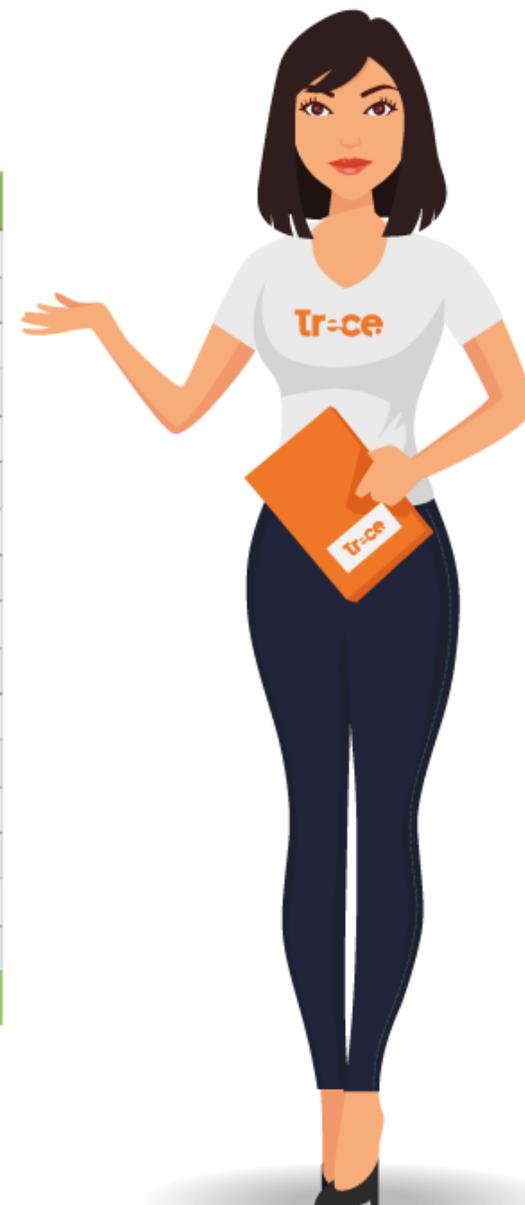
### TIPO DE SOLICITUD

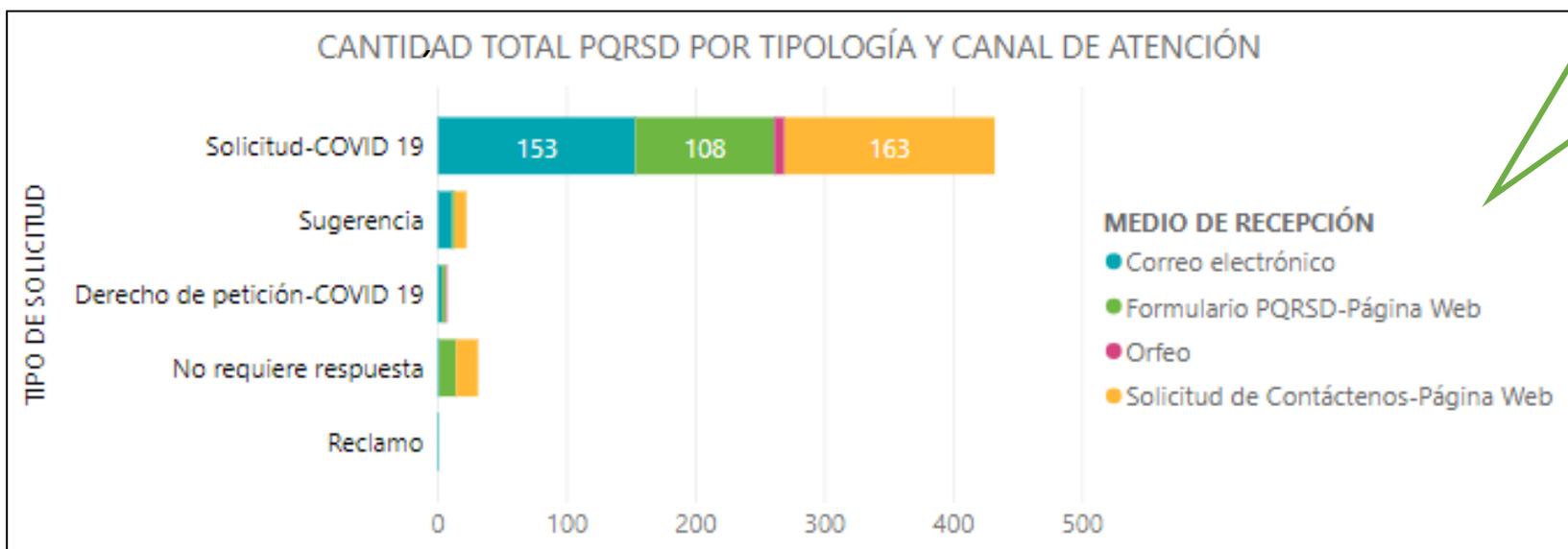
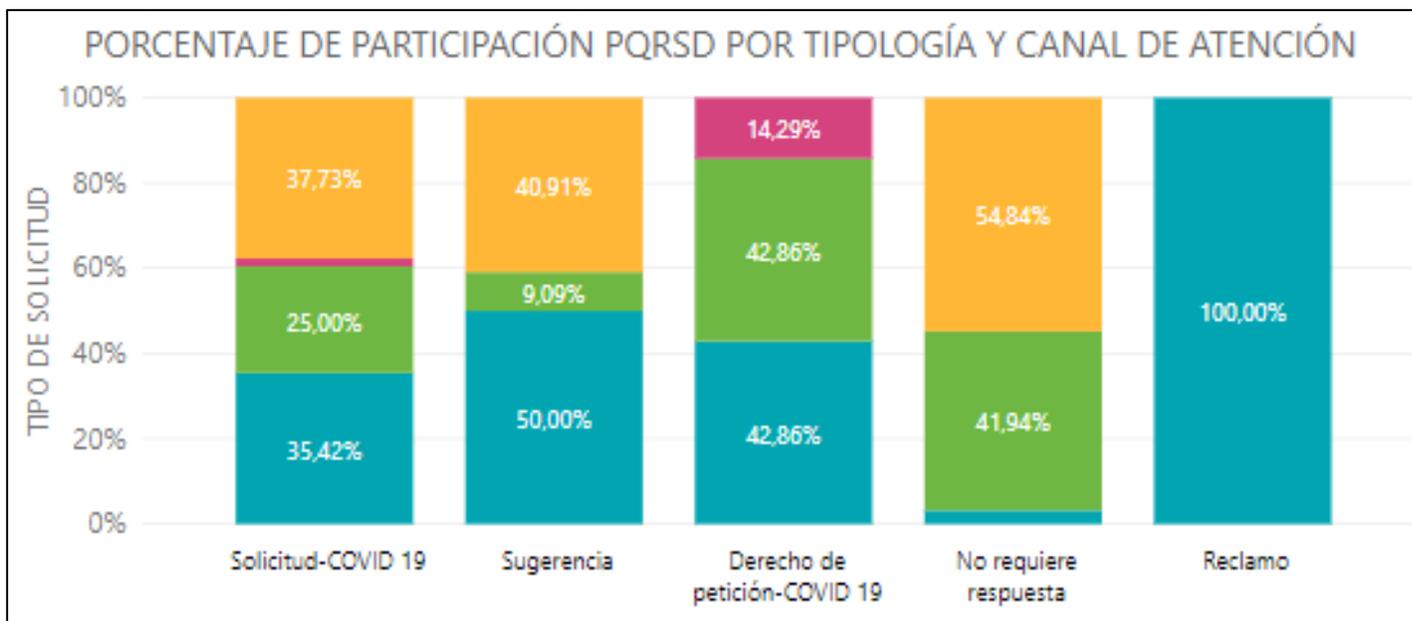
- Solicitud de información
- Solicitud de programación
- Solicitud musical
- Comentario
- Propuesta comercial
- Solicitud de contenidos
- Links publicitarios
- Otros
- Solicitud de publicación artículos
- Notificación informativa
- Solicitud de documentos
- Felicitación
- Hoja de vida
- Solicitud participación en un programa
- Solicitud de pauta publicitaria
- Solicitud de emisión

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



TEMÁTICA	CANTIDAD TOTAL
Solicitud de emisión	1
Solicitud de pauta publicitaria	2
Hoja de vida	3
Solicitud participación en un programa	3
Felicitación	5
Notificación informativa	8
Solicitud de documentos	8
Solicitud de publicación artículos	10
Links publicitarios	11
Otros	11
Solicitud de contenidos	16
Propuesta comercial	17
Comentario	22
Solicitud musical	26
Solicitud de programación	37
Solicitud de información	313
<b>Total</b>	<b>493</b>



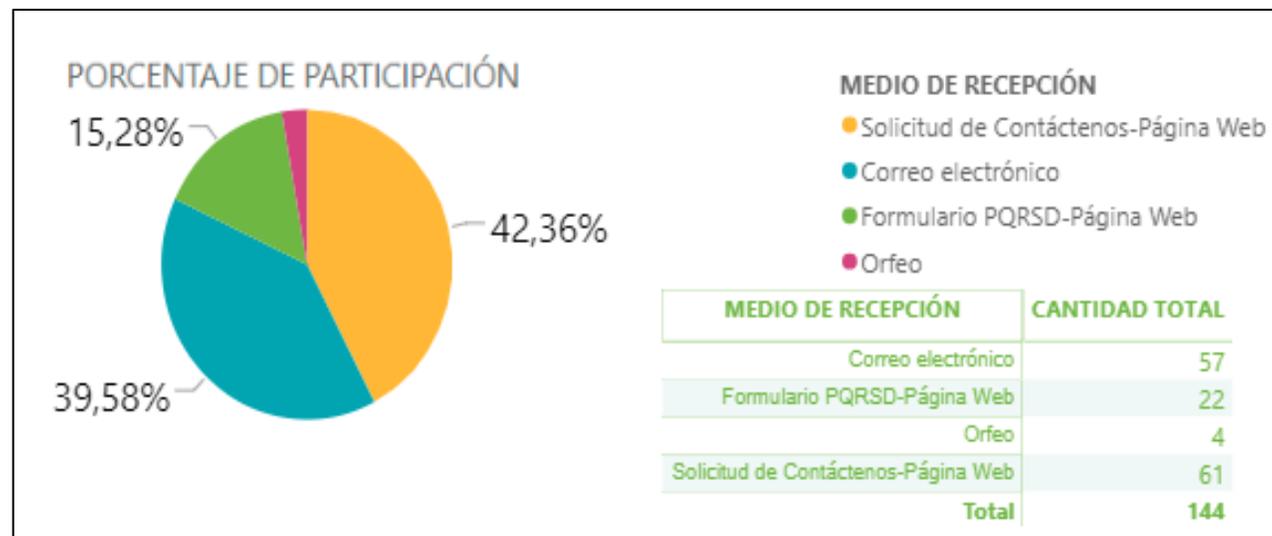
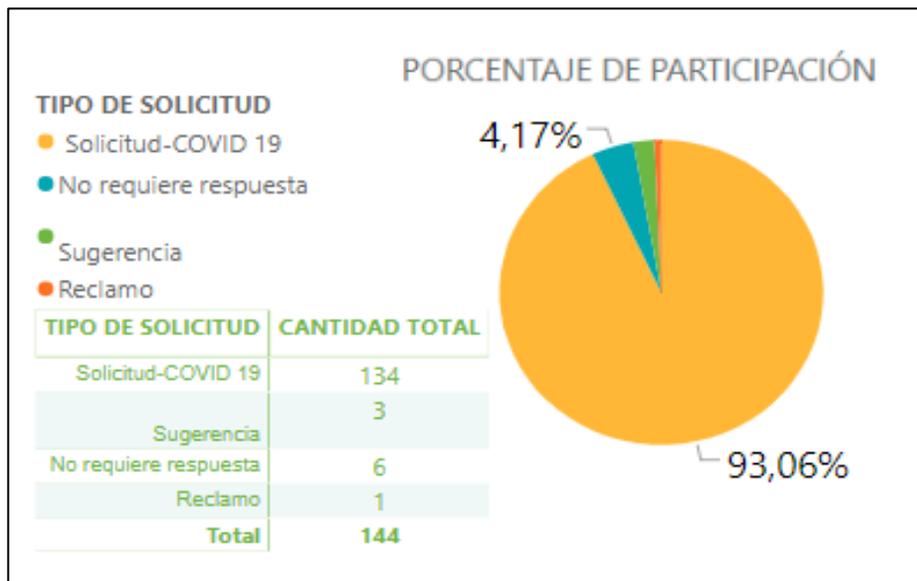


## 8. PQRSD RECIBIDAS ABRIL

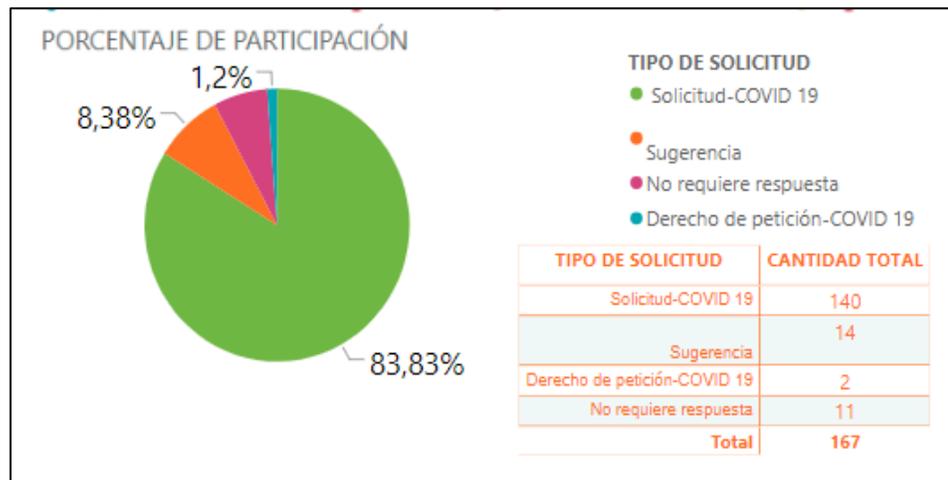
TOTAL: 144

Se identificó que durante el mes de abril el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el aplicativo de contáctenos- Página Web con un total de 61 radicaciones y una participación del 42,36%

Y la tipología más representativa fue la solicitud con un total de 134 radicaciones y una participación del 93,06%

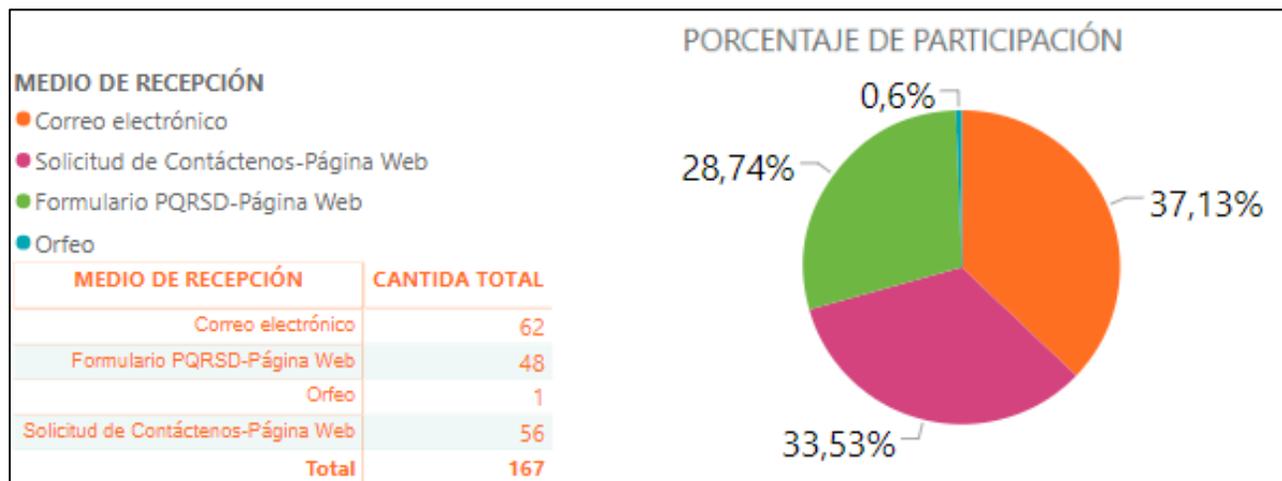
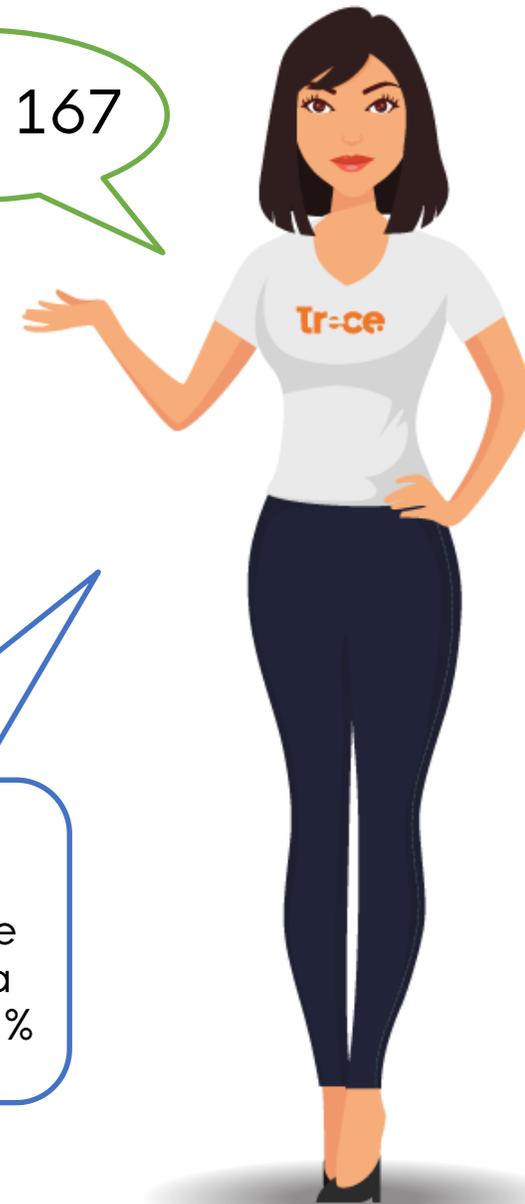


## 9. PQRSD RECIBIDAS MAYO



Se identificó que durante el mes de mayo el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue correo electrónico con un total de 62 radicaciones y una participación del 37,13%

**TOTAL: 167**



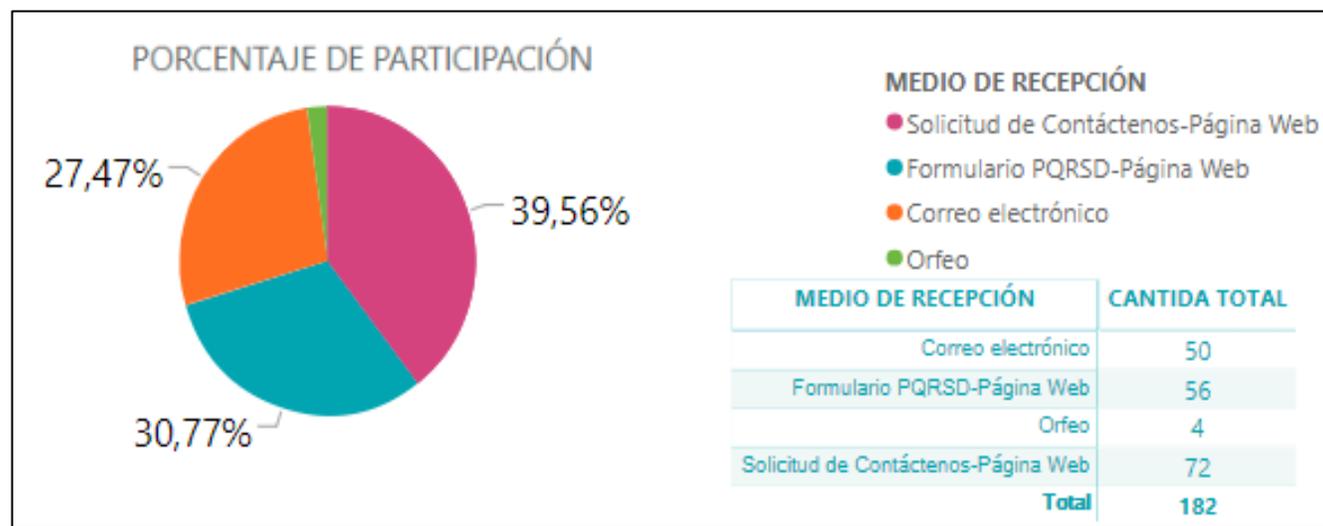
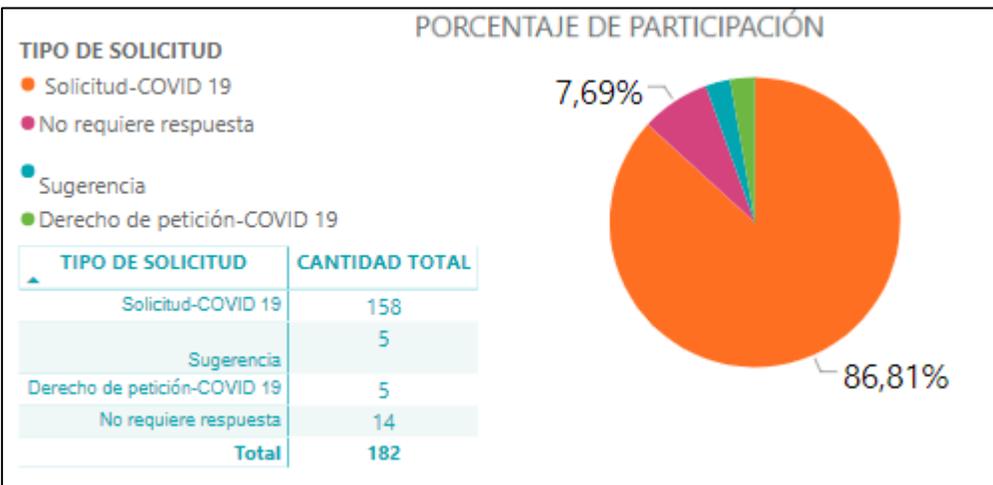
Y la tipología más representativa fue la solicitud con un total de 140 radicaciones y una participación del 83,83 %

# 10. PQRSD RECIBIDAS JUNIO

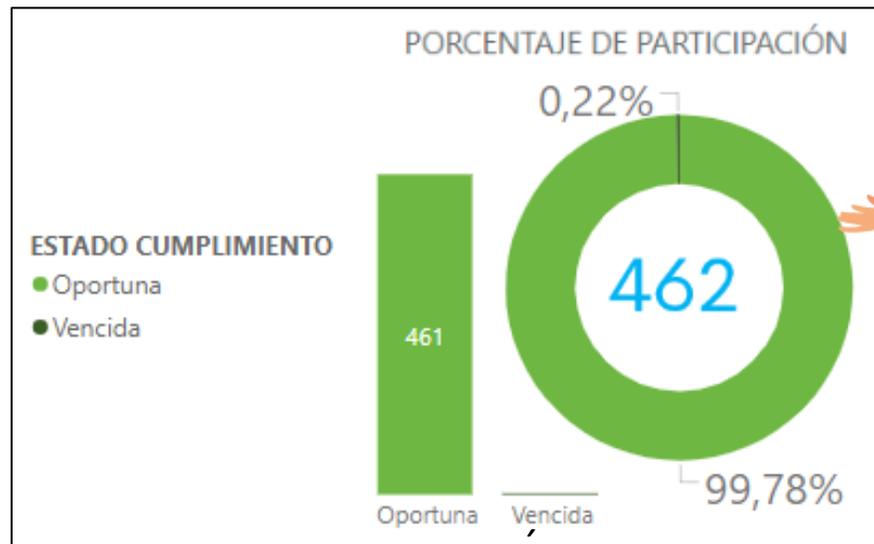
TOTAL: 182

Durante el mes de junio se pudo identificar que el canal de atención utilizado por la ciudadanía fue el aplicativo de contáctenos- Página Web con un total de 72 radicaciones y una participación del 39,56%

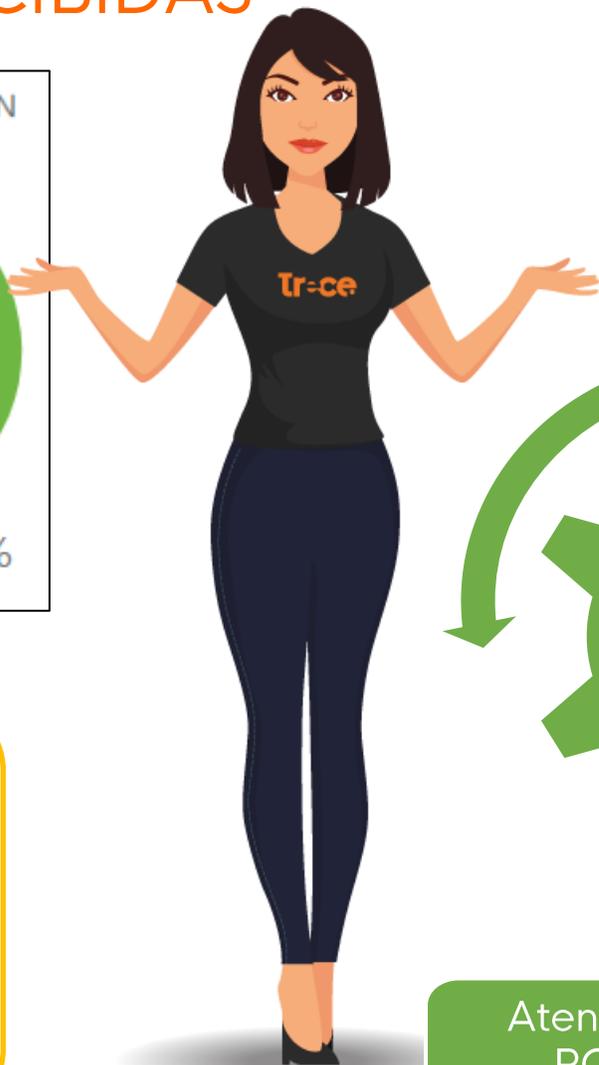
Y la tipología más representativa fue la solicitud con un total de 158 radicaciones y una participación del 86,81%



# 11. 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.



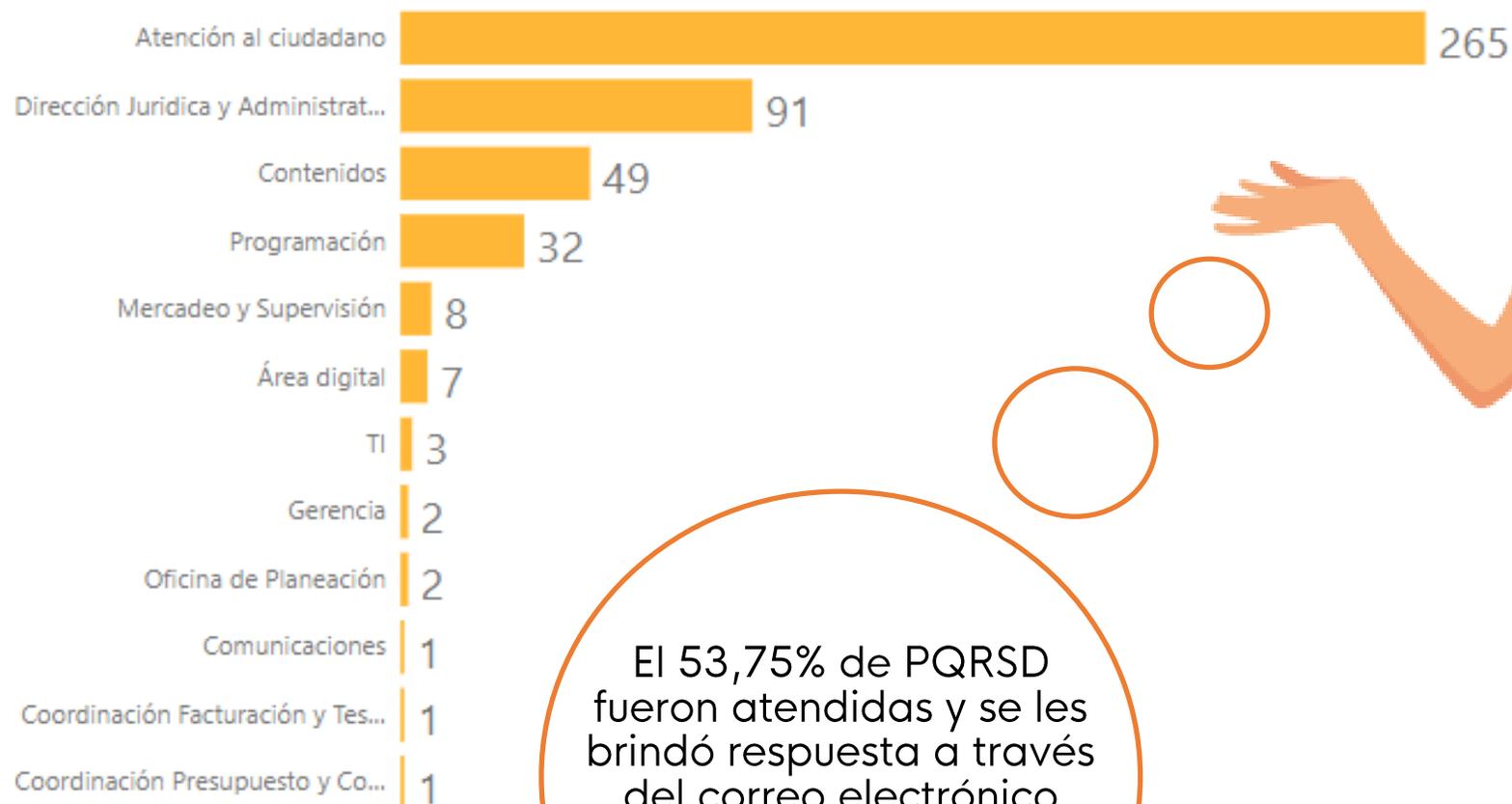
## 12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
	NORMATIVO	AMPLIACIÓN	
Derecho de petición	15 días hábiles	30 días hábiles	23 días hábiles
Solicitud	10 días hábiles	20 días hábiles	2 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	1 día hábil
Reclamo	15 días hábiles	20 días hábiles	1 día hábil
No requiere respuesta	N/A	N/A	N/A



\*Para el calculo 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



El 53,75% de PQRSD fueron atendidas y se les brindó respuesta a través del correo electrónico asignado para la atención al ciudadano.



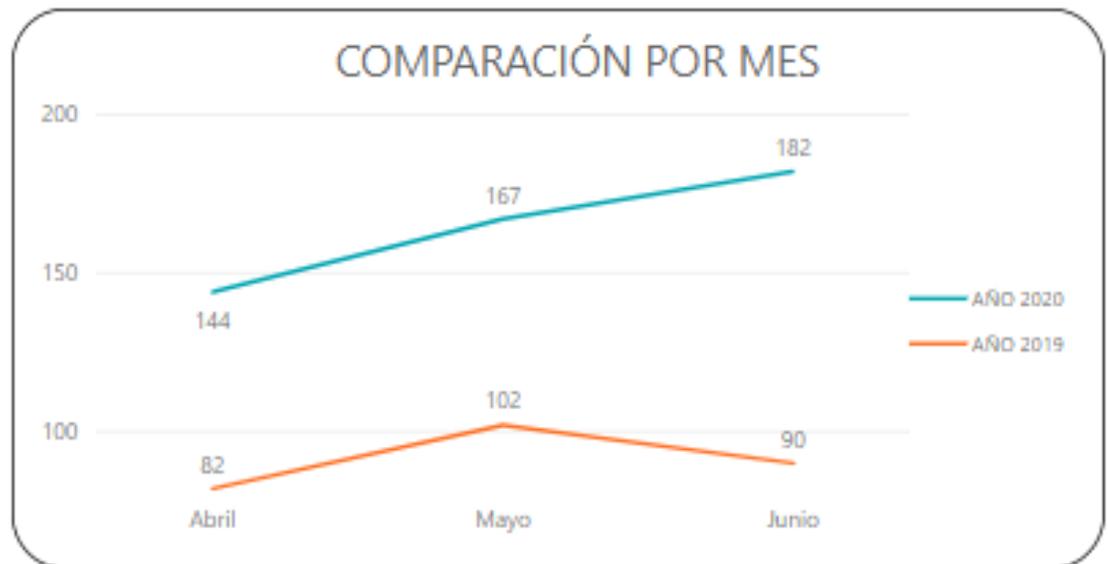
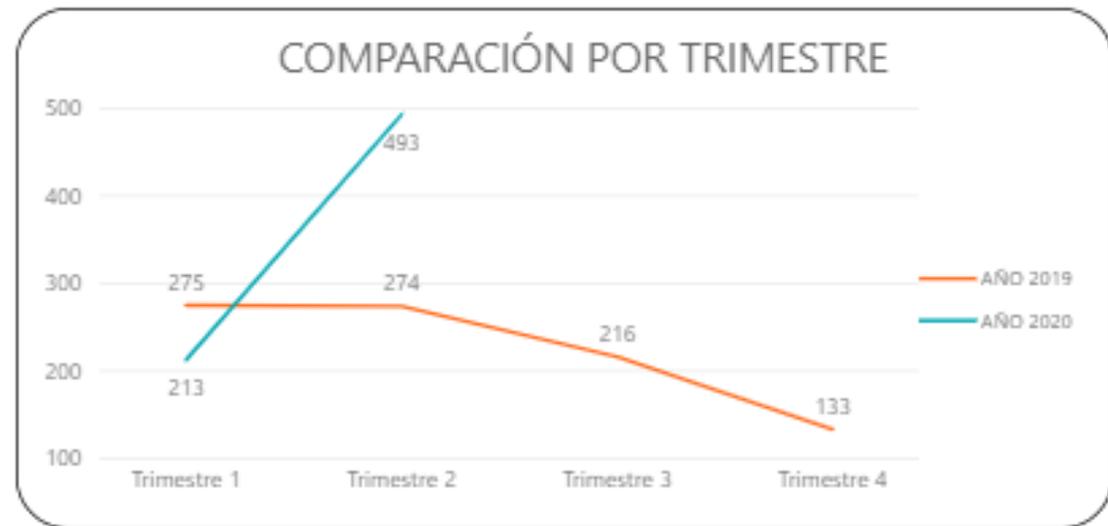
# 14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



Primer trimestre de 2020 vs. 2019:  
se observa que hubo un aumento  
del 79,93%



Primer trimestre de 2019 vs. 2020:  
se observa un aumento del 50,55%  
durante el mes de junio.

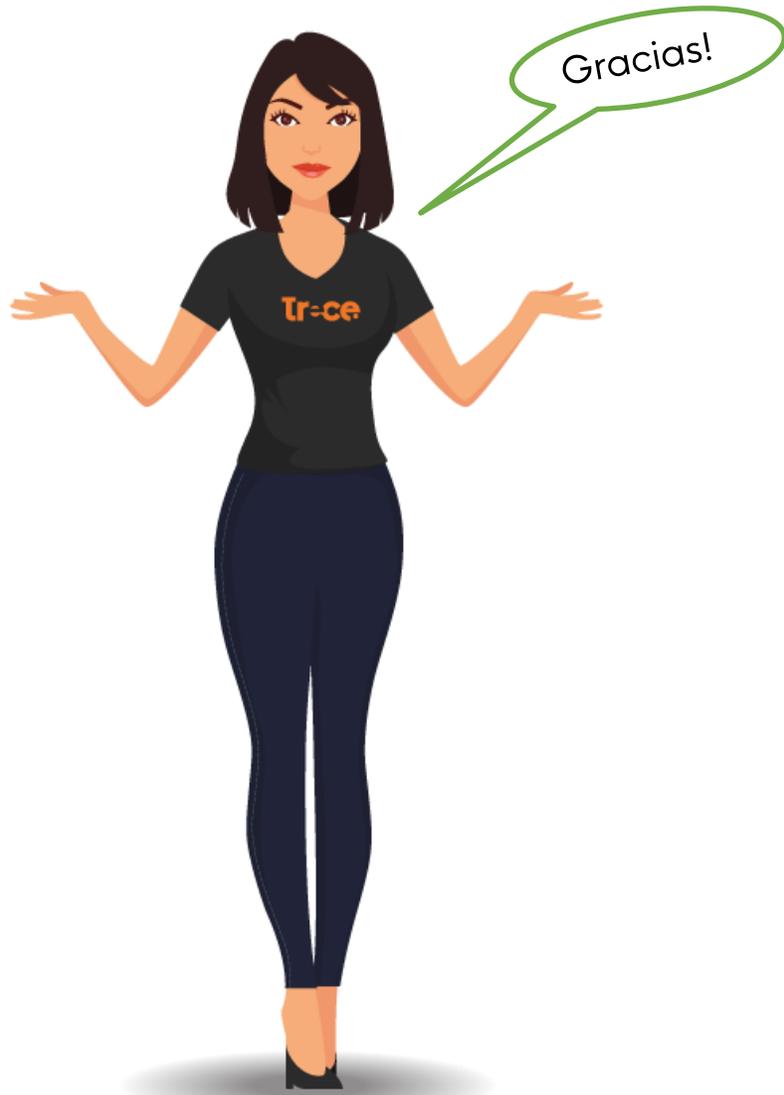


## 15. CONCLUSIONES

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 462 respuestas, dentro de las cuales 461 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, representado en el 99,78%, y 1 fuera de los términos representado en un 0,22%.
2. A la fecha de corte del presente informe no se encuentran PQRDS del segundo 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, lo anterior, teniendo en cuenta las medidas de prevención del COVID-19 ante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.
4. Comparando las PQRSD del segundo trimestre de la presente vigencia y las del año anterior, se aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 79,93%, pasando de un total de 274 a 493 requerimientos.





# Tr-ce

[www.canaltrece.com.co](http://www.canaltrece.com.co)

## Gracias

