



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN
TEVEANDINA LTDA.

CANAL TRECE

15 de octubre de 2020

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

TERCER 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 TERCER 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 JULIO
9. PQRSD RECIBIDAS AGOSTO
10. PQRSD RECIBIDAS SEPTIEMBRE
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 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 tercer 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 estas, que fueron recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 30 de septiembre de la presente vigencia.

Lo anterior, 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

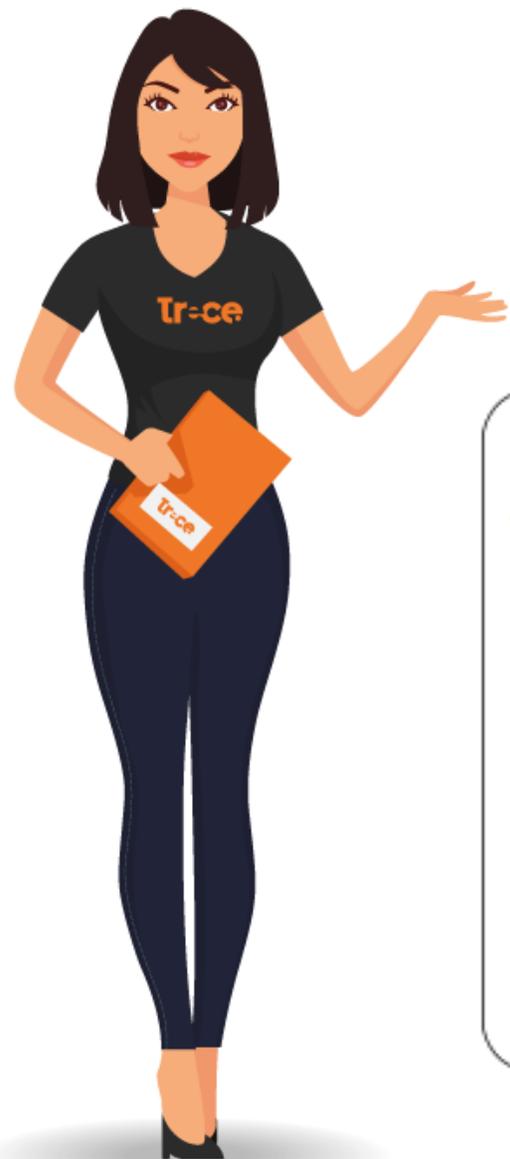
CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 <p>Presencial</p>	Ventanilla única de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá) Correspondencia Canal Trece.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.
 <p>Escrito</p>	Radicación de oficios y/o correspondencia, 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 1:00 pm y de 2:00 pm 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 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.
 <p>Virtual</p>	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	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, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.
Traslado por competencia	5 días hábiles	Comunicación que es recibida en la Entidad, la cual por el fondo del asunto no puede ser respondida por Teveandina Ltda., por ende, se remite al competente.	Solicitud dirigida a otra Entidad

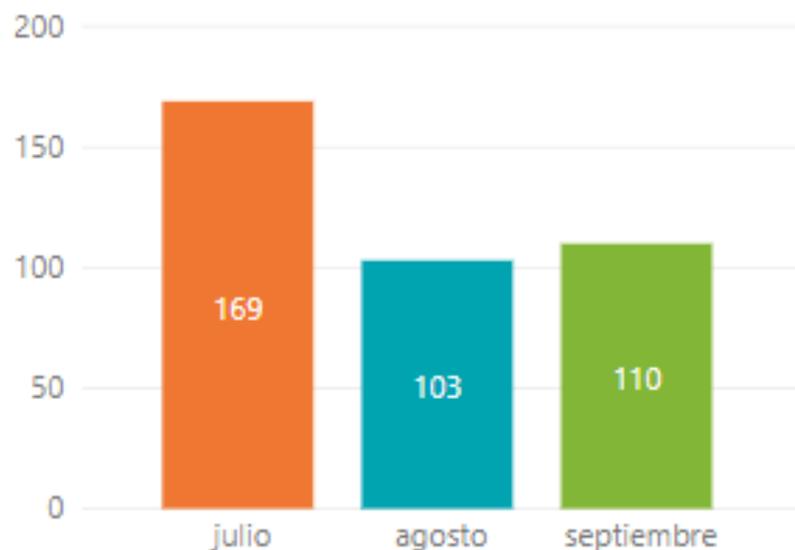
*Durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, los tiempos de respuesta cuentan con una ampliación para dar atención a las PQRSD que sean recepcionadas, teniendo en cuenta lo reglamentado en el Decreto legislativo número 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de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

4. PQRSD RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2020

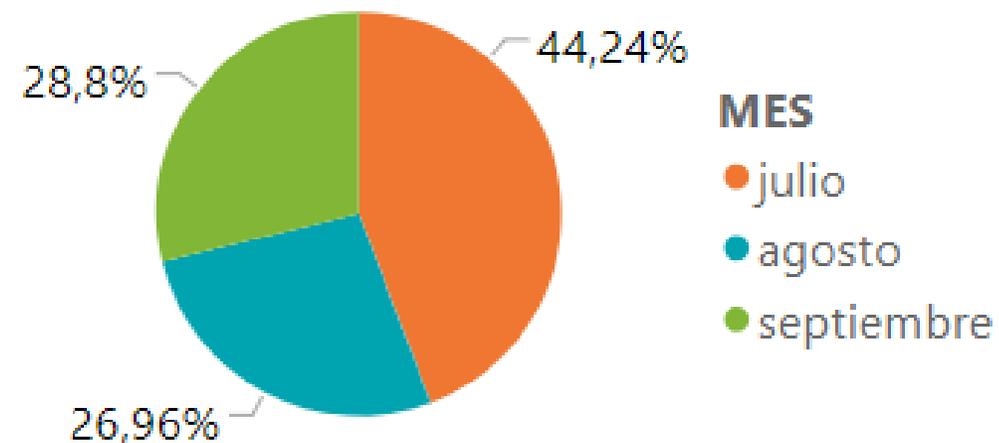


TOTAL: 382

CANTIDAD MENSUAL

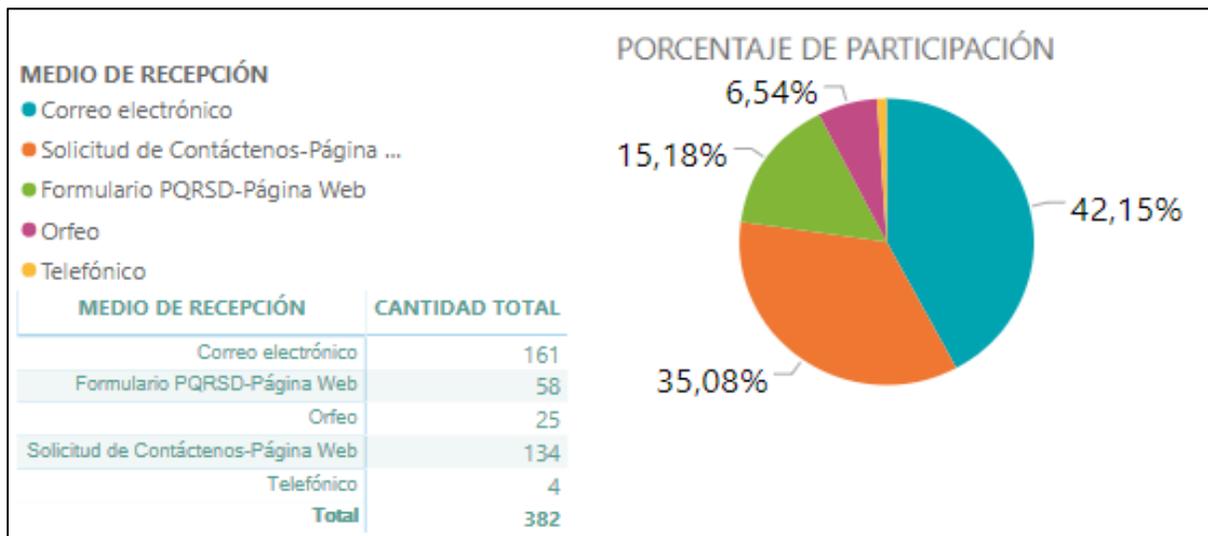
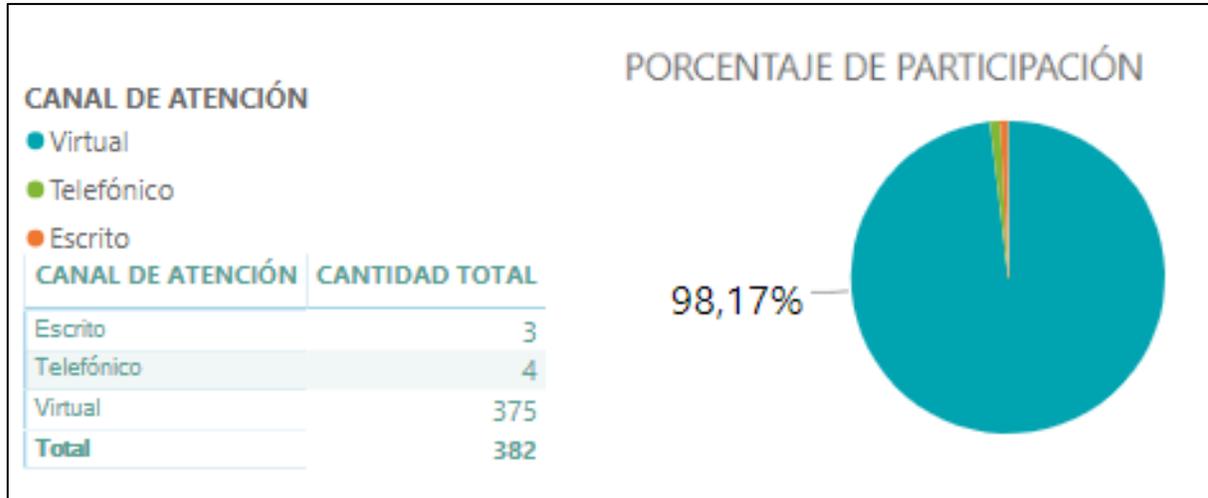


PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



El mes más representativo durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, fue el mes de julio, con un total de 169 PQRSD, que refiere a un porcentaje de participación del 44,24%

5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SUS CANALES DE ATENCIÓN

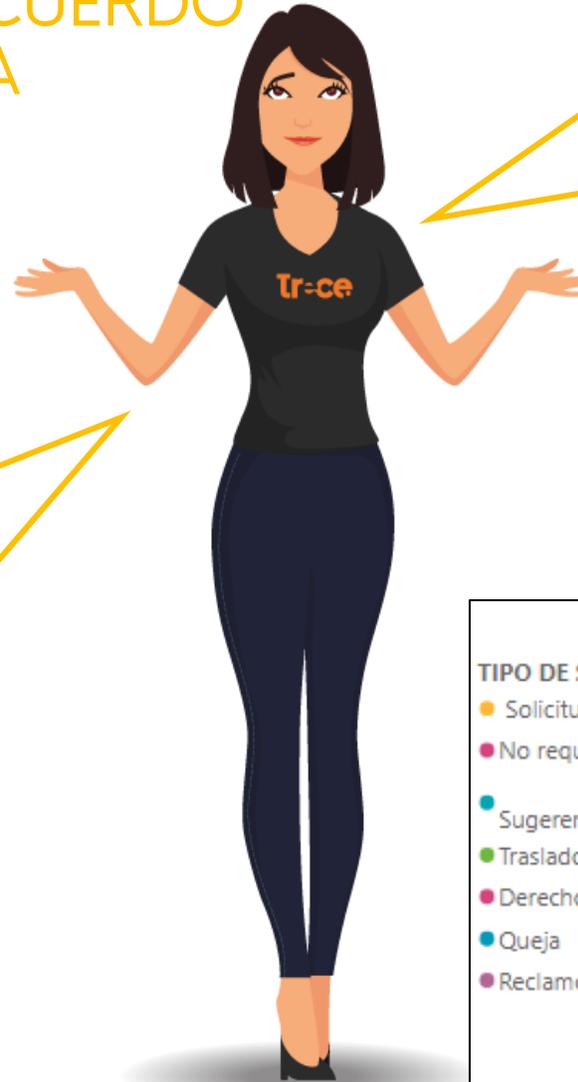


De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que para el tercer trimestre fueron recibidas un mayor número de solicitudes a través del correo electrónico con un total de 161 radicaciones y una participación del 42,15%.

*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.

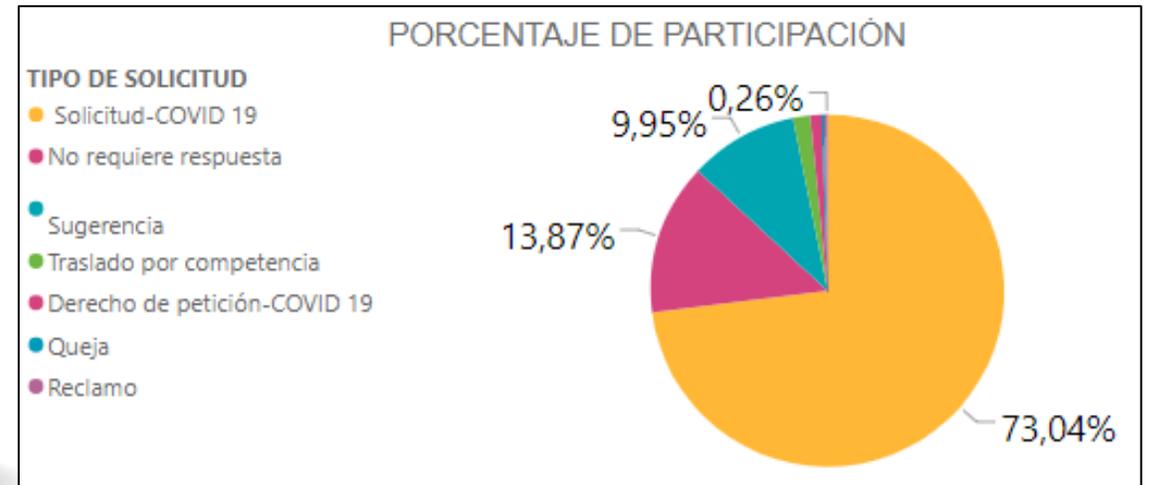


6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRSD utilizadas por los ciudadanos, se identificó que para el tercer trimestre fueron radicadas un total de 279 solicitudes y una participación del 73,04%.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD TOTAL
Queja	1
Reclamo	1
Derecho de petición-COVID 19	4
Traslado por competencia	6
Sugerencia	38
No requiere respuesta	53
Solicitud-COVID 19	279
Total	382

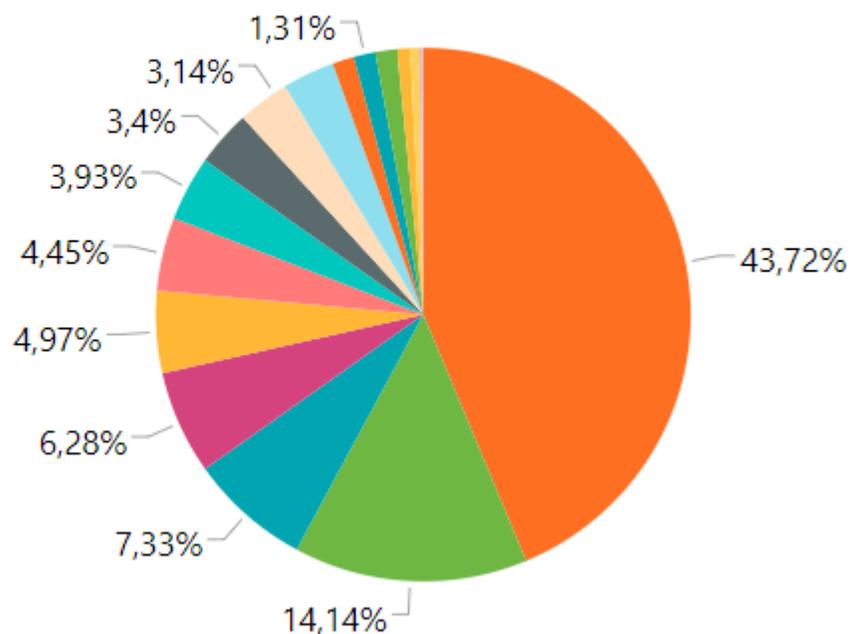


7. TEMÁTICA PQRS

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

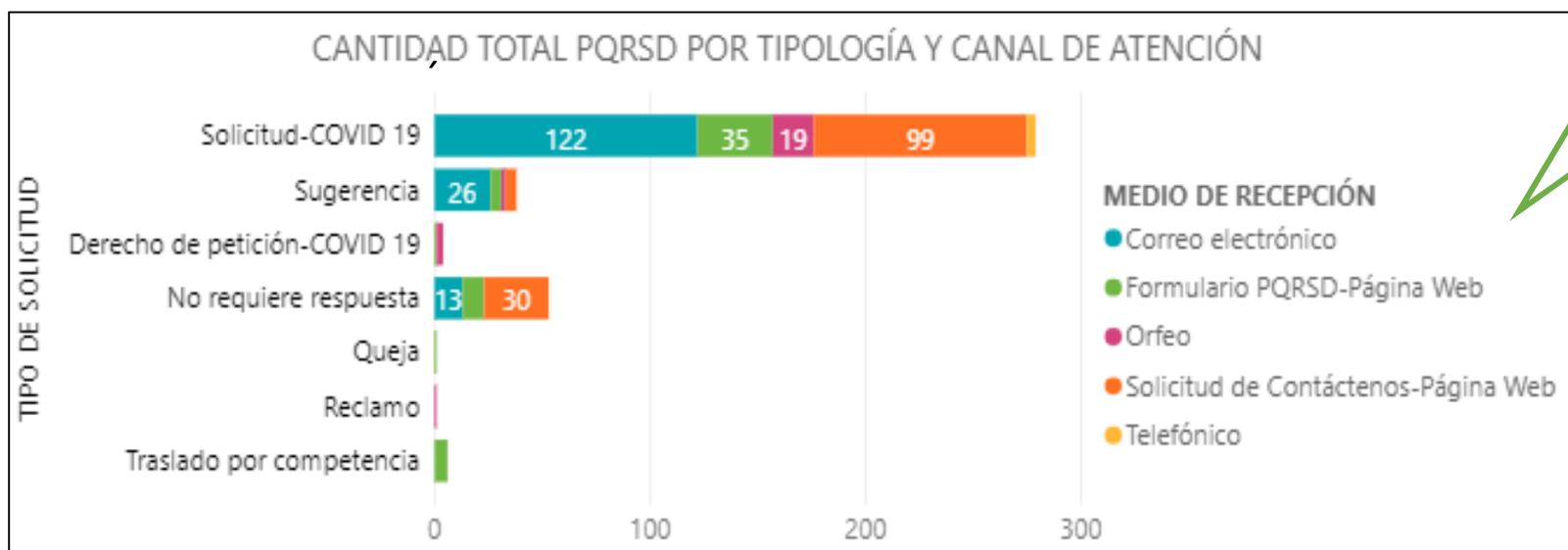
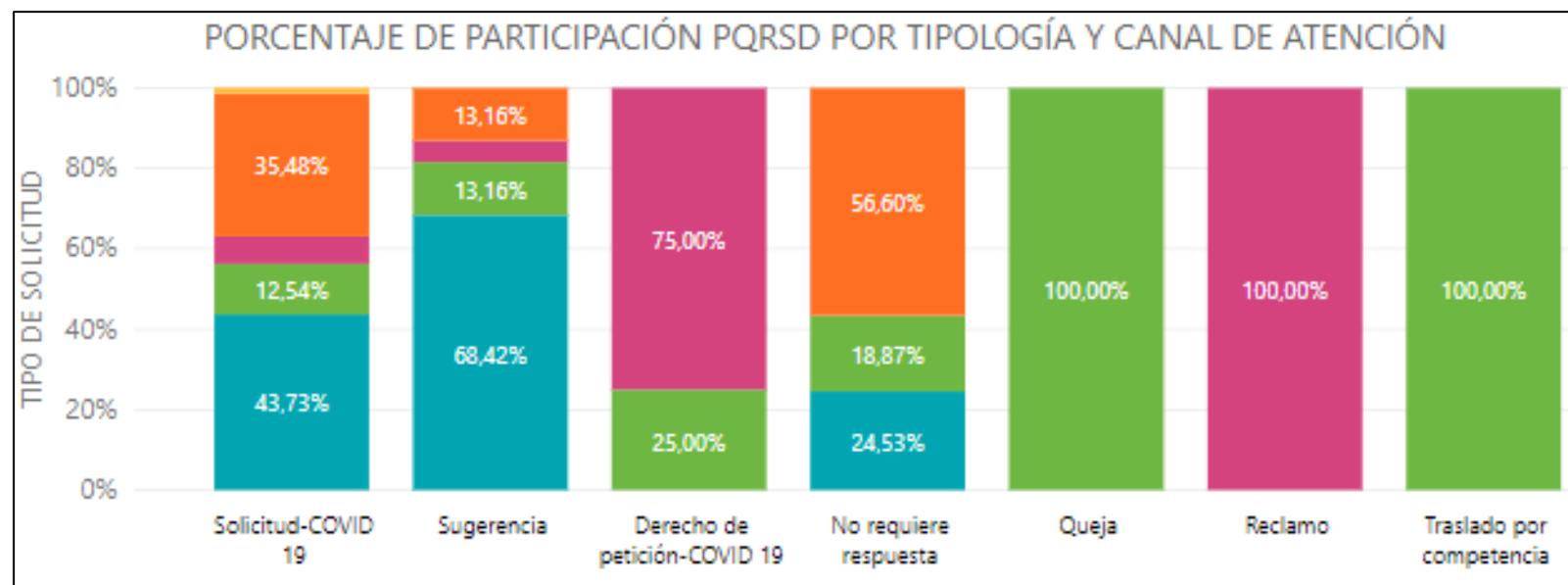
TIPO DE SOLICITUD

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



TEMÁTICA	CANTIDAD TOTAL
Solicitud de pauta publicitaria	1
Solicitud participación en un programa	2
Notificación informativa	3
Comentario	5
Felicitación	5
Hoja de vida	5
Solicitud de contenidos	12
Solicitud de emisión	12
Solicitud de publicación artículos	13
Solicitud de programación	15
Solicitud musical	17
Solicitud de documentos	19
Links publicitarios	24
Propuesta comercial	28
Otros	54
Solicitud de información	167
Total	382



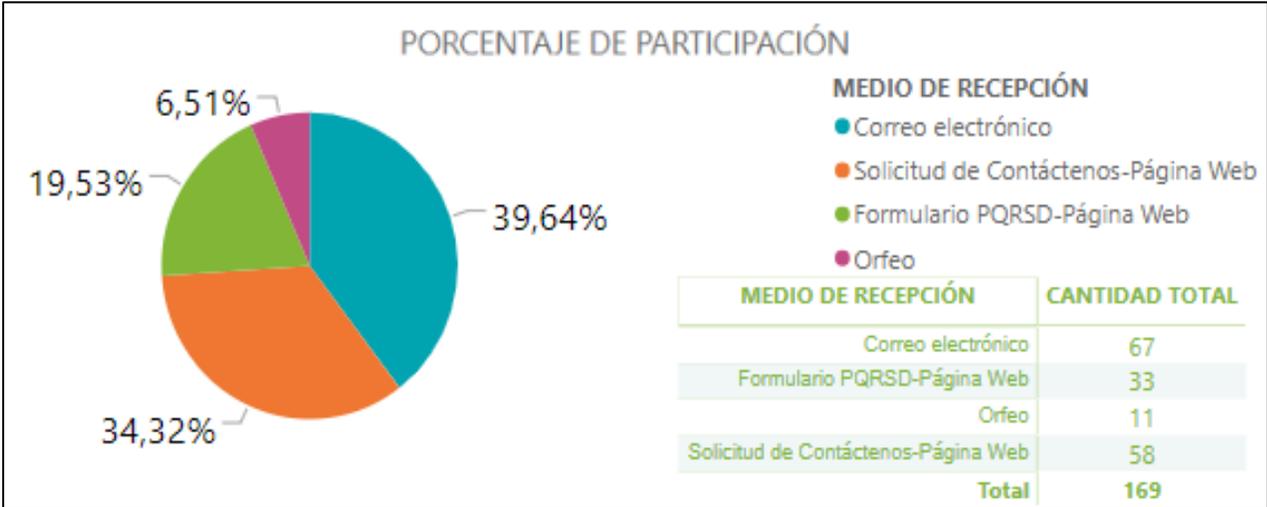
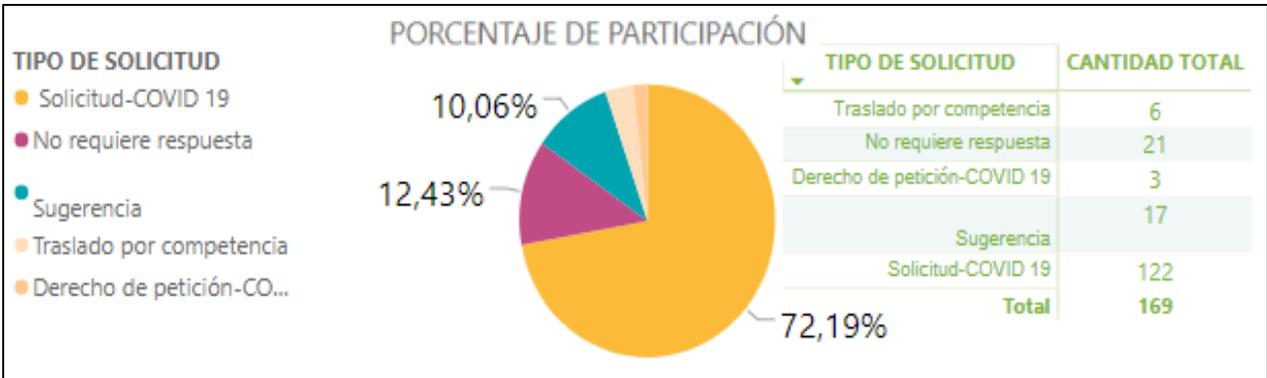


8.PQRSRD RECIBIDAS JULIO

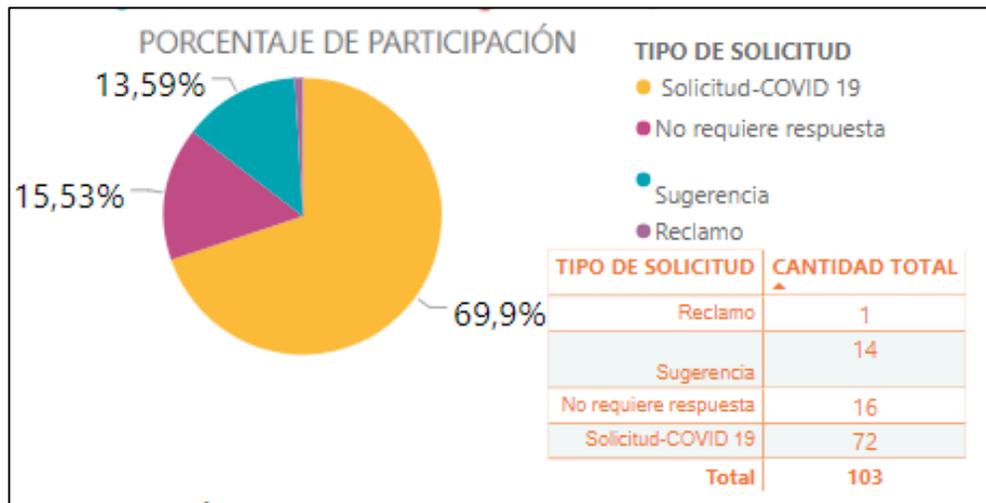
TOTAL: 169

Se identificó que durante el mes de julio el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico con un total de 67 radicaciones y una participación del 39,64%

Y la tipología más representativa fue la solicitud, con un total de 122 radicaciones y una participación del 72,19%

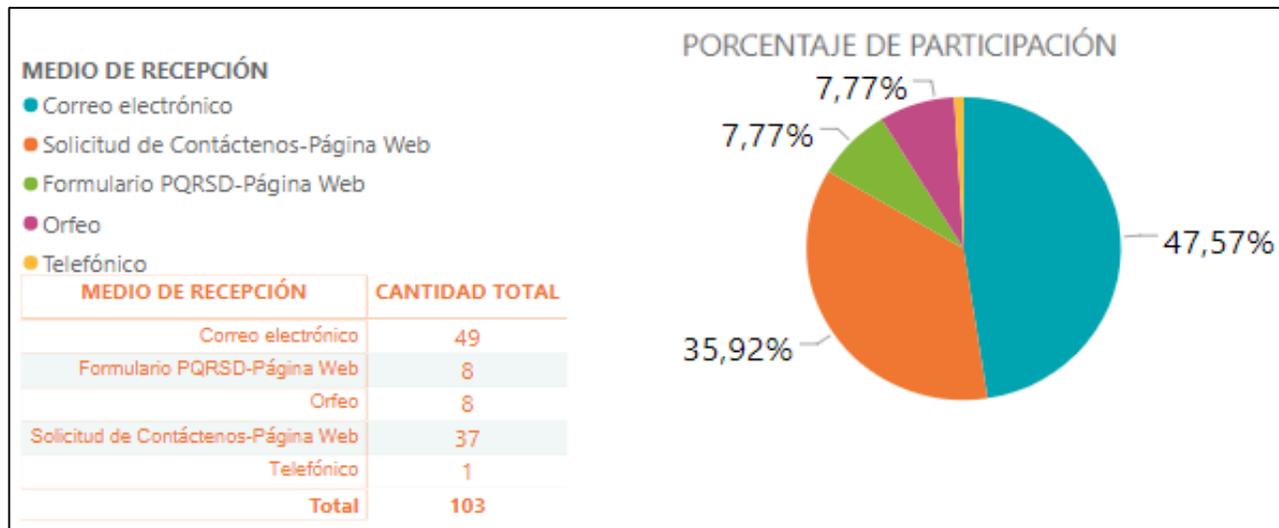


9. PQRSD RECIBIDAS AGOSTO

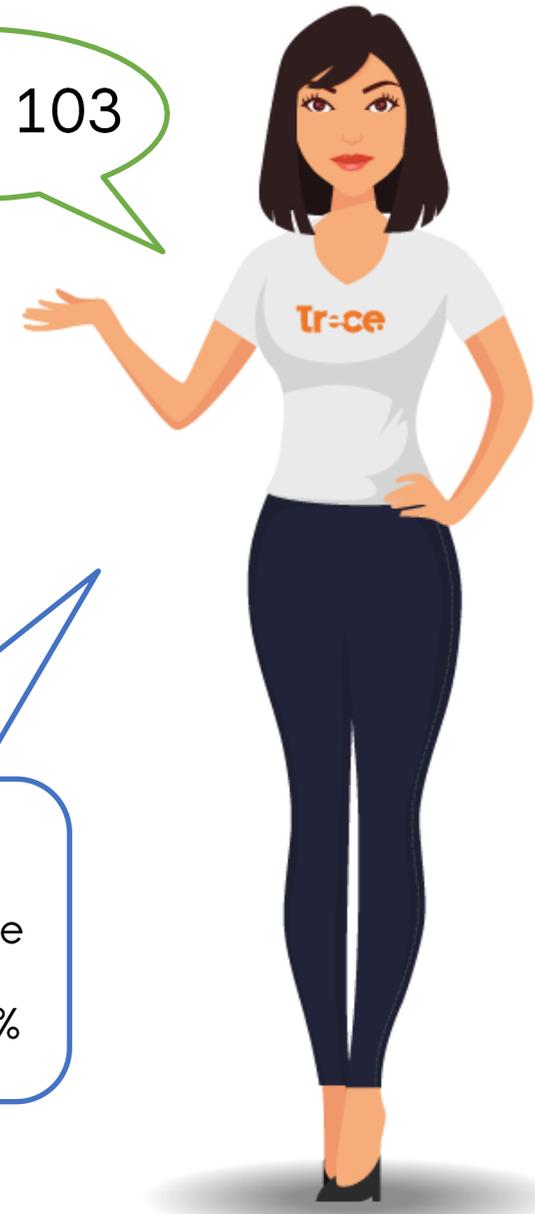


Se identificó que durante el mes de agosto el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico con un total de 49 radicaciones y una participación del 47,57%

TOTAL: 103



La tipología más representativa fue la solicitud, con un total de 72 radicaciones y una participación del 69,9 %

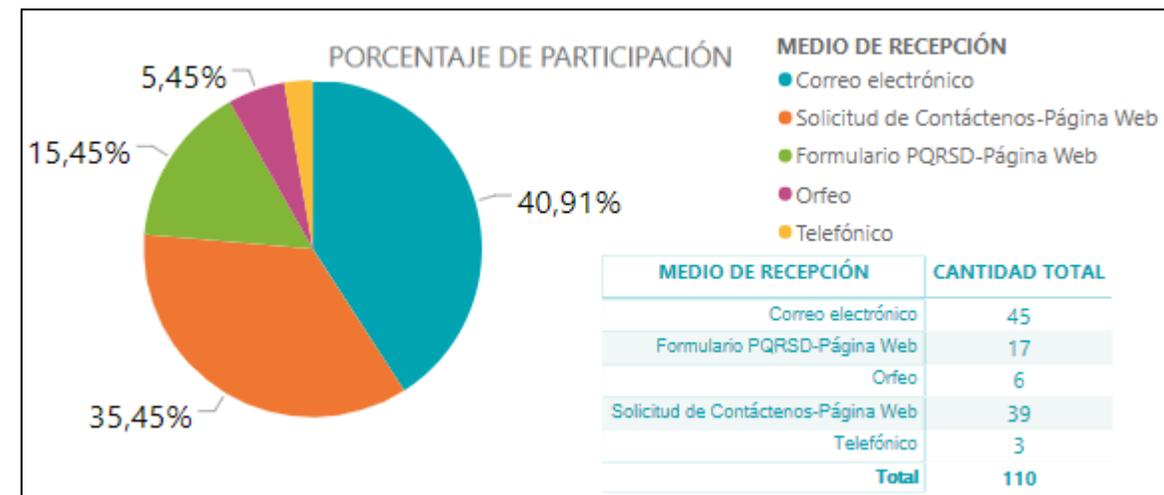
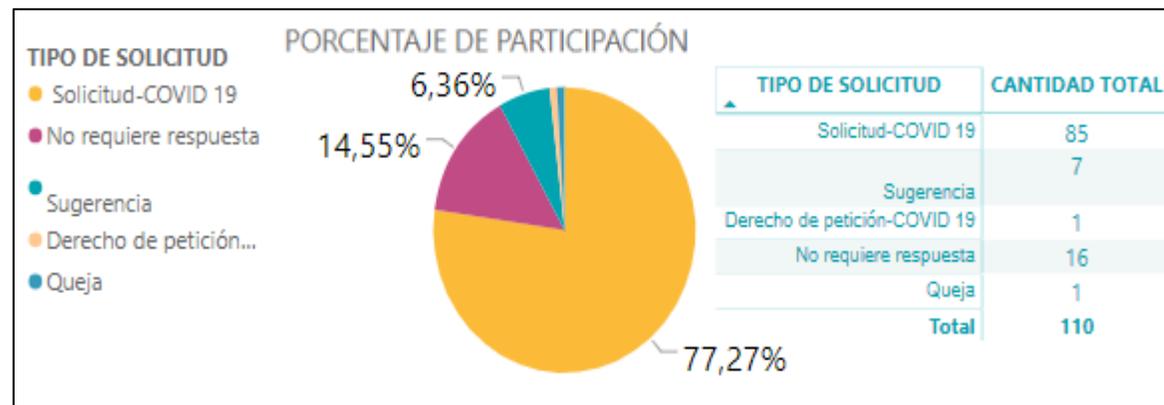


10. PQRSD RECIBIDAS SEPTIEMBRE

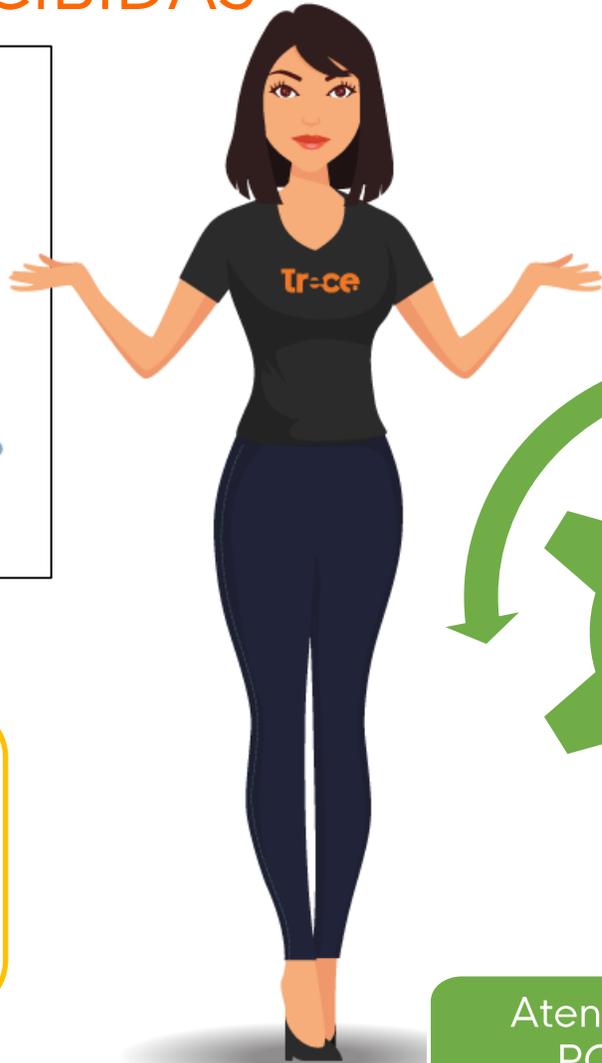
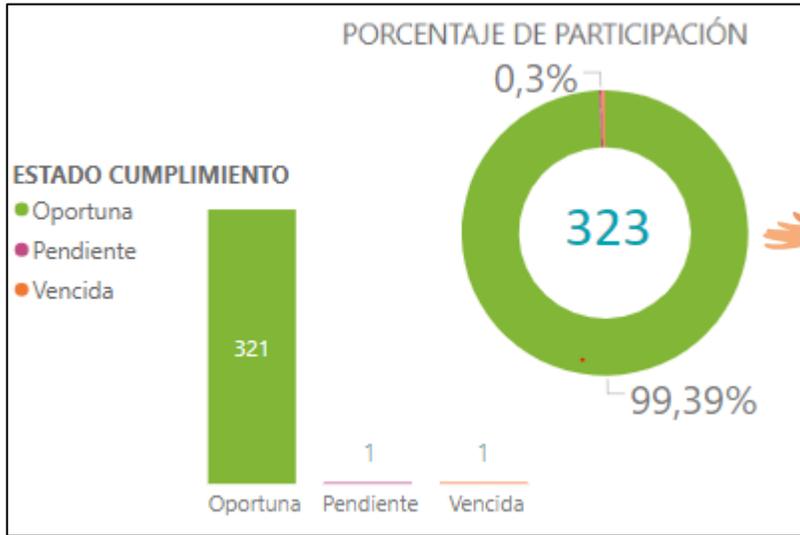
TOTAL: 110

Durante el mes de septiembre, se pudo identificar que el canal de atención utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico, con un total de 45 radicaciones y una participación del 40,91%

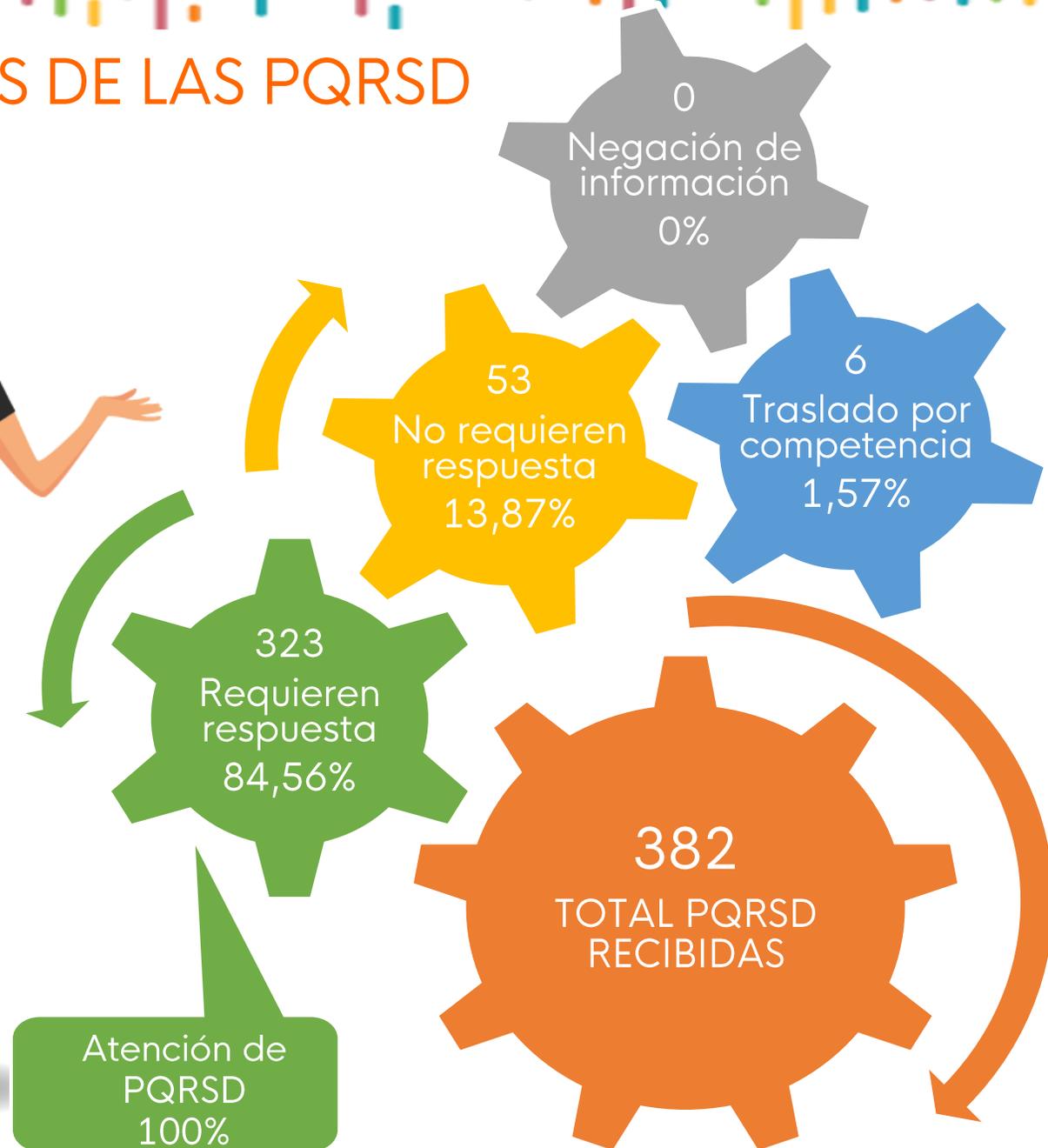
La tipología más representativa fue la solicitud, con un total de 85 radicaciones y una participación del 77,27%



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.



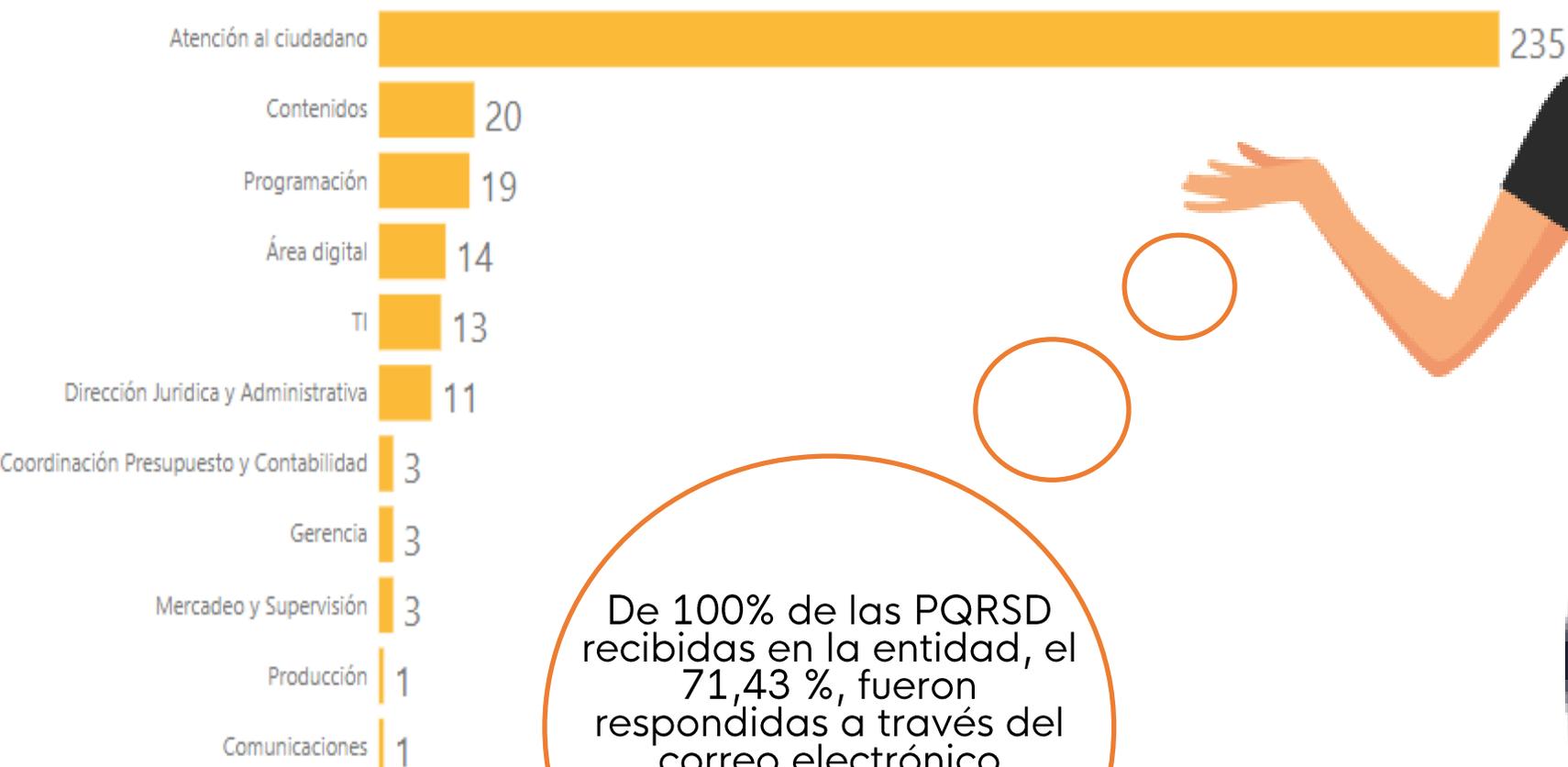
12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	3 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	2 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles	30 días hábiles	30 días hábiles
Queja	15 días hábiles	30 días hábiles	8 días hábiles
Traslado por competencia	5 días hábiles	N/A	4 días hábiles
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 71,43 %, fueron respondidas a través del correo electrónico asignado para la atención al ciudadano.



14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES



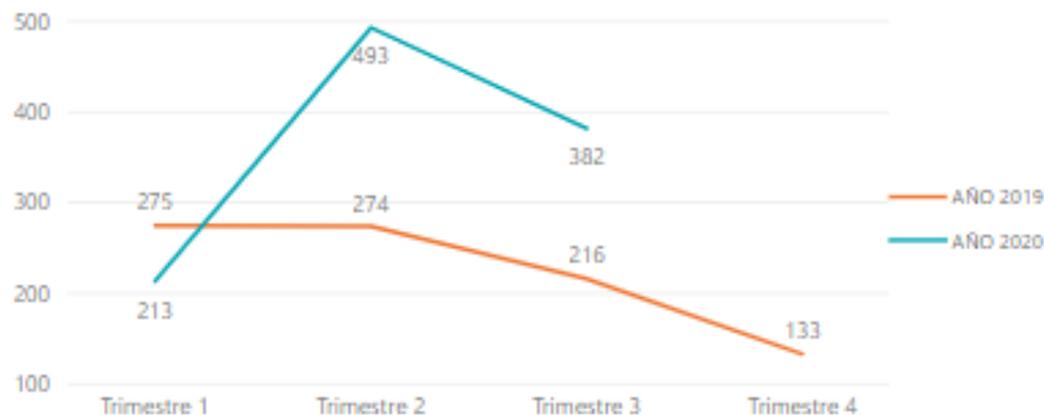
Tercer trimestre de 2020 vs. 2019:
Se observa que hubo un aumento
del 76,85%



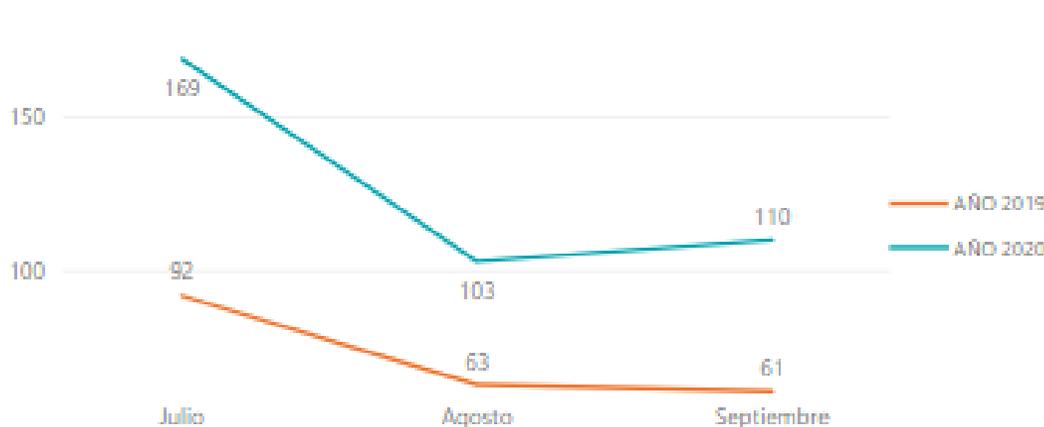
Tercer trimestre de 2019 vs. 2020:
Se observa un aumento del 44,55%
durante el mes de septiembre.



COMPARACIÓN POR TRIMESTRE



COMPARACIÓN POR MES

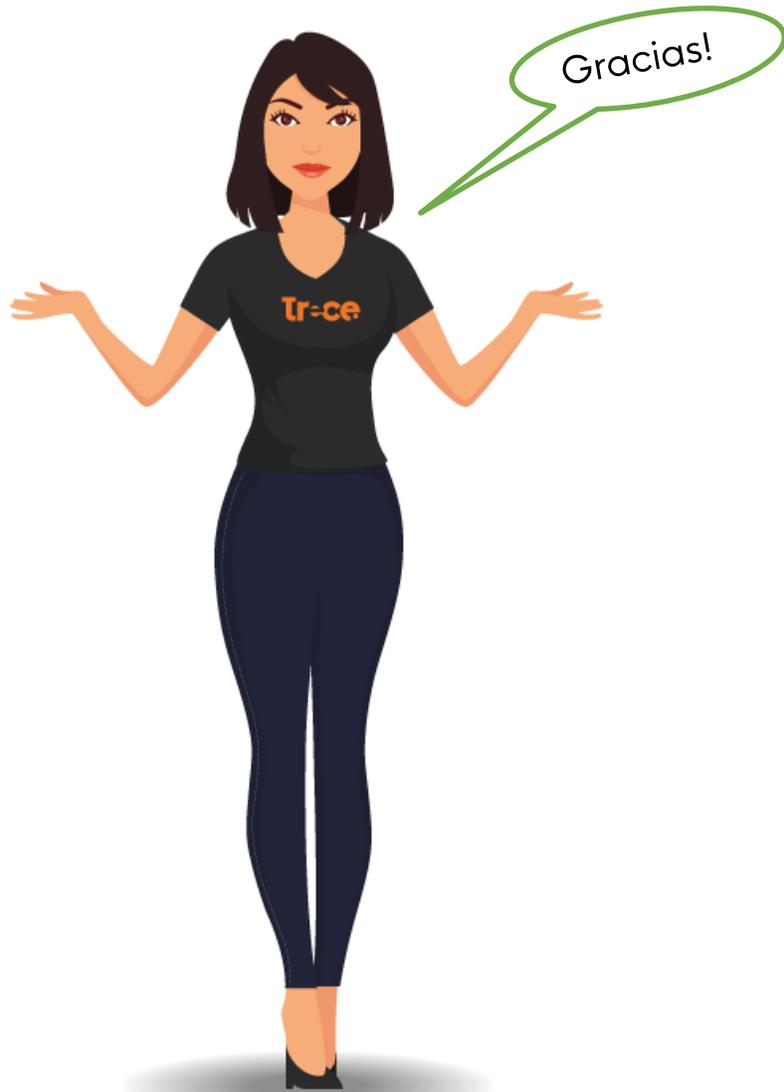


15. CONCLUSIONES

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

1. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 323 respuestas, dentro de las cuales 321 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. representado en el 99,39%.
2. A la fecha de corte del presente informe, se encuentra una (1) PQRSD del tercer trimestre de 2020 pendiente de respuesta. No obstante, se encuentra dentro de los términos de ley para ser resuelta. Esto evidencia 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; esto en razón, a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.
4. Comparando las PQRSD del tercer trimestre de la presente vigencia y las del año anterior, se aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 76,85%, pasando de un total de 216 a 382 requerimientos.





Tr-ce

www.canaltrece.com.co

Gracias

