

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRS ENERO DE 2021

MARCO NORMATIVO: Es importante establecer que este componente pertenece a una línea transversal institucional, atendiendo lo dispuesto en el siguiente marco legal:

- *Artículo 23 Constitución Política de Colombia 1991. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*
- *Artículo 219 Constitución Política de Colombia 1991. “La Fuerza Pública no es deliberante; no podrá reunirse sino por orden de autoridad legítima, ni dirigir peticiones, excepto sobre asuntos que se relacionen con el servicio y la moralidad del respectivo cuerpo y con arreglo a la ley. Los miembros de la Fuerza Pública no podrán ejercer la función del sufragio mientras permanezcan en servicio activo, ni intervenir en actividades o debates de partidos o movimientos políticos.”*
- *Artículo 22 del Código Contencioso Administrativo. “Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente ley deberán resolver por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes. El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo.”*
- *Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Memorando 20170482, emitido por la Secretaría General*

No obstante, conforme a las circunstancias de tiempo, modo, lugar y la aplicación de nueva legislación, los términos y oportunidades de respuesta deberán acogerse a las modificaciones que frente a PQRS se realicen.

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con un sistema que permite a los ciudadanos presentar sus PQRS a través de la página web del Canal, y la que una vez radicada por el sistema se direcciona por un colaborador a la dependencia que se considera adecuada para tramitar su respuesta, es importante indicar que las solicitudes que se radican por otro medio, se tramitan por la misma plataforma con la que cuenta el Canal.

Conforme lo expuesto, la Entidad viene realizando mejoras conforme las experiencias internas y externas de la aplicación del sistema y las recomendaciones legales.

OBJETO DEL INFORME: El presente informe tiene por objeto mostrar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, durante el mes de enero de 2021, los datos que se plasman en el presente informe son tomados de la plataforma de PQRS con la que cuenta Telemedellín.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, por tipología y canal de atención, gestionados durante el mes de enero de 2021, con el fin de visualizar y analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones realizadas por los ciudadanos, las cuales se recepcionan, clasifican y se asignan al área correspondiente, para que sean resueltas de conformidad con los términos de ley y de esta forma brindar una atención integral a los usuarios.

CANALES DE ATENCIÓN



SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2021

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de enero de 2021 fueron **105**, las cuales una vez radicadas por el sistema se direccionaron por un colaborador a la dependencia que se consideró adecuada para tramitar su respuesta, previa verificación de su contenido, acción que es realizada por la Secretaría General.

De conformidad con la anterior información, el número de solicitudes recepcionadas aumentó en un **34 %** en comparación con el mes de diciembre de 2020, dónde se atendieron 69 solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de enero de 2021, las solicitudes recepcionadas se han agrupado de la siguiente forma:

- Canales de atención al usuario
- Tipología de las solicitudes
- Dependencias que realizaron el respectivo tramite

Canales de atención Las solicitudes se recibieron por diferentes canales de atención, como se muestra a continuación:

CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECEPCIONADAS
Página Web	61
Paginas externas	41
Oficina de archivo	1
Teléfono	2
Total	105

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín viene implementando todos los recursos tanto técnicos como humanos para dar trámite a las solicitudes que se radican por los canales de atención con los que cuenta el Canal, así mismo impulsa una comunicación incluyente y bidireccional con la ciudadanía, brindándole todos los medios para facilitar la participación de los ciudadanos.

Tipología de las solicitudes El manual de atención a la audiencia, anunciantes, clientes y ciudadanía (PQRS) y la coordinación de transparencia y calidad de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con (12) tramites registrados para atender las solicitudes de la ciudadanía, con base en los cuales se presenta la distribución de las solicitudes recibidas durante el mes de enero del hogaño.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Felicitación	9	3
Petición de consulta	8	5
Petición de documentación	7	3
Petición de información	8	7
Petición de interés particular	17	3
Petición de interés general	10	3
Queja	11	4
Reclamo	1	2
Rectificación	1	9
Solicitud certificado laboral	26	3
Solicitud cotización	2	7
Sugerencia	5	2
TOTAL	105	N/A

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría General	40
Dirección operativa de Programación	29
Dirección de Noticias	16
Dirección de Unidad Técnica	5
Dirección operativa de Producción	4
Dirección operativa de Agencia y Central de Medios	4
Dirección de Gestión Humana	4
Dirección Administrativa y financiera	2
Dirección de comunicaciones y mercadeo	1
TOTAL GENERAL	105

ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR:

Capacitación directa y continua para los usuarios que se identifiquen con dificultades en el manejo de la plataforma, además de la capacitación para los nuevos directivos del Canal.

Aplicación de acciones de mejora para efectuar mediciones y seguimientos a los resultados que permitan la generación de acciones correctivas y preventivas.

Actualización de las preguntas frecuentes en la página web de Telemedellín.

Implementación de una campaña institucional que tenga como objetivo ilustrar el procedimiento para la radicación de las PQRS por el aplicativo de la página web del Canal, todo esto tendiente a mejorar la comunicación bidireccional con la ciudadanía.

ACTUALIZACIÓN PREGUNTAS FRECUENTES EN LA PAGINA WEB

PREGUNTAS ACTUALES EN LA PÁGINA WEB		
Pregunta	Respuesta	Actualizar/Eliminar
¿Cómo puedo asistir a The Susó's Show?	Nuestro Canal dejó de grabar y de emitir este programa.	Eliminar
¿Cómo me inscribo a La Viejoteca?	Por el momento las inscripciones para asistir a La Viejoteca están cerradas. Cuando se reactiven te estaremos contando a través de nuestros medios.	Eliminar
¿Cómo puedo solicitar la copia de una nota, programa o transmisión?	Haciendo clic aquí puedes hacerlo. Ten en cuenta que estas copias tienen un costo y en caso de que requieras información adicional puedes llamar al 448 95 90 ext 259.	Eliminar
¿A quién puedo enviar mi hoja de vida?	Puedes enviarla a Diego Flórez, Director de Gestión Humana, al correo electrónico gestionhumana@telemedellin.tv . Personal a cargo se estará comunicando contigo en caso de que haya una convocatoria y tu perfil cumpla con las características.	Actualizar
¿A quién debo solicitar un certificado laboral?	Debes solicitarlo a Diego Flórez, Director de Gestión Humana al correo electrónico diego.florez@telemedellin.tv .	Eliminar

ACTUALIZACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES

Pregunta	Respuesta
¿Cómo puedo inscribir mis intenciones en la Santa Eucaristía?	Las personas interesadas en realizar la inscripción de intenciones en la Santa Eucaristía que transmite nuestro Canal, se pueden comunicar con la Arquidiócesis de Medellín en el número telefónico 322 77 00, extensión 1439, la Arquidiócesis le brindará la información acerca del costo y el trámite que debe seguir.
¿A quién puedo enviar mi hoja de vida?	La hoja de vida la puedes compartir con nosotros a través del correo electrónico gestionhumana@telemedellin.tv , desde donde se redireccionará a las áreas pertinentes, si deseas traerla física, la debes radicar en la oficina de archivo de nuestras instalaciones, que se encuentran ubicadas en la Cra 43f N° 18-60 El Poblado, Sector Villa Carlota.
¿Cómo puedo sintonizar el canal por la TDT?	El canal Telemedellín se puede sintonizar en Claro en el 930, Tigo - Une en el 33, DirecTV en el 151, Movistar en el 115, lamentablemente en la actualidad no tenemos nuestra señal en TDT (Televisión Digital Terrestre), esperamos poder contar en un futuro cercano con los recursos para su implementación y así llegar a más hogares del país.



Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a PQR **TM20213386** formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2021-01-31 con número de seguimiento **TM20213386**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Para Telemedellín es muy valioso contar con su participación, en la parrilla inicial de Telemedellín para 2021 no está el programa Ultrahit, porque de acuerdo con las mediciones del público, no era de los más vistos.

No obstante, es posible que en un futuro, regrese. Lo invitamos a seguimos acompañados.

En Telemedellín su opinión cuenta, por eso "Telemedellín" es en esencia, la promesa que nos mueve y nos compromete a trabajar y seguir siendo un espacio de la ciudad y para las personas.

Atentamente,



Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2021-01-14 con número de seguimiento **TM20213316**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Luego de leer su información y solicitud, el tema pasó a análisis del comité de coordinadores de Noticias Telemedellín para validar la pertinencia, la búsqueda de fuentes de parte y contraparte y del cómo se afrontaría esta información para ser emitida. En el momento en que sea aprobado el tema un periodista de nuestro sistema informativo se comunicará con usted para validar día y hora de grabación.

Nuestro medio informativo busca en todo momento garantizar que las audiencias reciban información veraz e imparcial, tal como lo dispone el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia que establece: "Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social."

Las notas periodísticas obedecen a las necesidades del momento, por la importancia del hecho generador de noticia, la trascendencia para una determinada comunidad o un público específico o el interés común, atendiendo lo dispuesto en el artículo 73 de la Constitución Política que establece: "Artículo 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional".

En Telemedellín su opinión cuenta, por eso "Telemedellín" es en esencia, la promesa que nos mueve y nos compromete a trabajar y seguir siendo un espacio de la ciudad y para las personas.

Atentamente,



Oscar Mario Correa
Director Noticias Telemedellín

Descripción de la solicitud

LOS FELICITO DE TODO CORAZÓN PORQUÉ ESTÁN HACIENDO UN CANAL ALTRUISTA CONSTRUYENDO CIUDAD... RESPETANDO TODOS LOS TEMAS CON ALTURA... SON TIEMPOS DIFÍCILES Y USTEDES SE VOLVIERON UNA SOLUCIÓN. SIN SEZGOS POLITICOS USTEDES CONSTRUYEN.. POR FAVOR DEFIENDAN AL ALCALDE QUÉ LES PERMITE ESTAR ALLÍ .. MIL GRACIAS

Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a PQR **TM20213354** formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2021-01-25 con número de seguimiento **TM20213354**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

En los siguientes link tenemos toda la información que se debe saber por el tema de declaración de Renta para Jubilados, espero desde nuestra información emitida pueda aclarar sus dudas.

<https://telemedellin.tv/conozca-el-paso-a-paso-para-actualizar-el-rut/42590/>
<https://telemedellin.tv/30-de-junio-es-el-nuevo-plazo-para-actualizar-el-rut/425898/>
<https://telemedellin.tv/pensionados-deberan-actualizar-su-actividad-economica/425643/>
<https://twitter.com/Telemedellin/status/135403735722232070>

En Telemedellín su opinión cuenta, por eso "Telemedellín" es en esencia, la promesa que nos mueve y nos compromete a trabajar y seguir siendo un espacio de la ciudad y para las personas.

Atentamente,



Descripción de la solicitud

Buenos días,

Según nota presentada en noticias Telemedellín, por nueva normatividad de la DIAN los pensionados deben actualizar el RUT antes del 31 del presente mes. Agradezco si me pueden dar claridad si esta medida cobija a todos los pensionados o solamente a quienes declaran.

¿Las pensiones equivalentes a un salario mínimo tendrían que hacer dicho trámite?

Gracias!

**En Telemedellín su opinión cuenta, por eso “Telemedellín”
es en esencia, la promesa que nos mueve y nos
compromete a trabajar y seguir siendo un espacio de la
ciudad y para las personas.**

¡GRACIAS!