

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRS VIGENCIA 2020

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 la vigencia 2020, 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 la vigencia 2020, 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 ATENDIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2020

Las solicitudes atendidas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante la vigencia 2020 fueron **1066**, 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 atendidas aumentó en un 118 % en comparación con la vigencia 2019, dónde se atendieron 489 solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente a la vigencia 2020, las solicitudes atendidas se han agrupado de la siguiente forma:

- Canales de atención al usuario
- Tipología de las solicitudes
- Informe comparativo vigencias 2020 – 2019
- Acciones tendientes a mejorar

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

CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES ATENDIDAS
Página Web	946
Paginas externas	80
Oficina de archivo	34
Teléfono	6
Total	1066

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 atendidas durante la vigencia 2020.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Felicitación	66
Petición de consulta	99
Petición de documentación	98
Petición de información	194
Petición de interés particular	96
Petición de interés general	98
Queja	81
Reclamo	27
Rectificación	10
Solicitud certificado laboral	109
Solicitud cotización	99
Sugerencia	89
TOTAL	1066

Informe comparativo vigencias 2020 - 2019:

TIPO DE SOLICITUD	2020	2019
Felicitación	66	23
Petición de consulta	99	40
Petición de documentación	98	16
Petición de información	194	89
Petición de interés particular	96	43
Petición de interés general	98	39
Queja	81	32
Reclamo	27	15
Rectificación	10	22
Solicitud certificado laboral	109	0
Solicitud de cotización	99	138
Sugerencia	89	32
TOTAL	1066	489

Informe comparativo tiempo promedio de repuestas vigencias 2020 – 2019:

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO RPOMEDIO DE RESPUESTA 2019	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA 2020	INDICADOR
Felicitación	5	6	-
Petición de consulta	10	7	+
Petición de documentación	8	6	+
Petición de información	9	8	+
Petición de interés particular	12	8	+
Petición de interés general	11	11	=
Queja	8	8	=
Reclamo	7	4	+
Rectificación	3	7	-
Solicitud certificado laboral	N/A	4	N/A
Solicitud de cotización	8	5	+
Sugerencia	12	6	+

Informe comparativo solicitudes atendidas y eliminadas vigencias 2020 – 2019:

SOLICITUDES	2019	2020
Atendidas	489	1066
Eliminadas	314	255
TOTAL	803	1321

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 y personal encargado de dar respuesta a las solicitudes que llegan a la Entidad.

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.

Implementar en la plataforma de PQRS del canal la opción de generar la solicitud en modo anónimo, tendiente a mejorar la comunicación bidireccional con la ciudadanía.

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.

Descripción de la solicitud

Quería expresar mi admiración y felicitación por el programa MIENTRAS TODO PASA, logran una excelente documentación en poco tiempo, lo cual atrapa al televidente
FELICITACIONES

Descripción de la solicitud

Expreso mi gratitud y mis felicitaciones por incluir en su programación La Santa Misa en vivo. Tiene mucho valor para las personas de fe esa transmisión y lo admirable de su canal es que ni siquiera canales llamados católicos lo hacen. Ellos pasan misas pre-grabadas que banalizan el milagro de la transustanciación.
Gracias... A nombre de muchas personas, les pido que no lo dejen de hacer

Descripción de la solicitud

Buenos días, solicito cotización para pauta en feria de flores.
Queremos conocer el tarifario para mención y silleta

Descripción de la solicitud

Buenos días,

Le solicito comedidamente la expedición de un certificado laboral donde conste el tiempo laborado total en el Canal Telemedellín, las funciones y proyectos donde estuve asignada. Por favor sin los valores de los contratos.
Muchas gracias,

Asunto: Respuesta a PQR TM20203158 formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2020-11-04 con número de seguimiento TM20203158, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

De antemano le agradecemos por su mensaje y por ver nuestro canal, recibimos sus opiniones y le comentamos que venimos trabajando para mejorar esta información para que esté actualizada constantemente, de igual forma le comentamos que en nuestras redes g Telemedellín en Instagram y Twitter y Canal Telemedellín en Facebook estamos constantemente generando contenido con los cambios que se van dando en el día a día como las transmisiones especiales con eventos de ciudad y con información que les permita estar enterada de lo que pasa en Medellín y su Área metropolitana.

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,

Jaime Alfonso Saldamiga Piedrahíta
Director Operativo de Producción

Asunto: Respuesta a PQR TM20203178 formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2020-11-12 con número de seguimiento TM20203178, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Agradecemos mucho la participación que hace con nuestro Canal, la Santa Eucaristía diaria está pensada como acompañamiento espiritual en estos momentos tan difíciles y va dirigida a los televidentes católicos.

Telemedellín es un canal de carácter público y por lo tanto no puede realizar la Santa Eucaristía por intenciones particulares, pero han sido tantas las personas que lo han solicitado que se logró un acuerdo dentro de la legalidad, donde se decidió que estas peticiones se van a canalizar a través de la Arquidiócesis de Medellín.

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.

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,

Víctor Cantona
Servicio al Televidente

Asunto: Respuesta Derecho de Petición de Información

Respetado señor Botero:

En atención al derecho de petición con radicado TM20203189 del 19 de noviembre del año en curso y de acuerdo con los plazos señalados en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020; nos permitimos informar que teniendo en cuenta que Telemedellín es responsable de administrar los datos de los entrevistados en los diferentes programas, cuenta con la obligación de conservación de la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

En atención a lo anterior, la información requerida por ustedes no puede ser suministrada.

No obstante lo anterior, se remitirá su información de contacto al noticiero para cualquier nota periodística relacionada con su solicitud y en la cual usted pueda hacer parte.

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente

RAUL EDUARDO MORALES VALLEJO
Secretario General

Proyectó: Laura Alzate

Asunto: Respuesta Derecho de Petición

Respetado señor Rodríguez Pérez:

En atención al derecho de petición con radicado CR20201151 del 20 de noviembre del año en curso y de acuerdo con los plazos señalados en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020; nos permitimos informar que teniendo en cuenta que Telemedellín no es el competente para responder el derecho de petición, toda vez que la apertura de investigaciones penales es competencia de la Fiscalía General de la Nación, por lo tanto, hemos procedido de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 a dar traslado de su derecho de petición a dicha entidad, con el fin de que le brinde respuesta oportuna y de fondo.

Adjuntamos a la presente comunicación copia del oficio remitido

Cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente

MABEL ROCÍO LÓPEZ SEGURA
Gerente

Asunto: Respuesta a PQR TM20203190 formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2020-11-19 con número de seguimiento TM20203190, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Le informamos que en la actualidad la señal de Telemedellín no se puede ver en el municipio de Bello, esperamos que con la implementación de la TDT la podamos tener prontamente.

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,

Carlos Alberto Duque López
Director Unidad Técnica

**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!