

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRS AGOSTO 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 agosto 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 agosto 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 AGOSTO DE 2021

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de agosto de 2021 fueron **87**, 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 disminuyó en comparación con el mes de julio de 2021, dónde se atendieron **91** solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de agosto 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	63
Paginas externas	20
Oficina de archivo	4
Teléfono	0
Total	87

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 agosto del hogño.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Felicitación	4	1
Petición de consulta	4	1
Petición de documentación	16	9
Petición de información	16	6
Petición de interés particular	10	6
Petición de interés general	2	9
Queja	9	5
Reclamo	--	--
Rectificación	1	10
Solicitud certificado laboral	9	6
Solicitud cotización	12	4
Sugerencia	4	6
TOTAL	87	N/A

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección Operativa de Programación	25
Secretaría General	16
Dirección Administrativa y Financiera	12
Dirección de Noticias	10
Dirección operativa de Producción	10
Dirección Operativa de Agencia y Central de Medios	9
Dirección de Unidad Técnica	2
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	2
Jefatura de Gestión Humana	1
TOTAL GENERAL	87

ENCUESTA DE SATISFACCION TELEMEDALLIN AGOSTO DE 2021 (Donde 5 es la mayor calificación y 1 la peor calificación)																
Radicado	¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?					¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?					¿Considera de utilidad la plataforma de servicio al televidente?					Observaciones
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3951					X					X						
3974																Imprecisión noooo. Absurdo desconocimiento del entorno
Nota: Uno de nuestros usuarios respondió la encuesta de satisfacción enviada al correo electrónico, otro de nuestros usuarios nos envió una observación vía correo electrónico.																

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 del formato de respuesta, conforme a los formatos vigentes establecidos por el Canal.

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

Se lucieron con la excelente presentación de la viejoteca en esta feria de las flores, la viejoteca lo mejor de teledellin...

En atención a la PQR radicada en Teledellín el día 2021-08-24 con número de seguimiento **TM20213966**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Muchas gracias Diana por tus felicitaciones., sigue conectada con nuestra programación. ¡Aquí te ves!

En Teledellín su opinión cuenta, por eso "Teledellín" 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,

**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!