ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2022

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 diciembre de 2022, 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 diciembre de 2022, 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 SEPTIEMBRE DE 2022

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de diciembre de 2022 fueron **31**, 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 aumento en comparación con el mes de noviembre de 2022, dónde se atendieron **30** solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de septiembre de 2022, 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	23
Paginas externas	8
Oficina de archivo	0
Teléfono	0
Total	**31**

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 (13) 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 septiembre.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Felicitación	0	0
Petición de consulta	0	0
Petición de documentación	1	6
Petición de información	4	8
Petición de interés particular	5	5
Petición de interés general	2	10
Derecho de petición de información Fiscalía	1	19
Queja	4	7
Reclamo	0	0
Rectificación	0	0
Solicitud certificado laboral	11	6
Solicitud de Concejales	1	7
Solicitud cotización	2	3
Sugerencia	0	0
TOTAL	**31**	**7**

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría General	13
Dirección de Contenidos y Distribución	2
Dirección de Producción	6
Dirección Agencia TM	2
Dirección de Noticias	2
Jefatura de Gestión Humana	1
Dirección Administrativa y financiera	5
Dirección de Tecnología e innovación	0
Dirección de Relaciones Corporativas	0
Dirección de Planeación	0
TOTAL GENERAL	**31**

ENCUESTA DE SATISFACCION TELEMEDELLIN DICIEMBRE DE 2022 (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 Un usuario realizó la encuesta de satisfacción en diciembre, con las siguiente observación:
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
TM20224825			**x**			**x**									**x**	Saludos. El archivo para descargar la documentación solicitada no llegó, solamente la encuesta.
Nota: se realizaron dos encuestas de satisfacción por los peticionarios en el mes de diciembre																

ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR
Incentivar a los usuarios que acceden a los servicios de PQRS para responder la encuesta de satisfacción Telemedellín.
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.
Encontrar una estrategia más eficaz para que nuestros usuario respondan la encuesta de satisfacción.
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.
Recordar y explicar a los directores de cada área la importancia de cumplir con los tiempos señalados en la ley 1755 de 2015, de tal manera que, las respuestas a los usuarios sean entregadas con inmediatez.

Descripción de la solicitud

Buenas tardes, espero que se encuentren muy bien. Quisiera exponer la siguiente situación: mi madre (adulta mayor con quien vivo) es fiel televidente de telemedellin por más de dos años. Debido a cambios en mi situación laboral he desconectado el servicio de suscripción por cable, lo que ha ocasionado que estemos privados del contenido del canal. Estoy consultando si existe alguna manera de acceder a la señal. Muchas gracias. Un abrazo!

TM20224824

Diciembre 13 de 2022

Señor (a): Carlos Mario Builes
Kra 60 64 22
cm.piedritas@gmail.com
Bello, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado **TM20224824**

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Telemedellín el día 2022-12-08 bajo el radicado interno **TM20224824** , y de acuerdo con los plazos señalados en los artículos 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020; nos permitimos dar respuesta a su solicitud, así:

Saludos Carlos Mario, puedes sintonizarnos por nuestra señal abierta en el canal 31 en el área metropolitana de Medellín.

Gracias por escribirnos

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,

Julián Roberto Vélez Granda
Director Contenidos y Distribución

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!

Elaboró: Angélica María Díaz Restrepo	Revisó: Julián Pulgarín
Cargo: Profesional Jurídico	Cargo: Coordinador de Calidad