

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JUNIO DE 2020

SOLICITUDES RECEPCIONADAS

En total se recibieron 168 requerimientos en la plataforma de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS de Telemedellín, distribuidos entre los diferentes tipos de solicitudes que tiene definidas el sistema de gestión de calidad y gestión transparente del canal.

En el mes de junio hubo gran flujo en: solicitudes de cotización, solicitudes de certificado laboral, peticiones de documentación y peticiones de información.

Reporte * Rango de fechas de solicitudes *

Total de solicitudes 01/06/2020 - 30/06/2020 Aceptar ✓ Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Totales
Felicitación	6
Petición de Consulta	9
Petición de Documentación	17
Petición de Información	16
Petición de Interés Particular	9
Petición de Interés General	10
Queja	7
Reclamo	6
Solicitud Certificado Laboral	14
Solicitud de Cotización	64
Sugerencia	10
Totales	168

FELICITACIÓN

Fueron recibidas (6) felicitaciones

Felicitación con radicado TM20202717

Escribe: Mario Agudelo “Agradezco la transmisión de la Santa Misa todos los días a las 9:00 AM. Todos los días estoy pendiente de su emisión. Admiro la predicación del padre Diego Bedoya. Muy bueno el acompañamiento musical. Gracias Telemedellín”.

Solicitud resuelta por Dora Elena Patiño Toro: (Directora operativa de programación)

“Para Telemedellín es muy importante y gratificante recibir mensajes como el suyo, la eucaristía es un espacio de acompañamiento de Telemedellín para sus televidentes católicos, que son la mayoría, y hemos logrado impactar a muchas personas en estos tiempos difíciles, debemos resaltar el

compromiso del sacerdote y los músicos, quienes todos los días vienen hasta las instalaciones del canal, para regalarnos un poco de fe y esperanza, le compartiré estas palabras al sacerdote”.

PETICIÓN DE CONSULTA

Fueron recibidas (9) peticiones de consulta

Petición de consulta con radicado TM20202710

Escribe: Diana Cadavid “Buenas tardes, Mi abuelito es una persona conocida en el barrio por tener afuera de su casa en Manrique Oriental un Vivero muy particular al que él mismo le llama la finquita. Además, también compone canciones y ya escribió un librito... en fin, que es un abuelo muy original y hermoso. Quisiera saber dónde puedo solicitar, si es posible, que le hagan una pequeña nota para el canal. ¡Quedo atenta, mil gracias!”.

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)

“Nos parece que puede ser una noticia para trabajar en nuestro noticiero, ya mismo pasará al comité de coordinadores para ser evaluada y de ser aceptada, se le entregará la información a un periodista para que trabaje la información”.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Fueron recibidas (17) peticiones de documentación

Petición de documentación con radicado TM20202668

Escribe: Green Fon Group s.a.s “Solicitamos su colaboración con la expedición de los Certificados de Retención por concepto de Renta, ICA e IVA si aplica, del periodo gravable 2019 a nombre de GREEN FON GROUP SAS con Nit. 900446648-1, tanto de Loop Entertainment como de Casa Naranja. Agradecemos que los Certificados solicitados nos sean remitidos al correo electrónico administrativa@greenknow.co”

Solicitud resuelta por Cristina Londoño Durango: (Directora administrativa y financiera)

“Se adjunta Certificados de Retención por concepto de Renta, ICA e IVA si aplica, del periodo gravable 2019 a nombre de GREEN FON GROUP SAS con Nit. 900446648-1, tanto de Loop Entertainment como de Casa Naranja”.

TELEMEDELLIN
811006762-3



CERTIFICADO DE RETENCIÓN POR TERCEROS.

NIT	900446648-1	Fecha de Expedición	2020.06.09
Nombre/Razón Social	GREEN FON GROUPS S.A.S		
Ciudad Tercero	BOGOTA		
Dirección	CL 26 A BIS A 4 27		

Durante el año gravable de 2019, practicó en la ciudad de MEDELLIN retención en la fuente a GREEN FON GROUPS S.A.S con NIT:900446648-1

Concepto de retención	Monto del pago sujeto a retención	Retenido y consignado
Licenciamiento O Derecho De Uso De	29,347,000.00	1,027,145.00



PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Fueron recibidas (16) peticiones de información

Petición de información con radicado TM20202671

Escribe: Duver Alexander Pérez Vásquez “Buenas tardes, En el 2018, Telemedellín realizó la transmisión del Continental de BMX, evento que pagó la Comisión Antioqueña de Bicicross. Actualmente soy el comunicador de la entidad y nos gustaría tener copia de la transmisión.

Solicitud resuelta por Adriana María Cadavid: (Técnico de videoteca)

“El panamericano de BMX realizado en el año 2018 tiene una duración de 2 horas aproximadamente, por lo tanto, deben enviar un disco duro para realizar la respectiva copia”.

PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Fueron recibidas (9) peticiones de interés particular

Petición de interés particular con radicado TM20202693

Escribe: Nelson Piedrahita Suescún “Por favor me confirman si el programa de los sábados Ton & Son trata de doblaje que hace Jorge Velásquez de temas de Felipe Pirela (Fecha 13-06-2020) y otros. Mi mamá se encuentra entre confundida y decepcionada. Los felicito, muy buenos temas y buen horario”.

Solicitud resuelta por Dora Elena Patiño Toro: (Directora operativa de programación)

“Ton y Son es un espacio pensado para exaltar la música, especialmente el Son, el Bolero y el Tango. Durante el tiempo que ha estado al aire, el señor Jorge Velásquez sólo ha estado dos veces en el programa, la segunda vez sólo apareció media hora, de un total de hora y media que duró el programa y, estuvo, a petición del público. Esperamos que toda su familia pueda seguir disfrutando de un contenido de calidad”.

PETICIÓN DE INTERES GENERAL

Fueron recibidas (10) peticiones de interés general

Petición de interés general con radicado TM20202705

Escribe: Publibike Ecoapps s.a.s “Solicito un espacio para ampliarles el tema en noticiero Quiero compartir contigo nuestra aplicación PubliBike (ingresa al link www.ecoapps.com.co) que estará con ALCALDÍAS, centros comerciales, empresas y demás , cuyo objetivo principal es fomentar el uso de la bicicleta la cual en este momento se ha convertido en una alternativa vital para el desconfinamiento, mediante la entrega de incentivos emocionales y monetarios a los ciclistas los cuales son claves para la reactivación económica, ya contamos con grandes empresas aliadas en el tema y la elaboración de parqueaderos y demás que permite que tu marca se proyecte como un

agente de cambio para promover la movilidad limpia, el desarrollo sostenible, la reducción de contagio, estado de saludable de nuestro cuerpo y el bienestar emocional con manejo del estrés”.

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)

“Este tema pasa a evaluación del comité de coordinadores del sistema informativo y de ser aprobada será asignada a un periodista que buscará la información para ser publicada, 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”.

QUEJA

Fueron recibidas (7) quejas

Queja con radicado TM20202675

Escribe: Álvaro de Jesús Arcila “Me encuentro indignado Por la falta de objetividad en el manejo de la información al tomar partido en las noticias que transmiten sobre todo en las políticas, pongo como ejemplo la noticia sobre la cadena perpetua para violadores y asesinos de niños al que le dan todo el tiempo a una concejal para que fije su posición y cuando no responde a una pregunta ni siquiera se le solicita que la responda , porque no se es objetivo y se presenta en el mismo noticiero la o las otras posiciones - Por eso acogiéndome a la constitución política acudo al derecho de petición para que oficialmente el canal Telemedellín me responda porque me niegan el derecho a una información objetiva”.

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)

“Creo que solo vio una parte de nuestro informativo, una nota periodística puede ser entregada en varios segmentos dependiendo del tema y de las fuentes. Lógicamente usted vio una primera entrega sobre este tema, pero hoy 10 de junio en nuestro noticiero de la 1 de la tarde, entregamos una segunda entrega periodística en el que tenemos otras opiniones de defensores del proyecto de ley, de senadores que votaron a favor y otros que no apoyaron el proyecto, mostrando nuestro equilibrio informativo.

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”.

RECLAMO

Fueron recibidos (6) reclamos

Reclamo con radicado TM20202748

Escribe: María Patricia Salazar Soto “Mucha tristeza me dio al saber que no volvieron a transmitir la santa eucaristía todos los días a las 5:30 de la tarde con un sacerdote tan excelente como es el de la parroquia del perpetuo socorro. no sé si fue que le cambiaron a otro horario, pero el problema es que en claro no identifican la programación en este canal de Telemedellín”.

Solicitud resuelta por Dora Elena Patiño Toro: (Directora operativa de programación)

“Agradecemos mucho su participación, la Eucaristía diaria está pensada como acompañamiento espiritual en estos momentos tan difíciles y va dirigida a los televidentes católicos, que son la mayoría, pero no los únicos. Telemedellín es el canal de carácter público que más espacio le dedica a la Misa: media hora diaria, de domingo a lunes. Usted entenderá que no podemos excedernos en su difusión y la repetición de la tarde debimos replantearla. Muchos de los televidentes lo que están haciendo es grabando la Eucaristía de las 9:00 de la mañana y así la pueden disfrutar en otros momentos”.

SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL

Fueron recibidas (14) solicitudes de certificados laborales

Solicitud de certificado laboral con radicado TM20202754

Escribe: Corporación Coragra “Solicito certificado laboral”

Solicitud resuelta por Víctor Cardona: (Servicio al Televidente)

“Se adjunta certificado”.



TeleMEDELLÍN
Aquí te ves

LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ASOCIACIÓN CANAL LOCAL
DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN.

CERTIFICA:

Que **CORAGRA** con NIT No. **811.011.852-8**, ha suscrito con la **Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – TELEMEDELLÍN** - con Nit. 811.006.762-3, ubicada en la carrera 43 F # 18-60 Barrio Villa Carlota Canal Parque Gabriel García Márquez, los siguientes contratos:

Contrato: 0588-2020
Objeto: Pauta publicitaria en los diferentes medios de comunicación de la corporación aragon,rosaleda, guayacones del sur, brisas de san Antonio y alcazar de los prados – coragra.
Valor: \$ 2.400.000
Plazo: Desde el (25) de junio hasta el (30) de septiembre de 2020

Contrato: 0535-2020
Objeto: Producción y publicación de contenido audiovisual, digital y emisión de pauta, en la comuna 80 – san Antonio de prado.
Valor: \$ 86.000.000, con una adición por valor de \$ 19.200.000, con una segunda adición por valor de \$ 2.700.000, con una tercera adición por valor de \$ 2.700.000

Activ
Ve a C

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Fueron recibidas (64) solicitudes de cotización

Solicitud de cotización con radicado TM20202686

Escribe: Ricardo Alfonso Cárdenas Muñoz “Buenas tardes mi nombre es Ricardo Cárdenas y soy el productor ejecutivo de artists at play del señor Joey Restivo (ex integrante del grupo Linear) que lanzará próximamente su single “TAKE OUR TIME” y deseamos contactarnos con ustedes para la promoción del mismo”.

Solicitud resuelta por Isabel Cristina Carvajal Zapata (Directora de la agencia y central de medios) “Gracias por contar con Telemedellín para dar a conocer sus productos y servicios, en las próximas horas un ejecutivo comercial se comunicará con usted”.

SUGERENCIA

Fueron recibidas (10) sugerencias

Sugerencia con radicado TM20202670

Escribe: Viviana Rojas “El día de hoy en el noticiero del medio día, hicieron una nota con respecto a la urgencia que tienen los dueños de restaurantes de abrir sus locales. No estoy de acuerdo que hayan evidenciado esa urgencia enfatizando y mostrando que los domicilios y domiciliarios son incompetentes; ya que, en esta época con certeza han sido de gran ayuda para más de uno. También, considere poco prudente que fomenten el encuentro con amigos; cuando es sabido para todos que justamente eso es lo que más debemos evitar. Es evidente para todos que la situación actual no la elegimos y por lo tanto ha generado consecuencias desastrosas para todos los gremios”.

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)

“La nota de los restaurantes la hicimos ante el llamado ciudadano y como noticiero tenemos que escuchar todos los puntos de vista y todos los sectores económicos afectados por esta contingencia, frente a los domiciliarios no se dijo que fueran incompetentes, lo que se dijo en la nota es que aunque han sido de gran ayuda, no son una solución definitiva para los restaurantes debido a que los ingresos no son iguales. Sin embargo, acatamos su llamado y analizaremos más en detalle este tema como usted no lo pide, es para nosotros importante analizar y mirar todos los puntos de vista que tiene un tema”.

SOLICITUDES ABIERTAS, FINALIZADAS Y ELIMINADAS

Durante el mes de junio se recibieron 168 requerimientos en la plataforma de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS de Telemedellín, de las cuales se encuentran finalizadas 110, eliminadas 54 solicitudes porque se repitieron, y se procedió a resolver solo la primera, y abiertas 4 solicitudes, es de aclarar que las 4 solicitudes que están pendientes por responder a la fecha de realización de este informe, se encuentran durante el termino establecido por la ley para dar la respectiva respuesta.

Reporte *		Rango de fechas de solicitudes *		
Total de solicitudes abiertas, finalizadas y eliminadas		01/06/2020 - 30/06/2020	Aceptar	Consulta realizada
Datos				
Tipo de solicitud	Abiertas	Finalizadas	Eliminadas	Totales
Felicitación	0	6	0	6
Petición de Consulta	0	9	0	9
Petición de Documentación	1	16	0	17
Petición de Información	0	16	0	16
Petición de Interés Particular	0	9	0	9
Petición de Interés General	1	9	0	10
Queja	0	7	0	7
Reclamo	0	5	1	6
Solicitud Certificado Laboral	1	13	0	14
Solicitud de Cotización	0	11	53	64
Sugerencia	1	9	0	10
Totales	4	54	110	168

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Se puede identificar que el tiempo promedio de respuesta es de 4 días, lo que significa que la entidad cumple a cabalidad con los términos señalados en la normatividad vigente

Reporte *		Rango de fechas de solicitudes *		
Tiempos promedio de respuesta		01/06/2020 - 30/06/2020	Aceptar	Consulta realizada
Datos				
Tipo de solicitud	Total	Máximo tiempo solución	Menor tiempo solución	Promedio solución
Felicitación	6	4	3	4
Petición de Consulta	9	19	0	7
Petición de Documentación	17	17	0	4
Petición de Información	17	18	0	6
Petición de Interés Particular	9	20	1	4
Petición de Interés General	9	13	0	5
Queja	7	13	2	5
Reclamo	5	6	2	4
Solicitud Certificado Laboral	13	7	1	3
Solicitud de Cotización	11	8	0	3
Sugerencia	9	6	0	3

**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

