ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN

INFORME PQRS MARZO 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 marzo 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 marzo 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 MARZO DE 2022

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de marzo de 2022 fueron **71**, 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 comparación con el mes de febrero de 2022, dónde se atendieron **53** solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de marzo 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	43
Paginas externas	23
Oficina de archivo	5
Teléfono	0
Total	**71**

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 marzo del hogaño.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Felicitación	2	2
Petición de consulta	3	4
Petición de documentación	14	5
Petición de información	11	3
Petición de interés particular	11	5
Petición de interés general	4	7
Queja	2	--
Reclamo	1	6
Rectificación	0	--
Solicitud certificado laboral	5	7
Solicitud de Concejales	2	9
Solicitud cotización	12	1
Sugerencia	4	1
TOTAL	**71**	**N/A**

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección de Contenidos y Distribución	20
Secretaría General	20
Dirección Agencia TM	11
Dirección Administrativa y financiera	7
Dirección de Noticias	6
Dirección de Producción	5
Jefatura de Gestión Humana	1
Dirección de Relaciones Corporativas	1
TOTAL GENERAL	**71**

ENCUESTA DE SATISFACCION TELEMEDELLIN MARZO 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
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
TM20224393					**X**					**X**					**X**	Muchas Gracia Telemedellín!!
TM20224395	**X**					**X**							**X**			Aún no he recibido respuesta. Estoy a la espera. Gracias
Nota: En el mes de marzo dos de nuestros usuarios respondieron la encuesta de satisfacción enviada al correo electrónico. *** Solicitud **TM20224395**: Se verifico telefónicamente por parte de la Entidad Estatal el recibido de la respuesta.																

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.
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.

Descripción de la solicitud

Quiero felicitar el programa "MI PARQUE TU CASA", cuando puedo lo veo porque me encanta, Manuela y su compañero son super queridos y hacen del programa uno de los mejores del canal, quiero aprovechar esta oportunidad para preguntarle a Manuela donde puedo averiguar por el pantalón que tenía puesto en el programa del 24 de marzo que era muy ancho y me encantó, disculpen pero encontré esta oportunidad para preguntarle, mi contacto es 320[redacted]gracias

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado **TM20224394**

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Telemedellín el día 2022-03-25 bajo el radicado interno **TM20224394**, 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:

Es gratificante comprobar que los televidentes reciben los contenidos con el mismo amor con el que los realizamos, la felicitación que nos hace llegar nos llena de motivación para continuar realizando contenidos de alta calidad para nuestros televidentes, el pantalón que tenia nuestra presentadora Manuela Estévez lo puedes encontrar en Instagram @Ankarafashion1 y el contacto es 3164530644

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!