ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN

INFORME PQRS MARZO DE 2023

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 2023, 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 2023, 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 2023

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de marzo de 2023 fueron **55**, 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 disminuyo en comparación con el mes de febrero de 2023, dónde se atendieron **61** solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de marzo de 2023, 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	45
Paginas externas	6
Oficina de archivo	0
Teléfono	0
Personalmente	4
Fax	0
Total	**55**

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 (18) 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.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Derecho de petición de información Fiscalía	0	0
Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería	0	0
Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública	1	1
Felicitación	0	0
Petición de Consulta	1	1
Petición de Documentación	9	3
Petición de Información	9	3
Petición de Interés Particular	4	3
Petición de Interés General	3	3
Queja	4	3
Reclamo	0	0
Rectificación	1	1
Solicitud certificado Experiencia.	7	7
Solicitud de certificado laboral. Personal Planta.	1	3
Solicitud de certificado laboral. Prestación de servicios.	12	3
Solicitud de Concejales	2	7
Solicitud de Cotización	1	7
Sugerencia	0	0
TOTAL	**55**	**4**

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría General	26
Dirección de Contenidos y Distribución	16
Dirección de Producción	5
Dirección Agencia TM	1
Dirección de Noticias	0
Jefatura de Gestión Humana	4
Dirección Administrativa y financiera	3
Dirección de Tecnología e innovación	0
Dirección de Relaciones Corporativas	0
Dirección de Planeación	0
TOTAL GENERAL	**55**

ENCUESTA DE SATISFACCION TELEMEDELLIN MARZO DE 2023 (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.
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
TM20235021					**X**					**X**					**X**	Muchas gracias, muy oportunos con la información
Nota: se realizó una encuesta de satisfacción por los peticionarios en el mes de marzo																

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 −

Señores Telemedellín
Como familia queremos contarles desde el respeto y admiración, que somos fieles seguidores del canal y de la mayoría de su programación, agradecerles por su contenido e información, incluyendo el espacio de Hora 13. Pero también manifestarles nuestra inconformidad por retirar de la programación el espacio de la Santa Misa, espacio que para todos nosotros desde, durante y luego de la pandemia fue de gran recogimiento familiar y personal, sin importar que luego asistiéramos a nuestra parroquia. Nos fue bastante extraño la despedida de la Eucaristía en diciembre y luego no escuchar ninguna explicación del por qué no se volvió a transmitir, pues si lo hicieron no fue de nuestro conocimiento siendo fieles al espacio de los noticieros, magazines y otros. Es de anotar la importancia que estos espacios tienen para las familias, desde la salud mental y espiritual, no solo para mi como adulto mayor, sino, para cada miembro de mi familia y de muchas familias de la ciudad, el distrito e incluso Colombia, pues tenemos amigos y familiares en otras partes (municipios de Antioquia y paises) que se beneficiaron durante todo este tiempo de este espacio de televisión y también para ellos fue de gran sorpresa no volver a verlo.
Agradecemos una explicación y la posibilidad de que el espacio regrese.
Mil gracias.
Agradecemos la respuesta al correo o por llamada telefónica.
FAMILIA LONDOÑO VILLA

TM20235035

Abril 03 de 2023

Señor (a): Maria Rubiela Villa
000
rubielavilla5125@gmail.com
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado **TM20235035**

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Telemedellín el día 2023-03-27 bajo el radicado interno **TM20235035** , 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 Maria Rubiela,
Gracias por tu comentario. Nos encontramos conversando con la arquidiósesis de Medellín para ver si podemos tener el espacio de nuevo. Actualmente tenemos un contenido diario de reflexión en "Sabiduría para el alma" de lunes a viernes dentro del programa Mi Parque.
Esperamos que sigas conectada a nuestra programación, especialmente durante esta semana mayor donde tendremos transmisiones de varias eucaristías.

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: Rodrigo Alexander Herrera Beltrán	Revisó: Julián Pulgarín
Cargo: Apoyo administrativo	Cargo: Coordinador de Calidad