

**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN**  
**INFORME PQRS AGOSTO DE 2024**

**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 y denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, durante el mes de agosto de 2024, 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 2024, con el fin de visualizar y analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones realizadas por los ciudadanos, las cuales se receptionan, 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 2024

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de agosto de 2024 fueron **95**, 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 julio de 2024, dónde se atendieron **85** solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de agosto de 2024, 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 o mail                   | 68                                    |
| Paginas externas                    | 27                                    |
| Envío mensajería certificada física | 0                                     |
| Teléfono o celular                  | 0                                     |
| Personalmente o archivo             | 0                                     |
| Redes sociales                      | 0                                     |
| <b>Total</b>                        | <b>95</b>                             |

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 (PQRSD) y la coordinación de transparencia y calidad de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con (15) 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 julio de 2024.

| TIPO DE SOLICITUD                                                                                                   | CANTIDAD  | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------|
| Derecho de petición                                                                                                 | 5         | 7                                    |
| Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería                                                              | 0         | 0                                    |
| Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y Fiscalía.                                        | 2         | 7                                    |
| Felicitación                                                                                                        | 0         | 0                                    |
| Peticiones especiales de control, defensa judicial, tutelas y Solicitud realizada por los funcionarios del Concejo. | 1         | 3                                    |
| Petición de Consulta                                                                                                | 1         | 7                                    |
| Petición de Documentación o información.                                                                            | 17        | 7                                    |
| Petición de Interés Particular                                                                                      | 20        | 7                                    |
| Petición de Interés General                                                                                         | 1         | 7                                    |
| Queja                                                                                                               | 3         | 7                                    |
| Reclamo                                                                                                             | 0         | 0                                    |
| Rectificación                                                                                                       | 0         | 0                                    |
| Solicitud de certificado                                                                                            | 40        | 7                                    |
| Solicitud de Cotización                                                                                             | 4         | 7                                    |
| Sugerencia                                                                                                          | 1         | 7                                    |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                        | <b>95</b> | <b>7</b>                             |

|                                                                       |   |
|-----------------------------------------------------------------------|---|
| Cantidad de solicitudes trasladadas a otra entidad.                   | 0 |
| Cantidad de solicitudes a las que se negó el acceso a la información. | 0 |

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

| DEPENDENCIA                            | CANTIDAD  |
|----------------------------------------|-----------|
| Secretaría General                     | 38        |
| Dirección de Contenidos y Distribución | 10        |
| Dirección de Producción                | 0         |
| Dirección Agencia TM                   | 9         |
| Dirección de Noticias                  | 10        |
| Jefatura de Gestión Humana             | 4         |
| Dirección Administrativa y financiera  | 22        |
| Dirección de Tecnología e innovación   | 2         |
| Dirección de Relaciones Corporativas   | 0         |
| Dirección de Planeación                | 0         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                   | <b>95</b> |

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMEDELLÍN AGOSTO DE 2024

¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?

| Puntuación     | Cantidad | Porcentaje  |
|----------------|----------|-------------|
| 4              | 1        | 13%         |
| 5              | 7        | 88%         |
| <b>Totales</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |

¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?

| Puntuación     | Cantidad | Porcentaje  |
|----------------|----------|-------------|
| 2              | 1        | 13%         |
| 3              | 1        | 13%         |
| 5              | 6        | 75%         |
| <b>Totales</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |

¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?

| Puntuación | Cantidad | Porcentaje |
|------------|----------|------------|
| 3          | 1        | 13%        |

@telemedellin



**¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?**

| Puntuación     | Cantidad | Porcentaje  |
|----------------|----------|-------------|
| 4              | 1        | 13%         |
| 5              | 6        | 75%         |
| <b>Totales</b> | <b>8</b> | <b>100%</b> |

**Observaciones**

| Solicitud |                                                                                                                                                                       |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6066      | Sin observaciones.                                                                                                                                                    |
| 6205      | Me dieron respuesta que desean saber más del contexto, pero no tengo un número o un contacto para conversar al respecto y aclarar las dudas de la solicitud. Gracias. |
| 6209      | Sin observaciones.                                                                                                                                                    |
| 6223      | La respuesta estuvo dentro de los tiempos y tenía lo que se había solicitado                                                                                          |
| 6231      | Excelente gestión por parte de las personas encargadas.                                                                                                               |
| 6236      | Deseo presentar la entrevista mi número es 3127730850                                                                                                                 |
| 6259      | La respuesta fue oportuna, pero me queda la inquietud si mi solicitud fu tramitada ya por Telemedellín a la empresa temporal, o si debo yo hacer el trámite.          |
| 6272      | Sin observaciones.                                                                                                                                                    |

**ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR**

|                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incentivar a los usuarios que acceden a los servicios de PQRSD 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 PQRSD 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

Hola Teledellín, muy buenos días, primero quisiera felicitarlos por el esfuerzo que han echo por mejorar la imagen del canal, me gusta mucho los espacios de deportes que empezaron este año, quisiera respetuosamente hacerles la sugerencia de tener un programa en vivo en la mañana, con mi familia en las mañanas antes de ir a trabajar durante muchos años mirabamos el canal, ahora solo vemos repeticiones de programas o documentales viejos, vemos los otros canales locales o nacionales y todos tienen espacios en vivo en la mañana. Ojala nuestro querido canal pueda nuevamente volver a sus mejores epocas y acompañarnos en la mañana, un abrazo y gracias por su atención.

TM20246214

Agosto 20 de 2024

Señor (a): Jhon Jairo Sánchez Palacio  
Calle 7 #54-56  
comunitariomedellin1985@gmail.com  
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado **TM20246214**

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Teledellín el día 2024-08-01 bajo el radicado interno **TM20246214**, 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:

Gracias por contactarnos y por valorar el trabajo arduo que como equipo hemos venido realizando durante estos meses para recuperar nuestro Aquí te Ves!

Estamos trabajando desde hace algunos meses en nuestro magacín informativo de la mañana, el cual esperamos tener al aire muy pronto.

Se vienen grandes sorpresas también para el Sistema Informativo de Teledellín en el mes de Septiembre.

Un abrazo!

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,

*Maria Aduyo M*

Maria Adelaida Puyo Mejía  
Dirección de Contenidos y Distribución

Carrera 43 F # 18 - 60 El Poblado sector Villa Carlota  
Tel. (604) 448 95 90 - Canal local sin ánimo de lucro



**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.**

## ¡GRACIAS!

Elaboró: Rodrigo Alexander Herrera Beltrán

Revisó: Víctor Rico

Cargo: Técnico administrativo

Cargo: Coordinador de Calidad

