ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRS JULIO 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 PQRSD se realicen.

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con un sistema que permite a los ciudadanos presentar sus PQRSD 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.

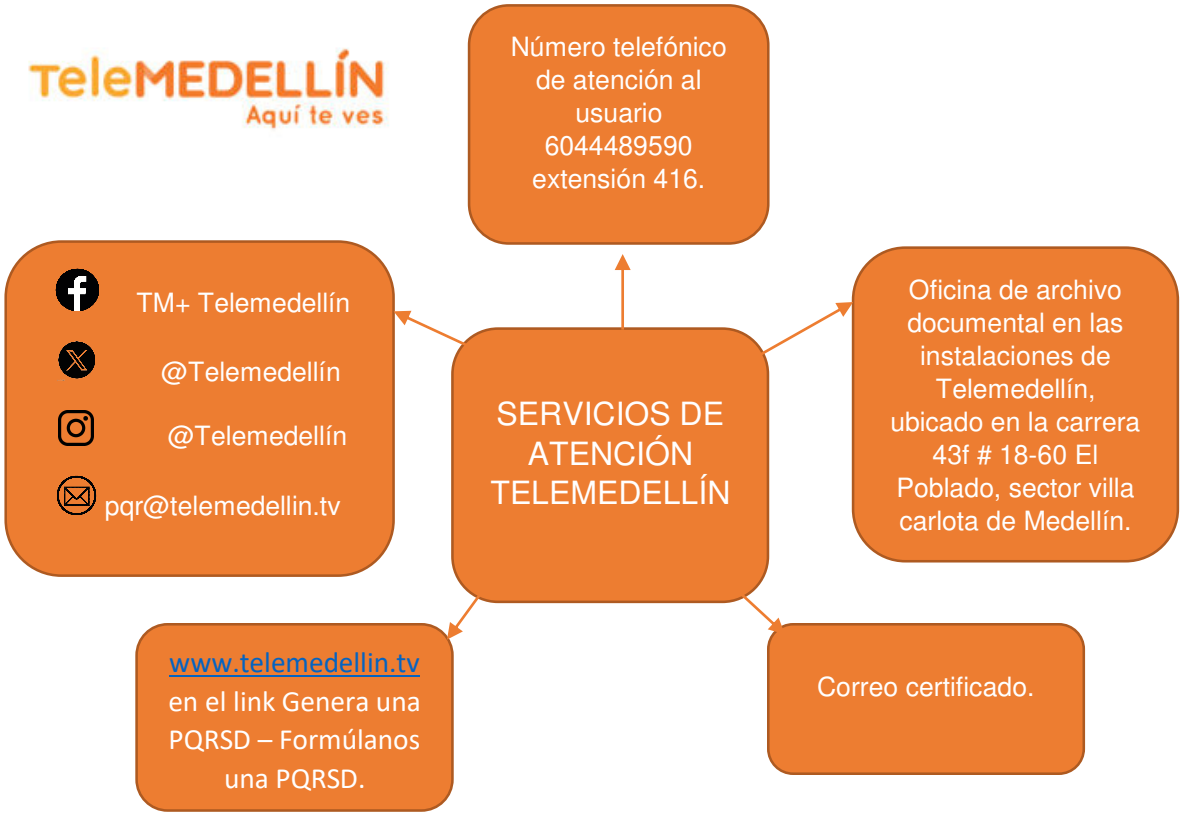
Conforme lo expuesto, la Entidad viene realizando mejoras conforme las experiencias internas y externas de la aplicación del sistema y las recomendaciones legales.

OBJETO DEL INFORME: El presente informe tiene por objeto mostrar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, durante el mes de julio de 2024, los datos que se plasman en el presente informe son tomados de la plataforma de PQRSD 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 julio 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 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 JULIO DE 2024

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de julio de 2024 fueron **85**, 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 junio de 2024, dónde se atendieron **69** solicitudes en la plataforma de PQRSD del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de julio 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	42
Paginas externas	33
Envío mensajería certificada física	0
Teléfono o celular	0
Personalmente o archivo	10
Redes sociales	0
Total	**85**

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	3	5
Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería	1	3
Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y Fiscalía.	3	3
Felicitación	0	0
Peticiones especiales de control, defensa judicial, tutelas y Solicitud realizada por los funcionarios del Concejo.	3	3
Petición de Consulta	1	7
Petición de Documentación o información.	10	7
Petición de Interés Particular	30	7
Petición de Interés General	8	7
Queja	5	5
Reclamo	1	7
Rectificación	1	7
Solicitud de certificado	12	5
Solicitud de Cotización	3	7
Sugerencia	4	7
TOTAL	**85**	**7**

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	22
Dirección de Contenidos y Distribución	10
Dirección de Producción	0
Dirección Agencia TM	17
Dirección de Noticias	16
Jefatura de Gestión Humana	7
Dirección Administrativa y financiera	7
Dirección de Tecnología e innovación	1
Dirección de Relaciones Corporativas	5
Dirección de Planeación	0
TOTAL GENERAL	**85**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMEDELLÍN JULIO DE 2024

¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?		
Puntuación	**Cantidad**	**Porcentaje**
1	2	67%
5	1	33%
Totales	**3**	**100%**

¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?		
Puntuación	**Cantidad**	**Porcentaje**
1	2	67%
5	1	33%
Totales	**3**	**100%**

¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?		
Puntuación	**Cantidad**	**Porcentaje**
1	2	67%
5	1	33%
Totales	**3**	**100%**

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

Observaciones	
Solicitud	
6082	Me deja algo triste que aunque hace una semana me respondieron que en próximos días iniciaría el noticiero AM, aun prendo el TV y no logro verlo.
6083	La persona que firmó el derecho de petición (Diana Marcela Guerrero) NO lo resolvió (me envió una hoja vacía como respuesta), a continuación explico lo que le acabo de reenviar a ella: "Derecho de petición: Señora Diana Marcela Guerrero Jefe de gestión humana Telemedellín Le solicito me responda de manera transparente al derecho de petición con radicado TM20246083, pues la respuesta que me envió a mi correo el 24 de junio es una hoja en blanco (sin ningún tipo de información, me envió un documento que no resuelve mi derecho de petición. Me explico: el 24 de junio usted me envió una carta con el siguiente nombre de archivo: 6083_19936 en la cual usted me escribía que me anexaba un certificado con la respuesta a mi derecho de petición, lo único que había anexo era un documento con el siguiente nombre de archivo: 00019934, el cuál -al abrirlo- NO tiene nada, está vacío, en blanco, he intentado abrir este documento en varios computadores distintos y en todos aparece vacío. Le solicito de nuevo, me responda de forma adecuada y transparente a mi derecho de petición con radicado TM20246083. Le envío adjunta captura de pantalla donde aparece la carta donde me escribe que en el documento anexo encuentro la respuesta, y abajo el documento anexo que está en blanco".
6132	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

Buenas noches

Cordial saludo

Señores telemedellin

El motivo por el cual me comunico con ustedes telemedellin es por que acabo de ver la noticia que ustedes publicaron sobre el desfile de silleteritos de santa elena, donde colocan fotos del desfile de la floresta.
Con todo respeto creo que los silleteritos de santa elena tiene sus propias fotos y no es correcto colocar en una noticia tan importante para la cultura silletera de santa elena fotos de un evento completamente diferente al que se realiza en el corregimiento santa elena.

Nota: adjunto fotos de la noticia

TeleMEDELLÍN
Aquí te ves

TM20246182

Julio 25 de 2024

Señor (a): Johana Londono
NA
johanalondono058@gmail.com
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado **TM20246182**

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Telemedellín el día 2024-07-19 bajo el radicado interno **TM20246182** , 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:

Estimada Johana, atento saludo.

Le agradecemos estar pendiente de nuestras publicaciones. Gracias a su solicitud, procederemos a hacer el cambio en la imagen de la publicación.

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,

Andrés Noreña
Director Noticias Telemedellín

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: Víctor Rico
Cargo: Técnico administrativo	Cargo: Coordinador de Calidad