

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRSO NOVIEMBRE DE 2025

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 PQRSO se realicen.

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

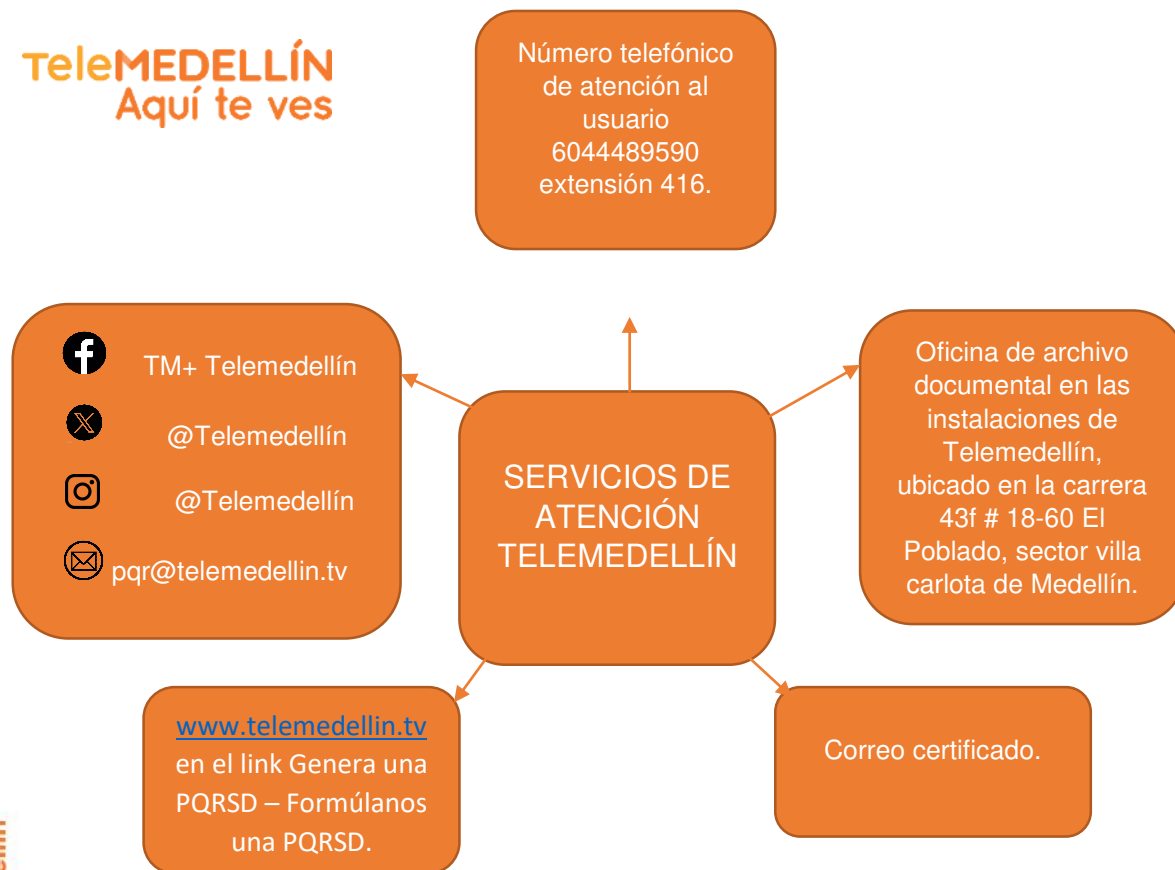
Conforme lo expuesto, la Entidad viene realizando mejoras conforme las experiencias internas y externas de la aplicación del sistema y las recomendaciones legales.

OBJETO DEL INFORME: El presente informe tiene por objeto mostrar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (PQRSO) recibidas y atendidas por las dependencias de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, durante el mes de noviembre de 2025, los datos que se plasman en el presente informe son tomados de la plataforma de PQRSO 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 noviembre de 2025, 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:

TeleMEDELLÍN
Aquí te ves



SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2025

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de noviembre de 2025 fueron **51**, 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 disminuyó en comparación con el mes de octubre de 2025, donde se atendieron **81** solicitudes en la plataforma de PQRSD del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de noviembre de 2025, 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	19
Paginas externas	29
Envío mensajería certificada física	0
Teléfono o celular	0
Personalmente o archivo	3
Redes sociales	0
Total	51

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 noviembre de 2025.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Derecho de petición	6	10
Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería	2	10
Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y Fiscalía.	0	0
Felicitación	0	0
Peticiones especiales de control, defensa judicial, tutelas y Solicitud realizada por los funcionarios del Concejo.	1	5
Petición de Consulta	1	15
Petición de Documentación o información.	3	15
Petición de Interés Particular	17	15
Petición de Interés General	1	15
Queja	1	15
Reclamo	0	0
Rectificación	1	1

Solicitud de certificado	11	10
Solicitud de Cotización	7	10
Sugerencia	0	0
TOTAL	51	15

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	18
Dirección de Contenidos y Distribución	7
Dirección de Producción	7
Dirección Agencia TM	3
Dirección de Noticias	5
Jefatura de Gestión Humana	7
Dirección Administrativa y financiera	2
Dirección de Tecnología e innovación	0
Dirección de Relaciones Corporativas	1
Dirección de Planeación	1
TOTAL GENERAL	51

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMEDELLÍN NOVIEMBRE DE 2025

¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
5	1	100%
Totales	1	100%

¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
4	1	100%
Totales	1	100%

¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
5	1	100%

@telemedellin



¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
Totales	1	100%

Observaciones

Solicitud	
5436	Esperamos nos pueden ayudar

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

Buen día,

Por medio de la presente me permito solicitar una visita universitaria con fines educativos a las instalaciones de Telemedellín en la ciudad de Medellín.

La visita está planeada para realizarse entre el 3 al 5 de diciembre del 2025, asistirán 30 estudiantes pertenecientes al grupo estudiantil Edeconi (grupo de economía y negocios internacionales) de la Universidad Icesi en Cali. El objetivo de la visita es conocer los procesos administrativos y el funcionamiento de la empresa, esto para complementar nuestra formación profesional. Actualmente contamos con disponibilidad para la visita el miércoles 3 y el viernes 5 de diciembre en horarios de la mañana.

Muchas gracias por la atención prestada, quedo atenta a su respuesta.

Noviembre 28 de 2025

Señor (a): Valerie Escobar
Calle 54 N 12 29
valerieescobar070805@gmail.com
Cali, Valle Del Cauca

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado TM20257427

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Telemedellín el día 2025-11-26 bajo el radicado interno TM20257427, 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:

Para este tipo de visitas contamos con una experiencia guiada llamada Tour Telemedellín, un recorrido educativo de aproximadamente una hora en el que podrán explorar nuestros estudios, conocer los procesos administrativos y técnicos, y vivir de primera mano los roles que hacen posible la televisión: presentador, director de cámaras, editor, camarógrafo y mucho más. Todo esto acompañado de un guía experto del canal.

El costo habitual de ingreso al Tour Telemedellín es de \$14.000 por persona; sin embargo, para grupos estudiantiles ofrecemos un valor especial de \$11.000 por persona.

Adicionalmente, durante esta temporada contamos con una campaña navideña muy especial, y a través de WhatsApp estaremos contactándolos para brindarles más información en caso de que deseen participar.

En cuanto a disponibilidad para la fecha de su visita, tenemos los siguientes horarios:

Miércoles 3 de diciembre: 9:00 a. m.

Viernes 5 de diciembre: 9:00 a. m., 10:00 a. m., 11:00 a. m. o 2:00 p. m.

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,

Paulina Mora Velásquez
Directora de Relaciones Corporativas

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



@telemedellin



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: Juan Morales

Cargo: Técnico administrativo

Cargo: Coordinador de Calidad

