

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN  
INFORME PQRSO OCTUBRE 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 octubre 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 octubre 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 OCTUBRE DE 2025

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de octubre de 2025 fueron **81**, 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 septiembre de 2025, donde se atendieron **88** solicitudes en la plataforma de PQRSD del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de octubre 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 trámite

**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	26
Paginas externas	55
Envío mensajería certificada física	0
Teléfono o celular	0
Personalmente o archivo	0
Redes sociales	0
<b>Total</b>	<b>81</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 octubre de 2025.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Derecho de petición	5	10
Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería	2	5
Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y Fiscalía.	3	5
Felicitación	0	0
Peticiones especiales de control, defensa judicial, tutelas y Solicitud realizada por los funcionarios del Concejo.	3	10
Petición de Consulta	1	15
Petición de Documentación o información.	6	15
Petición de Interés Particular	35	15
Petición de Interés General	0	0
Queja	1	15
Reclamo	1	15
Rectificación	0	0

Solicitud de certificado	14	10
Solicitud de Cotización	9	10
Sugerencia	1	15
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>15</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	31
Dirección de Contenidos y Distribución	10
Dirección de Producción	11
Dirección Agencia TM	3
Dirección de Noticias	15
Jefatura de Gestión Humana	5
Dirección Administrativa y financiera	2
Dirección de Tecnología e innovación	3
Dirección de Relaciones Corporativas	1
Dirección de Planeación	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>81</b>

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMEDELLÍN OCTUBRE DE 2025**

**¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?**

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
1	1	20%
5	4	80%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?**

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
1	1	20%
4	1	20%
5	3	60%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

@telemedellin



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

Puntuación	Cantidad	Porcentaje
2	4	20%
4	1	20%
5	3	60%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Observaciones**

Solicitud	
7258	sin observaciones
7278	Muchas gracias por recibir mi mensaje y tenerme en cuenta
7281	unto con saludar y agradecerles por el envío de la encuesta (la cual ya diligenciamos), no quiero dejar pasar la oportunidad de expresarles nuestra más profunda gratitud. Sinceramente, la gestión que comenzó con mi simple correo resultó ser mucho más de lo que jamás esperé. Quiero que sepan que, para nosotros, la entrevista fue mucho más que la visibilidad para una petición de apoyo; fue un verdadero regalo para Sofía. Lograron capturar de una manera muy bonita lo más importante: su historia como nadadora. Resaltar su proceso, su disciplina y el camino que ha recorrido es algo que valoramos inmensamente, incluso más que la meta final. Estamos seguros de que esta experiencia sumará muchísimo a la vida de Sofí y quedará como uno de los recuerdos más valiosos de su carrera. Infinitas gracias por su profesionalismo y por darle esa relevancia a su historia. Un saludo muy especial, Erika Castro (mamá de Sofí)
7287	sin observaciones
7296	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

Asunto: Una solicitud de corazón: la ayuda que necesita una pequeña nadadora de Medellín para soñar en grande.

A la atención del equipo de TeleMedellín,

Apreciado equipo,

Les escribo con el corazón lleno de esperanza y con la humildad de una madre de Medellín que ve a su pequeña hija a punto de alcanzar un sueño gigante, uno que es demasiado grande para nosotros solos. Mi nombre es Erika Castro y mi hija es Sofía, una niña de 12 años que ha dedicado su vida al agua.

Desde que era una bebé, Sofía ha encontrado su felicidad nadando. Hoy, con un esfuerzo que me conmueve cada día, entrena en la Liga de Natación de Antioquia. Este año, con toda la ilusión del mundo, participó por primera vez en una competencia en el mar y, para sorpresa de todos, recibió una bendición: la clasificación al Mundial Oceanman en Dubái.

Imaginarán la alegría que sentimos. Pero, con la misma rapidez, esa alegría se convirtió en preocupación. Con toda sinceridad, los costos para que ella y un acompañante puedan viajar son un muro inmenso para nosotros, una familia trabajadora que no cuenta con los recursos para algo tan grande.

No les pido esto porque crea que mi hija es más especial que otros niños, sino porque su esfuerzo es sincero y su historia podría darle una luz de esperanza a otras familias. Su disciplina es el reflejo del espíritu paisa, ese que nos enseña a no rendirnos.

Por eso, con toda la humildad, me atrevo a tocar sus puertas. Quizás, si ustedes nos regalan un pequeño espacio para contar nuestra historia, la generosidad de la gente de Medellín pueda ayudarnos a derribar ese muro. Sabemos que ustedes son la voz de nuestra ciudad y que tienen el poder de visibilizar los sueños de nuestra gente.

Estamos haciendo rifas, vendiendo postres, haciendo una vaki, haciendo todo lo que se nos ocurre. Cualquier gesto, por pequeño que sea, significaría el mundo para nosotros y para Sofía.

Gracias por leerme, por su tiempo y por la labor tan bonita que hacen por nuestra comunidad. Quedo a su entera disposición para lo que necesiten.

Con mi más sincero agradecimiento,

Erika Castro Córdoba

CC 43.119.847

7281

unto con saludar y agradecerles por el envío de la encuesta (la cual ya diligenciamos), no quiero dejar pasar la oportunidad de expresarles nuestra más profunda gratitud. Sinceramente, la gestión que comenzó con mi simple correo resultó ser mucho más de lo que jamás esperé. Quiero que sepan que, para nosotros, la entrevista fue mucho más que la visibilidad para una petición de apoyo; fue un verdadero regalo para Sofía. Lograron capturar de una manera muy bonita lo más importante: su historia como nadadora. Resaltar su proceso, su disciplina y el camino que ha recorrido es algo que valoramos inmensamente, incluso más que la meta final. Estamos seguros de que esta experiencia sumará muchísimo a la vida de Sofí y quedará como uno de los recuerdos más valiosos de su carrera. Infinitas gracias por su profesionalismo y por darle esa relevancia a su historia. Un saludo muy especial, Erika Castro (mamá de Sofí)

@telemedellin





TM20257281

Octubre 21 de 2025

Señor (a): Erika Castro  
Calle 40 35 a 26  
erikacastr@gmail.com  
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado **TM20257281**

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Telemedellín el día 2025-09-23 bajo el radicado interno **TM20257281**, 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 Erika, atento saludo.

Agradecemos que nos contacte. La información sobre su pequeña hija ya fue remitida al área de deportes para ver la posibilidad de visibilizar su situación.

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

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



**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

