ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRSD OCTUBRE DE 2026

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.

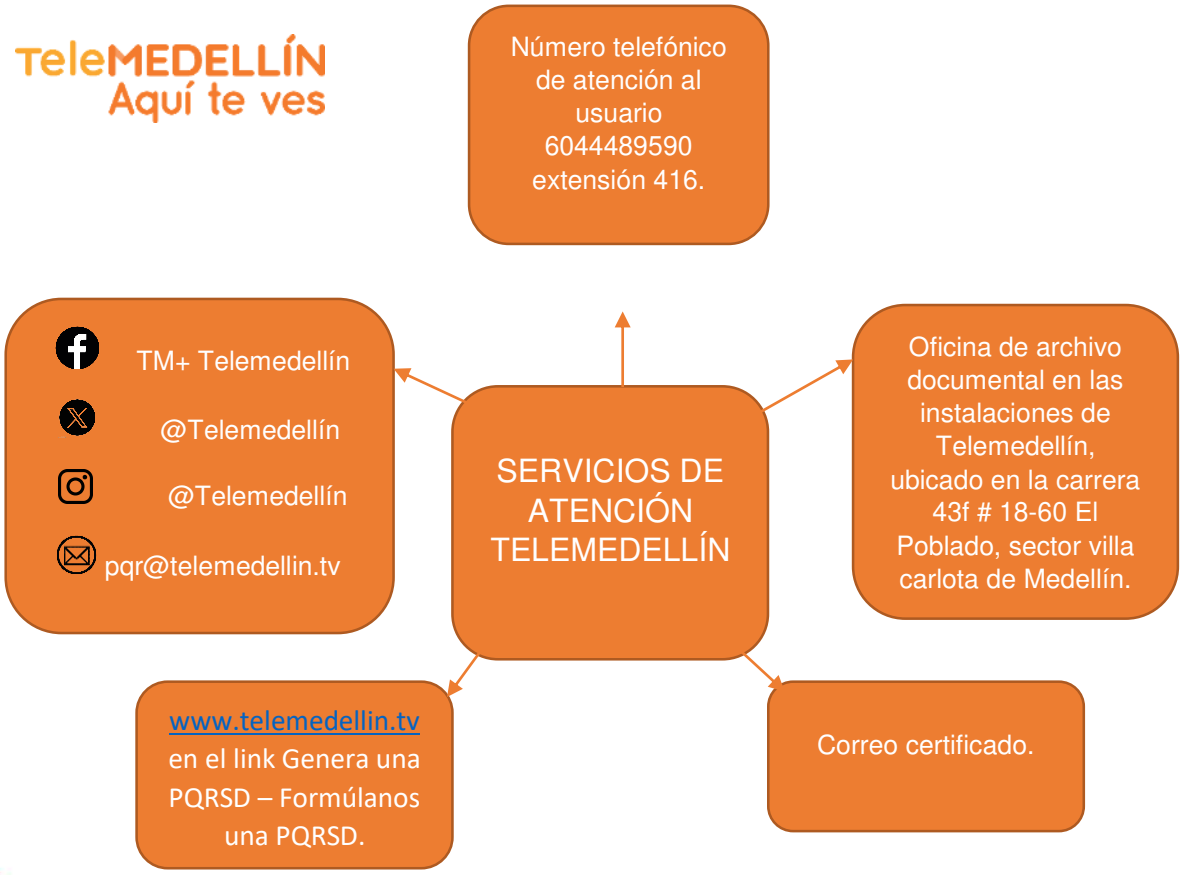
Conforme lo expuesto, la Entidad viene realizando mejoras conforme las experiencias internas y externas de la aplicación del sistema y las recomendaciones legales.

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 octubre de 2026, 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 octubre de 2026, 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 OCTUBRE DE 2026

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de octubre de 2026 fueron **79**, 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 2026, dónde se atendieron **87** solicitudes en la plataforma de PQRSD del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de octubre de 2026, 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	35
Paginas externas	43
Envío mensajería certificada física	0
Teléfono o celular	0
Personalmente o archivo	1
Redes sociales	0
Total	**79**

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 2026.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Derecho de petición	21	11,5
Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería	0	0
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.	0	0
Petición de Consulta	4	0,8
Petición de Documentación o información.	8	5,7
Petición de Interés Particular	26	3,5
Petición de Interés General	1	0
Queja	3	2,5
Reclamo	0	0
Rectificación	3	9

Solicitud de certificado	8	1,8
Solicitud de Cotización	4	2,3
Sugerencia	1	0
TOTAL	**79**	**3,6**

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	6
Dirección de Contenidos y Distribución	9
Dirección de Producción	9
Dirección Agencia TM	18
Dirección de Noticias	21
Dirección de Gestión Humana	5
Dirección Administrativa y financiera	9
Dirección de Tecnología e innovación	2
Dirección de Relaciones Corporativas	0
Dirección de Planeación	0
TOTAL GENERAL	**79**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMEDELLÍN OCTUBRE DE 2026

¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?		
Puntuación	**Cantidad**	**Porcentaje**
1	1	25%
5	3	75%
	4	100%

¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?		
Puntuación	**Cantidad**	**Porcentaje**
1	1	25%
5	3	75%
	4	100%

¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?		
Puntuación	**Cantidad**	**Porcentaje**
1	1	25%
5	3	75%
	4	100%

Observaciones	
Solicitud	
8076	Buenos días señor Andrés Noreña , le agradezco la respuesta a mi PQRS con número TM20268076 , resulta paradójico en la era digital donde todo se comunica en fracción de segundos esperar 19 días para una respuesta como la recibida .
8103	Sin observaciones
8119	Sin observaciones
8160	Me siento en gratitud, que alegría saber que se tramitó tan rápido. Realmente lo hacen muy bien.

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

Señores y señoras
TELEMEDELLÍN
Programa Los Propios de Telemedellín
Medellín, Antioquia
Asunto: Solicitud de certificación de realización y difusión de video de reconocimiento al Proyecto PASOS del Tecnológico de Antioquia
Cordial saludo.
Por medio de la presente, solicito respetuosamente a Telemedellín expedir una certificación en la que conste la realización y difusión del video en el que se hace reconocimiento al Proyecto PASOS: Empoderamiento de mujeres, iniciativa comunitaria y académica del Tecnológico de Antioquia (TdeA), adscrita a la Facultad de Educación y Ciencias Sociales y coordinada por la profesora investigadora Alejandra González Mora, con documento de identidad 43.725.118.
De manera particular, solicito que la certificación indique la participación del programa Los Propios de Telemedellín, así como su propósito comunicativo y social, la fecha de realización y/o publicación del video y los demás datos que permitan identificar esta producción audiovisual.
El video constituye un reconocimiento a la labor territorial que desarrolla el Proyecto PASOS en el barrio La Iguaná, en Medellín, mediante procesos de formación, investigación y trabajo comunitario con mujeres. Su apuesta se orienta al empoderamiento, el cuidado, la salud mental colectiva, la promoción de derechos y la apropiación social del conocimiento, desde una perspectiva feminista y de reconocimiento de los saberes y capacidades de las mujeres y sus comunidades.
Esta certificación resulta de especial importancia para documentar y respaldar las acciones de visibilización y reconocimiento público del proyecto, así como para aportar evidencias de su trayectoria, impacto social y articulación con actores del territorio, en el marco de los procesos académicos, investigativos y de responsabilidad social universitaria del Tecnológico de Antioquia.
Como referencia para la identificación del material audiovisual, comparto el enlace de la publicación en Instagram:
https://www.instagram.com/reel/Dd4_42djz10/?stkn=aGczY2NzbDFmdWJu
Agradezco que la certificación sea expedida en papel membreteado o mediante el canal institucional correspondiente, indicando el nombre del programa, la fecha de publicación, el enlace o medio de difusión y la descripción de la actividad realizada, de acuerdo con la información disponible en los registros de Telemedellín.
Agradezco de antemano su atención, disposición y contribución a la visibilización de iniciativas comunitarias que promueven la transformación social y el reconocimiento del trabajo de las mujeres en los territorios.
Atentamente,

TeleMEDELLÍN
Aquí te ves

TM20268160

Octubre 30 de 2026

Señor (a): Alejandra Gonzalez Mora Alejandra Gonzalez Mora
NA
alejandra.gonzalez@tdea.edu.co
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado **TM20268160**

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, recibida en Telemedellín el día 2026-10-19 bajo el radicado interno **TM20268160** , 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:

LA ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE MEDELLIN "TELEMEDELLÍN"

Certifica que:

Realizó y publicó mediante sus redes sociales el contenido denominado Los Propios, con referencia: Proyecto Pasos, Empoderamiento de mujeres, iniciativa comunitaria y académica del Tecnológico de Antioquia (TdeA), adscrita a la Facultad de Educación y Ciencias Sociales. Coordinada por la profesora investigadora Alejandra González Mora, con documento de identidad 43.725.118.

La publicación fue realizada en nuestra cuenta de Instagram @telemedellin el 29 de septiembre y puede ser visualizada en el siguiente enlace:

https://www.instagram.com/reel/Dd4_42djz10/?stkn=aGczY2NzbDFmdWJu

El video constituye un reconocimiento a la labor territorial que desarrolla el Proyecto PASOS en el barrio La Iguaná, en Medellín, mediante procesos de formación, investigación y trabajo comunitario con mujeres. Su apuesta se orienta al empoderamiento, el cuidado, la salud mental colectiva, la promoción de derechos y la apropiación social del conocimiento, desde una perspectiva feminista y de reconocimiento de los saberes y capacidades de las mujeres y sus comunidades.

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,

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

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

@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