

**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN**  
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO DE 2020

**SOLICITUDES RECEPCIONADAS**

En el mes de julio se recibieron en total (133) requerimientos en la plataforma de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS de Telemedellín, distribuidos entre los diferentes tipos de solicitudes que tiene definidas el sistema de gestión de calidad y gestión transparente del canal.

Se puede evidenciar que en el mes de julio hubo gran flujo en: Solicitud de certificado laboral (25); Petición de información (22); Sugerencia (19) entre otros.

Reporte de solicitudes por rango de fechas

Reportes > Solicitudes

| Reporte *            |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Total de solicitudes | 01/07/2020 - 31/07/2020 |
| Aceptar              | Consulta realizada      |

  

| Datos                          |            |
|--------------------------------|------------|
| Tipo de solicitud              | Totales    |
| Felicitación                   | 7          |
| Petición de Consulta           | 8          |
| Petición de Documentación      | 11         |
| Petición de Información        | 22         |
| Petición de Interés Particular | 8          |
| Petición de Interés General    | 7          |
| Queja                          | 5          |
| Reclamo                        | 8          |
| Rectificación                  | 1          |
| Solicitud Certificado Laboral  | 25         |
| Solicitud de Cotización        | 12         |
| Sugerencia                     | 19         |
| <b>Totales</b>                 | <b>133</b> |

**FELICITACIÓN**

Fueron recibidas (7) felicitaciones

Felicitación con radicado TM20202882

Escribe: Ciudadano de Medellín "Felicitaciones al canal Telemedellín por el por qué tiene un personal con talento no solo profesional, si no también humano. Me encanta el noticiero especialmente, la forma como el presentador Juan Pablo dirige el programa, y otro de los que me encanta la forma como hace el reporte de las noticias es Jhovanny Marulanda. Los felicito también por su compromiso con la comunidad, por mantenernos al día con las noticias actuales de la capital antioqueña."

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director Noticias Telemedellín)

“Nos da mucha alegría leer este tipo de comentarios de los televidentes y lo que hacemos a diario para entregar la información, es un trabajo con amor, dedicación y mucho profesionalismo.”

### PETICIÓN DE CONSULTA

Fueron recibidas (8) peticiones de consulta

Petición de consulta con radicado TM20202841

Escribe: Carlos Martínez “Buenas tardes, Me gustaría saber porque no continuaron con el programa ‘Cuidá tu Medio Ambiente’; que presentaban durante las emisiones de noticias, los cuales nos enseñaban sobre el cuidado por el medio ambiente e igualmente impulsaba iniciativas y proyectos en pro por el cuidado y protección de la naturaleza. Ojala volviera con más espacios! Muchas gracias

Solicitud resuelta por Dora Patiño Toro: (Directora Operativa de Programación Telemedellín)

“En Telemedellín valoramos mucho la participación de televidentes activos y propositivos como usted. Los temas del medio ambiente son muy importantes en Telemedellín, como Canal Público, pero los temas de pandemia nos tienen muy restringidas las grabaciones. Esperamos poder retornar a ideas de algunos programas que tenemos estructurados, entre ellos algunas propuestas al Área Metropolitana, como autoridad ambiental del Valle de Aburra. Esperamos seguir contando con sus compañías.”

### PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Fueron recibidas (11) peticiones de documentación

Petición de documentación con radicado TM20202852

Escribe: Juan Guillermo Narvaes Arias “Fui contratista hasta el año 2019 del canal, necesito un certificado de ingresos y retenciones paramilitares declaraciones de renta.”

Solicitud resuelta por Cristina Londoño Durango: (Directora Administrativa y Financiera Telemedellín)

“Se adjunta certificado de ingresos y retenciones.”

| DIAN                                                                                                                         |  | Certificado de Ingresos y Retenciones por Rentas de Trabajo y de Pensiones Año gravable 2019 |  |                           |  | 220                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------|--|------------------------------------------|--|
| Antes de diligenciar este formulario lea cuidadosamente las instrucciones                                                    |  |                                                                                              |  |                           |  |                                          |  |
| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT)                                                                                 |  | 6. DV                                                                                        |  | 7. Primer Apellido        |  | 8. Segundo Apellido                      |  |
| 011006762                                                                                                                    |  | 3                                                                                            |  | NARVAEZ                   |  | ARIAS                                    |  |
| 11. Razón Social                                                                                                             |  | ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN                                             |  |                           |  |                                          |  |
| 24. Tipo de documento                                                                                                        |  | 25. Número de identificación                                                                 |  | 26. Primer apellido       |  | 27. Segundo apellido                     |  |
| 13                                                                                                                           |  | 98712276                                                                                     |  | NARVAEZ                   |  | ARIAS                                    |  |
| 30. DE: 2019 - 01 - 01                                                                                                       |  | 31. A: 2019 - 12 - 31                                                                        |  | 32. Fecha de expedición   |  | 33. Lugar donde se practicó la retención |  |
|                                                                                                                              |  |                                                                                              |  | 2020 - 07 - 28            |  | MEDELLÍN                                 |  |
| 36. Número de agencias, sucursales, filiales o subsidiarias de la empresa retenedora cuyos montos de retención se consolidan |  | 34. Cod. Dpto.                                                                               |  | 35. Cod. Ciudad/Municipio |  | 10. Otros nombres                        |  |
|                                                                                                                              |  | 05                                                                                           |  | 001                       |  | GUILLERMO                                |  |
| Concepto de los Ingresos                                                                                                     |  |                                                                                              |  |                           |  | Valor                                    |  |
| Pagos por salarios o emolumentos eclesiásticos                                                                               |  |                                                                                              |  |                           |  | 37 0                                     |  |
| Pagos por honorarios                                                                                                         |  |                                                                                              |  |                           |  | 38 63.442.920                            |  |
| Pagos por servicios                                                                                                          |  |                                                                                              |  |                           |  | 39 0                                     |  |
| Pagos por comisiones                                                                                                         |  |                                                                                              |  |                           |  | 40 0                                     |  |
| Pagos por prestaciones sociales                                                                                              |  |                                                                                              |  |                           |  | 41 0                                     |  |
| Pagos por viáticos                                                                                                           |  |                                                                                              |  |                           |  | 42 0                                     |  |
| Pagos por gastos de representación                                                                                           |  |                                                                                              |  |                           |  | 43 0                                     |  |

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN**  
Fueron recibidas (22) peticiones de información



Petición de información con radicado TM20202856

Escribe: Mariana Ospina Hoyos “Buenas noches, para saber cómo hacer para encomendar la misa por una persona que falleció en este canal, Muchas gracias y quedo atenta.”

Solicitud resuelta por Dora Patiño Toro: (Directora Operativa de Programación Telemedellín)  
“Agradecemos mucho su participación, la Eucaristía diaria está pensada como acompañamiento espiritual en estos momentos tan difíciles y va dirigida a los televidentes católicos, que son la mayoría. Telemedellín es un canal de carácter público y por lo tanto no puede hacer la misa por intenciones particulares, por lo que el Sacerdote siempre hace las peticiones de manera general. La invitamos a que nos acompañe desde su casa y eleve su petición particular, como nos lo ha indicado el sacerdote. Esperamos seguir contando con su valiosa audiencia.”

**PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR**  
Fueron recibidas (8) peticiones de interés particular

Petición de interés particular con radicado TM20202850

Escribe: Sandra Elena Olarte Tabares “Buenos días: Adjunto a ustedes mi hoja de vida, para hacer parte de su base de datos y tener la oportunidad de participar en sus procesos de selección; según mis aptitudes y experiencia laboral. Agradezco su atención.”

Solicitud resuelta por Ana Isabel Sierra Bedoya: (Jefe de Gestión Humana Telemedellín)  
“Muchas gracias por compartirnos tu hoja de vida y por poner a nuestra disposición tu experiencia laboral. Te invitamos igualmente a enviar tu perfil profesional al correo electrónico [gestionhumana@telemedellin.tv](mailto:gestionhumana@telemedellin.tv) desde donde la redireccionaremos al área correspondiente”.

**PETICIÓN DE INTERES GENERAL**  
Fueron recibidas (7) peticiones de interés general

Petición de interés general con radicado TM20202804

Escribe: Cesar Darío Garcés Gonzales “El 23 de junio ustedes tienen la noticia que el senado aprobo una amnistia para deudores de multas de tránsito. Como puedo tener el texto aprobado y saber si ya fue sancionado por el presidente. Mil gracias”.

Solicitud resuelta por Víctor Cardona: (Servicio al Televidente Telemedellín)  
“Luego de revisar la página del senado <http://www.secretariasenado.gov.co> en la cual se encuentra radicado el proyecto de ley "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE AMNISTIA A LOS DEUDORES DE MULTAS DE TRÁNSITO, SE POSIBILITA LA SUSCRIPCION DE ACUERDOS DE PAGO POR DEUDAS DE



LOS DERECHOS DE TRANSITO A LAS AUTORIDADES DE TRANSITO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES". Se logra evidenciar que dicho proyecto de ley se encuentra en ESTADO: PENDIENTE ENVIAR A SANCIÓN, igualmente se realizó y se adjuntó la descarga del texto radicado, además se envía el link del informe noticioso de nuestro canal <https://telemedellin.tv/senado-aprobo-amnistia-para-deudores-de-multas-de-transito/395264/> La información se encuentra en la página de la secretaria general del senado, y en la página de Telemedellín."

### **QUEJA**

Fueron recibidas (5) quejas

Queja con radicado TM20202889

Escribe: Olga Libia Jaramillo Posada "sobre la canalización del conjunto valadares en bello, calle 57 a con cra 66 bb, desde hace varios años extraen arena unos sujetos que no tienen ningún permiso, deterioraron la zona verde y se presta para refugio de consumidores de droga. que viable efectuar una visita porque las pqr del municipio nunca han sido respondidas, y la afectación es latente, fotos serán enviadas."

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)

"Este tema pasó a análisis de Coordinadores de Noticias Telemedellín, que dispondrá un equipo pertinente para investigar y llegado el caso realizar el reporte informativo que sea necesario. Gracias por su información y estaremos presto a visibilizar lo que pasa en este municipio. Las notas periodísticas obedecen a las necesidades del momento, por la importancia del hecho generador de noticia, la trascendencia para una determinada comunidad o un público específico o el interés común, atendiendo lo dispuesto en el artículo 73 de la Constitución Política que establece: "Artículo 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional."

### **RECLAMO**

Fueron recibidos (8) reclamos

Reclamo con radicado TM2020

Escribe: Gabor Jurko Vasquez "Soy Comunicador social graduado (sin trabajo de momento) y observo con preocupación la forma como son editadas las noticias, con baches y muchos errores de edición. Se repiten párrafos, muchos gazapos y a veces se escuchan voces que nada tienen que ver con la noticia."

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)

"Tiene usted toda la razón, es debido a que hoy estamos en lugares improvisados del canal por problemas de la pandemia. La próxima semana volvemos a la normalidad. Muchas gracias por la sugerencia y la acatamos."

## RECTIFICACIÓN

Fue recibido (1) rectificación

Solicitud de rectificación con radicado TM20202817

Escribe: Carlos Mario Jaramillo "Favor revisar la forma en que están utilizando algunos de los periodistas del canal el idioma español. De acuerdo con La real academia de la lengua no se debe decir niños y niñas, o todos y todas, basta con decir niños o todos y ahí los está incluyendo sin discriminar. Muchas gracias."

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)

"Gracias por la sugerencia, lo tendremos en cuenta para los próximos informes en el noticiero."

## SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL

Fueron recibidas (25) solicitudes de certificados laborales

Solicitud de certificado laboral con radicado TM20202873

Escribe: Corporación Artística y Cultural Recreando "Certificado de los contratos realizados por nuestra entidad con Telemedellín"

Solicitud resuelta por Víctor Cardona: (Servicio al Televidente Telemedellín)

"Desde la Secretaría general de Telemedellín, se adjunta certificado solicitado".



## LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN.

### CERTIFICA:

Que la **CORPORACIÓN ARTISTICA Y CULTURAL RECREANDO** con NIT No.811.006.482-6, ha suscrito con la **Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – TELEMEDELLÍN** - con Nit. 811.006.762-3, ubicada en la carrera 43 F # 18-60 Barrio Villa Carlota Canal Parque Gabriel García Márquez, los siguientes contratos:

**Contrato:** 0713-2019

**Objeto:** Elaboración y publicación de contenidos a través de las estrategias de movilización en la comuna 13, San Javier.

**Valor:** \$ 7.973.000

**Plazo:** Desde el (18) de julio hasta el (31) de octubre de 2019



### **SOLICITUD DE COTIZACIÓN**

Fueron recibidas (12) solicitudes de cotización

Solicitud de cotización con radicado TM202022879

Escribe: Emerson Arley Ríos Soto “Buenas tardes solicito cotización de un espacio en Telemedellín para dar a conocer la inauguración de un hermoso hotel en la vía panamericana, a la altura del municipio de Santa Bárbara (Suroeste)”.

Solicitud resuelta por Isabel Cristina Carvajal Zapata (Directora de la agencia y central de medios) “Gracias por contar con Telemedellín para dar a conocer los productos y servicios que usted tiene para ofrecer, en las próximas horas un ejecutivo comercial del canal se comunicará con usted vía telefónica”.

### **SUGERENCIA**

Fueron recibidas (19) sugerencias

Sugerencia con radicado TM20202876

Escribe: Viviana Santa Berrio “Me gusta mucho el programa de Ultrahit, pero la verdad me parece que es de muy poco tiempo y me gustaría que tuviera más duración, ya que solo sintonizo Telemedellín por ver este programa que es muy bueno, muchas gracias por la atención”.

Solicitud resuelta por Dora Patiño Toro: (Directora Operativa de Programación Telemedellín) “En Telemedellín valoramos mucho la participación de televidentes activos y propositivos como usted. La parrilla del Canal se elabora pensando en todos los públicos y el espacio otorgado a cada contenido obedece a un estudio de audiencias y seguramente usted no lo ha podido comprobar porque, como nos contó, sólo sintoniza Telemedellín por el programa Ultrahit. La invitación es que nos acompañe en las diferentes franjas y, seguramente, encontrará más contenidos de su agrado. Por ahora el programa continuará con su horario y duración, pero tendremos en cuenta su sugerencia en un futuro. Esperamos seguir contando con su audiencia”.

### **SOLICITUDES ABIERTAS, FINALIZADAS Y ELIMINADAS**

Durante el mes de julio se recibieron (133) requerimientos en la plataforma de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS de Telemedellín, de las cuales se encuentran finalizadas (125), eliminadas (7) solicitudes porque fueron radicadas repetidamente, y se procedió a resolver solo la primera solicitud, y abiertas se encuentra (1) solicitud, es de aclarar que la solicitud que se encuentra pendientes por responder a la fecha de realización de este informe, se encuentra dentro del termino establecido por la ley para dar la respectiva respuesta.

## Reporte de solicitudes por rango de fechas

Reportes > Solicitudes

Reporte \*

Rango de fechas de solicitudes \*

Total de solicitudes abiertas, finalizadas y eliminadas

01/07/2020 - 31/07/2020

Aceptar

✓ Consulta realizada

| Datos                          |          |             |            |            |
|--------------------------------|----------|-------------|------------|------------|
| Tipo de solicitud              | Abiertas | Finalizadas | Eliminadas | Totales    |
| Felicitación                   | 0        | 7           | 0          | 7          |
| Petición de Consulta           | 0        | 8           | 0          | 8          |
| Petición de Documentación      | 0        | 11          | 0          | 11         |
| Petición de Información        | 1        | 21          | 0          | 22         |
| Petición de Interés Particular | 0        | 8           | 0          | 8          |
| Petición de Interés General    | 0        | 7           | 0          | 7          |
| Queja                          | 0        | 5           | 0          | 5          |
| Reclamo                        | 0        | 8           | 0          | 8          |
| Rectificación                  | 0        | 1           | 0          | 1          |
| Solicitud Certificado Laboral  | 0        | 20          | 5          | 25         |
| Solicitud de Cotización        | 0        | 12          | 0          | 12         |
| Sugerencia                     | 0        | 17          | 2          | 19         |
| <b>Totales</b>                 | <b>1</b> | <b>7</b>    | <b>125</b> | <b>133</b> |

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Se puede identificar que el tiempo promedio de respuesta es de 4 días, lo que significa que la entidad cumple a cabalidad con los términos señalados en la normatividad vigente, además el indicador de oportunidad de la respuesta es del 100%.

## Reporte de solicitudes por rango de fechas

Reportes > Solicitudes

Reporte \*

Rango de fechas de solicitudes \*

Tiempo promedio de respuesta

01/07/2020 - 31/07/2020

Aceptar

✓ Consulta realizada

| Datos                          |       |                        |                       |                   |
|--------------------------------|-------|------------------------|-----------------------|-------------------|
| Tipo de solicitud              | Total | Máximo tiempo solución | Menor tiempo solución | Promedio solución |
| Felicitación                   | 7     | 5                      | 1                     | 3                 |
| Petición de Consulta           | 8     | 18                     | 1                     | 4                 |
| Petición de Documentación      | 11    | 15                     | 0                     | 8                 |
| Petición de Información        | 21    | 21                     | 0                     | 8                 |
| Petición de Interés Particular | 8     | 4                      | 0                     | 2                 |
| Petición de Interés General    | 7     | 4                      | 0                     | 1                 |
| Queja                          | 5     | 3                      | 0                     | 2                 |
| Reclamo                        | 8     | 2                      | 2                     | 2                 |
| Rectificación                  | 1     | 8                      | 8                     | 8                 |
| Solicitud Certificado Laboral  | 21    | 10                     | 0                     | 3                 |
| Solicitud de Cotización        | 12    | 7                      | 0                     | 2                 |
| Sugerencia                     | 20    | 3                      | 0                     | 1                 |

**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.**



Elaboró:



**VICTOR CARDONA.**  
ADMINISTRADOR PLATAFORMA PQRS  
TELEMEDELLÍN.