



TeleMEDELLÍN
Aquí te ves

Informe de PQRS del 1 al 30 abril

Reporte*

Total de solicitudes

▼

Rango de fechas de solicitudes*



01/04/2020 - 30/04/2020

 Aceptar

 Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Totales
Felicitación	12
Petición de Consulta	9
Petición de Documentación	5
Petición de Información	13
Petición de Interés Particular	13
Petición de Interés General	13
Queja	8
Reclamo	1
Rectificación	2
Solicitud Certificado Laboral	2
Solicitud de Cotización	12
Sugerencia	13
Totales	103

Se recibieron 103 solicitudes, las más frecuentes estuvieron relacionadas con petición de derecho particular y general, de igual forma sugerencias y felicitaciones.

Tiempo promedio de respuesta entre el 1 al 30 de abril

Reporte *
Tiempos promedio de respuesta ▼

Rango de fechas de solicitudes *
📅 01/04/2020 - 30/04/2020

⏏ Aceptar

✓ Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Total	Máximo tiempo solución	Menor tiempo solución	Promedio solución
● Felicitación	12	25	4	13
● Petición de Consulta	9	22	2	16
● Petición de Documentación	5	13	1	4
● Petición de Información	13	23	3	15
● Petición de Interés Particular	13	24	4	14
● Petición de Interés General	14	29	3	14
● Queja	8	23	9	14
● Reclamo	1	10	10	10
● Rectificación	2	11	6	9
● Solicitud Certificado Laboral	2	7	7	7
● Solicitud de Cotización	12	20	2	10
● Sugerencia	14	24	2	13

Todas las solicitudes se respondieron en menos de la mitad del tiempo estipulado, el tipo de PQRS que más tiempo se llevaron fueron las peticiones de información. Brindando su respuesta en 15 días teniendo en cuenta que son 23 días para brindar solución y oportuna respuesta.

Solicitudes finalizadas del 1 al 30 de abril

Reporte *

Total de solicitudes abiertas, finalizadas y eliminadas ▼

Rango de fechas de solicitudes *

01/04/2020 - 30/04/2020

Aceptar

✓ Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Abiertas	Finalizadas	Eliminadas	Totales
Felicitación	0	12	0	12
Petición de Consulta	0	9	0	9
Petición de Documentación	0	5	0	5
Petición de Información	0	13	0	13
Petición de Interés Particular	0	13	0	13
Petición de Interés General	0	13	0	13
Queja	0	8	0	8
Reclamo	0	1	0	1
Rectificación	0	2	0	2
Solicitud Certificado Laboral	0	2	0	2
Solicitud de Cotización	0	12	0	12
Sugerencia	0	13	0	13
Totales	0	0	103	103

Solicitudes finalizadas del 1 al 30 de abril

Durante el mes de marzo se recibieron 103 solicitudes, de las cuales se dieron respuesta al 100% un indicador muy positivo que da muestra de la oportuna y pronta respuesta a cada requerimiento de la ciudadanía.

Felicitaciones

Descripción de la solicitud

Felicitaciones por su excelente parrilla de programación y muy especialmente por su Noticiero el cual a mejorado sustancialmente con la incorporación de nuevos periodistas los cuales le han dado una nueva dinámica informativa, y también muchas felicitaciones por su programa sabatino de la Viejoteca y principalmente su presentador. Dios y Maria Santísima los llenen de bendiciones.

Respuesta PQRS 2231: *Mil gracias por su comentario que nos ayuda a seguir creciendo como canal a pesar de todo lo que hemos vivido con el tema de la pandemia del Covid 19. Sus comentarios con muy satisfactorios que nos motivan a seguir creciendo como entidad.*

Es importante resaltar que durante este mes ya estábamos en aislamiento preventivo por el Covid 19 y nuestra parrilla de programación contó con variaciones que fueron bien aceptadas por muchos televidentes.

Petición de Consulta

Descripción de la solicitud

DERECHO DE PETICIÓN

Respuesta PQRS 2208: Por indicación de la Doctora Mábel López Segura, Gerente de Teled Medellín, remitimos respuesta a Derecho de Petición.

En el siguiente link de we transfer se pueden descargar todos los anexos:

<https://wetransfer.com/downloads/0276feac8a9edd05260e4d1d1d5a431420200417190102/885c4b23a561b792389270a0e6b7419020200417190123/dee6b4>

Se recibieron algunos derechos de petición por parte de un Concejal de la Ciudad a lo cual se le dio respuesta de forma oportuna y a través de todos los medios solicitados.

Petición de Documentación

Descripción de la solicitud

Buenas tardes, solicitamos por favor enviarnos link para descargar la copia del siguiente programa.

Noticias Telemedellín 26 de marzo del 2020 emisión 12:00 m

<https://telemedellin.tv/noticias-telemedellin-26-de-marzo-del-2020-emision-1200-m/382734/>

Respuesta PQRS 2205 <https://telemedellin.tv/noticias-telemedellin-26-de-marzo-del-2020-emision-1200-m/382734/>

Descripción de la solicitud

Buenos días, este correo es para solicitar un certificado laboral.
Gracias.

Respuesta PQRS 2239: *Se adjunta certificado solicitado.*

Petición de información

Descripción de la solicitud

BUENOS DÍAS, TENGO DOS INQUIETUDES POR RESOLVER EN ESTE TIEMPO DE CUARENTENA.

1. QUE PASA CON LAS REVISIONES TECNO MECÁNICAS DE LOS VEHÍCULOS QUE SE LES VENCE ANTES DEL 13 DE ABRIL SABIENDO QUE LOS CDA ESTÁN CERRADOS.

2. SI SE TIENE QUE ENTREGAR UN APARTAMENTO POR QUE SE CUMPLE EL CONTRATO DE ARRIENDO Y EL TRASTEIO CORRESPONDE HACERLO A OTRO MUNICIPIO COMO SE DEBE PROCEDER.

GRACIAS POR EL INTERÉS EN EL ASUNTO

Respuesta PQRS 2215: Si bien su consulta no corresponde al objeto misional del Canal y tampoco se cuenta con una oficina jurídica designada para responder dudas de este tipo, nos permitimos indicarle lo siguiente:

1. De acuerdo con el artículo 9 del Decreto 482 del Ministerio de Transporte "los documentos de tránsito, incluyendo la licencia de conducción y el certificado de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes, cuya vigencia expire, no serán exigibles"
2. Los trasteos o mudanzas no están contemplados dentro de las excepciones que trae el Decreto 457 de 2020, en caso de infringir la norma, puede hacerse acreedor de una multa. En caso de que sea estrictamente necesario que una o varias personas se desplacen a otro lugar, debe tramitar con la Alcaldía correspondiente, el permiso para esto.

De conformidad con el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los conceptos emitidos como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución

Petición de interés particular

Descripción de la solicitud

Buen dia como estan, me gustaria saber si es posible la copia de un partido transmitido por ustedes en 2013, es un recuerdo que deseamos tener de una persona especial y se lo queremos obsequiar, es el partido entre estudiantes de medellin y envigado que fue en la fecha 15 de septiembre de 2013, espero nos puedan ayudar con esto, seria algo muy importante y alegrarían a alguien que es muy buena persona a sonreír de antemano muchas por la atención gracias,

Respuesta PQRS #2224: La Copia se encuentra en formato Blue Ray , tiene un costo de 66.200 pesos que deben ser consignados en la cuenta Bancolombia 10530826037 ahorros de Telemedellin y la copia de la consignación debe ser enviada a ericacatano@telemedellin.tv para proceder a enviarla.

Descripción de la solicitud

Señores buenos días

Ante esta situación tan difícil, solicito a ustedes ayudas tanto en alimentos como económicos, soy una mujer mayor de edad de 66 años, que no recibo ningún tipo de ayuda del Gobierno Nacional, les agradezco me puedan ayudar en estos momentos. mis datos son

Respuesta PQRS 2228: Telemedellín no hace entrega de ayudas o auxilios como los que usted requiere; sin embargo, lo invitamos a visitar la página de la Alcaldía de Medellín, donde encontrará Medellín Me Cuida, aplicativo en el que puede registrar sus datos y los de su grupo familiar, al igual que manifestar su condición de vulnerabilidad y solicitar la ayuda. Así mismo puede usted visitar en internet las páginas de la Personería de Medellín o la Defensoría del Pueblo, entidades que ejercen la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos.

Petición de interés general

Descripción de la solicitud

Cordial saludo; la presente es para pedirles el favor de transmitir un programa, si es posible varias veces por semana, en donde se realicen ejercicios orientados a los adultos mayores mayores que no tienen acceso a Internet durante este tiempo de cuarentena. En lo que nos puedan colaborar muchas gracias.

Respuesta PQRS 2213: Entendemos la importancia del acompañamiento en estos momentos. Infortunadamente tenemos muchas límites para grabar en estos momentos. En algunos contenidos como Mi Parque y Quédate en Casa estamos incluyendo secciones de ejercicios y también estamos re-emitiendo Asana Yoga. Adicionalmente, estamos haciendo negociaciones para intercambio de material con otros canales, con el fin de fortalecer la programación

Quejas

Descripción de la solicitud

DENUNCIA CONTRA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA DEL BARRIO GRANIZAL , COMUNA 1 ,EL PROGRAMA ALIMENTACIÓN ESCOLAR , LA ENTREGAR DE LOS ALIMENTOS PARA SUS ALUMNOS FUERON ENTREGADOS LA SEMANA ANTERIOR , LA DENUNCIA ES QUE NO FUE PARA TODOS LOS ESTUDIANTES ,YA QUE SEGÚN LOS PROFESORES , QUE LA SECRETARIA HABÍA HECHO UN SORTEO Y SOLO ERAN PARA UNOS POCOS, RAZÓN POR LA QUE DESEO QUE CONFIRMEN DICHA NOTICIA Y FUE QUIEN O PORQUE DICHA ENTREGA

Respuesta PQRS 2219: *Un saludo muy especial Fue recibida su denuncia por un equipo de noticiero quién se encuentra en este momento validando la información para tener tanto la inconformidad ciudadana como la respuesta de las autoridades pertinentes. Cuando tengamos todas las partes implicadas en este caso, nosotros las daremos a conocer de ser el caso*

Descripción de la solicitud

Quiero quejarme por la ORDINARIA presentación que acaban de hacer hoy domingo 12 de abril a las 12:55 pm aproximadamente, con una Señora llamada Pamela Ospina y sus comentarios absolutamente desagradables acerca de personas con halitosis y sobre el ingreso a WC públicos sin saber si se va a "hacer chichi o popo"; amén de mencionar al inicio de su desastrosa presentación, que se lava las manos cada tres segundos y "y se baña en alcohol"; después de cada salida a la calle, pues ni lo otro...que vergüenza de invitada.

Respuesta PQRS 2232:
Gracias por la sugerencias, lo tendremos presente para un próximo programa.

Descripción de la solicitud

Formalmente una petición. Que los periodistas que están en la calle los obliguen a utilizar TAPABOCAS. Por el bien de ellos y de la comunidad.

Respuesta PQRS 2229: *Mil gracias por su recomendación y estamos haciendo todo lo posible para que puedan tener estos elementos de protección. Es una instrucción desde las directivas del canal, que todo el personal de nuestro canal cuenten con estos elementos de protección. Actualmente tenemos todos los protocolos de protección para el personal activos.*

Rectificación

Descripción de la solicitud

gracias , estan dando una noticia que no es respecto al cobro del subsidio de proteccion al cesante.....el que estan informando el dia de hoy 1 de abril, es el subsidio al desempleo que ha estado ya hace tiempo en ejecucion.

lo que queremos es que den informacion veraz sobre el nuevo subsidio de proteccion al cesante de 600 mil pesos por espacio de tres meses...que acaba de sancionar el presidente el dia 27 de marzo de 2020

que pena con ustedes pero yo no creo que sin ser periodista tenga mas informacion y conocimiento que los que esta en esa redaccion de telemedellin....voy a tener que mandar mi hoja de vida ..

no embolaten a la gente y muestrenles la diferencia entre un subsidio y el otro y mas con la gente que esta necesitada en estos momentos con esta pandemia ...gracias

***Respuesta PQRS 2224: Muchas gracias por su crítica.
Revisaremos lo ocurrido con esa nota puntual***

Cotizaciones

Descripción de la solicitud

Buenas tardes, tan amable solicito me puedan colaborar cotizando la instalación sonora para un edificio de 12 pisos, como tipo emisora interna. Cotizar equipos necesarios e instalación.

Agradecemos mucho su colaboración. Quedamos atentos.

Respuesta PQRS 2212: Infortunadamente Teledellín no ofrece el tipo de servicio que usted esta solicitando, le sugerimos buscar empresas especializadas en instalaciones de audio.

Descripción de la solicitud

Buenos días,
Solicitamos cotización de pauta en el canal.

Feliz día, quedo atenta,

Erika Valencia
Auxiliar de Mercadeo
mercadeo@usbmed.edu.co

Respuesta PQRS 2274:
Erika, gracias por contar con el canal para divulgar información de tu Universidad. Te dejo mi celular para que me escribas y conocer mayor detalle de lo que requieres. Cel: 3126840706

Sugerencias

Descripción de la solicitud

Buenas tardes, cordial saludo. De la manera más respetuosa quiero sugerirle a la periodista Daniela López que no lea las noticias con esa voz tan fingida y exagerada, que lo haga de manera natural que ella tiene una voz muy bonita y profesional; no hay necesidad de dañarla con tanto adorno y exageración, eso es molesto.

Respuesta PQRS 2210: *Un saludo muy especial, en este caso hablaremos con la periodista, para mirar que podemos hacer, aunque nosotros no podemos desde lo ético y profesional, imponer estilos en nuestros periodistas para leer notas. Sin embargo con el equipo de coordinadores nos reuniremos y analizaremos este tema.*

GRACIAS

