



TeleMEDELLÍN
Aquí te ves

Informe de PQRS del 1 al 28 de febrero

Reporte *

Total de solicitudes



01/02/2020 - 29/02/2020

 Aceptar

 Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Totales
 Felicitación	4
 Petición de Consulta	6
 Petición de Documentación	9
 Petición de Información	18
 Petición de Interés Particular	4
 Petición de Interés General	7
 Queja	7
 Reclamo	3
 Rectificación	1
 Solicitud Certificado Laboral	9
 Solicitud de Cotización	12
 Sugerencia	4
Totales	84

En total se recibieron 84 requerimientos distribuidos entre los 11 tipos de solicitud que tenemos definidas en el Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Transparente del Canal. En este mes las de mayor uso hacen referencia a: petición de información y solicitud de cotización.

Tiempo promedio de respuesta entre el 1 y 28 de febrero

Datos

Tipo de solicitud	Total	Máximo tiempo solución	Menor tiempo solución	Promedio solución
 Felicitación	4	9	4	6
 Petición de Consulta	6	9	2	6
 Petición de Documentación	9	13	4	9
 Petición de Información	18	17	0	6
 Petición de Interés Particular	4	8	1	5
 Petición de Interés General	5	9	3	6
 Queja	7	12	5	8
 Reclamo	3	7	3	5
 Rectificación	1	8	8	8
 Solicitud Certificado Laboral	11	9	2	5
 Solicitud de Cotización	10	14	0	5
 Sugerencia	4	9	1	4

La mayoría de solicitudes Se identifica claramente que todas la solicitudes se responden en la mitad del tiempo que por ley tenemos para dar respuesta a cada tipo de solicitud.

Solicitudes finalizadas del 1 al 28 de febrero

Reporte *

Total de solicitudes abiertas, finalizadas y eliminadas



Rango de fechas de solicitudes *



01/02/2020 - 29/02/2020

Aceptar

Consulta realizada

Tipo de solicitud	Finalizadas	Eliminadas	Totales
Felicitación	4	0	4
Petición de Consulta	6	0	6
Petición de Documentación	9	0	9
Petición de Información	18	0	18
Petición de Interés Particular	4	0	4
Petición de Interés General	7	0	7
Queja	7	0	7
Reclamo	3	0	3
Rectificación	1	0	1
Solicitud Certificado Laboral	9	0	9
Solicitud de Cotización	10	2	12
Sugerencia	4	0	4
Totales	2	82	84

Solicitudes finalizadas del 1 al 31 de marzo

Durante el mes de marzo se recibieron 84 solicitudes, de las cuales se dieron respuesta a 82 de ellas, dos de ellas fueron eliminadas, debido a que la solicitud estaba repetida en 3 ocasiones.

Mostrar	10	registros				Buscar:				
Radicado	Fecha / Hora	Tipo Solicitud	Estado	Límite	Usuario Asignado	Medio respuesta	Medio entrada	Acciones		
2032	2020-02-11 17:40	Solicitud de Cotización	Eliminado			Correo electrónico	Página externa			
Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros						PrimeroAnterior1SiguienteÚltimo				

Felicitaciones

Descripción de la solicitud

Felicitaciones, que cambió estoy matada.

Respuesta PQRS 2010:

¡Gracias por su amor y su fidelidad! Necesitamos del concurso de todos los televidentes para que cada día crezca más el canal de la ciudad. Seguiremos haciendo contenidos que muestren todas nuestras potencialidades, porque "Lo que pasa en Medellín, se ve en Telemedellín"

Descripción de la solicitud

Mil felicitaciones y que Dios los bendiga, un gran cambio en los contenidos, cuentan con una gran GERENTE MABEL LOPEZ EXCELENTE PROFESIONAL Y PERSONA, TIENEN UNA GRAN JEFE VISIONARIA, co la que el cuerpo tecnico y operativo puede contar. GRAN ELECCIÓN LA QUE HIZO EL ALCALDE MUCHAS GRACIAS.

Respuesta PQRS 2016 Agradecemos el contacto que hace con nuestro Canal y más aún las felicitaciones que nos hace, pues nos llena de motivación y nos hace sentir más comprometidos a llevar contenidos de calidad a nuestros televidentes.

Petición de Consulta

Descripción de la solicitud

el pasado 9 de diciembre se presento un accidente grave en el shut del edificio colors en envigado; Desde el año 2015 he detectado este problema de seguridad en los edificios residenciales con shut de basuras y he construido un sistema de automatizacion para solucionar este problema, una maquina con toda la tecnología de cuarta revolución industrial y me gustaria saber como puedo obtener una nota para darla a conocer para es tan difícil acceder a las unidades de emprendimiento de la ciudad, porque ponen tantas condiciones y si alguna entidad se quiere vincular a mi proyecto.

Respuesta a PQRS 2023: Agradecemos el aporte que nos hace, sería posible que nos enviara imágenes (fotos o videos) del equipo que usted construyó para analizarlo en consejo de redacción del noticiero. Luego de ser aprobado el tema, un periodista lo estará contactando.

En total se recibieron 6 peticiones de consulta que estuvieron relacionadas con el horario de la Viejoteca, solicitud para ingresar a Monólogos Sin Propina y otra de ellas con temas de publicidad manejados por la agencia de medios.

Petición de Documentación

Descripción de la solicitud

Hola, quisiera saber si es posible obtener un certificado laboral que me permita certificar la experiencia que tuve trabajando para el canal. Lo requiero para validar la práctica profesional de la maestría que estoy cursando, es por ello que lo requiero de manera física. Si hay algún costo o trámite me gustaría conocerlo para poder tener estos documentos cuanto antes. De ante mano muchas gracias por el apoyo.

Respuesta PQRS 2011 : Adjuntamos documento solicitado

Descripción de la solicitud

Cordial saludo, me gustaría solicitar una copia de las grabaciones de las semifinales, especiales y finales de las Cuartas Olimpiadas del Conocimiento de 2008, grado 5to. Agradezco su atención y colaboración.

Respuesta PQRS 2067: Las Olimpiadas del 2008 se encuentran en un formato análogo BETACAM , el cual en este momento no tenemos disponible para realizar copias , si por favor puede realizar la solicitud en un mes , para verificar la forma de copiarlo a un formato digital , le estaremos cotizando su servicio.

Petición de información

Descripción de la solicitud

Buenas tardes Telemedellín

Quisiera consultar por el programa Paso a Paso, hace mucha falta en la programación, hablo de su contenido, su formato, sus presentadores, que rico que volviera a emitirse.

Muchas gracias.

Respuesta PQRS 2024 : Sabemos del amor y sentido de pertenencia de nuestra audiencia con los contenidos del Canal, pero los cambios obedecen a un deseo de mejorar y responder a las necesidades de la audiencia. En la nueva parrilla del Telemedellín atenderemos los temas que se trataban en Paso a Paso, que se se tratarán en otros espacios como Padres en Apuros y en Telemedellín en FM, conducidos con profesionales idóneos.

Descripción de la solicitud

Buenas tardes. Escribo debido a que el 28 de diciembre de 2019 salió en PROYECTADOS el audiovisual sobre el Mambo González, el cual me gustaría tener, debido a que soy la directora entrevistada y ese día no pude verlo. Agradecería muchísimo el envío del mismo a mi correo electrónico: vanesarua20141@gmail.com

Muchas gracias, quedo atenta. Feliz día.

Respuesta PQRS 2063: El programa lo puedes ver en el siguiente link :Enlace de descarga<https://we.tl/t-bgoPNcEaeD>

Petición de interés particular

Descripción de la solicitud

cordial saludo soy discapacitado a causa de mina anti personal. actual mente laboro como guarda de seguridad en el edificio inteligente (epm) me gustaría poder salir beneficiado por la unidad para las victimas pues estoy a la espera de la notificación para a si poder brindarle a mi familia una vivienda digna como dice el decreto 1533 de 2019 en lo que me puedan colaborar muchas gracias

Respuesta PQRS 2027: Agradecemos el contacto que hace con nuestro Canal, lastimosamente como canal de televisión no tenemos autonomía para ayudarlo en dicho asunto; le recomendamos contactar a la Alcaldía de Medellín, ellos sabrán direccionarlo con el ente competente, para recibir el poyo que espera.

Con mucha frecuencia se reciben solicitudes de temas muy específicos en los que el canal no tiene incidencia, se tiene una respuesta genérica y se invita a ingresar a los mecanismos de respuesta que tiene la Alcaldía de Medellín o Personería.

Petición de interés general

Descripción de la solicitud

Solicitud para revisar poda mal hecha a los arboles de la unidad residencial lomas del pilar 2

Respuesta PQRS 2021: Agradecemos su información, en consejo de redacción en el noticiero analizaremos el caso. Así mismo haremos una revisión con autoridades ambientales, para determinar más adelante la posibilidad de registrarlo en nuestras emisiones.

También ingresan muchas peticiones manifestando inconformidades o denuncias en diferentes sectores de la ciudad, esta información siempre se le pasa al Director del Noticiero y él evalúa la pertinencia de realizar un cubrimiento o nota con el tema en específico.

Quejas

Descripción de la solicitud

Inconformidad por presentar noticias falsas. En diciembre pasaron una noticia, que a mediados del mes de diciembre de 2019, empezarían a transmitir este canal por Direc Tv y ala fecha de hoy no a sucedido.(NOTICIAS FALSAS)
Es un irrespetuoso al televidente

Respuesta PQRS 2014 : *Telemedellín firmo una alianza estratégica con Directv el 25 de noviembre de 2019 para tener su señal en este sistema, debido a unas dificultades técnicas al interior de Directv no se ha podido lanzar la señal del canal al aire.*

Esperamos que estas dificultades sean prontamente solucionadas y poder así tener nuestra señal en esta importante plataforma.

Reclamo

Descripción de la solicitud

Buen día, llevo viendo el programa Asana Yoga de Isabel Santa María con 10 personas aproximadamente en vivo y hemos notado con extrañeza que este año nos modificaron los horarios de dicho programa viéndonos abruptamente afectados por la disminución de la transmisión, puesto que el año pasado hacíamos Yoga todos los días en la madrugada al rededor de las 5am y este año únicamente lo hemos visto el día domingo 6:30 am, lo cual nos tiene realmente angustiadas dado que el programa ha hecho parte de nuestra rutina diaria y nos ha beneficiado para nuestro propósito de salud, es necesario indicar que con el programa llevamos un proceso muy bonito y satisfactorio, puesto que hemos visto enormes cambios y el impacto positivo que la actividad física guiada de ese modo nos ha aportado. En mi nombre hago esta petición y solicitud comedida y respetuosamente de que evalúen los beneficios de transmitir nuevamente el programa Asana Yoga todos los días de la semana

Agradeciendo su atención prestada,

Quedo atenta a su pronta respuesta

La programación de Telemedellín se realiza con base en las mediciones de aceptación, es decir, con las mediciones de rating de Ibope, que muchas veces va en una dirección diferente a las percepciones particulares. La parte de salud es muy importante y por eso diariamente tenemos Tu Parque, Mi Casa, entre las 9:00 y las 10:00 de la mañana, en el que se incluyen temas de yoga, de vida saludable y de ejercicios en general. La parrilla es cambiante y es posible que, en algún momento se retomen programas que ya existían, pero por el momento, Asana Yoga no continúa en el espacio que traía. Esperamos que puedan encontrar en nuestras opciones, una respuesta a sus necesidades.

Solicitud de certificado laboral.

Descripción de la solicitud

Actualización de certificado de los contratos que New Media a tenido con el Canal Telemedellín. (adjunto certificado anterior)

Respuesta a las PQRS 2058: Adjuntamos actualización de su certificado, el cual podrá ser reclamado en original, en las instalaciones de Telemedellín de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m a 12:00m y de 1:00 a 5:00p.m.

Cotizaciones

Descripción de la solicitud

hola deseo pautar en la pagina web

Respuesta PQRS 2025: *Agradecemos el contacto que hace con nuestro Canal, nos gustaría tener más detalles sus necesidades, para brindarle información completa.*

Le propongo nos reunamos en el canal. Aquí encontrará mis datos.

En las cotizaciones recibimos muchas de ellas relacionadas con pauta y mercadeo que son dirigidas a la Agencia de Medios y otras relacionadas con los espacios y el parque que son dirigidas a Comunicaciones.

Sugerencias

Descripción de la solicitud

Buenas Tardes

Sres. TELEMEDELLIN

No se si esto sea una sugerencia, pense en que fuera un reclamo, pero se y entiendo que no soy ni accionista ni propietaria de Telemedellin, pero me encuentro triste y desepcionada ya que la mayoría de programas que eran de mi interes, lo sacaron del aire, por no decir Todos, QUE HA PASADO, era un programa con el cual por primera vez en años reunia a mi familia, nos sacaba una sonrisa y nos hacia olvidar del estres diario, entiendo que entra una nueva administración , pero se tiraron en el canal regional que mas me gustaba, por que hasta las noticias ...

Gracias por la atencion prestada

Sara guzman serna

CC 1152196894

Respuesta PQRS 2012: Sabemos del amor y sentido de pertenencia de nuestra audiencia con los contenidos del Canal, pero los cambios obedecen a un deseo de mejorar y responder a las necesidades de la audiencia. La nueva administración quería continuar con el programa Qué ha Pasado, pero su director y presentador no pudo continuar porque tenía otros compromisos profesionales.

Estamos preparando nuevos programas que tengan la filosofía y el espíritu "anti-estrés" que requiere nuestra audiencia. Esperamos que sean de su agrado. Agradecemos su amor por el canal.

GRACIAS

