



TeleMEDELLÍN
Aquí te ves

Informe de PQRS del 1 al 31 de marzo

Reporte *

Total de solicitudes

Rango de fechas de solicitudes *



01/03/2020 - 31/03/2020

Aceptar

✓ Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Totales
 Felicitación	1
 Petición de Consulta	9
 Petición de Documentación	11
 Petición de Información	14
 Petición de Interés Particular	8
 Petición de Interés General	18
 Queja	16
 Reclamo	1
 Solicitud Certificado Laboral	10
 Solicitud de Cotización	3
 Sugerencia	16
Totales	107

En total se recibieron 107 requerimientos distribuidos entre los 11 tipos de solicitud que tenemos definidas en el Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Transparente del Canal. Es claro que las de mayor uso hacen referencia a: peticiones de interés general, quejas y sugerencias.

Tiempo promedio de respuesta entre el 1 y 31 de marzo

Reporte *

Tiempos promedio de respuesta

Rango de fechas de solicitudes *



01/03/2020 - 31/03/2020

Aceptar

✓ Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Total	Máximo tiempo solución	Menor tiempo solución	Promedio solución
Petición de Consulta	10	20	0	8
Petición de Documentación	11	15	0	8
Petición de Información	15	13	1	7
Petición de Interés Particular	8	19	2	9
Petición de Interés General	12	6	2	4
Queja	14	9	2	5
Reclamo	1	1	1	1
Solicitud Certificado Laboral	10	9	5	7
Solicitud de Cotización	4	5	2	3
Sugerencia	13	21	1	7

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.

Asignaciones del 1 al 31 de marzo

Reporte de solicitudes por rango de fechas

Reporte * **Rango de fechas de solicitudes ***

Asignación por usuarios ▼  01/03/2020 - 31/03/2020

Datos

Usuario	Tipo de solicitud
Cristina Londoño	 Petición de Interés Particular
Oscar Correa	 Petición de Interés General
Oscar Correa	 Sugerencia
Orlando Hidalgo	 Petición de Interés General
Totales	

En el mes de marzo las solicitudes más frecuentes estuvieron relacionadas al solicitud de facturas electrónicas que fueron direccionadas al área financiera, sugerencia para el noticiero y algunos temas jurídicos puntuales.

Solicitudes finalizadas del 1 al 31 de marzo

Reporte *

Total de solicitudes abiertas, finalizadas y eliminadas ▼

Rango de fechas de solicitudes *



01/03/2020 - 31/03/2020

Aceptar

✓ Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Abiertas	Finalizadas	Totales
Felicitación	1	0	1
Petición de Consulta	0	9	9
Petición de Documentación	0	11	11
Petición de Información	0	14	14
Petición de Interés Particular	1	7	8
Petición de Interés General	7	11	18
Queja	2	14	16
Reclamo	0	1	1
Solicitud Certificado Laboral	0	10	10
Solicitud de Cotización	0	3	3
Sugerencia	3	13	16
Totales	14	93	107

Solicitudes finalizadas del 1 al 31 de marzo

Durante el mes de marzo se recibieron 107 solicitudes, de las cuales se han dado respuesta a 93 de ellas, lo que significa un 87% de eficiencia un indicador muy positivo que da muestra de la oportuna y pronta respuesta a cada requerimiento de la ciudadanía.

Es de aclarar que 14 solicitudes están pendientes por responder, pero que para el cierre de este informe aún estamos en los tiempo establecidos por Ley para dar respuesta oportuna.

Felicitaciones

Descripción de la solicitud

Gracias a este encierro la naturaleza nos habla, el río Medellín está HERMOSO, LIMPIO Y AGRADABLE, vayan para que hagan un buen reporte, ahí nos damos cuenta que las empresas si están contaminando nuestro recurso hídrico más importante.

La solicitud fue asignada al Director del Noticiero y se dio la siguiente respuesta:

Muchas gracias por su sugerencia para trabajar en el Noticiero. La tendremos en cuenta para indagar más adelante con las autoridades ambientales.

Es de resaltar que en pasados días se realizó y emitió un informe sobre el Río Medellín.

Petición de Consulta

Descripción de la solicitud

solicitud de una copia de 1 hora del reality de bomberos 2007

Fue asignada a videoteca quienes brindaron la siguiente respuesta:

Respecto a la solicitud de copia del resumen de una hora del reality de Bomberos realizado en el año 2007 , me permito informarle que se encuentra en formato Análogo por lo tanto debe realizarse después de la cuarentena obligatoria, esta tiene un costo de 255.000 pesos los cuales deben ser consignados en la cuenta Bancolombia n. 1053802529 de Telemedellin.

Descripción de la solicitud

Llevo un mes solicitando a Una restablecer mi linea de teléfono 4131977, he realizado constantes llamadas y aun no recibo respuesta.

Es posible como medio de comunicación realizar esta denuncia a través del noticiero.

Gracias.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, no podemos dar trámite a su petición. Si bien su consulta no corresponde al objeto misional del Canal, le recomendamos comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio a través de su página <https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-lanza-aplicaci%C3%B3n-m%C3%B3vil-para-recibir-peticiones-en-tiempo-real>

Petición de Documentación

Descripción de la solicitud

Cordial saludo.

Amablemente solicito la expedición de copias de los contratos y actas de liquidación correspondientes a los años 2016 a 2019.

La respuesta a la PQRS # 2102:

Se adjunta copia de los contratos y el certificado solicitado, las actas de liquidación serán entregadas por el supervisor del contrato, cumpliendo el término legal para ello. De acuerdo a lo anterior, la Agencia y Central de Medios de Teled Medellín se estará comunicando con ustedes, para la firma de las actas

Las solicitudes de documentación durante el mes de marzo estuvieron relacionadas con: Certificados laborales, liquidación de contratos, certificados tributarios, certificados para actualizar el RUP de las empresas.

Petición de información

Descripción de la solicitud

Saludos. En la fecha 05/03/20202, en el noticiero se dio un especial muy interesant sobre la condición del adulto mayor en la ciudad de medellín y estaban además hablando de la LEY 1850 DEL 19 DE JULIO DE 2017 MULTA 1 A 5 MÍNIMOS. Yo estoy buscando dicho programa, con la ilusión de verlo en su totalidad, pero me ha sido muy difícil encontrarlo en la página web del canal. ¿Me podría informar por favor dónde lo encuentro grabado? Gracias.

Respuesta PQRS 2109:

*Puede descargar sus archivos en el siguiente enlace, <https://we.tl/t-UV2MDXO4gT>
<https://we.tl/t-UV2MDXO4gT>*

Descripción de la solicitud

En dias pasados vi por youtube un documental realizado por ustedes llamado HASTA EL CIELO LLORO publicado el 26 de noviembre de 2017... Excelente documental, felicitaciones. Pero quisiera saber como se llama la cancion y el artista que la canta (donde puedo descargarla o escucharla completa) que suena al finalizar el documental... exactamente comienza a sonar a la 1:57:27... la letra de la cancion comienza asi... "me despedire, al amanecer...."

Las peticiones de información en su mayoría están relacionadas con solicitudes de envío de videos o programas emitidos en el canal.

Petición de interés particular

Descripción de la solicitud

Un cordial saludo,

Por medio del presente quiero expresar mi intención de poder participar como proveedor en la convocatoria realizada por la plataforma SECOP II, del servicio que se solicita en la siguiente descripción:

UNSPSC Code

82101600

Descripción:

Servicios de pauta y desarrollo de estrategias digitales en sitios web y diferentes redes sociales

Me gustaría recibir un poco mas de información sobre el contenido específico de dicha solicitud para poder presentar una propuesta completa que se acomode a los requerimientos de TELEMEDELLIN y realizar la manifestación de interés lo cual ah sido imposible ya que revisando la plataforma SECOP II no se registra mayor información sobre el objeto a contratar y los contactos de la persona encargada del mismo no son correctos pues no dan respuesta a las dudas generadas.

Gracias por la atención.

Atentamente,

Juan Felipe Florez

Respuesta a la PQRS # 2195:

Actualmente la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín Telemedellín, no tiene abierto ningún proceso para la contratación de los servicios de pauta y desarrollo de estrategias digitales en sitios web y diferentes redes sociales, no obstante el personal de la Agencia y Central de Medios del canal se encuentra adelantando el proceso pre - contractual para proceder con la publicación del mismo.

Lo invitamos a estar pendiente en la plataforma SECOP I, donde se publicará el proceso contractual en mención.

Petición de interés general

Durante este mes las peticiones de interés general con más frecuencia estuvieron relacionadas con el cambio de horario del programa la Viejoteca y con el uso de implementos de bioseguridad por parte de los periodistas que están realizando reportaría en la calle.

Descripción de la solicitud

Señores: Telemedellín,
Atento Saludo.

Aprovechando la coyuntura del COVI-19 y viendo la necesidad de disfrutar de su programación, soy integrante del Grupo los Viejotequeros, como seguidor de su programa la Viejoteca, me permito expresar mi inconformismo por el desplazamiento de hora del Programa. Se sugiere un cambio de horario, pasar a las 8:00pm uno de los programas de Ton y son(boleros), seguir con la Viejoteca y terminar la noche con Ton y son(Tangos). Quedo Atento a su respuesta, gracias.

Respuesta a PQRS # 2155:

Telemedellín establece su programación con el objetivo de responder al gusto de los televidentes y la idea de los sábados es acompañar a los que no salen de sus casas y por eso empezamos con Ton y Son a las 8:00 y La Viejoteca a las 10:00.

Descripción de la solicitud

Me preocupa ver que los periodistas estan incumpliendo todas las medidas de proteccion. No usan tapabocas y les colocan a su propio microfono muy cerca a la boca de los entrevistados

Respuesta a PQRS # 2152:

Con el fin de tomar medidas de bioseguridad que permitan disminuir el riesgo de nuestros colaboradores les estamos entregando un kit que contiene (Antibacterial, tapa bocas, pañitos húmedos, papel vinipel y alcohol) con el fin de que cada vez que tienen trabajo de campo lo puedan usar y así prevenir el contagio.

Quejas

Con la contingencia por el COVID 19 el canal realizó algunas propuestas para continuar con la parrilla de programación e información del canal y debido a estas modificaciones se presentaron algunas quejas.

Descripción de la solicitud

Una indignación! Que gran vergüenza que Mabel, la Directora de Telemedellín avale un exceso de derroche cuando la gente pobre apenas puede tener un mínimo de consumo.
¿Dónde está la ética profesional de ella en calidad de Directora y la de los "profesionales" que ingresaron al Hotel cinco estrellas a cuerpo de rey?

Es una falta tan grave que amerita su renuncia inmediata!!

Que dolor de patria se siente tener ese tipo de SERVIDORES PÚBLICOS....QUE SOLO SE SIRVEN A ELLOS MISMOS CUANDO LLEGAN A ESOS CARGOS DE PODER.

Respuesta PQRS # 2180:

Agradecemos sus comentarios y sugerencias. Telemedellín es una entidad consiente de la situación actual y de las dificultades de los ciudadanos. En tal sentido le informamos, para su tranquilidad, que el Canal no invirtió ningún recurso económico en lo que usted indica. Toda la Parrilla informativa se continúa realizando desde las instalaciones del Canal.

Reclamo

Descripción de la solicitud

Soy residente de la urbanización Parques de Villa Carlota que linda con los predios de Telemedellín.

En este momento llevamos dos días consecutivos Viernes 27 a sábado 28 y de sábado 28 a domingo 29 soportando el ruido y la algarabía (gritos y silbidos) de una cantidad indeterminada de personas (mas de 20) esta haciendo durante la noche y que se extiende hasta las 2 de la madrugada es definitivamente insoportable.

Respuesta PQRS # 2191:

Entre la noche y la madrugada del viernes y el sábado, y el sábado y el domingo (respectivamente) hicimos un contenido para acompañar el fin de semana de nuestros televidentes. En el set estaba el menor número de personas posibles: solamente dos presentadores y el personal técnico, los demás presentadores e invitados estuvieron de manera virtual. No se hizo en el set, porque las condiciones de cuarentena nos indican que debemos estar, en la medida de lo posible, al aire libre. El programa fue un éxito y muchas personas de la ciudad y de diferentes partes del mundo nos agradecieron esta compañía en momentos duros como el que atravesamos. Su opinión, como televidente y vecina, es muy importante y por eso este fin de semana no realizaremos este especial.

Solicitud de certificado laboral.

Descripción de la solicitud

Solicitud de certificados laborales de todos los contratos firmados con la empresa.



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

CERTIFICA:

Que la señora **LEIDY JOHANA TORRES MARTELO** identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.037.571.364, ha suscrito con la **Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – TELEMEDELLIN** - 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: 0412-19

Objeto: Prestación de servicios como asistente de dirección de productos audiovisuales.

Valor: \$ 32.556.014, con un valor ejecutado de \$ 30.928.210

Plazo: Desde el (01) de abril hasta el (31) de diciembre de 2019.

Contrato: 0129-19

Objeto: Servicios profesionales como asistente de realización del contenido audiovisual camino al barrio.

Valor: \$ 4.883.402, con una adición de \$1.627.801

Plazo: Desde el (24) de enero hasta el (22) de marzo, con una prórroga hasta el (31) de marzo de 2019.

A cada solicitud se le anexan los certificados laborales solicitados, es de aclarar que el personal que ingresa por la temporal debe solicitar su certificado ante cada temporal.

Cotizaciones

En este tipo de solicitud se reciben con frecuencias inquietudes de empresas que desean pautar con nosotros y estas son direccionadas a la **Agencia de Medios** y entidades que requieren el uso de los espacios del canal parque para la realización de eventos, picnic y reuniones, estas son direccionadas al **Área de Comunicaciones y Mercadeo**.

Descripción de la solicitud

Deseo pautar mi Marca y servicios

Respuesta PQRS # 2200

Soy Isabel directora de Comercialización, claro que sí, estamos dispuestos a ayudarnos, mi correo es: isabel.carvajal@telemedellinn.tv, por si me quieres escribir y contarme con más detalle.

Descripción de la solicitud

Solicito autorización para hacer una sesión de fotos en las instalaciones del Parque. Motivo: Sesión a una Quinceañera. Duración 2 Horas máximo. Podría ser en horas de la semana, sábado o domingo. Fecha a definir. Equipos a utilizar: Camara fotográfica y 2 Flash light
Que costo tiene ?

Respuesta PQRS # 2114

Telemedellín Canal Parque está listo para ser el anfitrión de sus eventos y crear alrededor de ellos, una plataforma para el posicionamiento de su empresa. De acuerdo a su solicitud le adjuntamos tres archivos que debe conocer y aprobar para la reserva de su espacio:

Si tiene alguna duda favor comunicarse con Juan Esteban Escobar en la línea telefónica 448 95 90 ext. 217.

Sugerencias

Descripción de la solicitud

Cordial saludo; tengo una sugerencia para el programa padres en apuros... que tal hablar de seguridad en el hogar en este momento. Me pueden contactar, soy especialista en Seguridad en el Trabajo y podría orientarlos con un programa donde hablemos de tips de seguridad en este momento en el hogar. De antemano gracias por la atención y ojalá podamos tocar el tema en su programa.

Descripción de la solicitud

PARA ATENDER A LOS NIÑOS/NIÑAS DURANTE ESTA EMERGENCIA ASOCIADA TANTO A LA CALIDAD DEL AIRE COMO A LA PANDEMIADDEL CORONA VIRUS

Parto de reconocer y valorar la calidad de sus programas y la audiencia que tiene el Canal. Por ello propongo:

Recomiendo utilizar franjas de programación para el desarrollo de contenidos estratégicos que busquen preservar la salud mental y física de niños, niñas y jóvenes, así por ejemplo:

- Un programa dedicado a activación física, algo así como una "rumbita aeróbica", orientada por un profesional del INDER que pueda hacerse en familia, en casa y con el uso central de nuestro cuerpo
- Otro programa dedicado a la resolución de acertijos o a la construcción figuras o cuerpos en origami con papel reciclado o reutilizado, puede tenerse programación por niveles de novato a experto.

Respuesta PQRS # 2137:

Nos encanta la idea. Gracias por vincularse, le estaremos enviando sus datos de contacto al director del programa.

Respuesta PQRS # 2149

Qué bueno contar con televidentes proactivos como usted. Desde la semana pasada estamos creando nuevos contenidos para acompañar durante este tiempo a los diferentes públicos. Para los niños y jóvenes ya hemos logrado unos convenios con la secretaría de Educación y con Buen Comienzo, esos contenidos deben salir al aire la próxima semana. Igualmente, estamos haciendo alianzas con Señal Colombia.

GRACIAS

