

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRS OCTUBRE DE 2020

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 PQRS se realicen.

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con un sistema que permite a los ciudadanos presentar sus PQRS 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 (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, durante el mes de octubre de 2020, los datos que se plasman en el presente informe son tomados de la plataforma de PQRS 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 2020, 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

Número telefónico de
atención al usuario
4489590 extensión 204.

www.telemedellin.tv
en el link Genera una
PQR – Formúlanos
una PQR.

SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEMEDELLÍN

Oficina de archivo
documental en las
instalaciones de
Telemedellín, ubicado
en la carrera 43 F
número 18-60 El
Poblado, sector Villa
Carlota de Medellín.

Facebook: Canal Telemedellín //
Twitter: @Telemedellin //
Instagram: @Telemedellin //
Correo institucional:
[comunicaciones@telemedellin.t](mailto:comunicaciones@telemedellin.tv)
v

Correo certificado.

SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE - 2020

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de octubre de 2020 fueron **90**, 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 aumento en un 10 % en comparación con el mes de septiembre de 2020, dónde se atendieron 81 solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de octubre de 2020, 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	75
Paginas externas	9
Oficina de archivo	5
Teléfono	1
Total	90

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 (PQRS) y la coordinación de transparencia y calidad de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con (12) 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 del hog año.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Felicitación	11	3
Petición de consulta	8	2
Petición de documentación	10	4
Petición de información	14	6
Petición de interés particular	11	2
Petición de interés general	5	4
Queja	3	4
Reclamo	6	2
Rectificación	1	1
Solicitud certificado laboral	10	3
Solicitud cotización	6	2
Sugerencia	5	3
TOTAL	90	N/A

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría General	24
Dirección operativa de Programación	19
Dirección de Noticias	17
Dirección operativa de Agencia y Central de Medios	12
Dirección operativa de Producción	10
Dirección Administrativa y financiera	5
Dirección de Gestión Humana	2
Dirección de Unidad Técnica	1
TOTAL GENERAL	90

ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR:
Capacitación directa y continua para los usuarios que se identifiquen con dificultades en el manejo de la plataforma.
Aplicación de acciones de mejora para efectuar mediciones y seguimientos a los resultados que permitan la generación de acciones correctivas y preventivas.
Actualización de las preguntas frecuentes en la página web de Telemedellín.
Implementación de una campaña institucional que tenga como objetivo ilustrar el procedimiento para la radicación de las PQRS por el aplicativo de la página web del Canal, todo esto tendiente a mejorar la comunicación bidireccional con la ciudadanía.

Noviembre 03 de 2020

TM20203140

Señor (a): Oscar Julián Ayala
CARRERA 20631-23
juvenisa@gmail.com
Guatapé, Antioquia

Asunto: Respuesta a PQR TM20203140 formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2020-10-29 con número de seguimiento **TM20203140**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

La nota hace referencia a un video de la Alcaldía de Guatapé, teniendo en cuenta las redes sociales de la administración municipal como una página abierta que sirve de fuente de información para la comunidad. En el video un funcionario veterinario menciona de manera textual: "En el día de hoy unas personas llamaron a reportar la presencia de una serpiente en una casa, acudimos a ese llamado y por sorpresa nos encontramos que era una serpiente de importancia médica".

El informe nunca asegura que este tipo de animales tenga presencia constante en el municipio, se menciona qué tipo de reptil es, tal y como lo dice el experto veterinario y al final se hace un llamado para que "al encontrar un animal de este tipo no lo maten, sino que acudan al llamado del equipo ambiental para su rescate pues cumplen un papel fundamental en el equilibrio de los ecosistemas". Consecuentemente, el informe que realiza Telemedellín está orientado a crear conciencia sobre este tipo de especies y su papel fundamental en el ambiente, sin embargo, estamos abiertos si quieren enviarnos una entrevista para ampliar el tema.

Nuestro medio informativo busca en todo momento garantizar que las audiencias reciban información veraz e imparcial, tal como lo dispone el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia que establece: "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social." Las notas periodísticas obedecen a las necesidades del momento, por la importancia del hecho generador de noticia, la trascendencia para una determinada comunidad o el interés común, atendiendo lo dispuesto en el artículo 73 de la Constitución Política que establece: "La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional".

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,

Oscar Mario Correa
Director Noticias Telemedellín

Carrera 43 F # 18 - 60 El Poblado sector Villa Carlota / Tel. (574) 448 95 90
telemedellin.tv Canal Telemedellín @Telemedellin telemedellin



Carrera 43 F # 18 - 60 El Poblado sector Villa Carlota / Tel. (574) 448 95 90
telemedellin.tv Canal Telemedellín @Telemedellin telemedellin



**LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ASOCIACIÓN CANAL LOCAL
DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN -TELEMEDELLÍN.
CERTIFICA:**

Que el señor **JUAN GUILLERMO MONTÓYA MARULANDA** identificado con la cédula de ciudadanía **No.70.115.957**, 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: 0641-2019

Objeto: Servicios como presentador de productos audiovisuales.

Valor: \$ 14.122.841, con una adición por valor de \$ 2.824.568, con una segunda adición por valor de \$ 1.412.284, con una tercera adición por valor de \$ 706.142, con una cuarta adición por valor de \$ 706.142.

Plazo: Desde el (18) de junio hasta el (31) de octubre, con una prórroga hasta el (30) de noviembre, con una segunda prórroga hasta el (13) de diciembre, con una tercera prórroga

Octubre 13 de 2020

Señor (a): Ruben Dario Restrepo Avendano
Calle 48 A Sur # 42 A 07 Interior 401 El Triunfo, Envigado
rubendariorestrepoavendano@gmail.com
Envigado, Antioquia

Asunto: Respuesta a PQR TM20203091 formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2020-10-13 con número de seguimiento **TM20203091**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Los datos que usted envía no concuerdan con ninguna búsqueda, es importante aclarar que el 01 de enero de 2004 fue día jueves y no domingo, además el último programa de TELEMEDELLÍN ES UNA NOTA se emitió el día enero 17 del año 2002.

Se realizó búsquedas en la base de datos por las siguientes palabras claves y no se encontró ninguna coincidencia en ningún programa.

Si embargo en aras de tener una comunicación mas personalizada y lograr resolver su solicitud se puede comunicar al teléfono 4489590 Ext 269 o al correo electrónico ediana.cadavid@telemedellin.tv

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,


Adriana Maria Cadavid
Técnico de Videotecas

Carrera 43 F # 18 - 60 El Poblado sector Villa Carlota / Tel. (574) 448 95 90
telemedellin.tv Canal Telemedellín @Telemedellin telemedellin



Octubre 19 de 2020

Señor (a): Andrea Valderrama Cuatras
Calle 34 # 0-54
valderramaa050@gmail.com
Cúcuta, N. De Santander

Asunto: Respuesta a PQR TM20203101 formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día @@@FECHA_RADICADO@@@ con número de seguimiento **TM20203101**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Que gusto saber que desea realizar sus prácticas profesionales con nosotros.

Telemedellín es una gran escuela en la que podrá enriquecer sus conocimientos, para dar inicio al proceso, le envío a compartimos la hoja de vida al correo electrónico gestionhumana@telemedellin.tv desde donde redireccionaremos tu perfil a los Directores de las Áreas acordes con tu carrera, si desea frente física, la debes radicar en la oficina de archivo de nuestras instalaciones, que se encuentran ubicadas en la Cra 43# N° 18-60 El Poblado Sector Villa Carlota.

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,


Ana Isabel Sierra Bedoya
Jefe de Gestión Humana

Carrera 43 F # 18 - 60 El Poblado sector Villa Carlota / Tel. (574) 448 95 90
telemedellin.tv Canal Telemedellín @Telemedellin 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: Víctor A. Cardona	Revisó: Andrés Julián Pulgarín
Cargo: Técnico administrativo Administrador de Plataforma PQRS	Cargo: Coordinador de calidad