

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN
INFORME PQRS SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre 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 reciben, 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



SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE - 2020

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de septiembre de 2020 fueron **81**, 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 disminuyó en un 6 % en comparación con el mes de agosto de 2020, dónde se atendieron 87 solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de septiembre 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
Páginas externas	10
Página Web	64
Oficina de archivo	3
Teléfono	4
Total	81

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 septiembre del hogaño.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Felicitación	3	1
Petición de consulta	9	1
Petición de documentación	9	1
Petición de información	20	6
Petición de interés particular	8	4
Petición de interés general	1	4
Queja	9	2
Reclamo	2	11
Rectificación	2	6
Solicitud certificado laboral	6	2
Solicitud cotización	9	2
Sugerencia	3	2
TOTAL	81	N/A

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría General	24
Dirección operativa de producción	6
Dirección de unidad técnica	2
Dirección operativa de programación	10
Dirección administrativa y financiera	3
Dirección de comunicaciones y mercadeo	2
Dirección operativa de agencia y central de medios	8
Dirección de planeación	2
Dirección de gestión humana	3
Dirección de Noticias	21
TOTAL GENERAL	81

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.

Asunto: Respuesta a PQR **TM20202983** formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2020-09-03 con número de seguimiento **TM20202983**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

Frente a su solicitud y noticia que quieren informar a través de Noticias Telemedellín, el tema ya pasó a análisis del comité de coordinadores para mirar cómo sería abordada esta información en nuestro sistema. Luego un periodista se comunicará con ustedes para mirar como se realizaría la reportería y como sería el paso a seguir para realizar la nota. Mil gracias por la información.

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".

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.

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

CERTIFICA:

Que el señor **JONY ANDRÉS ESPEJO RICO** identificado con la cédula de ciudadanía No. **71.275.662**, 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: 0700-2020

Objeto: Prestación de servicios como director y realizador de contenidos audiovisuales.

Valor: \$ 26.346.667

Plazo: Desde el (29) de julio hasta el (31) de diciembre de 2020

TELEMEDELLÍN **CE20200293**
Fecha: 2020-09-22 16:01 (1858910)
Comunicaciones Enviadas
Asunto: Respuesta derecho de petición
Remite: Mabel Rocio Lopez Segura
Destino: Concejo De Medellín
Radica: Liliana Londoño Espinoza
Anexos: 12 - Fotos: 14
Obs:

1000
Medellín, 2 2 SEP 2020

Doctor
ALFREDO RAMOS MAYA
Concejal Coordinador
Comisión Accidental CA-110 de 2020
Edificio Concejo de Medellín
Centro Administrativo la Alpujarra
Tel.3846868
aramos@concejodemedellin.gov.co
Ciudad

Asunto: Respuesta derecho de petición para hacer seguimiento a las medidas de transparencia en la Alcaldía de Medellín y su conglomerado público.

Respetado doctor Ramos Maya:

Asunto: Respuesta a PQR **TM20203060** formulada a Telemedellín

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2020-10-05 con número de seguimiento **TM20203060**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín, Telemedellín, es una asociación sin ánimo de lucro entre entidades públicas del orden Municipal que tiene como objeto la realización, producción, grabación, emisión, posproducción, fijación, corresponsalia, copiado, transmisión, retransmisión y todas las demás actividades relacionadas con contenidos audiovisuales para televisión, cinematográficos o para cualquier otro medio o formato, haciendo énfasis en la creación y distribución de contenidos locales, orientados al desarrollo social y cultural; de conformidad con los principios del servicio establecidos en el artículo 2 de la Ley 182 de 1995.

La Campaña "Todo va a estar bien" es una iniciativa impulsada por la gestora social de la Alcaldía de Medellín, para recordar a los ciudadanos que el trabajo conjunto, la disciplina colectiva y el autocuidado han sido los elementos fundamentales para aplanar la curva de la pandemia del COVID-19 en la ciudad, e invita a seguir las instrucciones de las autoridades, usar siempre tapabocas y aplicar las normas de bioseguridad, para garantizar una nueva normalidad segura para todos, desde Telemedellín nos sumamos a la Campaña de "Todo va a estar bien" porque creemos en la importancia de generar tranquilidad entre los televidentes, si esta va acompañada de todos los protocolos de bioseguridad.

Los contenidos audiovisuales son un medio efectivo para mostrar todo lo positivo de la ciudad en sus diferentes ámbitos, razón por la cual como Canal Local de los Medellínenses decidimos unimos a dicha campaña para promover el autocuidado, el uso del tapabocas y el distanciamiento social, para que el regreso a las actividades cotidianas sea una realidad ante la reapertura de algunos sectores económicos.

Como Canal Local somos responsables de promover campañas que ayuden a crear conciencia de autocuidado y afrontar la nueva normalidad en tiempos de pandemia, así como suscitar el respeto de las garantías, deberes y derechos fundamentales y demás libertades, fortalecer la consolidación de la democracia y la paz, y propender por la difusión de los valores humanos y expresiones culturales de carácter nacional, regional y local.

CE20200304
Fecha: 2020-09-30 09:18 (186559)
Comunicaciones Enviadas
Asunto: Solicitud de apoyo - petición de la veeduría de transparencia y anticorrupción...
Remite: Mabel Rocio Lopez Segura
Destino: Subsecretaría De Prevención Del Daño Antijurídico
Radica: Liliana Londoño Espinoza
Anexos: 12 - Fotos: 13
Obs:

1000

Medellín, 0 0 SEP 2020

Doctora
MARIA TERESA DE GUADALUPE MUÑOZ JARAMILLO
Subsecretaría de prevención del daño antijurídico
Atte. Jorge Iván Marín Tapicero
jorge.marint@medellin.gov.co
Ciudad

Asunto: Solicitud de apoyo - petición de la "veeduría de transparencia y anticorrupción" y la "alianza ver +" del 29 de agosto de 2020.

Respetada doctora Muñoz Jaramillo:

En atención al derecho de petición remitido a Telemedellín, por la Subsecretaría de prevención del daño antijurídico, el 22 de septiembre de 2020, radicado en Telemedellín bajo el número **TM20203046** y de acuerdo con los plazos señalados en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020; nos permitimos responder su solicitud en los siguientes términos:

1. Solicitamos una relación a la Alcaldía de Medellín, de los derechos de petición radicados donde expresen fecha de creación, tipo de petición según ley 1755 de 2015, fecha de respuesta, y en qué casos hubo presentación de tutela y su fallo desde enero 01 de 2020 hasta el 29 de agosto de 2020.

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

**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