



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN  
TEVEANDINA LTDA.

CANAL TRECE

15 de enero de 2021

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

CUARTO TRIMESTRE DE 2020

# TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CANALES DE ATENCIÓN PQRSD
3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA PQRSD
4. PQRSD RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2020
5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON LOS CANALES DE ATENCIÓN
6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA
7. TEMÁTICA PQRSD
8. PQRSD RECIBIDAS EN OCTUBRE
9. PQRSD RECIBIDAS EN NOVIEMBRE
10. PQRSD RECIBIDAS EN DICEMBRE
11. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS
12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
13. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES
15. CONCLUSIONES







# 1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 en concordancia con las Leyes 1437 y 1474 de 2011, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina Ltda., pone en conocimiento de la ciudadanía, un informe consolidado y detallado de la gestión realizada por la entidad, respecto de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, durante el cuatro trimestre de la vigencia 2020.

En ese orden, los ciudadanos podrán evidenciar las estadísticas en lo que tiene que ver con el tiempo de respuesta de las PQRSD, su tipología y los canales de atención que son más utilizados para radicar sus peticiones.



## 2. CANALES DE ATENCIÓN PQRS

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 <p>Presencial</p>	Ventanilla única de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá) Correspondencia Canal Trece.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.
 <p>Escrito</p>	Radicación de oficios y/o correspondencia, por medio de la Herramienta Institucional de Orfeo. (Sistema de Gestión Documental)	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá) Correspondencia Canal Trece.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.
 <p>Telefónica</p>	Línea fija de atención telefónica en Bogotá.	6051313 Ext: 1300	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.
 <p>Virtual</p>	Ventanilla virtual	atencionalciudadano@canaltrece.com.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Contáctenos-Pagina Web	<a href="https://canaltrece.com.co/contacto/">https://canaltrece.com.co/contacto/</a>	
	PQRS -Pagina Web	<a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y TIPOLOGÍA PQRS

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
<b>Derecho de petición</b>	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas.	Radicación de oficios con asunto derecho petición.
<b>Solicitud</b>	10 días hábiles	Información de la entidad que sea requerida o solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, Copia de documentos, entre otros.
<b>Queja</b>	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad.	Queja dirigida contra un colaborador de la entidad (trabajador oficial o contratista).
<b>Reclamo</b>	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad.	Interrupción en la señal de transmisión, entre otros.
<b>Sugerencia</b>	15 días hábiles	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
<b>Denuncias</b>	15 días hábiles	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.	Denuncias por abuso de autoridad.
<b>No requiere respuesta</b>	N/A	Aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía que por su contexto no requieren de un pronunciamiento emitido por la entidad.	No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.
<b>Traslado por competencia</b>	5 días hábiles	Comunicación que es recibida en la Entidad, la cual por el fondo del asunto no puede ser respondida por Teveandina Ltda., por ende, se remite al competente.	Solicitud dirigida a otra Entidad

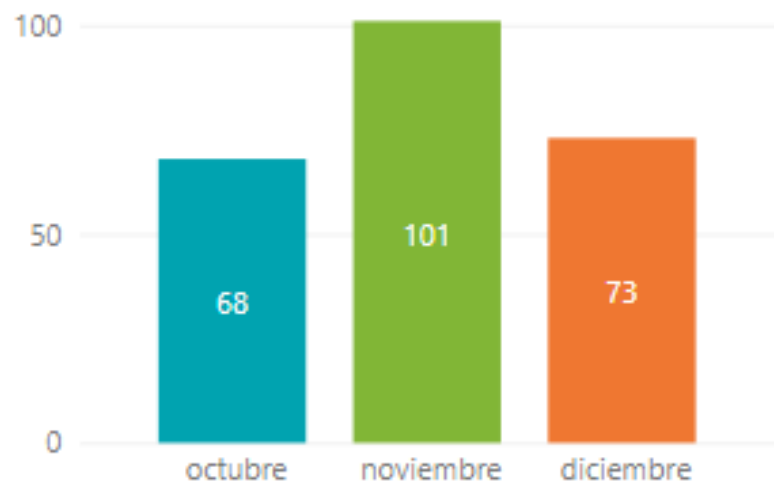
\*Durante el tiempo de duración la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, los tiempos de respuesta cuentan con una ampliación de términos para dar atención a las PQRS que sean recibidas, teniendo en cuenta lo reglamentado en el Decreto legislativo número 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

## 4. PQRSD RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2020

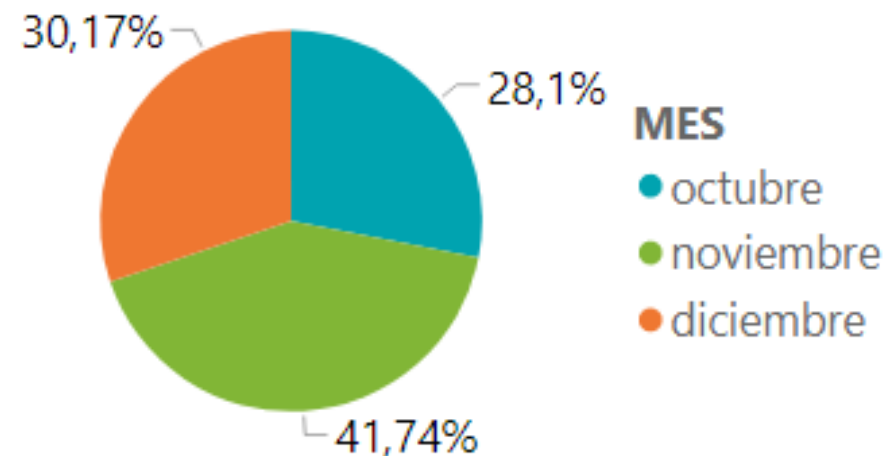


TOTAL: 242

### CANTIDAD MENSUAL

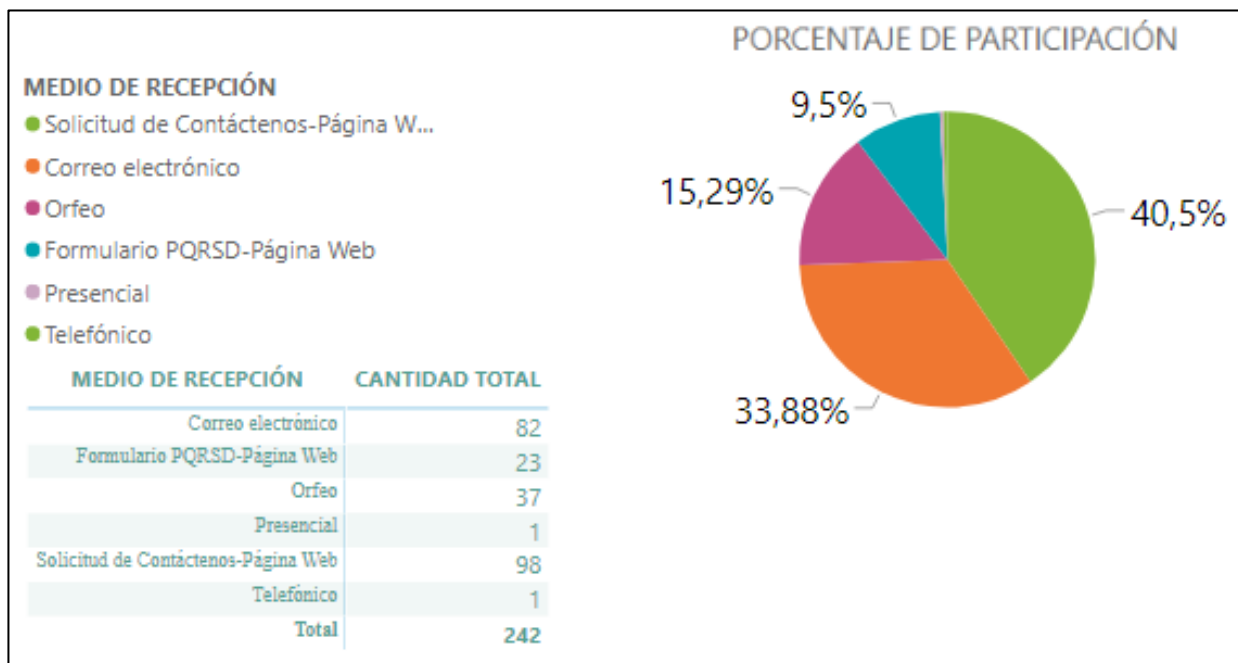
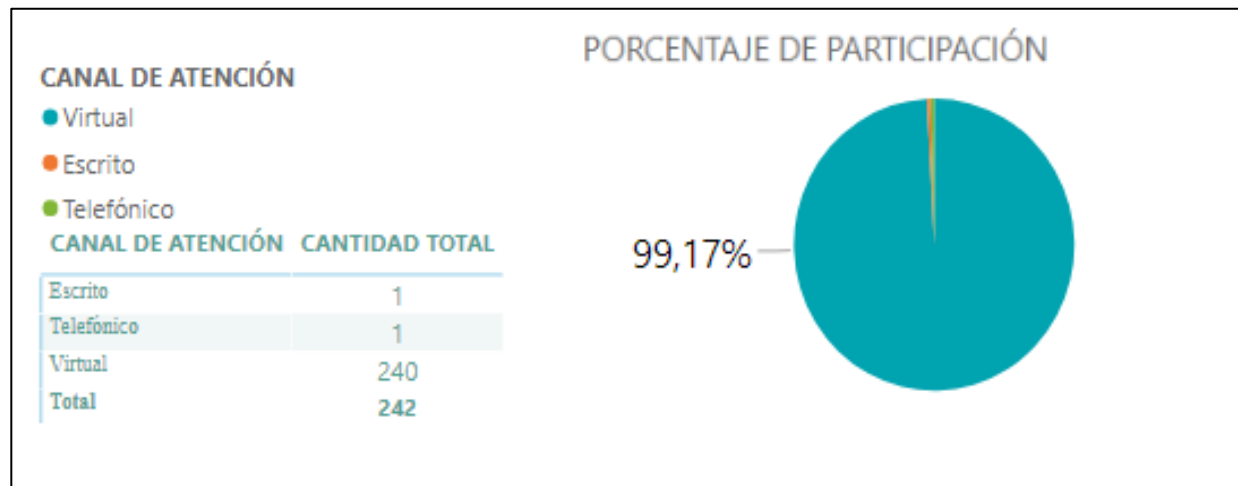


### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



El mes más representativo durante el cuarto trimestre de la vigencia 2020, fue el mes de noviembre, con un total de 101 PQRSD, que refiere a un porcentaje de participación del 41,74%

## 5. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SUS CANALES DE ATENCIÓN

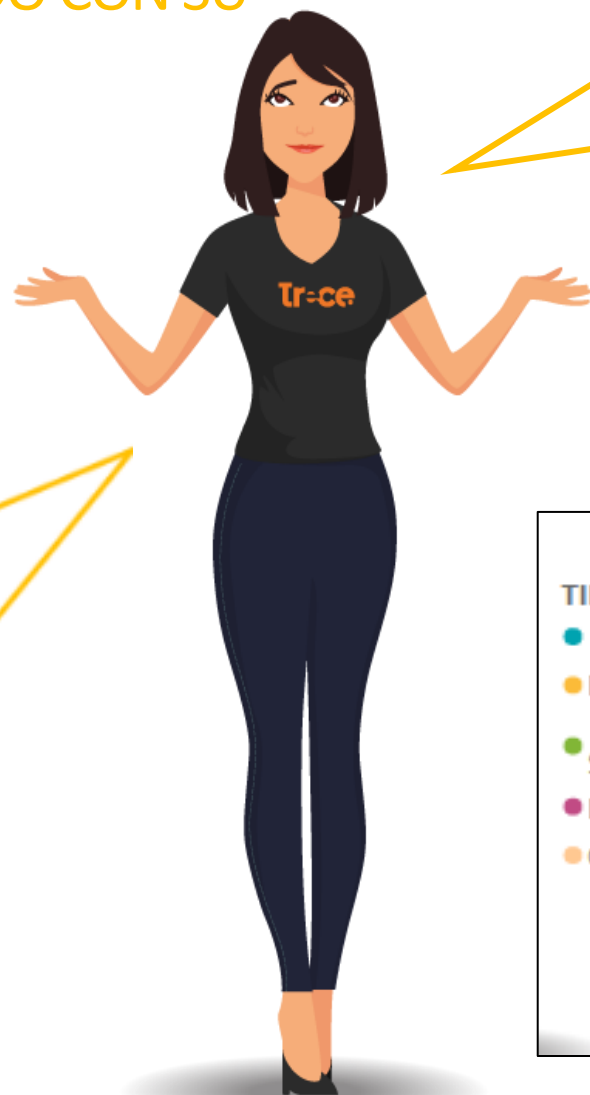


De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que para el cuarto trimestre fueron recibidas un mayor número de solicitudes a través de la página web - Solicitud de Contáctenos con un total de 98 radicaciones y una participación del 40,5%.

\*Como medida de prevención del COVID-19 ante la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, mediante la Circular No. 004 de 2020, fue activada en la entidad la ventanilla virtual de radicación.

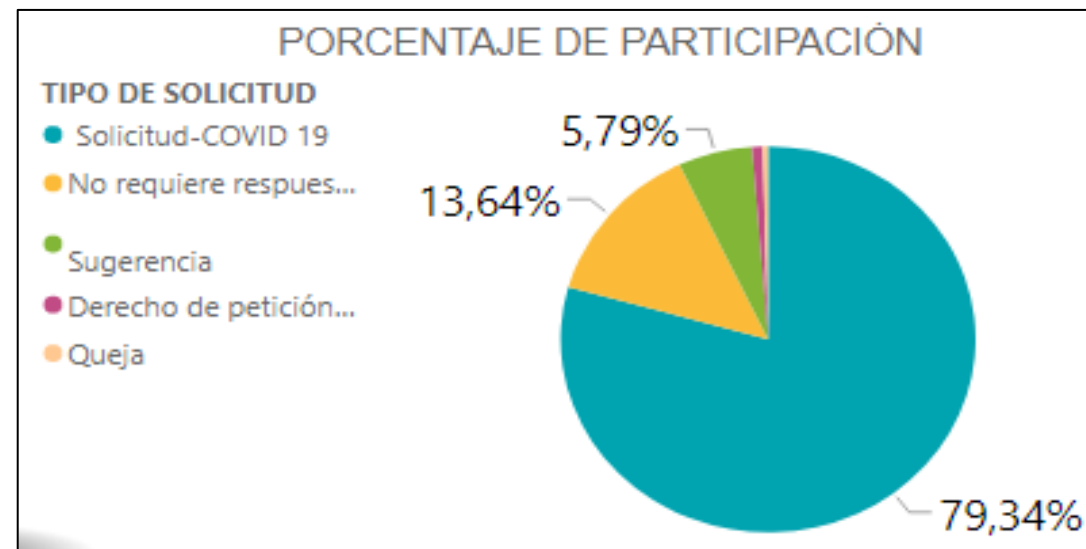


## 6. PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRSD utilizadas por los ciudadanos, se identificó que para el cuarto trimestre fueron radicadas un total de 192 solicitudes y una participación del 79,34%.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD TOTAL
Queja	1
No requiere respuesta	33
Derecho de petición-COVID 19	2
Sugerencia	14
Solicitud-COVID 19	192
<b>Total</b>	<b>242</b>



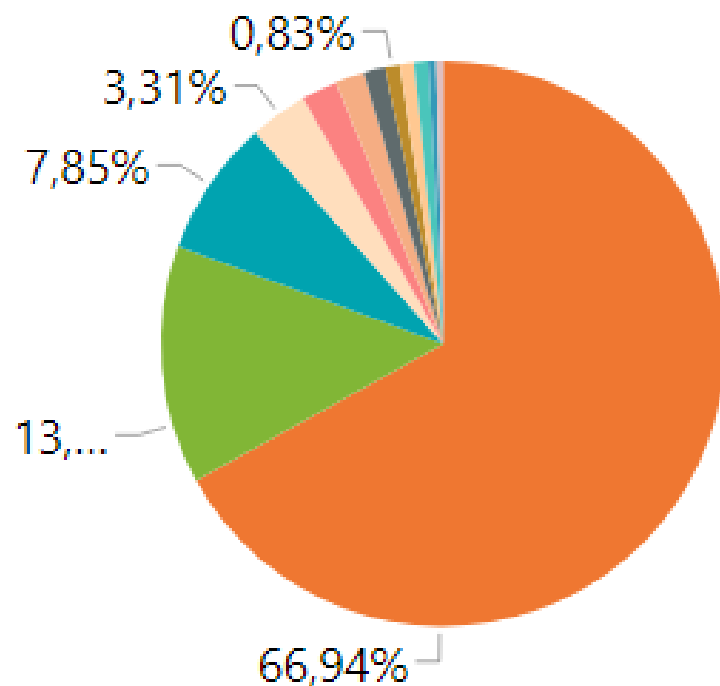


## 7. TEMÁTICA PQRSD

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

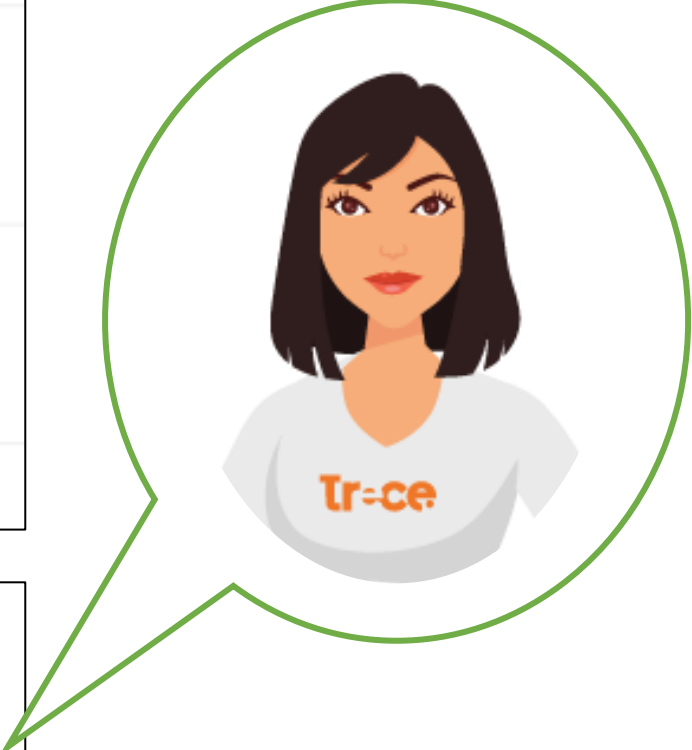
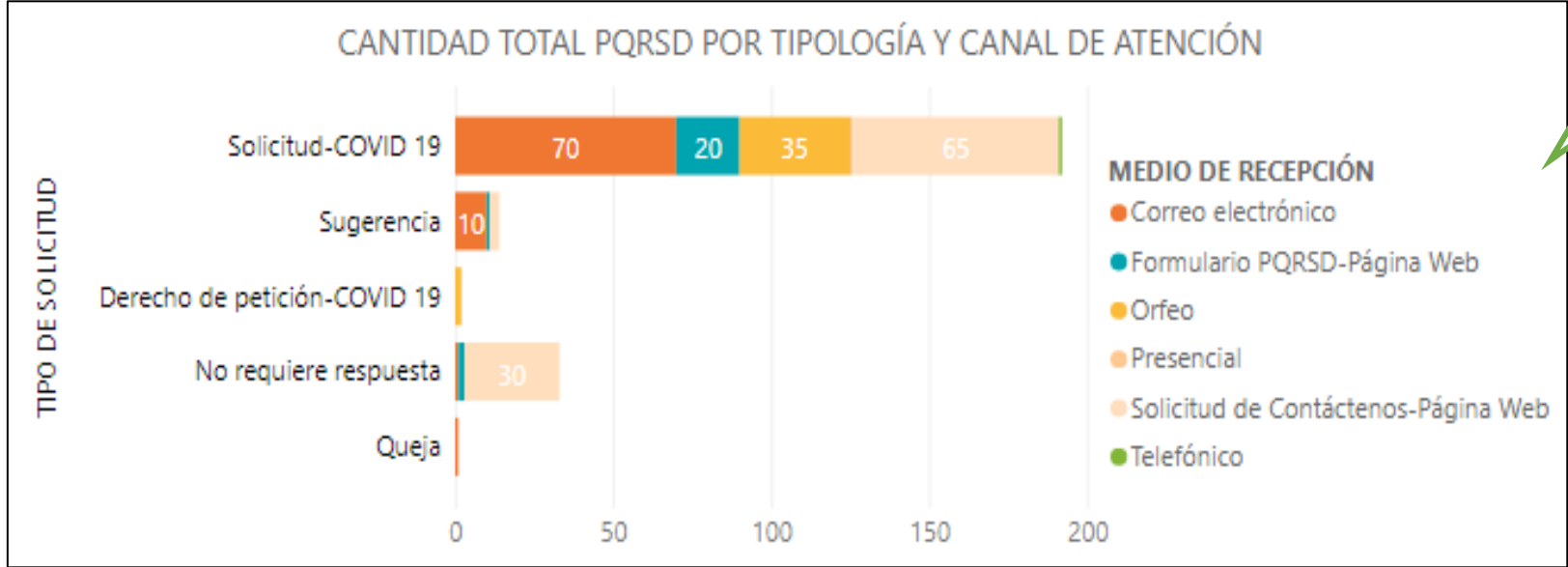
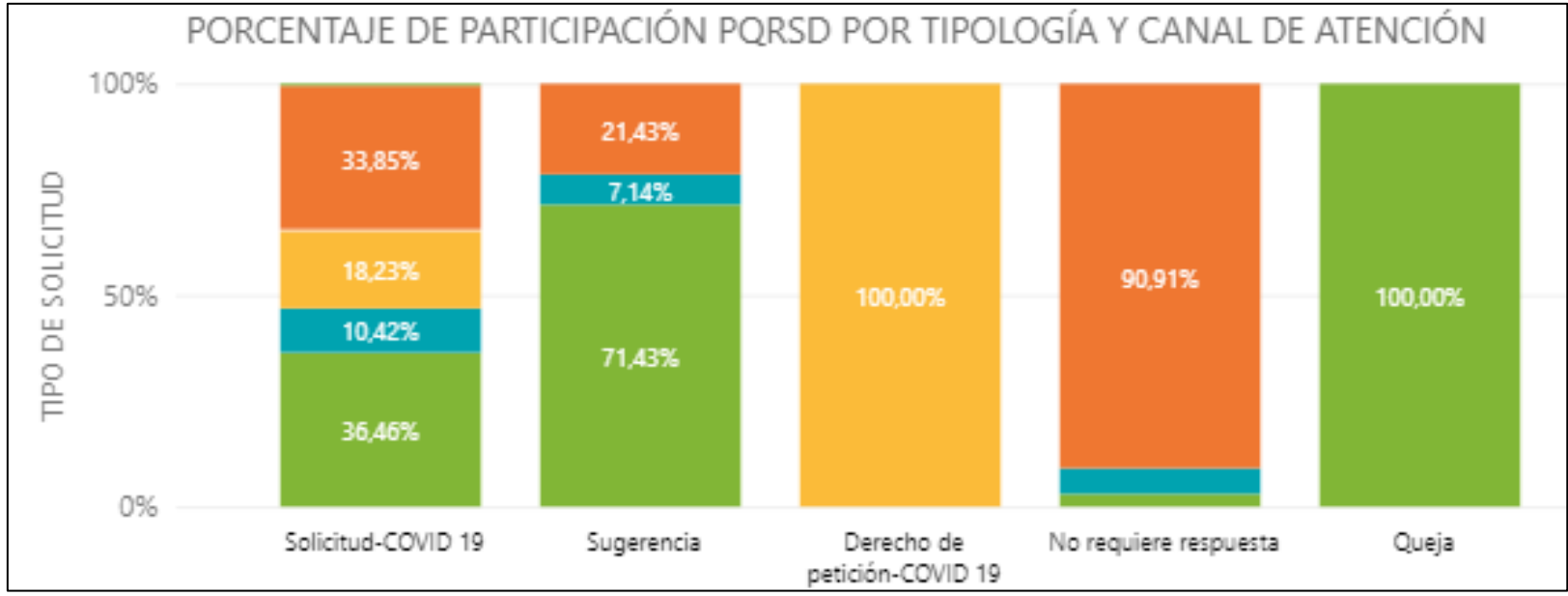
#### TIPO DE SOLICITUD

- Solicitud de información
- Otros
- Propuesta comercial
- Solicitud de emisión
- Solicitud participación ...
- Felicitación
- Solicitud musical
- Comentario
- Solicitud de document...
- Solicitud de publicació...
- Solicitud de pauta pub...
- Solicitud de programa...



TEMÁTICA	CANTIDAD TOTAL
Comentario	2
Felicitación	4
Otros	33
Propuesta comercial	19
Solicitud de documentos	2
Solicitud de emisión	8
Solicitud de información	162
Solicitud de pauta publicitaria	1
Solicitud de programación	1
Solicitud de publicación artículos	2
Solicitud musical	3
Solicitud participación en un programa	5
<b>Total</b>	<b>242</b>



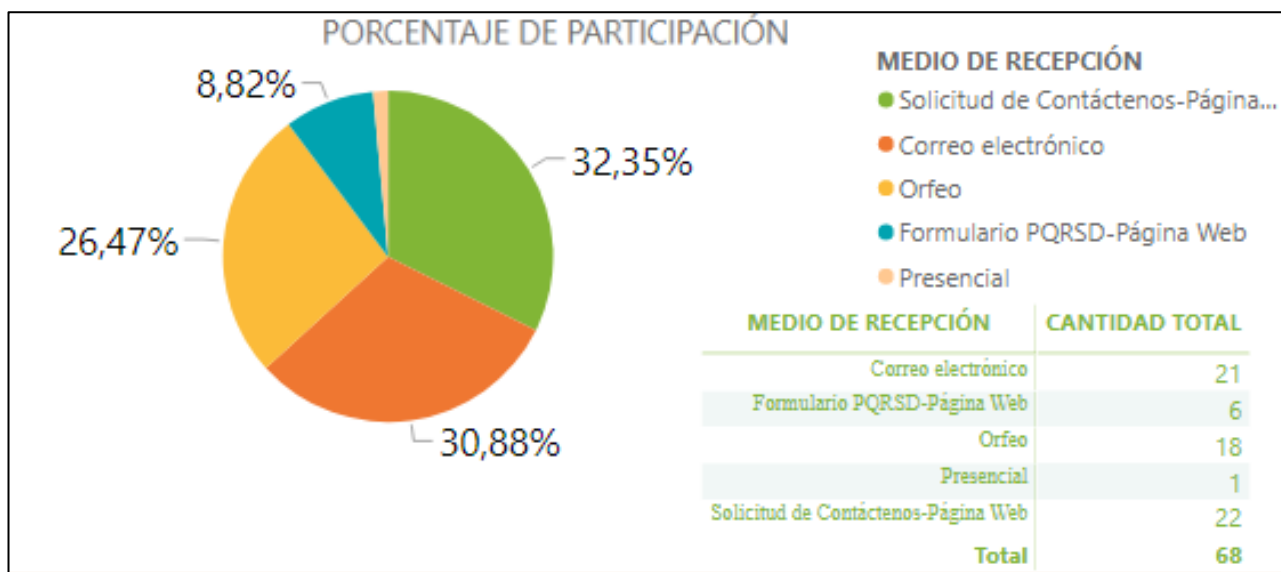
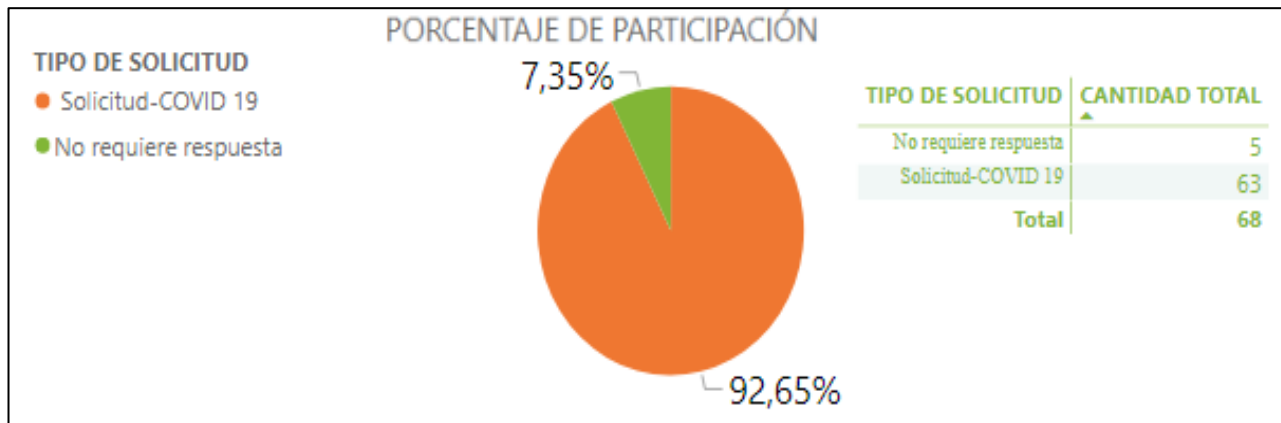


## 8. PQRSD RECIBIDAS OCTUBRE

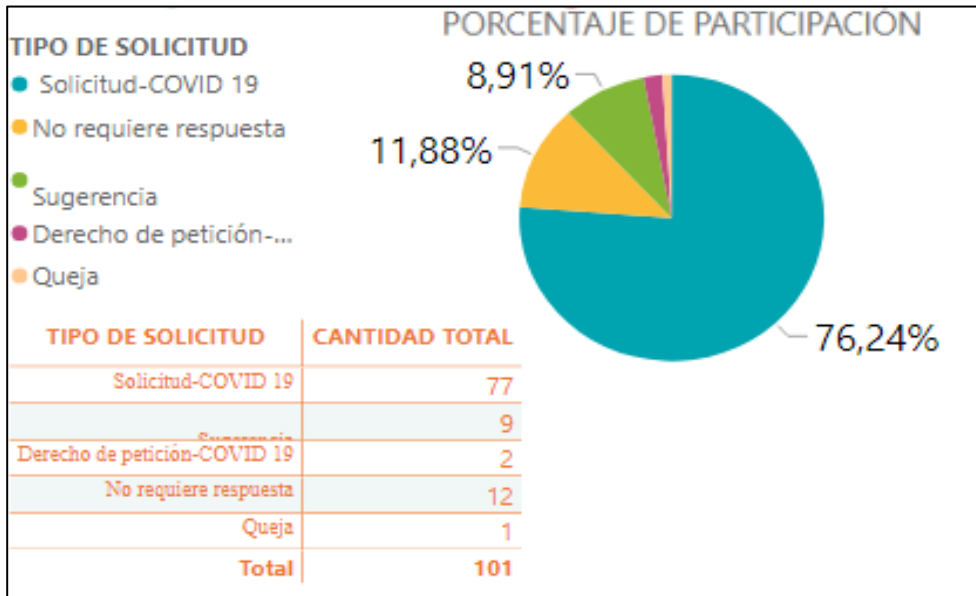
TOTAL: 68

Se identificó que durante el mes de octubre el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el de Solicitud de contáctenos – Página web con un total de 22 radicaciones y una participación del 32,35%

La tipología más representativa fue la solicitud – COVID 19, con un total de 63 radicaciones y una participación del 92,65%

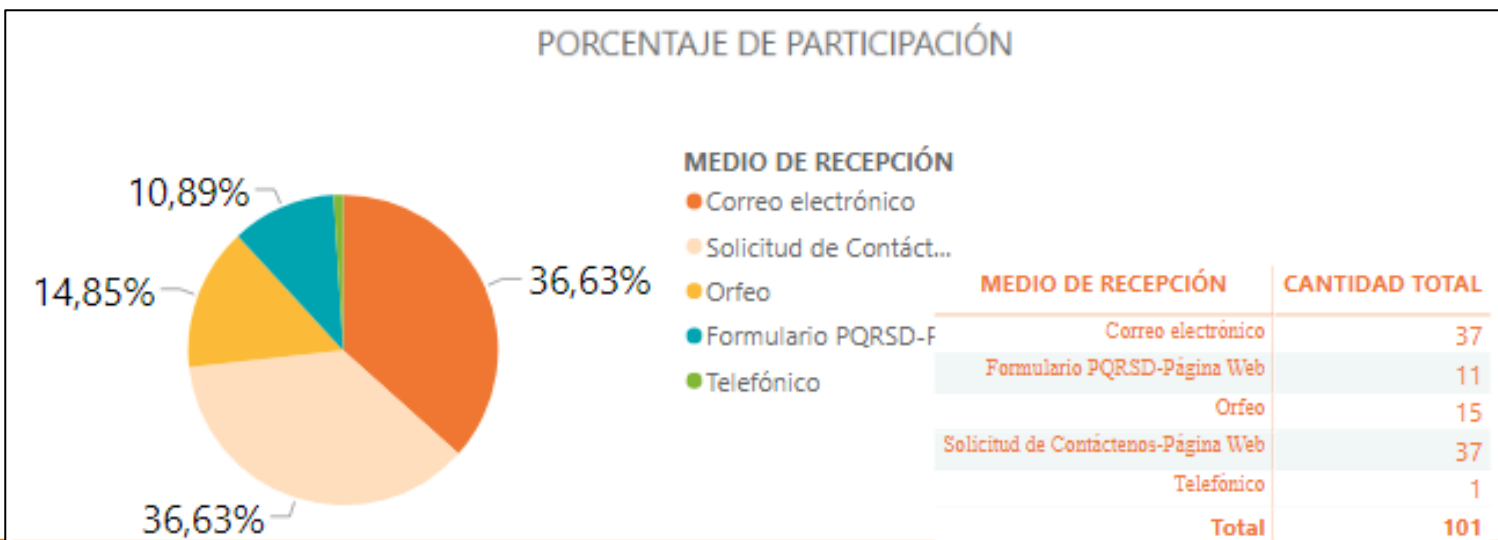


## 9. PQRSD RECIBIDAS NOVIEMBRE



Se identificó que durante el mes de noviembre el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico y solicitud de contáctenos – pagina web con un total de 37 radicaciones cada uno y una participación del 36,63%

TOTAL: 101



La tipología más representativa fue la solicitud, con un total de 77 radicaciones y una participación del 76,24 %

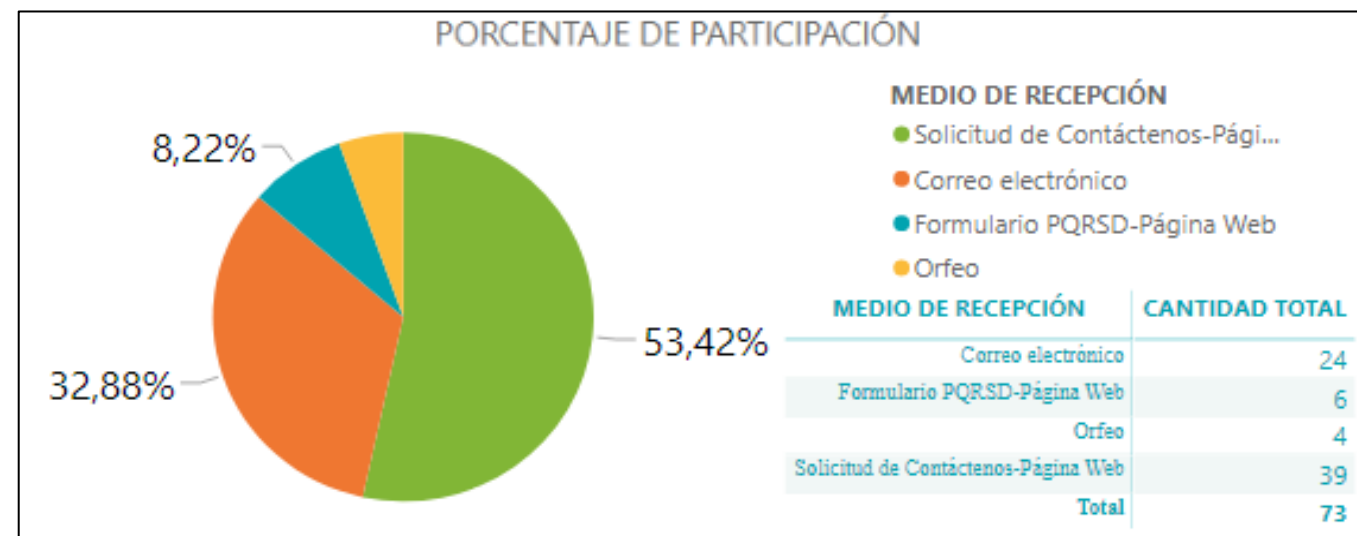
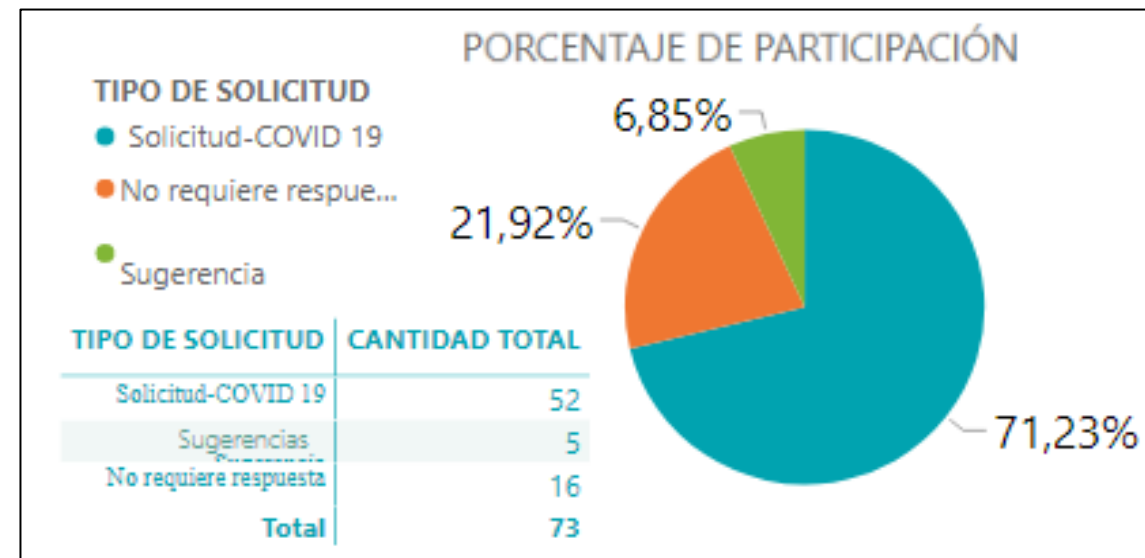


## 10. PQRSD RECIBIDAS DICIEMBRE

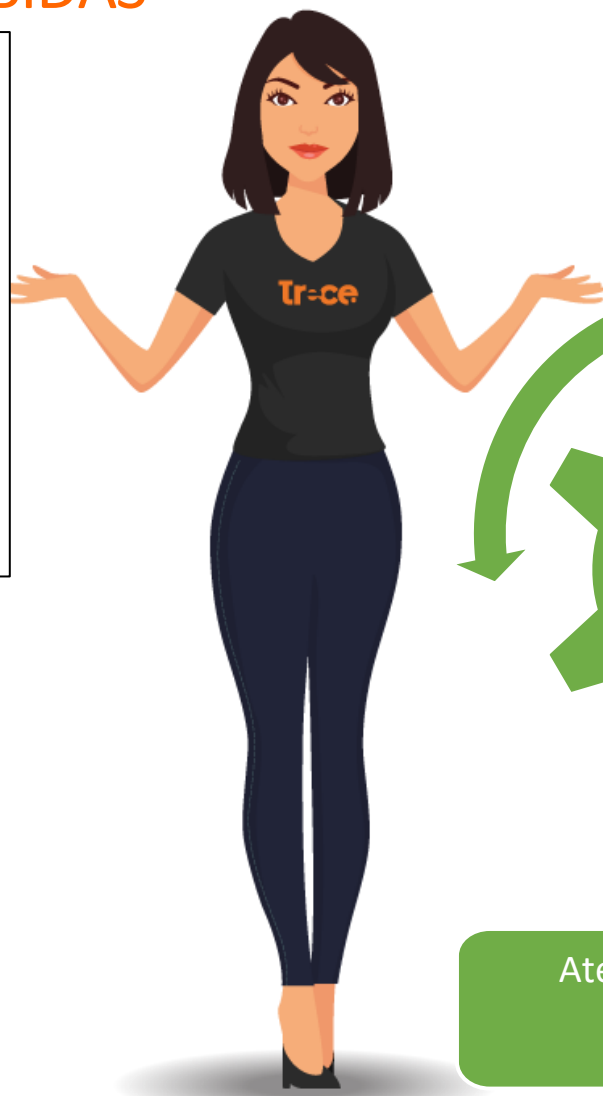
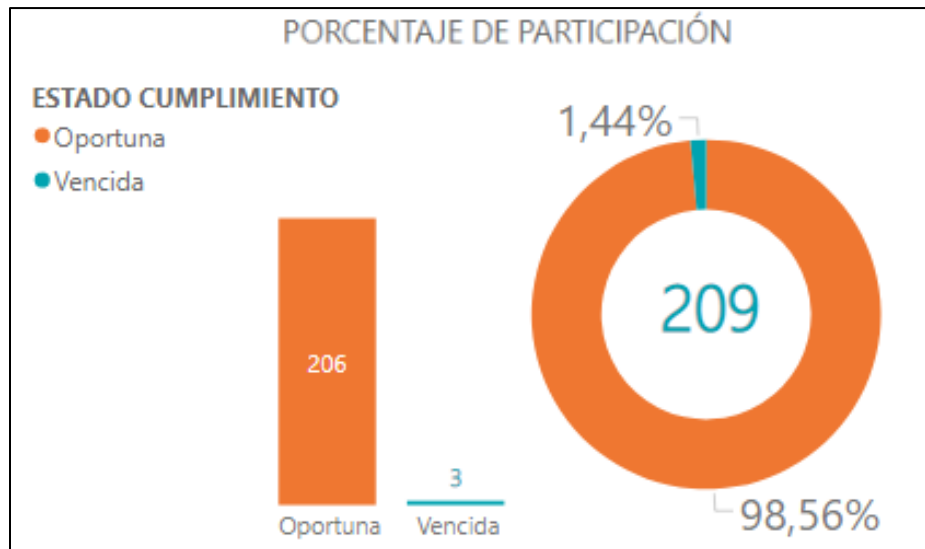
TOTAL: 73

Durante el mes de diciembre, se pudo identificar que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía fue el de Solicitud de contáctenos – pagina web, con un total de 39 radicaciones y una participación del 53,42%

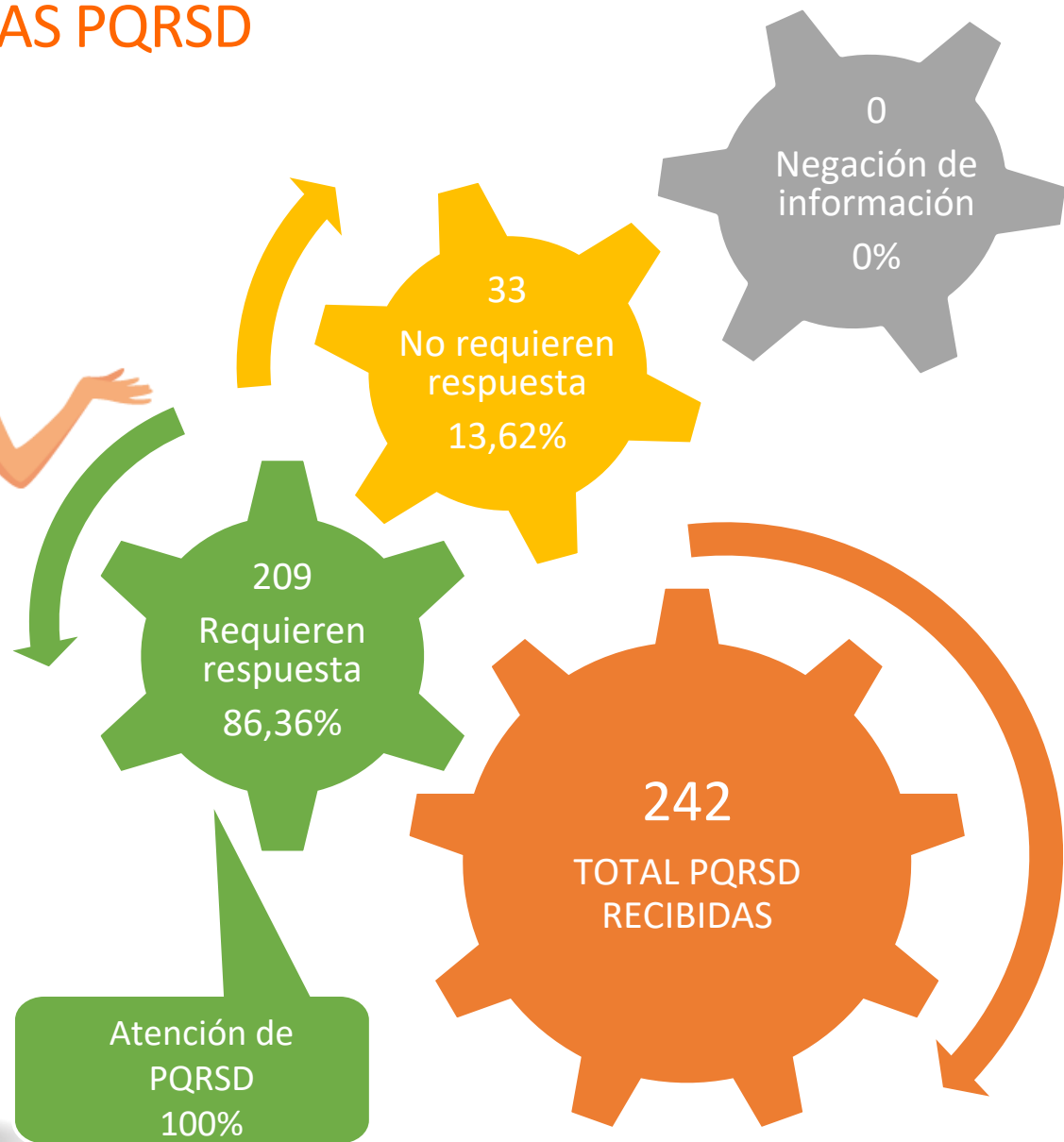
La tipología más representativa fue la solicitud, con un total de 52 radicaciones y una participación del 71,23%



# 11. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.



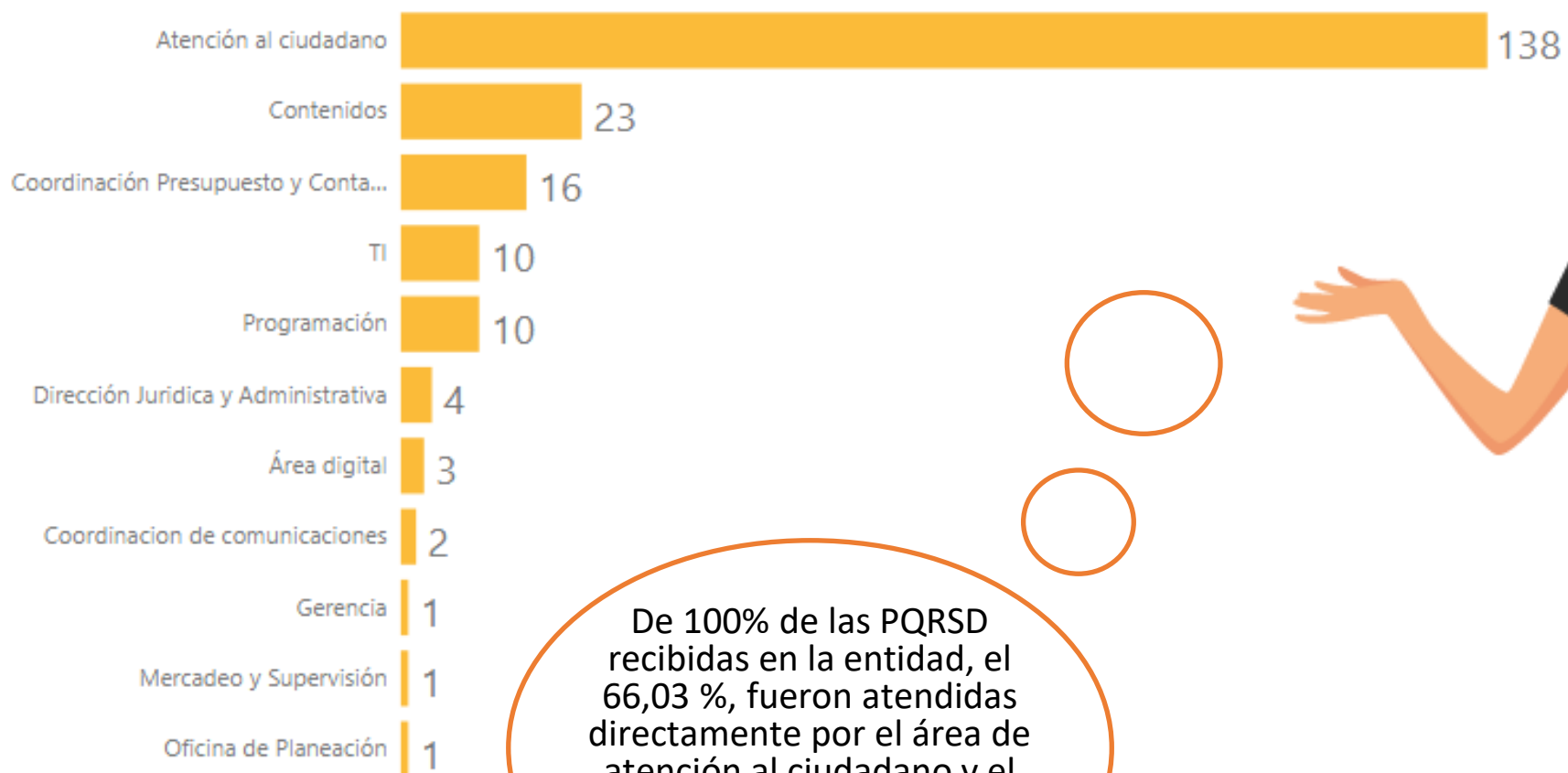
## 12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
	NORMATIVO	*AMPLIACIÓN	
Derecho de petición	15 días hábiles	30 días hábiles	10 días hábiles
Solicitud	10 días hábiles	20 días hábiles	3 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles	30 días hábiles	1 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles	30 días hábiles	N/A
Queja	15 días hábiles	30 días hábiles	1 día hábil
Traslado por competencia	5 días hábiles	N/A	N/A
No requiere respuesta	N/A	N/A	N/A

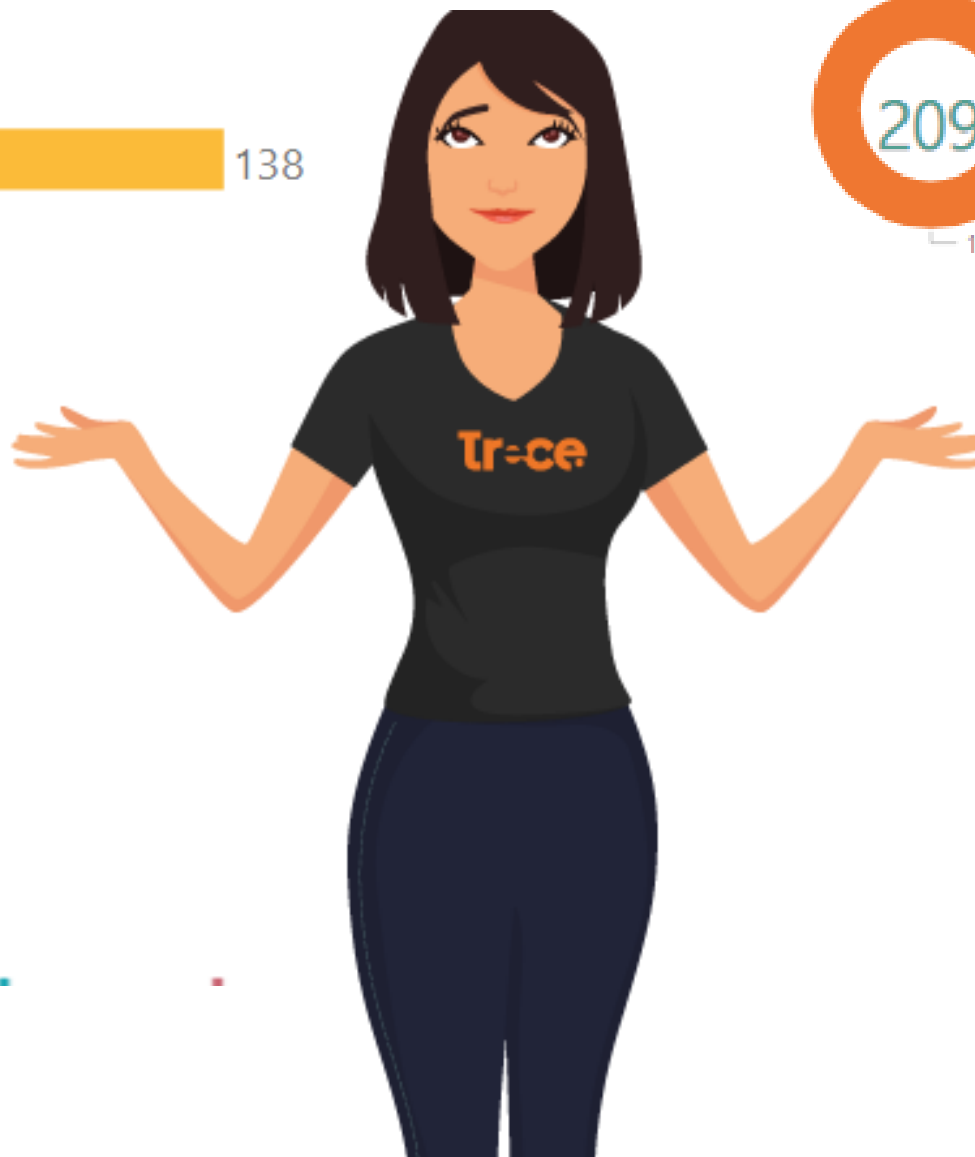


\*Para el cálculo del tiempo promedio de respuesta , se tuvo en cuenta el Decreto legislativo número 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, establecido ante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional COVID-19.

## 13. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



De 100% de las PQRSD recibidas en la entidad, el 66,03 %, fueron atendidas directamente por el área de atención al ciudadano y el 33,97% fueron reasignadas a las áreas correspondientes.





## 14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES



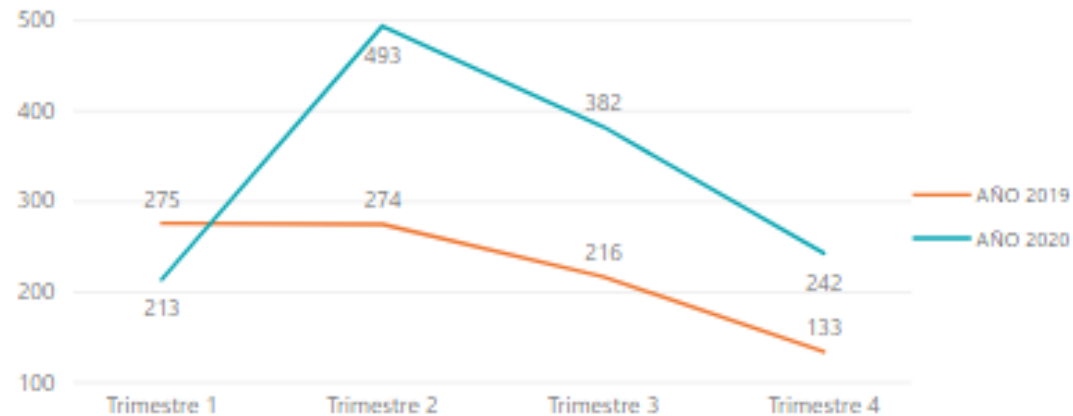
**Cuarto trimestre de 2020 vs. 2019:** Se observa que hubo un aumento del 54,95%



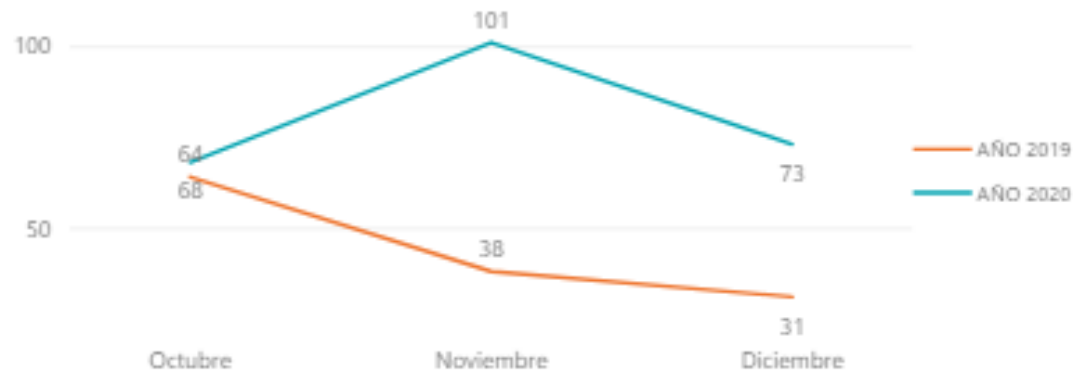
**Cuarto trimestre de 2019 vs. 2020:** Se observa un aumento del 62,3% durante el mes de noviembre.



### COMPARACIÓN POR TRIMESTRE



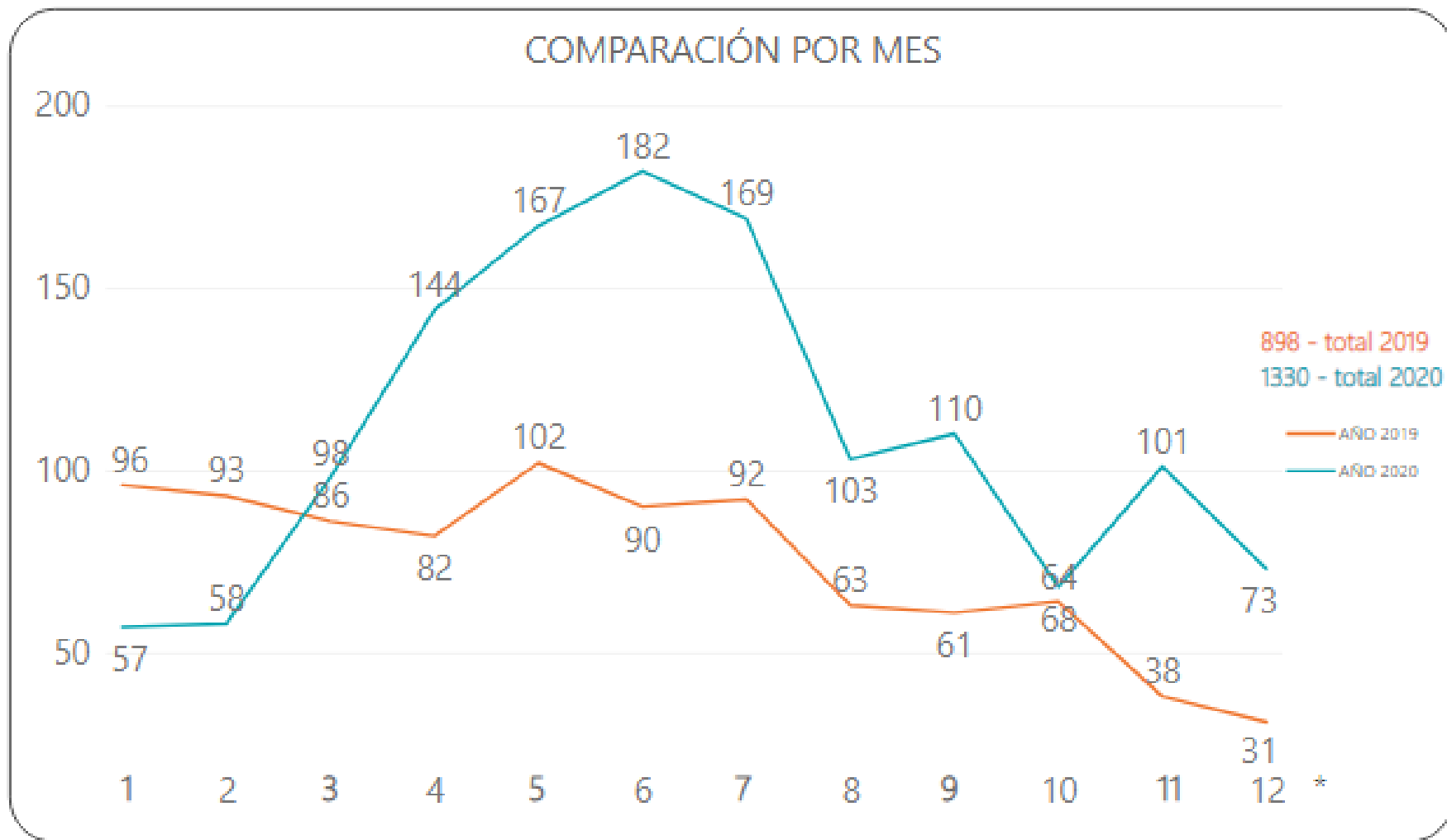
### COMPARACIÓN POR MES



## 14. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS CON VIGENCIAS ANTERIORES



- 1 - ENERO
- 2 - FEBRERO
- 3 - MARZO
- 4 - ABRIL
- 5 - MAYO
- 6 - JUNIO
- 7 - JULIO
- 8 - AGOSTO
- 9 - SEPTIEMBRE
- 10 - OCTUBRE
- 11 - NOVIEMBRE
- 12 - DICIEMBRE

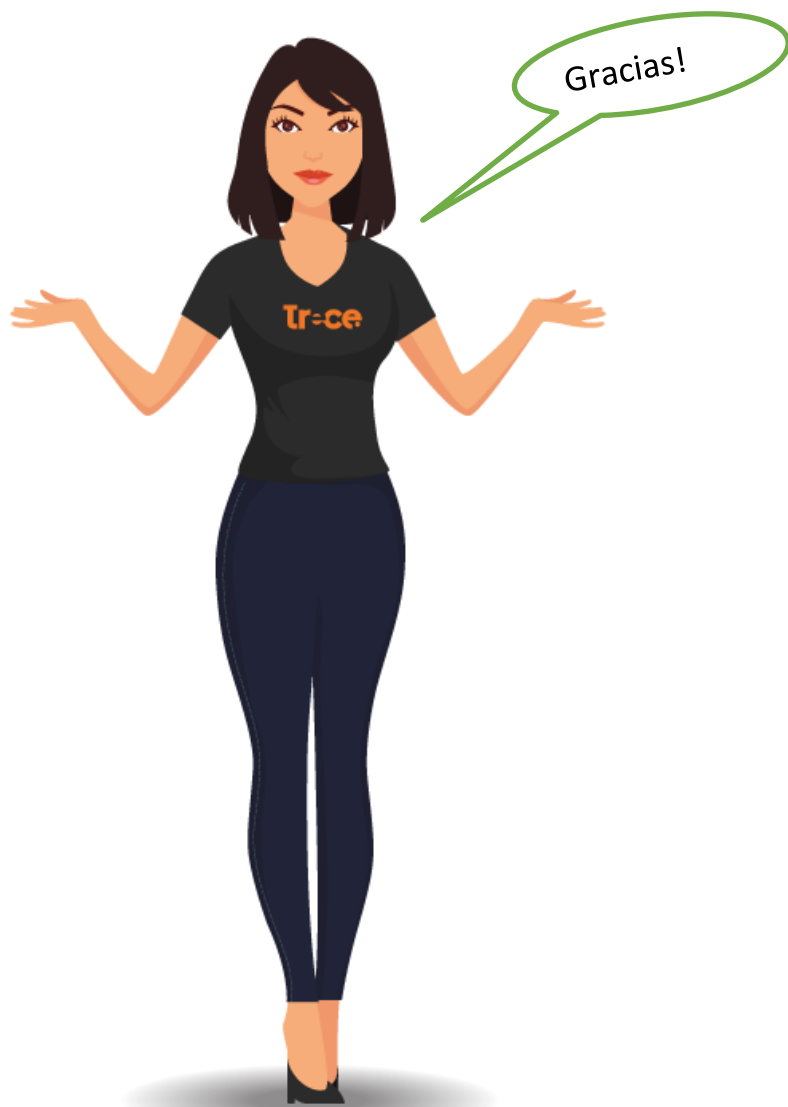


## 15. CONCLUSIONES

A continuación, se relaciona un análisis del seguimiento de las respuestas brindadas por la entidad durante el tercer trimestre, donde se puede concluir lo siguiente:

1. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 209 respuestas, dentro de las cuales 206 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. representado en el 98,56%.
2. Dentro de este trimestre, el mes que tuvo mayor radicación de PQRSD fue noviembre, con un total de 101 radicaciones, donde se pudo evidenciar que la tipología más representativa fue la solicitud, con un total de 77 radicaciones y una participación del 76,24 %.
3. El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente trimestre, fue el canal virtual, en razón a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.
4. Comparando las PQRSD del cuarto trimestre de la presente vigencia y las del año anterior, se pudo identificar aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 54,95%, pasando de un total de 133 a 242 requerimientos.
5. En virtud de lo anterior, es significativo para nuestra entidad el aumento en las radicaciones, pues esto concluye que Teveandina Ltda., ha logrado entrar a más hogares colombianos, logrando así incentivar a la ciudadanía para que participe y se integre con nuestro Canal.





# Tr-ce

[www.canaltrece.com.co](http://www.canaltrece.com.co)

[atencionalciudadano@canaltrece.com.co](mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co)

Carrera 45 No. 26 - 33

## Gracias

