



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
TERCER TRIMESTRE 2019**



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CANALES DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PQRS.....	4
3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS RECIBIDOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2019.....	6
4. CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA Y CANALES DE ATENCIÓN - TERCER TRIMESTRE 2019.....	6
4.1 PQRS MES DE JULIO 2019.....	9
4.2 PQRS MES DE AGOSTO 2019.....	10
4.3 PQRS MES DE SEPTIEMBRE 2019.....	11
5. CONCLUSIONES.....	13






1. INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo estipulado por las Leyes 190 de 1995, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y la 1474 de 2011, las cuales hacen referencia a la obligatoriedad de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el segundo trimestre de 2019, en materia de cumplimiento a las PQRS, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teveandina Ltda.- Canal Trece, presenta el informe consolidado de las mismas, las cuales fueron recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 30 de septiembre de la presente vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y la normatividad vigente.

En ese orden, en el presente informe se ponen en conocimiento las estadísticas que se generen como resultado del número total de PQRS radicados en la entidad, las cuales fueron discriminadas por su tipología de solicitud y canales de atención.

2. CANALES DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PQRS

De acuerdo con los criterios establecidos para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Teveandina Ltda., los cuales establecen los canales de atención, medios y espacios necesarios para que los ciudadanos realicen los correspondientes trámites ante la entidad, a continuación, se relacionan los canales de uso frecuente, así:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial 	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 5:00 pm.
	Radicación de oficios y/o correspondencia, por medio de la Herramienta Institucional de Orfeo. (Sistema de Gestión Documental)		
Telefónica 	Línea fija de atención telefónica en Bogotá.	6051313 Ext: 1300	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
Virtual 	Correo electrónico	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-Página Web	https://canaltrece.com.co/contacto/	
	PQRS -Página Web	https://canaltrece.com.co/pqrs/	

Teveandina Ltda.- Canal Trece, clasifica las PQRS de acuerdo con la siguiente tipología de solicitud y modalidades de atención, de conformidad con lo establecido por la Ley 1755 de 2015 y su Manual de Atención al Ciudadano, así:

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Felicitaciones	15 días hábiles	Satisfacción que tiene el ciudadano por una cosa o tema específico.	Felicitación programas, presentadores, entidad, entre otras.
Queja	15 días hábiles	Insatisfacción con la conducta o la acción de algún servidor público de la entidad.	Insatisfacción y queja de una persona específica que hace parte de la entidad.

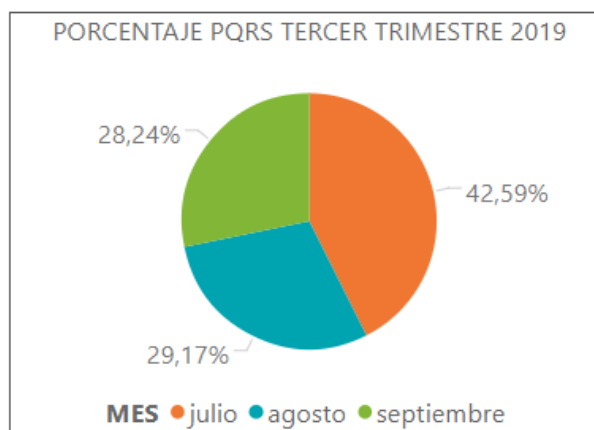
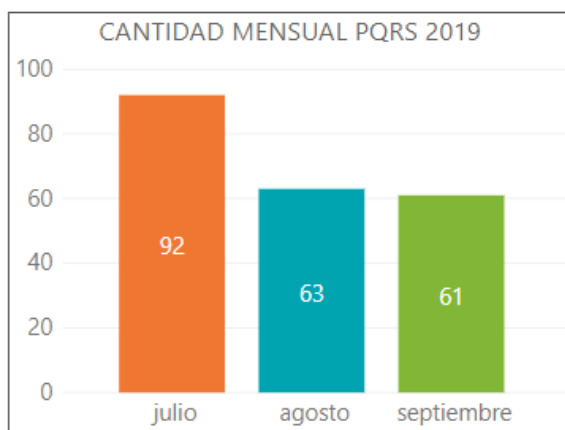
Reclamo	15 días hábiles	Insatisfacción por la prestación del servicio que presta la entidad.	Señal de transmisión o parrilla de contenido.
Solicitud	10 días hábiles	Requerimiento o documento donde solicita formalmente algo.	Hojas de vida, solicitud de prácticas, certificación laboral, invitaciones.
Petición	15 días hábiles	Requerimiento del ciudadano para pedir algo específico.	Cuando solicitan que graben un programa en algún lugar, cumplimiento de pagos, entre otros.
Solicitud de documentos	10 días hábiles	Requerimiento para la verificación o reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Solicitud de Acceso a la Información Pública.	Copia de documentos, contratos, oficio, entre otras.
Derecho de petición	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.	Radicación de oficios con asunto Derecho petición.
Sugerencia	15 días hábiles	Recomendación o propuesta del ciudadano.	Que transmitan nuevamente algún programa en específico o que se cree alguno nuevo.
Denuncias	15 días hábiles	Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.	Radicación de oficios denuncia.
Solicitud No válida	N/A	Solicitudes presentadas por la ciudadanía que no son claras para la entidad.	Publicidad, links sin significado y solicitudes repetidas.
Consulta	30 días hábiles	Cuando requieren información sobre un tema específico de la entidad.	Solicitud de un contacto o proceso de la entidad, preguntas frecuentes.

3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS PQRS RECIBIDOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2019

Durante el tercer trimestre del 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece, un total de doscientos dieciséis (216) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias "PQRS" las cuales se relacionan a continuación:

PQRS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019		
MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO	92	42,59%
AGOSTO	63	29,17%
SEPTIEMBRE	61	28,24%
TOTAL	216	100%

PQRS TERCER TRIMESTRE 2019



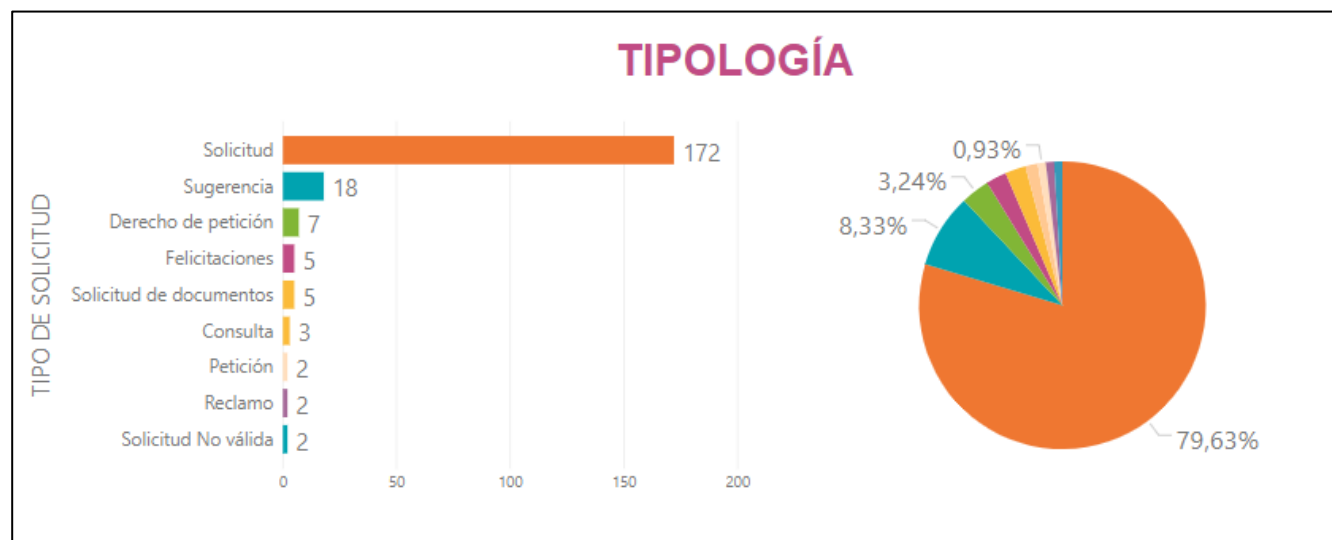
TOTAL: 216

4. CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA Y CANALES DE ATENCIÓN - TERCER TRIMESTRE 2019.

A continuación, se relaciona el total de PQRS que fueron radicadas durante el tercer trimestre de 2019 en Teveandina Ltda.- Canal Trece, de acuerdo con su tipología de solicitud y canales de atención:

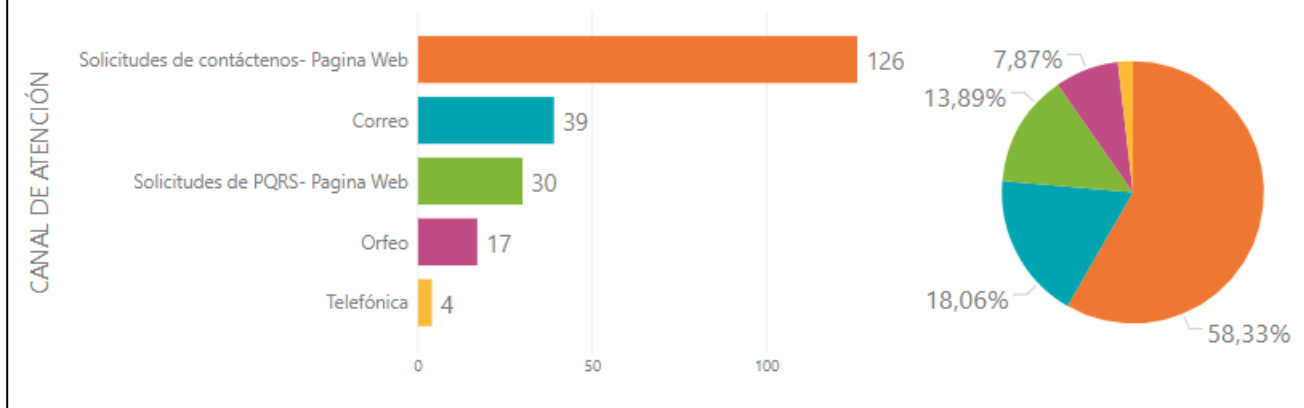
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS TERCER TRIMESTRE DE 2019							
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN				
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficinas Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Pagina Web	Telefónica
Consulta	3	1,39%	0	0	3	0	0
Derecho de petición	7	3,24%	1	4		2	0
Felicitaciones	5	2,31%	0	0	2	3	0
Petición	2	0,93%	1	0	0	1	0
Reclamo	2	0,93%	0	0	0	2	0
Solicitud	172	79,63%	33	11	108	16	4
Solicitud de documentos	5	2,31%	0	2	1	2	0
Solicitud No válida	2	0,93%	0	0	1	1	0
Sugerencia	18	8,33%	4	0	11	3	0
TOTAL PQRS	216	100%	39	17	126	30	4

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS utilizadas por los ciudadanos, se puede identificar que los más representativos para el tercer trimestre fueron: La *solicitud* con un total de 172 radicaciones y una participación del 79,63%, seguido de la *sugerencia* con un total de 18 radicaciones y una participación del 8,33%, como se puede observar en la siguiente gráfica:

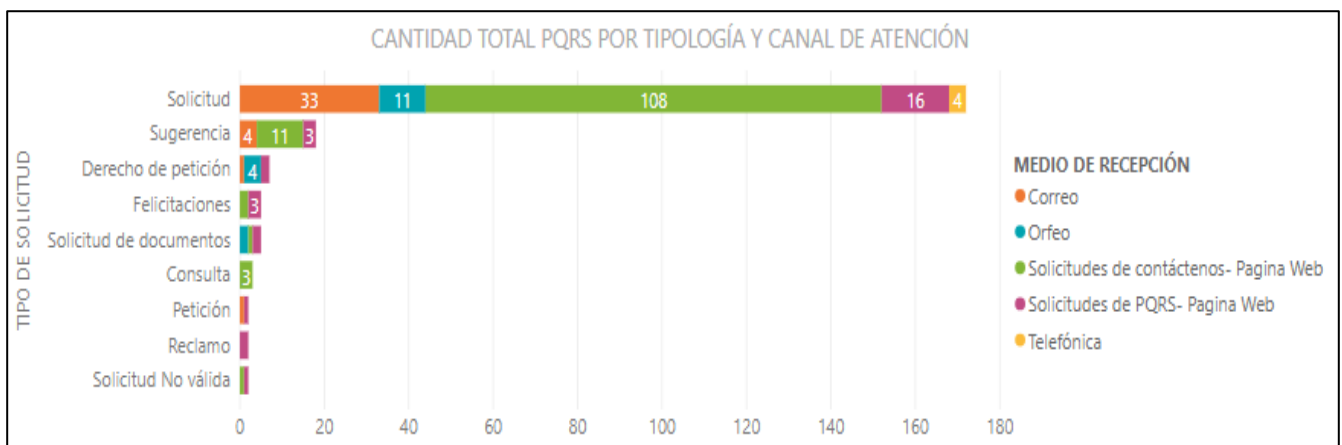
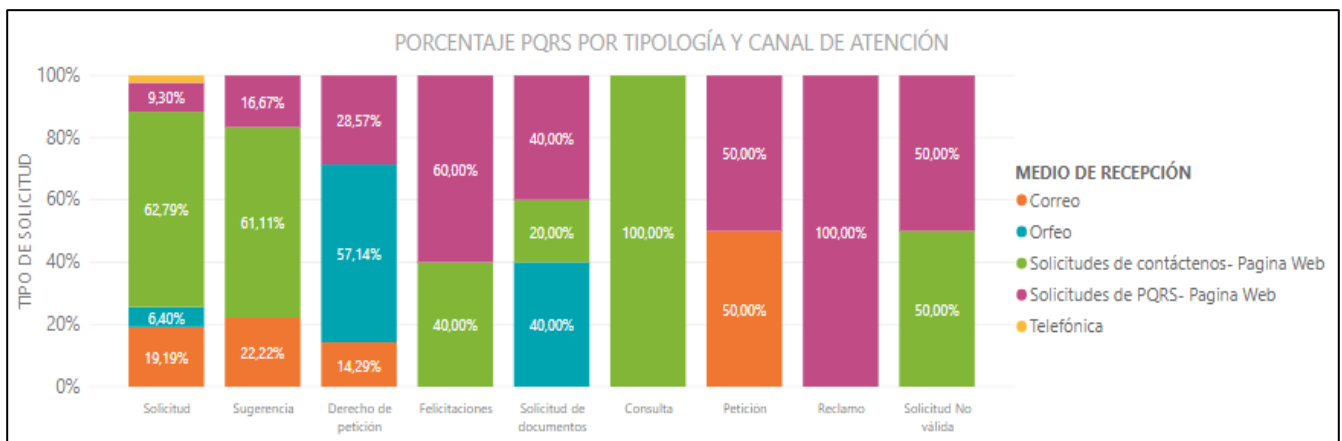


De acuerdo los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que los más representativos para el tercer trimestre fueron: Las solicitudes del aplicativo de *contáctenos- Pagina Web* con un total de 126 radicaciones y una participación del 58,33%, seguido del *Correo electrónico* con un total de 39 radicaciones y una participación del 18,06%, como se puede observar en la siguiente:

CANALES DE ATENCIÓN



A continuación, se puede observar en las gráficas la cantidad total y el porcentaje de PQRS de acuerdo con su tipología y canal de atención:

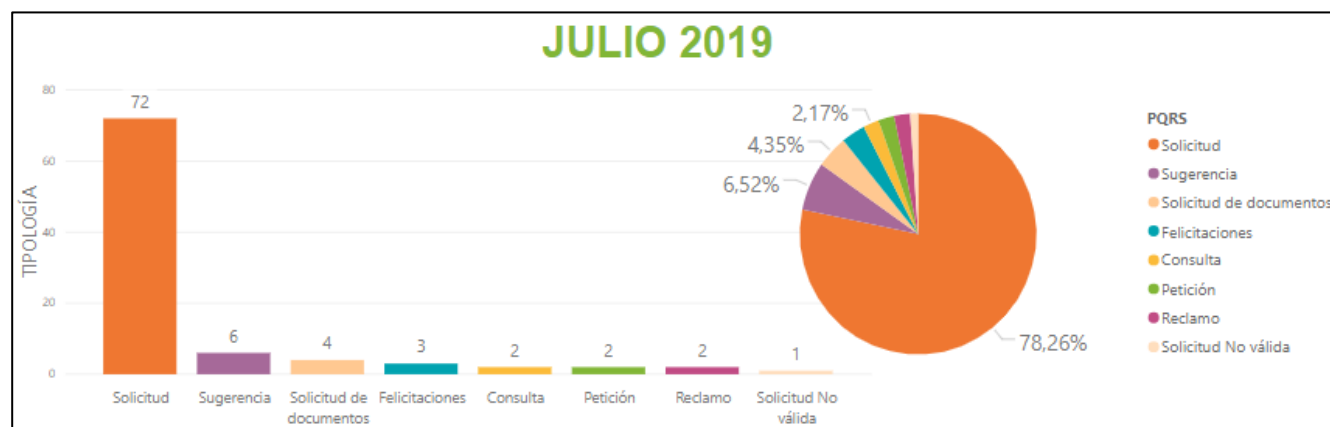


4.1 PQRS MES DE JULIO 2019

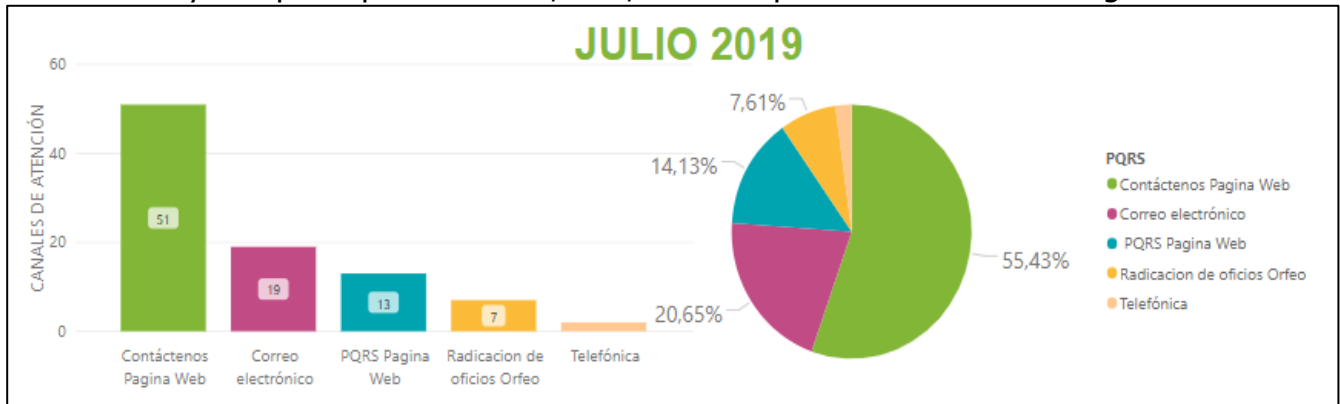
Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de julio de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 92 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS relacionadas a continuación de acuerdo con su tipología de solicitud y canales de atención:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS JULIO DE 2019							
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN				
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios/ Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Página Web	Telefónica
Consulta	2	2,17%	0	0	2	0	0
Felicitaciones	3	3,26%	0	0	2	1	0
Petición	2	2,17%	1	0	0	1	0
Reclamo	2	2,17%	0	0	0	2	0
Solicitud	72	78,26%	17	6	41	6	2
Solicitud de documentos	4	4,35%	0	1	1	2	0
Solicitud No válida	1	1,09%	0	0	1	0	0
Sugerencia	6	6,52%	1	0	4	1	0
TOTAL PQRS	92	100%	19	7	51	13	2

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de julio 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La *Solicitud* con un total de 72 radicaciones y una participación del 78,26%, seguido de la *Sugerencia* con un total de 6 radicaciones y una participación del 6,52%, como se puede observar en la siguiente:



De los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece durante el mes de julio 2019, se puede identificar que los más representativos para este periodo fueron: Las solicitudes del aplicativo de *Contáctenos- Pagina Web* con un total de 51 radicaciones y una participación del 55,43%, seguido del *Correo electrónico* con un total de 19 radicaciones y una participación del 20,65%, como se puede observar en la siguiente:

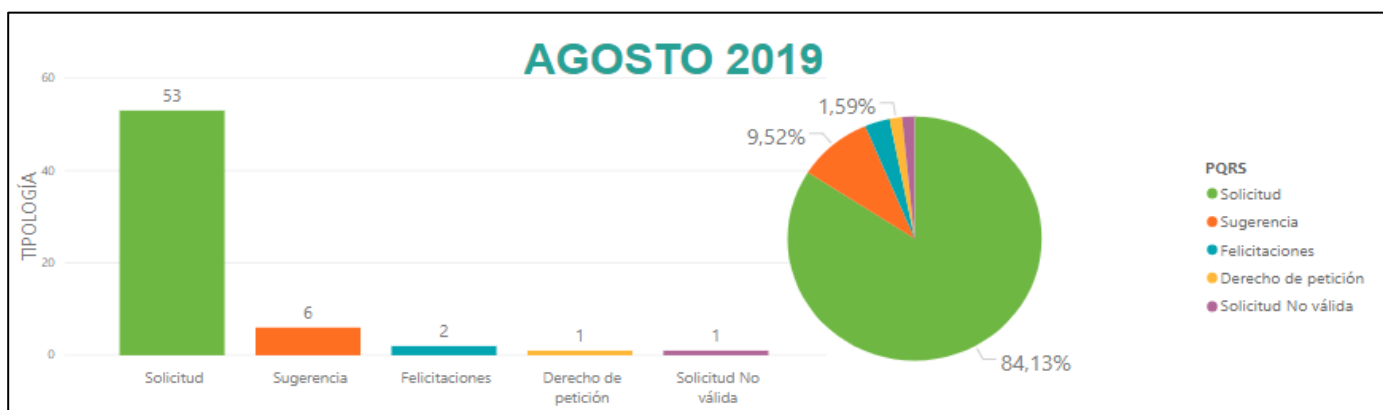


4.2 PQRS MES DE AGOSTO 2019

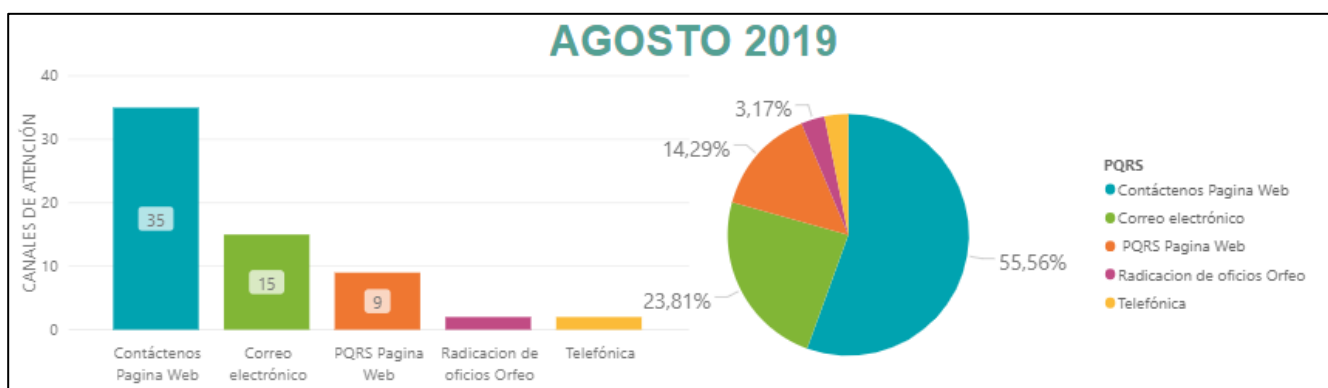
Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de agosto de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 63 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS AGOSTO DE 2019							
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN				
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios/ Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Página Web	Telefónica
Derecho de petición	1	1,59%	1	0	0	0	0
Felicitaciones	2	3,17%	0	0	0	2	0
Solicitud	53	84,13%	12	2	32	5	2
Solicitud No válida	1	1,59%	0	0	0	1	0
Sugerencia	6	9,52%	2	0	3	1	0
TOTAL PQRS	63	100%	15	2	35	9	2

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de agosto 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La *Solicitud* con un total de 53 radicaciones y una participación del 84,13%, seguido de la *Sugerencia* con un total de 6 radicaciones y una participación del 9,52%, como se puede observar en la siguiente:



De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que los más representativos para este periodo fueron: Las solicitudes del aplicativo de *Contáctenos-Página Web* con un total de 35 radicaciones y una participación del 55,56%, seguido del *Correo electrónico* con un total de 15 radicaciones y una participación de 23,81%, como se puede observar en la siguiente:



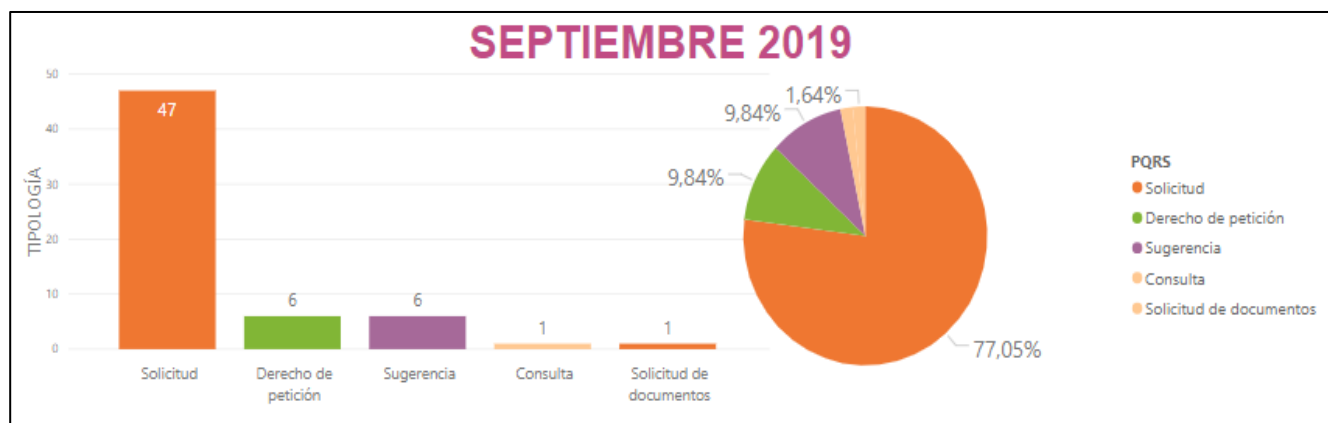
4.3 PQRS MES DE SEPTIEMBRE 2019

Durante el periodo comprendido del 01 al 30 de septiembre de 2019, fueron radicadas en Teveandina Ltda.- Canal Trece un total de 61 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación:

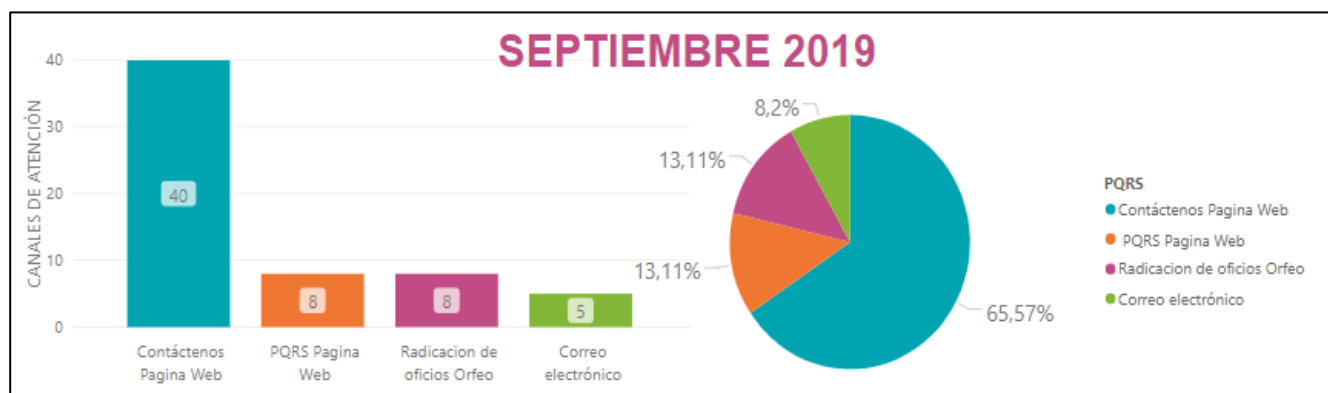
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEPTIEMBRE DE 2019						
TIPOLOGÍA			CANAL DE ATENCIÓN			
PQRS	Cantidad Total	Porcentaje	Correo electrónico	Radicación de oficios/ Orfeo	Contáctenos Pagina Web	PQRS Página Web
Consulta	1	1,64%	0	0	1	0
Derecho de petición	6	9,84%	0	4	0	2
Solicitud	47	77,05%	4	3	35	5

Solicitud de documentos	1	1,64%	0	1	0	0
Sugerencia	6	9,84%	1	0	4	1
TOTAL PQRS	61	100%	5	8	40	8

De acuerdo con la tipología de solicitud de PQRS más utilizadas por los ciudadanos durante el mes de septiembre 2019, se puede identificar que los más representativos fueron: La *Solicitud* con un total de 47 radicaciones y una participación del 77,05%, seguido de la *Sugerencia* con un total de 6 radicaciones y una participación del 9,84%, como se puede observar en la siguiente:



De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRS por Teveandina Ltda.- Canal Trece, se puede identificar que los más representativos para este periodo fueron: Las solicitudes del aplicativo de *Contáctenos- Pagina Web* con un total de 40 radicaciones y una participación de 65,57%, seguido del aplicativo de *PQRS- Pagina Web* con un total de 8 radicaciones y una participación del 13,11 %, como se puede observar en la siguiente:



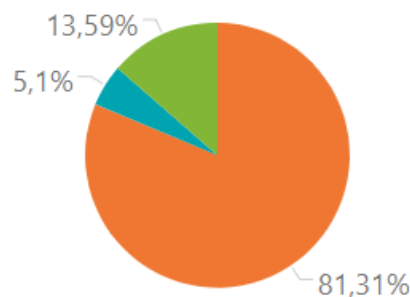
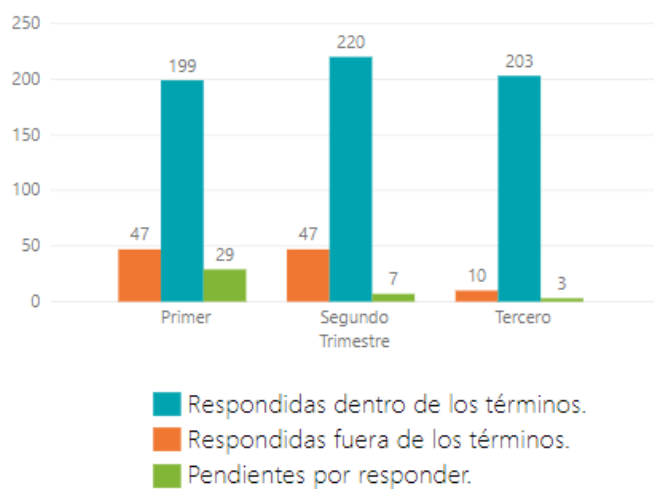
5. CONCLUSIONES

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

1. A la fecha de corte del presente informe se encuentran por brindar respuesta dentro del término legal un total de 3 PQRS, que representan el 1,39 % de 216 PQRS recibidas.
2. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 213 respuestas, dentro de las cuales 203 se respondieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, representado en el 93,98%, y 10 fuera de los términos representado en el 4,63%.
3. Durante el periodo comprendido de enero a septiembre de la vigencia se han recibido un total de 765 PQRS, a continuación, se relaciona un comparativo del seguimiento de respuesta de las mismas.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS PQRS RECIBIDAS TRIMESTRALMENTE

TOTAL: 765



Elaboró: Paula Daniela Rodríguez- Contratista- DJA

Revisó: Giovanni Andrés Méndez Cubides – Contratista - Líder de Planeación
Alejandro Daza Cortes- Contratista - DJA
Katherine Gómez -Contratista- DJA

Aprobó: María Fernanda Carrillo Méndez -DJA