

telemedellín

siempre con vos

telemedellin.tv  Canal Telemedellín  @Telemedellin  telemedellin

INFORME SERVICIO AL TELEVIDENTE DICIEMBRE DE 2017

ESTADO DE LAS PQR (Peticiónes, Quejas o Reclamos)

Tipo de solicitud	Totales
 Felicitación	2
 Petición de Consulta	5
 Petición de Información	6
 Petición de Interés Particular	7
 Petición de Interés General	4
 Queja	4
 Reclamo	1
 Solicitud de Cotización	33
 Sugerencia	2
Totales	64



Solicitudes no recibidas este mes

- Petición de documentación.
- Rectificación.

FELICITACIÓN

Fueron recibidas dos felicitaciones.

Algunas de las felicitaciones recibidas:

Escribe:

Fanny Ortíz León

Excelente programa , me encantan los apuntes del señor presentador y el programa del 30 diciembre 2017 con la orquesta Sinu me hizo recordar mi hermosa juventud.

Att; Fanny Ortíz León c.c. 63276382. Santander.

Solicitud resuelta por Nora Gómez Marín:

Muchas gracias por escribirnos y acompañarnos en todos los momentos importantes de Telemedellín. La invitamos a que en el 2018 siga conectada con nuestra señal.

PETICIÓN DE CONSULTA

Fueron recibidas cinco peticiones de consulta.

Algunas de las consultas recibidas:

Escribe:

Juliana Orozco Ruiz

Buen día,

Cuándo vuelven a dar el documental *Hasta el cielo lloró*?

Gracias

Solicitud resuelta por Jaime Moreno:

El Documental *Hasta el cielo lloró* serán emitido nuevamente el lunes 25 de diciembre a las 8:00 de la noche.



PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Fueron recibidas 6 peticiones de información.

Algunas de las peticiones recibidas:

Escribe:

Juan Daniel Zapata

Buenas tardes solo quiero contactar a la directora de Telemedellin Vanesa Palacio, ya que necesito contactar al señor Alcalde Federico Gutiérrez. Soy una persona con discapacidad motriz que vive en USA pero en los próximos días estaré regresando a la ciudad y necesito encontrar trabajo y yo se que él me puede ayudar, por favor háganme ese favor, no es mucho, tengo 19 años.

Solicitud resuelta por Katherine Ballesteros:

Para noticias Telemedellín es fundamental estar cerca de la comunidad, por eso agradecemos el contacto que ustedes realizan con nosotros. El contacto de la directora de noticiero es vanessa.palacio@telemedellin.tv



PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

En total recibimos siete peticiones de interés particular.
Algunas de las peticiones recibidas:

Ricardo Rueda Ávila

Somos gente de provincia, admiradores de Telemedellin y su gente. Quisiéramos de todo corazón, conocer sus instalaciones y su ciudad...a pesar que no la conocemos.

Solicitud resuelta por Nora Gómez:

El Canal ofrece en un espacio para todos los visitantes que quieran conocer nuestras instalaciones. Se llama el Tour Telemedellín, una nueva experiencia interactiva para conocer la magia de la televisión. Esta atracción se encuentra gratis hasta el 10 de enero y pueden venir las personas que quieran. Los toures se realizan cada hora entre las 12 del mediodía y las 5 de la tarde. Deben estar media hora antes de la hora que quieren realizar el tour para registrarse y asegurar su cupo en cada turno. De lo contrario pueden esperar el tour siguiente, mientras disfrutan de la tranquilidad del parque que tiene juegos infantiles, espacio para picnics y oferta gastronómica. Los invitamos a que aprovechen esta experiencia para que se diviertan, jueguen y aprendan sobre el quehacer de la televisión.



PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

En total recibimos cuatro peticiones de interés general.

Algunas de las peticiones recibidas:

Harold Escobar Henao

Me dirijo a Telemedellín muy comedidamente, ya que soy un fiel televidente del canal pero quiero saber porque no tienen el canal en la televisión digital terrestre la TDT. Me gustaría poder disfrutar del canal en HD ya que por acá en la loma del escobero la señal no la vemos bien de pronto la disfrutan los que tengan un servicio de tv DirecTv y no lo manejan en su parrilla de canales. Me gustaría poder disfrutar de este maravilloso canal en TDT les deseo una feliz navidad y denme esa opción de regalo.

Solicitud resuelta por: Carlos Duque

El único operador que tiene nuestra señal en HD es UNE y aún no tenemos señal en TDT. Lo invitamos a ver nuestra señal en HD por Youtube o por nuestra señal en vivo la cual puede encontrar en nuestra página web www.telemedellin.tv



QUEJA

En total se recibió cuatro quejas

Escribe:

Alexander Saldarriaga

Solicito suspender y eliminar la ejecución de fiestas, festivales, ferias y demás eventos los fines de semana porque están alterando la convivencia en el sector y no permiten a los vecinos del sector disfrutar de su merecido descanso de fin de semana debido alto volumen de la música, ruidos de vehículos y de los asistentes a los eventos como el que transcurre hoy 02 de Diciembre de 2017.

Queja atendida por: **José Jaramillo**

Agradecemos el contacto que hace con nuestro Canal, somos conscientes de que el Canal Parque Telemedellín está ubicado en una zona mixta, donde están permitidas las actividades industriales y comerciales. Garantizamos que tomaremos correctivos, cuando ello sea pertinente, frente al nivel del volumen, sin que esto implique dejar de realizar las actividades propias y privadas que han permitido que nuestro Canal Parque de Telemedellín se haya convertido en un nuevo espacio de ciudad para el disfrute de las familias, como los mercados campesinos, mascotas al parque, los aeróbicos del Inder, entre otros.

RECLAMO

En total recibimos un reclamo.

Escribe: **Javier Ossa Linares**

No hay interés con el curso de idiomas Francés y han buscado la manera de cerrarlo a pesar de que hay estudiantes buscando una respuesta sobre si el dinero de lo faltante del curso será devuelto o simplemente se apropiaran de ese dinero, como si los afectados no hubieran luchado por obtenerlo para poder ingresar a un curso con muchas promesas que no se cumplieron y desvían la atención de todos haciendo diferentes cosas para distraer a los afectados

Solicitud resuelta por: **Katherine Ballesteros**

Agradecemos el contacto que hace con nuestro Canal, nos gustaría poder ayudarle con su solicitud, nos facilitaría un poco las cosas siendo un poco más claro en cuanto a lo que nos solicita, desea que hagamos una nota de esta problemática o por ejemplo a qué entidad puntualmente se refiere, nosotros estaremos atentos a sus peticiones, pues es primordial para nosotros apoyar a la comunidad.



SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Se recibieron 33 solicitudes de cotización.

Algunas de las cotizaciones solicitadas:

Escribe:

Ignacio García

Buenos días. Estoy necesitando los valores de la pauta en su canal; así como el estudio de públicos que manejan y qué audiencia tien cada programa. Muchas gracias

Solicitud resuelta por Nelson Arango

Nuestra ejecutiva de ventas, Laura Cardona se pondrá en contacto con ustedes para agendar una reunión y tomar su solicitud. Si tiene alguna duda se pueden comunicar al 448 95 90 Ext 215.

