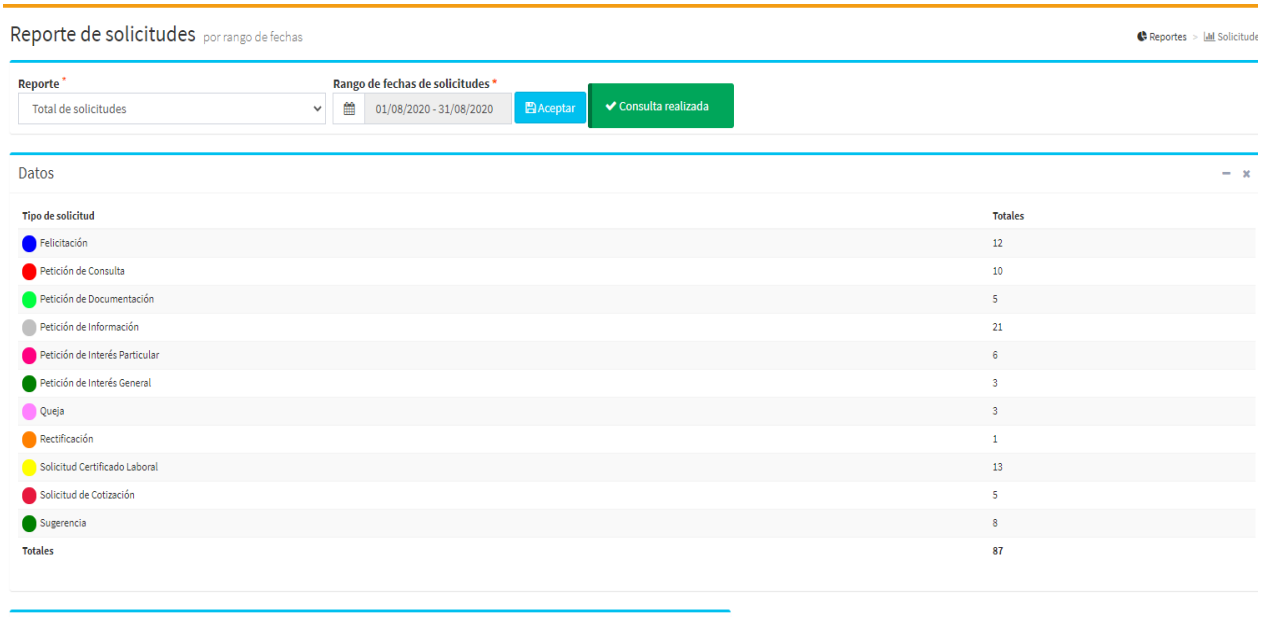
ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AGOSTO DE 2020

SOLICITUDES RECEPCIONADAS

En el mes de agosto se recepcionaron en total (87) requerimientos en la plataforma de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS de Telemedellín, distribuidos entre los diferentes tipos de solicitudes que tiene definidas el sistema de gestión de calidad y gestión transparente del canal.

Se puede evidenciar que en el mes de agosto hubo gran flujo en: Petición de información (21); Solicitud de certificado laboral (13); Felicitación (12) entre otros.


Reporte de solicitudes por rango de fechas

Reporte: Total de solicitudes

Rango de fechas de solicitudes: 01/08/2020 - 31/08/2020 | Aceptar | Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Totales
Felicitación	12
Petición de Consulta	10
Petición de Documentación	5
Petición de Información	21
Petición de Interés Particular	6
Petición de Interés General	3
Queja	3
Rectificación	1
Solicitud Certificado Laboral	13
Solicitud de Cotización	5
Sugerencia	8
Totales	87

FELICITACIÓN

Fueron recibidas (12) felicitaciones

Felicitación con radicado TM20202944

Escribe: Harold Novoa: “Gracias por ese maravilloso concierto de rock de hoy 17 de agosto. Impresionante despliegue de maestría y talento”.

Solicitud resuelta por Dora Patiño Toro: (Directora Operativa de Programación Telemedellín)
“Para Telemedellín es muy importante contar con las opiniones de televidentes formados como usted. El concierto del lunes Festivo fue un evento organizado por la Filarmónica de Medellín, como un homenaje a los músicos de la ciudad y un regalo para sus habitantes. Telemedellín, como canal de la ciudad se sumó a esta iniciativa y mensajes como el suyo son la mejor recompensa.

PETICIÓN DE CONSULTA

Fueron recibidas (10) peticiones de consulta

Petición de consulta con radicado TM20202941

Escribe: Corporación más que tres letras: “Amigos de TeleMedellin, Les escribe Camilo Restrepo de la fundación MásQueTresLetras que ayuda a personas que viven y conviven con VIH en Colombia y quisiéramos salir en una nota hablando de nuestra fundación y la alianza que tenemos con Hugger Island, otra fundación que hace abrazadores, unos muñecos hermosos que estamos mandando para abrazar a aquellos con los que no podemos estar en estos momentos, para recaudar fondos para nuestras fundaciones.

¡Esperamos nos ayuden! Adjuntamos unas fotos y video para poder hacer la nota, igual si necesitamos crear material nuevo, nos avisan y lo hacemos. Link para fotos y video: https://drive.google.com/drive/folders/12G29hz7aIF0ePHLJ-w6Ci2gSB-z8SC5A?usp=sharing”.

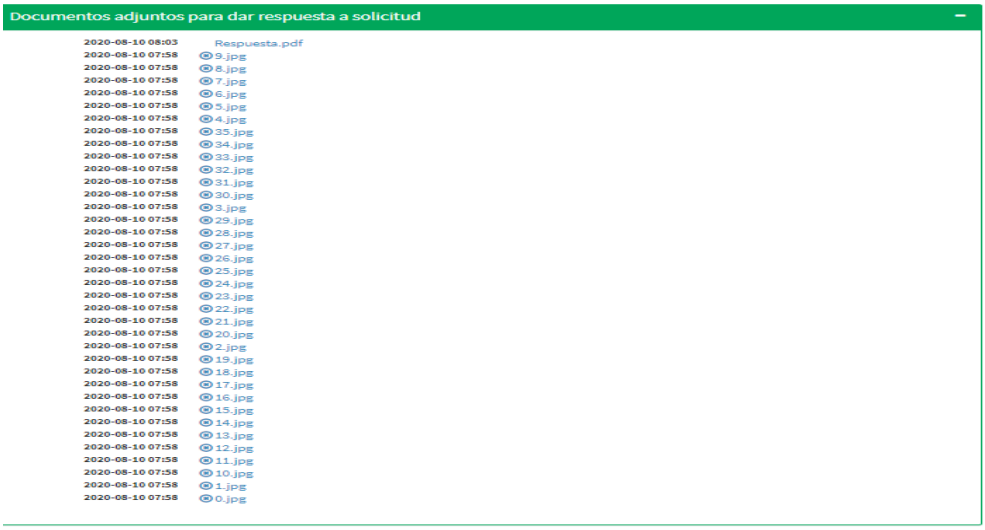
Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)
“Frente a su solicitud, el tema ya fue enviado al comité de coordinadores de la franja informativa para su análisis y aprobación, en el momento que el tema tenga una respuesta positiva en el Consejo de Redacción de periodistas del noticiero, será contactado por un periodista para poder realizar la nota que será emitida.
Mil gracias por su comentario y quedamos atentos para el desarrollo de la nota.
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”.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Fueron recibidas (5) peticiones de documentación

Petición de documentación con radicado TM20202899
Escribe: Sandra Lucia Serna Garzón: “Solicitud de documentación del contrato interadministrativo 031 de 2015 entre Telemedellín y Emvarias”.

Solicitud resuelta por Luisa Zuluaga: (Profesional Jurídica Telemedellín)
“Se adjunta la documentación que reposa en Telemedellín, sobre el contrato solicitado. Es importante indicar que el contrato con todos los anexos e informes de supervisión se encuentra en su totalidad en la Entidad contratante”.



PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Fueron recibidas (21) peticiones de información

Petición de información con radicado TM20202903

Escribe: Soluciones Integrales Fampet S.A.S: “Buenas tardes, FamPets es un nuevo emprendimiento en la ciudad enfocado en el bienestar de las mascotas y beneficio de las personas, integrado en una plataforma digital para conectar a prestadores de servicios con quien los requieren, y por medio de una tarjeta de membresía obtener descuentos especiales. Quisiéramos saber qué posibilidades existen para salir en algún programa de ustedes donde se muestren a emprendedores jóvenes de la ciudad, y de ser así a cuál correo podríamos escribir o el proceso a seguir. Muchas gracias”.

Solicitud resuelta por Dora Patiño Toro: (Directora Operativa de Programación Telemedellín)
“En Telemedellín valoramos mucho la participación de televidentes activos y propositivos como usted. Con el objetivo de ayudar a los emprendedores se creó el programa Misión Posible. Se puede comunicar con su directora, Daniela Londoño, que ella le puede explicar los requisitos para su participación, su contacto es +57 310 5226905. Esperamos seguir contando con su audiencia”.

PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Fueron recibidas (6) peticiones de interés particular

Petición de interés particular con radicado TM20202905

Escribe: Lina Marcela Rivillas Moreno: “Buenas noches, escribo con el fin de validar con Telemedellín sí cuenta con el área de Gestión Humana, en caso de ser así quisiera conocer si existe un e-mail para enviar mi CV y ponerlo a disposición del canal, así como todos mis conocimientos, habilidades y experiencia para el cumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales”.

Solicitud resuelta por Ana Isabel Sierra Bedoya: (Jefe de Gestión Humana Telemedellín)
"Muchas gracias por querer poner a disposición del Canal todos tus conocimientos y experiencia profesional. El curriculum vitae (CV) puede compartirlo con nosotros en el correo electrónico gestionhumana@telemedellin.tv, desde donde se redireccionará a las áreas pertinentes".

PETICIÓN DE INTERES GENERAL

Fueron recibidas (3) peticiones de interés general

Petición de interés general con radicado TM20202910

Escribe: Favian Buendia Almario: "Desde hoy 07/08/2020 la señal de telemedellin ha sido muy deficiente se pixela no se entiende el sonido llegó la noche y la señal continúa fuera de servicio no sé si será mi operador que es Tigo pero los demás canales incluido teleantioquia la señal es buena me gustaría se solucione soy un fiel seguidor de ese canal muchas gracias".

Solicitud resuelta por Carlos Alberto Duque: (Director Unidad Técnica Telemedellín)
"En el momento no tenemos ningún problema técnico con el operador Tigo, si el problema persiste le solicitamos se ponga en contacto con ellos para que le solucionen el problema".

QUEJA

Fueron recibidas (3) quejas

Queja con radicado TM20202900

Escribe: William Chavarria Tejada: "con motivo de la rebaja en las multas de tránsito se está presentando algo muy preocupante en la secretaria de movilidad sede caribe y es que se está aglomerando demasiada gente para aprovechar el beneficio y los funcionarios ponen más trabas a dicho trámite por favor necesitamos que esto llegue a oídos del sr alcalde de la ciudad".

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)
"Su inquietud pasa a análisis del equipo coordinador de Noticias Telemedellín para mirar los puntos de vista para trabajar esta nota, gracias por la información y estaremos atentos".

RECTIFICACIÓN

Fue recibido (1) rectificación

Solicitud de rectificación con radicado TM20202987

Escribe: Deisy Cardona Pulgarin: "Buenos días, la solicitud es de rectificación de la información de la cuenta bancaria que se suministró para las donaciones del HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACION, ya que tiene un error, relaciono la cuenta correcta. Cuenta de ahorros Bancolombia 10159070359".

Solicitud resuelta por Oscar Mario Correa: (Director noticias Telemedellín)
"Tiene toda la razón y no tiene discusión, fue un error del graficador, quién no se fijó en la cuenta y nosotros tampoco nos percatamos del error. Este lunes 3 de agosto en nuestra emisión de las 7 de la noche haremos la corrección. Mil gracias y queremos ofrecerle disculpas frente a este suceso".

SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL

Fueron recibidas (13) solicitudes de certificados laborales

Solicitud de certificado laboral con radicado TM20202932

Escribe: Diana María Montoya Parra: "Buenas tardes, para solicitar certificado laboral actualizado. laboré hasta el mes de febrero de 2020, por prestación de servicios".

Solicitud resuelta por Víctor Cardona: (Servicio al Televidente Telemedellín)
"Desde la Secretaría general de Telemedellín, se adjunta certificado solicitado".



TeleMEDELLÍN
Aquí te ves

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

CERTIFICA:

Que la señora **DIANA MARIA MONTOYA PARRA** identificada con la cédula de ciudadanía No.**42.823.974**, ha suscrito con la **Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – TELEMEDELLIN -** 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: 0068-2020
Objeto: Servicios como directora y realizadora de productos audiovisuales.
Valor: $ 32.400.000
Plazo: Desde el (29) de enero hasta el (28) de julio de 2020, con una terminación bilateral anticipada el (21) de febrero de 2020

Contrato: 0657-2019
Objeto: Servicios como directora de productos audiovisuales.
Valor: $ 22.577.520, con una adición por valor de $ 4.312.560, con una segunda adición por valor de $ 2.536.800, con una tercera adición por valor de $ 1.268.400
Plazo: Desde el (25) de junio hasta el (31) de octubre, con una prórroga hasta el (30) de

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

Fueron recibidas (5) solicitudes de cotización

Solicitud de cotización con radicado TM20202934

Escribe: Luis Angel Hincapie Betancur: "Soy abogado y me gustaría conocer cuánto vale y por cuanto tiempo una pauta en el canal".

Solicitud resuelta por Isabel Cristina Carvajal Zapata (Directora de la agencia y central de medios)
“Gracias por contar con el canal Telemedellín, para dar a conocer sus productos y servicios, en las próximas horas se comunicará con Usted un Ejecutivo comercial, para ofrecerle una asesoría de una manera más personalizada”.

SUGERENCIA

Fueron recibidas (8) sugerencias

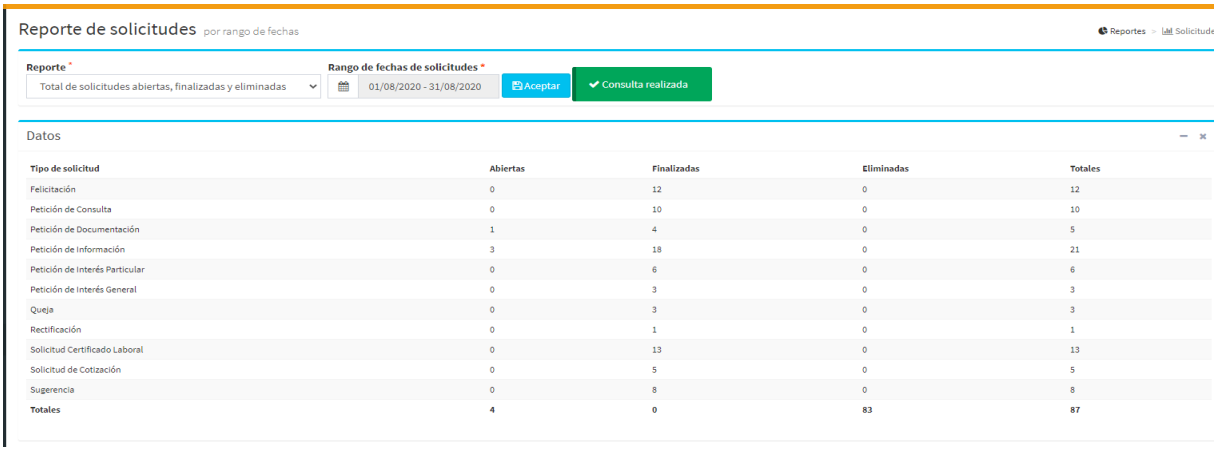
Sugerencia con radicado TM20202936

Escribe: Clara Escobar: “Me gustan los noticieros porque son de nuestra región, sugiero quitarle "close caption fijo", debido a que estorba y no es muy exacta la transcripción, ya que cada cual lo pone o lo quita en su tv de acuerdo con sus gustos pero en el noticiero viene por defecto”.

Solicitud resuelta por Andrés Cano: (Realizador Telemedellín)
“Nos alegra saber que es televidente de nuestros noticieros y esperamos de la diversidad de contenidos que tenemos para la ciudad, en cuanto a la sugerencia que nos hace le contamos que el closed caption aplica igual para todos los programas, ustedes deciden desde su tv y control remoto si hacerlos visibles o no. No es algo que podamos quitar de nuestra programación ya que por temas de ley debemos contar con ese recurso para la población con limitaciones auditivas”.

SOLICITUDES ABIERTAS, FINALIZADAS Y ELIMINADAS

Durante el mes de agosto se recibieron (87) requerimientos en la plataforma de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS de Telemedellín, de las cuales se encuentran finalizadas (83), eliminadas (0) y abiertas se encuentra (4) solicitudes, es de aclarar que las solicitudes que se encuentran pendientes por responder a la fecha de realización de este informe, aún se encuentra dentro del termino establecido por la ley para dar la respectiva respuesta.



Reporte de solicitudes por rango de fechas

Reporte: Total de solicitudes abiertas, finalizadas y eliminadas

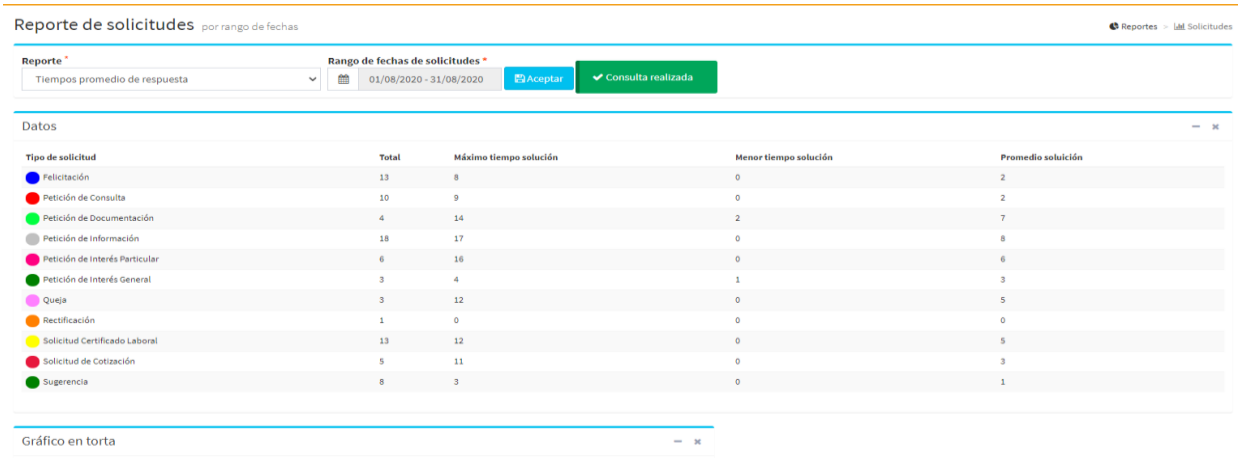
Rango de fechas de solicitudes: 01/08/2020 - 31/08/2020 | Aceptar | Consulta realizada

Datos

Tipo de solicitud	Abiertas	Finalizadas	Eliminadas	Totales
Felicitación	0	12	0	12
Petición de Consulta	0	10	0	10
Petición de Documentación	1	4	0	5
Petición de Información	3	18	0	21
Petición de Interés Particular	0	6	0	6
Petición de Interés General	0	3	0	3
Queja	0	3	0	3
Rectificación	0	1	0	1
Solicitud Certificado Laboral	0	13	0	13
Solicitud de Cotización	0	5	0	5
Sugerencia	0	8	0	8
Totales	**4**	**0**	**83**	**87**

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Se puede identificar que el tiempo promedio de respuesta es de 4 días, lo que significa que la entidad cumple a cabalidad con los términos señalados en la normatividad vigente, además el indicador de oportunidad de la respuesta es del 100%.



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.



Elaboró:



VICTOR CARDONA.
ADMINISTRADOR PLATAFORMA PQRS
TELEMEDELLÍN.