

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y OTROS

ENTIDAD:
SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.
TELEISLAS

PERIODO EVALUADO
ABRIL A JUNIO 2023

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

1. INTRODUCCION

De conformidad con lo establecido por la ley 1712 de 2014 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 la vigencia 2023.

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

2. CANALES DE ATENCION

canal de atención	medio de recepción	ubicación	horario de atención
	Presencial	La Loma Shingle Hill	De Lunes a Viernes de 8:45 a.m. a 4:30 p.m.
	Telefónicamente	098-513-27-99	De Lunes a Viernes de 8:45 a.m. a 4:30 p.m.
	Sitio Web	https://teleislas.gov.co/atencion-al-ciudadano/ info@teleislas.gov.co	El formulario de encuentra activo 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles

SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Estación Simón Bolívar, Shigle Hill, la Loma
 Tel. 098-513 2047 Fax. 098-513 2799
 San Andrés Islas, Colombia

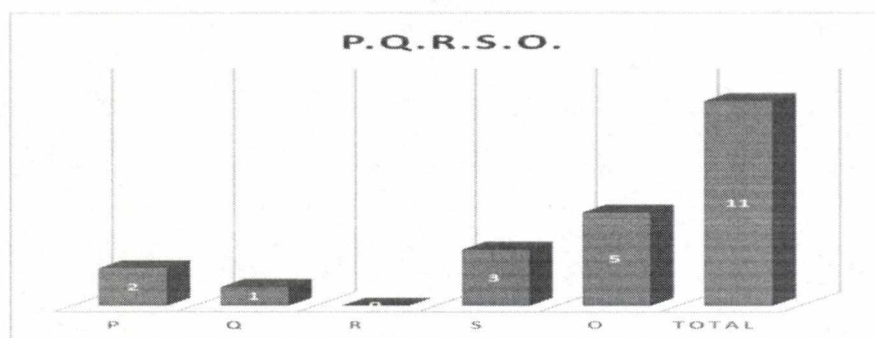
3. TIEMPO DE DAR RESPUESTA

TIPOLOGIA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICION
Derecho de petición	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosamente ante las autoridades competentes por razón de interés general o particular y a obtener pronta resolución de esta
Solicitud de información o documento	10 días hábiles	Información o documento de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos
Queja	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad
Reclamo	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad
Sugerencia	15 días hábiles	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad
Denuncia	15 días hábiles	Notificación recibida en la entidad por presunta comisión
Otros	15 días hábiles	Aquellas solicitudes presentadas por los ciudadanos que en razón a su contexto no cumple las anteriores

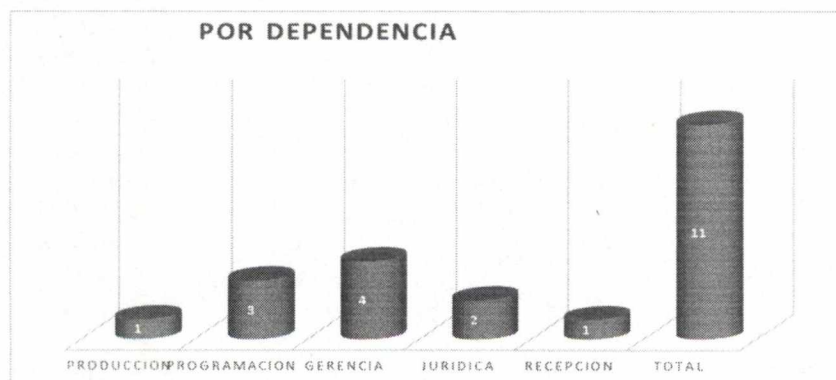
SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

4. Representación grafica

La Sociedad de Televisión de las Isla Ltda. Teleislas recibió un total de 11 Peticiones entre el periodo comprendido entre enero a junio de la vigencia 2023; cómo podemos apreciar en el gráfico; las cuales se dio respuesta en las diferentes dependencias en el tiempo estipulado por la ley.

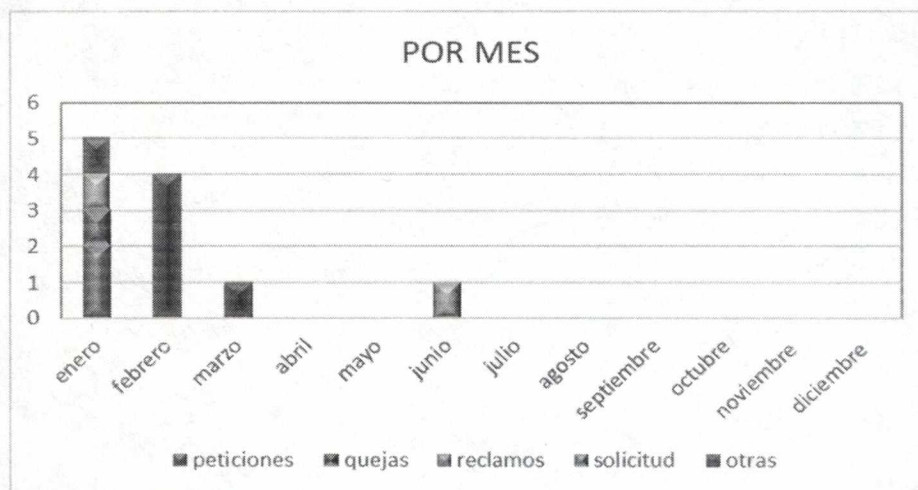


Estadística por dependencia que dieron respuesta a las Peticiones quejas reclamos solicitudes y otros



SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE LAS ISLAS LTDA.

Como se puede observar en la gráfica siguiente las Peticiones Quejas Reclamos Solicitudes y otras recibidas en cada uno de los meses de enero a junio.



CONCLUSION

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

1. La entidad ha dado cumplimiento con un total de 11 respuestas, dentro de las cuales 11 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, que requieren respuesta representado en un 100%.
2. Dentro del trimestre comprendido de abril a junio, se radico 1 solicitud en el mes de junio con un cumplimiento de 9% anual.
3. En el trimestre el canal de recepción más utilizado fue presencial.

4. Comparando las PQRSD del segundo trimestre de la presente vigencia con respecto a las del primer trimestre de la presente vigencia, se pudo identificar qué disminuyó en un 9% de requerimientos.



JUDY ACOSTA NEWLOVE
Jefe de Control Interno

Informe de seguimiento

Defensor del Televidente

vigencia 2023

Our Identity, el programa del defensor del televidente, a través de un reportero en las calles, recoge y responde inquietudes formuladas directamente por los televidentes al programa.

Por otra parte, con el propósito de que sirvan como insumo para el programa televisivo, las respuestas a PQR,s relacionadas con los programas y la programación, que son recepcionados a través de otros canales habilitados por el canal para tal fin, se emiten con copia a la defensora del televidente.

El programa del Defensor del Televidente se emite en el horario prime conforme la parrilla de programación del canal, todos los jueves a las 7:30 pm., con subtitulación y lenguaje de señas.

De esta manera la Sociedad de televisión de las Islas LTDA., vela por cumplir las normas vigentes en esta materia, así como los principios de objetividad, veracidad, ética, pluralidad y equidad.

