

The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic visual effect.

Informe PQRSD Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias

Primer trimestre 2025

Canal Regional Teleislas

TABLA DE CONTENIDO

- ▶ 1. Introducción
- ▶ 2. Canales de atención
- ▶ 3. Tiempos de respuesta y tipología
- ▶ 4. PQRSD recibidas primer trimestre 2025
- ▶ 5. PQRSD recibidas de acuerdo con los canales de atención y medio de recepción
- ▶ 6. PQRSD recibidas de acuerdo con su tipología
- ▶ 7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
- ▶ 8. Tiempo promedio de respuesta
- ▶ 9. PQRSD atendidas por dependencias
- ▶ 10. Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo estipulado por las leyes 190 de 1995, 1474 de 2011 y 1437 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 2025, en materia de cumplimiento a las PQRSD, la Dirección Jurídica y Administrativa de Teleislas, presenta el informe consolidado de las mismas, las cuales fueron recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre de la presente vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de la ley y la normatividad vigente.

En ese orden, en el presente informe se pone en conocimiento las estadísticas generadas como resultado del número total de PQRSD radicados en la entidad, los cuales fueron discriminados por su tipología de solicitud y canales de atención empleados.

2. CANALES DE ATENCIÓN

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.
	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

3. TIEMPO DE RESPUESTA TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLO
Derecho de petición	15	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
Solicitud	10	Información o documentación de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, copia de documentos, entre otros.
Queja	15	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
Reclamo	15	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.
Sugerencia	15	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
Denuncia	15	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito	Denuncias por abuso de autoridad.
No requiere Respuesta	N/A	Aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía que, en razón a su contexto, no requieren de un pronunciamiento de la entidad.	No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía

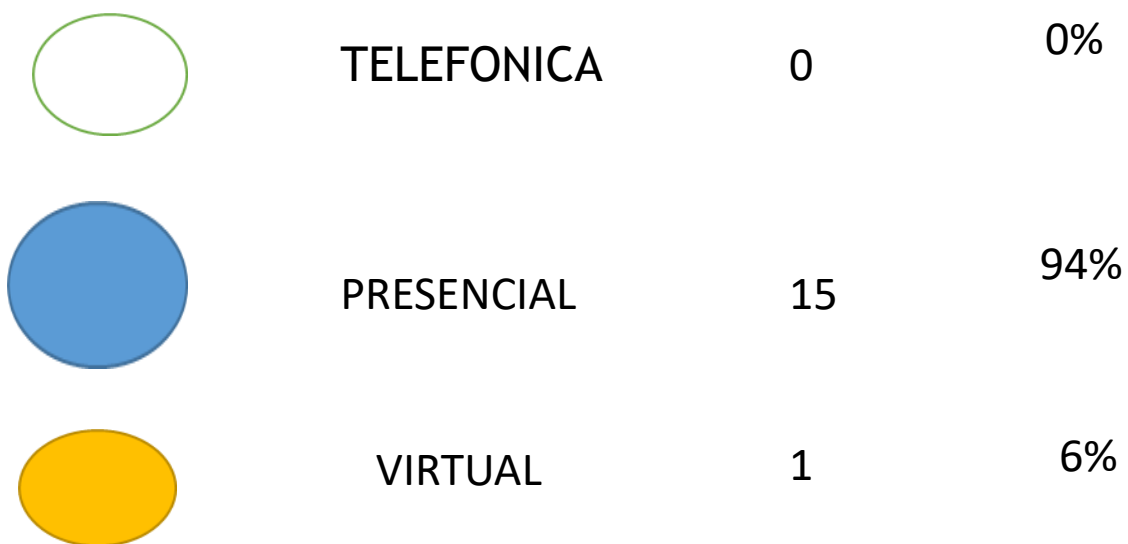
4. RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2025

Enero	8	50%
febrero	6	38%
Marzo	2	13%

Los meses más representativos durante el primer trimestre de la vigencia 2025, fueron enero y febrero, con 8 y 6 PQRD por mes para un total de 16, que refiere a un porcentaje de participación individual del 50% y 38% un total de 88%.

TOTAL: 16

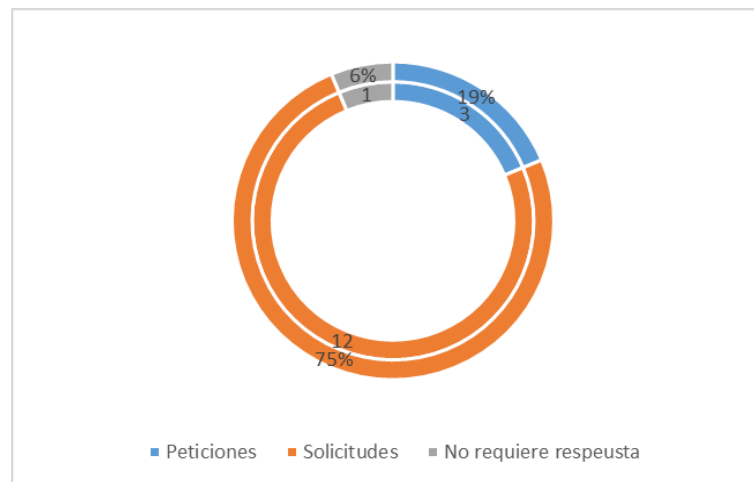
5. RECIBIDAS DE ACUERDO A LOS CANALES D EATENCION Y MEDIO DE RECEPCIÓN



De acuerdo con los canales de atención dispuestos para la radicación de PQRSD, se puede identificar que el más representativo es el presencial con un total de 15 equivalente a una participación de 94%

6. RECIBIDAS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGIA

Peticiones	3	19%
Solicitudes	12	75%
No requiere respeusta	1	6%



Se recibieron a través de los canales presenciales de la entidad un total de 12 solicitudes, 3 peticiones y 1 felicitación,

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



16

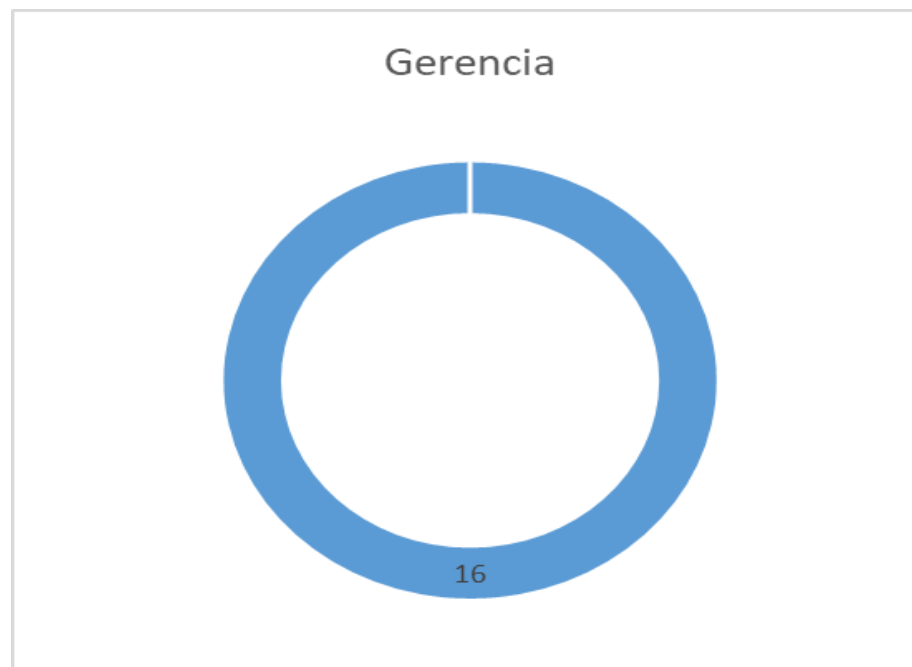


Estado de cumplimiento ✓

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO
Derecho de petición	15	7
Solicitud	10	7
Queja	15	Durante el primer trimestre no hubo quejas
Reclamo	15	Durante el primer trimestre no hubo reclamo
Sugerencia	15	Durante el primer trimestre no hubo sugerencias
Denuncia	15	Durante el primer trimestre no hubo denuncias
No requiere Respuesta	N/A	N/A

9. PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



10. CONCLUSIONES

A continuación se relación un análisis del seguimiento de las respuestas brindadas por la entidad durante el primer trimestre, donde s e puede concluir lo siguiente

- ✓ La entidad ha dado cumplimiento con un total de 16 respuestas, de las cuales estuvieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. representado en el 100%.
- ✓ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente trimestre fue el presencial.
- ✓ Durante el periodo no hubo lugar a acciones de tutela

GRACIAS

TELEISLAS

<https://teleislas.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

info@teleislas.gov.co

La Loma Shingle Hill