

1. **OBJETIVO:** Atender las diferentes PQRSD de la audiencia, anunciantes, clientes y ciudadanía, estableciendo las actividades necesarias que permitan dar un tratamiento sistemático y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de manera eficaz, oportuna y eficiente, con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento inicia cuando se reciben las PQRSD de la audiencia, anunciantes, clientes y ciudadanía y, finaliza cuando se efectúa la respectiva respuesta dentro de los términos de ley.
3. **RESPONSABLE:** La gerencia, directores de áreas, jefes de áreas y funcionarios públicos. En todo caso corresponde a la Secretaría General realizar el seguimiento y asignación de las PQRSD.
4. **DEFINICIONES:**
 - **Anunciante:** Es el emisor, inversor, ordenante y responsable de la publicidad. Como tal, tiene unos derechos y unos deberes.
 - **Audiencia:** Televidentes, oyentes y usuarios de contenidos en internet o en plataforma OTT.
 - **Denuncia:** Manifestación de descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
 - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
 - **Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.
 - **Petición de Consulta:** Solicita una orientación o punto de vista relacionado con temas a cargo de la Entidad y dentro del marco de su competencia. El concepto emitido por el Canal no comprometerá de manera alguna su responsabilidad, ni será de obligatorio cumplimiento o ejecución.
 - **Petición de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, donde solicita información que la entidad tenga en su poder, genere o controle.
 - **Petición de interés general:** Petición que involucra o atañe a una comunidad o grupo determinado de personas.
 - **Petición de interés particular:** Petición que busca resolver una situación que afecta o concierne de manera directa a un particular.
 - **PQRSD:** Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia.
 - **Queja:** Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su insatisfacción con la conducta o el actuar de un funcionario de la Entidad en el desarrollo de sus funciones.
 - **Reclamante:** persona, organización o su representante que expresa una queja, reclamo o denuncia.
 - **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de expresar una insatisfacción con relación al incumplimiento o irregularidad en la forma en que se te prestó o negó un servicio por parte de la Entidad.

- **Rectificación:** Solicitud a la Entidad para que realice una corrección o rectificación, cuando se te esté vulnerando públicamente tu buen nombre u otros derechos e intereses por informaciones que consideras inexactas, injuriosas o falsas, transmitidas en programas o medios del Canal.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca del producto o el proceso de tratamiento de PQRSD.
- **Solicitante:** Persona que solicita PQRSD bajo los parámetros legales.

5. CONDICIONES GENERALES:

- Las actividades que se plantean en el desarrollo del documento, buscan dar tratamiento y control a las PQRSD que son enviadas por nuestros usuarios, además de brindar una respuesta oportuna para tener un servicio de calidad y excelente atención a nuestra audiencia y clientes.
- La respuesta se debe generar por parte de los encargados de los procesos a la cual va dirigida la PQRSD, buscando dar solución en un tiempo determinado de acuerdo al tipo de solicitud recibida, para evidenciar la importancia y compromiso que tiene el canal con sus clientes, usuarios y ciudadanía.
- El proceso para dar tratamiento de las denuncias de posibles casos de corrupción atenderá lo establecido en el procedimiento PR-GJ-JU-01 Denuncias Posibles casos de Corrupción.

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Comunicar la PQRSD (queja, reclamo, petición, sugerencia). La audiencia, los anunciantes, clientes y/ o ciudadanía manifiestan determinadas inquietudes con respecto a las diferentes actividades del Canal, a través de los siguientes canales de atención: • Sitio Web: https://alpha.corp.telemedellin.tv/pqr/pqr/ Teléfono: 44489590 ext. 416 • Personal. • Paginas externas. (correo electrónico) • Oficina de gestión documental: En las instalaciones del canal, el personal remitirá al peticionario para que realice la solicitud por el sitio web..	Audiencia, anunciante, cliente o ciudadanía.	N.A.
2	Recepción de inquietud Se recibe la PQRSD por cualquiera de los medios antes descritos. Las ingresadas por el sitio web, quedan consignadas directamente en el software y se les asigna un número de radicado de manera directa al peticionario Las peticiones ingresadas por los demás medios,	Técnico administrativo Secretaría General	# Radicado de la PQRSD

deberán ser ingresados por el responsable asignado para su atención y trámite • Peticiones telefónicas: deberá ser ingresada en el software PQRSD, la página arroja el respectivo número de radicado que deberá ser informado inmediatamente al peticionario. • Oficina de Gestión Documental: por este medio se reciben aquellas peticiones físicas, las cuales serán remitidas a la Secretaría General y esta se encargará de la asignación. • Personal: deberá radicar la solicitud en el software PQRSD, la plataforma asigna el respectivo radicado, y se informará del mismo a quien haya dejado dicha solicitud. • Paginas externas. (correo electrónico): en el caso de que la solicitud sea enviada a través de correo electrónico el destinatario remitirá la solicitud al correo PQRSD@telemedellin.tv. Y se le asignará el respectivo radicado. • Redes sociales: en el caso de que la PQRSD sea solicitada a través de este medio, se direccionará al peticionario para que formule su petición a los siguientes links: https://telemedellin.tv/contacto/ y https://alpha.corp.telemedellin.tv/pqr/pqr Nota: La información del número del radicado y el instructivo para su respectivo seguimiento, se hace por el medio a selección del solicitante, preferiblemente correo electrónico. Las solicitudes que se pueden hacer por este medio son: • Denuncia ciudadana • Petición de Consulta • Petición de Documentación • Petición de Información • Petición de interés general • Petición de interés particular • Petición de información Fiscalía • Petición Defensoría del Pueblo o Personería. • Petición entre Entidades Públicas. • Felicitación • Queja • Reclamo • Rectificación • Solicitud de cotización		
---	--	--

	- Solicitud concejales - Solicitud de certificación laboral o contractual - Solicitud de certificado de experiencia - Sugerencia - Denuncia posible caso de corrupción* Este atenderá el procedimiento PR-GJ-JU-01 Denuncias Posibles casos de Corrupción		
3	Analizar y evaluar la PQRSD. Una vez recibida la PQRSD, se procede a: - Evaluar la PQRSD de acuerdo a su impacto, severidad, complejidad e incumplimiento de requisitos. - Clasificar la PQRSD de acuerdo a su modalidad: petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia ciudadana. - Se identifica el proceso o subproceso para el cual va dirigida la PQRSD. (de acuerdo a la clasificación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC). - El Técnico Administrativo Secretaría General o quien recepcione la PQRSD, define si tiene la solución a la PQRSD o si es necesario re-dirigirlo desde el software al respectivo responsable o competente del proceso encargado para suministrar la correspondiente información. - Al dirigir esta solicitud, el software establece el tiempo según los términos de ley en el cual se deberá dar la correspondiente respuesta.	Técnico Administrativo Secretaría General Secretario General (a)	Software PQRSD o sistema de administrador documental SIGDOC
4	Respuesta a la PQRSD Se establecen los mecanismos oficiales para responder las PQRSD formuladas, así: Correo electrónico A través del mismo medio usado por el peticionario - Si el profesional jurídico / Técnico Administrativo asignado por la Secretaría General tiene la solución, procede a dar respuesta inmediatamente con el apoyo del Secretario General. - Si el profesional jurídico asignado por la Secretaría General no posee la solución, de inmediato esta se re-direcciona al director responsable para que dé respuesta a la PQRSD.	Técnico Administrativo Secretaría General Dirección Secretaría General Profesionales Jurídicos Directores de	Software PQRSD o sistema de administrador documental

	Se le hará un seguimiento al director encargado por parte de la Secretaría General para la entrega oportuna de esta respuesta. El director que recibe la PQRSD, analiza esta solicitud, proyecta la respuesta y carga la información vía software PQRSD, con el fin de que allí se comuniquen o notifique la respuesta que se destinará al solicitante. La Dirección de la Secretaría General podrá responder de manera definitiva las PQRSD asignadas previamente al Director de acuerdo a la trascendencia del caso. Para la generación de la respuesta, el Director a cargo contará con el apoyo de su equipo de trabajo. Si son peticiones con alto nivel de complejidad que involucren una o varias direcciones, la Secretaría General realizará una asignación de los puntos solicitados en la petición y se emitirá una única respuesta desde la Secretaría General. Para este tipo de peticiones se recomienda solicitar ampliación del plazo.	procesos	
5	Medios de respuesta de la PQRSD Para darle respuesta a las PQRSD se tienen dos pasos: El profesional asignado por la Secretaría General, revisará que la respuesta consignada en el software PQRSD, se responda de fondo y bajo los parámetros de ley. Luego de esta revisión la remite al interesado a través de correo electrónico.	Personal encargado según PQRSD Profesional asignado por la Secretaría General	Software PQRSD
6	Cierre de la PQRSD Una vez se dé respuesta por medio del software PQRSD o por otro medio, se da por terminada la PQRSD.	Profesional asignado por la Secretaría General.	Software PQRSD o medio seleccionado
7	Seguimiento a la PQRSD a través de encuesta de satisfacción. Una vez emitida la respuesta de la PQRSD le llegará una encuesta de satisfacción al petionario para que indique si se encuentra satisfecho o no con la respuesta recibida.	Técnico Administrativo Secretaría General	Software PQRSD Tabulación mensual, encuesta de satisfacción

8	Informe mensual de las PQRSD recibidas Al finalizar cada mes y dentro de los primeros cinco (5) días hábiles, el Técnico Administrativo de la Secretaría General elabora el informe de las PQRSD recibidas en este periodo. Las denuncias sobre hechos de corrupción serán reportadas de forma agregada y anónima en el informe mensual, sin exponer datos que puedan identificar al denunciante, garantizando el cumplimiento de las obligaciones de control interno y rendición de cuentas. Este atenderá el procedimiento PR-GJ-JU-01 Denuncias Posibles casos de Corrupción	Profesional o apoyo designado por la Secretaría General.	Informe de PQRSD
9	Implementación de planes de mejora Evaluar la necesidad de implementar acciones correctivas a partir del informe consolidado de PQRSD, siguiendo el procedimiento establecido por la entidad.	Secretaria General	Formato establecido en el sistema de gestión de calidad.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA O MARCO LEGAL:

I. Constitución Política de Colombia

- ✓ Título II, Capítulo 1 –“De los derechos fundamentales”, artículo 23)

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- ✓ Capítulo 4 – “De la protección y aplicación de los derechos”, art. 86) Gozan de protección constitucional especial, ya que se garantizan a través de mecanismos judiciales especiales, ya que, por regla general, a través de la acción de tutela (

II. Corte Constitucional

Sentencia C-007 de 2017, los elementos estructurales del derecho de petición, son:

- “(i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular;*
- (ii) la posibilidad de que la petición sea presentada de forma escrita o verbal;*
- (iii) el respeto en su formulación;*
- (iv) la informalidad en la petición;*
- (v) la prontitud en la resolución;*

(vi) la habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

III. Desarrollo legal del derecho de petición

- ✓ Ley Estatutaria 1755 de 2015 (*“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*).
- ✓ Decreto 1166 de 2016 (reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales).
- ✓ Artículo 258, Ley 5 de 1995 “Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (...)”

IV. Soporte legal denuncias de corrupción

- Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto de Transparencia y Corrupción Administrativa).
- Directiva 04 de 2012 – Procuraduría General de la Nación (protección al denunciante).
- Resolución 132 de 2022 – Función Pública (lineamientos sobre canales de denuncia y protección al denunciante).

V. Peticiones formuladas por redes sociales

El derecho de petición puede ejercerse a través de *“cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad”* (Ley 1437 de 2011, artículo 5°, numeral 1°, modificado por el artículo 1° de la Ley 2080 de 2021).

Sentencia T-230 de 2020 se indicó:

*“(...) cualquier tipo de medio tecnológico **habilitado por la entidad** y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”*

*“(...) Es importante mencionar que, de crearse una página, **la autoridad tiene la posibilidad de restringir sus configuraciones para que los usuarios no puedan enviar mensajes instantáneos por el chat**, sin que ello suponga una restricción del derecho fundamental, ya que existen otros medios para el ejercicio del mismo, ...”.*

“(…) de identificarse excepcionalmente una petición, la entidad deberá prever si en esos casos será respondida por la misma vía, o redireccionada internamente a los canales de PQR. Teniendo en cuenta el volumen de intercambio que puede generarse, es válido no dar respuesta por este canal, y los términos para contestar de manera oportuna empezarán a correr desde que sea recibida por el área encargada de tramitarla solicitud.”

*“(…) en virtud de los principios de transparencia y publicidad, **las autoridades tienen la carga de surtir los procesos de verificación** que permiten contribuir con la confianza y seguridad de la información suministrada como fuente oficial en el marco de la plataforma…”*

VI. Términos para responder

Términos de respuesta oportuna	
TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO DE RESPUESTA
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles Artículo 14 Ley 1437 de 2011
Peticiones de contenido general y particular	15 días hábiles Artículo 14 Ley 1437 de 2011
Peticiones de consulta en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles Artículo 14 Ley 1437 de 2011
Ampliación de términos para responder (Artículo 14 Ley 1437 de 2011 (artículo 5 D. L. 491 de 2020)) ✓ Es excepcional. ✓ Cuando no sea posible resolver la petición dentro del plazo inicial. ✓ Por la complejidad de la petición. ✓ Debe informarse al interesado. ✓ Antes del vencimiento del término inicial. ✓ Explicar los motivos por los cuales no es posible responder dentro de dicho plazo. ✓ Indicando el tiempo en que se le dará respuesta. ✓ No podrá exceder el doble del inicial.	
Términos especiales de respuesta oportuna	
Peticiones de información o documentos entre autoridades públicas	10 días hábiles (Artículo 30 Ley 1437 de 2011)
Peticiones hechas por periodistas para el ejercicio de su profesión	Trámite preferencial dentro de un término razonable y proporcional de acuerdo a la complejidad del asunto (Artículo 20 Ley 1437 de 2011)
Peticiones de organismos judiciales	Término dispuesto por la autoridad jurisdiccional
Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable	Trámite prioritario dentro de un término razonable y proporcional de acuerdo a la complejidad del asunto (Artículo 20 Ley 1437 de 2011)

Consultas de información personal sobre los datos que reposen en las bases de datos de la entidad	10 días hábiles, prorrogables por otros 5 días hábiles (Artículo 14 Ley 1581 de 2012)
Reclamos sobre los datos que reposen en las bases de datos de la entidad	15 días hábiles, prorrogables por otros 8 días hábiles (Artículo 15 Ley 1581 de 2012)
Peticiones de información y documentación oficial hechas por las organizaciones políticas declaradas en oposición.	5 días hábiles (Artículo 16 Ley 1909 de 2018)
Peticiones de información y documentación oficial hechas por Concejales del Distrito de Medellín en ejercicio del control que corresponde por sus competencias. Los Congresistas de la República no ejercen control político a las entidades territoriales y en ese sentido las peticiones realizadas por estos atenderán a los términos ordinarios para responder los derechos de petición.	5 días hábiles (Artículo 258, Ley 5 de 1995)
Peticiones de información de los órganos de control	Término dispuesto por Ente Fiscal o órgano Disciplinario (Numeral 17 de Artículo 268 Constitución Nacional)

VII. Consecuencias por no responder en término.

- ✓ No cesa la obligación de responder, ni siquiera cuando se configure silencio administrativo.
- ✓ Debe darse respuesta a la petición.
- ✓ Conllevará acciones de tutela por vulneración al derecho fundamental de petición.
- ✓ La falta de atención o la respuesta extemporánea constituye falta disciplinaria (Artículo 31 Ley 1437 de 2011)
- ✓ Será falta disciplinaria grave o leve según la gravedad de la afectación.
- ✓ Es un incumplimiento de los deberes de los servidores públicos. (Artículo 34 Ley 734 de 2002 – Artículo 38 Ley 1952 de 2019)
- ✓ Es una prohibición de los servidores públicos (Artículo 35 Ley 734 de 2002 –Artículo 39 Ley 1952 de 2019)

Documento de apoyo: Secretaría General Distrito Especial de Ciencia e Innovación y Tecnología de Medellín, Centro de Gestión del Conocimiento Jurídico - marco normativo del derecho de petición.

ELABORÓ	Rodrigo Herrera - Técnico Administrativo Secretaría General	01/07/2026
	Juan Esteban Morales - Coordinador Calidad	
APROBÓ	Jorge Gil – Secretario General	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
V6	Implementación canal de denuncias de posibles actos de corrupción	27/06/2025
V7	Actualización de actividades y normatividad	01/07/2025