

A continuación, se presenta el manual de uso de la plataforma PQR Teledellín, la cual es un sistema para el diligenciamiento, asignación, seguimiento, y respuesta de todas las PQRSF que llegan a Teledellín. Permite la asignación a otros usuarios, recordatorios de vencimiento, personalización de los tiempos de respuesta, alertas, e informes de uso.

Cuenta con un módulo administrativo, el cual controla todas las PQRSF que son respondidas desde el Canal, realizando un filtro antes de su finalización o cierre.

Está desarrollado con la normatividad aplicable a la gestión de PQR, para entidades públicas.

1. REGISTRO DE SOLICITUD

Para todas las personas, empresas, entidades o entes de control que deseen realizar una solicitud de PQR a Teledellín, pueden realizarlo a través de la página web de www.teledellin.tv en *Genera una PQR*, en el cual aparecerá una página con todos los tipos de solicitudes que se pueden realizar a través de este medio las cuales son:

- Derecho de petición.
- Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería
- Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y Fiscalía.
- Felicitación
- Peticiones especiales de control, defensa judicial, tutelas y Solicitud realizada por los funcionarios del Concejo.
- Petición de Consulta
- Petición de Documentación o información
- Petición de Interés Particular
- Petición de Interés General
- Queja
- Reclamo
- Rectificación
- Solicitud Certificado
- Solicitud de Cotización
- Sugerencia

Los usuarios se encuentran con la siguiente interfaz donde aparece el tipo de solicitud, una breve descripción y la cantidad de días que tiene Teledellín por ley para dar solución y respuesta a los diferentes tipos:

@teledellin



Registrar Solicitud

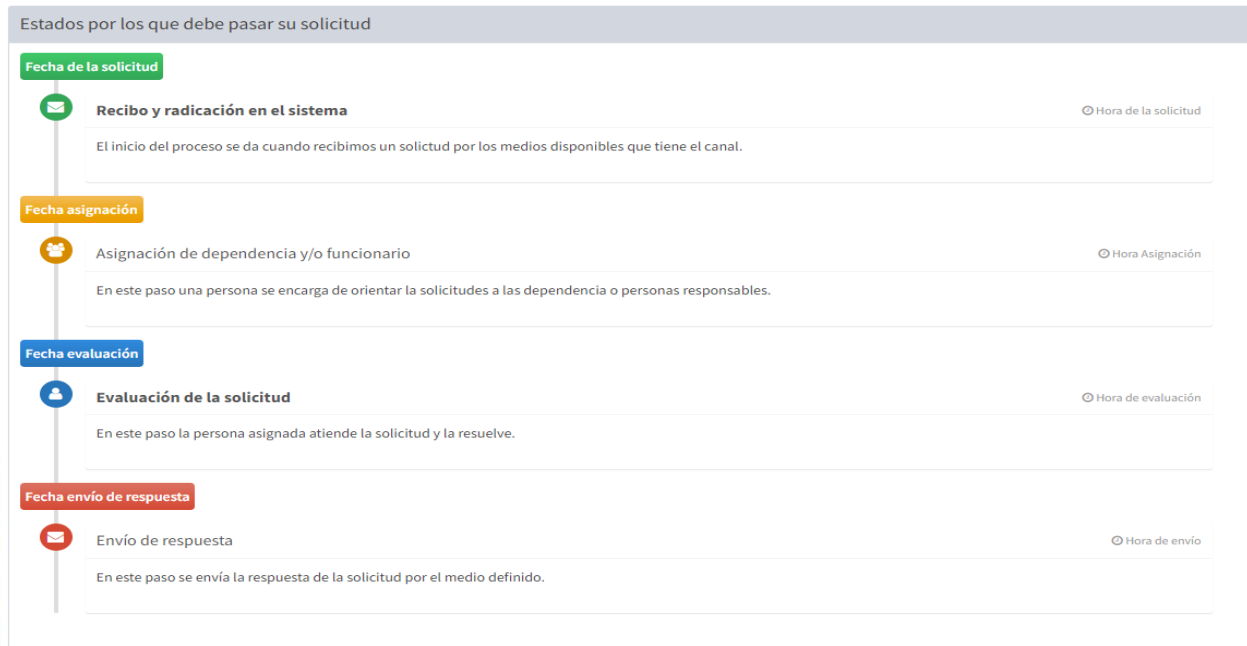
Verificar Solicitud

¡ Por favor tenga presente !

Apreciado usuario, por medio del sistema de PQR, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la oficina de atención al usuario atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:

Derecho de petición Los tiempos de respuesta varían según la persona que solicite la la respuesta ya sea un juez de la república o un ciudadano, en el caso del primero, el juez puede ordenar la respuesta en menor tiempo Tiempo de solución y respuesta: 15 Días Hábiles	Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería Se ingresan los derechos de petición enviados por la Defensoría del pueblo o la Personería Tiempo de solución y respuesta: 5 Días Hábiles
Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y Fiscalía. Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública , derechos de petición de información enviados por la Fiscalía Tiempo de solución y respuesta: 10 Días Hábiles	Felicitación Expresa tu agrado o satisfacción con un funcionario o con el servicio recibido. Tiempo de solución y respuesta: 10 Días Hábiles

De seguido se encuentra con una ficha del paso a paso de cómo son los estados por los cuales pasa la solicitud:



Una vez se oprime el botón Registrar Solicitud, en el cual se va desprender un formulario donde se puede elegir los siguientes campos:



Formulario de Registro

Los campos con (*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitará la labor para el proceso de su solicitud.

Tipo solicitud *

*** Seleccione Tipo solicitud ***

Tipo identificación *

*** Seleccione Tipo identificación ***

Número de identificación *

Número de identificación

Nombres / Razón Social *

Nombres o razón social

Apellidos / Representante Legal *

Apellidos o representante legal

Correo electrónico

Dirección de correo electrónico

Teléfono celular

Teléfono Celular

Teléfono fijo *

Teléfono Fijo

Dirección *

Dirección

Barrio / Vereda *

Barrio o Vereda

Departamento *

Antioquia

Municipio *

MEDELLÍN

Descripción (10000) *

Ingrese la Descripción

Seleccione el medio por el cual quiere recibir su respuesta *

*** Seleccione Seleccione el medio por el cual quiere recibir su respuesta ***

☐ Autorizo a Teledmedellín a usar mis datos. Para ver el tratamiento de datos de Teledmedellín, clic aquí.
Ver términos y condiciones

Adjuntar archivos

Seleccione uno o varios archivos de tu ordenador, extensiones permitidas (gif, jpg, jpeg, png, doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, tif y tiff).

No se pueden cargar archivos con un tamaño superior a 5MB.

[Elegir archivos](#) Ningún archivo seleccionado

☐ No soy un robot



Enviar

Regresar al Inicio

@teledmedellin

*Todos los campos son obligatorios excepto el correo electrónico

*En el campo *Seleccione el medio por el cual quiere recibir su respuesta*, tendrá la posibilidad de elegir:



- Correo electrónico: Se enviará la respuesta al correo que sea registrado.



- Entrega física: La persona desea venir por la respuesta de manera física a la entidad.



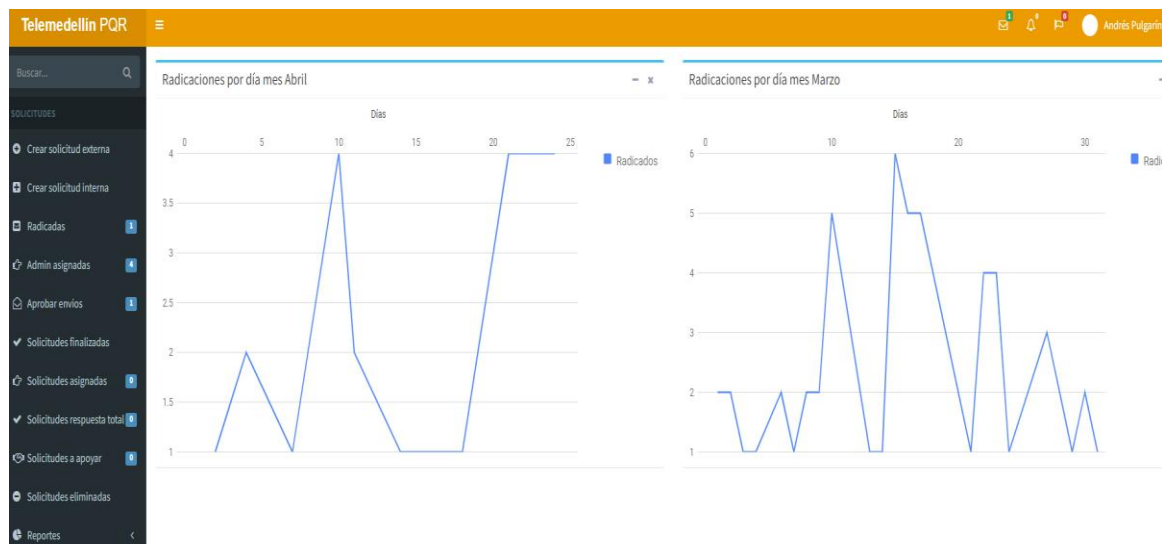
- Envío mensajería certificada física: Se envía por medio del proveedor de mensajería de Teled Medellín a la dirección de residencia registrada en la solicitud.

Al oprimir el botón *Enviar*, la plataforma genera un radicado interno que sirve tanto de guía para los usuarios para consultar el estado de atención de su PQR, como aviso para el administrador de la plataforma para enterarse que ha sido ingresada una solicitud para ser gestionada por Teled Medellín.

2. INTERFAZ DE PQR

Tanto para los usuarios como para los administradores de la plataforma de PQR, se cuenta con la misma interfaz, la cual según algunos permisos se habilitan a que funciones tienen acceso y pueden modificar elementos que van desde la creación de usuarios como la finalización y envío de las PQR

La interfaz es la siguiente:



3. BARRA DE OPCIONES

A continuación, se detallarán las funciones de las diferentes opciones de la barra del costado izquierdo de la interfaz.

@teledmedellin



Crear solicitud interna y externa: Por medio de esta opción, los diferentes usuarios pueden ingresar PQR ya sean propias o de personas externas que no tengan la capacidad ofimática de registrar la solicitud en la plataforma.

➕ Crear Solicitud

Tipo solicitud * *** Seleccione Tipo solicitud ***	Correo electrónico Correo electrónico	Teléfono celular Teléfono Celular	Departamento * Antioquia
Tipo identificación * *** Seleccione Tipo identificación ***	Descripción (10000) * Ingrese la Descripción	Teléfono fijo * Teléfono Fijo	Municipio * MEDELLÍN
Número de identificación * Número de identificación	Medio de entrada * *** Seleccione Medio de entrada ***	Dirección * Dirección	☐ Autorizo a Telemedellín clic aquí.
Nombres / Razón Social * Nombres o razón social	Medio de respuesta * *** Seleccione Medio de respuesta ***	Barrio / Vereda * Barrio o Vereda	Adjuntar archivos No se pueden cargar archivos con un tamaño superior a 5MB. Elegir archivos Ninguno archivo selec.
Apellidos / Representante Legal * Apellidos o representante legal	Aceptar Limpiar Cerrar		

- **Radicadas:** Este módulo se encuentra habilitado para la persona encargada de administrar la plataforma, ya que por medio de este es que se redireccionan las solicitudes a los distintos responsables de las distintas áreas.

En las acciones se encuentra el ícono  el cual al oprimirse se habilita el siguiente recuadro

🔗 Asignar solicitud

Responsable * 🔍

+ Agregar persona para apoyar respuesta a solicitud

Una vez se presiona el botón de *Asignar* se despliega la lista de los directores y personas que están habilitadas para dar respuesta a las diferentes solicitudes que redireccione el administrador de la plataforma.

- **Admin asignadas:** Este módulo está solo habilitado para el administrador de PQR, ya que por medio de este tablero de solicitudes puede realizar el seguimiento a las solicitudes que ha asignado, con la capacidad de rastrear si están próximas a vencer y si se ha reasignado a diferentes responsables.

Mostrar 10 registros

Radicado	Fecha / Hora	Tipo solicitud	Estado	Límite	Usuario asignado	Medio respuesta
5065	2023-04-24 12:16	Solicitud de certificado laboral. Prestación de servicios.	Asignado	14 días	Rodrigo Herrera	Correo electrónico
5063	2023-04-24 07:58	Solicitud certificado Experiencia.	Asignado	14 días	Julián Vélez	Correo electrónico
5060	2023-04-21 15:33	Solicitud certificado Experiencia.	Asignado	13 días	Rodrigo Herrera	Entrega física (Personalmente)
5057	2023-04-20 12:53	Petición de Documentación	Asignado	10 días	Rodrigo Herrera	Correo electrónico

- **Aprobar envíos:** Este módulo está solo habilitado para el administrador de PQR, ya que por medio de esta opción realiza el envío final de la solicitud, observando por cual medio quiere el usuario que le sea notificado.

Se observa que se encuentra el botón finalizar

Finalizar

por medio del cual el administrador

da por terminada la gestión de la PQR, no sin antes validar que la respuesta realizada por el director asignado sea coherente y si los soportes adjuntos si estén correctos.

General Detalle Respuesta total Respuesta parcial Notas

[Asignar](#) [Solicitar apoyo](#) [Finalizar](#)

Información del solicitante

Nombres/Razón S. Juan Felipe
Apellidos/Repre. L. Ramirez Marulanda
Identificación 1017172820
Tipo identificación C.C
Correo Electrónico juanfeliपरामरmarulanda@gmail.com
Teléfono celular 3197349354
Teléfono fijo 3197349354
Dirección Calle 55 # 12 079 Interior 145
Barrio / Vereda Caicedo Villatina
Municipio Antioquia - Medellín

Descripción de la solicitud

Buenos días señores de telemedellín el reclamó y la sugerencia es el siguiente me gustaría que siguieran transmitit Mover los huesitos Aquí te entrenas TM SPORT Fitness y canas al aire que ayudan a educar y mejorar la salud física y m a través de la práctica de actividades deportivas para proveer estilos de vida saludable en el público de Medellín excelente programación muchas gracias por la atención prestada.

Documentos adjuntos por el usuario

Documentos adjuntos para dar respuesta a solicitud

2023-04-24 16:01 Respuesta.pdf

- **Solicitudes finalizadas:** Este módulo permite evidenciar todas las solicitudes que históricamente han sido resueltas, mostrando en orden desde las últimas que se respondieron y contando con una paginación para una mejor consulta.

Mostrar 10 registros



Bu

Radicado	Fecha / Hora	Tipo solicitud	Estado	Límite	Usuario asignado	Medio respuesta	Medio entrada
5062	2023-04-21 15:58	Queja	Finalizado	días	Julián Vélez	Correo electrónico	Página web
5061	2023-04-21 15:51	Petición de Información	Finalizado	días	Monica Parra	Correo electrónico	Página externa
5059	2023-04-21 14:21	Sugerencia	Finalizado	días	Wilver Rallo	Correo electrónico	Página web
5058	2023-04-20 15:48	Petición de Documentación	Finalizado	días	Adriana Cadavid	Correo electrónico	Página web
5056	2023-04-20 09:36	Petición de Documentación	Finalizado	días	Monica Parra	Correo electrónico	Página web
5055	2023-04-18 15:02	Petición de Información	Finalizado	días	Adriana Cadavid	Correo electrónico	Página web
5054	2023-04-17 11:26	Solicitud de certificado laboral. Prestación de servicios.	Finalizado	días	Rodrigo Herrera	Correo electrónico	Página web
5053	2023-04-16 21:35	Solicitud de Cotización	Finalizado	días	Julián Vélez	Correo electrónico	Página externa
5052	2023-04-14 18:16	Rectificación	Finalizado	días	Julián Vélez	Correo electrónico	Página web
5051	2023-04-11 22:38	Solicitud certificado Experiencia.	Finalizado	días	Angélica Díaz	Correo electrónico	Página web

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 4,267 registros

Primero Anterior 1 2 3 4 5 ...

- Solicitudes asignadas:** En este módulo cada uno de los directores y personal responsable de responder PQR pueden observar y hacer seguimiento a las solicitudes asignadas, teniendo como principal indicador el límite de días para responder y una ayuda visual la cual consiste en que la solicitud va cambiando a color amarillo cuando se acerca la fecha de vencimiento y de color rojo cuando queda un día para responder.

Estas solicitudes tienen una ventana en la cual pueden ver los siguientes módulos:

General: En este campo se observan los datos y el tipo de solicitud que se ha recibido, seguido de una tabla con la trazabilidad con la que contra la solicitud en cada movimiento o gestión realizada.

General Detalle Respuesta total Respuesta parcial Notas

Datos de la Queja

Radicado: 5062
Fecha radicación: 2023-04-21 15:58
Tipo de solicitud: Queja
Subtipo de solicitud: Programación
Estado: Finalizado
Medio de entrada: Página web
Medio de respuesta: Correo electrónico
Fecha solución interna: 2023-05-15
Fecha respuesta usuario: 2023-05-15

Trazabilidad de la solicitud

Finalizado: 2023-04-24 15:53
Por: Angélica Díaz

Pendiente notificar: 2023-04-24 15:53
Por: Angélica Díaz

Evaluable total: 2023-04-24 10:29
Por: Julián Vélez

Asignado: 2023-04-24 09:54 - Julián Vélez
Por: Angélica Díaz

Radicado: 2023-04-21 15:58
Por: ...

Seguimiento de la notificación

2023-04-24 15:53 Notificado automáticamente vía correo electrónico
Por: Angélica Díaz

Detalle: En este campo se puede observar la descripción de la solicitud realizada por el usuario y si hubo algún documento adjunto para su trámite. Igualmente se cuenta con la información del solicitante en caso de que se requiera ponerse en contacto para aclarar temas de la solicitud.

General Detalle Respuesta total Respuesta parcial Notas

Información del solicitante

Nombres/Razón S. Yeison
 Apellidos/Repre. L. Alegría Arcos
 Identificación 1061743530
 Tipo Identificación C.C
 Correo Electrónico yeisngrial@gmail.com
 Teléfono celular 3336154104
 Teléfono fijo 6028316033
 Dirección Manzana 5 Casa 57 Barrio Indianapolis
 Barrio / Vereda Indianapolis
 Municipio Cauca - Popayan

Descripción de la solicitud

Hola que tal ,Cordial Saludo :
 La presente es para por favor manifestar mi queja u molestia ya que en las últimas semanas u días están transmitiendo repeticiones de programas u contenidos del canal como en el caso del magazine de la tarde (Mi Parque); en vez de transmitir los programas nuevos de cada día en vivo y en directo.Esto causa un poco de tedio y aburrimiento en nosotros la teleaudiencia.Por ende pido que se vuelvan a realizar contenidos diarios y en tiempo real.Además me gustaría ver al canal de nuevo involucrado en eventos de la comunidad u sociedad en general cubriendo los u transmitiendolos cómo es el caso del Festival de Rock (Altavoz) que no volvieron ha ser transmitidos por este medio de comunicación entre otros actos culturales y artísticos de la ciudadanía.
 Otra inquietud u sugerencia que tengo para el canal es por favor deben de hacertransmitir y emitir programación 24 horas al día y 7 días a la semana en vivo y en directo especialmente en la franja de la noche,madrugada y hasta el amanecer ya que en esta franja horaria generalmente se incluyen otra clase de programación que no es tiempo real y que es de otras épocas.Tiempos u repeticiones de programas pasados ya que los Televidentes requerimos ver y sentir la compañía,interés e interactividad con el canal cualquier día y a cualquier hora que queramos u deseemos en esta franja horaria mencionada se debe incluir materiales y producciones dirigidas especialmente al público o públicos adultos.Para esto también es interesante y provechoso que el canal emita su señal también y haga uso de medios y herramientas en vivo y en directo 24/7 por medio de plataformas tecnológicas y redes sociales como (You Tube) y (Twitch) entre otras
 Por su atención,apertura a sugerencias y cambios u respuesta.
 Muchas Gracias
 Yeison Alegría Arcos

Respuesta total: En este campo se diligencia la respuesta oficial que va ir impresa en el membrete al finalizar el proceso.

General Detalle Respuesta total Respuesta parcial Notas

Respuesta total a la solicitud

<p>Saludos Yeison,</p><p>Muchas gracias por tu comentario. </p><p>Entendemos tu solicitud, sin embargo es imposible para nosotros producir contenidos en vivo las 24 horas del día 7 días a la semana. No hay presupuesto que sostenga unos niveles de producción tan grandes. En el caso de Mi Parque repetimos el mismo capítulo de la mañana buscando que otras audiencias que no pueden verlo en su horario en vivo puedan acceder al contenido. Cabe aclarar que nuestro canal tiene una programación generalista, por lo que hablamos a diferentes segmentos de audiencias en las que por supuesto se incluyen los adultos, pero también contamos con franjas infantiles, programas para jóvenes, etc. En el caso de Altavoz, el festival apenas se realizará en el mes de Julio y como es habitual cada año lo transmitiremos en nuestra programación, quizá estás confundido con las eliminatorias que muy pocas veces han hecho parte de nuestra parrilla. Finalmente para responder a tu comentario, nuestra programación se encuentra disponible en la aplicación TM+ y algunos de nuestros contenidos se ven en directo a través de Facebook, Youtube, Instagram y TikTok. Además contamos con una señal permanente en nuestro portal web www.telemedellin.tv.</p><p>
</p>

Respuesta parcial: Se cuenta con este campo para ir llenando con posibles textos que van a ir en la respuesta.

General Detalle Respuesta total Respuesta parcial Notas

Respuesta parcial a la solicitud

Ingrese nota de apoyo a la solicitud

Notas: Este campo es para los usuarios que son requeridos como apoyo y se requiere que opinen sobre ciertos temas.

General Detalle Respuesta total Respuesta parcial Notas

@telemedellin



- **Solicitudes respuesta total:** Se encuentran aquellas solicitudes que los directores ya diligenciaron y que están pendientes por ser finalizadas por el administrador de la plataforma. Hasta este módulo tiene permiso los directores para modificar los textos de la respuesta. Es importante tener en cuenta que al momento de dar respuesta no redactar ni saludo ni despedida, ya que la plantilla tiene predeterminados unos textos que ya hacen esta parte para mayor estandarización.
- **Solicitudes a apoyar:** Si hay solicitudes que requieren el apoyo de varias áreas para consolidar un texto de respuesta, el director que tenga a cargo la solicitud puede solicitar apoyo a otros directores para que envíen sus puntos de vista.
- **Solicitudes eliminadas:** En este módulo se encuentran todas aquellas solicitudes que son eliminadas por el administrador, quien bajo su criterio tiene la capacidad de definir cuales solicitudes cuentan con duplicidad o por la falta de información para poder dar respuesta.

Igualmente, en las acciones tiene la capacidad solo el administrador de revivir las solicitudes eliminadas por si fue cuestión de falla humana el haberla eliminado.

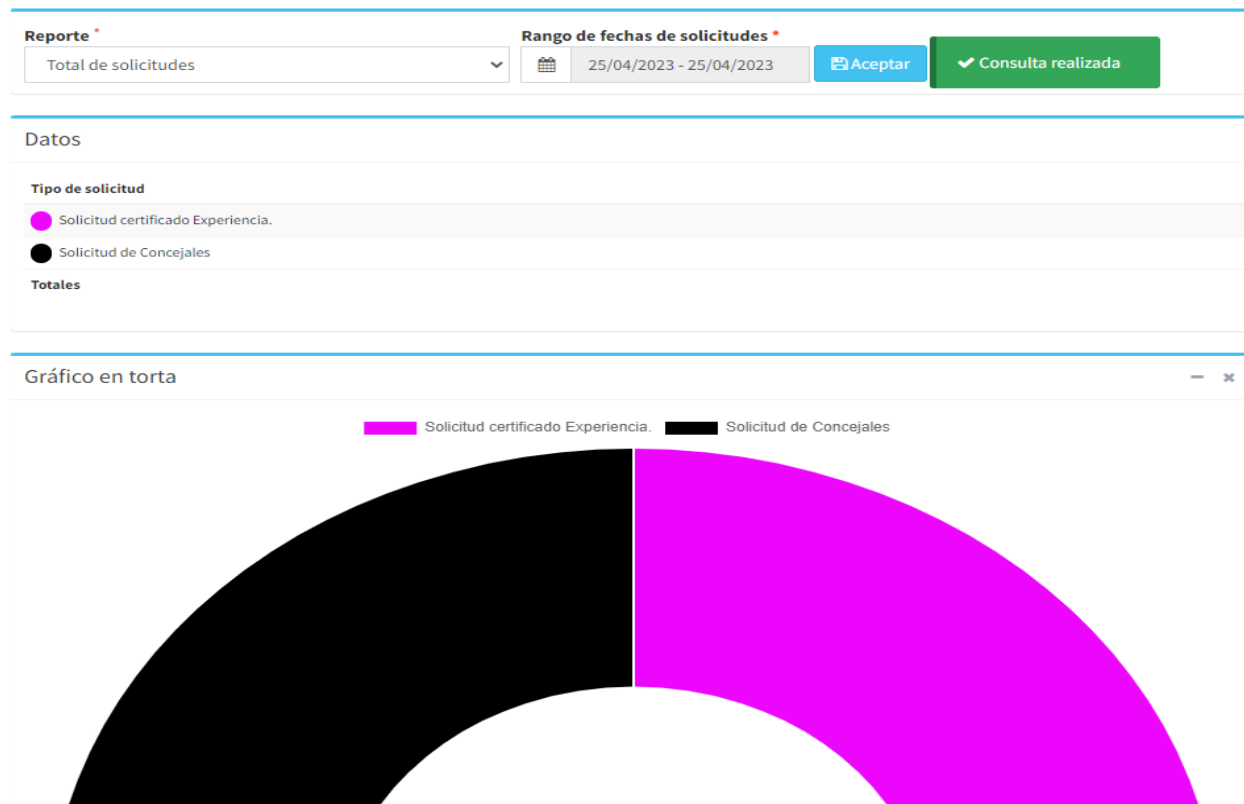
Mostrar: 10 registros

Buscar:

Radicado	Fecha / Hora	Tipo solicitud	Estado	Límite	Usuario asignado	Medio respuesta	Medio entrada	Acciones
5038	2023-03-29 16:20	Petición de Documentación	Eliminado	días		Correo electrónico	Página web	 
4911	2023-01-25 08:40	Queja	Eliminado	días		Entrega física (Personalmente)	Personalmente	 
4910	2023-01-25 08:26	Queja	Eliminado	días		Entrega física (Personalmente)	Personalmente	 
4909	2023-01-25 08:24	Queja	Eliminado	días		Entrega física (Personalmente)	Personalmente	 
4703	2022-09-21 11:24	Petición de Información	Eliminado	días	Adriana Cadavid	Correo electrónico	Página web	 
4468	2022-04-27 15:09	Petición de Interés Particular	Eliminado	días		Correo electrónico	Página externa	 
4466	2022-04-24 22:25	Petición de Información	Eliminado	días	Lady Restrepo	Correo electrónico	Página web	 
4458	2022-04-20 17:16	Petición de Documentación	Eliminado	días	Julián Vélez	Entrega física (Personalmente)	Página externa	 
4337	2022-02-28 08:06	Petición de Información	Eliminado	días	Maritza Soto	Correo electrónico	Página externa	 
4332	2022-02-25 10:27	Petición de Interés Particular	Eliminado	días	Julián Vélez	Correo electrónico	Página externa	 

- **Reportes:** Se cuenta con el módulo de reportes para todo el tema de generación de informes ya sea para realizar el seguimiento mensual o semestral de las PQR y poder generar los informes por ley.

Reporte de solicitudes por rango de fechas



- **Buscar:** Se cuenta con la barra de búsqueda que permite encontrar solicitudes ya sea por el ID generado, por nombres, apellidos o palabras redactadas en la solicitud.

Telemedellín PQR

Buscar...

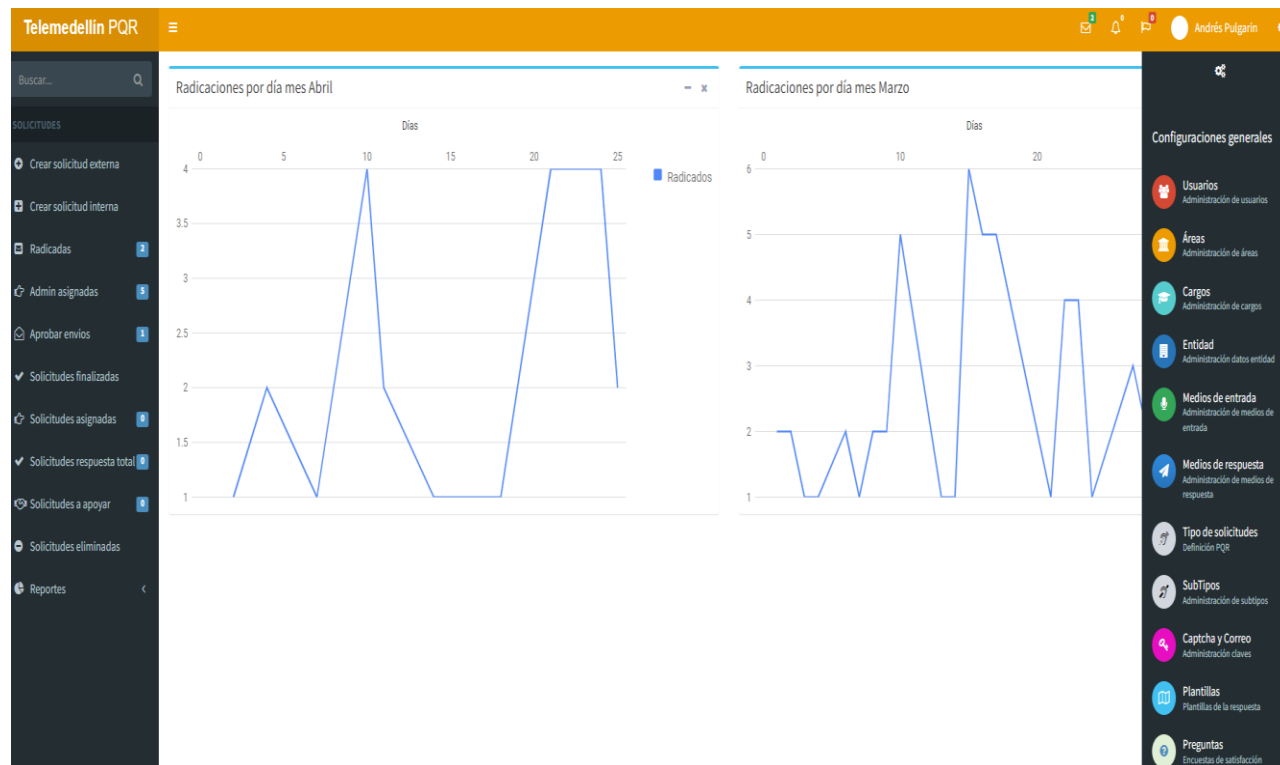
🔍

@telemedellin



CONFIGURACIONES GENERALES

Este módulo que en la interfaz principal se encuentra en la parte derecha de la pantalla se encuentra habilitada solo para la persona super administrativa de la plataforma que tiene el criterio para cambiar los datos base de la plataforma, los cuales vamos a observar a continuación:





Configuraciones generales

-  **Usuarios**
Administración de usuarios
-  **Áreas**
Administración de áreas
-  **Cargos**
Administración de cargos
-  **Entidad**
Administración datos entidad
-  **Medios de entrada**
Administración de medios de entrada
-  **Medios de respuesta**
Administración de medios de respuesta
-  **Tipo de solicitudes**
Definición PQR
-  **SubTipos**
Administración de subtipos
-  **Captcha y Correo**
Administración claves
-  **Plantillas**
Plantillas de la respuesta
-  **Preguntas**
Encuestas de satisfacción

- **Usuarios:** Por medio de este modulo se crean los usuarios que van a ingresar y participar con su respectivo rol en el funcionamiento de la plataforma:

 Crear usuario

* Usuario	Ingrese usuario
* Primer nombre	Ingrese primer nombre
Segundo nombre	Ingrese segundo nombre
* Primer apellido	Ingrese primer apellido
Segundo apellido	Ingrese segundo apellido
* Correo electrónico	Ingrese Correo electrónico
* Rol	*** Seleccione Rol ***
* Cargo	*** Seleccione Cargo ***
* Área	*** Seleccione Área ***
* Notificar radicación	*** Seleccione Notificar creación solicitud ***
* Activar o Desactivar usuario	Desactivado
Foto usuario	 Seleccionar archivo Ninguno archivo selec. Dimensiones recomendadas: 215 x 215
Firma usuario	 Seleccionar archivo Ninguno archivo selec. Dimensiones recomendadas: 300 x 100
Aceptar Limpiar	

Para el nombre del usuario, se debe poner el usuario con el que fue creado la persona en el directorio activo, siendo la mayoría de las veces (nombre.primer)

Tiene el campo para activar o desactivar el usuario al momento de su creación o si se desea editar.

- **Áreas:** Se tienen creadas las áreas con las que cuenta el canal. Si se llegará a crear una nueva área o subproceso para responder PQR, se crea por el ícono + en el cual se ingresa el nombre y se da Aceptar.

Áreas



Mostrar registros



Área	Modificación	Creación
Administrativa y Financiera	2016-12-05 10:58 /	2016-12-05 10:58 / apulgarin
Agencia TM	2021-12-29 11:06 / apulgarin	2016-12-05 10:58 / apulgarin
Contenidos y Distribución	2021-12-29 11:07 / apulgarin	2016-12-05 10:59 / apulgarin
Control Interno	2016-12-05 11:00 /	2016-12-05 11:00 / apulgarin
Gerencia	2016-12-05 10:57 /	2016-12-05 10:57 / apulgarin
Gestión Humana	2016-12-05 11:01 /	2016-12-05 11:01 / apulgarin
Jurídica	2016-12-01 11:03 /	2016-12-01 11:03 / victor
Planeación	2016-12-05 08:19 /	2016-12-05 08:19 / victor
Producción	2016-12-05 10:59 /	2016-12-05 10:59 / apulgarin
Relaciones Corporativas	2021-12-29 11:06 / apulgarin	2016-12-01 11:03 / victor



- **Cargos:** Se tienen creados los diferentes cargos de la entidad. Si se desea crear un nuevo cargo se oprime el ícono + en el cual se ingresa el nombre y se da Aceptar.

Cargos



Mostrar 10 registros



Cargo	Modificación	Creación
Apoyo	2017-01-24 15:58 /	2017-01-24 15:58 / apulgarin
Asesor de Control Interno	2017-01-18 08:14 /	2017-01-18 08:14 / apulgarin
Comunicador Logístico	2020-03-10 10:01 /	2020-03-10 10:01 / apulgarin
Comunicadora Logística	2017-03-22 11:44 /	2017-03-22 11:44 / admin
Coordinador Contenidos Políticos	2019-09-04 15:13 / apulgarin	2019-09-04 14:34 / apulgarin
Coordinador de Calidad	2016-12-05 10:54 / apulgarin	2016-11-29 15:35 / victor
Coordinador de Calidad	2021-11-04 09:14 /	2021-11-04 09:14 / apulgarin
Coordinador de Costos	2016-12-05 08:19 /	2016-12-05 08:19 / victor
Coordinador de la sede	2017-07-04 14:12 /	2017-07-04 14:12 / apulgarin
Coordinador Proyectos Especiales	2016-12-05 08:20 /	2016-12-05 08:20 / victor

- **Entidad:** Se tienen creados los campos con la principal información de la entidad, de manera que si se llega a actualizar los datos por parte de la alta gerencia se puede ingresar a este módulo.

Entidad

* Entidad	Teled Medellín
* Prefijo	TM
* Ciudad	Medellín
* Departamento	Antioquia
* Título	Recepción de peticiones, quejas, y reclamos
* Siglas	PQR
* Teléfono	4489590 ext 207
* Fax	4489590 ext 201
* Correo electrónico	pqr@teledmedellin.tv
* Código postal	05001
* Horario de atención	Lunes a viernes de 7:30am a 5:30pm
* Dirección	El Poblado cra 43 F # 18-60, sector Villa Carlota
* Mensaje inicial	Apreciado usuario, por medio del sistema de PQR, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos registrado o usuario anónimo, la Institución de Ubicación a través de las Oficinas de Atención al usar antes de registrar su solicitud:
* Autorizo tratar mis datos	Autorizo a Teled Medellín a usar mis datos. Para ver el tratamiento de datos de Teled Medellín, clic aquí.
* Dirección términos y condiciones	http://teledmedellin.tv/terminos-y-condiciones/
* Dirección Página	http://teledmedellin.tv/



- **Medios de entrada:** Se cuenta con los nombres de los medios de entrada por los cuales ingresan o se remiten a la entidad las diferentes solicitudes. Si se desea crear un medio de entrada se oprime el ícono + en el cual se ingresa el nombre y se da Aceptar.

Medios de entrada



Mostrar registros

Medio	Nombre
1	Página web
2	Fax
3	Teléfono
4	Envío mensajería certificada física
5	Personalmente
6	Archivo
7	Página externa

- **Medios de respuesta:** Se cuenta con los nombres de los medios de respuesta por los cuales se da respuesta a las diferentes solicitudes. Si se desea crear un medio de entrada se oprime el ícono + en el cual se ingresa el nombre y se da Aceptar.

Medios de respuesta



Mostrar registros

Código	Medio de respuesta
1	Correo electrónico
2	Envío mensajería certificada física
4	Entrega física (Personalmente)

- **Tipo de solicitudes:** Se crean los diferentes tipos de solicitud de PQR que se tengan que tener por ley y otras solicitudes que sean de carácter interno que se desee gestionar por medio de esta plataforma

Definición PQR

Configuraciones Generales > 71



Mostrar 10 registros



Buscar:

Tipo solicitud	Descripción	Interno	Usuario	Días	Acciones	Color
Derecho de petición de información Fiscalía	Se ingresan los derechos de petición de información enviados por la Fiscalía	10 días	10 días	Hábiles		Yellow
Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería	Se ingresan los derechos de petición enviados por la Defensoría del pueblo o la Personería	5 días	5 días	Hábiles		Black
Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública	Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y entes del conglomerado	10 días	10 días	Hábiles		Cyan
Felicitación	Expresa tu agrado o satisfacción con un funcionario o con el servicio recibido.	10 días	10 días	Hábiles		Blue
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.	30 días	30 días	Hábiles		Red
Petición de Documentación	Solicita copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.	10 días	10 días	Hábiles		Green
Petición de Información	Solicita información que la Entidad tenga en su poder, genere o controle.	10 días	10 días	Hábiles		Grey
Petición de Interés Particular	Petición que busca resolver una situación que te afecta o concierne de manera directa.	15 días	15 días	Hábiles		Pink
Petición de Interés General	Petición que involucra o atañe a una comunidad o grupo determinado de personas.	15 días	15 días	Hábiles		Dark Green
Queja	Manifiesta tu insatisfacción con la conducta o el actuar de un funcionario de la Entidad en el desarrollo de sus funciones.	15 días	15 días	Hábiles		Purple

Para la creación de un nuevo tipo de solicitud se tiene que diligenciar el siguiente recuadro:

+ Crear definición PQR

* Acción

Ingrese PQR

* Descripción de la acción

Ingrese descripción de la acción

* Tiempo interno

Ingrese tiempo de respuesta en días reales

* Tiempo para el usuario

Ingrese tiempo de respuesta en días que ve el usuario

* Tipo de días

Calendario

* Color

Aceptar

Limpiar

- Subtipos:** Se pueden crear categorías más específicas sobre otros temas. Si se desea crear un subtipo nuevo se oprime el ícono + en el cual se ingresa el nombre y se da Aceptar.

Subtipos



Mostrar 50 registros

Subtipo
Consumo de alcohol cigarrillos y otras sustancias nocivas
Derecho de petición
Discriminación
Escenas sexuales
Familia niños niñas y adolescentes
Franjas de audiencia y aviso previo a la radiodifusión de los programas
Otra Mintic
Pluralismo informativo
Población con discapacidad auditiva
Programación
Violencia
Violencia hacia las mujeres



- **Plantillas:** Para configurar las plantillas de respuesta de los correos se cuenta con este espacio para modificar los textos predeterminados sin necesidad de solicitar apoyo de desarrollo de código

Plantilla

Asunto formato de respuesta

A Normal text

Black

Bold

Italic

Underline

“

☰

☳

↶

↷

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado @@@@RADICADO@@@

Formato a respuesta

A Normal text

Black

Bold

Italic

Underline

“

☰

☳

↶

↷

En atención a su solicitud, recibida en Teledellín el día @@@@FECHA_RADICADO@@@ bajo el radicado interno @@@@RADICADO@@@, y de acuerdo con los plazos señalados en los artículos 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, nos permitimos dar respuesta a su solicitud, así: @@@@RESPUESTA@@@

En Teledellín su opinión cuenta, por eso “Teledellín” es en esencia, la promesa que nos mueve y nos compromete a trabajar y seguir siendo un espacio de la

Asunto mensaje al radicar

Solicitud @@@@SIGLAS_APLICACION@@@ Radicada # @@@@RADICADO@@@

Mensaje al radicar

A Normal text

Black

Bold

Italic

Underline

“

☰

☳

↶

↷

Su solicitud Nro. @@@@RADICADO@@@, ha sido registrada en el sistema el @@@@FECHA_RADICADO@@@, para iniciar el proceso de gestión de atención.

Descripción de la solicitud:

Asunto mensaje al cambiar tipo de solicitud

Cambio de tipificación de la @@@@SIGLAS_APLICACION@@@ Radicada # @@@@RADICADO@@@

Mensaje al cambiar tipo de solicitud

A Normal text

Black

Bold

Italic

Underline

“

☰

☳

↶

↷

Convenios de nomenclatura de variables

@@@APELIDO_SOLICITANTE@@@
Apellido solicitante

@@@CELULAR_SOLICITANTE@@@
Celular del solicitante

@@@DESCRIPCION_SOLICITUD@@@
Descripción de la solicitud

@@@DESCRIPCION@@@
Descripción solicitud de usuario

@@@EMAIL_SOLICITANTE@@@
Correo electrónico del solicitante

@@@ENLACE_PARA_RESOLVER@@@
Enlace encriptado de la solicitud

@@@FECHA_RADICADO@@@
Fecha radicación solicitud

@@@FECHA_RESPUESTA_ANTERIOR@@@
Fecha de respuesta anterior, aplica solo para cambio tipo de solicitud

@@@FECHA_RESPUESTA_INTERNA@@@
Fecha que debe estar resuelta al interior de la compañía

@@@FECHA_RESPUESTA_SOLICITANTE@@@
Fecha de respuesta al solicitante

@@@NOMBRE_ENTIDAD@@@
Nombre entidad

@@@NOMBRE_SOLICITANTE@@@
Nombre solicitante

- **Preguntas:** Este espacio es para definir las preguntas que se realizan al usuario por medio de la encuesta, siendo así un módulo administrable y que se pueden agregar o eliminar las preguntas.

Preguntas para la encuesta de satisfacción



Pregunta

¿Considera de utilidad esta plataforma de servicio al televidente?

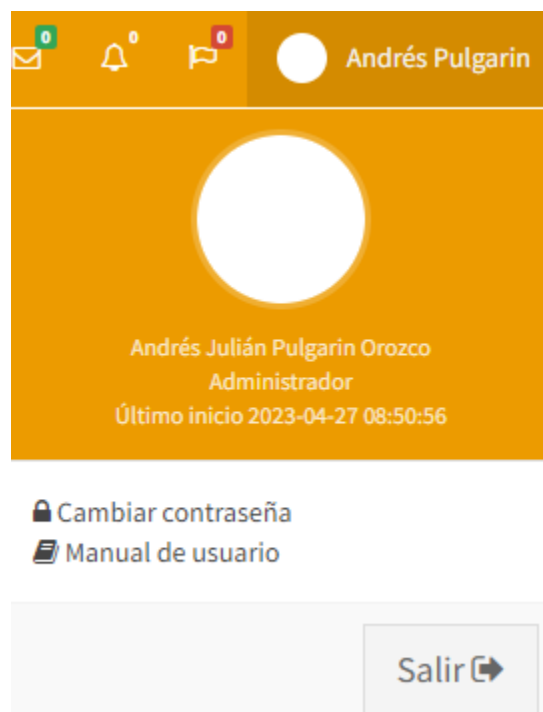
¿Recibió de manera oportuna la respuesta a su solicitud?

¿Recibió una respuesta satisfactoria a su solicitud?

4. PERFIL USUARIO

El usuario puede ingresar oprimiendo en la parte superior derecha de su pantalla a dos ítems:

- **CAMBIAR CONTRASEÑA:** Se cuenta con un campo en el cual el usuario puede realizar el cambio de su contraseña. Actualmente se debe cambiar la contraseña con el área de Tecnología e Innovación, ya que se incluyó el directorio activo.



- **MANUAL DE USUARIO:** Se cuenta con un manual de usuario para que las personas que deseen profundizar en los temas y actividades que se pueden ejecutar en la plataforma.