

FORMATO FE3					
INFORME TRIMESTRAL REPORTE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS					
CANAL O CONCESIONARIO:			TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO.		
TRIMESTRE REPORTADO:			Octubre - Noviembre - Diciembre 2015 (Cuarto trimestre de 2015)		
MECANISMOS DE RECEPCION DE OBSERVACIONES (Cuentas de correo, páginas, redes sociales, vía telefónica, participación directa en programas, etc)					
Fecha	TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA (marque con una X)			IDENTIFICACIÓN DEL ASUNTO (Indicando siempre el programa sobre el cual recae el asunto)	TRÁMITE REALIZADO POR PARTE DEL CONCESIONARIO
	PETICION	QUEJA O RECLAMO	OTRA		
1 de octubre de 2015	x			Televidente solicita copia del programa de deportes del día 30 de septiembre.	Al respecto Archivo Audiovisual respondió: "La duración de la copia es de 6 minutos la cuál tiene un valor de \$25.000 que deben ser consignados en el Banco Bancolombia la cuenta de ahorros número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico claudia.archivo@canaltro.com con copia al correo archivoaudiovisual@canaltro.com para proceder a elaborar la copia".

2 de octubre de 2015	x			Televidente solicita la participacion en una entrevista al Licenciado Walter Caicedo, Director de la Fundacion Mundo alterno.	Se respondió lo siguiente: "muchas gracias por comunicarse con nosotros y por tenernos en cuenta. Sin embargo en noviembre se va a realizar un comité de programación donde se evaluarán las propuestas audiovisuales para el año 2016, lo invito a que ingresen a la pagina www.canaltro.com en el link de programación pueden descargar el formulario nuevas producciones y lo envían junto a su proyecto escrito al correo programación@canaltro.com "
5 de octubre de 2015	x			Televidente solicita ver entrevista de Ivone Adriana Esparza en la franja deportiva.	El Director de Deportes contestó lo siguiente: "Muchas gracias por comunicarse con el Canal TRO, si usted desea ver alguna entrevista que pasaron en el noticiero o en el programa de deportes e las 12:30, puede ingresar a la pagina del canal Canaltro.com y puede ver cualquier nota o entrevista que desee".
5 de octubre de 2015	x			Televidente solicita contacto con el encargado de Tecnologia del Canal.	Se suministraron los datos solicitados: Nombre: William Castellanos Motta Cel. 315-777-1338, 3175169370

5 de octubre de 2015	x			Director de la Iglesia Misionera Cristiana solicita espacio para transmisión de la misa.	<p>El encargado de Programación respondió lo siguiente: "Buen día, primero muchas gracias por contar con nuestro canal para la realización de sus actividades. Lamentablemente en este momento nuestra parrilla esta completamente llena, no hay espacios disponibles.</p> <p>En el mes de noviembre haremos un comité de programación y evaluaremos proyectos para el próximo año; si esta interesado lo invito a que entre en nuestra pagina web y descargue el formulario para nuevos proyectos y lo envía en físico a nuestras oficinas ubicadas en las instalaciones de la antigua licorera de santander en Floridablanca".</p>
5 de octubre de 2015	x			Televidente envia hoja de vida como para trabajar como técnico	<p>Buen día</p> <p>Muchas gracias por enviar si hoja de vida en estos momentos no hay convocatorias sin embargo su hoja de vida sera enviada a la base de datos de la institución.</p>
5 de octubre de 2015		x		Televidente se queja sobre el debate que realizó en el Canal y sugirio ideas para mejorar esta transmisión.	<p>La directora de oriente Noticias constó lo siguiente: "Gracias sus apreciaciones son muy valiosas para este ejercicio que se emprendió con otros medios de comunicación los tiempos fueron cambiados, y otra moderadora nos acompaña Gracias"</p>

6 de octubre de 2015	x			Televidente solicita copia de la entrevista del café de la mañana el 1 de octubre.	La encargada de Archivo Audiovisual respondió al televidente que la duración de la copia es de 20 minutos y tiene un valor de \$25.000 que deben ser consignados en el Banco Bancolombia la cuenta de ahorros número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico claudia.archivo@canaltro.com con copia al correo archivoaudiovisual@canaltro.com para proceder a elaborar la copia.
7 de octubre de 2015	x			Televidente solicita un espacio para promocionar un sencillo.	Se le informó al televidente los datos del director del programa Café de la Mañana (Alirio Cañas y Maritza Cueto) y la sección de entretenimiento de Oriente Noticias.
7 de octubre de 2015			x	Llega Invitación para cubrimiento por parte de Cenafro a participar de los encuentros formativos sobre política pública para afrodescendientes.	La Directora del Noticiero dijo: "Muchas Gracias por la invitación. pero no es posible asistir dado que la realización del certamen es fuera de la ciudad".
7 de octubre de 2015	x			Televidente solicita cubrimiento de una nota en Zapatoca sobre lugar de despojamiento de residuos del pueblo.	Se informó que por compromisos adquiridos no se pudo realizar el cubrimiento.
7 de octubre de 2015			x	Llegó oficio con asunto de invitación a la celebración del Día Mundial de la Diabetes.	La Dirección de Oriente Noticias respondió al interesado que agradecemos la invitación y por tenernos en cuenta, pero no se podrá ir a la celebración.

8 de octubre de 2015	x			Televidente solicita al programa Jugando a la Tv para que su hijo pueda aparecer en televisión.	Muchas gracias por comunicarse con nosotros para nosotros es un placer responder todas las solicitudes. Lo que sucede es que el programa Jugando a la Tv es un programa externo al Canal, es decir, que es transmitido por el canal mas no es del canal.
9 de octubre de 2015			x	Llegó oficio de invitación para el cubrimiento de el foro de candidatos a la Alcaldía del Municipio de Floridablanca.	La Directora de Oriente Noticias dijo: Buenas tardes y muchas gracias por tenernos en cuenta pero por compromisos adquiridos con anterioridad no podremos asistir al evento.
13 de octubre de 2015			x	Llegó oficio con asunto de invitacion al Banquete de la Fraternidad Balbinista del Colegio Balbino Garcia.	El Directo de la Franja Juvenil afirmó que: "hace un tiempo hablé con la señora rectora del Balbino García y le comenté que no era posible grabar ese banquete pues está por fuera de la dinámica de los programas que realizamos. Con ellos está pendiente por definir fecha de grabación para este mes de Octubre".
13 de octubre 2015			x	Televidente envia hoja de vida.	Hola Muchas gracias por comunicarse con nostros, en este momento no hay convocatorias abiertas pero tendremos en cuanta su curriculum.
13 de octubre de 2015	x			Televidente solicita difusión de lanzamiento del disco de Alexander Malagón y entrevista.	Se respondió al televidente lo siguiente: "muchas gracias por comunicarse con nosotros, en el Canal TRO se han abierto espacios y se pueden realizar en el programa Café de la Mañana (Alirio Cañas y Maritza Cueto) o en la sección de entretenimiento de Oriente Noticias".

13 de octubre 2015			x	Televidente envia información del libro de Horacio Serpa para publicar y entrevistar al encargado.	La Directora de Oriente Noticias respondió al televidente: "muchas gracias por tenernos en cuenta y por escribirnos, se podría crear un espacio para la difusión y entrevista al encargado del Libro". Se solicitaron los datos correspondientes.
13 de octubre de 2015	x			Televidente solicita patrocinio para su programa en youtube.	Por parte de la oficina de TRO Digital se respondió lo siguiente: "muchas gracias por comunicarse con nosotros lo que sucede es que el Canal TRO no patrocina a los youtuber, lo que se hizo fue abrir unas inscripciones para un concurso que se llama Soy Digital y participen en la creación de videos en la pagina web que es www.canaltro.com , ahí encontrará las bases para inscribirse al concurso".
13 de octubre de 2015	x			Televidente envia hoja de vida.	Hola Buenas tardes y muchas gracias por comunicarse con el Canal TRO, para nosotros es un placer colaborarle y responderle cualquier solicitud pero en este momento las convocatorias no se encuentran abiertas hasta despues de las elecciones debido a que es una entidad pública y no puede contratar personal en este momento. Pero tendremos en cuenta su hoja de vida para cuando se reabran las convocatorias. Muchas gracias
14 de octubre de 2015	x			Entidad de Liga contra el cancer solicita difución de información en el programa el café de la mañana.	El Director del Café de la Mañana respondió que ya se realizó difusión de información en el programa en mención.

15 de octubre de 2015	x			Solicitud de cubrimiento en a la primera Feria Empresarial Uniciencista.	La Directora de Oriente Noticias informó que ya se habló con la jefe de prensa encargada para realizar el cubrimiento.
16 de octubre de 2015	x			Televidente solicita cubrimiento en el barrio la Sabana.	La Directora de Oriente Noticias respondió: "muchas gracias por comunicarse pero no se podrá realizar el cubrimiento por falta de tiempo".
16 de octubre de 2015			x	Televidente envia su informacion para participar en el concurso de vallenatro.	El Director del programa Vallenatro suministró a la interesada las bases del concurso para participar.
19 de octubre de 2015	x			Televidente solicita información sobre cómo obtener una copia del programa las calles de mi barrio.	<p>La encargada de Arhivo Audiovisual respondió: Doña Magnolia, cordial saludo y en primer lugar gracias por escribirnos, hay tres formas de obtener ese material:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que el mismo televidente interesado grabe el capítulo en su casa durante su emisión, o encargue a alguien que lo haga. 2. Que el interesado se acerque al Canal y solicite una copia al departamento de archivo, la cual tiene un valor económico. (Esto, si necesita la copia de forma urgente). 3. Que espere a que el capítulo sea ´subido´ a la página web del Canal (www.canaltro.com) para que cualquier persona pueda reproducirlo mediante Youtube ´en forma pública. (Esto puede tardar varias semanas en estar disponible).

20 de octubre de 2015	x			Televidente solicita copia del programa del 14 de octubre de un informe documental sobre el municipio de San Juan Giròn.	La encargada del Archivo Audiovisual respondió: "la duración de la copia en el programa programa institucional es de 3 minutos, tiene un valor de \$25.000 que deben ser consignados en el Banco Bancolombia la cuenta de ahorros número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico claudia.archivo@canaltro.com
21 de octubre de 2015	x			Televidente solicita información sobre espacio en el canal.	El encargado del área de Programación respondió que para obtener un espacio en el canal debe ingresar a la pagina del canal y descargar el formulario para nuevos productores, lo diligencia y adjunta proyecto con presupuesto.
21 de octubre de 2015	x			Televidente solicita copia del Concurso Nacional de la Canción Inédita José A. Morales (versión XXII) realizado en el Socorro - Santander el día 19 de septiembre del presente año.	La encargada del Archivo Audiovisual respondió: "la duración de la copia es de 3 horas y tiene un valor de \$300.000 que deben ser consignados en el Banco Bancolombia la cuenta de ahorros número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico claudia.archivo@canaltro.com con copia al correo archivoaudiovisual@canaltro.com para proceder a elaborar la copia".

22 de octubre de 2015				Televidente solicita copia de entrevista a Héctor Monroy .	La encargada del Archivo Audiovisual respondió: "la duración de la copia es de 2 minutos y tiene un valor de \$25.000 que deben ser consignados en el Banco Bancolombia la cuenta de ahorros número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico claudia.archivo@canaltro.com con copia al correo archivoaudiovisual@canaltro.com para proceder a elaborar la copia".
23 de octubre de 2015	x			Solicitud de difusión de evento de la Asociación de Damas Rosadas en el salón Clavius del Club Union.	La Directora de Oriente Noticias respondió al televidente lo siguiente: "por el momento no se pudo realizar dicha difusión de información"
23 de octubre de 2015	x			Llegó invitación a la exposición y conferencia de Tecnotelevisión y Radio 2015	Hola buenas tardes, muchas gracias por la invitación la tendremos en cuenta para realizar cubrimiento.
26 de octubre de 2015	x			Televidente solicita video de la noticia que se salió al aire el 24 de octubre de 2015.	La Directora de Oriente Noticias respondió al televidente lo siguiente: "muchas gracias por escribirnos pero ahora el Canal cuenta con una pagina web www.canaltro.com , en la cual puede encontrar todos los videos, notas y demás que se haya presentado en el Canal TRO".
27 de octubre de 2015	x			Televidente denuncia irregularidades en SaludCoop.	La Directora de Oriente Noticias respondió al televidente que ya se realizó el cubrimiento de la denuncia por parte del noticiero Oriente Noticias.

28 de octubre de 2015	x			Llegó derecho de petición sobre una noticia publicada en las franja triple A por parte del Concejal Edgar Suárez.	Se investigó a nivel interno que la información denunciada no fue emitida dentro de los productos noticiosos propios del Canal, sino en un espacio conseeccionado de la franja en mención. Por lo tanto, se le informó al concejal y a los productores externos involucrados para que se tomaran las medidas pertinentes frente al caso.
29 de cotubre de 2015			x	Llegó invitación al foro y taller del plan de ordenamiento y manejo de la cuenca hidrográfica río sogamoso.	La Directora de Oriente Noticias respondió: "de antemano quiero agradecerles por tenernos en cuenta y se intentará cumplir la asistencia".
30 de octubre de 2015	x			televidente solicita la emisión de la noticia del 29 de octubre de 2015 en la paz.	Se respondió al televidente que puede encontrar todos los videos de los programas presentados en el Canal Tro en la pagina web. Www.canaltro.com .
5 de noviembre de 2015	x			Televidente solicita datos de contacto de los encargados de la franja juvenil del canal TRO	Se suministraron los datos del señor Franz Rey, encargado de la franja.
6 de noviembre de 2015	x			Una empresa cableoperadora en el Peru de televisión por cable de la ciudad de Piura, desea añadir a su grilla de programacion la señal de canal tro.	Se respondió por parte de la Gerencia y el área técnica del Canal que debían enviar un oficio, haciendo la solicitud formal para tramitar el debido proceso.

9 de noviembre de 2015	x			Llega oficio con la siguiente información: "Colombia Telecomunicaciones S.A Movistar en su política de satisfacción asignó a GESTION COBRANZA MOVISTAR como su ejecutivo de cobranzas externo para normalizar su obligación.	La tesorera del Canal respondió que la Factura de Venta No. 55808-00000016119787 por valor de \$15.080, fue cancelado el día 26 de octubre de 2015. a la fecha no hay ninguna factura por cancelar en la tesorería.
10 de noviembre de 2015	x			Televidente solicita difusión de los datos de una perrita perdida en Bucaramanga.	Se informó al televidente que el Canal no tiene espacios para este tipo de solicitudes dentro de su programación.
11 de noviembre de 2015	x			Televidente Solicita cubrimiento de manifestación que se va a realizar el 11 de noviembre a las 8:30 a.m	La directora de Oriente Noticias respondió lo siguiente: "LAMENTABLEMENTE NO PODEMOS ASISTIR A ESTA PETICIÓN POR EL TEMA DEL TIEMPO, YA SE CUADRO LOS RECORRIDOS PARA EL DÍA DE HOY.. LES AGRADEZCO SI ME PUEDEN HACER LLEGAR VÍDEOS TOMADOS DESDE UN CELULAR.. Y REGISTRAMOS ESTA PROBLEMÁTICA"

<p>11 de noviembre de 2015</p>	<p>x</p>			<p>Televidente envió derecho de petición por suplantación de identidad en un cubrimiento.</p>	<p>La respuesta fue la siguiente: La Dirección de Oriente Noticias, espacio informativo del Canal Tro que se emite de lunes a Domingo de 1:00 a 2.30pm y de 9.30pm a 10.30pm aclara lo siguiente Ningún periodista o camarógrafo ha acudido a dicha dirección para grabar el hecho que menciona en su derecho de petición. El personal que labora directamente con el canal y bajo este informativo se identifican con un carnet, y dotación (camisa, chaleco marcados con el logo de nuestro canal), además los equipos utilizados también van marcados. El hecho que dicha persona asegure que hace parte de esta casa periodística nos lleva a preocuparnos ya que nuestro trabajo que ha sido de manera responsable y profesional este siendo suplantado siendo esto un delito.. si nos puede dar más información de las personas les agradecemos Cualquier inquietud con gusto responderé Gracias</p>
<p>12 de noviembre de 2015</p>	<p>x</p>			<p>Llegó oficio para cubrimiento del evento queyhn se realizara en la Universidad Industrial de Santander UIS.</p>	<p>La Dirección de oriente Noticias informó no se podria realizar el cubrimiento debido a que es un compromiso que está cerca a la fecha.</p>

13 de noviembre de 2015	x			Televidente envia hoja de vida para prácticas en el Canal.	Se repondió lo siguiente: gracias por enviar su hoja de vida para practicas pero en el momento ya tenemos los practicantes de este año, sin embargo envió la hoja de vida a la base de datos de practicantes para que se tenga en cuenta el próximo año.
17 de noviembre de 2015	x			Televidente solicita una copia de la sección "el avispero" del noticiero Oro Noticias, del día 16 de noviembre de 2015.	Este es un programa realizado por una productora externa llamada Prensa Libre. Para la solicitud que hizo, se puede comunicar al teléfono: 6481222
23 de noviembre de 2015	x			Televidente solicita informarción para presentar casting en Oriente Noticias.	La Directora del Noticiero informó al televidente que en este caso debe enviar su hoja de vida o un video donde haya realizado una nota de alguna temática de interés público y se le dará la debida respuesta. Sin embargo hay que tener en cuenta que para contratos y demás se debe esperar a que se abran las convocatorias en enero o febrero.

<p>23 de noviembre de 2015</p>	<p>x</p>			<p>A televidente le gustaría saber cual es tp en HD del canal TRO por el satelite amazonas 61.</p>	<p>El Director Técnico respondió: Según su solicitud verbal relaciono los equipos mínimos necesarios para tomar la señal del Canal TRO en HDsatelital, por tanto es necesario:</p> <p>1. Receptor satelital (IRD ó MRD) con salida ASI, sin embargo relaciono alguno de los que el Canal TRO maneja. El equipo es un IRD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IRD : Sencore IRD 3035, el equipo se debe adquirir con licencias para operar con señales HD - MRD: Sencore MRD 4400, al igual que el IRD debe solicitarlo con licencias para operar en HD <p>Es necesario tener estos dos receptores, ya que uno toma la señal satelital y la entrega por ASI al Inverter y este a su vez entrega en ASI al otro IRD para la demodulacion de la señal.</p> <p>2. Inverter, este dispositivo toma la señal T2-MI producto de todo el proceso digital que se requiere para TDT y lo pasa a TS. Su conexión con el IRD o MRD es por ASI.</p> <p>Muchas gracias por comunicarse con nosotros.</p>
--------------------------------	----------	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

23 de noviembre de 2015	x			Televidente solicita copia de una entrevista que se realizó en el Barrio La Joya con la gente, conversando sobre el Festival.	<p>La encargada del Archivo Audiovisual respondió lo siguiente: La duración de la copia es de 10 minutos la cuál tiene un valor de \$25.000 que deben ser consignados en el Banco Bancolombia la cuenta de ahorros número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico claudia.archivo@canaltro.com con copia al correo archivoaudiovisual@canaltro.com para proceder a elaborar la copia.</p> <p>Nota: para hacer la factura de la copia enviar sus datos personales como Nombre completo, Dirección, Teléfono, Cédula o el Nit de la empresa.</p> <p>Después de la consignación son 3 días hábiles para la entrega de la copia se entrega el soporte en DVD en el canal TRO o se puede enviar por We Transfer.</p>
24 de noviembre de 2015	x			Televidente solicita cubrimiento de plantón de transportadores en Floridablanca.	Se respondió al televidente que se realizó el cubrimiento por parte del noticiero Oriente Noticias.
24 de noviembre de 2015	x			Institución educativa institución el Centro educativo Logos desea solicitar a ustedes el permiso para asistir con los participantes de las vacaciones recreativas para conocer las instalaciones y el manejo del canal televisivo. Contamos con 25 niños que están entre los 3 y los 10 años.	Se informó por parte de la encargada de Comunicaciones que Para confirmar su visita es necesario que nos informe la fecha y hora planteada para tal fin. En las mañanas contamos con programación en vivo hasta las 3:30 p.m. Además, se pasaron las recomendaciones a tener en cuenta para el ingreso del personal a las instalaciones.

26 de noviembre de 2015	x			Televidente envia hoja de vida.	Hola Muchas gracias por comunicarse con nosotros, pero en este momento no hay convocatorias abiertas pero tendremos en cuenta su curriculum.
27 de noviembre de 2015	x			Televidente quiere saber el valor tiene la copia del vídeo completo del evento el baile del año realizado el día 20 de noviembre de 2015.	Se respondió por parte de Archivo Audiovisual lo siguiente: "este evento todavía no se emite, la fecha programada es el 24 de diciembre del 2015. Después de emitido miraremos la emisión, la duración y se le podrá dar respuesta a la solicitud.
27 de noviembre de 2015			x	Televidente hace la siguiente solicitud: "escribo desde Bogotá, he visto el programa Ciudadano Quien sobre el tema Falsos positivos sexuales. Estoy interesado en las copias de las emisiones respectivas. Le solicito información al respecto: cuántas emisiones sobre el tema se han realizado?Cuál es el valor de cada una? yCuál es el procedimiento para adquirirlas? A su vez, me interesa contactar al doctor Fredy Vergara Suarez invitado al programa.	Se le informó al televidente que debe enviar los datos exactos de emisión para poder dar la respectiva información.

1 de diciembre de 2015	x			Televidente solicita copia de la inauguración de recreovias del año 2006 del Instituto para la Recreación y el Deporte de Floridablanca IDEFLORIDA.	Se respondió por parte del Archivo Audiovisual lo siguiente: "lamentablemente en esa época no contaba el canal TRO con el archivo audiovisual y no hay emisiones".
2 de diciembre de 2015	x			Televidente solicita ayuda para denunciar mal servicio de Claro.	Se respondió lo siguiente: "si quiere puede comunicarse con el grupo de abogados para que le colaboren con su problemática teléfono: 315 484 3800 - 6484820 con el programa del Doctor Joya.
3 de diciembre de 2015	x			Televidente envía queja por mala emisión del café de la mañana.	Se respondió lo siguiente por parte del área de producción: "Efectivamente por falta de tiempo suficiente, no fue posible dentro del programa, dar mayor despliegue a la visita de los niños del municipio de Silos; sin embargo fueron atendidos por los miembros del equipo y se les suministró información a sus inquietudes. Lamentamos no haber satisfecho la expectativa de la madre de familia, pero el tiempo en televisión es muy poco para lograr entrevistar a todos los presentes en la visita. Presentamos formalmente disculpas por lo que hayamos dejado de hacer".
9 de diciembre de 2015	x			Televidente envía hoja de vida para trabajar en el Canal	Se le informa que por el momento no hay convocatorias abiertas pero su hoja será tomada en cuenta para el próximo año.

15 de diciembre de 2015	x			Televidente desea conocer la programación especial de vacaciones	Se remite parrilla de programación de los primeros días de enero con los cambios.
22 de diciembre de 2015	x			FUNDAR fundación encargada del tratamiento integral y restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes con necesidades especiales y enfermedades de cuidado especial (discapacidad cognitiva, física y sensorial) solicita un espacio publicitario y/o una nota en este canal con el fin de darle promoción a una actividad de beneficencia a realizarse el próximo 29 de diciembre de 2015	La información fue enviada al área Comercial donde un ejecutivo se puso en contacto con los interesados y finiquitar el tema.

