

FORMATO FE3					
INFORME TRIMESTRAL REPORTE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS					
CANAL O CONCESIONARIO:		TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO.			
TRIMESTRE REPORTADO:		Abril - Mayo - Junio 2015 (segundo trimestre 2015)			
MECANISMOS DE RECEPCIÓN 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
	PETICIÓN	QUEJA O RECLAMO	OTRA		
06 de abril 2015	x			Televidente desea saber si el canal podría volver a emitir la información de la convocatoria de arte del Ministerio de Cultura.	Se le informó al televidente que debería enviar un correo electrónico a la Casa del Libro o dirigirse directamente a este sitio, ya que son ellos quienes están coordinando esta convocatoria.
06 de abril 2015	x			Televidente nos escribe que desea ver la señal del Canal TRO en vivo.	Se le indica al televidente que podrá ver nuestra programación por medio de su cable operador o así mismo podría vernos por medio de nuestra página web ingresando a el siguiente link www.canaltro.com/Nuestra-region-Nuestra-television/index.php/2014-02-05-10-33-53 .
06 de abril 2015	x			La interesada quiere denunciar la corrupción que se está dando en la asignación de plazas de trabajo del médico rural, en la ESE Hospital Emiro Quintero Cañazares de Ocaña.	La Directora de Oriente Noticias nos indicó que la periodista Paola Romero se comunicó con la interesada pero no desea salir en cámaras y no facilita ninguna otra información.
06 de abril 2015	x			Televidente quiere que el Canal TRO realice una nota sobre el desorden administrativo y académico que tiene la maestría en gestión pública y gobierno de la Universidad de Santander.	La Directora de Oriente Noticias nos indicó que la nota saldrá en la emisión del noticiero de la 1 pm, donde el decano de la escuela de administración pública de la Universidad de Santander estará hablando sobre esta problemática.
06 de abril 2015	x			El interesado desea que el área de programación le ayude a publicar un homenaje que su grupo de trabajo realizó al escritor colombiano Gabriel García Márquez, adjunta video y archivo PDF https://youtu.be/YvXmQjBEuHQ	El coordinador de programación del Canal nos indica lo siguiente: Teniendo en cuenta nuestra misión como canal regional de incentivar la diversidad cultural de la región en todas sus expresiones artísticas, vemos con agrado su solicitud y será tenida en cuenta en el próximo comité de programación para ser evaluado por nuestros asesores de proyectos. Definido el tema en ese comité nos comunicaremos con usted para dar seguimiento a este proceso.
07 de abril 2015	x			Televidente solicita video de informe de disturbios del partido de Cúcuta vs Medellín del 29 de marzo de 2015, "la nota fue hecha a la salida del partido a mi con mi familia".	La líder del Archivo Audiovisual del Canal respondió lo siguiente: Buenas días Señor Carlos Suárez, La duración de la copia el día 30 de marzo en el noticiero Oriente Noticias de la 1 pm es de 3 minutos la cual tiene una valor de \$70.000 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
07 de abril 2015	x			Televidente indica que si van a presentar la programación infantil del día de hoy o esta cambiada por la transmisión de Semana Santa.	Se le indica al televidente que por motivos de la transmisión de Semana Santa, algunos de nuestros programas no se emitirán en su horario habitual.
07 de abril 2015	x			Televidente solicita si es posible realizar una nota realacionada con una problemática de la EPS Saludcoop ya que no atienden bien, ni medicamentos entregan.	La Directora de Oriente Noticias nos ha indicado que ya una periodista se esta encargando de recopilar la información para realizar la nota, se le informó al televidente.
07 de abril 2015	x			Interesado desea video de el programa "Por las calles de mi barrio" que se realizó en el barrio La Joya.	La encargada de archivo audiovisual respondió al televidente: Buenos días Señor Henry Anaya la duración de la copia del programa por las calles de mi barrio el día 8 de febrero del 2018 es de 1 hora y 30 minutos la cual tiene una valor de \$210.000 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.
07 de abril 2015	x			Televidente del barrio La Cumbre desea que el Canal TRO realice una nota a raíz de una problemática que tiene en su barrio.	La directora de Oriente nos respondió de la siguiente manera: estamos esperando alguna autorización para poder realizar esta nota, que ya se ha comunicado con el televidente para realizar la nota en varias ocasiones.
07 de abril 2015	x			Televidente nos escribe preguntándonos por qué la señal del Canal TRO sale solo durante el día y por la noche no, emitido por el cable operador UNE.	El departamento técnico del Canal TRO indicó lo siguiente: se consultó con UNE en la cabecera de tv y nos dice que se está presentando una falla cuando los usuarios tienen deco con la señal digital, los decos de marca cisco, la señal analoga es decir sin deco está funcionando correctamente. De igual forma como es algo muy puntual es mejor que la usuaria llame a la línea de 018000410141 y solicite revisión, ya sea si es por el deco o que le verifiquen en el horario puntual la falla
08 de abril 2015	x			Televidente envía oficio con caso de fotomultas en Floridablanca, desea que se realice una nota.	La directora de Oriente Noticias nos indica que esta nota ya salió al aire, donde se realizó entrevista con el concejal Giorgy Merchan. Se puede realizar verificación en http://www.canaltro.com/orientenoticias/index.php/component/k2/itemlist/search?searchword=fotomultas&categories=
08 de abril 2015	x			Televidente solicita que el noticiero le ayude con un caso de maltrato animal que ocurrió en una veterinaria de San Gil el pasado miércoles 1 de abril de 2015.	La directora de Oriente Noticias respondió de la siguiente manera: Para nosotros es muy grato que nos escriban este tipo de solicitudes para ayudar a nuestra comunidad, si es posible nos envíe (fotos, videos) y un relato de lo que sucedió, para nosotros poder enviar la solicitud al departamento de Oriente Noticias.
08 de abril 2015	x			Agencia de publicidad de la ciudad de medellin solicita tarifas de pauta para comerciales de 20".	La directora del área comercial del Canal Tro nos indica que se envió información solicitada con portafolio de programas propios de nuestro Canal TRO.

08 de abril 2015	x			Televidente desea que el Canal TRO realice una nota de la marcha patriótica por la paz el día 9 de abril, ya que será una movilización de una gran parte de la ciudadanía.	La directora de informativo nos ha indicado lo siguiente: Atendiendo a la sugerencia que realizó el día de ayer en cuestión del cubrimiento de la marcha ya un periodista se esta encargando del tema. de ante mano agradecemos la sintonía que tiene con nuestro Canal, esperando que este sea un Canal al servicio de la comunidad.
08 de abril 2015	x			Televidente desea ver el programa de Preguntas y Respuestas del 28 de marzo que se emitió por el Canal TRO.	Para nosotros es muy grato tener el gusto de atender tus solicitudes, de acuerdo con la pregunta de dónde podrías ver el programa PREGUNTAS Y RESPUESTAS, te indico que es posible que en nuestra pagina web se encuentre solo un pequeño resumen de este programa, pero si es de su interés puedes adquirir una copia de este.
08 de abril 2015	x			Televidente desea información que salió en el informativo, no esta seguro que día fue.	Para nosotros es muy grato que nuestra comunidad nos escriba, de acuerdo con su solicitud nos gustaría saber qué pregunta tienes?? o en este caso podría ver el resumen del noticiero que se emitió el día de ayer visitando nuestra pagina web http://www.canaltro.com/orientenoticias/
09 de abril 2015	x			Interesado desea que el Canal TRO realice una nota en el Rincón de Giron a causa del mal estado que esta las calles cerca al punte por donde pasa el Rio de Oro.	La directora de Oriente Noticias respondió de la siguiente manera: ya nos hemos comunicado con el televidente para realizar nota. Gracias por preferir a Oriente Noticias su mejor opción en información.
09 de abril 2015	x			Televidente envía hoja de vida para tenerla en cuenta si en algún momento hay un espacio laboral.	Se le indicó al Televidente : Agradecemos el interés que tienes en formar parte de nuestro equipo de trabajo, puedes enviarnos la hoja de vida a este mail, con gusto lo remitiremos al departamento encargado.
09 de abril 2015	x			Televidente informa sobre la Expedición Educativa Za Sua esta a pocos días de iniciar http://www.vanguardia.com/santander/region/302832-santandereanos-navegaran-el-rio-magdalena-en-una-balsa-de-madera-y-botellas , donde saldrán desde el cacerío La Playa, Santander junto a la represa de Hidrosogamoso este sábado 11 de abril entre las 9 - 10 am.	La directora del informativo indicó que con el mayor de los gustos estará pendiente, y que gestionará para poder desplazarse hasta la zona.
09 de abril 2015	x			Televidente desea hacer una denuncia de un concesionario que se encuentra estafando a la ciudadanía y desea que le Canal TRO como medio regional pueda pasar esta nota.	La directora de Oriente respondió de la siguiente manera: Es necesario un número de contacto para poder cuadrar la hora y el día de la entrevista. Gracias por preferir a oriente noticias como su mejor opción en información
09 de abril 2015	x			Televidente envía oficio con caso de consejal de Bucaramanga realizando una reclamación, puesta hacia Vanguardia Liberal.	La directora de Oriente Noticias respondió de la siguiente manera: Esta rectificación es directamente con Vanguardia Liberal, y la nota no se realizó por parte del Canal TRO.
09 de abril 2015	x			La presente es para solicitar información para saber si necesitan un aprendiz Sena en la modalidad de Tecnología en Producción Multimedia.	Para nosotros es muy grato tener este tipo de correos ya que nos hace parte de tu formación profesional. En estos momentos no tenemos abiertas las convocatorias para presentar practicas, pero te invito a visitar nuestra pagina web muy pronto estaremos publicando estas convocatorias
09 de abril 2015	x			La Pastoral de Comunicaciones de la Parroquia del Señor del Humilladero, a través de la presente quiero solicitar, su colaboración para que se nos faciliten los videos de las distintas procesiones de Semana Santa, esto con el fin de hacer un recuento y compartirlo con nuestros seguidores en la web. Reiteramos que se darán al canal los respectivos créditos.	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: Para nosotros es un honor leer este tipo de solicitudes, con gusto nosotros le daríamos el video de las diferentes transmisiones que el canal a hecho en los diferentes años, cada media hora de copia de video tiene un valor de \$70.000; se los daríamos con la finalidad de la página web de ustedes y con los respectivos créditos del canal. (La calidad del video es calidad de emisión y se entrega el material marcado con el logo del canal). Usted me diría de qué años requiere y cuáles transmisiones para decirle la totalidad de
09 de abril 2015	x			Televidente desea información para poder enviar hoja de vida con curriculum.	Para nosotros es un gusto tener esta clase de correos, en estos momentos no tenemos convocatorias abiertas pero te invito a visitar nuestra pagina web y estar pendiente; pronto publicaremos las fechas para convocatorias
10 de abril 2015	x			Soy estudiante del 5to semestre de Comunicación Social y me encantaría realizar mis practicas en ese prestigioso canal, pero como puedo hacerlo, lo que mas quiero es que me brinden la oportunidad.	Para nosotros es muy grato tener este tipo de correos ya que nos hace parte de tu formación profesional, en estos momentos no tenemos abiertas las convocatorias para presentar practicas, pero te invito a visitar nuestra pagina web muy pronto estaremos publicando estas convocatorias.
10 de abril 2015	x			Televidente se comunica para datos que se publicaron de una niña que fue estropeada por un burro	Se le indica al televidente el número de la familia dejo constancia 3108538625,
10 de abril 2015	x			Televidente llama para saber número de los comics para niños del Banco de la Republica.	Se le indica el número donde el televidente puede comunicarse con el Banco de la Republica indica para la inscripción de los niños. Los numeros son 6303133 ext 7008/7011/7012
10 de abril 2015	x			Miembro del coro Escolanía Gregoriana Fray Octavio Michel esta interesado en la copia de la emisión que el Canal realizó en Norte de Santander.	La encargada de archivo audiovisual respondió lo siguiente: Buenas días Señor Daniel guzman La duración de la copia es de 30 minutos la cuál tiene un valor de \$70.000, 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.
13 de abril 2015	x			Televidente desea copia de la emisión de la "PROCESIÓN DEL RESUCITADO" Pamplona, domingo 05 de abril hora: 9:30 am.	La líder de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: Buenas tardes Señor David leal La duración de la copia es de 1 hora y 30 minutos la cuál tiene un valor de \$210.000, 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.

13 de abril 2015	x		Televidente desea información sobre el temblor que sucedió el día viernes a las 11:40 de la noche.	Se le informó al televidente que en la emisión del día sábado podía verificar la información que se le suministró, a su vez indicándole que podría visitar nuestra página web puesto que allí encontrará la noticias importantes de la región.
13 de abril 2015	x		La interesada desea información sobre el concierto del día de las madres que estan promocionando por el Canal TRO.	Se le indica al televidente donde debe adquirir sus boletas, o seguir sintonizandonos para que pueda ganarse una boleta por el Café de la Mañana.
13 de abril 2015	x		Televidente del programa HECHO CON ESTILO, realiza sugerencia no estoy de acuerdo con la música italiana que ahora identifica ese programa, nuestra música colombiana es muy rica y variada, especialmente la santandereana como la música del Maestro José A. Morales.	Se le indica al televidente que se pasará la sugerencia al productor del programa para tener en cuenta la opinión de nuestros televidentes.
13 de abril 2015	x		Televidente realiza sugerencia indicando que cuando el programa POR LAS CALLES DE MI BARRIO se dijera a un barrio debería indicar anticipadamente a toda la comunidad ya que el barrio Lagos tiene muchos sectores.	El director de el programa POR LAS CALLES DE MI BARRIO indico: Gracias por escribirnos. Nosotros atendemos sin distinción a los líderes y/o ciudadanos que nos escriben. Por supuesto cuando se trata de barrios subdivididos en áreas o etapas, cubrimos periódicamente por aparte debido al tamaño y población considerables del barrio. Si desea que visitemos su etapa en particular, por favor déjenos sus datos básicos y un teléfono de contacto; de esta manera concentraremos nuestros esfuerzos en los suvos.
13 de abril 2015	x		Televidente desea dar a conocer la escuela de natación en Bucaramanga, quiere saber como podría realizarlo.	La directora del area comercial nos indica que ya se realizó portafolio, y se envió a la interesada.
13 de abril 2015	x		Hogar infantil del bienestar familiar desea si es posible que el programa Al TABLERO los acompañe en la celebración de la semana cultural con tema de reciclaje.	El director de el programa AL TABLERO nos indico que por motivos de la fecha que ya esta muy encima se comunico con la directora de este hogar bienestar para quedar en una cita para realizar el programa desde allí.
14 de abril 2015	x		Televidente desea número del abogado José Luis Quintero del programa DERECHO AL DERECHO.	se le suministra el numero del doctor Luis Quintero.
14 de abril 2015	x		Televidente realiza la siguiente pregunta por medio de nuestra pagina web: Porque la señal del Canal TRO no sale durante el día, por el cable operador UNE?	Por parte de TRO se realizó la consulta al asesor de UNE sobre la inquietud del usuario, a lo que responden: "El usuario para este caso Maria Esperanza Pinzon debe llamar a UNE y solicitar el cambio del decodificador; por que el que tiene actualmente de marca cisco presenta fallas en su operacion"
14 de abril 2015	x		Televidente desea que el Canal TRO realice una nota con los buenos usos de las palabras, ya que en una nota que salió la semana pasada deben rectificar vocabulario.	La directora de Oriente Noticias nos indica que realizará la rectificación correspondiente.
14 de abril 2015	x		Televidente participa en concurso del Café de la Mañana y se gana boletas, se le indica que se pueden recoger el lunes, pero cuando llega era para el sábado.	El director de la franja familiar indica que eran dos tipos de boletas unas de películas y otras de una feria ganadera, se le entrega al televidente las boletas correspondientes.
14 de abril 2015	x		Invitación a la entrega de Insumos de proyectos productivos a comunidad vulnerable de nuestra región.	La directora de Oriente Noticias se comunicó con la interesada y le indicó que enviara la invitación al correo orientenoticias@canaltro.com y ella va a buscar periodista para el 30 que es en Sabana de Torres
14 de abril 2015	x		Egresada de la Universidad del Magdalena interesada en trabajar con el Canal TRO.	Gracias por escribirnos y tenemos en cuenta en tu formación profesional, en estos momentos no tenemos convocatorias abiertas, pero con gusto guardaremos tu hoja de vida para poder aplicarla; de igual manera de invito a estar pendiente en nuestra pagina web www.canlatro.com , aquí encontraras la fechas de futuras convocatorias
14 de abril 2015	x		Estudiante desea presentar Hoja de Vida con la intención de ser parte del equipo de editores conceptuales.	Gracias por escribirnos y tenemos en cuenta en tu formación profesional, en estos momentos no tenemos convocatorias abiertas, pero con gusto guardaremos tu hoja de vida para poder aplicarla; de igual manera de invito a estar pendiente en nuestra pagina web www.canlatro.com , aquí encontraras la fechas de futuras convocatorias
14 de abril 2015	x		Párroco de la iglesia Santa Teresa de Avila, quien se acerco al Canal TRO indicando si es posible ayudalo como labor social ante esta comunidad con una nota, para recoger fondos para arreglar su templo.	La directora de Oriente Noticias realizó la siguiente respuesta: un periodista realizó la adecuada nota para ayudar con el párroco.
14 de abril 2015	x		Interasado envia hoja de vida para algún puesto como camarógrafo.	Gracias por escribirnos y tenemos en cuenta en tu formación profesional, en estos momentos no tenemos convocatorias abiertas, pero con gusto guardaremos tu hoja de vida para poder aplicarla; de igual manera de invito a estar pendiente en nuestra pagina web www.canlatro.com , aquí encontraras la fechas de futuras convocatorias
14 de abril 2015	x		Hogar infantil del Bienestar Familiar desea si es posible que el programa Al TABLERO los acompañe en la celebración de la semana cultural.	Tengan un buen día, de antemano agradezco la invitación hecha, pronto la productora del programa JUGANDO A LA TV Lyda Bravo se pondrá en contacto con ustedes, una vez mas gracias y quedo atento del tema.
15 de abril 2015	x		Junta de hogares bienestar COOPMULTIFLOR invitan al Canal TRO para realizar nota de le evento de la semana cultural.	La directora de Oriente Noticias realizó la siguiente respuesta: Nuevamente estaré comunicándome con el señor, para saber exactamente que requiere de Nuestro informativo Gracias y avisaré oportunamente la respuesta del ciudadano
16 de abril 2015	x		Televidente desea copia del programa EL CAFÉ DE LA MAÑANA, emitido al aire el día 16 de abril de año 2014, siendo este el Miércoles Santo del año pasado.	La encargada de archivo audiovisual respondió lo siguiente: La duración de la copia es de 15 minutos la cuál tiene una valor de \$ 70.000, 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.
17 de abril 2015	x		Televidente solicita video de la grabación que le hicieron en Concierto de la emisión del 28 de Marzo del 2015.	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: Buenos días Señor Gerardo varela La duración de la copia es de 1 hora la cuál tiene una valor de \$140.000, 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.

20 de abril 2015	x		La Administración Municipal de Santa Rosa de Osos en cabeza de su Alcalde el Doctor Francisco Jair Palacio Lopera y el presidente del Honorable Concejo, el señor Oscar Mario Balbín Pérez, una cordial invitación a que nos acompañe a la celebración de este acto solemne, sabemos de la importante labor en la conservación de nuestro Patrimonio Cultural, herencia de nuestras raíces.	La directora de Oriente respondió de la siguiente manera: nos vamos a comunicar para obtener mas detalles y poder enviar un periodista y atender la invitación.
20 de abril 2015	x		Televidente desea cotización de equipos de la móvil para un evento.	La ingeniera del area técnica nos indicó que envió correo al solicitante.
21 de abril 2015	x		Soy técnico electrónico sonidista en transmisión en emisoras y eventos, quisiera saber por qué el Canal TRO tiene un nivel sonido tan bajo, comparado con los demás canales todos mantiene el mismo nivel.	Para dar respuesta a su pregunta es necesario conocer de que manera usted recibe la señal del Canal TRO (Señal de Aire, UNE, Claro, Telefónica, Parabólicas comunales, TDT, WEB, etc), dado que así como usted nos informa que el nivel de audio es bajo otras personas nos informan que esta muy alto, esto obedece a los diferentes cable_operadores que hay en el país y las distintas maneras de recibir la señal. Sin embargo, al conocer su cable operador (según el caso) y/o zona de cobertura podemos contactarlo y nivelar los audios.
21 de abril 2015	x		Adriana Ariza Fontecha Comunicadora social de la Universidad de Boyaca, envía hoja de vida.	Agradecemos el interés que tiene en nuestro canal y querer pertenecer a nuestro grupo de trabajo; en estos momentos no tenemos convocatorias abiertas, pero te invito a estar pendiente en nuestra pagina web, allí publicaremos el calendario para nuevas oportunidades de trabajo
21 de abril 2015	x		Invitación por parte del comité de fevida en el corregimiento de la gabarra al festival por la vida en honor a las víctimas de la violencia. mi propuesta es sera posible que nos acompañaran en el festival de este año, luchamos por nuestra dignidad, cultura, y el derecho a la igualdad.	La directora de Oriente respondió de la siguiente manera: nos vamos a comunicar con el televidente para obtener mas detalles y poder enviar un periodista y atender la denuncia de este.
21 de abril 2015	x		Televidente desea saber el horario del programa DERECHO AL DERECHO.	Se le indica al televidente que el programa derecho al derecho en el momento no se esta emitiendo pero si desea se le podría facilitar el numero del abogado del programa.
21 de abril 2015	x		Quisiera saber si algunas de sus talleristas o ustedes como Canal venden moldes para termoformar con despachos a Chile.	PARA EL CANAL TRO ES GRATIFICANTE QUE LOS TELEVIDENTES DE OTROS PAÍSES NOS ESCRIBAN Y HAGAN LLAGAR SUS COMENTARIOS, Y PERSONALMENTE ME ENCANTA SALUDARLA Y OFRECERLE UNA RESPUESTA ÓPTIMA A SU INQUIETUD, LAS INVITADAS AL PROGRAMA HECHO CON ESTILO DISTRIBUYEN TERMOFORMAS, FOMI, MOLDES Y DEMÁS MATERIALES, ADEMÁS TUTORIALES VIRTUALES, LE INVITAMOS A PASAR POR LAS REDES SOCIALES DEL PROGRAMA, FACEBOOK Y FANPAGE OMAIRA MARQUEZ J TWETER E INSTAGRAM @ OMAIRA MARQUEZ16 , AQUÍ PUEDE ENCONTRAR LOS CONTACTOS DE TODAS Y CADA UNA DE ELLAS Y TENER MAS OPCIONES DE MATERIALES, A SU VEZ LA INVITAMOS PARA QUE HAGA PARTE DE NUESTROS SEGUIDORES INSCRÍBASE A www.canaltro.com CLIK EN HECHO CON ESTILO PARA
21 de abril 2015	x		Televidente desea saber todo sobre el taller de fotografía.	Se le indica al televidente que se comunique al Centro Cultural del Oriente con el encargado Carlos Hernández, quien dictará el curso martes y miercoles 21 y 22 de abril.
21 de abril 2015	x		Televidente desea saber sobre el Concierto del día de las madres que se esta pasando por el informativo.	Se le indica al televidente donde debe adquirir sus boletas, o seguir sintonizandonos para que pueda ganarse una boleta por el Café de la Mañana.
21 de abril 2015	x		Televidente desea que se realice una nota desde su barrio Palmeras baja de Giron por problemas de mala pavimentación.	La directora de el informativo nos indicó lo siguiente: este cubrimiento lo hará Oriente Noticias, un periodista hara el comunicado ya hice el contacto
22 de abril 2015	x		Nos escriben televidente indicándonos que ha obtenido varios reconocimientos literarios a nivel internacional y le gustaría compartir estas experiencias con el Canal. "¿A dónde me puedo dirigir?".	De parte del director del Café de la Mañana, es posible que nos indique un número de contacto para poder tener un lazo mas personal y poder realizar una entrevista.
23 de abril 2015	x		Televidente solicita una constancia laboral del señor Wilmer Jhoan Parada Contreras identificado con cc. No 88.031.184 de Pamplona (Norte de Santander), quien trabaja en esta empresa.	Se le indica a la interesada que para poder realizar este tipo de constancias es necesario dirigirse personalmente a el Canal TRO.
23 de abril 2015	x		Televidente desea saber si el Canal TRO podría pasar una fotografía de una persona desaparecida.	Se le indica la televidente que debe traernos una fotografía de la persona que busca, y datos para poder prestar este servicio ante la comunidad.
23 de abril 2015	x		Interesado desea saber por qué Canal TRO no está en la programación de Directv, es un canal con excelente información sobre el gran Santander y como buen Santandereano le gusta estar informado. A partir de cuando estará disponible .	Agradecemos el interés que tiene con nuestro Canal, en estos momentos no tenemos convenios con el cable operador DIRECTV; pero nos hemos estado reuniendo con este; para llevar a un acuerdo, los avances han sido positivos y esperamos muy pronto estar en la parrilla de este cable operador.
23 de abril 2015	x		Televidente desea copia del programa de los Caminos del Gran Santander, donde se entrevista al señor de la dulcería Tentaciones y Ricuras	De acuerdo a la solicitud hecha por usted el día 22 de abril del 2015, me permito informarle que Por los Caminos del Gran Santander es hecho por una productora externa de La Universidad Santo Tomás, quienes le podrían colaborar con la copia del programa solicitado, el productor de ese programa es el señor Sebastián Granados Abril, departamento de comunicaciones, PBX. 6800801 ext. 2362. Nosotros contamos con la emisión, pero para hacerle la copia necesitamos la fecha exacta en que se emitió el programa
24 de abril 2015	x		Televidente desea copia de un video que se realizó en el campeonato de patinaje del 9-12 de abril 2014	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera Buenos días señor jhon rojas mirando las fechas que envió para responder su solicitud , no se encontró el campeonato de patinaje , tampoco notas respecto a este evento en la ciudad de cucuta se reviso en los programas de Deportes TRO, Oriente Noticias , Oro noticias . si tiene la hora el día y programa exacto para poder revisar agradezco su información ya que todo lo emitido en el canal reposa en el Archivo Audiovisual .
24 de abril 2015	x		El colegio LA SALLE desea copia de video de evento que se realizó de este en la Plaza Cívica Luis Carlos Galán	De Archivo Audiovisual se respondió: Buenos días Hno. Jorge Enrique Molina Valencia La duración de la copia donde sale su participación es de 10 minutos la cuál tiene un valor de \$70.000, 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.

24 de abril 2015	x			Me gustaría que en alguno de los programas del Canal el cual apoya el talento de la región y la impulsa, dieran a conocer de nuevo lo que se esta haciendo en la producción audiovisual en la ciudad con LOS PREMIOS CUCARACHA, un evento cómico realizado en vivo en las instalaciones de la UNAB.	La directora de Oriente Noticias nos indicó lo siguiente: Con mucho gusto, necesitamos los datos de la persona encargada Gracias por preferir a Oriente Noticias su mejor opción en información
27 de abril 2015	x			Televidente desea saber quisiera saber donde buscar el programa que se realizó en el barrio Quinta Estrella, POR LAS CALLES DE MI BARRIO lo emitido el domingo 19 de abril 2015	Se le indica al televidente que se realizará la búsqueda y se enviará un correo respondiendo la solicitud.

FORMATO FE3					
INFORME TRIMESTRAL REPORTE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS					
CANAL O CONCESIONARIO:			TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO.		
TRIMESTRE REPORTADO:			Abril - Mayo - Junio 2015 (segundo trimestre 2015)		
MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES (Cuentas de correo, páginas, redes sociales, vía					
TIPO DE SOLICITUD					
Fecha	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS O RECLAMOS	SOLICITUDES	IDENTIFICACIÓN DEL ASUNTO (Indicando siempre el programa sobre el cual recae el asunto)	TRÁMITE REALIZADO POR PARTE DEL CONCESIONARIO
04 de junio 2015	x			Interesado pregunta por el programa de el abogado el doctor Jorge Luis Quientero, desea saber números de contacto.	Se le suministraron al interesado los siguientes teléfonos del doctor Jorge Luis Quientero, en Bucaramanga: 6421274 y 6421796
04 de junio 2015	x			Estudiantes del I.E. Rural Vijagal desean que le Canal difunda la problemática de nuestra institución, en cuanto a la irresponsabilidad por parte de la Secretaría de Educación, ya que carecemos de Rector y Coordinador de disciplina de la jornada de la tarde y ni con derecho de petición nos han dado respuesta y solución a lo anterior.	La directora de Oriente respondió de la siguiente manera: nos vamos a comunicar con el televidente para obtener mas detalles y poder enviar un periodista y atender la denuncia de este.
04 de junio 2015	x			Televidente indica qué es la frecuencia del Canal TRO en la ciudad de Cúcuta especialmente en el sector de la Libertad se encuentra afectado por la señal de televisión de un canal venezolanas el cual no permite disfrutar continuamente de su programación.	El area técnica del Canal TRO indicó lo siguiente: Es correcto, la señal del Canal TRO irradiada análoga se ve afectada en algunos sectores de Cucuta por interferirse con un canal de televisión de origen Venezolano, este inconveniente se esta revisando para tomar decisiones, mientras tanto lo invitamos a disfrutar del Canal TRO de manera gratuita a través de T.D.T. Recordemos que la señal de televisión análoga irradiada le quedan pocos años de vigencia y esta siendo reemplazada por la digital (T.D.T).
04 de junio 2015	x			Televidente desea número del doctor Luis Enrique Joya.	A solicitud de la interesada se le facilitan los números del doctor Jose Luis Joya.
04 de junio 2015	x			Televidente desea correo donde pueda preguntar sobre copia de video de encuentros con mi gente.	Se le indica al televidente que debe enviar un correo a claudia.archivo@canaltro.com y envíe que es lo que se debe sacar la copia para indicarle el costo de la misma
04 de junio 2015	x			El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, Regional Santander, se encuentra desarrollando dos proyectos de Investigación aplicada, los cuales fueron aprobados por la Dirección de Formación Profesional, Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación-SENNOVA; dentro de las actividades contenidas en los proyectos, se encuentran contempladas la Divulgación en canales de la región.	La directora de Oriente Noticias realizó la siguiente respuesta: Ya se habló con el interesado para concretar una cita. Gracias por preferir a Oriente Noticias su mejor opción en información
04 de junio 2015	x			Televidente desea que el informativo realice una nota del ascenso de cinturones del equipo de Hapkido de Santander que sera el día 14 de junio en el Coliseo de Lebrija Santander donde contamos con la presencia del Gran Master Alfonso Rodriguez reconocido a nivel internacional.	La directora del informativo realizó la siguiente respuesta: Ya tomamos atenta nota de la solicitud. Revisaremos disponibilidad de equipos y tema trasporte par organizar y poderlos acompañar.
04 de junio 2015	x			Televidente desea número del doctor Luis Enrique Joya.	A solicitud de la interesada se le facilitan los números del doctor Jose Luis Joya.
05 de junio 2015	x			Interesado pregunta por el programa de el abogado el doctor Jorge Luis Quientero, desea saber números de contacto.	Se le suministraron al interesado los siguientes teléfonos del doctor Jorge Luis Quientero, en Bucaramanga: 6421274 y 6421796
06 de junio 2015	x			Televidente desea saber si el noticiero le ayude a conseguir a una desaparecida hace 29 años.	La Directora de Oriente Noticias realizó la siguiente respuesta : Un periodista del informativo esta realizando esta nota. Gracias por preferir a Oriente Noticias su mejor opción en información.
06 de junio 2015	x			Televidente desea saber los números telefonicos donde puedo comprar los discos del Album musical de colombia.	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: De acuerdo con su solicitud en estos momentos el Álbum Musical de Colombia es un programa que se emite por nuestro canal TRO, este tiene una duración por programa de 1 hora; si desea realizar una copia del programa, puedes enviarnos un correo a esta dirección claudia.archivo@canaltro.com, indicándonos a fecha y cual es el programa deseado y con gusto indicaremos el valor de esta copia.
06 de junio 2015	x			Les escribo del programa de televisión Cuarto Milenio, de España. Nos gustaría hacernos eco de la noticia de la aparición de la figura de la Virgen en un árbol de Bucaramanga y nos gustaría solicitar su permiso para incluir un fragmento de su reportaje al respecto (http://www.canaltro.com/orientenoticias/index.php/comunidad/tem/3707-presunta-imagen-de-la-virgen-se-aparecio-en-un-barrio-de-bucaramanga). Por supuesto mencionaríamos Canal Tro como fuente de las imágenes.	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: Con gusto le vendemos el minuto de material en bruto de la nota, el cual tiene un valor de USD 250; que deben ser consignados en la cuenta de ahorros de Bancolombia, número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico: claudia.archivo@canaltro.com o archivoaudiovisual@canaltro.com, para proceder a enviar la copia por el medio electrónico que les sea más conveniente (we transfer - FTP), al igual que la factura.
09 de junio 2015	x			Televidente se queja por un carro de un contratista del Canal TRO mal estacionado, desea que se realice un llamado de atención.	Atendiendo a su queja enviada a nuestro correo de Canal TRO sobre la mala ubicación en la vía de un automóvil portando un logo del Canal, le informo lo siguiente: Efectivamente este vehículo es el medio de transporte de un contratista del Canal. De acuerdo a las indagaciones, este contratista no se encontraba en la ejecución de sus actividades contractuales. Atendiendo a su petición internamente fueron tomadas las medidas para que esta situación no se vuelva a presentar porque atenta no sólo con la mala imagen de nuestra institución sino con la inseguridad de los peatones quienes deben bajarse a la calle para continuar su recorrido. Ya las precauciones fueron notificadas a este personal y agradecemos su denuncia.
09 de junio 2015	x			Televidente desea donación se encuentra en esta ciudad solo y desea quei le pueda tender la mano para volver a su lugar con su familia.	La directora del informativo respondió de la siguiente manera: no se como responder este correo ya que solicita es una contribución económica y no una ayuda por medio de una nota periodística, mi labor no me lo permite ademas no hay un contacto ni dirección
09 de junio 2015	x			Televidente desea numero del doctor Luis Enrique Joya.	A solicitud de la interesada se le facilitan los numeros del doctor Jose Luis Joya.

09 de junio 2015	x		Televidente envia video de abuso de los policias ante los ciudadanos.	La directora del informativo respondió de la siguiente manera: si es posible enviarnos mas información ya que el video es del día de 2014 y es posible realizar algunas nuevas tomas.
09 de junio 2015	x		En el Programa de las 8 entrevistaron a Yuly Mariana Cifuentes Serrano y dieron el siguiente correo para comunicarse con Ella, pero los mensajes rebotan por destinatario inexistente. Quisiera me colaboraran indicándome el correo de Yuly Mariana por favor.	Se comunicó con el productor del programa de las 8 y se le enviaron los datos que facilita el televidente, quedó en enviar datos al mismo.
12 de junio 2015	x		Televidente se comunica para información de costos de pauta.	El area comercial respondió de la siguiente manera: para responder a su solicitud, sin confundirlo, ya que tenemos variedad en formas de pauta y bonificados según contratación, me gustaría poder hablar con usted ya sea telefónicamente o vía skype, para saber un poco de su empresa o su producto y elaborar una propuesta puntual según necesidad y campaña que quieran llevar.
12 de junio 2015	x		Interesado pregunta por el programa de el abogado el doctor Jorge Luis Quintero, desea saber numeros de contacto.	Se le suministraron al interesado los siguientes teléfonos del doctor Jorge Luis Quintero, en Bucaramanga: 6421274 y 6421796
12 de junio 2015	x		Quisiera iniciar felicitándolos por tan buen canal de televisión y por llevar con orgullo la imagen de Santander, el día de ayer 11 de junio transmitieron una sección de la banda militar de mercedes abrego de Bucaramanga deseo copia del programa.	Muchas gracias por tomar el tiempo y escribirnos, efectivamente se realizó este programa que se llama HÉROES EN ACCIÓN; para poder ver esta nota ya que el programa solo se pasa solo una vez podrías enviar un correo a este email : claudia.archivo@canaltro.com solicitando la copia del programa
12 de junio 2015	x		Estudiante desea una copia del espacio del programa Zona F el día 11 de junio del presente año, el motivo es tener la emisión como recordatorio y multiplicarla a los compañeros.	La encargada de el archivo audiovisual respondió lo siguiente: se estuvo rectificando la emisión y vamos a enviar al productor encargado este correo.
12 de junio 2015	x		Envian oficio del colegio INEM para realizar nota por el evento que tienen sobre reciclaje.	Oriente Noticias realizará el respectivo cubrimiento Gracias por preferir a Oriente Noticias como su mejor opción en información
13 de junio 2015	x		Televidente desea el video de la transmisión de las noticias TRO del día 10 de junio de 2015 al medio día ya que dieron una noticia de accidente de tránsito muy importante para mi familia lo estubo buscando por internet y no lo encontro.	Agradecemos el tiempo que tuvo para escribirnos, en estos momentos le indico que por lo general se sube un resumen del noticiero ORIENTE NOTICIAS por medio del siguiente link http://www.canaltro.com/orientenoticias/ , quizás la noticia que menciona aparezca allí; si no esta debe enviarnos un correo electrónico a claudia.archivo@canaltro.com para poder solicitar entonces una copia
13 de junio 2015	x		Televidente desea numeros de los contratista de la obra del tercer carril que se realiza en el area metropolitana.	Se le indica al televidente que por medio del Canal TRO no diligenciamos estas solicitudes, pero podrá dirigirse a la alcaldía.
14 de junio 2015	x		Televidente envia oficio indicando una rectificación de una noticia que se realizó de un concejal de parte de REGIÓN.	La directora del informativo respondió que ya se realizo el respectivo analisis y se comunicó con el concejal indicándole lo sucedido.
14 de junio 2015	x		Televidente solicita copia de la transmisión del evento Copa Santanderes de las pruebas de pista del día domingo en las categorías mayores damas y mayores varones	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: Señor Manuel, la transmisión se hizo el día 10 de mayo y tiene una duración lo solicitado de 30 minutos lo cual equivale a \$70.000 que deben ser consignados en la cuenta de ahorros de Bancolombia, número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico: claudia.archivo@canaltro.com o archivoaudiovisual@canaltro.com , para proceder a elaborar la copia.
16 de junio 2015	x		El presente es para solicitar información sobre el procedimiento para adquirir la copia del programa de Al Tablero correspondiente a la fecha de emisión 1 de diciembre de 2014 del Instituto Tecnológico Salesiano Eloy Valenzuela.	El programa que se emitió de Al tablero, del día 1 de diciembre del 2014 trata sobre el Séptimo foro artístico, puedes enviar un correo a claudia.archivo@canaltro.com con gusto le enviaron un correo con esta información.
16 de junio 2015	x		La presente para solicitar copia del día 7 DE JUNIO DE 2015 A LAS 7:30 de la noche, BUCARAMANGA CAPITAL SOSTENIBLE "MI MUSICAL".	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: Efectivamente el día 7 de junio del 2015 a las 7:30 p.m. se emitió el programa "Bucaramanga capital sostenible" con temática "Mi musical"; el valor de 30 minutos de copia es de \$70.000 que deben ser consignados en la cuenta de ahorros de Bancolombia, número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico: claudia.archivo@canaltro.com o archivoaudiovisual@canaltro.com , para proceder a elaborar la copia.
16 de junio 2015	x		Envian oficio solicitando información de jefe de prensa del diario MI PAIS.	La jefe de prensa del Canal TRO realizó la respuesta del correo.
17 de junio 2015	x		Interesado desea link de emisión del 10 de Junio donde se Inugura el I Salón MENTES A COLOR UTS .	La encargada de archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: De acuerdo a su solicitud revicé la emisión del domingo 14 de junio, durante los dos noticieros de la noche, pero en ninguno de los dos se emitió ninguna nota con contenido Salón mentes a color UTS.
18 de junio 2015	x		Televidente desea una copia del programa del 14 de junio a las 2 pm (Vive lo Nuestro), especial de las ferias de Tona.	La directora del informativo respondió de la siguiente manera: Efectivamente el día 14 de junio a las 2:00 p.m. se emitió en el canal TRO un especial sobre las ferias de Tona en el programa "Vive lo nuestro", el valor de la copia del mismo es de \$70.000 que deben ser consignados en la cuenta de ahorros de Bancolombia, número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico: claudia.archivo@canaltro.com o archivoaudiovisual@canaltro.com , para proceder a elaborar la copia
18 de junio 2015	x		El día de hoy transmitieron en el programa El café de la mañana un reportaje o entrevista acerca de un grupo de Policías que están realizando una bonita obra con las personas de la calle, les agradezco si es posible que me regalen los datos de contacto de este grupo, ya sea un correo electrónico, dirección o teléfono.	Se le informó al televidente los datos relacionados con esta nueva campaña de limpieza en la ciudad.
23 de junio 2015	x		Televidente desea el número del abogado de Derecho al Derecho Luis Enrique Joya	A solicitud de la interesada se le facilitan los números del doctor Jose Luis Joya.
23 de junio 2015	x		Empresa desea saber tarifas de pauta.	La directora del area comercial del Canal TRO indica que se envió información solicitada con portafolio de programas propios de nuestro Canal TRO.
24 de junio 2015	x		Televidente desea el número del abogabo Jorge Luis Quintero.	Se le indica a la televidente el número del doctor Jorge Luis Quintero.
24 de junio 2015	x		Envian oficio de Transporte La Culona para petición de reportaje de mal estado de la vía	La directora de Oriente Noticias realizó la siguiente respuesta: por favor envíenos un correo donde este el número de contacto y dirección de donde esta sucediendo esta situación. Gracias por preferir a Oriente Noticias su mejor opción en información
28 de junio 2015	x		Televidente desea número del doctor Luis Enrique Joya.	A solicitud de la interesada se le facilitan los números del doctor Jose Luis Joya.
28 de junio 2015	x		Interesada desea número del abogado de Dercho al Derecho	A solicitud de la interesada se le facilitan los números del doctor Jose Luis Joya.