



www.canaltro.com



ISO 9001  
LL-C (Certification)

## INFORME DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011 JULIO A DICIEMBRE DE 2021.

El sistema de quejas y reclamos es una herramienta gerencial para el control y Mejoramiento continuo, que nos permite visualizar y monitorear lo que sucede frente a las peticiones, quejas y reclamos.

El Canal TRO, cuenta con un procedimiento que estable los mecanismos de recepción de PQRS y se encuentra dentro del Proceso de Gestión de Comunicaciones, dicho procedimiento indica los tiempos de proyección de respuestas y todo el trámite hasta la respuesta al ciudadano.

Todas las solicitudes de los ciudadanos pueden llegar:

- ◆ En medio físico
- ◆ Por la Pagina Web institucional: <https://canaltro.com/contacto/pqrs/>
- ◆ Por correo electrónico: [quejasyreclamos@canaltro.com](mailto:quejasyreclamos@canaltro.com)
- ◆ Línea telefónica (607) 6481177 Ext 140

Cada solicitud radicada se le asigna un número de radicado y un responsable de respuesta lo cual se evidencia en un formato que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Teniendo en cuenta que Televisión Regional del Oriente es un medio de comunicación la mayoría de PQRS se relacionan con solicitudes de derechos de petición/tutelas, quejas o reclamos, denuncias, sugerencias, solicitudes material audiovisual, solicitudes cubrimiento de eventos, notas, solicitudes de información, servicio social, agradecimiento, otras, invitaciones con o sin costo relacionados con el servicio prestado.

Calle 5 - Carrera 4  
Antigua Sede Licorera de Santander  
PBX 648 11 77

Sede Floridablanca - Santander - Colombia

Calle 5 No. 2-38 Piso 3 Barrio Latino  
Sede Universidad de Pamplona Cúcuta  
PBX 589 3558

Sede Cúcuta - Norte de Santander - Colombia

## 1. GESTION EN CIFRAS SOBRE LAS PQRS

### 1.1. DISTRIBUCION DE PQRS POR CANAL DE ATENCION.

A continuación, se evidencia el comportamiento de las PQRS allegadas al CANAL TRO en el segundo semestre de 2021 según el medio de recepción, en total se recibieron **154 PQRS** siendo el E-MAIL el canal de atención mas utilizado con una representación del 82%, la Web con un 11%, telefónicamente un 6% y por ultimo el medio de recepción menos utilizado es el presencial con 1% , para un total de 100%.

SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCION				
PERIODO	Mecanismo de recepción			
	PRESENCIAL	E-MAIL	TELEFONICO	WEB
SEGUNDO SEMESTRE 2021	1	126	10	17

