

**SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE CALDAS, RISARALDA Y QUINDÍO LTDA  
TELECAFÉ LTDA****INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**Periodo:** Julio – Diciembre de 2021

**INTRODUCCION**

En desarrollo del “Programa de auditorías y seguimientos” para la vigencia 2021, y especialmente dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:

**“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*

Se presenta el siguiente informe sobre la gestión de PQRSF correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021 con el siguiente contenido:

**Objetivo:** Verificar en el estado general del proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del canal TELECAFÉ LTDA las respuestas de las mismas dentro de un marco de suficiencia, precisión, veracidad y oportunidad, en cumplimiento de lo normado en la Ley 1755 de 2015.

**Alcance:** El análisis se realizó sobre el listado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2021, de los cuales se lleva seguimiento y cuyo listado es publicado cada tres meses en la página web [www.telecafe.gov.co](http://www.telecafe.gov.co) y del cual se listaron 139 PQRSF en total, con un detalle de la petición y un breve resumen de las respuestas generadas.

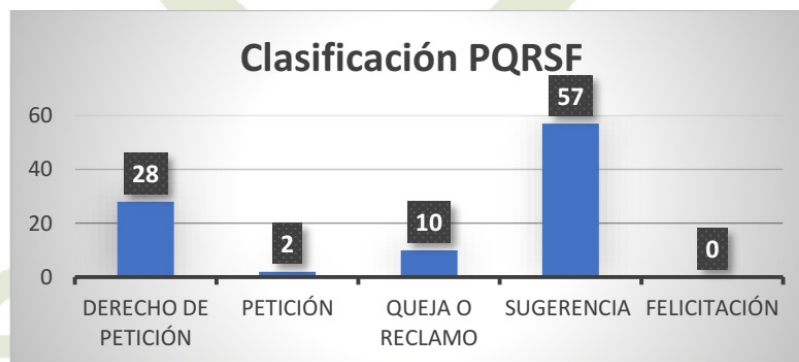
**Desarrollo:** Se expone el procedimiento abarcado para revisión general del cumplimiento normativo en relación con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del canal TELECAFÉ LTDA.

**Conclusiones y recomendaciones:** a partir del análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se presentan conclusiones y se hacen recomendaciones encaminadas a exponer situaciones que se pueden mejorar en el procedimiento general.

**Anexos:** Se hace una relación del total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondientes al primer semestre de la vigencia 2021, con una pequeña descripción del contenido de la petición y de la respuesta generada.

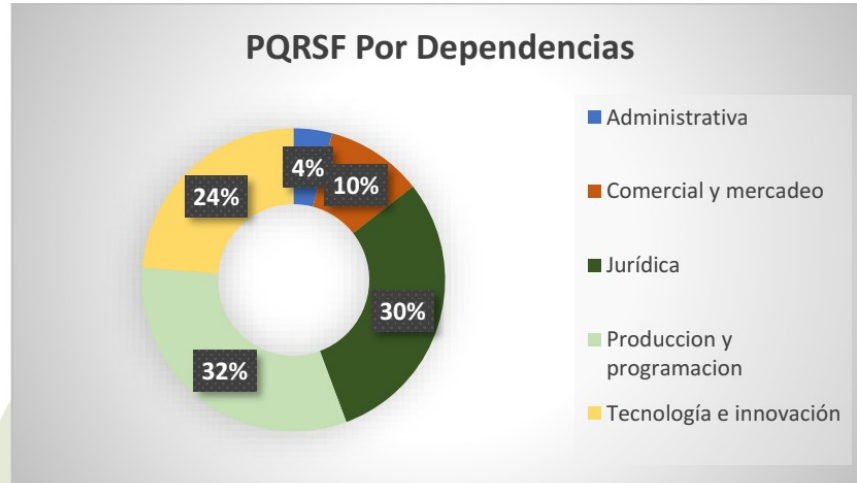
## DESARROLLO

El detalle de las PQRSF analizadas se encuentran en el anexo 1 de este documento



Gráficamente vemos como para el segundo semestre del año fueron los derechos de petición y las sugerencias, los mecanismos que más predominaron, en los análisis particulares veremos la incidencia de cada modalidad.

De otro lado se hace análisis por dependencias así:



Este detalle por dependencias nos lleva a la verificación por temáticas, pues las PQRSF que se reciben en el canal en la actualidad se recepcionan por los siguientes medios:

- Llamadas telefónicas,
- Correo electrónico ([ventanillaunica@telecafe.tv](mailto:ventanillaunica@telecafe.tv), [pqr@telecafe.tv](mailto:pqr@telecafe.tv))
- Radicación física de documentos y
- Ticket generado por página web



El medio predominante de recepción es el correo electrónico, estos medios se traen al análisis con el fin de verificar el cumplimiento de lo contenido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015

*“Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y **a través de cualquier medio idóneo** para la comunicación o transferencia de datos (...)” subrayado fuera de texto*

En este sentido el canal TELECAFÉ LTDA, garantiza la recepción de peticiones por lo menos por los 4 medios diferentes arriba detallados, lo que constituye una diversidad de canales y medios de acceso, esta situación también puede ser verificada en el procedimiento DIR-PRO-01 sin embargo es necesario la actualización de este procedimiento pues no está clarificado el medio de recepción por página web, esto son los ticket virtuales y el seguimiento e instrucción de peticiones por medio de redes sociales, pues conforme a la jurisprudencia disponible sobre el tema, la Corte Constitucional en Sentencia T-230/20, Magistrado Ponente: Luís Guillermo Guerrero Pérez, expone:

*“En segundo lugar, en lo relativo a las finalidades y funcionalidades de las redes en el desarrollo de las actividades estatales, y a las obligaciones que en relación con estos medios se desprenden para las entidades gubernamentales, anotó que en Colombia no existe una regulación específica sobre de las redes sociales y sobre la forma cómo tales instrumentos tecnológicos deben ser utilizados por el Estado, más allá de que sean canales de comunicación para promover la participación y transparencia (...)*

*(...) Frente al caso concreto, se estimó que, si bien el Acueducto tenía asignada una dependencia para tramitar los PQR que eran presentados por los canales dispuestos para tal efecto, al crear el perfil de Facebook mantuvo habilitada la comunicación bidireccional, por lo que tenía la carga de redireccionar internamente la petición para dar el trámite correspondiente a efectos de responder la solicitud de fondo, de manera oportuna, clara, precisa, congruente y consecuente. Lo anterior, sumando al hecho que se verificó que el requerimiento del accionante se había realizado en términos respetuosos, cumplía con las exigencias legales y constitucionales, y era posible identificar al originador del mensaje y que este aprobaba su contenido (...)*”

Así las cosas se hace necesario en el canal TELECAFÉ LTDA puntualizar el tratamiento de las peticiones recibidas por medio de las redes sociales

En cuanto a los términos de respuesta, tenemos que en el segundo semestre de la vigencia 2021 se mantiene el promedio entre 4 y 5 días.

Agotado el análisis de los medios de recepción, ahora es importante analizar cada una de las tipologías de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, esto se realizará en el marco de los conceptos detallados en el procedimiento DIR-PRO-01, así:

*“(...) a) **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.*

*b) **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.*

*c) **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.*

*d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

***Parágrafo:** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*

*e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.*

*f) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.*

*Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades (...)”*

Entendidas estas modalidades, se leyeron en su totalidad el resumen de recepciones y respuestas de las 97 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, eligiendo las siguientes para análisis puntual, así:

- **2021-IE-00003087 07/07/2021** Derecho de petición realizado por una veeduría ciudadana ante las situaciones acaecidas por las manifestaciones sociales, allegada el día de julio 7 de 2021 mediante el cual se reitera una petición realizada en el mes de mayo y que contrario a la respuesta dada por el canal, la misma no se fue considerada como una “respuesta de fondo”, por lo que se solicitó de nuevo pronunciamiento ante el lenguaje utilizado en el espacio TVA Noticias en cuanto al cubrimiento de las manifestaciones sociales; es importante resaltar el alto riesgo generado por las respuestas incompletas ante este “derecho fundamental”

- **2021-EI-00003897 12/08/2021** la petición radica en solicitar autorización para transmisión de la señal del canal TELECAFÉ por un cable operador en el departamento de Nariño, en respuesta se envía el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país en la vigencia 2021.
- **2021-EI-00003925 17/08/2021** Solicitud realizada para que se haga pública una denuncia sobre el mal estado de las calles de Bosques del Norte, en respuesta se le informa al peticionario que su solicitud fue remitida al director del sistema informativo para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias. Ante este tipo de peticiones ya se ha venido recomendando en anteriores informes la necesidad de dar cierre a este tipo de peticiones, descartando definitivamente la posibilidad de cubrir este tipo de situaciones o generando fecha y hora en el que se abordará el tema.
- **2021-EI-00004519 13/09/2021** Esta petición suponía la verificación de la identificación profesional de una invitada “Psicóloga y tarotista” pues, conforme el peticionario “(...)de no ser Psicóloga estaría incurriendo en un delito de falsedad documental (...)” esta comunicación fue contestada con oficio 2021-IE-00000592 el 20/09/2021 dando a conocer la respuesta de la directora del programa “El Yipao”.

De la anterior respuesta es oportuno advertir que las comunicaciones generadas desde el canal TELECAFÉ LTDA deben responder a un canal único de respuesta institucional, por lo que esta situación será tenida en cuenta en el aparte de recomendaciones.

- **2021-EI-00007084 10/12/2021** Comunicación Contraloría General de la República y solicitud de documentos referentes a la orden de servicios 778 de 2021, el mencionado requerimiento fue tramitado por el área jurídica y se dió respuesta mediante correo electrónico sin ningún tipo de formalismo, tan solo se anexaron bajo el radicado 2021-IE-00000752 el comprobante de egreso 752, donde se verifica el pago de la orden de servicios 778 de 2021 y algunos documentos donde también se evidencia el anexo a la orden de servicio, las pólizas exigidas, la factura de venta, documentos que si bien hacen parte integral de la orden carecen de contexto y dejó por fuera la segunda parte de la orden de servicio donde se evidencia el pago final, el acta de cierre, entre otros documentos, por lo que la situación particular se detallará en observaciones del presente informe.

De las 5 PQRSF seleccionadas para ser verificadas, se encontraron tres comunicaciones que presentan observaciones, en el aparte de conclusiones y recomendaciones encontraremos de manera general las oportunidades de mejora.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De manera general se nota una buena gestión en relación con los mecanismos de control, pues se cuenta como nivel central de recepción de todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones a través de la ventanilla única lo que permite se haga seguimiento desde su nacimiento (por los diferentes medios) hasta su respuesta, sin embargo es importante indicar que algunas dependencias no están haciendo el trámite por el sistema de información de toda la información que reciben en cada uno de los correos de las áreas y que pueden contener peticiones de información que pueden escapar al control que se tiene por ventanilla única, en relación con las peticiones revisadas a fondo se presentan las siguientes observaciones:

- **Respuestas definitivas:** Esta debilidad se pudo verificar en uno (1) de cinco (5) comunicaciones estudiadas a fondo para este informe, aun así, de manera general se encuentran 11 peticiones (en el segundo semestre de 2021) que se radicaron en la ventanilla única y que son de igual naturaleza, y determinan que en presencia de una solicitud ciudadana, se hace un traslado al director de noticias o programa que aplique, conforme al tema demandado, y se indica que el mismo será tramitado y en el caso de ser requerido se comunicaran con el peticionario.

Es importante indicar que este tipo de peticiones deben estar sometidas a un estricto seguimiento al interior del canal TELECAFÉ LTDA, pues cuando se traslada para el tratamiento de la situación a alguna dependencia y no se tiene en cuenta que se de una solución definitiva de lo petitionado, se configura en un riesgo por tratarse de un derecho fundamental.

- **Canal único de recepción y respuesta:** En el análisis realizado se pudo evidenciar que algunas de las peticiones revisadas no contaban con toda la información a través del software de gestión documental admiarchi, medio oficial que tiene el canal TELECAFÉ LTDA para gestionar documentos, situación que hizo difícil la consulta, pues se tuvo la necesidad de acudir a cada dependencia responsable y conseguir los documentos enviados y los anexos de los mismos a través de cada uno de los correos electrónicos de las áreas, dejando de lado la unificación de un solo canal de recepción y respuesta “ventanilla única”.

Como recomendación general cabe anotar hacer capacitación general a la totalidad de las personas a quienes se les entrega la responsabilidad de dar trámite y respuesta a toda petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, y explicar los riesgos asociados a la atención del derecho de petición como un derecho

fundamental, así como capacitar al personal que apenas ingresa los medios de recepción de este tipo de comunicaciones, hacia un único canal en el caso de recibir PQRSF remitir inmediatamente a ventanilla única como canal de control del mismo.



**ADRIANA ISABEL ARANGO GARCIA**  
Oficina Asesora de Control Interno



telecafé



**ANEXO No. 1**

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|---|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 79: En el programa de Diverti2 presentado el Domingo 4 de abril en la mañana en el canal Telecafé, hablaron de un sitio con una piscina de agua termal, no se si era azufrada. Me gustaría saber dónde es el sitio para visitarlo y poder disfrutar en lo posible, del mismo. Si me pueden enviar información se los agradecería. Mucha gracias y lindo el programa.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=79&amp;auth_code=5hgB2Y4qxZ">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=79&amp;auth_code=5hgB2Y4qxZ</a></p> | Producción y Programación | 1            | <p>Respuesta No. 79: Diventi2 escribió:</p> <p>Cordial saludo, la grabación de este contenido se llevó a cabo en termales del Ruiz</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=79&amp;auth_code=5hgB2Y4qxZ">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=79&amp;auth_code=5hgB2Y4qxZ</a></p> | 6/07/2021       |
| Email                  | <p>2021-EI-00003084: Cuando será que Telecafé dejará de ser un canal tan mediocre? Después de tantos años de existir no se le ve progreso en ningún avance del canal, la parte técnica regular la falta de audio en los noticieros es de casi a diario los presentadores regulares, los errores de vocabulario constante, ojalá corrijan y se vuelva aún canal ameno especialmente TV NOTICIAS.....crítica constructiva.</p>  | Producción y Programación | 4            | <p>2021-IE-00000440: Le informamos que su solicitud ha sido dirigida al Ingeniero de emisión, el cual le solicitará unos datos para poder darle una respuesta técnica certera.</p>  | 13/07/2021      |
| Email                  | <p>2021-EI-00003087: Rechazo y pronunciamiento frente a oficio número 2021-IE-00000385.</p>   | JURIDICA                  | 10           | <p>2021-IE-00000468 Respuesta peticionario aclarando, adjuntando respuesta de TVA Noticias con excusas sobre las expresiones utilizadas y determinando que el espacio de opinión que tiene el canal es el noticiero que se licitó en 2019</p>   | 22/07/2021      |
| Email                  | <p>2021-EI-00003111: Solicitud de autorización para la retransmisión del Canal Telecafé y hacer parte de la rejilla de canales que están autorizados para la retransmisión.</p>   | tecnología e innovación   | 1            | <p>2021-IE-00000433: Para dar trámite a su solicitud, el área de tecnología e innovación, envió documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable.</p>   | 9/07/2021       |
| Email                  | <p>2021-EI-00003115: Me comunico del área de archivo audiovisual del Canal Tro, el presente correo es para solicitar información acerca de las tarifas que ustedes manejan por la venta de material audiovisual en bruto (imágenes de dron, de producciones.) esto con el fin de podernos guiar para hacer la venta de un material que reposa en nuestro archivo. Quedo atenta a sus comentarios y espero su pronta respuesta.</p>  | Comercial y Mercadeo      | 1            | <p>Respuesta 2021-IE-00000437 de Julio 9 de 2021 se indican las tarifas solicitadas para el material de archivo audiovisual</p>   | 9/07/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 80: Que en cumplimiento del artículo 20 de la resolución 0650 de 2018, nos permitimos solicitar información del proceso de autorización para retransmitir la señal del canal TELECAFÉ.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=80&amp;auth_code=4081WxlOKr">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=80&amp;auth_code=4081WxlOKr</a></p>   | tecnología e innovación   | 0            | <p>Respuesta No. 80: Buenos días, Adjunto documentos para su respuesta y agradecemos el interés.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=80&amp;auth_code=4081WxlOKr">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=80&amp;auth_code=4081WxlOKr</a></p>                                   | 9/07/2021       |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|--|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 81: Asunto: Bloqueo de Instagram por parte del CM del canal Reciban Cordial saludo, hoy envío esta queja ante el defensor del televidente en voz de protesta por el bloqueo que me hicieron de la cuenta de Instagram del canal a mi cuenta por parte del Community manager, es injusto que por decir algo que al canal no les gusta o no les conviene tener en los comentarios ya lo estén bloqueando de Instagram me parece que es un acto de CENSURA contra la libertad de opinión que cada persona tiene derecho a ejercerlo. Quedo atento a su respuesta,</p> <p>Muchas Gracias</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=81&amp;auth_code=SPPlzgCcC3">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=81&amp;auth_code=SPPlzgCcC3</a></p> | Producción y Programación | 10           | <p>Respuesta No. 81: Buenas tardes, Andrés Mejía, de antemano le ofrecemos disculpas por las molestias presentadas. Entendemos que todo televidente tiene el derecho de expresar su punto de vista en redes sociales, pero lo que si solicitamos es respeto, ya que tanto los televidentes como el equipo humano de nuestro canal lo merecen. Hablaremos con nuestro CM y así solucionar el inconveniente.</p> <p>Muchas gracias por estar conectado con nuestro Canal Telecafé</p>  | 26/07/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003210: DP- Solicitud a TELECAFÉ LTDA. de evaluar los rubros destinados para las convocatorias, así como la agilidad para su publicación.   | JURIDICA                  | 9            | 2021-IE-00000478 Respuesta aclarando que los lineamientos del presupuesto responden a indicaciones del MINTIC y estos han venido aumentando en cada vigencia, sobre las convocatorias 2021, se aclaró que las mismas, a la fecha de remisión de la petición ya estaban siendo publicadas   | 27/07/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003207: DP - Solicitud para intervención ante caso de injusticia y racismo  | JURIDICA                  | 10           | 2021-IE-00000481 La respuesta aclara que la labor informativa de TELECAFÉ LTDA se circunscribe territorialmente a los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda por lo que los hechos comentados se presentaron en el Valle, departamento donde no tenemos cobertura.   | 28/07/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003295: Proyecto del cual hacemos parte más de 500 familias manizaleñas con ganas inmensas y deseos de conseguir vivienda digna con mucho esfuerzo y dedicación consignamos nuestra cuota desde el 2018 a falta de un año para entrar la totalidad de la cuota inicial la constructora #CostuctoraBerlin nos dice q por costos de materiales el proyecto se acabó no sigue nosotros compramos sobre planos el proyecto se valorizo muy bien pero ellos nos dicen xq si queremos continuar debemos dar entre 90 y 100 millones más de injusticia para nosotros con el costo de ese entonces es imposible conseguir otro proyecto de esta características agradezco su colaboración de difundir esta denuncia   | Producción y Programación | 8            | 2021-IE-00000479: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un trascendental medio de comunicación, por otro lado, le informamos, que su solicitud fue remitida al director del sistema informativo para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, si es del caso, uno de nuestros periodistas se comunicará con ustedes. Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias. | 28/07/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003305: Soy productora, Diseñadora de Iluminación y directora de fotografía, Por medio de este correo quisiera hacer de su conocimiento que tenemos un festival hecho con celulares llamado "MINIFILMIC", mi socio-Amigo (Harold Solano-Actor y Productor) y yo con una amplia trayectoria en el mundo teatral y audiovisual de más de 14 años, nos unimos recientemente para crear nuestra productora llamada HACHA PRODUCCIONES. La convocatoria está abierta desde el 1 de junio hasta el 31 de Agosto.  | Producción y Programación | 7            | 2021-IE-00000480: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un trascendental medio de comunicación, por otro lado, le informamos, que su solicitud fue remitida a la directora del programa Area TIC para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento, si es del caso, uno de nuestros periodistas se comunicará con ustedes. La invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación.   | 28/07/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHAS RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|---|------------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 82: Has recibido un nuevo ticket. A continuación se muestran los detalles del ticket. Asunto: sonido del canal es deficiente Descripción: Me encuentro en Medellín y el sonido del canal en ocasiones no es nítido, se escucha mal como con eco. Gracias <a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=82&amp;auth_code=wLXozYOdQc">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=82&amp;auth_code=wLXozYOdQc</a></p>  | tecnología e innovación   | 2            | <p>Respuesta No. 82: Buenas tardes, Nos puede por favor responder las siguientes inquietudes, para verificar el inconveniente presentado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde que operador de cable ve nuestro canal Telecafé?</li> <li>- Normalmente en qué programa o a qué hora y día nota el problema de audio?</li> </ul> <p>Saludos.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=82&amp;auth_code=wLXozYOdQc">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=82&amp;auth_code=wLXozYOdQc</a></p>                                | 27/07/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 83: Buenos días, desde hace varias semanas manifesté al programa el Yipao mi solicitud para participar en el programa pues sentía en el momento que el proceso que realiza mi empresa debía darse a conocer por parte de la comunidad, sin embargo fue ignorada mi solicitud, lo cual asocio con las dificultades personales que tenemos con el presentador, ya que el es el tío de mi hijo y he recibido un trato machista de parte de el con palabras que degradan a una mujer, por lo tanto pienso que debido a esta razón no fue tomada mi solicitud en cuenta, razón por la que me siento incomoda y revictimizada pues la situación con esta persona trasciende a planos que no deberían ser, el periodismo debería ser objetivo, imparcial y sin sesgos personales, así como yo tenía la voluntad para ignorar los temas personales, esperaba lo mismo de un equipo profesional.</p> | Producción y Programación | 1            | <p>Respuesta No., 83: Buenas tardes, recibimos con mucho respeto su comentario. La verdad nuestra intención no es que se sienta discriminada, pues si algo nos interesa en el canal es que nuestros televidentes siempre estén conformes y se sientan cercanos a Telecafé. Hablaremos con la producción del programa El Yipao para aclarar esta situación. Muchas gracias por escribirnos y por interesarse en nuestros espacios.</p>   | 26/07/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 84: Has recibido un nuevo ticket! A continuación se muestran los detalles del ticket.: Asunto: caída de la señal en vivo del medio Descripción: informo que hoy a eso de las 6:30 la señal en vivo del canal se encuentra caída, espero que puedan tenerla operativa lo mas pronto posible. quedo atento.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=84&amp;auth_code=9U9mfx9mD">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=84&amp;auth_code=9U9mfx9mD</a></p>  | tecnología e innovación   | 1            | <p>Respuesta No. 84: Buenas tardes, Nos puede responder por favor las siguientes inquietudes, para verificar el inconveniente presentado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde que operador de cable nos ve.</li> <li>- Desde que municipio nos reporta el problema.</li> <li>- El problema continúa o ya es posible ver nuestra señal sin problemas.</li> </ul> <p>Saludos.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=84&amp;auth_code=9U9mfx9mD">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=84&amp;auth_code=9U9mfx9mD</a></p> | 27/07/2021       |
| Email                  | <p>2021-EI-00003554: La Corporación Antena Parabólica DonMatías –Corparabolica-, es una entidad sin ánimo de lucro ubicada en el municipio de DonMatías (Antioquia – Colombia), solicitamos la autorización escrita para retransmitir su canal en nuestra parrilla de programación y de esa manera poder dar a conocer las diversas culturas de su país, y continuar prestando y mejorando el servicio a nuestros asociados.</p>  | tecnología e innovación   | 0            | <p>2021-IE-00000483: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.</p>   | 29/07/2021       |
| Email                  | <p>2021-EI-00003555: DP - Solicitud de información - Actualización condiciones de uso de inmuebles municipio de Aguadas</p>   | JURIDICA                  | 10           | <p>2021-IE-00000504 en respuesta se envía listado de requerimientos realizado por el Municipio de Aguadas para que se proceda con los trámites contractuales</p>  | 12/08/2021       |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|-------------------------|--------------|---|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 85: Asunto: Visualización Ultima Emisión Serenata del Café. Me gustaría saber si tenéis disponible la retransmisión del programa Serenata del Café emitido el día de ayer 31/07.</p> <p>He intentado buscarlos en las diferentes RRSS pero no veo que se actualice contenido de este programa, sería posible obtener el enlace de visualización del mismo?.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=85&amp;auth_code=yO0lilpnZH">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=85&amp;auth_code=yO0lilpnZH</a></p>  | Comercial y Mercadeo    | 3            | <p>Respuesta No. 85: De acuerdo a su solicitud me permito informar que para obtener una copia del programa mencionado debe enviar la solicitud al correo electrónico <a href="mailto:asistentemercadeo@telecafe.tv">asistentemercadeo@telecafe.tv</a> ; el costo de la copia por programa es de \$57.000 IVA incluido por cada media hora o fracción.</p> <p>Si desea acceder al material, este puede ser enviado por WeTransfer a su correo personal (Tiempo de caducidad 10 días, luego de transcurrido este plazo, el Canal no se hará responsable de dicho material)</p>  | 4/08/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 86: Has recibido un nuevo ticket! Asunto: SOLICITUD</p> <p>Quisiera saber si es posible obtener una copia de la transmisión de serenata del café del 31 de julio de 2021, agradezco su amable respuesta. ya que no esta ni en youtube ni en instagram, quedo atento</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=86&amp;auth_code=zXAhpdbLVb">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=86&amp;auth_code=zXAhpdbLVb</a></p>  | Comercial y Mercadeo    | 12           | <p>Respuesta No. 86: De acuerdo a su solicitud me permito informar que el material del programa solicitado se encontró en el archivo audiovisual de Telecafé; el costo de la copia por programa es de \$57.000 IVA incluido por cada media hora o fracción.</p> <p>Si desea acceder al material, este puede ser enviado por WeTransfer a su correo personal (Tiempo de caducidad 10 días, luego de transcurrido este plazo, el Canal no se hará responsable de dicho material)</p> <p>Ud. debe consignar en la Cuenta corriente de Davivienda N° 084169999012 a nombre de Telecafé Ltda., en formato recaudo empresarial; dicha consignación debe ser enviada al correo electrónico <a href="mailto:asistentemercadeo@telecafe.tv">asistentemercadeo@telecafe.tv</a>,</p> | 19/08/2021      |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 87: Has recibido un nuevo ticket Asunto: Solicitud certificado de retenciones.</p> <p>Buen día, soy representante legal del Parador JJ, solicito comedidamente enviar certificado de retención realizado por Telecafé al Parador JJ para efectos de declaración de renta pues en la base de datos de la DIAN aparece que fue realizado por parte de ustedes la retención. Quedó agradecido y atento a la solicitud. Por favor enviarlo a <a href="mailto:goxxxxx@gmail.com">goxxxxx@gmail.com</a>.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=87&amp;auth_code=aVawqyUsFU">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=87&amp;auth_code=aVawqyUsFU</a></p> | Cartera Telecafé        | 3            | <p>Respuesta No. 87: Buenas Tardes,</p> <p>Adjunto certificado de retenciones del presente año, a fecha corte de Julio.</p> <p>Feliz día,</p>   | 5/08/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 88: Has recibido un nuevo ticket</p> <p>A continuación, se muestran los detalles del ticket.: Asunto: Oportunidades Laborales</p> <p>La Presente Es Para Saber Si Hay Vacantes Dentro De La Compañía, Y Cuáles Son Los Requisitos Para Acceder A Oferta Laboral.</p> <p>Envío Mi Hoja De Vida Donde Se Ven Los Estudios Realizados.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=88&amp;auth_code=pme3jelcuW">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=88&amp;auth_code=pme3jelcuW</a></p>  | Administrativa          | 0            | <p>Respuesta No. 88:</p> <p>Buenos día,</p> <p>Le informamos que actualmente no tenemos vacantes disponibles acorde a su perfil laboral.</p> <p>Conservaremos su hoja de vida para futuras vacantes.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=88&amp;auth_code=pme3jelcuW">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=88&amp;auth_code=pme3jelcuW</a></p>   | 5/08/2021       |


| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|-------------------------|--------------|---|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 89: Has recibido un nuevo ticket de Andrés Felipe Castillo! Soy colombiano y estudiante de comunicación digital de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Fulda, Alemania. En este momento estoy en búsqueda de una práctica profesional y me gustaría saber ¿a dónde/quién puedo remitir mi hoja de vida, en caso de que ofrezcan pasantías? Tengo mucha experiencia tanto en generación de contenidos como en periodismo, ya que he tenido la posibilidad de cubrir eventos como la Bundesliga, Europa League y, recientemente, la Copa América en Brasil.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=89&amp;auth_code=FHJmzhAVLo">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=89&amp;auth_code=FHJmzhAVLo</a></p> | Administrativa          | 0            | <p>Respuesta No. 89:</p> <p>Cordial saludo Andrés,</p> <p>Envíenos su hoja de vida al correo <a href="mailto:administrativa@telecafe.tv">administrativa@telecafe.tv</a>, para comunicarnos con usted.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=89&amp;auth_code=FHJmzhAVLo">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=89&amp;auth_code=FHJmzhAVLo</a></p>  | 6/08/2021       |
| Email                  | <p>2021-EI-00003724: DP - Solicitud de la contratación realizada por TELECAFÉ en la modalidad de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión legalizada en 2021.</p>   | JURIDICA                | 9            | <p>2021-IE-00000513 se da respuesta adjuntado listado con 41 items correspondiente a ordenes de servicio y contratos</p>  | 20/08/2021      |
| Email                  | <p>2021-EI-00003897: Tenemos el agrado de dirigirnos a usted(es), con el fin de darle a conocer que nuestra empresa proveedora de internet en estos momentos estamos liderando un "Proyecto de IPT – Televisión gratuita en nuestro departamento de Nariño. Es por tanto que queremos hacerlos partícipes de este gran proyecto y poder contar o realizar todos los trámites necesarios para poder transmitir su señal por nuestra red y plataforma de iptv gratuita. Si les es posible me podrían brindar un contacto de WhatsApp o celular para poder contactar directamente y ponernos de acuerdo.</p>  | Tecnología e innovación | 3            | <p>2021-IE-00000507: Es importante recalcar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros, el cual está protegido por derechos de autor, y en algunos casos tiene restricciones para emitirse exclusivamente para Colombia. Por lo que debe garantizarse que nuestra señal no se emita fuera del territorio colombiano sin una autorización previa. Aclarado esto, con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.</p> | 18/08/2021      |
| Email                  | <p>2021-EI-00003909: La Asociación cívica Antena parabólica Comunitaria El Dovio, Valle del Cauca, solicitamos la autorización escrita para retransmitir su canal en nuestra parrilla de programación y de esa manera poder dar a conocer las diversas culturas de su país, y continuar prestando y mejorando el servicio a nuestros asociados.</p>  | Tecnología e innovación | 3            | <p>2021-IE-00000508: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.</p>   | 18/08/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHAS RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|--|------------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 90: Has recibido un nuevo ticket!</p> <p>Conocedora de su profesionalismo y respecto por el derecho a la libre expresión y el derecho a la información imparcial, respetuosamente me permito solicitar sea atendida mi solicitud de descargos frente a la noticia que a bien su medio de comunicación publicará el día de hoy con el título " CAMPESINO DE SAN MARINO AFECTADO POR POZOS SEPTICOS" lo anterior con el fin de exponer la versión real de los hechos y la violación de derechos con soportes judiciales que en nada favorecen al quejoso. Agradezco la atención prestada a la presente solicitud. Sin perjuicio a las acciones legales que se deban tomar frente a divulgación de noticias que no configuran realidades. Es decir que no son sujetas a investigaciones profundas.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=90&amp;auth_code=HKJ4d4hTf">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=90&amp;auth_code=HKJ4d4hTf</a></p> | JURIDICA                  | 9            | <p>DERECHO DE PETICION</p> <p>Telecafé Ltda. - Ventanilla Única escribió:</p> <p>Documento 2021-IE-00000524 T E L E C A F E L T D A. - Respuesta a: 2021-EI-00003910 - Respuesta a Ticket # 90 descargo.</p> <p>En Respuesta se aclara que la nota objeto de la petición fue emitida por TVA Noticias, en ese orden de ideas la respuesta generada por ellos expone la posibilidad de que el peticionario directamente exponga su versión en este espacio noticioso y se facilitan las líneas telefónicas para su comunicación</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=90&amp;auth_code=HKJ4d4hTf">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=90&amp;auth_code=HKJ4d4hTf</a></p>  | 26/08 /2021      |
| Sitio Web              | <p>2021-EI-00003910: PQR - Solicitud de descargos frente a noticia por afectación causada por pozos sépticos a campesino se San Marino. Petición recibida por la página web con tiket # 90 y radicada en ventanilla única con radicado 2021-EI-00003910</p>  | JURIDICA                  | 9            | <p>2021-IE-00000524 En Respuesta se aclara que la nota objeto de la petición fue emitida por TVA Noticias, en ese orden de ideas la respuesta generada por ellos expone la posibilidad de que el peticionario directamente exponga su versión en este espacio noticioso y se facilitan las líneas telefónicas para su comunicación</p>   | 26/08 /2021      |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 91: Has recibido un nuevo ticket</p> <p>Asunto: Transmisión serenata 14 agosto 2021</p> <p>Buenos días mi nombre es Freddy tengo una petición es que mi tío estuvo en el programa ayer de las 8:30pm en serenata quería pedirles el gran favor de si me pueden enviar un enlace o el programa para verlo muchas gracias mi correo es alxxxx1120@hotmail.com quedó pendiente muy amables ya que ayer me fue imposible verlos soy fan de ustedes sigan así bendiciones</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=91&amp;auth_code=FKwXA1oajh">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=91&amp;auth_code=FKwXA1oajh</a></p>  | Producción y Programación | 2            | <p>Respuesta No. 91:</p> <p>De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación.</p> <p>El programa Serenata del Café no queda guardado en ninguna plataforma online puesto que al tener música puede generarle costos de sincronización al canal, si desea obtener una copia del programa emitido el sábado puede comunicarse al correo <a href="mailto:asistentecomercial@telecafe.tv">asistentecomercial@telecafe.tv</a> y solicitarla.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=91&amp;auth_code=FKwXA1oajh">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=91&amp;auth_code=FKwXA1oajh</a></p> | 18/08 /2021      |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 92: Has recibido un nuevo ticket</p> <p>Asunto: MATERIAL DE ARCHIVO PARA DOCUMENTAL</p> <p>Les escribo en nombre de Dynamo Producciones, productora de tv y cine ubicada en Bogotá, en la cual estamos actualizando, realizando un largometraje documental por lo que de antemano les agradezco me compartan la información del departamento encargado del almacenamiento de material de archivo del canal, para la posibilidad de licenciar material. De antemano les agradezco cualquier atención. Saludos.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=92&amp;auth_code=NRqb2ZR7SW">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=92&amp;auth_code=NRqb2ZR7SW</a></p>   | Producción y Programación | 0            | <p>Respuesta No. 92:</p> <p>Amablemente requerimos la solicitud formal al correo electrónico <a href="mailto:comercial@telecafe.tv">comercial@telecafe.tv</a>, donde indiquen el tipo de material y duración del mismo y así poder generar una propuesta tentativa.</p> <p>Gracias y quedo atento.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=92&amp;auth_code=NRqb2ZR7SW">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=92&amp;auth_code=NRqb2ZR7SW</a></p>  | 17/08 /2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHAS RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|--|------------------|
| Email                  | 2021-EI-00003925: Solicitud hacer público el mal estado de las calles de Bosques del Norte, en especial la ruta de la buseta y el Cosmos bus que afecta la circulación de los peatones y genera presta para accidentes.  | Producción y Programación | 1            | 2021-IE-00000509: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un trascendental medio de comunicación, por otro lado, le informamos, que su solicitud fue remitida al director del sistema informativo para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, si es del caso, uno de nuestros periodistas se comunicará con ustedes. Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias. | 18/08 /2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003940: Solicitamos una entrevista para Nicolas Ramirez el niño genio del ajedrez, estamos en Estado Unidos realizando una gira de torneos Nicolas lleva cuatro, de muy buena forma, queremos contar la historia de Nicolas somos una familia humilde económicamente más sin embargo estamos aquí, y en territorio norteamericano ya saben que hay un colombiano que juega con el alma, y el corazón representando a su tierra, Dios bendiga a Colombia.   | Producción y Programación | 1            | 2021-IE-00000511: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un trascendental medio de comunicación, por otro lado, le informamos, que su solicitud fue remitida al director del programa Hola Eje, para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento, si es del caso, uno de nuestros periodistas se comunicará con ustedes. Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias.  | 18/08 /2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003945: Estimados Gerentes Desafortunadamente la CORRUPCIÓN está tocando a niveles que cualquier ciudadano creería imposible incursionar, se sabe en el fútbol, pero en el deporte amateur?, bueno se habla de roscas que también es corrupto, es PERVERSO que este sucediendo en el PARAATLETISMO, personas con discapacidad que están luchando contra medio mundo para lograr una inclusión en la sociedad.<br>Por favor ayúdenos a denunciar este diablo que es la CORRUPCIÓN con sus demonios, por medio del Cartel de Medallas Categoría Mayores en eventos Internacionales, Atletismo adaptado a personas con discapacidad | Producción y Programación | 1            | 2021-IE-00000510: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un trascendental medio de comunicación, por otro lado, le informamos, que su solicitud fue remitida al director del sistema informativo para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, si es del caso, uno de nuestros periodistas se comunicará con ustedes. Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias. | 18/08 /2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003972: La Asociación cívica Antena parabólica de Aranzazu, solicitamos la autorización escrita para retransmitir su canal en nuestra parrilla de programación y de esa manera poder dar a conocer las diversas culturas de su país, y continuar prestando y mejorando el servicio a nuestros asociados.   | Tecnología e innovación   | 0            | 2021-IE-00000512: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.   | 19/08 /2021      |
| Email                  | 2021-EI-00003978: DP - Solicitud de información con respecto a trámite de contratación, donde se solicita por el peticionario la revisión de un requisito legal solicitado como documentación soporte para un proceso de contratación directa  | JURIDICA                  | 1            | 2021-IE-00000514 la respuesta aclara que al peticionario no le asiste la razón pues el certificado de existencia y representación legal presentado determina como fecha de constitución de la persona jurídica el 28 de enero de 2021, y se solicita dentro de los requisitos una antigüedad de constitución de mas de un año  | 20/08 /2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|--|-----------------|
| Email                  | 2021-EI-00004015: DP - Solicitud de información por parte de la Procuraduría referente al proceso de convocatoria pública bajo radicado 2020-IE-00000443. y la justificación de una adenda,  | JURIDICA                  | 9            | 2021-IE-00000554 En respuesta a la Procuraduría se envía listado de documentos solicitados así: certificación de las personas que estuvieron a cargo del comité evaluador y acta de posesión y contratos de trabajo de las mismas, como apliche,   | 3/09/2021       |
| Sitio Web              | Ticket # 93: Has recibido un nuevo ticket de Asunto: EMERGENCIA CAIDO ARBOL - barrio la castellana Quisiera poner en conocimiento de los medios de comunicación una situación compleja en el Barrio la Castellana de la ciudad de Armenia, donde se encuentra un árbol de más de 10 mts de altura, el cual presenta riesgo de caída con posibles perjuicios a los peatones, viviendas y vehículos. Situación que ya puesta en conocimiento de la Alcaldía de Armenia por medio de dos derechos de petición hace mas de un año y no se ha realizado nada al respecto. <a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=93&amp;auth_code=rGi2A1tnD">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=93&amp;auth_code=rGi2A1tnD</a> | Producción y Programación | 1            | <p>Respuesta No. 93: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Su solicitud fue remitida al director de Noticias para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, si es del caso, uno de nuestros periodistas se comunicará con usted.</p> <p>La invitamos a que siga conectado con nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias.</p>  | 24/08/2021      |
| Físico                 | 2021-EI-00004070: Queja sobre la violencia en las marchas  | Producción y Programación | 7            | 2021-IE-00000553: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Después de analizar su escrito y la solicitud de transmitir su nota, es preciso indicar que no contamos con los medios para publicarla, puesto que no tenemos programas propios de opinión donde se pueda debatir. Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación.   | 2/09/2021       |
| Email                  | <p>2021-EI-00004180: Somos un Canal comunitario del Municipio de San Francisco Cundinamarca (Colombia), el cual requiere de la autorización para retransmitir su canal por nuestro sistema, en cumplimiento de la Resolución 650 de 2018 Artículo 28 Numeral 4 de la Autoridad Nacional De Televisión (ANTV).</p> <p>Quedamos atentos a su pronta respuesta y de antemano agradecemos la atención prestada a la presente</p>   | Tecnología e innovación   | 1            | 2021-IE-00000529: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano. Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.               | 27/08/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00004216: HSE INGENIERIA SAS, se permite solicitar certificación donde se establezca que la empresa se encuentra autorizada para transmitir los canales por suscripción (Programadora Telecafé - Canales autorizados Telecafé). Lo anterior cuanto se realizará visita por parte del Mintic a nuestra empresa y este es uno de los documentos a verificar.   | Tecnología e innovación   | 1            | <p>2021-IE-00000533: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que esta protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.</p> <p>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.</p> | 30/08/2021      |



| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|-------------------------|--------------|---|-----------------|
| Email                  | 2021-EI-00004218: Buenas tardes, estoy interesado en cotización de publicidad para mi tienda en Sta Rosa de Cabal. Cel 315XXXX104 Juxx Caxxxx Bxxxxx Gracias   | Comercial y Mercadeo    | 8            | 2021-IE-00000564:    | 8/09/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00004230: SOLICITUD AUTORIZACION RETRANSMISIÓN SEÑAL CANAL TELECAFE La empresa COLOMBIANET Y SEPCOM INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S me permito solicitar autorización de retransmisión de la señal del CANAL TELECAFE, en nuestra parrilla de canales para el servicio de televisión que presta nuestra empresa en el DEPARTAMENTO DEL CAUCA   | Tecnología e innovación | 0            | 2021-IE-00000534: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que esta protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.<br><br>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país. | 30/08/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00004242: Buenas tardes, somos CONECTA una empresa de televisión comunitaria con Nit. 8XXXXXX8-3 ubicados en el Municipio de El Retiro (Ant.). Solicitamos de parte del canal TELECAFE la autorización para uso de su canal en nuestra programación.<br><br>Agradezco la pronta respuesta a dicha solicitud.   | Tecnología e innovación | 0            | 2021-IE-00000536: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que esta protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio Colombiano.<br><br>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país. | 30/08/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00004243: Por medio de la presente, Yo, JUXXX FXXXX BXXX GXXXX en mi calidad de Representante Legal de la ASOCIACION DE TELEVIDENTES DE MANI 2004, y en cuyo objeto social es la prestación del servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, autorizada por la extinta Comisión Nacional de Televisión con resolución N° 387 del 13/06/2005 y con prorroga de licencia otorgada por la extinta Autoridad Nacional de Televisión resolución N° 018 del 11/01/2017.<br><br>Solicito a ustedes AUTORIZACION para la retransmisión del canal TELECAFE y para que haga parte de nuestra grilla de canales ofertados, el cual es beneficioso para ustedes ya que estarán llegando a más hogares. | Tecnología e innovación | 0            | 2021-IE-00000535: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.<br><br>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país. | 30/08/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHAS RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|--|------------------|
| Email                  | 2021-EI-00004245: ACCIÓN DE TUTELA - Vinculación a TELECAFÉ LTDA. por presunta vulneración de los derechos a la honra, buen nombre y la intimidad de un ciudadano, debido a la emisión de una noticia.   | JURIDICA                  | 2            | 2021-IE-00000550<br>2021-EI-00004386, 2021-IE-00000556<br>Respuesta a la acción de tutela, argumentando la no vulneración del derecho fundamental al buen nombre y hora del accionante   | 1/09/2021        |
| Email                  | 2021-EI-00004283: La Dirección Territorial Caldas del Ministerio del Trabajo, tiene programada la realización de una Brigada de Inspección Móvil en el Municipio de Villamaría el 24 de septiembre de 2021, en horario de 8:00 a 4:00 p.m., en la que brindaremos información en temas laborales y de seguridad social en el trabajo, atenderemos consultas laborales, entre otras. Quisiéramos saber si es posible contar con la participación de este importante medio de comunicación y si es posible que su canal entreviste al señor Director Territorial del Ministerio en Caldas, y a un Inspector de Trabajo para informarles sobre el tema. | Producción y Programación | 13           | 2021-IE-00000587: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Su solicitud fue remitida al director de Noticias para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, si es del caso, uno de nuestros periodistas se comunicará con usted.<br><br>La invitamos a que siga conectado con nuestra programación.  | 20/09/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00004297: Soy Edilberto Díaz Correa, escritor, autor, editor del departamento del Risaralda, entrego la presente comunicación para quien desee conocer más de mi producción literaria, la que se encontrará en la dirección del Blog en el cual podrás ver mis libros y la forma de adquirirlos, agradecería me colaboraran difundiendo y utilizando esta dirección para que las personas tengan acceso a la información y puedan ingresar al sitio.<br>Dirección: haz clic aquí:<br><a href="https://novelascortasyalgomas.blogspot.com/">https://novelascortasyalgomas.blogspot.com/</a><br>Muchas gracias.                                | Producción y Programación | 13           | 2021-IE-00000588: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Su solicitud fue remitida a la directora del magazín que realizamos desde la ciudad de Pereira, Sentimiento del eje para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento; este viernes 24 de septiembre estará como invitado.<br><br>La invitamos a que siga conectado con nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias.  | 20/09/2021       |
| Email                  | 2021-IE-00004400: DP - Observaciones al informe de evaluación del proceso de convocatoria pública bajo radicado 2021-IE-00000471. (Ficción Risaralda)  | JURIDICA                  | 2            | 2021-IE-00000565 se explicó al peticionario los criterios de calificación contenidos en la invitación y que la pretensión de revocar el acto administrativo esta por fuera de los tiempos comunicados en el cronograma de la invitación  | 9/09/2021        |
| Sitio Web              | Ticket # 94: Asunto: solicitud enlace, link, etc., para ver programa Andanzas Mono Cabuya-emitido desde Santuario RDA, vereda la Española, Escuela 4 tablas<br><br>Descripción: solicitud enlace para ver programan Andanzas Mono Cabuya- emitido desde Santuario RDA, vereda la española, Escuela 4 tablas. Emitido por Telecafé en el presente mes septiembre 2021.  | Producción y Programación | 1            | Respuesta No. 94: Respuesta solicitud enlace, link, etc., para ver programan Andanzas Mono Cabuya- emitido desde Santuario RDA, vereda la española, Escuela 4 tablas<br><br>De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación.<br><br>Amablemente envío link de Youtube, donde podrá encontrar los capítulos de la temporada que estamos emitiendo en el momento en nuestra pantalla.<br>Link:<br><a href="https://www.youtube.com/playlist?list=PLhGR9GZicSmRPI0eAuFOL3xmtt1HbuusG">https://www.youtube.com/playlist?list=PLhGR9GZicSmRPI0eAuFOL3xmtt1HbuusG</a> | 13/09/2021       |
| Sitio Web              | Ticket # 95: La fundación ha iniciado una campaña titulada UN HOGAR PARA EL ADULTO MAYOR con la que buscamos obtener recursos para la compra de un terreno y construcción de un hogar para tantos adultos que necesitan de nuestra   | Comercial y Mercadeo      | 11           | R4respuesta No. 95: Señores Fundación manos Unidas<br><br>En respuesta a su solicitud de septiembre 14 Cordialmente me permito informarle que  | 27/09/2021       |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHAS RESPUESTA |
|------------------------|--|-------------------------|--------------|---|------------------|
|                        | <p>solidaridad.</p> <p>Con lo anterior acudimos a ustedes con el fin de pedirles nos apoyen en calidad de donación con un espacio diario en su medio de comunicación para dar a conocer la campaña.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=95&amp;auth_code=MfDRResTUdH">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=95&amp;auth_code=MfDRResTUdH</a></p>   |                         |              | <p>para contribuir a su campaña, ofrecemos la opción de un mensaje institucional bajo la modalidad de código cívico (sin costo), para lo cual nos deberán hacer llegar la pieza audiovisual con duración aproximada de 20 segundos, con el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para su emisión.</p> <p>Quedamos atentos a su respuesta, o a cualquier información requerida por ustedes.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=95&amp;auth_code=MfDRResTUdH">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=95&amp;auth_code=MfDRResTUdH</a></p>   |                  |
| Email                  | 2021-EI-00004503: DP - Solicitud de información gerentes TELECAFÉ LTDA. en el año 2021.  | JURIDICA                | 2            | 2021-IE-00000582 se dio respuesta indicando el nombre y las fechas de las tres personas que ocuparon ese cargo durante la vigencia 2021 y en que calidad (titular o encargo)  | 15/09/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00004519: PQRS - Solicitud de información profesional de la señora Martha Cecilia Morales, tarotista del programa Yipao transmitido por TELECAFÉ LTDA.   | JURIDICA                | 5            | 2021-IE-00000592 Queja el Yipao sobre la veracidad de la profesión de una invitada, la directora del programa responde advirtiendo que amparada en normas de protección de datos personales la mencionada Señora no está obligada a proporcionar su tarjeta profesional, y que debido a múltiples situaciones tampoco volverá como invitada al programa el Yipao.   | 20/09/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 96: Quisiera solicitar su amable colaboración para mostrar de manera pública la tarjeta profesional de la señora Mxxx Cxxxx Mxxxx, quien funge como psicóloga, y tarotista, pues de no ser psicóloga estaría incurriendo en el delito de falsedad documental, y tanto ella como el canal que emite este tipo de información, sin validar y/o certificar, están envueltos en ella, lo cual acarrea detención para la persona, y multas para quien emite la información, en este caso "El Yipao", y el canal Telecafé.</p> <p>Agradezco la atención, y la respuesta a la solicitud, que también será enviada al canal a través del defensor del televidente, y se enviará forma al Colegio colombiano de psicólogos COLSIP, para que analice la situación y determine algún tipo de sanción, si la señora no logra determinar su grado profesional como psicóloga titulada, que acredite lo que ustedes ponen al aire y a quienes recae la responsabilidad de la información.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=96&amp;auth_code=t9tQMzQTi">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=96&amp;auth_code=t9tQMzQTi</a></p> | JURIDICA                | 6            | <p><b>DERECHO DE PETICION</b><br/>Ventanilla Única escribió:</p> <p>Documento 2021-IE-00000592 T E L E C A F E L T D A. - Respuesta a: 2021-EI-00004519 - Respuesta a Ticket # 96 Queja el Yipao sobre la veracidad de la profesión de una invitada, la directora del programa responde advirtiendo que amparada en normas de protección de datos personales la mencionada Señora no está obligada a proporcionar su tarjeta profesional, y que debido a múltiples situaciones tampoco volverá como invitada al programa el Yipao.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=96&amp;auth_code=t9tQMzQTi">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=96&amp;auth_code=t9tQMzQTi</a></p> | 21/09/2021       |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|--|-----------------|
| TELEFÓNICO             | <p>Documento por recibir: 2021-EI-00004556: PQRSF - Reporte de suceso a taxista<br/>Asunto: PQRSF - Reporte de suceso a taxista.<br/>Envía: SECREPR Fecha del suceso: 14/09/2021 03:08:47 PM</p> <p>Ingrese al sistema de información ADMIARCHI_FGD para recibirlo.</p>  | Producción y Programación | 16           | 2021-IE-00000615: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un trascendental medio de comunicación, por otro lado, le informamos, que su solicitud fue remitida al director del sistema informativo para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias. La entrevista sobre dicho acontecimiento se realizará el día 7 de octubre del presente año. Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias.  | 6/10/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00004645: Asociación Comunitaria Alfa TV. Por medio de la presente solicitamos a ustedes la autorización para retransmitir su señal en nuestra parrilla de programación, a solicitud de nuestros socios y usuarios por tan excelente programación.   | Tecnología e innovación   | 1            | 2021-IE-00000598: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio Colombiano. Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.   | 21/09/2021      |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 97: Buenas noches, mi nombre es Axxxx Vxxxxxx Leal, el jueves en la noche me enteré de la serie El rey del café, me parece grandiosa la idea de esa producción, quiero saber si pueden programar una maratón con todos los capítulos que han dado hasta el momento, para poder ponernos al tanto con la historia.</p> <p>Muchas gracias por su amable atención.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=97&amp;auth_code=ou5WLvYKv8">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=97&amp;auth_code=ou5WLvYKv8</a></p> | Producción y Programación | 1            | <p>Respuesta No. 97: La serie El Rey del Café no es un producto del Canal Telecafé, es de la productora EJE 360. Mediante la iniciativa Abre Cámara 2020 del Mintic pudimos tenerla en nuestra pantalla, pero no contamos con sus derechos; igualmente plantearemos su solicitud a esta productora pero por el momento no podremos tener una maratón de esta serie.</p> <p>Lo invitamos a que siga disfrutando de la programación del Canal Telecafé.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=97&amp;auth_code=ou5WLvYKv8">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=97&amp;auth_code=ou5WLvYKv8</a></p> | 20/09/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00004665: DP- Solicitud de información sobre tiempo laborado en desempeño de cargo como gerente en TELECAFÉ LTDA.  | JURIDICA                  | 0            | 2021-IE-00000599 respuesta con los anexos solicitados, acta de posesión y acta de aceptación de la renuncia  | 21/09/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00004689: PQR - Derecho de petición solicitando el certificado de existencia y representación legal de TELECAFÉ LTDA.  | JURIDICA                  | 1            | 2021-IE--00000603 se respondió anexando el documento solicitado  | 23/09/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|-------------------------|--------------|--|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 99: MXXX DXXXX GXXXXX, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Medellín, identificado con la Cédula de Ciudadanía No xxxxxx, portador de la Tarjeta Profesional No. xxxxx del Consejo Superior de la Judicatura, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la ley 1755 de 2015, respetuosamente me dirijo a ustedes con el ánimo de solicitar, el CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL actualizado del CANAL TELECAFE, con NIT 890807724 - 8, certificado que tengo derecho a solicitar por tratarse de un documento de carácter público, y que les pido respetuosamente me sea enviado lo antes posible, ya que debo adelantar algunos trámites de manera urgente, y en la página web oficial del canal no se evidencia dicho certificado.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=99&amp;auth_code=RQXpAcM4mj">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=99&amp;auth_code=RQXpAcM4mj</a></p> | JURIDICA                | 1            | <p>Respuesta a: 2021-EI-00004689: - Ticket # 99 Solicitud de certificado de existencia y representación legal actualizado de Telecafé</p> <p>Enviado por: Secretaría General - Telecafé Ltda.</p> <p>Feliz día.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=99&amp;auth_code=RQXpAcM4mj">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=99&amp;auth_code=RQXpAcM4mj</a></p>   | 23/09/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00004711: DP - Solicitud de información por parte de Congresista. Se solicitan estatutos de constitución, certificado de existencia y representación legal y listado de los miembros de la junta administradora regional   | JURIDICA                | 1            | 2021-IE-00000605 Se anexa lo solicitado: estatutos de constitución, certificado de existencia y representación legal y listado de los miembros de la junta administradora regional,  | 24/09/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00004704: DP- Solicitud de información - Uso inmuebles Aguadas. Cerro Monserrate donde está ubicada una antena de propiedad de TELECAFÉ LTDA   | JURIDICA                | 9            | 20212-IE-00000614 se responde solicitando que se continúe con el trámite anterior de legalización del uso del inmueble a través de comodato y no con la pretensión de cobro de arrendamiento   | 10/06/2021      |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 100: El día 12 de noviembre del 2020, grabe con la productora "eje 360" un capítulo para la serie documental Mujeres en Primera Persona en Génova Quindío, contando mi historia y el proceso de defensa territorial que he venido desarrollando alrededor de los ríos y las montañas.</p> <p>Por tal motivo, pido respetuosamente la copia del capítulo 12- TERRITORIO SOSTENIBLE en la cual soy protagonista o se me informe en que plataforma puedo acceder al documental, ya que muchos amigos y personas cercanas no pudieron verlo el día que lo pasaron por el canal.</p>  | Comercial y Mercadeo    | 8            | <p>Respuesta No. 100: De acuerdo a su solicitud me permito informar que el material del programa solicitado se encontró en el archivo audiovisual de Telecafé; el costo de la copia por programa es de \$57.000 IVA incluido por cada media hora o fracción.</p> <p>Si desea acceder al material, este puede ser enviado por WeTransfer a su correo personal (Tiempo de caducidad 10 días, luego de transcurrido este plazo, el Canal no se hará responsable de dicho material)</p> <p>Ud. debe consignar en la Cuenta corriente de Davivienda N° 084169999012 a nombre de Telecafé Ltda., en formato recaudo empresarial; dicha consignación debe ser enviada al correo electrónico <a href="mailto:asistentemercadeo@telecafe.tv">asistentemercadeo@telecafe.tv</a>.</p> | 6/10/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 101: Has recibido un nuevo ticket A continuación, se muestran los detalles del ticket.:<br/>Asunto: Dereche de Petición<br/>Descripción: Cordial Saludo.<br/>Adjunto derecho de petición para fines y trámites pertinentes.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=101&amp;auth_code=gpkgfouk3v">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=101&amp;auth_code=gpkgfouk3v</a></p>   | Ventanilla única        | 1            | <p>Respuesta No. 101: Telecafé Ltda. - Ventanilla Única escribió:</p> <p>Cordial saludo,<br/>Revisando el comunicado no se encontró archivo adjunto por tal motivo solicitamos que el derecho de petición sea enviado al correo de <a href="mailto:ventanillaunica@telecaf.tv">ventanillaunica@telecaf.tv</a><br/><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=101&amp;auth_code=gpkgfouk3v">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=101&amp;auth_code=gpkgfouk3v</a></p>  | 27/09/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|---|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 102: La FUNDACIÓN MARMATITA DE LA INDUSTRIA Y LAS TECNOLOGÍAS MINERAS; Solicitamos permiso para utilizar algunas imágenes y porciones del video realizado por Telecafé y que está disponible en youtube: "Buscando el corazón de Colombia - Capítulo 13 Minería: Un cerro con vista al futuro".</p> <p>La información extraída del video se utilizará sin el sonido propio, se le pone música de fondo, (utilizaremos música de dominio público mientras vamos gestionando otros permisos o, si nos pueden colaborar en este sentido también se los agradecemos), agregaremos textos y en algunos casos con narración de voz</p>  | Producción y Programación | 2            | <p>Respuesta No. 102: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación.</p> <p>Agradecemos mucho su reconocimiento a nuestras producciones, la serie "Buscando el Corazón de Colombia" fue financiada por la entonces Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) y realizada por un productor externo, por lo que su reproducción es netamente para el Canal Telecafé y no podemos brindarle el permiso que solicita.</p> <p>Lo invitamos a que siga disfrutando de nuestra programación</p> | 29/09/2021      |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 103: Has recibido un nuevo ticket de ASUNTO: INVITACIÓN MESA DE FORMULACIÓN POLÍTICA PÚBLICA DE LIBERTAD RELIGIOSA.</p> <p>La Secretaría de Desarrollo Social y Político, a través del Proyecto de Libertad Religiosa, se permite convocarlo a la primera mesa de Formulación Política Pública de Libertad Religiosa para el municipio de Dosquebradas, la cual se llevará a cabo en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.</p>  | Producción y Programación | 7            | <p>Respuesta No.103: De: Dirección Noticias Telecafé &lt;direccionnoticias@telecafe.tv&gt;<br/>Date: jue, 7 oct 2021 a las 6:58<br/>Subject: Re: [Ticket #103] INVITACIÓN MESA DE FORMULACIÓN POLÍTICA PÚBLICA DE LIBERTAD RELIGIOSA<br/>To: Telecafé Programación &lt;programacion@telecafe.tv&gt;</p> <p>Sobre este tema religioso el Periodista Manuel Díaz realiza una nota con la señora Karen Zape secretaria de desarrollo social de Dosquebradas.<br/>El mar, 28 sept 2021 a las 16:11, Telecafé Programación (&lt;programacion@telecafe.tv&gt;) escribió:<br/>Buenas tardes:</p>   | 7/10/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 104: Has recibido un nuevo ticket Asunto: Comercial o Pauta en Telecafé</p> <p>Descripción: Buenos días, soy inmobiliaria en la ciudad de Armenia y el próximo 27, 28 y 29 de octubre realizaré un Encuentro Internacional de Inmobiliarios e Inversionistas y me gustaría promoverlo por el canal, me gustaría saber cuáles son sus paquetes, planes, etc. No conozco mucho del tema porque sería la primera vez que lo realizaría.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=104&amp;auth_code=27EfgsznNh">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=104&amp;auth_code=27EfgsznNh</a></p> | Comercial y Mercadeo      | 4            | <p>Respuesta No. 104: Buenos días</p> <p>Cordial saludo.</p> <p>Por medio de la presente adjunto propuesta de pauta para la emisión de comerciales de 20 segundos en nuestro noticiero, Telecafé Noticias y también adjunto cotización de comercial tipo regional.</p> <p>Lina del Pilar Cano N.<br/>Líder Comercial Risaralda<br/>Cel: (310) 4206308</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=104&amp;auth_code=27EfgsznNh">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=104&amp;auth_code=27EfgsznNh</a></p>  | 5/10/2021       |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|---|-----------------|
| TELEFÓNICA             | <p>2021-EI-00004962: La señora AXXXXXXXXXX, solicita poner en conocimiento del Canal, situación ocurrida en el barrio Malhabar por la calle 67 C, parte alta, frente a la escuela Rufino Jotacuervo, reporta que desde hace más de 15 días, hay una recámara filtrando alta cantidad de agua, indica que se ha comunicado con la empresa de Aguas de Manizales y acudieron a revisar, tomaron muestras y se marcharon, luego los volvieron a llamar y vinieron y un funcionario de Aguas de Manizales, le recomendó a la señora no volver a llamar porque tendría que ella asumir los costos de los arreglos que requiere la situación. A la fecha sigue sin solucionarse la situación, lo que preocupa a la comunidad, por la acumulación de agua filtrada, temen una situación parecida a lo ocurrido con el barrio Cervantes.</p> | Producción y Programación | 5            | <p>2021-IE-00000618: De: Dirección Noticias Telecafé &lt;direccionnoticias@telecafe.tv&gt;<br/>Date: mié, 6 oct 2021 a las 17:32<br/>Subject: Re: Documento por recibir: 2021-EI-00004962 PQRSF - Solicitud de difusión de situación sobre daño relacionado con el agua en el barrio Malhabar.<br/>To: Telecafé Programación &lt;programacion@telecafe.tv&gt;</p> <p>Esa nota hace rato salió la hizo el periodista Andrés Felipe y salió la señora en mención en el noticiero de la noche</p> <p>Su solicitud fue remitida al director de Noticias para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, a lo que su respuesta fue positiva y la nota realizada</p>   | 7/10/2021       |
| Sitio Web              | <p>Ticket # 105: Has recibido un nuevo ticket</p> <p>A continuación, se muestran los detalles del ticket.:</p> <p>Asunto: Programas fuera de lo real</p> <p>En un horario familiar debemos dar programas educativos no programas como asesoría espiritual donde buscan es estafar las personas por eso este tipo de canales pierden tanto televidente</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=105&amp;auth_code=tSN80hickh">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=105&amp;auth_code=tSN80hickh</a></p>   | Producción y Programación | 0            | <p>Respuesta No. 105: Nuestra parrilla de programación tiene como finalidad informar, educar y entretener a nuestros televidentes, su contenido y el tratamiento de este se ajusta a las tendencias de consumo de los televidentes en Colombia de acuerdo con los estudios realizados en este tema, además de que somos un canal generalista, es decir, que emite contenidos para cubrir todas las franjas de audiencia (Familiar, infantil, juvenil, adultos).</p> <p>Además de ser creadores de contenidos, damos la oportunidad a productores de la región de compartir sus programas con los televidentes.</p> <p>Agradecemos mucho sus comentarios, puesto que enriquecen el trabajo que día a día realizamos para televidentes como usted, y la invitamos a que continúe conectada con nuestra variada programación.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=105&amp;auth_code=tSN80hickh">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=105&amp;auth_code=tSN80hickh</a></p> | 1/10/2021       |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|---|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 106: Has recibido un nuevo ticket de FUNDACION MANOS UNIDAS DE DIOS!</p> <p>A continuación, se muestran los detalles del ticket.:</p> <p>Asunto: caída de señal en vivo de Telecafé del sitio oficial</p> <p>Informo que la señal en vivo de la canal esta caída, ojalá puedan arreglarla pronto.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=106&amp;auth_code=5UUZmGG8QE">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=106&amp;auth_code=5UUZmGG8QE</a></p>  | Tecnología e innovación   | 1            | <p>Respuesta No. 106:</p> <p>Para poder dar respuesta a la PQR, necesitamos la siguiente información: Fecha y hora aproximada en que sucedió el problema.</p> <p>Ciudad y barrio desde donde vive el televidente, ideal la dirección.</p> <p>Por cual operador de cable nos ve, o si nos sintoniza por señal analógica o TDT.</p> <p>Y de ser posible una descripción de lo que vio y cuánto tiempo duró. No tenemos reportes recientes de falla de nuestra señal satelital, por lo que creo que la falla que él vio, tuvo origen en un operador de cable.</p> <p>Otro punto a tener en cuenta es que desde el martes 21 de septiembre al miércoles 29 de septiembre entre 9:10 a 9:35 am experimentamos pérdida de señal en el satélite durante unos minutos diariamente por interferencias solares. Es posible que nuestro televidente haya visto eso. Quedamos pendientes de tener más información por parte de nuestro televidente para poder darle una respuesta.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=106&amp;auth_code=5UUZmGG8QE">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=106&amp;auth_code=5UUZmGG8QE</a></p> | 4/10/2021       |
| Email                  | <p>2021-EI-00005078: El Representante Legal de la ASOCIACION ANTENA PARABOLICA MARMATO, y en cuyo objeto social es la prestación del servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, autorizada por la extinta Autoridad Nacional de Televisión con resolución N° 0145 del 06/02/2018 y con prórroga de licencia otorgada por la extinta Autoridad Nacional de Televisión resolución N° 018 del 11/01/2017.</p> <p>Solicito a ustedes AUTORIZACION para la retransmisión del canal TELECAFE y para que haga parte de nuestra grilla de canales ofertados, el cual es beneficioso para ustedes ya que estaran llegando a mas hogares.</p> | Tecnología e innovación   | 0            | <p>2021-IE-00000609: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.</p> <p>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.</p>  | 4/10/2021       |
| Físico                 | <p>2021-EI-00005194: Yo. Oxxx Gxxxx Gxxxx en representación del Barrio La Linda me dirijo a ustedes con el fin de solicitar ayuda para pavimentación de la calle de dicho lugar, se ha buscado ayuda con todas las entidades competentes y no se logra respuesta positiva.</p>  | Producción y Programación | 3            | <p>2021-IE-00000626: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Su solicitud fue remitida al director de Noticias para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, entre hoy lunes y el martes 12 de octubre se abordará este tema como solicitud comunitaria.</p> <p>La invitamos a que siga conectado con nuestra programación.</p>   | 11/10/2021      |



| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|-------------------------|--------------|--|-----------------|
| Email                  | 2021-EI-00005210: Por medio de la presente, el Representante Legal de la ASOCIACION CIVICA ANTENA PARABOLICA AGUADAS "ASOCAPA AGUADAS, y en cuyo objeto social es la prestación del servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, autorizada por la extinta Comisión Nacional de Televisión con resolución N° 344 del 04/06/2004 y HOY CON LICENCIA UNICA MINTIC. Solicito a ustedes AUTORIZACION para la retransmisión del canal TELECAFE y para que haga parte de nuestra parrilla de canales ofertados, el cuai es beneficioso para ustedes ya que estarían llegando a más hogares.   | Tecnología e innovación | 1            | 2021-IE-00000620: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio Colombiano. Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país. | 8/10/2021       |
| Email                  | 2021-IE-00005238: Solicitud trámite cobro de dinero y seguimiento a personal vinculado al canal   | Jurídica                | 7            | 2021-IE-00000637: RESPUESTA SOLICITUD No. 1: Es menester informar que TELECAFÉ LTDA. no es la entidad competente para realizar el cobro del dinero que Usted menciona en la solicitud, pues no participó bajo ninguna figura, en el negocio jurídico que se haya celebrado. Por lo tanto, al no ser TELECAFÉ LTDA. titular del derecho como entidad acreedora, no le asiste la posibilidad de exigir el cumplimiento de la obligación de pago que Usted manifiesta.<br>RESPUESTA A LA SOLICITUD No. 2: TELECAFÉ LTDA., seguirá internamente el conducto regular pertinente.  | 20/10/2021      |
| Sitio Web              | Ticket # 107: Asunto: TRANSMISIÓN EVENTO Señores TELECAFE<br>por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de solicitar estudiar la posibilidad de transmitir el evento internacional de artes marciales mixtas que se realizara el día 29 de enero de 2022 en La Dorada, Caldas, a partir de las 7:00 pm, certamen en el cual tendremos 13 combates de artes marciales mixtas de los cuales 11 son de nivel amateur con tres coques entre Colombia vs República Dominicana; además de un cinturón de campeonato de los pesos pluma (145 libras) en disputa por un deportista de la ciudad de Bogotá y un deportista de Manizales y como plato fuerte 2 combates profesionales en el coque coestelar un duelo entre un deportista de Medellín contra un deportista de República Dominicana y en el combate estelar un deportista de La Dorada MIKE OLAYA se enfrentara ante TY KALISTA de Estados Unidos. | Comercial y Mercadeo    | 21           | Respuesta No. 107:<br>Cordial saludo<br>Amablemente solicitamos especificaciones más concretas para determinar la viabilidad de su solicitud, no obstante, me permito adjuntar un modelo de una transmisión de dos horas.<br><br><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=107&amp;auth_code=ZKkZ3HbxqT">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=107&amp;auth_code=ZKkZ3HbxqT</a>   | 11/11/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHAS RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|--|------------------|
| Email                  | 2021-EI-00005287: Por medio de la presente, el Representante Legal de la ASOCIACION COMUNITARIA DE COPROPIETARIOS ANTENA PARABOLICA PLANADAS "TV PLANADAS", y en cuyo objeto social es la prestación del servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro. Solicito a ustedes AUTORIZACION para la retransmisión del canal TELECAFE y para que haga parte de nuestra parrilla de canales ofertados, el cual es beneficioso para ustedes ya que estaría llegando a más hogares.   | Tecnología e innovación   | 0            | 2021-IE-00000627: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.<br>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.  | 11/10 /2021      |
| Email                  | 2021-EI-00005291: Por medio de la presente, el Representante Legal de la ASOCIACION COMUNITARIA DE COPROPIETARIOS ANTENA PARABOLICA PLANADAS "TV PLANADAS", y en cuyo objeto social es la prestación del servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro. Solicito a ustedes AUTORIZACION para la retransmisión del canal TELECAFE y para que haga parte de nuestra parrilla de canales ofertados, el cual es beneficioso para ustedes ya que estaría llegando a más hogares.   | Tecnología e innovación   | 0            | 2021-IE-00000628: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que esta protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio Colombiano.<br>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.  | 11/10 /2021      |
| Email                  | 2021-EI-00005337: Solicitud a TVA NOTICIAS para esclarecimiento de noticia (pozo séptico)   | Jurídica                  | 4            | 2021-IE-00000639-2021-IE-00000642<br>TELECAFÉ LTDA corrió traslado de su petición a TVA NOTICIAS S.A.S., empresa con la que el canal tiene en concesión la producción de un programa informativo formato "Noticiero", otorgando la respuesta que a continuación se expresa: "Buenos días atendiendo su solicitud nos permitimos informar que tomamos la fecha del martes 26 de octubre después de las 3 pm. estamos atentos a los datos de contacto de la persona encargada para la entrevista y de esta manera aclarar la información. Saludos". De esta manera, se brinda respuesta a su petición de forma clara y oportuna, conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015. | 20/10 /2021      |
| Email                  | 2021-EI-00005346: Reiteración de situación sobre daño relacionado con el agua en el barrio Malhabar. La señora Axxxx Pxxxxx Axxx Bxxxxx, solicita que se haga difusión de la situación que ocurre en el barrio Malhabar, ella manifiesta que han llamado y se han dirigido a Aguas de Manizales para solucionar el problema que los está afectando y no han tenido una respuesta por parte de los funcionarios y temen que se presente una catástrofe mayor.<br><br>Solicita que el canal haga difusión de la noticia para poder tener una pronta respuesta por parte de los funcionarios de Aguas de Manizales.<br><br>Persona / Entidad denunciada: N/A | Producción y Programación | 11           | 2021-IE-00000669: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Su solicitud fue remitida al director de Noticias para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico con el equipo de Telecafé Noticias, los periodistas estarán realizando el cubrimiento a esta noticia.<br><br>La invitamos a que siga conectado con nuestra programación.   | 29/10 /2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHAS RESPUESTA |
|------------------------|---|-------------------------|--------------|---|------------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 108: Has recibido un nuevo ticket de FUNDACION MANOS UNIDAS DE DIOS! A continuación se muestran los detalles del ticket.:</p> <p>Asunto: Anexo pieza audiovisual</p> <p>Anexamos la pieza audiovisual para la campaña UN HOGAR PARA EL ADULTO MAYOR.</p> <p>Queda comprometida mi gratitud.<br/>Padre Gustavo Adolfo Gutiérrez<br/>Rector FMUD</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=108&amp;auth_code=NH5YbzENrr">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=108&amp;auth_code=NH5YbzENrr</a></p>   | Comercial y Mercadeo    | 16           | <p>Respuesta No. 108: Atendiendo a su solicitud, comedidamente le solicitamos cambiar el material puesto que, no cumple con las especificaciones técnicas para poder ser emitido.</p> <p>De igual manera, se adjunta documento con las especificaciones en las que el material deber estar, para su debida revisión. Así mismo, quedamos pendientes para el envío de la programación a partir de que fecha se comenzará a emitir.</p> <p>Muchas gracias, quedo atenta a sus comentarios. Saludos.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=108&amp;auth_code=NH5YbzENrr">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=108&amp;auth_code=NH5YbzENrr</a></p>                          | 10/11/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00005373: Solicitud de información de archivos históricos de la Comuna Oriente de Pereira - Barrio Alfonso López de Pereira   | Jurídica                | 6            | <p>2021-IE-00000651 El día quince (15) de octubre de dos mil veintiuno (2021), el Área Jurídica de TELEAFÉ LTDA. corrió traslado por competencia de su solicitud a las Áreas de Archivo, Archivo Digital, y a Producción y Programación; pues es allí donde reposa todo el material audiovisual y documental que puede ser afín a la información que requirió el petionario.</p> <p>El día diecinueve (19) de octubre de la presente vigencia, el Área de Archivo de TELECAFÉ LTDA., informó que, una vez revisada la solicitud del petionario, no se evidenció existencia de documentación en físico que repose en el Archivo Central, asociada a la Comuna Oriente de Pereira, ni al barrio Alfonso López de la misma ciudad. - 2021-EI-00006011 - 2021-IE-00000684</p> | 26/10/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00005456: Solicitud de documento de observaciones realizado por la Contraloría General de la República  | Jurídica                | 0            | 2021-IE-00000641: Se anexa documento firmado por el Gerente Departamental Colegiada Caldas y otro oficio donde se expone que se enviaran todos los documentos solicitados una vez se culmine el proceso de auditoria, esto es despues del 19 de noviembre   | 21/10/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00005579: Por medio de la presente les solicitamos el favor de enviarnos a éste correo autorización para retransmitir el CANAL Telecafé; debido a que la empresa Egeda Colombia nos quiere cobrar por derechos de autor de los canales y nosotros como parábólica comunitaria y asociación sin ánimo de lucro no nos alcanza el dinero para pagar los derechos de autor que nos está cobrando Egeda; ya que en estos tiempos de difícil situación económica a nivel mundial, debido a la pandemia del covid 19, los aportes ordinarios de cada asociado se han visto disminuidos, le agradecemos su valiosa colaboración en enviarnos por éste medio la autorización para poder transmitir tan importante canal como lo es Telecafé<br>Atentamente,<br>Representante Legal TV SANTA ANA | Tecnología e innovación | 0            | <p>2021-IE-00000646: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.</p> <p>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.</p>  | 25/10/2021       |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|---|-----------------|
| Email                  | 2021-EI-00005716: Solicitud de presencia de TELECAFE, la comunidad montenegrina necesita ser escuchada con voluntad real, donde estarán los entes de control departamental   | Jurídica                  | 2            | 2021-IE-00000672: La Secretaría General de TELECAFE LTDA. corrió traslado de su petición a la Dirección Noticias TELECAFE LTDA., quienes enviaron la respuesta al correo electrónico: <a href="mailto:juridica@telecafe.tv">juridica@telecafe.tv</a> ; manifestando lo siguiente:<br><br>En atención a su solicitud y tratándose de un tema comunitario, el Noticiero TELECAFE LTDA. asumirá su petición, enviando a una Profesional periodista de TELECAFE Noticias Quindío, al evento que se realizará en el barrio Villa Claudia el día viernes 05 de noviembre de la presente anualidad.  | 3/11/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00005832: Me permito compartirles con mucho respeto el comunicado de prensa del lanzamiento del nuevo videoclip de mi proyecto en solitario EL PRO. La canción se titula África en mis venas.<br><br>Agradezco su apoyo y difusión.<br><br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=fB8k3VD3Du0">https://www.youtube.com/watch?v=fB8k3VD3Du0</a><br>Atentamente,<br>EL PRO | Producción y Programación | 3            | 2021-IE-00000678: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Su solicitud fue remitida a los Programas Telecafé noticias y Hola Eje para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento por parte del noticiero la periodista Daniela Morales realizará una nota el próximo 10 de noviembre y por parte de Hola Eje pueden comunicarse con El director al teléfono 322XXXXXX para agendar la entrevista. La invitamos a que siga conectado con nuestra programación.  | 8/11/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00005831: Solicitud de suspensión de pauta publicitaria de productos farmacéuticos Dr Rojas  | Jurídica                  | 2            | 2021-IE-00000674: Conforme a su solicitud me permito informar que el comercial referencia Gastritis fue emitido hasta el mes de septiembre del presente año y por ende fue suspendido inmediatamente. Se envió oficio al anunciante informando que no debe ser emitida esta referencia a partir del día 4 de noviembre, debido a que no cuenta con la autorización del Comité de publicidad de la Dirección de medicamentos y productos biológicos y además no cuenta con declaraciones autorizadas en su Registro sanitario del producto.  | 5/11/2021       |
| Sitio Web              | Ticket # 109: Hola ayer en la transmisión del día dieron un programa que se llama tribu sobre ruedas.<br><br>En el vídeo aparecemos nosotros y quiero saber si ustedes me pueden regalar el vídeo para tenerlo guardado en el pc ya que lo busco y no lo encuentro<br><br>Saludos<br><br>Attachments: received_938993030383459.mp4   | Producción y Programación | 2            | Respuesta No. 109: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. La serie "Tribu sobre ruedas" es una cesión de derechos de emisión de Mintic, pero no es un producto audiovisual del canal Telecafé, por lo que el único permiso que tenemos sobre ella es la emisión.<br>Amablemente relaciono el correo electrónico de los productores dueños de la serie para que se comuniquen con ellos, <a href="mailto:ana.tarazona@ulaula.tv">ana.tarazona@ulaula.tv</a> .<br><br>Lo invitamos a que siga conectado con nuestra programación.<br><br><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=109&amp;auth_code=WCKBZ7GotP">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=109&amp;auth_code=WCKBZ7GotP</a> | 10/11/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO   | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|--|---------------------------|--------------|---|-----------------|
| Email                  | 2021-EI-00005948: Solicitud Actas de Junta Directiva y Asamblea 2021   | Jurídica                  | 9            | 2021-IE-00000700: Se enviaron todas las actas a Infimanizales el día 22 de noviembre del año en curso al correo gerencia@infimanizales.com  | 22/11/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00005998: Solicitud información cargos de control interno de TELECAFÉ LTDA.  | Jurídica                  | 8            | 2021-IE-00000702: REPORTE DEL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO. <Artículo modificado por el artículo 156 del Decreto Ley 2106 de 2019. El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en una entidad de la Rama Ejecutiva del orden nacional será un servidor público de libre nombramiento y remoción, designado por el presidente de la República." (...) Resaltado y negrilla fuera del texto original.<br><br>La Ley 87 de 1993 es aplicable a todas las entidades de las Ramas del Poder Público en sus distintos órdenes y niveles, en donde se incluyen las empresas industriales y comerciales del Estado, como es el caso de TELECAFÉ LTDA. | 22/11/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00006080: PQRSF - Queja sobre presentador de Hola Eje<br><br>Detalle:<br>Anónimo<br>La televidente se comunica para exponer la inconformidad que tiene con el presentador, ya que le parece una persona poco seria al momento de presentar y que además da la impresión de ser relajado para este tipo de programa por su actitud. Ella manifiesta que ha sido una fiel televidente del canal y que ha dejado de ver el programa por este motivo.<br>Ubicación del hecho - Localización: N/A   | Producción y Programación | 1            | 2021-IE-00000688: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Amablemente le informamos que tendremos en cuenta todas sus observaciones sobre el presentador del programa Hola Eje y transmitiremos sus opiniones. La invitamos a que siga conectado con nuestra programación.   | 12/11/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00006085: PQRSF -Buenos días. Me permito preguntarles lo siguiente: ¿Los periodistas tienen supervisión cuando van a leer un texto? La periodista Axxxx Mxxxx, dice que han caído 10 milímetros de agua y le rectifico que las medidas de los líquidos se leen en mililitros, los milímetros es una medida de longitud y los mililitros para los líquidos. El día nov. 12 a las 7:00 a.m de la mañana, aparece leyendo este texto. Agradezco su atención a la presente. Atte Mxxx A. Sxxxx. tel 312XXXXXX y 3XXXXX. Esas medidas se las enseñan a uno en la escuela primaria | Producción y Programación | 10           | 2021-IE-00000714: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Amablemente le informamos que un milímetro de agua equivale a vaciar un litro de agua en un espacio de metro cuadrado, esta unidad que suena a medida de longitud es la utilizada para medir la precipitación, de tal manera que una precipitación de 20 litros es equivalente a decir 20 milímetros o 2 centímetros de agua. La invitamos a que siga conectado con nuestra programación.  | 29/11/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA  | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|--|-----------------|
| Sitio Web              | <p>Ticket # 110: Asunto: SOLICITUD COTIZACION La presente es con el fin de solicitar amablemente una cotización para la empresa Gana Gana (casas de juegos de apuestas y azar del Tolima - SEAPTO SA.) ubicada en la ciudad de Ibagué, la cual está interesada en el contrato para la transmisión del sorteo el Pijao de Oro realizado en los horarios</p> <p>Lunes a viernes 2 pm<br/>Sábados 9 pm<br/>Domingos y festivos 8 pm</p> <p>Cabe resaltar que la transmisión tiene una duración de 1 a 2 min y es para el Departamento del Tolima.</p> <p><a href="https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=110&amp;auth_code=huQY16RYWb">https://telecafe.gov.co/pqrs/peticion/?support_page=open_ticket&amp;ticket_id=110&amp;auth_code=huQY16RYWb</a></p> | Comercial y Mercadeo      | 5            | <p>Respuesta No. 110: Cordial saludo,</p> <p>Amablemente les manifestamos nuestra total disposición para la prestación de los servicios solicitados; para lo cual sometemos a su consideración nuestra gran experiencia en la prestación de servicios similares con: Loterías de Manizales, Quindío y Risaralda; y el sorteo del Cafeterito.</p> <p>Agradecemos suministrarlos el contacto de la persona con quien podamos hablar sobre aspectos técnicos, locaciones desde donde se transmitirá el sorteo y demás aspectos técnicos para consolidar nuestra propuesta.</p> <p>Me pueden contactar al celular 320 XXXXXX Quedamos muy atentos.</p>   | 27/11/2021      |
| Email                  | <p>2021-EI-00006383: Mi nombre es Sxxxx J. Cxxxx soy productor audiovisual con énfasis en creación de series y miniseries para canales de televisión.</p> <p>Quisiera contarles que en este momento tengo finalizada la primera temporada de una miniserie que abarca la temática de: Oficios en la ruralidad cundiboyacense. Es por esto que me dirijo a ustedes, pues me gustaría que pudieran conocer más del proyecto.</p> <p>Quedo atento a su respuesta.</p> <p>Cordialmente<br/>Productor audiovisual<br/>Cel. 320XXXX</p>   | Producción y Programación | 4            | <p>2021-IE-00000720: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es un fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. En este momento del año ya se invirtió todo el presupuesto en la realización de contenido regional, razón por la cual ya no tenemos rubro para adquisición de material, gracias por tenernos en cuenta.</p>   | 30/11/2021      |
| Email                  | <p>2021-EI-00006414: Quiero desearles éxitos y bendiciones en sus labores, en calidad de representante legal de ASOTVCABLE, me dirijo a ustedes con el propósito de solicitarles el documento que no9s autorice y certifique que el Canal Telecafé es emitido en nuestra parrilla de programación y de esta manera poder cumplir con la exigencia del MINTIC, entidad q nos regula en Colombia.</p> <p>Cordialmente<br/>Representante legal ASOTVCABLE</p>  | Tecnología e innovación   | 1            | <p>2021-IE-00000712: Respuesta a Solicitud de Autorización Retransmisión de Canal Telecafé</p> <p>Saludos cordiales.</p> <p>Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal del Canal Regional.</p>   | 26/11/2021      |
| Email                  | <p>2021-EI-00006679</p> <p>Asunto: PQRSF - Proyecto de aerogenerador vertical de energía eólica en material reciclado.</p> <p>Ingrese al sistema de información ADMIARCHI_FGD para recibirlo.</p>   | Producción y Programación | 13           | <p>2021-IE-00000754: Respuesta a proyecto de aerogenerador vertical.</p> <p>De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Su solicitud fue remitida al director del Programa Hola Eje para analizar la viabilidad y pertinencia en el cubrimiento periodístico. Para nosotros es un placer contar todas estas historias de nuestro eje cafetero. Queremos tener más información sobre este tema y poder hablar con alguno de los líderes de este proyecto. Adjuntamos teléfono de la productora del programa para concertar visita a nuestro estudio. La invitamos a que siga conectado con nuestra programación.</p> | 20/12/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|-------------------------|--------------|---|-----------------|
| Email                  | 2021-EI-00006589: Solicitud pago de honorarios  | jurídica                | 10           | 2021-IE-00000743: Dado el incumplimiento por parte de la abogada contratista Dxxxx de la actividad asignada para el mes de octubre del presente año, TELECAFÉ LTDA., no realizará el pago por honorarios para dicho mes hasta tanto no se encuentre al día con la actividad asignada, en virtud del incumplimiento de los literales d y g de la cláusula segunda del contrato de prestación de servicios No. 004 de 2021. El incumplimiento de la actividad asignada trajo como consecuencia para TELECAFÉ LTDA., la imposibilidad de realizar la transferencia de los expedientes contractuales de la vigencia 2019, por la inexistencia de las actas de terminación y liquidación delegadas a la abogada contratista DXXXXX AXXXXXX MXXX. Es así como se invita a la peticionaria a culminar la labor encomendada en el mes de octubre y de esta manera TELECAFÉ LTDA. procederá con el pago de los honorarios. | 15/12/2021      |
| Email                  | 2021-EI-00006794: Deseándoles los mayores éxitos y a la vez solicitar autorización por escrito para retransmisión de su señal, en nuestra parrilla del Canal Comunitario, según resolución 0433 de 2013.<br>Nombre Canal Comunitario: Corporación de televisión comunitaria Municipio de Une. Representante legal | tecnología e innovación | 2            | 2021-IE-00000734: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.<br>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.   | 7/12/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00006887: La Corporación cívica progresar CCP.TV de Anserma Caldas, es una entidad prestadora del servicio de televisión comunitaria tanto en el área urbana como rural; solicita muy especialmente colaboración con la autorización para poder seguir emitiendo esta señal.                              | tecnología e innovación | 0            | 2021-IE-00000736: Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares en nuestro país, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro Canal Regional. Es importante aclarar que Telecafé emite también material audiovisual de terceros que está protegido por derechos de autor, por eso no se puede emitir nuestra señal fuera del territorio colombiano.<br>Con el fin de dar trámite a su solicitud, de manera respetuosa le adjuntamos el documento que para los fines de distribución de la señal de Telecafé, se entrega a los operadores de cable del país.   | 7/12/2021       |
| Email                  | 2021-EI-00007084: Comunicación Trámite Denuncia No. 2021-223485-80174-D y solicitud de documentos referentes a la orden de servicios 778 de 2021.   | jurídica                | 3            | 2021-IE-00000752: Se anexa el comprobante de egreso 752, donde se verifica el pago de la orden de servicios 778 de 2021, donde también se evidencia el documento que corrige el año de vigencia.  | 16/12/2021      |

| MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO  | DEPENDENCIA RESPONSABLE   | DÍAS HÁBILES | Nº OFICIO RESPUESTA   | FECHA RESPUESTA |
|------------------------|---|---------------------------|--------------|---|-----------------|
| Email                  | <p>Documento: 2021-EI-00007112</p> <p>Asunto: PQRSF - Solicitud difusión del proyecto de agro ecoturismo temático en la vereda Pueblo Rico</p> <p>Envía: SECRETO</p> <p>Fecha del suceso: 14/12/2021 11:39:30 AM. El comité de turismo de la junta de acción comunal de la vereda Pueblo rico sector casas viejas solicitamos a la televisora Telecafé el servicio de video difusión en el cual queremos incentivar nuestro proyecto de agro ecoturismo temático el 19 de diciembre</p> | Producción y Programación | 11           | <p>2021-IE-00000783: De antemano le agradecemos ponerse en contacto con nosotros, para el Canal Telecafé es muy importante saber que es una fiel televidente de nuestra programación y que nos toma como un importante medio de comunicación. Lamentamos no poder acompañarlo en tan importante evento y sumarnos a la difusión del proyecto de agroturismo, ya que nuestro equipo de Telecafé Noticias y del Magazin Hola Eje por ser fin de año ya tenían sus agendas llenas; esperamos poder brindarle acompañamiento en una próxima ocasión. Lo invitamos a que siga conectado con nuestra programación y no se pierda Telecafé Noticias.</p> | 29/12/2021      |