

INFORME DE SEGUIMIENTO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSF)

ENTIDAD: Sociedad de Televisión de Caldas, Risaralda y Quindío - Telecafé Ltda.

DIRIGIDO A: Gerencia General / Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

PERIODO DE ANÁLISIS: Enero a Marzo de 2026.

RESPONSABLE: Mejora Continua.

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión de las PQRSF recibidas por el Canal Telecafé durante el primer trimestre de 2026, verificando el cumplimiento de los términos de respuesta (Ley 1755 de 2015) y la efectividad de los canales de atención, asegurando la mejora en la prestación del servicio público de televisión.

2. ALCANCE Y METODOLOGÍA

El análisis abarcó el universo de 21 solicitudes en total, clasificadas entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, radicadas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026. de los cuales se lleva seguimiento y cuyo listado es publicado cada tres meses en la página web www.telecafe.gov.co ([4. Planeación, Presupuesto e Informes - Telecafé](#)), contrastando la fecha de radicación frente a la fecha de notificación de respuesta.

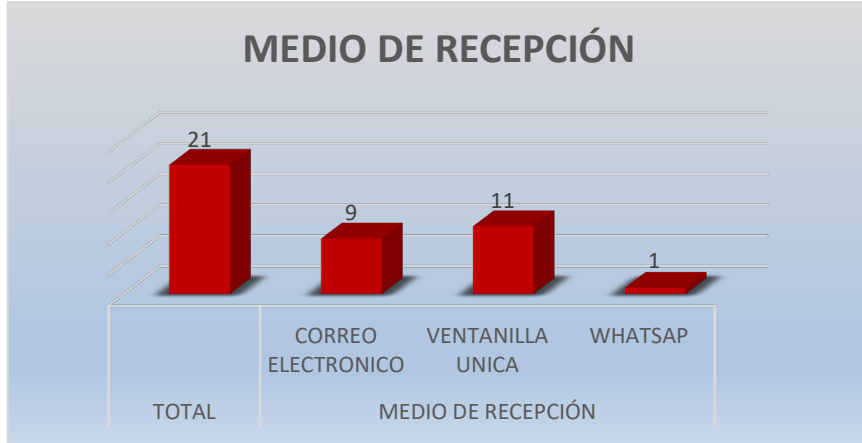
3. RESUMEN ESTADÍSTICO DE GESTIÓN:

El detalle de las PQRSF analizadas se encuentran en el anexo 1 de este documento, el total recibido durante el primer trimestre de la vigencia 2026, fueron 21 solicitudes clasificadas entre peticiones, derechos de petición, quejas y reclamos, sugerencias y felicitaciones, como lo muestra el siguiente gráfico



Vemos como para el primer trimestre del año 2026 fue el derecho de petición, el mecanismo que más prevaleció dentro de toda la tipología de solicitudes allegadas, en los análisis particulares veremos la incidencia de cada modalidad.

- **CANAL PREDOMINANTE:** ventanilla (11 solicitudes), seguido de correo



- **ÁREAS DE MAYOR IMPACTO:** Jurídica y Tecnología e Innovación.



CONCLUSIONES

- **Garantía de Acceso:** Telecafé mantiene una pluralidad de canales de recepción operativa, cumpliendo con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. La digitalización de la ventanilla única ha facilitado el ejercicio del derecho de petición.

- Oportunidad en la Respuesta: Se observa una tendencia al cumplimiento de los términos legales; no obstante, el volumen de solicitudes en las áreas Jurídica y de Tecnología sugiere una necesidad de mayor claridad en la información pública publicada de oficio (Transparencia Activa).
- Gestión Institucional: Ante la ausencia de un titular en la Oficina de Control Interno, el proceso ha mantenido su trazabilidad gracias a la robustez del procedimiento administrativo actual

4. RECOMENDACIONES TÉCNICAS

Se recomienda a las áreas de Jurídica y Tecnología implementar una alerta temprana al cumplimiento del día 10 de los términos de respuesta, para evitar riesgos de silencios administrativos o tutelas.

Analizar las 12 peticiones de información para identificar contenidos que deban publicarse de oficio en la web institucional, reduciendo la interposición de peticiones recurrentes.

Anexo 1: Listado detallado de las 21 solicitudes con su respectivo estado (Cerrado/En trámite).

| Período: Enero a Marzo de 2026 | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---|-------|---|---|--------------------|------------------------|---|-------------------------|------------------------|--|-----------------|--------------------------|
| N o. | CLASE | | | | | FECHA DE RECEPCIÓN | MECANISMO DE RECEPCIÓN | ASUNTO | DEPENDENCIA RESPONSABLE | DÍAS HÁBILES RESPUESTA | Nº OFICIO RESPUESTA | FECHA RESPUESTA | TRASLADO POR COMPETENCIA |
| | D | P | Q - R | S | F | | | | | | | | |
| 1 | X | | | | | 6/01/2026 | VENTANILLA UNICA | 2026-EI-00000012-Solicitud de información contractual - Contrato 0052 de 2020 y contratos derivados | Juridica | 15 | 2026-IE-00000018-Asunto: Respuesta Derecho de Petición solicitud de información contractual contrato 0052 de 2020 y contratos derivados, bajo el radicado 2026-EI-00000012. Cordial saludo, Para la SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE CALDAS RISARALDA Y QUINDIO TELECAFÉ LTDA, resulta de especial relevancia atender de manera oportuna, completa y de fondo las solicitudes elevadas por los ciudadanos, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. En tal sentido, por medio del presente escrito nos permitimos dar respuesta a la petición por usted formulada; debiéndose acotar que procederemos a dar un derrotero conforme a lo contenido en la petición, a saber, 1. Informar de | 21/01/2026 | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|-----------|------------------|---|----------|----|---|------------|--|
| | | | | | | | | | manera expresa y detallada con cuál persona natural o jurídica contrato finalmente Telecafé para la ejecución del Contrato No. 0052 de 2020, indicando: - Nombre o razón social. - Tipo de entidad (fundación, empresa, persona natural u otra). - Número y fecha del contrato u orden(es) utilizada(s) para dicha ejecución. | | |
| 2 | X | | | 6/01/2026 | VENTANILLA UNICA | 2026-EI-00000013-DP - Solicitud de soportes completos de ejecución contractual financiero y de liquidación contrato 020 | Juridica | 15 | 2026-IE-00000019-Cordial saludo, Para la SOCIEDAD DE TELEVISIÓN DE CALDAS RISARALDA Y QUINDIO TELECAFÉ LTDA, es de vital importancia dar alcance a las solicitudes impetradas por los ciudadanos en general, por medio del presente nos permitimos dar respuesta a la petición por usted interpuesta; debiéndose acotar que procederemos a dar un derrotero conforme a lo contenido en el libelo petitorio por usted exhortado, a saber, "Respetuosamente solicito se sirvan suministrar la | 21/01/2026 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|-----------|------------------|--|----------|---|---|------------|--|
| | | | | | | | | | información que a continuación se relaciona, correspondiente al Contrato No. 020 de 2020: 1. La totalidad de los cuarenta y cuatro (44) informes de actividades correspondientes a la ejecución del contrato, acompañados de * Actas de supervisión. Registros fotográficos Registros audiovisuales Listado de asistencias o demás soportes documentales Anexos de evidencias, técnicas, documentales, fotográficas, audiovisuales o de cualquier otra naturaleza que acrediten el cumplimiento del objeto contractual. | | | |
| 3 | X | | | | 6/01/2026 | VENTANILLA UNICA | 2026-EI-0000014-DP - Solicitud de soportes completos de ejecución contractual financiero y de liquidación contrato 023 | Juridica | 15 | 2026-IE-0000020- Para la sociedad de Televisión de Caldas, Risaralda y Quindío, TELECAFÉ LTDA, es de vital importancia dar alcance a las solicitudes impetradas por los ciudadanos en general, por medio del presente nos permitimos dar respuesta a la petición por usted interpuesta, debiéndose acotar que | 21/01/2026 | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|------------|--------------------|--|-------------------------|----|--|------------|--|
| | | | | | | | | | procederemos a dar un derrotero conforme a lo contenido en el libelo petitorio por usted exhortado, a saber, la totalidad de los veintisiete informes de actividades correspondientes a la ejecución del contrato | | |
| 4 | X | | | 6/01/2026 | VENTANILLA UNICA | 2026-EI-00000015-DP-Solicitud de soportes completos de ejecución contractual financieros y de liquidación contrato 042 | Juridica | 15 | 2026-IE-00000022-Para la sociedad de televisión de Caldas, Risaralda y Quindío, resulta de especial relevancia atender de manera oportuna, completa y de fondo las solicitudes elevadas por los ciudadanos, en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado | 23/01/2026 | |
| 5 | | X | | 13/01/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00000050-Solicitud de certificación de autorización para retransmisión de señal de Telecafé Ltda. | Tecnología e innovación | 15 | 2026-IE-00000012-Cordial saludo señor Nestor Yesid. Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares de Colombia, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro canal. Considerando que los documentos adjuntados demuestran que la empresa se encuentra legalmente constituida de | 19/01/2026 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|------------|-------------------|---|---------------------------|----|---|------------|--|
| 6 | | X | | | 21/01/2026 | WHATSA PP | 2026-EI-00000100-Solicitud de certificado de emisión proyecto lazos | producción y programación | 15 | 2026-IE-0000026- Reciba un cordial saludo de toda la familia Telecafé, agradecemos su acercamiento con nuestro canal. Nos permitimos enviar en este oficio el certificado solicitado. Agradecemos su acercamiento con nuestro canal y la invitamos a que siga conectado con nuestra señal. Atentamente, | 26/01/2026 | |
| 7 | X | | | | 5/02/2026 | VENTANI LLA UNICA | 2026-EI-00000277-Solicitud de envío de evidencias y soportes de actividades ejecutadas - Convenio Interadministrativo No. | GERENCIA | 15 | 2026-IE-0000055- En atención a su petición radicada en esta entidad, mediante la cual solicita información relacionada con el convenio Interadministrativo No 077 de 2025, nos permitimos informar que la documentación requerida se encuentra disponible en el siguiente enlace | 18/02/2026 | |
| 8 | X | | | | 10/02/2026 | VENTANI LLA UNICA | 2026-EI-00000319-Solicitud de información sobre sanciones por publicidad engañosa | JURIDICA | 15 | En relación con su solicitud, se informa que, una vez revisados los registros contractuales y publicitarios del canal, las empresas del sector de alimentos ultraprocesados y bebidas azucaradas que han invertido en pauta publicitaria | 13/02/2026 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|------------|---|---------------------------|----|---|------------|--|
| | | | | | | 4 Traslado derecho de petición. Proyecto años Gloriosos | | | solicitud radicada ante ese ministerio por el señor Nelson Jose Gonzales, productor del proyecto "Años Gloriosos" para conocimiento y tramite por parte del canal. | | |
| 13 | | X | | | 16/02/2026 | CORREO ELECTRONICO 2026-EI-00000050 - Solicitud de certificación de autorización para retransmisión de señal de Telecafé Ltda. | TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | 15 | 2026-IE-00000012- Cordial saludo señor Nestor Yesid. Para poder dar respuesta a su solicitud, requerimos que por favor nos haga llegar los siguientes documentos: Cedula representante del legal Certificado de Existencia y representación legal de la empresa Certificado de Registro Único de TIC Formulario de Registro Tributario Quedamos atentos a la respuesta. Atentamente, | 15/01/2026 | |
| 14 | | X | | | 20/02/2026 | VENTANILLA UNICA 2026-EI-00000737- Solicitud de apoyo para visibilizar problemática y gestión urgente ante autoridades | PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN | 15 | 2026-IE-00000070- Reciba un cordial saludo de toda la familia Telecafé Por medio de la presente, nos permitimos informar que su comunicación fue recibida en nuestra entidad. Con el fin de dar respuesta a su solicitud, enviaremos una unidad de reportería para verificar la información recibida. En caso de que esta cumpla | 4/03/2026 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|------------|--------------------|---|---------------------------|--|---|------------|--|
| | | | | | | | | | con nuestros criterios editoriales, se procederá a la elaboración del respectivo informe periodístico. Adicionalmente, daremos traslado de la situación a la Alcaldía de Manizales para que realice la verificación correspondiente y emita respuesta frente a la necesidad manifestada por la comunidad del barrio Zacatín. | | | |
| 15 | | X | | | 11/03/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00000737-Solicitud de espacio para presentación artística | PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN | 15 | 2026-IE-00000075-Reciba un cordial saludo de toda la familia Telecafé. Por medio de la presente, nos permitimos informar que su comunicación fue recibida en nuestra entidad. Con el fin de dar respuesta a su solicitud, uno de nuestros productores se comunicará con usted en los próximos días para coordinar su presencia en uno de nuestros programas que se realiza en la sede de Pereira, e inicia en el mes de abril. Para Telecafé es muy importante que nuestros artistas locales tengan la oportunidad de exponer su talento en la pantalla | 11/03/2026 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|------------|--------------------|--|-------------------------|-----------------------------|---|-----------|--|
| | | | | | | | | | principal de nuestro canal. | | | |
| 16 | | X | | | 19/03/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00000950-Acuerdo de Transmisión del Canal Telecafé | TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | 15 | 2026-IE-00000093-Cordial saludo señor José María. Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares de Colombia, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro canal. Considerando que la empresa se encuentra legalmente constituida de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución No. 650 de 2018 proferida por la ANTV. TELECAFÉ LTDA autoriza a CAPSOS TELECOMUNICACIONES para transmitir la señal de nuestro canal, para ser difundida exclusivamente en Colombia durante el año 2026. La señal satelital de Telecafé no se encuentra encriptada y puede ser bajada para que nos puedan incluir en su parrilla de canales, siempre y cuando no se modifique nuestra programación ni se inserten comerciales. | 7/03/2026 | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|------------|--------------------|---|-------------------------|----|--|------------|
| 17 | X | | 20/03/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00000965-Solicitud de autorización de distribución del canal. | TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | 15 | 2026-IE-00000113-Cordial saludo María Del Carmen Para Telecafé es muy importante poder llegar al mayor número de hogares de Colombia, y nos complace que se encuentren interesados en distribuir la señal de nuestro canal. Considerando que los documentos adjuntados demuestran que la empresa se encuentra legalmente constituida de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución No. 650 de 2018 proferida por la ANTV. TELECAFÉ LTDA autoriza a ASOCIACIÓN DE COPROPIETARIOS DE TV COMUNITARIA DE LA UNION VALLE UNITV para transmitir la señal de nuestro canal, para ser difundida exclusivamente en Colombia durante el año 2026. | 21/04/2026 |
|----|---|--|------------|--------------------|---|-------------------------|----|--|------------|

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|------------|--------------------|--|---------------------------|----|--|------------|--|
| 18 | X | | | | 24/03/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00001033-DP - Solicitud de expedición de certificado laboral con funciones para trámite ante aseguradora | JURIDICA | 15 | 2026-IE-0000088- Cordial saludo, En el presente se da respuesta al derecho de petición radicado en ventanilla única bajo el número de radicado 2026-EI-00001033, mediante el cual se solicitó la expedición de un certificado laboral. En atención a lo solicitado, se adjunta como anexo el certificado requerido | 25/03/2026 | |
| 19 | | X | | | 25/03/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00001075- Solicitud de nota Comunitaria de villamaria la pradera - exige ley antiruido a la alcaldia | PRODUCCIÓN Y PROGRAMACIÓN | 15 | 2026-IE-00000109- Reciba un cordial saludo de toda la familia Telecafé Por medio de la presente, nos permitimos informar que su comunicación fue recibida en nuestra entidad. Con el fin de dar respuesta a su solicitud, requerimos un contacto oficial de la personas que está interponiendo la denuncia, para que uno de nuestros periodistas se comunique con esa persona y se inicie el proceso de verificación de información. | 7/03/2026 | |
| 20 | | X | | | 26/03/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00001208- Solicitud de autorización de retransmisión de señal televisiva | TECNOLOGIA E INNOVACIÓN | 15 | 2026-IE-00000094- Cordial saludo Yury Alexandra Para poder dar respuesta a su solicitud, necesitamos los siguientes documentos: | 7/03/2026 | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|------------|--------------------|---|-----------------------|--|---|------------|--|
| | | | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> •Cedula representante del legal •Certificado de Existencia y representación legal de la empresa •Certificado de Registro Único de TIC •Formulario de Registro Tributario <p>Quedamos atentos a su respuesta para continuar con la respuesta. Atentamente,</p> | | | |
| 21 | | X | | | 27/03/2026 | CORREO ELECTRONICO | 2026-EI-00001223-Solicitud de archivo videoográfico | COMERCIAL Y MERCADERO | 15 | 2026-IE-00000103- Buenas tardes De manera atenta doy respuesta a solicitud de acuerdo a la información que nos suministra y revisando en archivo audiovisual, no encontramos dicho material para copia legal Cordialmente; Feliz tarde. | 15/04/2026 | |