FORMATO FE3					
INFORME TRIMESTRAL REPORTE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS					
CANAL O CONCESIONARIO:				TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE, CANAL TRO.	
TRIMESTRE REPORTADO:				Enero - Febrero -Marzo 2015 (Primer Trimestre 2015)	
MECANISMOS DE RECEPCION DE OBSERVACIONES (Cuentas de correo, páginas, redes sociales, vía telefónica, participación directa en programas,etc)					
Fecha	TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA (marque con una X)			IDENTIFICACIÓN DEL ASUNTO (Indicando siempre el programa sobre el cual recae el asunto)	TRÁMITE REALIZADO POR PARTE DEL CONCESIONARIO
	PETICION	QUEJA O RECLAMO	OTRA		
Enero 15 de 2015	x			El interesado desea conocer cuándo se comenzarán a emitir nuevamente las misas dominicales por Canal TRO, pues tiene familiares en su casa de avanzada señor Carlos A. Acevedo	El director de programacion y produccion general indico al televidente que se retomara a mediados de febrero las misas dominicales
Enero 19 de 2015	x			La señorita daniela diaz es bailarina de Hip - Hop y desea estar en elgunos de nuestros programas o franjas juveniles para promover esta cultura como una alternativa de expresión juvenil.	El director de la franja familiar ha quedado en comunicarse con la srta cuando sea necesario tenerla como invitada al canal.
Enero 19 de 2015	x			El señor Alejandro Sastre desea saber si el canal esta interesado en comprar contenidos audiovisuales para sus diferentes franjas.	El canal TRO esta interesado en adquirir latas de programación infantiles y de cine familiar para la vigencia 2015, si tiene alguna oferta estaremos atentos a recibirlas a través de este correo.
Enero 20 de 2015	x			El señor Luis Edgar Moreno, es Gerente general de la empresa LABORATORIOS PRONABELL S.A.S. – LEDMAR, desea conocer las tarifas para pautar en nuestro Canal.	La directora del area comercial envia oficio, con toda la informacion requerida para realizar pauta con el canal.
Enero 15 de 2015	x			El televidente esta interesado en participar en los seriados para el 2015 que estaran bajo la dirección de Roberto Reyes.	La directora de Producción y Programación contestó lo siguiente: Agradecemos su interés, pero el canal entrega la producción a terceros y este año aún no sabemos si la ANTV nos aprobara algún proyecto dramatizado, de todas maneras este pendiente y le estaremos comunicando para que se contacte con quien le pueda apoyar.
Enero 17 de 2015	x			La interesada desea comunicarse con Luis Enrique Joya para informarle que algunas personas están utilizando su nombre para avalar procesos jurídicos dudosos.	Se envió la solicitud al correo personal del abogado para alertarlo de la situación.
Enero 18 de 2015	x			La joven de 15 años desea presentar casting para ser una de las presentadoras de la franja infantil de nuestro Canal.	Buen día Camila ,Soy Sergio Correa, Director de JUGANDO A LA TV, de ante mano agradezco tu interés por el programa y tus deseos de trabajar con nosotros, debido a la renovación del formato no vamos a manejar una presentadora de carne y hueso, esto es una sorpresa, y debido a esto no tenemos abierta la convocatoria para presentadores , sin embargo vamos a estar recorriendo el departamento y sería un placer para nosotros conocer tu tierra y que nos ayudes a articular algún programa desde allá, mi numero personal es 3157621683 ,también te invito a unir a nuestras redes sociales facebook jugandoalatvnuevatemporada@hotmail.com y la fanpage jugando a la tv, que tengas un buen día y estamos en contacto.
Enero 20 de 2015	x			El interesado es el rector del Colegio Provincial San José de Pamplona en el municipio que lleva su nombre. Desea obtener la copia de la serie Pamplona.	La encargada del archivo audiovisual respondió de la siguiente manera: Nosotros por motivos de derechos de autor no podemos subir toda la serie Pamplona
Enero 11 de 2015		x		Televidente se queja por la mala señal que recibe del Canal TRO en su casa, ubicada cerca al aeropuerto de Bucaramanga.	Se informó que el transmisor ubicado en la estación de Trinidad (Lebrija) debido a problemas eléctricos propios de la estación se encuentra fuera de servicio, el Canal TRO se encuentra trabajando en la falla y en los próximos días restaurara el servicio.
Enero 15 de 2015	x			Televidente de pamplona que pertenece a los vigías del Patrimonio Enrique Rocherau de ese mismo municipio, desea saber si existe la posibilidad de subir a youtube todos los capítulos de la serie Pamolona: historia, cultura y tradición.	Lastimosamente por derechos de autor no podemos subir la serie a Youtube, pero dentro de nuestra programación siempre tenemos en cuenta este bello municipio . Le ofrecimos la la copia de la serie.
Enero 17 de 2015	x			Ciudadano de la ciudad de Cali indica que desde su operador UNE no puede visualizar la señal de Canal TRO. Manifiesta su interés por sintonizarnos y luego de hacer una peticiión a dicha empresa, la cual fue negada, desea poder tener una explicación o solución frente al tema.	Se informó que la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) no obliga a los cable operadores incorporar un canal regional que no sea de su área de cobertura, para este caso los cable operadores del Valle están obligados a incorporar únicamente el Canal Telepacifico, mas sin embargo hay cable operadores como Claro (avanzada) y Telefonica que incorpora a todos los regionales.
Enero 19 de 2015	x			Estudiante del Colegio Panamericano desea hacer una práctica en el Canal necesaria para graduarse que será conducente a la carrera que desea estudiar cuando salga.	Se le informó que por ahora el proceso para recibir practicantes no se ha definido. La interesada ya esta incluidas en nuestra base de datos para posteriores consultas.

Enero 22 de 2015		x		Un ciudadano de Lebrija indica que desde su casa ubicada en una vereda no puede sintonizar nuestra señal. Pide una solución al tema	Se informó que el transmisor ubicado en la estación de Trinidad (Lebrija) debido a problemas eléctricos propios de la estación se encuentra fuera de servicio. Esperamos que se arregle lo mas pronto posible.
Enero 22 de 2015	x			La jefe de Prensa de la EMAB se comunicó para indicar que desde el pasado mes de noviembre (aunque no recuerda el día) envió una solicitud para el copiado del programa Derecho al Derecho del 20 de noviembre donde entrevistaron al gerente de esta entidad. Hasta el momento no ha recibido respuesta sobre el proceso que debe seguir para adquirirla.	El día 2 de diciembre del 2014 se dio respuesta de la duración de la copia. No sabemos que sucedió con la misma, sin embargo le ofrecemos disculpas a la señora Mayerling Veloza por lo ocurrido. La duración de la copia es de una hora la cuál tiene una valor de $140.000 que deben ser consignados en la cuenta de ahorros número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico: asistenteprogramacion@canaltro.com, para proceder a elaborar la copia.
Enero 22 de 2015	x			La televidente informa que estaba viendo hace algunos días la serie Soberbia pero la semana en curso no se ha emitido, Desea saber si la cambiaron de horario o dio fin.	Se le informo a la televidente que estuviera pendiente de la nueva programacion del canal para este 2015.
Enero 23 de 2015	x			El televidente tiene un aqueja contra el servicio de Metrolínea pues el día anterior a la solicitud su hermano fue atracado por delincuentes en una de las estaciones. Pide que el Canal acceda a las cámaras de seguirdad para poder denunciar publicamente mediante el noticiero.	La directora de Oriente Noticias respondio de la siguiente manera: nos comunicamos con el televidente, solicitandole datos personales para enviar a periodista a cubrir la información.
Enero 23 de 2015	x			El interesado envía un saludo cordial para el abogado del programa Ciudadano Quién y solicita los datos de contacto del abogado Jorger Luis Quintero que habla sobre pensiones en el programa Preguntas y Respuestas de Canal TRO.	Se respondió que haremos llegar su saludo al Dr. Luis Enrique Joya. Por otra parte, le informamos que los datos para contactarse con el abogado de pensiones al que ud hace referencia, puede comunicarse a los siguientes teléfonos en Bucaramanga: 6421274 y 6421796. Su nombre completo es Jorge Luis Quintero.
Enero 23 de 2015	x			La Coordinadora Regional del Magdalena Medio del proyecto San Silvestre, envía invitación para que personal de nuestro Canal asista al lanzamiento del proyecto de conservación de especies en áreas estratégicas de Colombia a realizarse en Barrancabermeja el 29 de enero. Pide confirmas asistencia de la persona que vaya.	Se respondió por parte de la directora del noticiero lo siguiente: Gracias por compartir esta importante iniciativa que con gusto publicaremos en nuestros espacios. Canal TRO en la actualidad tiene en la ciudad un intercambio informativo con el Canal Telepetróleo, el periodista Wilson Lozano nos estaría enviando dicha nota para ser emitida. Suministro contacto telefónico del colega 3165757863, para que directamente conozca con más detalles este evento.
Enero 23 de 2015	x			El televidente desea tener la serie Soberbia completa.	Para nosotros es un gusto recibir este tipo de solicitudes, al respecto le podemos ofrecer la copia de la serie Soberbia; el valor de la copia en el canal es de $70.000 cada media hora; esta serie consta de 13 capítulos. El valor total de la serie es de $910.000 que deben ser consignados que deben ser consignados en la cuenta de ahorros, de Bancolombia, número. 302-14036980, a nombre del Canal TRO. Favor después de consignar enviar copia de la consignación al correo electrónico: asistenteprogramacion@canaltro.com, para proceder a elaborar la copia.
Enero 27 de 2015	x			Televidente esta interesada en adquirir la serie de Pamplona. Nos felicita por emitir programas de este tipo y pregunta que de obtener la serie podría subirla en sus redes sociales.	Se respondió los siguiente: Señora Ana Rosa Capacho, que bueno contar con este tipo de solicitudes, "Pamplona: Historia, Cultura y Religión" es una serie que conta cada uno con 5 capitulos de media hora cada media hora tine un valor de 70 mil y los capitilos completos tienen un valor de 350 mil para realizar un paquete escolar
Enero 26 de 2015	x			Ciudadano comenta que desea hacer una denuncia sobre el puente de la novena que no garantiza el paso seguro de los peatones como lo asguraba el proyecto. Afirma que por la novena no se garantiza la disminución del tráfico sino que lo aumenta y se pone en riesgo la vida de los estudiantes que caminan a menudo por ahí.	La directora de oriente respondio de la siquiente manera: nos vamos a comunicar con el televidente para obtener mas detalles y poder enviar un periodista y atender la denuncia de este.
Enero 28 de 2015	x			Llega solicitud de la empresa Nestlé pidiendo que el Canal haga cubrimiento del torneo que la Federación Colombiana realiza a nivel nacinal, esta vez desde Bucaramanga a partir del 26 de enero al 01 de febrero.	Se informó al interesado que desde el lunes 26 de enero se está haciendo cubrimiento del evento.
Enero 29 de 2015	x			La televidente quiere saber los datos de los encargados del programa de salud que se emitía el año pasado en el que se trataban cirugías, le interesa en especial la cirugía no invasiva de la columna.	Se le indica al interesado los numeros del señor Cesar Pineda, quien es el encargado de este programa de salud 317- 7573367- 317 7818877
Enero 29 de 2015	x			La televidente hace una solicitud para que un periodista del Canal se acerque al sector donde vive para denuncai el mal estado de la vía que perjudica a los habitantes.	La directora de oriente nos respondio de la siguiente manera: es importante su inquietud, un periodista del informativo estará atento gracias por preferir a Oriente Noticias su mejor opción en información.
Enero 30 de 2015	x			La interesada quiere conocer los datos de Kike el encargado de los astros del Café de la Mañana.	Se emite un correo electronico facilitandole al televidente el numero de kike el de los astros 6962535
Enero 30 de 2015	x			La inetersada solicita información sobre una nota que vio hace algunos días en el que se ofrecían pelucas para pacientes en tratamiento oncológico, pero no recuerda el día, ni la hora, ni el nombre del programa.	Se le informó al televidente que sin los datos específicos del programa era difícil dar trámite a su solicitud, de igual manera quedamos al pendiente de cualquier informacion.
Enero 30 de 2015	x			El presidente de la JAC del barrio la Cumbre, quiere denunciar una obra que cerraron sin terminar y perjudica a una urbanización vecina.	La directora de oriente nos respondio lo siguiente: Oriente Noticias estará pendiente y realizará el respectivo cubrimiento Gracias por preferir a oriente noticias como su mejor opción en información.
Enero 30 de 2015	x			Televidente quiere denunciar un caso en contra de la policía, por el trato indebido que según ella, le están dando a un amigo cercano.	La directora de oriente nos respondio de la siquiente manera: es importante su inquietud, un periodista del informativo estará atento gracias por preferir a Oriente Noticias su mejor opción en información.