

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 2016 (Primer trimestre 2016)		
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
	PETICIONES	QUEJA O RECLAMO	OTRA		
13 de enero de 2016			X	Televidente solicita otro premio de soy digital 2014	Para esta solicitud no se puede hacer entrega de más premios ya que este programa finalizó con sus respectivos premios y emisión para el 2014.
13 de enero de 2016			X	Televidente solicita nombre del abogado del programa preguntas y respuestas.	El programa que está solicitando se llama preguntas y respuestas el nombre del abogado es Jorge quintero Gómez carrera 12 n. 34- 67 teléfonos 6421796, 6421274.
15 de enero de 2016		X		Televidente solicita enviar carta con los datos para publicarle la nota de sus hijos perdidos.	Para esta solicitud por favor hacernos llegar fotos y nombres de ellos para poderle sacar la nota en nuestros espacios correspondientes que tengamos disponibles. Nos puede hacer llegar por medio la información del correo info@canaltro.com., quejasyreclamos@canaltro.com.
15 de enero de 2016			X	Solicita el teléfono del abogado laboral Dr. Jorge Luis quintana	Se le suministro el teléfono del Dr. Quintana 6421796
3 de febrero de 2016			x	Televidente solicita copia de una nota que se emitió el domingo 31 de enero a las 8 pm.	Archivo audiovisual: el noticiero de las 8 pm del día 31 de enero del 2016, habla el invitado Edgar Valcárcel abogado especialista en foto multas sobre el tema de foto multas no habla de vencimientos de comparendos.
4 de febrero de 2016		x		Televidente solicita cubrimiento periodístico por mal servicio de la eps.	Hola buen día estos pqrs ya fueron adjudicados a la periodista Tatiana Meléndez para que se haga cargo de los temas correspondientes en los próximos días


4 de febrero de 2016			x	Funcionario de prensa ministerio de educación - innovación educativa solicita contacto que cubra tema de educación	Estos pqrs ya fueron adjudicados a la periodista Tatiana Meléndez para que se haga cargo de los temas correspondientes en los próximos días
4 de febrero de 2016			x	Televidente solicita nota periodística sobre lo que piensa hacer el señor Antonio coordinador de la emab pues en vez de darle la oportunidad a otras personas empleándolas como operarios de barrido, piensa en despachar algunos que ya están y todo se va a hacer en la zona norte de Bucaramanga,	Se le expresa al televidente que se trato de contactar al coordinador de la emab, pero se encontraba muy ocupado para atendernos. Hasta la fecha no ha sido posible una comunicación.
4 de febrero de 2016			x	Televidente solicita los teléfonos de los abogados del programa "ciudadano quién"	Se le dio respuesta inmediatamente dándole el numero de contacto
9 de febrero de 2016			x	El televidente hace la queja desde el municipio de Durania vereda la cuchilla en relación a la señal del canal. Manifiesta que desde hace 15 días no hay buena señal y que en varias ocasiones se han quedado sin señal.	Se comunica con el operador para verificar el estado del transmisor si estaba en funcionamiento, según el parte del operador se procedió a realizar el mantenimiento correctivo poniendo en funcionamiento nuevamente el transmisor.
9 de febrero de 2016			x	Rosa Elena Galvis, docente de varias universidades nos comenta que ella participó en una convocatoria para docente de la universidad "unidades tecnológicas de Santander" pero según la Sra. Galvis se presume que hubo un fraude.	Se escucho detenidamente a la televidente y se le sugirió que primero agotara toda vía legal, que interpusiera un derecho de petición a la institución, antes de solicitar una nota periodística o denuncia contra la universidad.
9 de febrero de 2016			x	Solicitan cobertura de plantón de padres de familia en el colegio villas de san Ignacio a las 9 am el día 10 de febrero ... vía café Madrid ... vía chimita /la secretaria de educación niega el transporte a los estudiantes)	Se realizó cubrimiento de esta nota y se entrevisto contra parte (secretaria de educación) sobre la misma
9 de febrero de 2016			x	Queja, el canal no está emitiendo noticias, ella nos sintoniza de 11:30am a 2 pm y "no pasan noticias, solicito respuesta sobre el qué está pasando, ¿por qué no pasan noticias?"	Se verificó la información y se le explicó que de acuerdo a la programación de la parrilla, oriente noticias va de 1 pm a 1:30 pm
10 de febrero de 2016			x	Buenas tardes soy santandereano pero me encuentro radicado en granada meta su señal se ve por el canal de parabólica 41 de la empresa tv cable pero la señal llega sin voz favor verificar que es el inconveniente.	Se contactó al televidente y se le explicó que el problema surge del operador de la parabólica. Se le solicito el nombre del operador y teléfono para que el área de técnica asesorara, pero el televidente no lo suministro.

12 de febrero de 2016			x	La asociación asodesinco, convoca a las personas víctimas del conflicto armando a un paro el día 22 de febrero del año en curso a las 7 am , saliendo de la carrera 36 con calle 22 hasta la calle 41 con carrera 13	A esta marcha se le realizó un cubrimiento total, la periodista Julieth Acevedo fue la encargada
12 de febrero de 2016			x	El televidente sugiere que transmitan semana santa 2016 desde el 20 al 27 de marzo en directo desde roma (Italia) ...	Canal TRO no puede atender su sugerencia porque nuestra área de cubrimiento es el gran Santander
12 de febrero de 2016			x	Solicitaba una nota periodista... entrevista a dos astrologas extranjeras que están realizando un programa denominado "cielo y tierra"	Las astrologas se iban de viaje ese mismo día y no había periodista en la mañana debido a que ya se habían asignado los temas a cada uno, se le informó al televidente que se trataría en horas de la tarde pero no fue posible.
15 de febrero de 2016			x	El televidente necesita contactar al señor José Velásquez , defensor de los motociclistas	Se contacto al señor Juan Guillermo y se le dio el numero telefónico para que se contactara con el defensor de los motociclistas
16 de febrero de 2016		x		La señora hace la solicitud de no recibir videos que comprometan la eps asme salud, sede en Floridablanca, a raíz de un inconveniente presentado en horas de la mañana con usuarios, a la hora de repartir los fichos y de dar las indicaciones	Se atendió la solicitud la periodista Yelena fuentes hizo labor de reportaría
16 de febrero de 2016			x	Transcribo el mensaje como fue enviado por la pagina web : " hola buenas tardes juventud por Barrancabermeja mostrarles nuestro proyecto de las 4 viviendas del nueve de abril tenemos el gusto nos acompañen en este domingo la segunda casa estamos construyendo de patrocinadores así como están telepetróleo en lace televisión y serviproyer vanguardia qhubo periódico el extra queremos será un gusto se nos unieran espero su llama al Fabio Andrés 3194034334"	El periodista Juan Carlos Quiroga corresponsal en el magdalena medio del canal TRO hizo presencia en el lugar.
17 de febrero de 2016			x	Solicita las tarifas para pautar actualizadas. Gracias.	El área comercial envió respuesta al correo que dejo la televidente , ya que no se pudo contactar vía telefónica
18 de febrero de 2016			x	Solicita un servicio social... hace 20 años no ven a la señora Silvia Hernández Ordoñez , pero hace 5 años la vieron aquí en la ciudad de Bucaramanga ... y desea que difundan por el noticiero que la busca el hermano isabelino rodríguez en la ciudad de Ocaña	Se contacto a la televidente explicándole que se requería una foto de la señora Silvia Hernández, y que en 20 años ha cambiado de apariencia física y que es difícil realizar este tipo de solicitudes. Quedo en contactarse para hacer llegar la fotografía pero hasta el momento no se ha comunicado.

22 de febrero de 2016			x	Buen día, escribo para solicitar un favor. Me dijeron que ustedes hicieron reporte el día trece o catorce de febrero sobre un accidente que supuestamente sucedió el viernes 12 de febrero entre las cinco y las seis de la tarde, en la vía que va de colorados hacia la glorieta que comunica con el café Madrid, de una tractomula con una motocicleta, en la que el motociclista falleció. (Digo supuestamente porque no estoy segura de los hechos). Me gustaría saber, pues soy estudiante y debo reportar una historia, me gustaría saber si es cierto por qué no he encontrado información alguna sobre el supuesto accidente. Agradezco mucho su colaboración y pronta respuesta	Se llamo a la televidente y se le confirio que efectivamente ocurrió el accidente, pero que no podemos asegurar si falleció el accidentado.
22 de febrero de 2016			x	Sra. Tulia padilla solicita una nota periodística para que le ayuden en el asesinato de su hija Paola Triana , ocurrido el 05 de diciembre del 2015 en la ciudad de Cartagena , ella expone que medicina legal de esa ciudad no ha enviado el dictamen legal del deceso (muerte) de la joven Triana.	La periodista Yelena fuentes realizó dos días después la nota periodística sobre el avance en esta investigación.
24 de febrero de 2016		x		La televidente necesita poner en conocimiento la forma tan arbitraria de las multas que está realizando transito municipal de Floridablanca, tiene documentos y queja interpuesta ante la procuraduría en un caso personal que le sucedió...	Se le confirio por parte de la periodista Paola Hernández una nota periodística para el día lunes 29 de agosto del año en curso.
24 de febrero de 2016			x	La televidente solicito el numero telefónico de la empresa dog spa móvil... el cual fue presentado en el programa del café de la mañana	Se llama a la televidente y se le dio el numero telefónico para que se pusiera en contacto con dog spa móvil - 3202860431 /3153555908

29 de febrero de 2016		x		<p>Un televidente exponen que el gerente de la emab es pura mentira, nos envía comentarios como estos: el señor Gonzalo mejía pico jefe de la cooperativa de recicladores bello renacer o más bien negro amanecer me boto a la calle como a un perro tratándome de guerrillero del lado de la izquierda, solo porque le reclame que me tuviera el seguro al día y por eso se delicó, lo mas irónico es que este tipo es un reinsertado de los paras. Don Gonzalo es un pícaro igual que el señor Antonio Hernández coordinador de la emab que roba en el nombre de Cristo porque se le llena la boca diciendo que es cristiano, lo que es un mediocre, mentiroso que dice que protege al más necesitado pero baya y hágale ver uno de sus mil errores y ahí mismo lo manda a sacar... Malditos diablos. Escribo esto por la noticia de primera plana de vanguardia de fecha 26 febrero 2016</p>	<p>Este tema no genera interés periodístico por lo tanto el director del noticiero decidió no asignar periodista para su cubrimiento.</p>
29 de febrero de 2016			x	<p>El señor cepeda es un asilado en el municipio de contratación (Santander) tiene 80 años , a pesar de su vejez y enfermedad va hacer llegar un cuadro de pintura sobre el logo del canal TRO, es fiel televidente y solicita una nota periodística para resaltar sus pinturas</p>	<p>Las pinturas nunca llegaron para realizar la nota, y tenemos dificultad para desplazarse hasta este municipio</p>
29 de febrero de 2016	x			<p>Derecho de réplica y rectificación sobre la noticia dada acerca del contrato de comodato no. 001-2012 del centro cultural del oriente</p>	<p>Se le permitió al señor Donaldo Ortiz Latorre en el mismo tiempo y espacio del noticiero hacer su derecho de réplica y rectificación de la noticia transmitida en la edición de medio día del 26 de febrero de 2016, en la que se advertían irregularidades en la contratación por medio de comodato entre el ccoc y bicentenario parking sas.la periodista Yelena fuentes fue la encargada de este trámite.</p>
1 de marzo de 2016			x	<p>Los estudiantes de la carrera "petróleo y gases " de las unidades tecnológicas de santander, realizaran el día de mañana (02 de febrero) una protesta en la plazoleta de la institución a las 6 :00pm por incumplimiento por parte de la universidad ya que piensan cerrar el programa académico</p>	<p>Se acudió al lugar, pero la protesta no se efectuó</p>

4 de marzo de 2016			x	En el barrio morrорico /miraflores en la calle 18 no. 54-04 hay un caño que cuando llueve se desborda y salen ratas y están han mordido a los habitantes cercanos al caño. Por lo tanto solicitan un anota periodística para que les ayuden a difundir esto.	Se comunicaron con la televidente para realizar una nota sobre el tema.
4 de marzo de 2016			x	La empresa de transporte cotaxi con ruta del municipio san alberto (cesar) hacia bucaramanga está cometiendo arbitrariedades en el servicio que conlleva a que la delincuencia común ataque a sus pasajeros y después que se realiza la respectiva demanda ante los entes encargados no quieren responder... Este es el caso de la denunciante	Se cito a la señora para realizar una nota periodística sobre la queja del mal servicio de la empresa de transporte cotaxi, pero hasta la fecha no se ha presentado.
4 de marzo de 2016			x	La menor de edad saray katerine lopez niño, desde el día 03 de marzo del año en curso a las 5:30 am salió de su residencia ubicada en la calle 4 #16a-69 san cristóbal 3 etapa piedecuesta y no se ha sabido de ella hasta el momento ... con autorización por escrito por parte de la familia necesitan difundir su fotografía .	Se le realizo la nota para transmitirla en el noticiero de medio día.
4 de marzo de 2016			x	La señora presenta caso de sika, acudió al hospital y al puesto de salud los cuales no le presentaron la atención requerida. La señora pertenece a la tercera edad. Los hechos sucedieron en el hospital del norte y puesto de salud café madrid	El director del noticiero expuso la solicitud ante el consejo de redacción, quienes decidieron el no cubrimiento debido a que no es de interés general.
4 de marzo de 2016			x	Que sacan los carros detenidos por un secuestro. Circulan cuando deberían estar detenidos en un parqueadero.El sr. Dice preocuparle que al final le desaparezcan su carro.el tiene pruebas, fotos, y esta dispuesto a declarar.	Esta nota la realizó la periodista tatiana meléndez y fue emitida en el noticiero del medio día

7 de marzo de 2016			x	El televidente tiene una inquietud, sobre una problemática ambiental que se está presentando en su barrio, parqueadero rio prado girón, asegura tener altos niveles de contaminación auditivos y atmosféricos por unos camiones a motores diesel, los cuales afectan la salud de los habitantes aledaños al parqueadero, sobre todo a los niños menores de 10 años hasta los 3 meses de nacidos.	El director del noticiero expuso la solicitud ante el consejo de redacción, quienes decidieron el no cubrimiento debido a que no es de interés general.
9 de marzo de 2016			x	la televidente está solicitando una copia de la niña karol liliana cadena mendoza estrellita del sur que se presento en el programa el café de la mañana, la niña que canta rancheras el día 4 de marzo del 2016.	Efectivamente su hija karol liliana aparece en el café, el cual tiene una duración de 13 min, que equivale a \$26.750 que deben ser consignados en el banco bancolombia, 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 tatiana.archivo@canaltro.com con copia al correo archivoaudiovisual@canaltro.com para proceder a elaborar la copia.
9 de marzo de 2016	x			El televidente solicita información sobre la participación activa y acciones del canal tro frente al tema de la delimitación del paramo de santurban.	Se realizó un especial sobre el páramo de santurbán el periodista sabino caballero fue el moderador del especial
9 de marzo de 2016			x	El televidente solicita cubrimiento periodístico de la obra quebrada seca. ¿cómo va? ... ¿cuándo la abren?	El director y periodista pablo vásquez realizó una nota para los programas región y oriente noticias sobre el avance de esta obra
10 de marzo de 2016		x		El televidente denuncia que el puente ubicado en el barrio cataluña y palermo el cual tuvo una inversión de dos mil millones de pesos y fue inaugurado en diciembre se cayó hace un mes, por lo tanto solicita una nota para el realizar la denuncia públicamente.	Se le dio una gran cobertura periodística al tema.
10 de marzo de 2016			x	El día 10 de marzo la sra. Alicia hizo presencia en las instalaciones del canal en compañía de su hijo juan sebastian para denunciar que por negligencia de la clinica medical duarte, está en estado crítico de salud	 <p>se le dio tramite el día 11 de marzo del 2016</p>

14 de marzo de 2016			x	El televidente solicita adquirir el archivo de la noticia que se transmitió esta semana no recuerda bien si fue el 16 o 17 de marzo del 2016 sobre el tema de la doble militancia en el cual se mencionaron algunos municipios entre ellos galán....solicita el link o el archivo donde pueda encontrar esta noticia.	El día 12 de marzo recibimos una solicitud por parte suya respecto a una noticia de doble militancia emitida el 16 o 17 de marzo de 2016. Sin embargo, para la fecha en que usted envió la solicitud no se habían emitido tales días. Agradezco nos confirme la fecha en la que visualizo la noticia y en que programa para dar una pronta respuesta, por ahora adjunto 3 links que hablan sobre esta temática. https://www.youtube.com/watch?v=coqenll9ynw (26 de enero de 2016) https://www.youtube.com/watch?v=m94ecbzbmes (14 de agosto de 2015) https://www.youtube.com/watch?v=fbzccmqrakm (10 de abril de 2014)
14 de marzo de 2016			x	La televidente veía el programa hecho con estilo el cual es de gran ayuda para las mujeres cabeza de familia por los muchos proyectos que emprenden. Solicitó mayor información sobre las siguientes talleristas: miriam costes (cajas en brea), luz mila márquez (bordados en cinta), mimí (láminas de transferencia) sitio donde realizan los talleres o telefonéo para solicitar la información. Gracias por su gran colaboración.	Se le dio respuesta inmediatamente dándole el número de contacto
15 de marzo de 2016			x	en el municipio de guadalupe/ santander el menor de edad german camilo mesa paez fue agredido por la profesora maria isabel bravo ruiz, el día 11 de marzo al finalizar la jornada educativa en el instituto técnico agropecuario.	Este tema no genera interés periodístico por lo tanto el director del noticiero decidió no asignar periodista para su cubrimiento.
16 de marzo de 2016			x	Solicita el correo del programa "hecho con estilo"	Se le dio trámite inmediatamente "hechoconestilo@canaltro.com"
18 de marzo de 2016			x	Presentacion veeduría ciudadana a la gerente dra ludy paez ortega por parte de "veedores canal tro"	se remitió oficio a los "veedores canal tro" con su radicado correspondiente y se le dará el trámite de acuerdo a los términos de ley.
18 de marzo de 2016			x	Solicitud reporte de nominación, elección y posesión en el cargo de la actual gerente dra ludy paez ortega	La solicitud hecha por "veedores canal tro" se está tramitando dentro de los términos de ley.
18 de marzo de 2016	x			solicitud copia de los planes de inversión aprobados por la antv para las vigencias 2013, 2014, 2015	Se remitió oficio a los "veedores canal tro" con su radicado correspondiente y se le dará el trámite de acuerdo a los términos de ley.
18 de marzo de 2016	x			Prevención prorrogación o aprobación nuevas garantías noticiero orovision ltda	Se remitió oficio a los "veedores canal tro" con su radicado correspondiente y se le dará el trámite de acuerdo a los términos de ley.
28 de marzo de 2016		x		No se recibe señal por internet desde nashville . Tn . Ee.uu	Se corroboró la señal streaming en up link y estaba funcionando.

28 de marzo de 2016		x		El día 23 de marzo hay un evento deportivo que es la final de fútbol femenino y dijeron que lo transmitirán en vivo jugaban a las 11.00 am y no lo están pasando .	Se contactó al televidente y se le explicó que el evento no fue transmitido y en ningún momento el canal se comprometió con tal hecho.
28 de marzo de 2016		x		Antes que todo los felicito por su programación.Acompañándolos en su especial musical desde pamplona para semana santa, observé que el camarógrafo solo capto en cámara a las mujeres e incluso solo las bonitas.Deberían tener más cuidado con estos detalles que restan profesionalismo a su firma.	Agradecemos su participación y comentario. Por otro lado nos permitimos explicarle que la con formación de las voces líderes de un grupo no las define el director, ni el camarógrafo, eso lo determina el director de grupo coral. Si usted conoce de este género podría darse cuenta que las voces líderes de los grupos participantes eran femeninas y en su mayoría los grupos tienen más voces femeninas que masculinas, por esta razón el protagonismo en la mayoría de las presentaciones fueron de las mujeres incluyendo el coro de pamplona, el cual las voces principales la lidera las soprano , así que cuando hubo voces masculinas líderes se les dio el mismo tratamiento, caso del coro de venezuela y la universidad pontificia bolivariana
28 de marzo de 2016			x	Incendio forestal en la urbanización la inmaculada en bucaramanga frente a centro abastos . Necesitan divulgación y ayuda urgente . Lleva el incendio 2 días	Se realizó nota periodística de esta situación el periodista carlos cárdenas
28 de marzo de 2016	x			Prevencion ajuste de tarifas para concesiones de espacios y tiempo al aire	La solicitud hecha por "veedores canal tro" se está tramitando dentro de los términos de ley.
30 de marzo de 2016			x	La televidente desea ver por computador la entrevista a nacho el 11 de marzo de 2016, solicito{o que la coloquen en la página web ... Ha llamado a los números que aparecen y no los responden.	De acuerdo a su petición sobre la entrevista realizada a nacho el 11 de marzo, agradezco nos indique en que programa vio la entrevista para proceder a subirla al sitio web del canal. La televidente contesto9 el correo agradeciendo y explicando que ya había encontrado la entrevista.
31 de marzo de 2016	x			Juzgado penal del circuito con funcion de ejecucion de sentencias de las salas de justicia y paz del teritorio nacional.... Solicita emitir documental "que los perdone dios ", ya que a la fecha no han recibido respuesta".	Se realizo la certificación de emisión del documental que los perdone dios realizada durante la pasada semana santa, el jueves 24 de marzo a las 2:00 pm y el domingo 27 de marzo a las 6:00 pm en cumplimiento con las indicaciones planteadas en el anterior oficio de franjas y horarios con alta sintonía de audiencia.

31 de marzo de 2016			x	La autoridad nacional de television -antv , acusa recibido de la solicitud presentada por la señora irene marquez, donde solicita porque el programa "hecho con estilo" no está siendo transmitido , si el programa es bueno, enseña manualidades.	le informamos que desde el pasado 14 de marzo comenzó la temporada 2016 del programa hecho con estilo, un magazín de variedades dirigido a las amas de casa. El inicio tardío del producto obedeció a trámites internos con los realizadores y productores del mismo, sin embargo queremos hacer la salvedad que este contenido no es financiado con recursos de la antv, sino que es una coproducción, que satisface las necesidades de la parrilla de programación de nuestro canal.
31 de marzo de 2016			X	Alcaldía de girón , gestora social invita a participar en la celebración del mes de la niñez con el proyecto "a jugar se dijo"	Se organizara propuesta para participar , teniendo encuentra la autorización por parte de gerencia.
31 de marzo de 2016			x	Ricardo franco galeano consultoría, envía servicios ofrecidos están orientados a satisfacer los requerimientos del mercado en temas de comunicación.	Agradecemos profundamente tener en cuenta al canal tro, por el momento no requerimos éste tipo de servicios, tenga por seguro que serán nuestra primera opción en caso de requerirlo.
31 de marzo de 2016	x			La televidente solicita obtener la grabación completa del noticiero del día 29 de marzo. Menciona que se comunico a través de la página en facebook. Envié un mensaje privado haciendo esta misma solicitud, y no recibió una respuesta concreta por parte del canal . De acuerdo a lo sucedido, hago uso de este medio para hacerles saber mi petición.	Señora lucia gualdrón me permito informarle que el noticiero oro visión pertenece a la productora "prensa libre" la cual se encuentra ubicada calle 5 con 5 no. 56 antigua licorera de santander , número telefónico 6481222.

PORCENTAJE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2016

