

CARTA DE TRATO DIGNO

Teleantioquia es el Canal regional de los antioqueños, y en aras de establecer una relación basada en la transparencia, el respeto, la celeridad, el trato digno e igualitario con los ciudadanos y televidentes; queremos dar a conocer los mecanismos de la atención ciudadana que tenemos a su disposición.



CONOCE TUS DERECHOS:

- 1 Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo; y a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 2 Ser tratado con respeto y exigir de los funcionarios y/o colaboradores de Teleantioquia el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 3 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 4 Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.



EXCEPCIONALMENTE:

Las peticiones de documentos y de información: Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. ✪

Peticiones incompletas y desistimiento tácito: Se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes. ✪

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. ✪

Derecho de petición entre autoridades: Serán resueltas dentro de los siguientes diez (10) días hábiles. ✪

Derecho de rectificación: Serán resueltas dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles. ✪



CONOCE TUS DEBERES:

- 1 Acatar la Constitución y las leyes.
- 2 Obrar conforme al principio de buena fe, ejerciendo con responsabilidad sus derechos, y absteniéndose de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- 3 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 4 Proporcionar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores de Teleantioquia.



MECANISMOS DE ATENCIÓN:

Teleantioquia pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

- 1 Defensor del televidente > defensor@teleantioquia.com.co
- 2 Correo institucional > info@teleantioquia.com.co
- 3 Teléfono conmutador > (57) 604 356 99 00
- 4 Línea gratuita > 01 8000 41 80 80
- 5 Portal web > <https://www.teleantioquia.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/>
- 6 Atención presencial > Calle 44 # 53 A 11. Torre A, piso 3, La Alpujarra, Medellín, Antioquia

Horario de atención: de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 p. m. a 5:30 p. m.

DENUNCIA CIUDADANA:

Escríbenos a info@teleantioquia.com.co, para denunciar:

De las relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, actos de corrupción de funcionarios del canal y demás. ✪

“Ley 1474 2011 - Art 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.”

Problemáticas sociales o relacionadas con orden público. ✪

“Las denuncias recibidas por este medio quedarán a disposición de lo establecido en los artículos 20 y 73 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece que la actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional, por lo tanto, la dirección de Teleantioquia Noticias definirá la pertinencia y viabilidad de la divulgación de la denuncia para hacer una nota periodística.”



REDES SOCIALES:

A través de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube - Teleantioquia se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en nuestra programación. De esta forma se ofrecen los servicios, proyectos de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los usuarios.

Encuéntrenos como:



@Teleantioquia



@Teleantioquia



CanalTeleantioquia



bit.ly/2LlK5xV

