

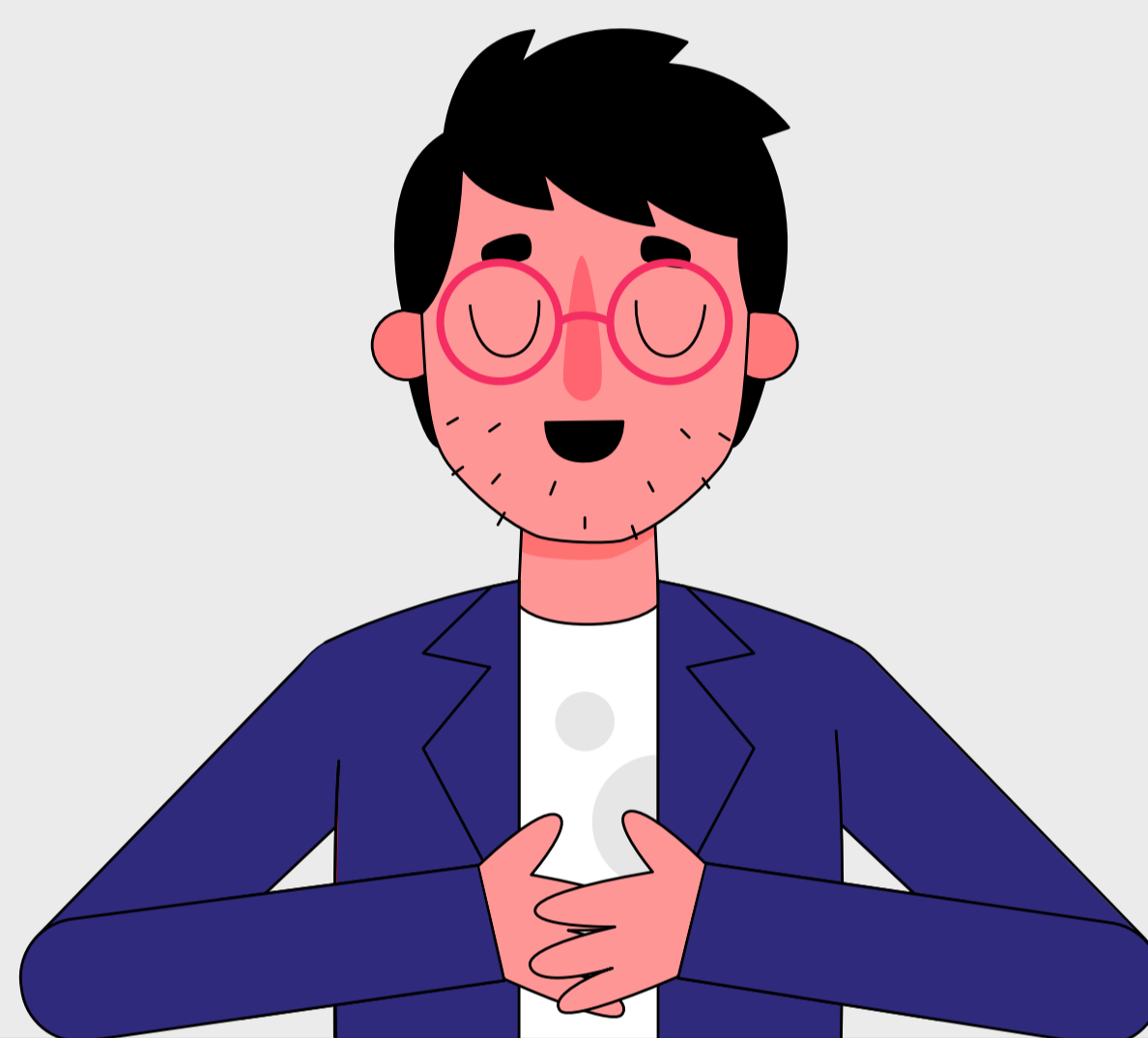
Canales de participación e interlocución

El ciudadano posee varias opciones para participar

Defensores del televidente

Figura dentro de un canal que hace las veces de **interlocutor y puente entre la audiencia y quienes integran el medio**. Además:

- Tiene funciones independientes y autónomas.
- Propone análisis y reflexiones en torno a programas o segmentos del canal.
- Mantiene una relación directa, oportuna, transparente y equitativa con los televidentes a través de distintos mecanismos.



PQRS

Peticiones, quejas, reclamos o solicitudes relacionadas con contenidos televisivos o la prestación del servicio.

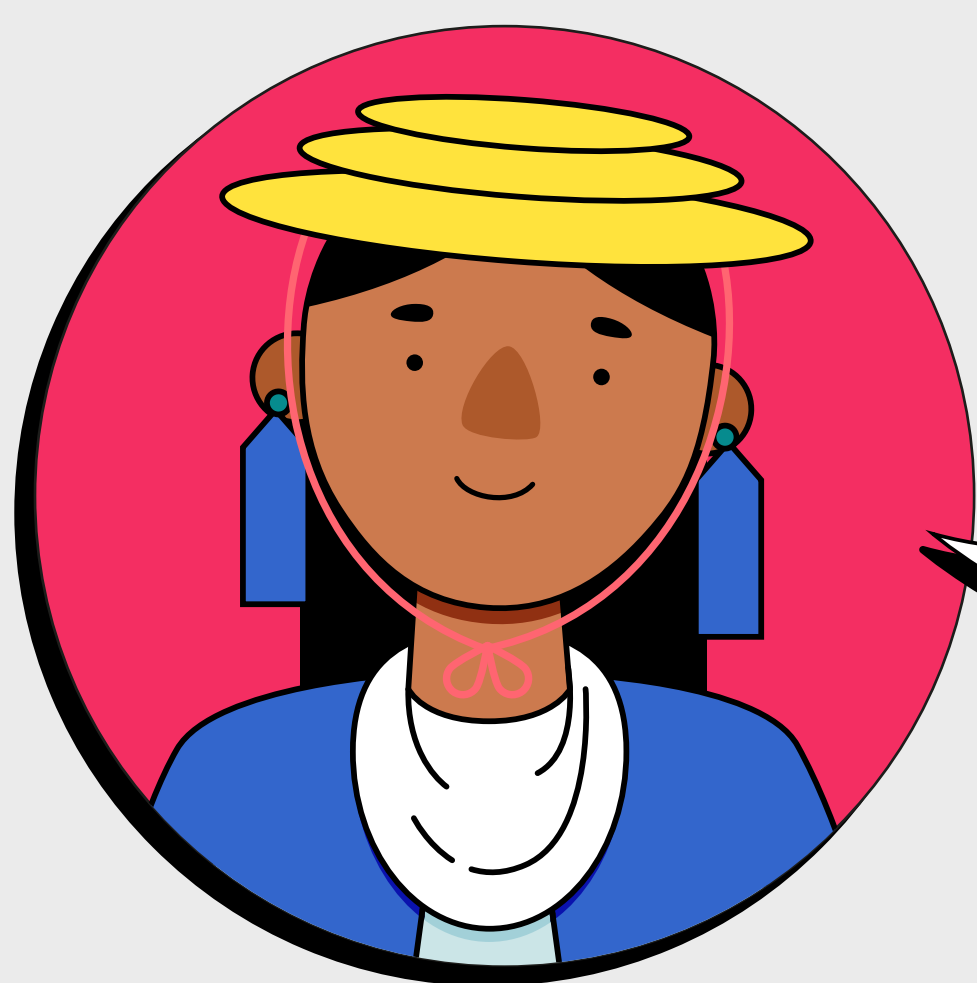


¿Qué hacen los operadores con las PQRS?



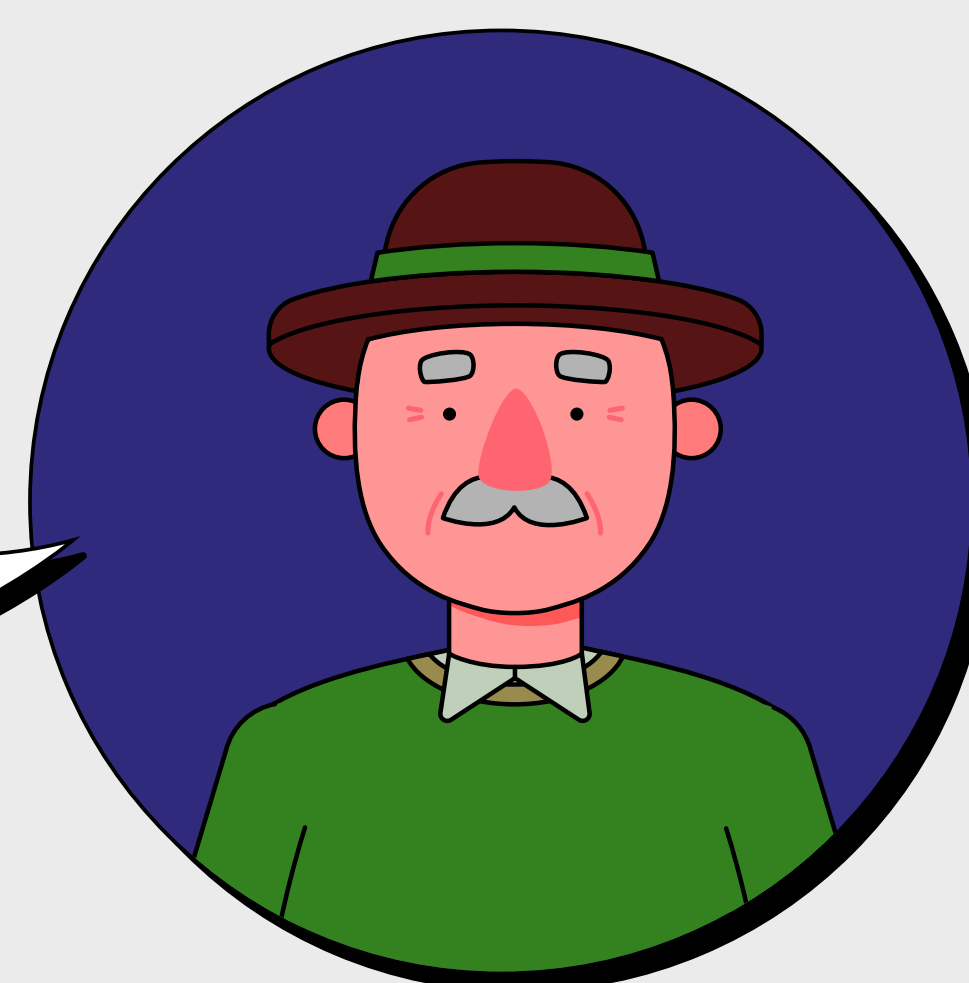
Los operadores de televisión están **obligados a responderles a los usuarios sus peticiones**, quejas, reclamos e inquietudes frente a la prestación del servicio.

Es su deber **darles respuestas de fondo**, además de contar con los canales de comunicación necesarios y oportunos para recibir estas solicitudes y contestarlas.



Un ciudadano puede interponer cualquier recurso **directamente ante el Canal o prestador del servicio** frente al que tiene la solicitud particular.

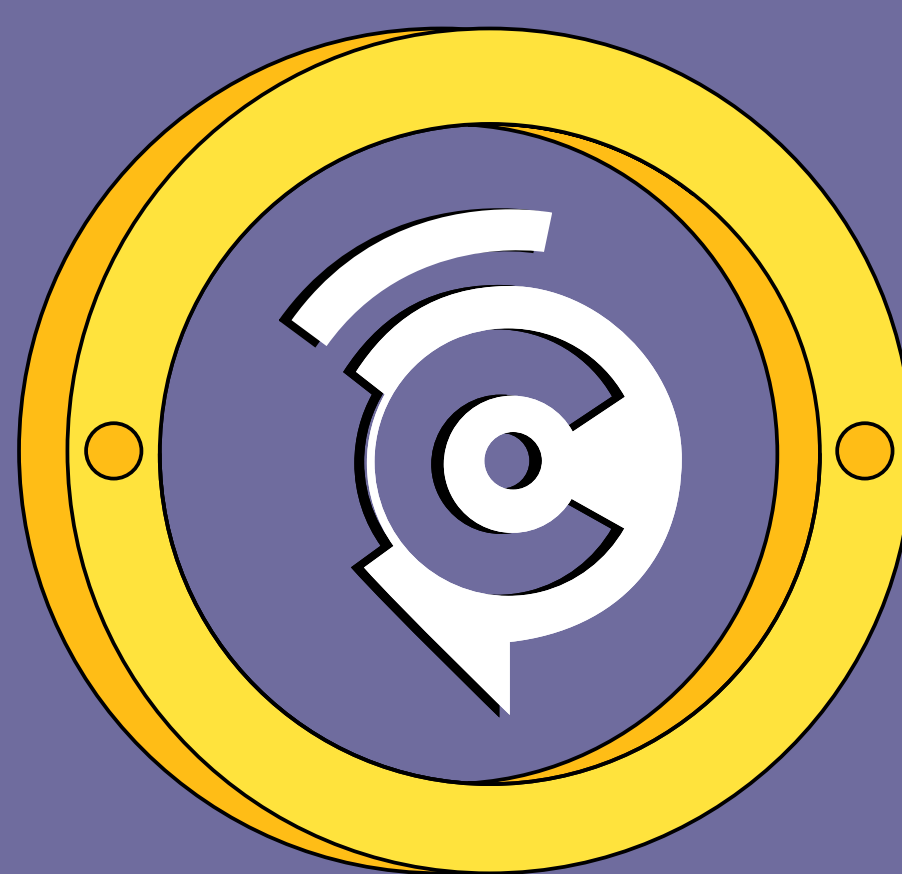
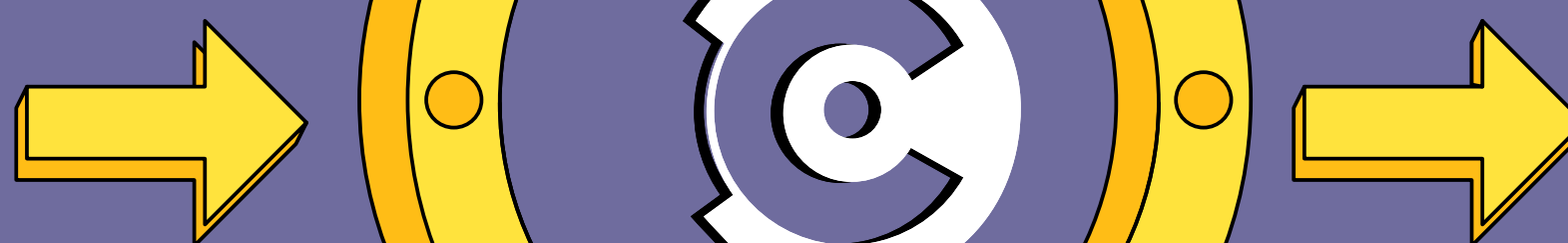
Si considera que su petición no es **atendida en la debida forma o quiere allegar la comunicación a la CRC** para que sea esta entidad quien la haga llegar al operador en cuestión y que se supervise la respuesta.



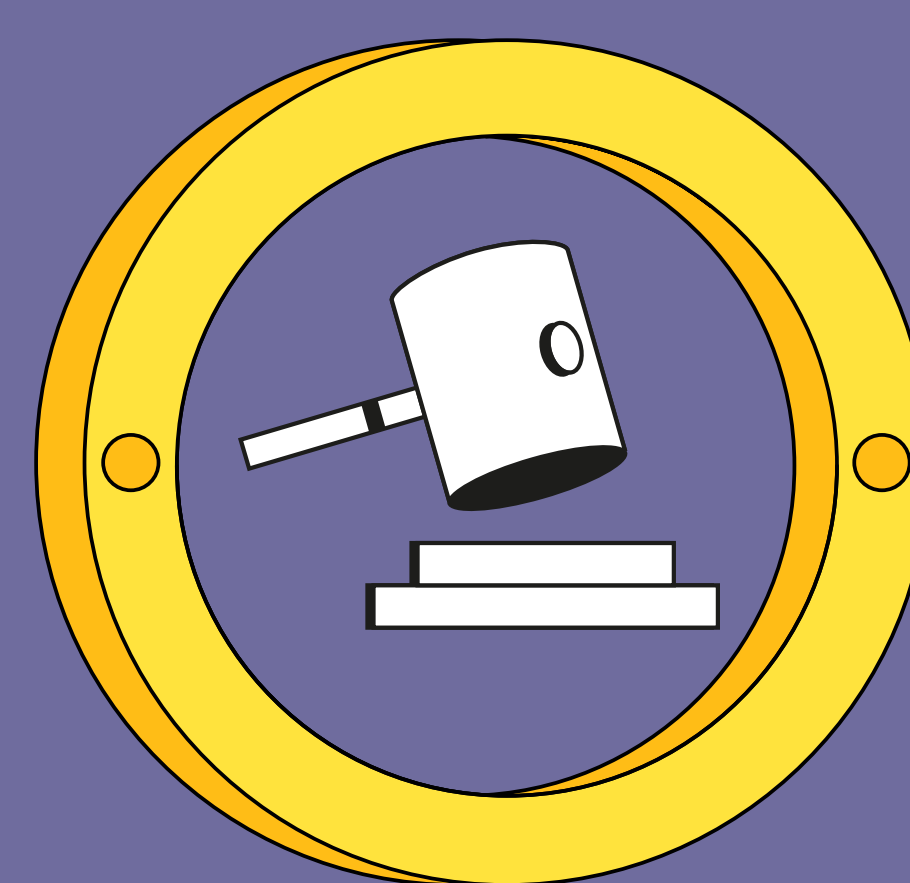
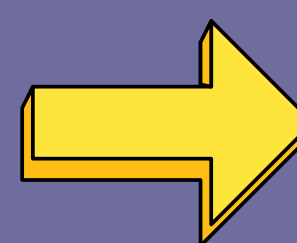
¿Qué hace la CRC con las PQRS?



Cuando llega una queja por un contenido específico



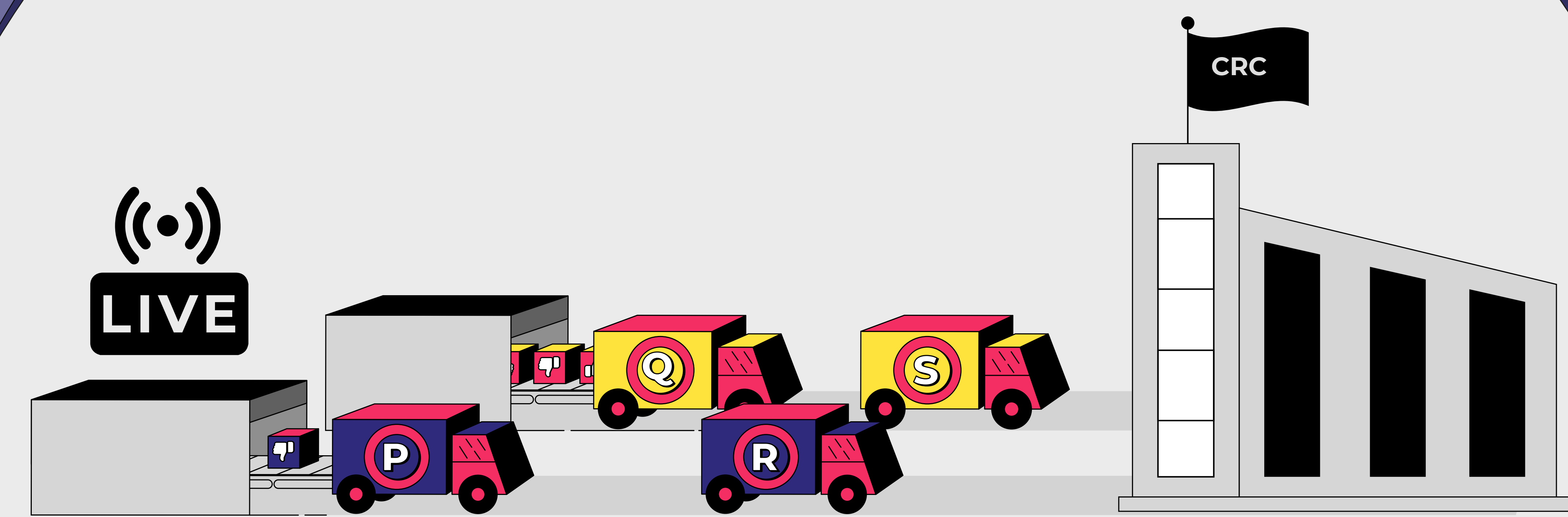
la CRC revisa el programa objeto de denuncia, para determinar si eventualmente podría existir un incumplimiento de la norma



en caso de encontrarse una vulneración, imponer las sanciones pertinentes.

Reportes de información

Los operadores de **TV abierta** deben enviar a **la CRC** cada tres meses información sobre sus parrillas de programación, PQRS recibidas, horas emitidas de programas infantiles, horas de contenidos colombianos.



Los operadores de todas las modalidades (en TV abierta y TV cerrada) **están obligados a suministrar a la CRC** la información ocasional que se les requiera, dentro de los límites de la Ley.