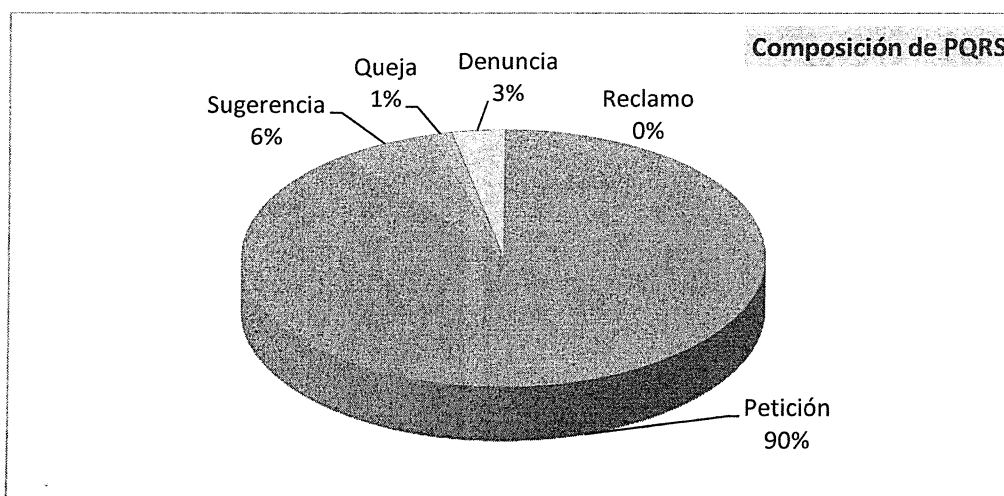


INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2025.

El procedimiento de **TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS** tiene el objetivo de garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos, por medio del control y mejoramiento continuo. Partiendo de esta idea el informe tiene como objetivo mostrar las solicitudes generadas en el primer trimestre del 2025.

De enero a marzo del 2025 se pueden observar 153 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, teniendo un promedio de 51 solicitudes por mes.



Las peticiones conforman el 90% con un total de 137 requerimientos.

Las sugerencias conforman el 6% con 9 solicitudes.

Las denuncias tienen un peso del 3,3% con 5 solicitudes.

Las quejas con el 1 % correspondiente a 2 Solicitudes.

PARA EL PRIMER TRIMESTRE LAS QUEJAS QUE SE PRESENTARON FUERON LAS SIGUIENTES:



ESTE CANAL DEBERIAN TRASLADARLO AL PACIFICO, POR MAS QUE TRATO DE VISUALIZARLO SON MUY POCOS LOS PROGRAMAS QUE ME PARECEN INTERESANTES, EN SU MAYORIA SON PROGRAMAS MUY VIEJOS Y ABURRIDOS. LOS MISMOS PERSONAJES, SE NOTA ES UNA CIRCULO IMPENETRABLE. NO SE SI ES CASUALIDAD, PERO EN REPETIDAS OCACIONES ME ENCUENTRO CON PROGRAMAS AFRO. (NO SOY RACISTA). NO ENCUENTRO UN COMPROMISO SOCIAL CON LOS CALEÑOS Y VALLECAUCANOS, NO HAY SERVICIO SOCIAL, NI INTERES POR EL DESARROLLO DE LOS MUNICIPIOS. NO HAY NINGUN APOYO DE TELEPACIFICO POR LA CIUDAD. AUN HAY MAS POR DECIR, PERO SE QUE UDS NO VAN A CAMBIAR SU PROGRAMACION POR LO QUE YO DIGA. GRACIAS.

R/. APRECIADO TELEVIDENTE: TODAS LAS OPINIONES DE LOS TELEVIDENTES SON VALIOSAS PARA TELEPACIFICO. SR JOSÉ, SOMOS UN CANAL QUE TIENE COMO ÁREA DE COBERTURA LOS DEPARTAMENTOS: CHOCÓ, VALLE DEL CAUCA, CAUCA Y NARIÑO. LO ANTERIOR IMPLICA QUE LOS CONTENIDOS QUE EMITIMOS DURANTE EL AÑO MUESTREN LA RIQUEZA DEL PACIFICO COLOMBIANO A TRAVÉS DE LAS DIFERENTES EXPRESIONES COMO EL CARNAVAL DE NEGROS Y BLANCOS EN PASTO, FESTIVAL DE MÚSICA COLOMBIANA MONO NUÑEZ DESDE GINEBRA VALLE, PETRONIO ÁLVAREZ EN CALI, FESTIVAL DE LAS MACETAS, EL ENCUENTRO QUE LITERATURA FESTIVAL OIGA MIRE LEA EN CALI, MUNDIAL DE SALSA. ENTRE OTROS. ESPERO QUE LA ESTRATEGIA QUE TENEMOS PARA ESTE AÑO SEA DE SU AGRADE. GRACIAS.

EN CASA SOMO FIEL TELEVIDENTES DEL PROGRAMA DE TARDES DEL SOL, PERO LOS PRESENTADORES DANIELA Y VICO INTERRUMPEN DEMASIADO A LAS PERSONAS INVITADAS PARA EXPONER SOBRE LOS TEMAS ESPECIALES. SE TOMAN LA PALABRA Y NO DEJAN HABLAR POR QUE DANIELA Y VICO CREEN QUE SE LAS SABEN TODAS Y NO DEJAN HABLAR A LOS INVITADOS. ME PREGUNTO PARA QUE LLEVAN PERSONAS INVITADAS SI LOS PRESENTADORES DANIELA Y VICO SE LA SABEN TODAS. LA VERDAD A VECES SE HACE INCOMODO EL PROGRAMA. Y ME DA HASTA PENA DE LOS INVITADOS QUE CON SU SABER SE SIENTEN INCOMODOS ANTE LAS CAMARAS. QUE DEJEN TANTA VITRINA.

R/. ESTIMADA LUZ MARINA LÓPEZ ACOSTA, RECIBA UN CORDIAL SALUDO Y NUESTRO SINCERO AGRADECIMIENTO POR SER FIEL TELEVIDENTE DE TARDES DEL SOL. VALORAMOS PROFUNDAMENTE SU RETROALIMENTACIÓN, PUES NOS PERMITE SEGUIR MEJORANDO Y OFRECIENDO UN PROGRAMA QUE CUMPLA CON LAS EXPECTATIVAS DE NUESTRA AUDIENCIA. LAMENTAMOS SABER QUE HA PERCIBIDO INTERRUPCIONES EN LAS INTERVENCIONES DE NUESTROS INVITADOS. QUEREMOS ASEGURARLE QUE NUESTRO OBJETIVO ES SIEMPRE ENRIQUECER LA CONVERSACIÓN Y BRINDAR INFORMACIÓN DE VALOR A NUESTROS TELEVIDENTES.



NO OBSTANTE, TOMAMOS MUY EN SERIO SU OBSERVACIÓN Y HAREMOS LA RETROALIMENTACIÓN CORRESPONDIENTE A DANIELA Y VICO PARA QUE, EN FUTURAS EMISIONES, SE GENERE UN ESPACIO MÁS EQUILIBRADO DONDE LOS INVITADOS PUEDAN COMPARTIR SU CONOCIMIENTO DE MANERA FLUIDA. APRECIAMOS SU TIEMPO Y CONFIANZA EN NOSOTROS. CONTINUAREMOS TRABAJANDO PARA OFRECERLE UN PROGRAMA DE CALIDAD QUE DISFRUTE Y LE APORTE INFORMACIÓN VALIOSA. GRACIAS POR SU APOYO Y POR HACERNOS PARTE DE SUS TARDES. ATENTAMENTE, MILTON MEDINA MENESES CODIRECTOR TARDES DEL SOL JUAN CAMILO TAMAYO SERRATO ENLACE PQRS-PRODUCCIÓN TELEPACÍFICO

De los correos llegados de parte de los televidentes, algunos son insumo para los trabajos periodísticos que ven en nuestra Programación. Piden mantener actualizada la Pagina VEO Telepacífico.

SE OBSERVA QUE LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON AL SISTEMA DE PQRS, ESTÁN UBICADAS EN LAS SIGUIENTES CIUDADES:

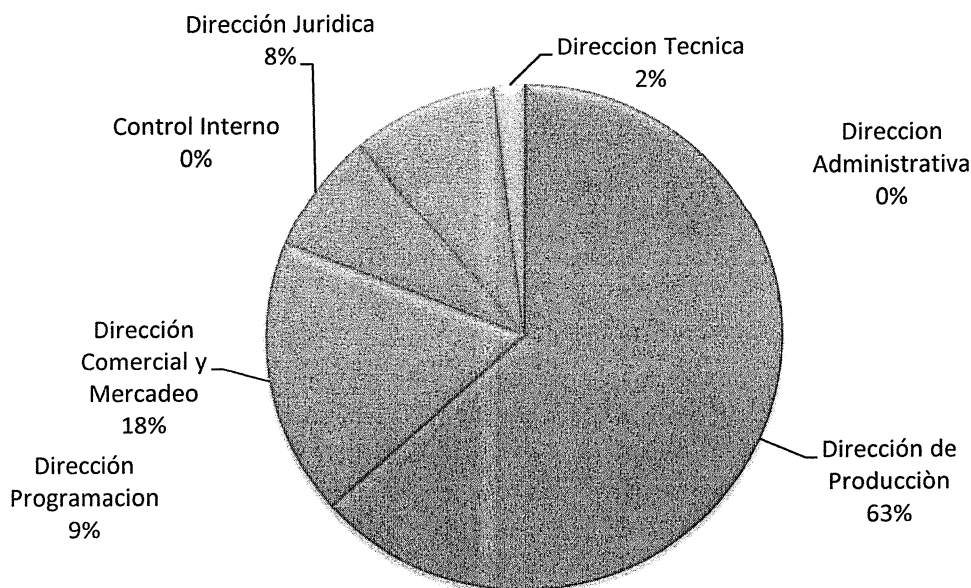
Ciudad	Cantidad	%	Acumulado
Cali	78	51,0%	51,0%
Bogotá	12	7,8%	58,8%
Buga	11	7,2%	66,0%
Buenaventura	9	5,9%	71,9%
Cartago	6	3,9%	75,8%
Jamundí	6	3,9%	79,7%
Popayán	5	3,3%	83,0%
Yumbo	5	3,3%	86,3%
Tuluá	5	3,3%	89,5%
Medellín	4	2,6%	92,2%
Santander de Quilichao	3	2,0%	94,1%
Candelaria	1	0,7%	94,8%
Ginebra	1	0,7%	95,4%
Andalucía	1	0,7%	96,1%
Zarzal	1	0,7%	96,7%
Itagüí	1	0,7%	97,4%
Roldanillo	1	0,7%	98,0%
La Victoria	1	0,7%	98,7%
San Pedro	1	0,7%	99,3%
La Paila	1	0,7%	100,0%
Total	153		



1. De primero tenemos a Cali con un 51,0%, generado por 53 Peticiones, 11 Sugerencias, 9 Denuncias, 5 Reclamos.
2. De segundo tenemos a Bogotá con el 7,8%, generado por 9 Petición y 3 Sugerencias.
3. De tercero esta Buga con el 7,2% con 7 Peticiones, 3 sugerencias y 1 Felicitación.
4. El cuarto lugar con el 5,9%, lo ocupa Buenaventura con 6 Peticiones y 3 sugerencias.
5. En el quinto lugar están Cartago y Jamundí con el 3,9% generado por 6 Peticiones para el primero y 4 peticiones y 2 denuncias para el segundo.
6. En el sexto lugar están Popayán, Yumbo y Tuluá con el 3,3% representados así, 5 peticiones para la primera, 5 peticiones para el segundo y 3 peticiones, 1 sugerencia y 1 denuncia para la última.
7. En el séptimo lugar esta Medellín con el 2,6% representado en 4 Peticiones.
8. En el octavo lugar esta Santander de Quilichao con el 2% representado en 2 Peticiones y 1 Sugerencia.
9. En el noveno lugar están Candelaria, Ginebra, Andalucía, Zarzal, Itagüí, Roldanillo, La Victoria, San Pedro y La Paila con el 0,7% representado así: Todas y cada una con 1 Petición.

En la siguiente base podemos observar el comportamiento de solicitudes por cada una de las dependencias de TELEPACÍFICO.

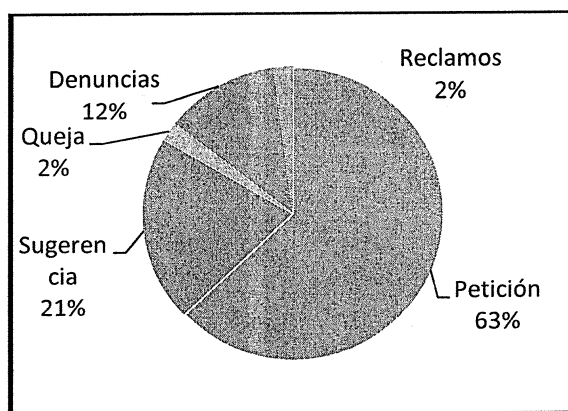
Solicitud por Area



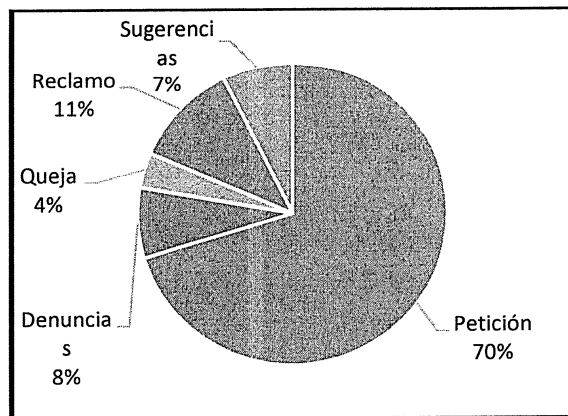


Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en las áreas de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 63%, la Dirección de Comercial y Mercadeo con el 18%, La Dirección de Programación con el 9%, La Oficina Jurídica con el 8% Y Técnica y Sistemas 2%.

Dirección de Producción

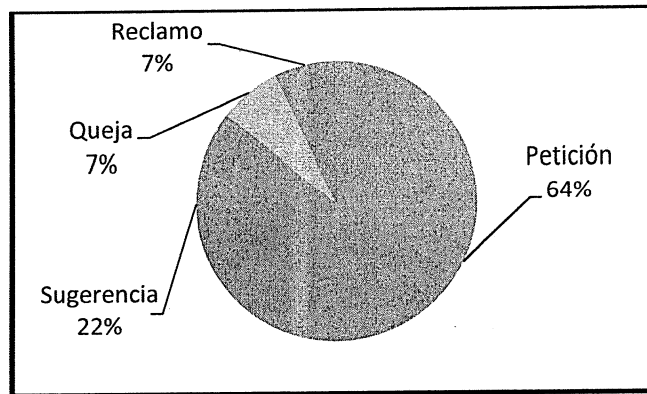


Dirección Comercial y Mercadeo





Dirección de Programación.



Dirección de Producción.

La Dirección de Producción para el primer trimestre obtuvo 97 solicitudes, conformadas por 61 Peticiones, 20 Sugerencias, 12 Denuncias, 2 Quejas y 2 Reclamos.

Dirección de Comercial y Mercadeo.

Obtiene 27 solicitudes conformadas así, 19 Peticiones, 3 Reclamos, 2 Denuncias, 2 Sugerencias y 1 Queja.

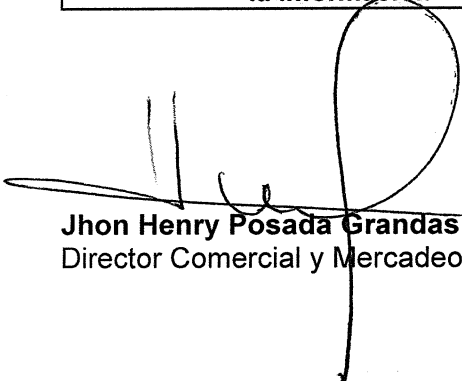
Dirección de Programación.

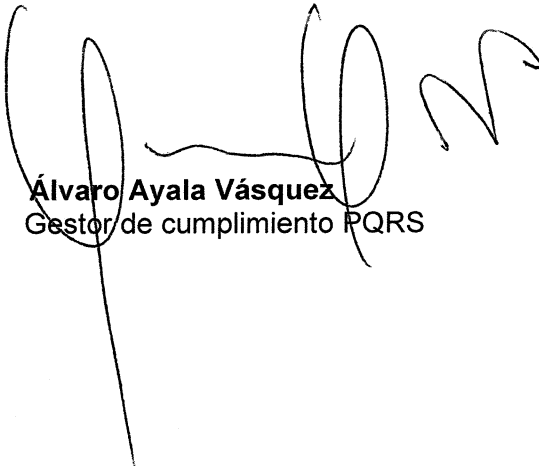
Obtiene 14 solicitudes, conformada por 9 Peticiones, 3 Sugerencias, 1 Queja y 1 Reclamo.

Debo resaltar que para la elaboración de este trimestre se trabajó con correos de nuestros televidentes, llegados al correo de la Oficina Asesora Jurídica, de Ventanilla Unica, Videoteca, Correo Electrónico y Plataforma Sade.net. Por otro lado, se ha intentado mejorar la tabla del reporte final en la plataforma Sade.net, la cual sigue requiriendo de unos ajustes.



	Solicitudes Respondidas en 1 día	Solicitudes Respondidas en 2 días	Solicitudes Respondidas en 3 días
Tiempo de respuesta	137	13	3
Número de solicitudes recibidas	153	0	0
Número de solicitudes trasladados a otra entidad	0	0	0
Número de solicitudes en la que se negó la información	0	0	0


Jhon Henry Posada Grandas
Director Comercial y Mercadeo


Álvaro Ayala Vásquez
Gestor de cumplimiento PQRS