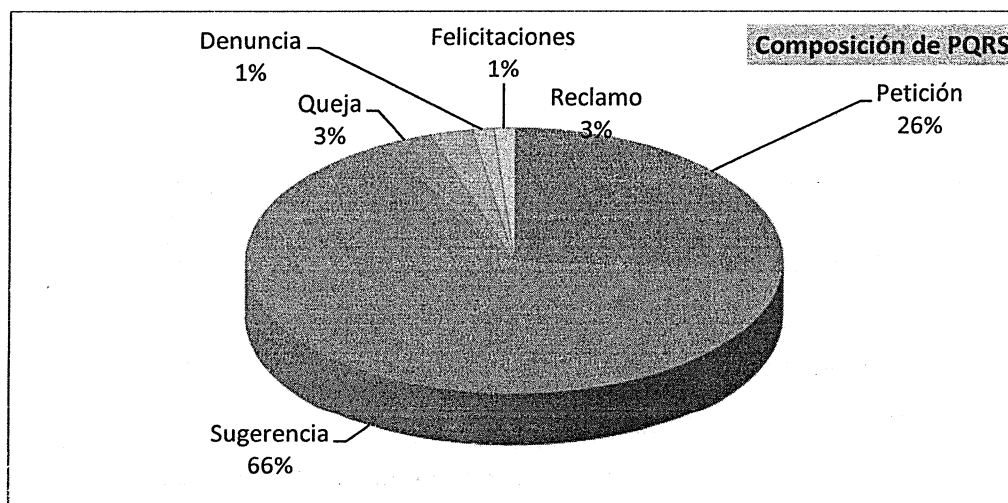


INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2024.

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 cuarto trimestre del 2024.

De octubre a diciembre del 2024 se pueden observar 156 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, teniendo un promedio de 52 solicitudes por mes. **Según análisis del Área, el televidente se comunica más ante el inconformismo, las quejas y reclamos, absteniéndose frente a la buena programación.**



Las Sugerencias conforman el 66% con un total de 102 requerimientos.
Las Peticiones conforman el 26% con 41 solicitudes.
Las Quejas tienen un peso del 3% con 5 solicitudes.
Los Reclamos tienen el 3% correspondiente a 4 solicitudes.
Las Denuncias y Felicitaciones con el 1 %, correspondiente a 2 Solicitudes cada una.



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

QUEJA SOBRE PRESENTACIÓN DE ARTISTAS EN EL CANAL.

BUENAS NOCHES. EN SANTANDER DE QUILICHAO ESTÁ MUY MALA LA SEÑAL DEL CANAL TELEPACIFICO EN LA SEÑAL T.D.T.

¿CUÁL SERÁ EL MOTIVO POR EL QUE ESTÁ MOLESTANDO? MUCHAS GRACIAS.

SOY CONSUMIDOR DEL CONTENIDO DEL CANAL Y ES MUY TRISTE ESCUCHAR LOS COMENTARIOS Y LOS PENSAMIENTOS RETRÓGRADOS, RACISTAS Y HOMOFÓBICOS QUE HACE LA SEÑORA AMPARO PELÁEZ EN SU PROGRAMA "AMPARAME DIOS MÍO". ENTIENDO POR EL CONTEXTO QUE ES UNA REPETICIÓN, EL POR QUÉ DE LA REPETICIÓN Y QUE TAL VEZ POR LA HORA NO SE PREOCUPEN MUCHO POR EL CONTENIDO QUE ESTÁN EMITIENDO, PERO AL PARECER USTEDES NO ENTIENDEN EL PODER QUE LE CONFIEREN A LAS PALABRAS QUE DICE LA SEÑORA EN CUESTIÓN AL REPETIR SU ENTREVISTA. DESVIRTÚA LA PROMESA DE USTEDES COMO CANAL QUE EXPONEN EN SU MISIÓN, EN SUS POLÍTICAS DE CALIDAD Y EN SUS OBJETIVOS DE CALIDAD. QUÉ DECEPCIÓN CON USTEDES COMO CANAL QUE REPRODUZCAN ESOS CONTENIDOS.

LAS LÍNEAS DE MIGRACIÓN COLOMBIA PARA HACER CITAS NO SIRVEN Y ESTÁN PERJUDICANDO A CIUDADANOS TANTO COMO NACIONALES Y EXTRANJEROS.

DE MANERA RESPETUOSA CRITICO LA FORMA COMO EL CANAL TRANSMITE EL SALSODROMO. LOS PERIODISTAS ABUSAN DE SU IMAGEN, CUANDO EL INTERES DEL TELEVIDENTE ES OBSERVAR EL EVENTO Y NO LA CARA DE LOS PRESENTADORES. ¿SE IMAGINAN SI LOS COMENTARISTAS DE UN PARTIDO DE FUTBOL FUERAN MOSTRADOS EN LA PANTALLA, MAS QUE LOS JUGADORES? LOS COMENTARISTAS DEPORTIVOS NARRAN Y COMENTAN Y PERMITEN QUE EL PARTIDO SE VISUALICE EN SU TOTALIDAD. IGUAL DEBE SUCEDER CON EL SALSODROMO Y OTROS EVENTOS DE LA FERIA. LOS COMENTARISTAS ABUSAN CON SUS COMENTARIOS FLOJOS, CUANDO PODRIAN COMENTAR, AL TIEMPO QUE PERMITEN VISUALIZAR EN TODO MOMENTO EL ESPECTACULO. ES PURO Y MEDIOCRE PROTAGONISMO DE LOS COMENTARISTAS. OJALÁ EN UN FUTURO NO SE SIGA PRESENTANDO ESTE ABUSO.

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

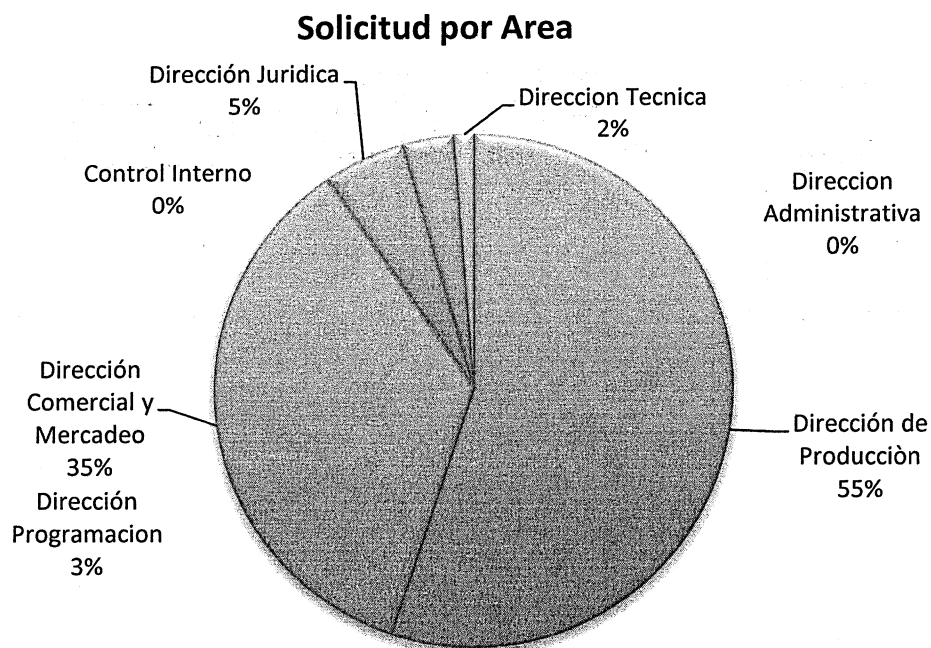
SE OBSERVA QUE LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON AL SISTEMA DE PQRSDF, ESTÁN UBICADAS EN LAS SIGUIENTES CIUDADES:

Ciudad	Cantidad	%	Acumulado
Cali	126	80,8%	80,8%
Bogotá	12	7,7%	88,5%
Medellín	5	3,2%	91,7%
Buenaventura	5	3,2%	94,9%
Santander de Quilichao	2	1,3%	96,2%
Villa Maria	2	1,3%	97,4%
Agua de Dios	1	0,6%	98,1%
La Cumbre	1	0,6%	98,7%
Ulloa	1	0,6%	99,4%
Puerto Tejada	1	0,6%	100,0%
Otros Municipios	0	0,0%	100,0%
	156		

1. De primero tenemos a Cali con un 80,8%, generado por 70 Sugerencias, 44 Peticiones, 8 Felicitaciones, 3 Quejas, y 1 Denuncia.
2. De segundo tenemos a Bogotá con el 7,7%, generado por 7 Peticiones, 2 Reclamos, 2 Sugerencias y 1 Denuncia.
3. De tercero están Medellín y Buenaventura con el 3,2% con 5 Sugerencias la primera y 3 Peticiones y 2 Sugerencias respectivamente.
4. El cuarto lugar con el 1,3%, lo ocupan Santander de Quilichao y Piendamó, con 1 Queja y 1 Petición para el primero y 2 Peticiones para el segundo.
5. En el quinto lugar están Agua de Dios, La Cumbre, Ulloa y Puerto Tejada con 1 Petición para los 3 primeros y 1 Sugerencia para Puerto Tejada.



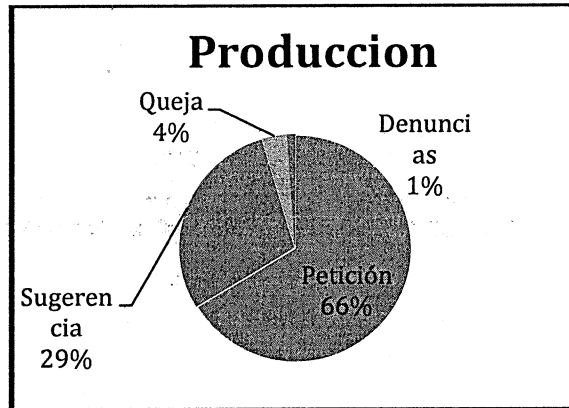
En la siguiente base podemos observar el comportamiento de solicitudes por cada una de las dependencias de TELEPACÍFICO.



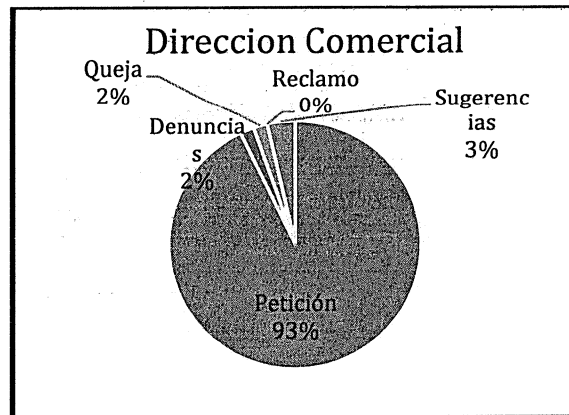
Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en las áreas de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 55%, la Dirección de Comercial y Mercadeo con el 35%, La Dirección Jurídica con el 5%, La Dirección de Programación 3% Y Técnica y Sistemas con el 2%.



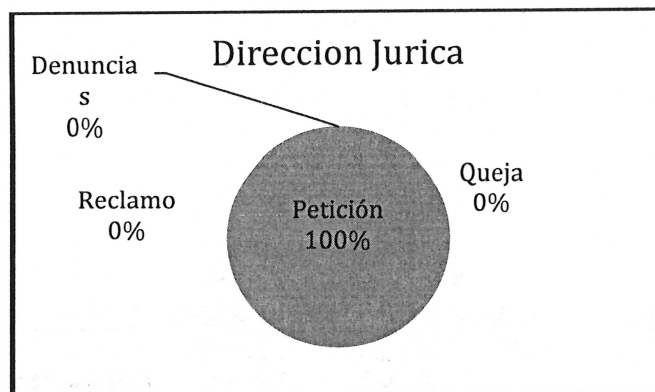
Dirección de Producción



Dirección Comercial y Mercadeo



Dirección Jurídica.



Dirección de Producción.

La Dirección de Producción para el cuarto trimestre obtuvo 86 solicitudes, conformadas por 57 Peticiones, 25 Sugerencias, 3 Queja y 1 Denuncia.

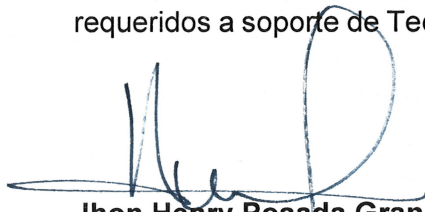
Dirección de Comercial y Mercadeo.

Obtiene 56 solicitudes conformadas así, 52 Peticiones, 2 Sugerencias y 1 Denuncia, 1 Queja.

Dirección Jurídica.

Obtiene 8 solicitudes, conformada por 8 Peticiones.

Debo resaltar que para la elaboración de este trimestre se trabajó con correos de nuestros televidentes llegados al correo de la División Jurídica, al correo electrónica y al sistema Sade.net. Es importante que al reporte final que nos da el sistema Sade.net, se agreguen los ítems requeridos a soporte de Técnica y Sistemas, necesarios para la correcta elaboración del informe.



Jhon Henry Posada Grandas
Directora Comercial y Mercadeo



Álvaro Ayala Vásquez
Gestor de cumplimiento PQRS