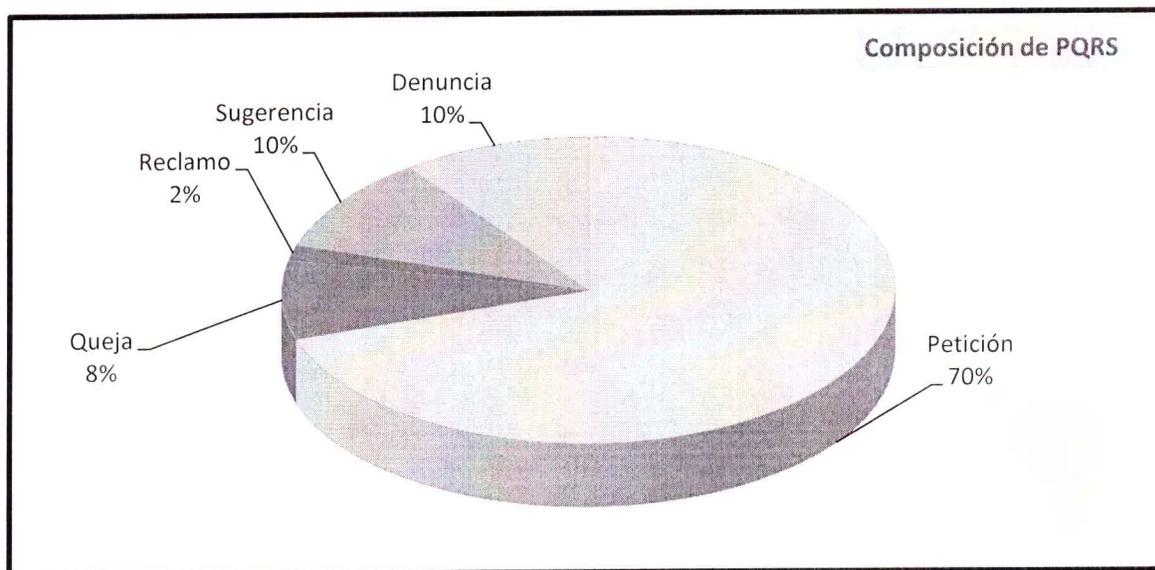




## INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2024.

El procedimiento de **TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**, 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 2024.

De enero a marzo del 2024 se pueden observar 60 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones, teniendo un promedio de 20 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.**



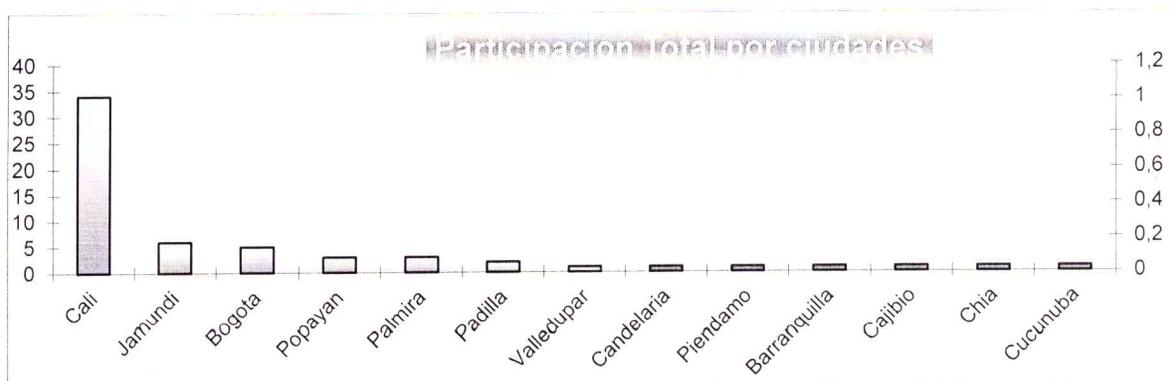
Las peticiones conforman el 70% con un total de 42 requerimientos.  
Las Denuncias con el 10 % correspondiente a 6 Solicitudes  
Las sugerencias tienen un peso del 10% con 6 solicitudes.  
Las quejas conforman el 8% con 5 solicitudes  
Los Reclamos tienen el 2% correspondiente a 1 solicitud.



De los correos llegados de parte de los televidentes, algunos se usan como insumo para los trabajos periodísticos de TELEPACIFICO Noticias y del Programa Así Nos Ven. Cabe resaltar que, para este primer trimestre del 2024, los televidentes escribieron en menor cantidad de PQRSDF, a falta de no tener al aire nuestros programas más representativos; El análisis que nos arroja este primer trimestre del 2024, enfrentado al primer trimestre del 2023, nos da 60 solicitudes del 2024, frente a 114 solicitudes del 2023.

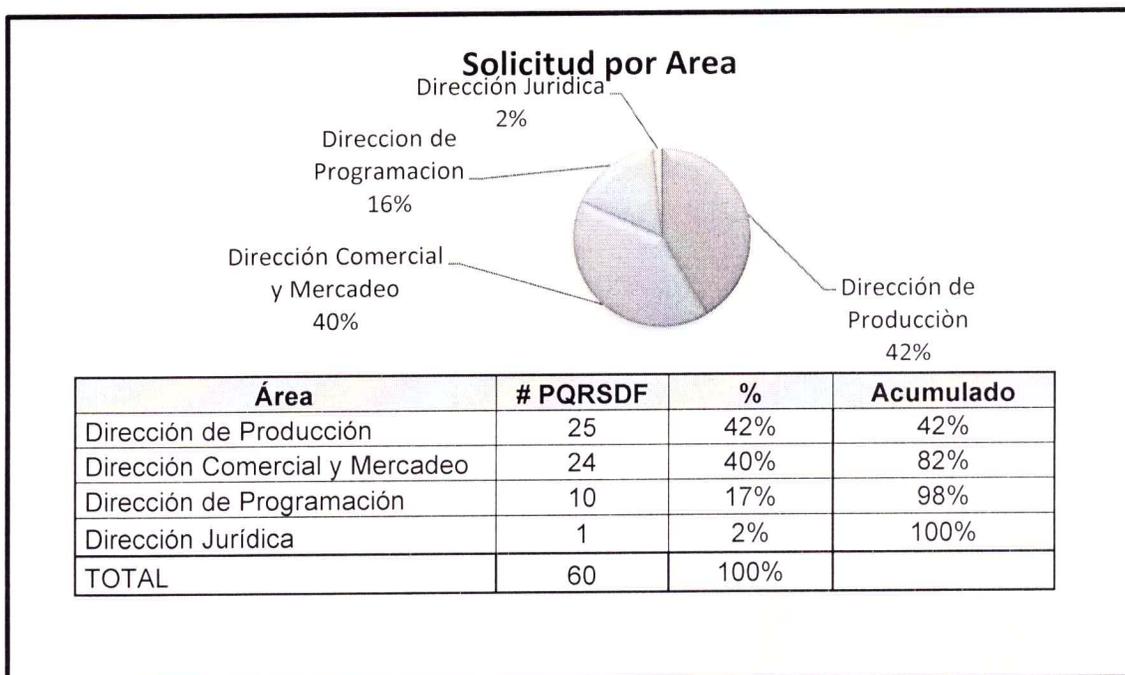
SE OBSERVA QUE LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON AL SISTEMA DE PQRSDF, ESTÁN UBICADAS EN LAS SIGUIENTES CIUDADES:

| Ciudad       | Cantidad | %      | Acumulado | Enero | Febrero | Marzo |
|--------------|----------|--------|-----------|-------|---------|-------|
| Cali         | 34       | 56,7%  | 56,7%     | 10    | 13      | 11    |
| Jamundí      | 6        | 10,0%  | 66,7%     | 1     | 2       | 3     |
| Bogotá       | 5        | 8,3%   | 75,0%     | 0     | 1       | 2     |
| Popayán      | 3        | 5,0%   | 80,0%     | 1     | 2       | 0     |
| Palmira      | 3        | 5,0%   | 85,0%     | 1     | 2       | 2     |
| Padilla      | 2        | 3,3%   | 88,3%     | 1     | 0       | 1     |
| Valledupar   | 1        | 1,7%   | 90,0%     | 0     | 1       | 0     |
| Candelaria   | 1        | 1,7%   | 91,7%     | 0     | 1       | 0     |
| Piendamó     | 1        | 1,7%   | 93,3%     | 0     | 1       | 0     |
| Barranquilla | 1        | 1,7%   | 95,0%     | 0     | 0       | 1     |
| Cajibío      | 1        | 1,7%   | 96,7%     | 0     | 0       | 1     |
| Chía         | 1        | 1,7%   | 98,3%     | 0     | 0       | 1     |
| Cucunuba     | 1        | 1,7%   | 100,0%    | 0     | 0       | 1     |
| TOTAL        | 60       | 100,0% |           | 14    | 23      | 23    |



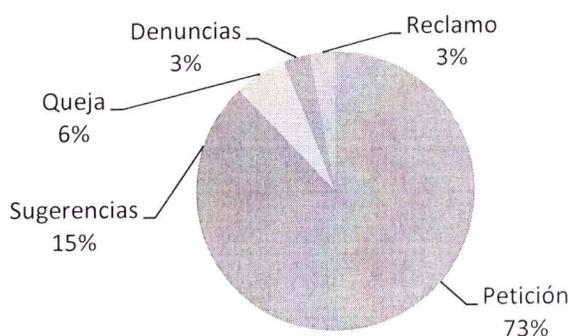


En la siguiente base podemos observar el comportamiento de solicitudes por cada una de las dependencias de TELEPACÍFICO.





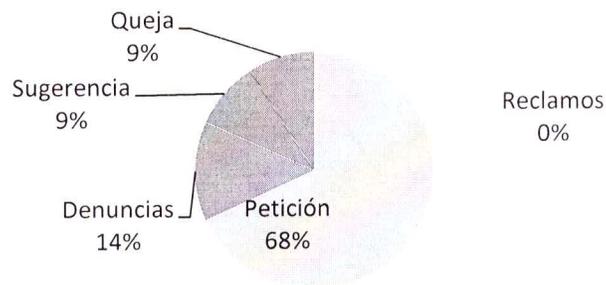
### Dirección Comercial



|                    | Cantidad | Enero | Febrero | Marzo | %    |
|--------------------|----------|-------|---------|-------|------|
| <b>Petición</b>    | 24       | 7     | 8       | 9     | 73%  |
| <b>Sugerencias</b> | 5        | 1     | 0       | 4     | 15%  |
| <b>Queja</b>       | 2        | 1     | 0       | 1     | 6%   |
| <b>Denuncias</b>   | 1        | 0     | 1       | 0     | 3%   |
| <b>Reclamo</b>     | 1        | 0     | 1       | 0     | 3%   |
| <b>Total</b>       | 33       | 9     | 10      | 14    | 100% |



### Dirección Producción



|                   | Cantidad | Enero | Febrero | Marzo | %    |
|-------------------|----------|-------|---------|-------|------|
| <b>Petición</b>   | 15       | 5     | 4       | 6     | 68%  |
| <b>Denuncias</b>  | 3        | 0     | 3       | 0     | 14%  |
| <b>Sugerencia</b> | 2        | 1     | 1       | 0     | 9%   |
| <b>Queja</b>      | 2        | 0     | 1       | 1     | 9%   |
| <b>Reclamos</b>   | 0        | 0     | 0       | 0     | 0%   |
| <b>Total</b>      | 22       | 6     | 9       | 7     | 100% |



### Dirección Programación



|                   | Cantidad | Enero | Febrero | Marzo | %    |
|-------------------|----------|-------|---------|-------|------|
| <b>Petición</b>   | 2        | 0     | 1       | 2     | 50%  |
| <b>Sugerencia</b> | 1        | 0     | 0       | 1     | 25%  |
| <b>Queja</b>      | 1        | 0     | 1       | 0     | 25%  |
| <b>Reclamo</b>    | 0        | 0     | 0       | 0     | 0%   |
| <b>Denuncias</b>  | 0        | 0     | 0       | 0     | 0%   |
| <b>Total</b>      | 4        | 0     | 2       | 3     | 100% |



En asunto, la variedad de noticias solicitadas por nuestra audiencia, se clasifica como Pluralidad Informativa.

|   | Cantidad  | Enero     | Febrero   | Marzo     |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Pluralidad informativa                        | 36        | 7         | 14        | 15        |
| Información o Solicitud Programas Propios     | 7         | 2         | 1         | 4         |
| Solicitud de Trabajo                          | 5         | 3         | 1         | 1         |
| Información Programas Productoras             | 5         | 2         | 1         | 2         |
| Copias de Programas                           | 3         | 0         | 2         | 1         |
| Información o Solicitud Parrilla Programación | 3         | 1         | 1         | 1         |
| Quejas Funcionarios de TELEPACIFICO.          | 1         | 0         | 1         | 0         |
| <b>Total</b>                                  | <b>60</b> | <b>15</b> | <b>21</b> | <b>24</b> |

En el asunto queda claro el tipo de mensaje enviado por nuestra audiencia y podemos entender el comportamiento exacto de cada PQRSDF.



| <b>Tiempo de respuesta</b>              |  |  |
|---|--|--|
| <b>Solicitudes Respondidas en 1 día</b> | <b>Solicitudes Respondidas en 2 días</b> | <b>Solicitudes Respondidas en 3 días</b> |
| 50                                      | 2  | 8  |

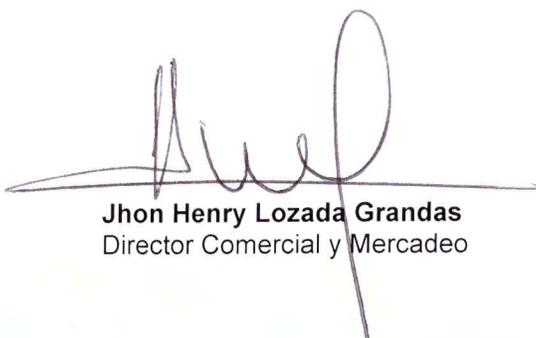
  

| <b>Solicitudes recibidas</b> | <b>Solicitudes trasladadas a otra entidad</b> | <b>Solicitudes en la que se negó la información</b> |
|------------------------------|---|---|
| 60                           | 0   | 0   |
| <b>Total</b>                 | <b>Total</b>                                  | <b>Total</b>  |
| 60                           | 0   | 0   |

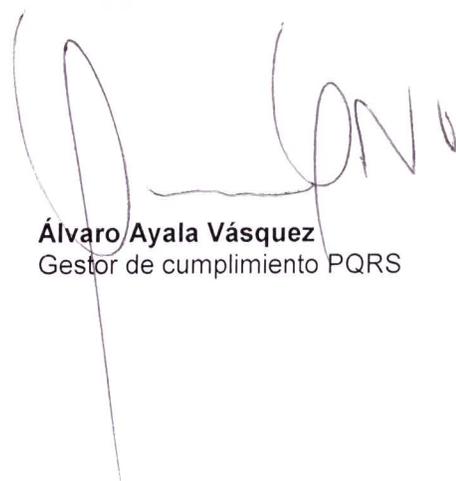
En este primer trimestre del 2024, se permite establecer que el recurso tecnológico Sade.net responsabilidad del Área Técnica y Sistemas, sigue presentando fallas, no dejando adjuntar documentos o copiar a un tercero la respuesta de las PQRSDF. También se encuentran usuarios inexistentes, caso División Jurídica, donde aparece una Jefe que ya no trabaja en el Canal.

Otra deficiencia en la tabla del reporte Sade.net, es la multiplicidad de algunos correos que se repiten.

Se hace urgente dar una capacitación a todo el personal del Canal TELEPACIFICO, en como subir al Sade.net los correos electrónicos o documentos escritos que llegan por distintos medios, cartas, buzón de sugerencias, llamadas telefónicas y ventanilla única, para poder hacer mejor trazabilidad a las PQRSDF.



**Jhon Henry Lozada Grandas**  
Director Comercial y Mercadeo



**Álvaro Ayala Vásquez**  
Gestor de cumplimiento PQRS