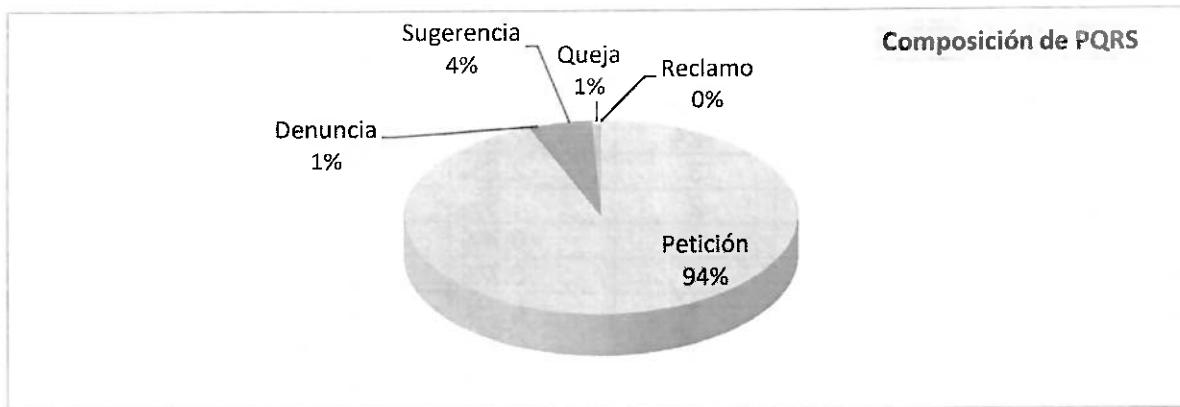




INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL TERCER TRIMESTRE DEL 2025.

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 tercer trimestre del 2025.

De julio a septiembre del 2025 se pueden observar 134 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, teniendo un promedio de 44,6 solicitudes por mes.



Las peticiones conforman el 94% con un total de 126 solicitudes.

Las sugerencias conforman el 4% con 5 solicitudes.

Las denuncias tienen un peso del 1 % con 2 solicitudes.

Las felicitaciones con el 1 % correspondiente a 1 Solicitud.



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

Para este tercer trimestre no se presentaron quejas sobre nuestros contenidos en parrilla de programación o sobre algún otro asunto.

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:

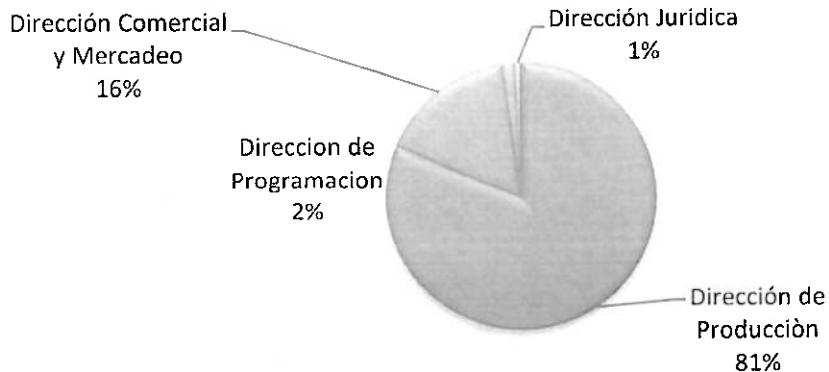
| Ciudad | Cantidad | % | Acumulado |
|---------------------|------------|---------------|--------------|
| Cali | 124 | 92,5% | 92,5% |
| Jamundí | 3 | 2,2% | 94,8% |
| Buenaventura | 2 | 1,5% | 96,3% |
| Medellín | 1 | 0,7% | 97,0% |
| Bogotá | 1 | 0,7% | 97,8% |
| Candelaria | 1 | 0,7% | 98,5% |
| La Montañita | 1 | 0,7% | 99,3% |
| Rio sucio | 1 | 0,7% | 100,0% |
| TOTAL | 134 | 100,0% | |

1. De primero tenemos a Cali con un 92,5%, generado por 119 Peticiones, 3 Sugerencias, 1 Denuncia y 1 felicitación.
2. De segundo tenemos a Jamundí con el 2,2%, generado por 3 Peticiones.
3. De tercero esta Buenaventura con el 1,5% con 2 Peticiones.
4. El cuarto lugar con el 0,7% lo ocupan Bogotá, Medellín, La Montañita, Candelaria, y Rio Sucio, todos con 1 petición en cada uno de los municipios relacionados.

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

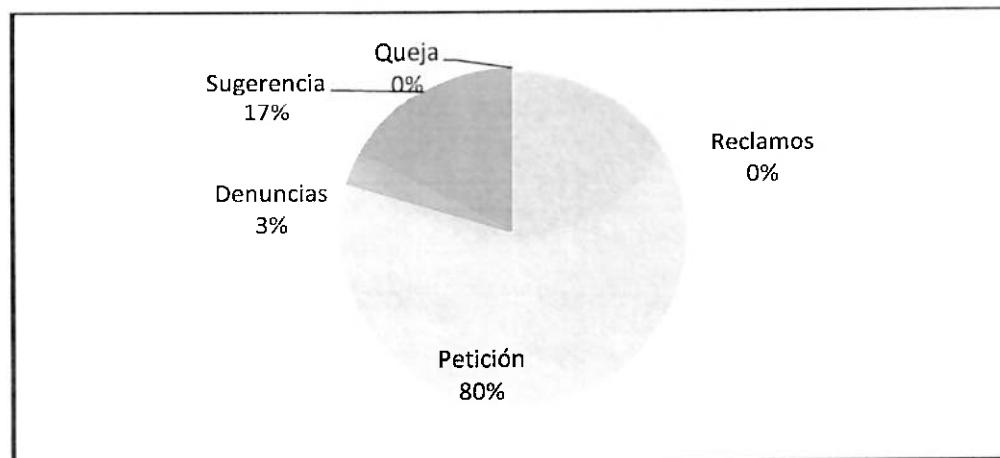


Solicitud por Área



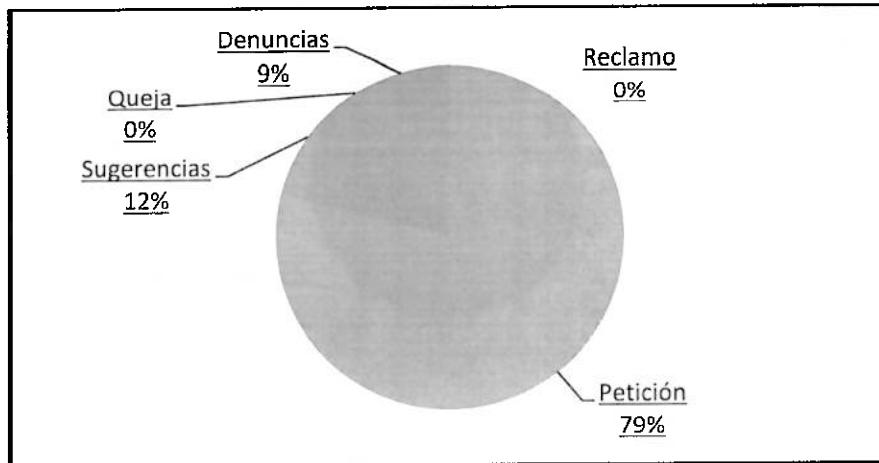
Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en las áreas de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 81%, la Dirección de Comercial y Mercadeo con el 16%, La Dirección de Programación con el 2%, y la Oficina Jurídica con el 1%.

Dirección de Producción

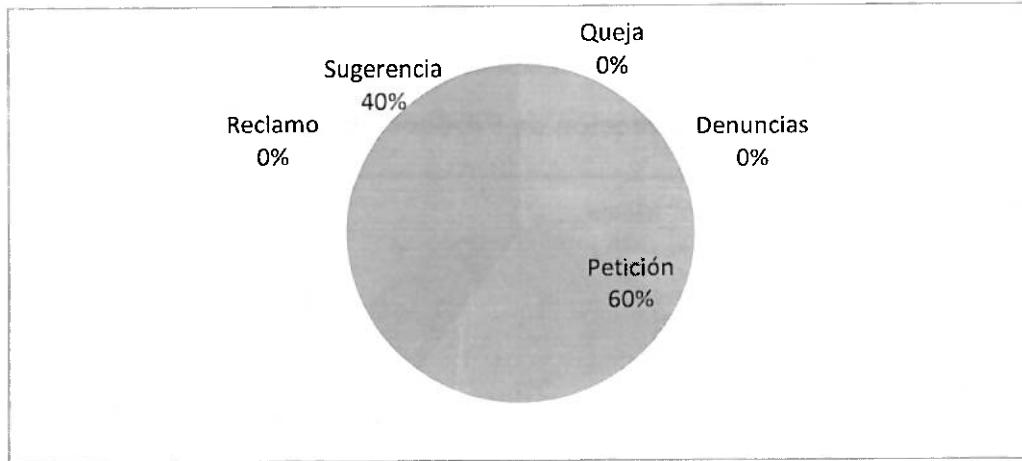




Direccion Comercial y Mercadeo



Direccion de Programacion.





Dirección de Producción.

La Dirección de Producción para el tercer trimestre obtuvo 94 solicitudes, conformadas por 75 Peticiones, 16 Sugerencias, 3 Denuncias.

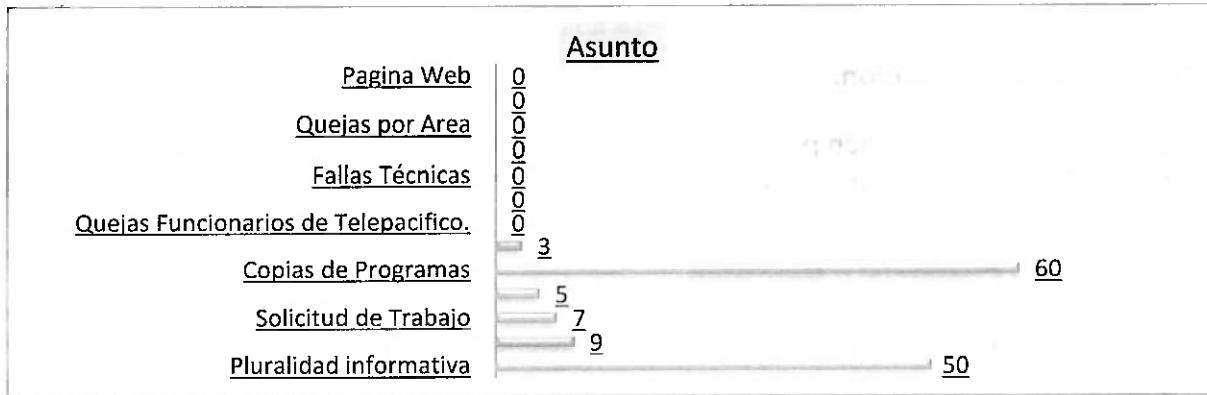
Dirección de Comercial y Mercadeo.

Obtiene 33 solicitudes conformadas así, 26 Peticiones, 4 Sugerencias y 3 Denuncias.

Dirección de Programación.

Obtiene 5 solicitudes, conformada por 3 Peticiones y 2 Sugerencias.

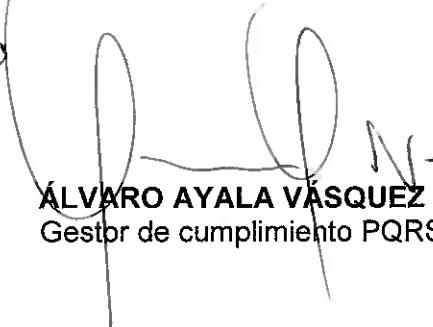
| Clase de información solicitada | Cantidad | Julio | Agosto | Septiembre |
|---|----------|-------|--------|------------|
| Pluralidad informativa | 50 | 45 | 47 | 42 |
| Información o Solicitud Programas Propios | 9 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitud de Trabajo | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Información Programas Productoras | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Copias de Programas | 60 | 0 | 0 | 0 |
| Información o Solicitud Parrilla Programación | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas Funcionarios de Telepacífico. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Información Comercial | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fallas Técnicas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Desaparecidos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas por Área | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Página Web | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 134 | 45 | 47 | 42 |



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 | 113 | 16 | 5 |
| Número de solicitudes recibidas | 134 | 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 |


Luz Adriana LATORRE QUINTERO
 Gerente


ÁLVARO AYALA VÁSQUEZ
 Gestor de cumplimiento PQRS