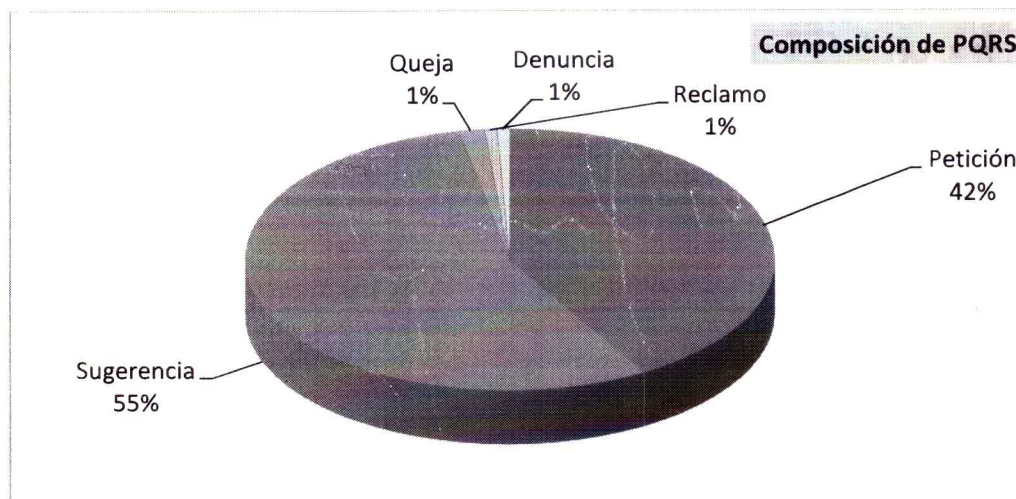


## INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2025.

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 segundo trimestre del 2025.

De abril a junio del 2025 se pueden observar 130 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, teniendo un promedio de 43,3 solicitudes por mes.



Las peticiones conforman el 42% con un total de 54 solicitudes.  
Las sugerencias conforman el 55% con 72 solicitudes.  
Las denuncias tienen un peso del 0.8% con 1 solicitud.  
Los reclamos tienen un peso del 0.8% con 1 solicitud.  
Las quejas con el 2 % correspondiente a 2 Solicitudes.



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

ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO CON LA AUDIENCIA HINCHA DEL DEPORTIVO CALI, YA QUE EL SEÑOR QUE SEGÚN ES PERIODISTA DEPORTIVO "EL NEGRO DINAS", ES UNA PERSONA QUE SOLAMENTE PRESENTA NOTICIAS BUENAS DEL EQUIPO DEL CUAL ÉL ES HINCHA. EL DÍA DE AYER 5 DE ABRIL JUGARON LOS DOS EQUIPOS VALLECAUCANOS, EL DÍA DE HOY 6 DE ABRIL EN EL BLOQUE DE DEPORTES ÚNICAMENTE PRESENTÓ QUE EL AMÉRICA DE CALI, HABÍA PERDIDO Y ENFATIZÓ QUE ERA PORQUE JUGÓ CON SU SUPLENCIA Y NUNCA MENCIONÓ AL EQUIPO AZUCARERO LOS CUALES GANARON CONTRA ENVIGADO. CUANDO EL CALI PIERDE UN PARTIDO AHÍ SI HABLA DE LOS RESULTADOS, UNA PERSONA QUE DICE SER PERIODISTA DEBE SER IMPARCIAL Y PRESENTAR LAS NOTICIAS DE SU REGIÓN Y NO SOLO POR SU CONVENIENCIA. VUELVO Y RECALCÓ MI INSATISFACCIÓN CON ESTE PERIODISTA, QUE NO ES LA PRIMERA VEZ QUE LE HACE EL FEO A UNA NOTICIA DEL DEPORTIVO CALI Y SIEMPRE BUSCA ENALTECER LOS AL AMÉRICA DE CALI RECALCANDO SIEMPRE QUE ES EL EQUIPO DE SUS AMORES, SI NO ES CAPAZ DE DEJAR SUS GUSTOS A UN LADO PARA DAR UNA BUENA NOTA ES MEJOR QUE NO ESTÉ.

CORDIAL SALUDO. POR MEDIO DE LA PRESENTE PRESENTO QUEJA FRENTE AL ESPACIO DE DEPORTES DEL NOTICIERO DE TELEPACIFICO A LA 1 PM, DONDE NO SE HACE REPORTE DEL PARTIDO DEL AMÉRICA DEL DÍA SÁBADO 5 DE ABRIL, DEJANDO DESINFORMADA A LA TELE AUDIENCIA.

**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:

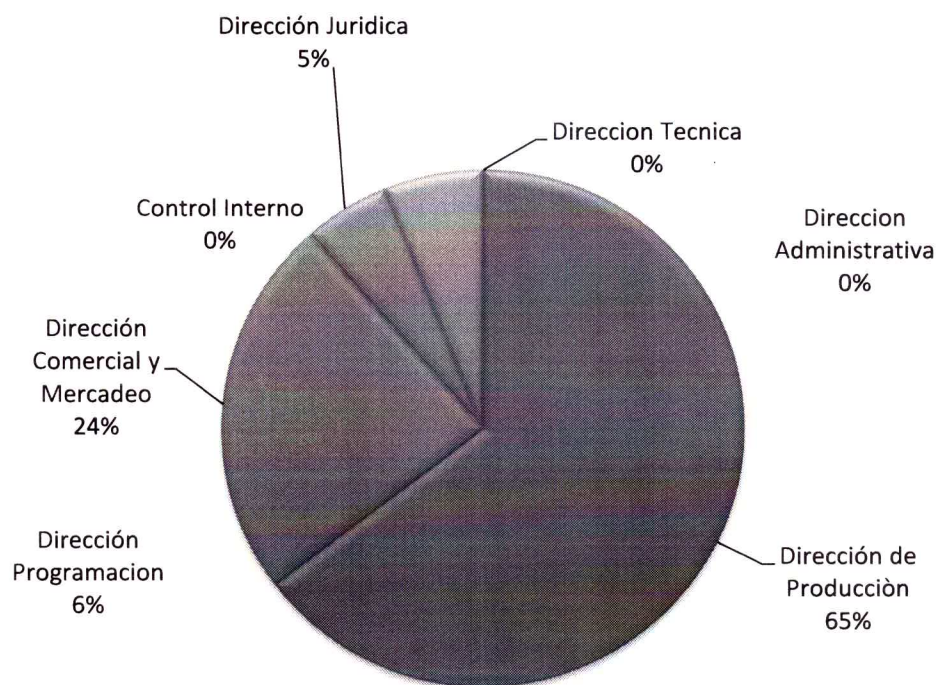




Ciudad	Cantidad	%	Acumulado
Cali	105	80,8%	80,8%
Bogota	7	5,4%	86,2%
Caicedonia	2	1,5%	87,7%
Riosucio	1	0,8%	88,5%
Yumbo	1	0,8%	89,2%
Sevilla	1	0,8%	90,0%
Vijes	1	0,8%	90,8%
Barranquilla	1	0,8%	91,5%
Monteria	1	0,8%	92,3%
Candelaria	1	0,8%	93,1%
Roldanillo	1	0,8%	93,8%
Villa de Leyva	1	0,8%	94,6%
Puerto Tejada	1	0,8%	95,4%
Andalucia	1	0,8%	96,2%
Zarzal	1	0,8%	96,9%
Itagui	1	0,8%	97,7%
La Victoria	1	0,8%	98,5%
San Pedro	1	0,8%	99,2%
La Paila	1	0,8%	100,0%
Total	130		

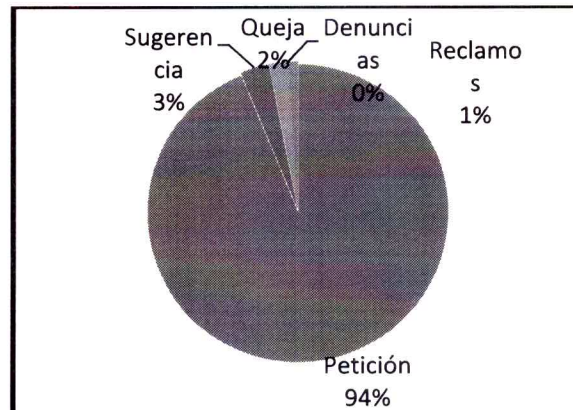
1. De primero tenemos a Cali con un 80,8%, generado por 87 Peticiones, 11 Sugerencias, 4 Denuncias, 2 Reclamos y 1 Queja.
2. De segundo tenemos a Bogotá con el 5,4%, generado por 4 Peticiones y 3 Sugerencias.
3. De tercero esta Calcedonia con el 1,5% con 2 Peticiones.
4. El cuarto lugar con el 0.8%, lo ocupan Rio sucio, Yumbo, Sevilla, Vijes, Barranquilla, Montería, Candelaria, Roldanillo, Villa de Leyva, Puerto Tejada, Andalucía, Zarzal, Itagüí, La Victoria, San Pedro, La Paila, generado por 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.

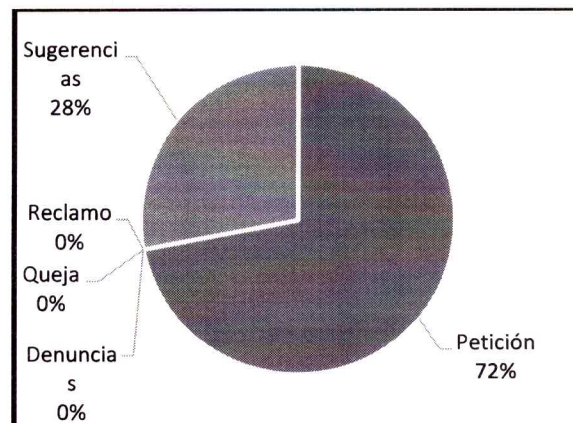


Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en las áreas de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 65%, la Dirección de Comercial y Mercadeo con el 24%, La Dirección de Programación con el 6%, y la Oficina Jurídica con el 5%.

### Dirección de Producción



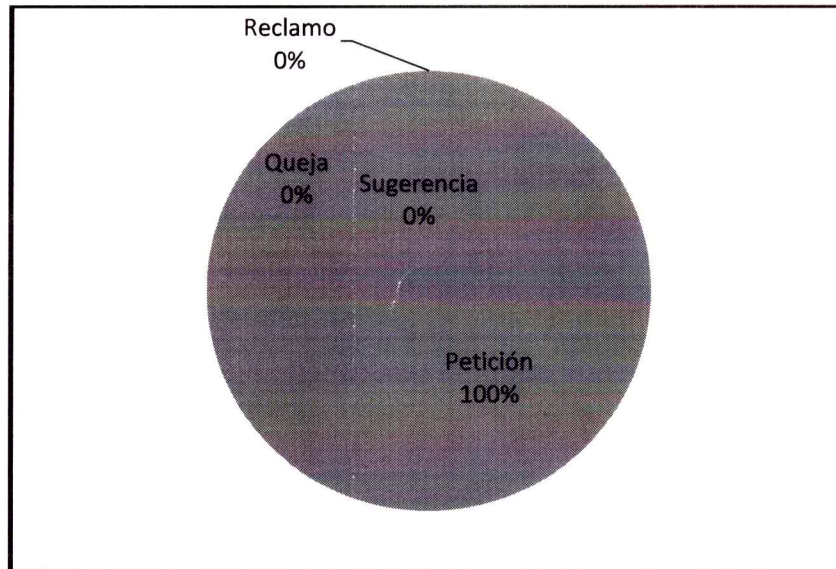
### Dirección Comercial y Mercadeo







### **Dirección de Programación.**



### **Dirección de Producción.**

La Dirección de Producción para el segundo trimestre obtuvo 97 solicitudes, conformadas por 91 Peticiones, 3 Sugerencias, 2 Quejas y 1 Reclamo.

### **Dirección de Comercial y Mercadeo.**

Obtiene 25 solicitudes conformadas así, 18 Peticiones y 7 Sugerencias.

### **Dirección de Programación.**

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 Oficina Asesora Jurídica, de Ventanilla Única, 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	115	13	2
Número de solicitudes recibidas	130	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