

## NOS COMPROMETEMOS A:

Generar información veraz, oportuna y confiable de la gestión realizada, garantizando el acceso a la información a los propios servidores y a la ciudadanía para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y sociales.

Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción

Garantizar atención personal al público, como mínimo durante 40 horas a la semana, distribuida así:  
Atención personal de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m –  
Calle 5 No 38 A – 14 tercer piso.  
Atención telefónica: línea 5184000 de 8:00 a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.  
Recepción de documentos en ventanilla única de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.

Tramitar las peticiones, consulta permanentes de requerimientos ciudadanos que lleguen en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, vía fax, medios electrónicos, pagina web [www.telepacifico.com](http://www.telepacifico.com), buzones de PQRS que se encuentra a la entrada del canal o por cualquier otro medio idóneo.

Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Las quejas, reclamos, sugerencias y demás comentarios generados por los televidentes hacia Telepacífico, deben ser enviadas a responsable de la recepción de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias –PQRS- y esta persona direccionará al responsable del proceso (según cada caso) quien debe dar respuesta al cliente (televidente, anunciante, proveedor) en el tiempo estipulado por el procedimiento.

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, recibiendo atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos

Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y reglamentos