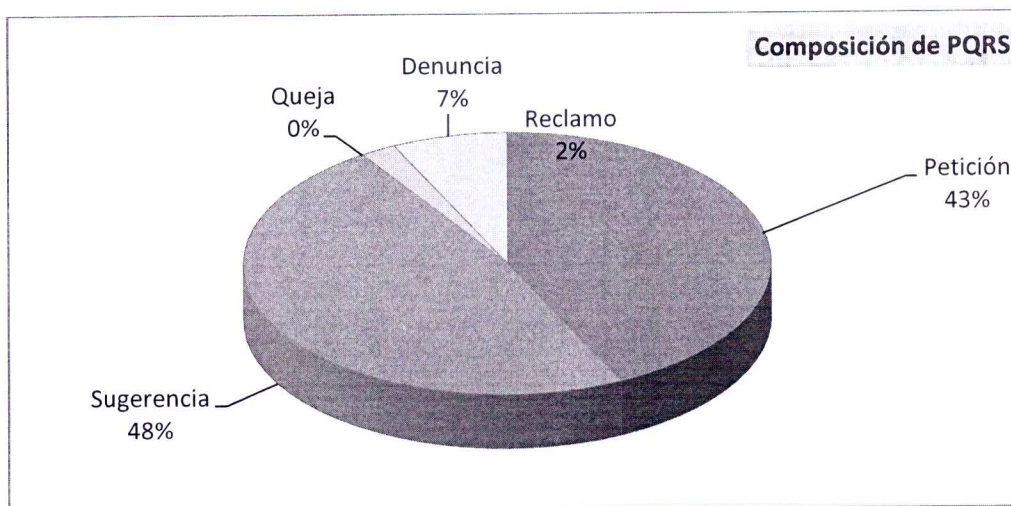


INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PARA EL TERCER TRIMESTRE DEL 2026.

El procedimiento del **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 tercer trimestre del 2026.

De julio a septiembre del 2026, se pueden observar 184 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, teniendo un promedio de 61.3, solicitudes por mes.



Las peticiones conforman el 43% con un total de 79 solicitudes.
Las sugerencias conforman el 48% con 88 solicitudes.
Las denuncias tienen un peso del 7% con 13 solicitudes.
Los reclamos conforman el 2% con 4 solicitudes.



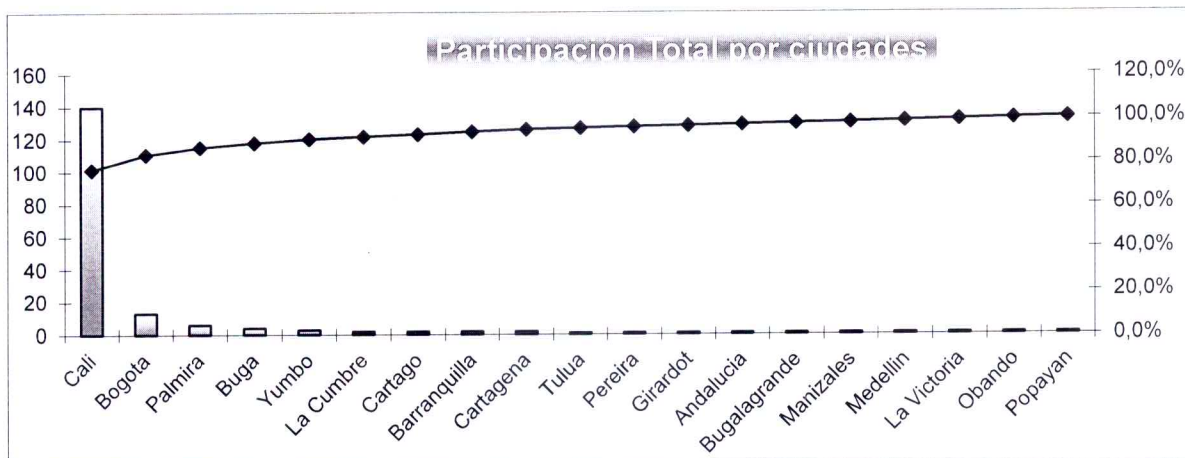
PARA EL TERCER TRIMESTRE NO SE PRESENTARON QUEJAS.

Los correos de nuestros televidentes aportan valioso insumo para la programación del Canal Telepacífico. Atendiendo a sus solicitudes, nos enfocamos en mantener actualizada la página VEO y el Programa Así Nos Ven.

SE OBSERVA QUE LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON AL SISTEMA DE PQRS, ESTÁN UBICADAS EN LAS SIGUIENTES CIUDADES.

Ciudad	Cantidad	Porc.	Acumulado
Cali	140	76,1%	76,1%
Bogotá	13	7,1%	83,2%
Palmira	6	3,3%	86,4%
Buga	4	2,2%	88,6%
Yumbo	3	1,6%	90,2%
La Cumbre	2	1,1%	91,3%
Cartago	2	1,1%	92,4%
Barranquilla	2	1,1%	93,5%
Cartagena	2	1,1%	94,6%
Tuluá	1	0,5%	95,1%
Pereira	1	0,5%	95,7%
Girardot	1	0,5%	96,2%
Andalucía	1	0,5%	96,7%
Bugalagrande	1	0,5%	97,3%
Manizales	1	0,5%	97,8%
Medellín	1	0,5%	98,4%
La Victoria	1	0,5%	98,9%
Obando	1	0,5%	99,5%
Popayán	1	0,5%	100,0%
Total	184		

80%



1. El Núcleo de Origen es el Valle del Cauca y Suroccidente Colombiano.

Esta zona concentra la inmensa mayoría de la muestra, pero con un dominio casi absoluto de su capital.

Hipercentralización. Cali tiene un 76,1% a diferencia del reporte anterior, Cali absorbe de manera masiva la interacción del canal, representando casi el 80% del total nacional con un volumen total de 140 interacciones, así, 78 Peticiones, 42 Sugerencias, 14 Denuncias, 4 Reclamos y 2 Felicitaciones. Es el motor y receptor principal de la actividad de los usuarios.

Fuera de Cali, la interacción en los demás municipios del departamento se encuentra atomizada, pero registra un volumen global significativo al consolidar el 11,8% del total de peticiones y sugerencias. La distribución por localidad se detalla a continuación:

- Palmira: 3,3%
- Buga: 2,2%
- Yumbo: 1,6%
- La Cumbre: 1,1%
- Cartago: 1,1%
- Tuluá, Andalucía, Bugalagrande, La Victoria y Obando tienen de participación 0,5% cada uno con un solo requerimiento por municipio.

Conclusión: Este comportamiento evidencia una demanda dispersa pero constante en los municipios del departamento, lo que sugiere la necesidad de mantener la cobertura regional sin concentrar la atención únicamente en la capital.



En municipios vecinos del Suroccidente se registran interacciones aisladas de Pereira, Manizales, Popayán y Medellín, con un total del 2%, correspondiente al 0,5% cada uno.

2. La Capital del País Bogotá

Tiene un porcentaje de participación: 7,1%

Análisis: Bogotá experimenta un aumento en su porcentaje total en comparación con otras mediciones, consolidándose indiscutiblemente como el segundo mercado individual más importante para el canal, con 13 interacciones en total; 9 Peticiones, 3 Solicitudes y 1 Denuncia. Su papel sigue siendo clave al representar la mayor concentración de audiencia fuera de la región Pacífico. Girardot en el centro del país, tiene un 0.5%.

3. Dispersión Nacional Otras Regiones de Colombia.

El resto del país en la región caribe muestra una participación mínima y fragmentada, alcanzando únicamente un 2,2% de participación. Cada ciudad mencionada tiene un equivalente a 1 sola solicitud.

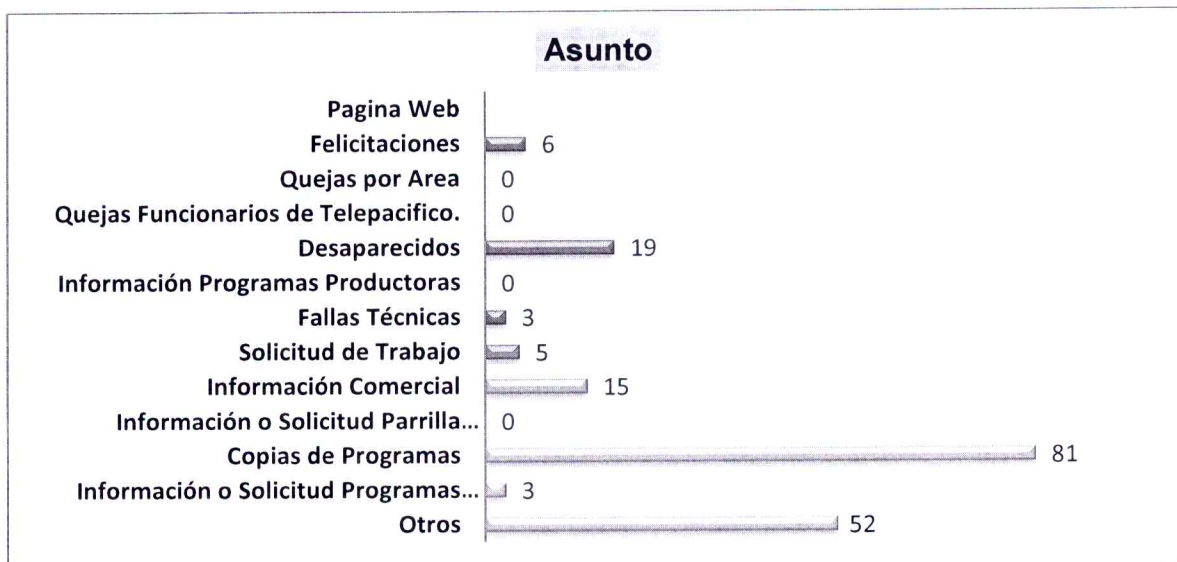
Región Caribe: Barranquilla y Cartagena.

Antioquia: Medellín.

Región Andina Centro: Bogotá y Girardot.

El asunto por lo cual se comunican o escriben los televidentes al Canal Telepacífico, se ven reflejados en el cuadro estadístico que está a continuación:

Tipo de Solicitudes	Cantidad	Porcentaje	Acumulado
Otros	52	28,3%	28,3%
Información o Solicitud Programas Propios	3	1,6%	29,9%
Copias de Programas	81	44,0%	73,9%
Información o Solicitud Parrilla Programación	0	0,0%	73,9%
Información Comercial	15	8,2%	82,1%
Solicitud de Trabajo	5	2,7%	84,8%
Fallas Técnicas	3	1,6%	86,4%
Información Programas Productoras	0	0,0%	86,4%
Desaparecidos	19	10,3%	96,7%
Quejas Funcionarios de Telepacífico.	0	0,0%	96,7%
Quejas por Área	0	0,0%	96,7%
Felicitaciones	6	3,3%	100,0%
Página Web		0,0%	
Total	184		

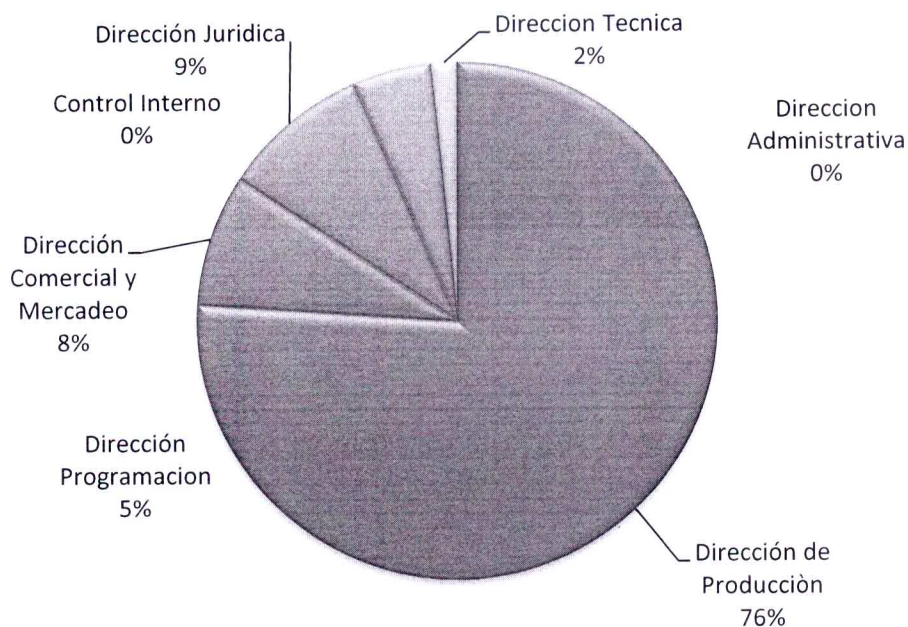


En la siguiente base podemos observar el comportamiento de solicitudes por cada una de las dependencias de TELEPACÍFICO.

Área o Dependencia	Cantidad	%	Acumulado
Dirección de Producción	140	76%	76%
Dirección Comercial y Mercadeo	15	8%	84%
Dirección Jurídica	19	10%	95%
Dirección Programación	8	4%	99%
Control Interno	0	0%	99%
Dirección Técnica	2	1%	100%
Dirección Administrativa	0	0,0%	100%
TOTAL	184	100%	

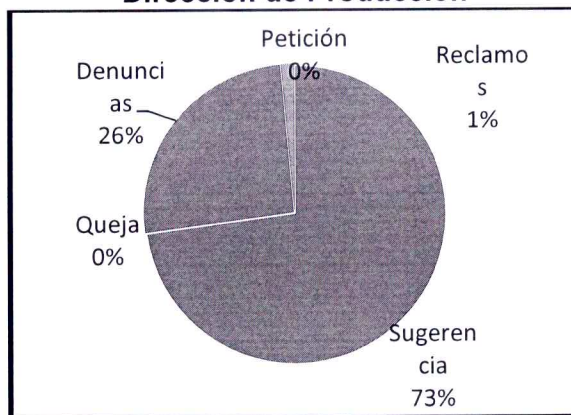


Solicitud por Area



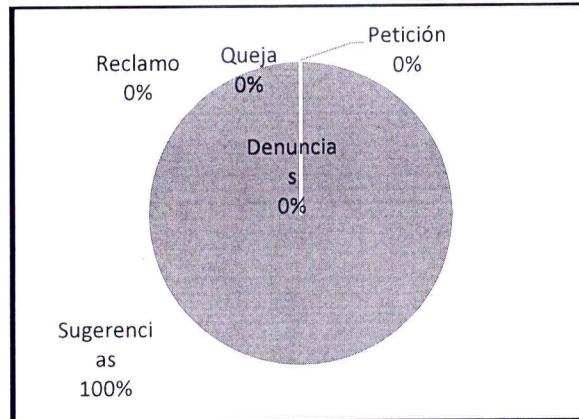
Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en el área de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 76%, la Oficina Jurídica con el 9%, Comercial y Mercadeo con el 8%, la Dirección de Programación con el 5% la Dirección Técnica 2%.

Dirección de Producción

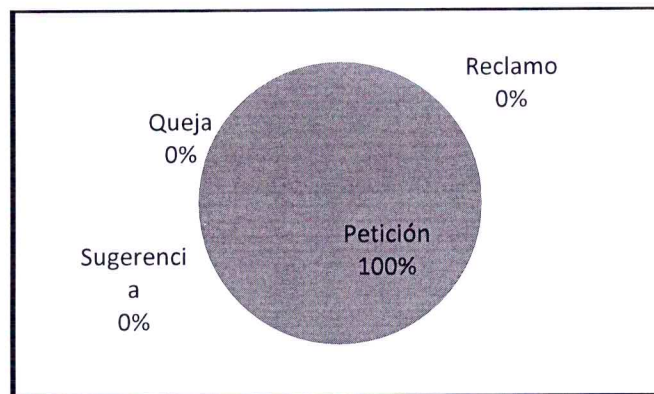




Dirección Comercial y Mercadeo



Oficina Jurídica



La Dirección de Producción para el tercer trimestre obtuvo 140 solicitudes, conformadas por 120 Sugerencias, 18 denuncias y 2 Reclamos.

Dirección de Comercial y Mercadeo obtiene 15 solicitudes conformadas por 15 sugerencias.

Oficina Jurídica obtiene 19 solicitudes conformadas por 19 Peticiones.



Se debe 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	127	48	9
Número de solicitudes recibidas	184	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

Cesar Augusto Gutiérrez Rodríguez.
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Álvaro Ayala Vásquez
Gestor de cumplimiento PQRSDF