**INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2018.**

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 2018.

De Abril a Junio del 2018 se pueden observar 139 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, teniendo un promedio de 46,3 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.**

El 55% de las solicitudes están agrupadas en peticiones con un total de 77 requerimientos.

Las sugerencias conforman el 32% con 44 solicitudes.

Reclamos tiene un peso del 4,3% con 6 solicitudes.

De último tenemos las Quejas con 12 solicitudes correspondientes al 9%.

Las quejas que se recibieron para el segundo trimestre del 2018 más representativas son:

Me parece de muy mal gusto que programen el lanzamiento del documental de Andres Caicedo, para las 10 y sean más de las 10 y estén pasando un programa del Papa Francisco, que no tiene nada que ver, que falta de respeto.

Porque no podemos los vallecaucanos que vivimos lejos ver el canal online? cuando antes era posible. Cuál es el inconveniente? es insalvable?

¿La señal de Uds. no se puede ver por TDT…? o ¿En qué canal se ve?

Por favor, Que se debe hacer para que los habitantes del norte del valle, podamos sintonizar ESTE CANAL EN LA TDT, ya que al tocarnos las repetidoras de Pereira o Armenia para sintonizar la TDT, Telepacífico no está en estas bandas o repetidoras.

Anuncian que el programa EL ALBOROTO con Julio Nava se puede ver en VEO (página web de Telepacífico), pero realmente no aparece por ningún lado.
Estuve tratando de ver un documental del 2002 sobre Luz Mery Tristán y no tiene sonido.
Por favor, esa página la actualizan frecuentemente o no ?

Por qué quitaron la opción de búsqueda de noticias en la página web del canal ?

Les escribo porque el día de hoy mi familia se siente muy ofendida debido a una publicidad que ustedes les hacen a un centro odontológico llamado CLINICA ELITE DENTAL.
Observamos en una de sus propagandas y programas que le hacían publicidad a este lugar diciendo que era un sitio especializado en el ADULTO MAYOR Y CON UNA ATENCION INTEGRAL del cual nos sentimos decepcionados ya que adquirimos un tratamiento odontológico el cual fue totalmente un fracaso y además de eso su propaganda va enfocada al adulto mayor lo cual es vergonzoso porque a mi madre de 60 años un grupo de odontólogos la tomaron de burlesco y la pusieron en ridículo diciendo que sus dientes estaban podridos y que debía cepillarse, todos los odontólogos se reían como si fuese una especie de programa de cuenta chistes y mi madre se pone a llorar y ellos en vez de calmar su llanto se ríen aun más duro.
El tratamiento adquirido tampoco se finalizo como lo esperábamos y mucho menos nos quieren devolver el dinero, es triste la verdad hacerle publicidad a estos sitios tan de baja ética profesional.
Nosotros contactamos al centro odontológico y nos dicen que suspendieron a la directora por hacer este tipo de bromas y mas dejar en ridículo a sus pacientes y hoy les escribo a ustedes con el ánimo de que se los hagan saber porque considero que no es suficiente.
Como personas sabemos que ustedes solo publican y las personas eligen a donde ir pero se los hago saber como medio de comunicación para que realicen las medidas pertinentes antes de publicar un sitio o que les llamen la atención por este tipo de hechos tan de baja ética, igualmente iniciaremos un proceso legal contra este sitio por el hecho ocurrido.

Buenas noches con respecto a la evento del mundial Rusia ustedes habían programado la frase para el día de hoy en el programa Belisario pero no pasaron la frase q pasó? Si mañana lunes dirían la 8 frase entonces gracias por su amable atención…

Buena noche Equipo Telepacífico soy fiel televidente de ustedes, voy a participar en el viaje a Rusia y el día de hoy NO dieron la frase en el programa Belisario por el mundo.

En el noticiero de ayer por la noche, entrevistaron a varios ciudadanos venezolanos radicados en Cali y les hicieron preguntas relacionadas con la política colombiana, sobre los dos candidatos que aspiran a la presidencia. Sus declaraciones, sin decirlo, fueron en contra de Gustavo Petro.
No me parece serio que en un noticiero de tanta trascendencia, hagan éstas clases de entrevistas a personas de otras nacionalidades y aún venezolanos.

Solicito cordialmente que se cumpla el compromiso de NO emisión, de unas escenas filmadas en el colegio Santa Teresita de la ciudad de Buga, el día 4 de mayo de 2018, viernes en la mañana; cuando una de las realizadoras de Telepacífico ingresó con su equipo de trabajo a filmar al niño Daniel Aristizabal, dónde nuestro hijo José David Latorre Sanabria llevaba a cabo una exposición de su proyecto de emprendimiento, la cual fue interrumpida sin explicación y sin permiso nuestro. Habíamos organizado un stand con instrumentos, pasando al irrespeto del boicoteo del evento de otra persona, oportunismo del uso de elementos de nuestra propiedad y desviando la atención hacia un estudiante que no sabíamos porque llegaba a usar nuestro andamiaje.
La realizadora pasó a hacernos reclamos verbales porque expresamos a la coordinadora Lina del colegio, que no estábamos de acuerdo en la emisión de las imágenes y la funcionaria de su entidad es consciente de nuestra decisión, recalco además que mi hijo en ese momento tenía 13 años.

Es molesto que jueguen con el horario de la Telenovela EL DIVINO, hoy ya ni siquiera la transmitieron en el penoso horario de las 11.10 pm, hora hasta la cual mi esposa y yo estábamos llegando con tal de recordar aquel clásico televisivo de los ochentas. Me duele ver como mientras TELEANTIOQUIA S O S T I E N E contra viento y marea el horario de las 5.30 PM llueva, truene o relampaguee para LA CASA DE LAS DOS PALMAS (otro clásico de la TV colombiana) Telepacífico que anunció con bombos y platillos la retransmisión (el rescate) de joyas costumbristas de este Valle del Cauca no ha sido capaz de darle identidad al horario de El Divino de Álvarez Gardeazabal. Claro no es un producto lleno de desnudos o narco tráfico o Cicariato y eso no les rating, pero aunque fue grabada en Honda (Tolima) recrea nuestra gente valluna.
Por favor creamos en nuestra región, y no jueguen con los horarios peor aun sin explicación alguna.
Que faltos de identidad!

Quisiera saber la razón por la cual no puedo ver la señal de Telepacífico aquí en Miami, de hace como un mes no puedo ver la señal en vivo y la verdad q me gusta mucho la programación de este canal. Esto lo me sale cuando trato de ver la TV en vivo. THE MEDIA COULD NOT BE LOADED, EITHER BECAUSE THE SERVER OF NETWORK FAILLED OR BECAUSE THE FORMAT IS NOT SUPORTED. Les agradezco si me pueden ayudar, muchas gracias.

Desde la semana pasada dejaron de transmitir a las 5 pm una novela llamada "secretos del diario" de Taipéi. Qué pasó?

Por favor me podrían enviar la señal en vivo del mejor canal regional de Colombia nuestro Telepacífico que no la puedo ver en directo gracias por su colaboración.

Estoy muy triste y desilusionado porque me veía el Divino a las 11 pm. Y mi mamá a las 2.30. Después a las 3.30. Y ella me dice que ya no lo han vuelto a pasar. Y nos gustaba mucho. Me parece una falta de respeto con los televidentes que empiecen a transmitir un programa. Y luego jueguen con el horario y al final lo sacan del aire. Sin pensar que hay televidentes a los que le gustaba el programa.

Continuando con el análisis, los asuntos a tratar con mayor peso generados son:

Los asuntos clasificados como otros tienen el mayor porcentaje con 97 puntos, en segundo puesto Felicitaciones con 9 puntos, Copia de Programas en tercer lugar con 8 puntos, le sigue en cuarto lugar Solicitud de Trabajo con 6 puntos, sigue Pagina Web con cinco puntos, Fallas Técnicas y Desaparecidos en cuarto lugar con 4 puntos, en quinto lugar Información Programas Propios y Quejas por Área con 2 puntos y en sexto y último lugar Información Programas de Productoras y Información Comercial con 1 punto.

Se observa que las solicitudes que ingresaron al sistema de PQRS están ubicadas en las siguientes ciudades:

De primero tenemos a Cali con un 57,6%, generado por 8 quejas y 25 Sugerencias, 47 Peticiones.

De segundo tenemos a Popayán con el 5,8%, generado por 6 Sugerencias, 1 Reclamo y 1 Petición.

De tercero está Bogotá con el 5,0%, este peso es generado por 4 Peticiones y 3 Sugerencias.

El cuarto lugar lo ocupa Palmira con el 3,6%, este lugar es logrado por 4 Peticiones y 1 Queja.

El quinto lugar lo ocupan Yumbo y Buga con el 2,9% gracias a 2 Peticiones y 2 Sugerencias y 2 Peticiones, 1 Queja y 1 Sugerencia para Buga.

El sexto lugar lo ocupa Pasto con el 2,2% gracias a 2 Sugerencias y 1 Petición.

En el séptimo lugar están las ciudades de Buenaventura e Ibagué con el 1,4% gracias a 2 Sugerencias la primera y 2 Peticiones la segunda.

En último lugar las Ciudades de Cúcuta, Bucaramanga, Córdoba, Novosibirsk, Santander de Quilichao, Cartago, Zarzal, Barranqueras (Arg), Alajuela (costa rica), Colombia (Huila), Londres, Jamundi, Miami, New York, Pereira, Florida (valle), Tuquerres, Turbo, Pamplona, Barcelona, San Pedro, Cumbal, Dagua y Sevilla con el 0.7% gracias a 1 Sugerencia, 1 Petición, 1 Sugerencia, 1 Reclamo, 1 Petición, 1 Sugerencia, 1 Petición, 1 Petición, 1 Petición, 1 Petición, 1 Petición, 1 Sugerencia, 1 Queja, 1 Petición, 1 Petición, 1 petición, 1 Petición, 1 Sugerencia, 1 Sugerencia, 1 Petición, 1 Petición, 1 Petición, 1 Petición y Sevilla con 1 Sugerencia respectivamente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ciudad** | **Cantidad** | **%** | **Acumulado** |
| Cartagena | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Cúcuta | 1 | 0,7% | 0,7% |
| Bucaramanga | 1 | 0,7% | 0,7% |
| Bogotá | 7 | 5,0% | 5,0% |
| Buenaventura | 2 | 1,4% | 1,4% |
| Norosibirsk | 1 | 0,7% | 0,7% |
| Bugalagrande | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Cali | 80 | 57,6% | 57,6% |
| Santander de Quilichao | 1 | 0,7% | 58,3% |
| Cartago | 1 | 0,7% | 59,0% |
| Zarzal | 1 | 0,7% | 59,7% |
| Barranqueras ARG. | 1 | 0,7% | 60,4% |
| Alajuela  | 1 | 0,7% | 61,2% |
| Colombia HUILA | 1 | 0,7% | 61,9% |
| Dos quebradas | 0 | 0,0% | 61,9% |
| Londres | 1 | 0,7% | 62,6% |
| Quibdó | 0 | 0,0% | 62,6% |
| El Cerrito | 0 | 0,0% | 62,6% |
| Ibagué | 2 | 1,4% | 64,0% |
| Tampa | 0 | 0,0% | 64,0% |
| Galapa | 0 | 0,0% | 64,0% |
| Ginebra | 0 | 0,0% | 64,0% |
| Guachene  | 0 | 0,0% | 64,0% |
| istmina | 0 | 0,0% | 64,0% |
| Jamundi | 1 | 0,7% | 64,7% |
| Jambalo | 0 | 0,0% | 64,7% |
| La cumbre | 0 | 0,0% | 64,7% |
| Manizales | 0 | 0,0% | 64,7% |
| Medellín | 0 | 0,0% | 64,7% |
| Miami | 1 | 0,7% | 65,5% |
| Montreal Canadá  | 0 | 0,0% | 65,5% |
| New York | 1 | 0,7% | 66,2% |
| Palmira | 5 | 3,6% | 69,8% |
| Pasto | 3 | 2,2% | 71,9% |
| Pereira | 1 | 0,7% | 72,7% |
| Puerto tejada | 0 | 0,0% | 72,7% |
| Popayán | 8 | 5,8% | 78,4% |
| pradera | 0 | 0,0% | 78,4% |
| Roldanillo | 0 | 0,0% | 78,4% |
| Sincelejo | 0 | 0,0% | 78,4% |
| Tulua | 0 | 0,0% | 78,4% |
| Florida Valle | 1 | 0,7% | 79,1% |
| Tuquerres | 1 | 0,7% | 79,9% |
| Yumbo | 4 | 2,9% | 82,7% |
| Turbo | 1 | 0,7% | 83,5% |
| Pamplona | 1 | 0,7% | 84,2% |
| Barcelona | 1 | 0,7% | 84,9% |
| San Pedro | 1 | 0,7% | 85,6% |
| Cumbal | 1 | 0,7% | 86,3% |
| Dagua | 1 | 0,7% | 87,1% |
| Buga | 4 | 2,9% | 89,9% |
| Sevilla | 1 | 0,7% | 90,6% |
|  | 139 |  |  |

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: Dirección de Producción con el 57%, la Dirección Comercial y Mercadeo con el 24%, la Dirección de Programación con el 11% y Técnica y Sistemas con el 4%.

**Dirección de Producción**

La Dirección de Producción para el segundo trimestre obtuvo 67 solicitudes conformadas por 38 Peticiones, 25 Sugerencias y 4 quejas.

**Dirección de Programación**

La Dirección de Programación obtiene 13 solicitudes conformadas así, 7 Peticiones, 5 Sugerencias y 1 Reclamo.

**Dirección Comercial**

La Dirección Comercial obtiene 24 solicitudes, representadas en 16 Peticiones, 7 Sugerencias y 1 Queja.

.

* Los asuntos sobre otros representan un peso del 76,54 %, los casos más comunes fueron:
* Nos solicitan apoyo en temas de personas desaparecidas.
* Preguntan si pueden recibir acompañamiento de nuestro Canal, en temas referentes al emprendimiento que tienen con sus ideas empresariales.
* Los asuntos sobre Copia de Programas tiene un porcentaje del 9,88%. Desaparecidos y Solicitud de Trabajo tienen un peso del 4,94 %.
* Los asuntos sobre Pagina Web tienen un peso de 2,47%, teniendo entre sus casos más comunes los siguientes.
* En el tema de la Pagina Web, quieren que se disponga en plataforma toda la Programación para poder disfrutar de ella en cualquier momento.
* Manifiestan que sería bueno continuara la serie Labels.
* Y en último lugar esta Información de Programas Propios con el 1,23%.

La Dirección de Programación para el segundo trimestre obtuvo 15 solicitudes conformadas por 6 otros, 5 Felicitaciones, 1 Queja por Área, 1 Pagina Web, 1 Información Programas Productoras y 1 Información de Programas Propios.

Manifiestan que no les gusta el cambio de horarios en la Programación sin previo aviso.

Piden que les respeten el horario de la telenovela “el divino”.

.

Llegan correos felicitando al Canal por sus 30 años al aire.

Nos piden poder retransmitir por canales de Youtuber el

“Petronio Alvarez”.

Solicitan tarifas para pautar con nuestro Canal.

Piden mayor claridad cuando anunciamos rifas.

**Julian Mauricio Dorado Betancourt Álvaro Ayala Vásquez**

Directora Comercial y Mercadeo Gestor de cumplimiento PQRS