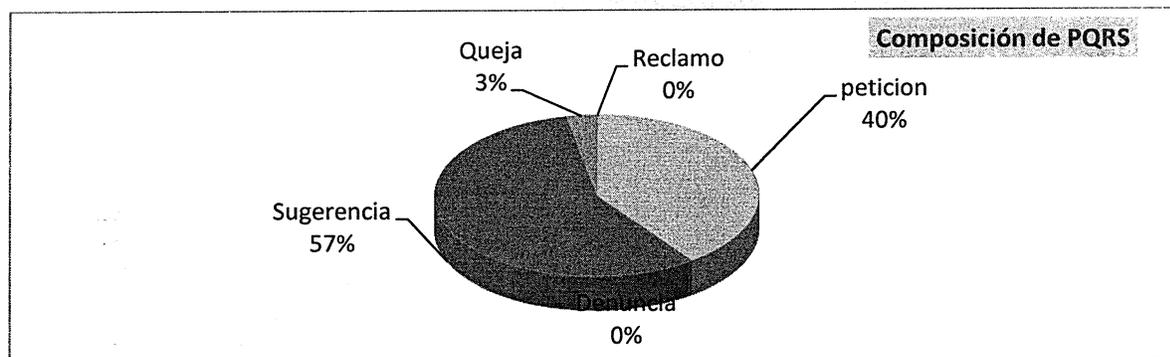




## INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2024.

El procedimiento de **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 segundo trimestre del 2024.

De abril a junio del 2024 se pueden observar 290 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones, teniendo un promedio de 96 ,6 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.**



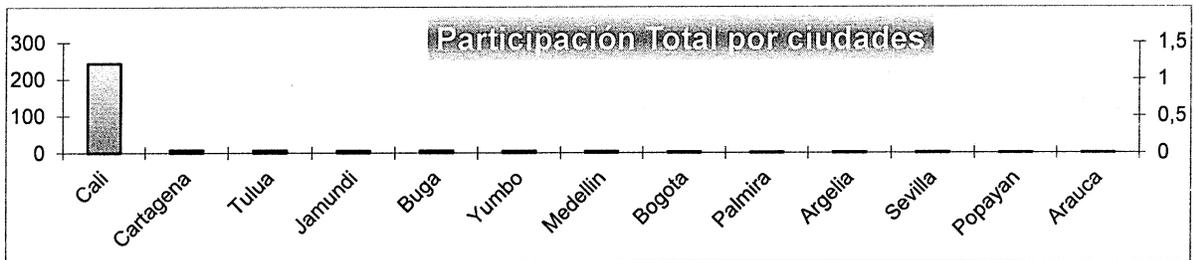
- Las Sugerencias con el 57 % correspondiente a 164 Solicitudes
- Las peticiones conforman el 40% con un total de 116 requerimientos.
- Las quejas tienen un peso del 3% con 9 solicitudes.
- Las Denuncias conforman el 0,3% con 1 solicitud.

De los correos llegados de parte de los televidentes, algunos se usan como insumo para los trabajos periodísticos de TELEPACIFICO Noticias y de los Programas Así Nos Ven y Tardes del Sol. Cabe resaltar que, para este segundo trimestre del 2024, los televidentes escribieron en mayor cantidad, gracias a tener al aire nuestros programas más representativos; El análisis que nos arroja este segundo trimestre del 2024, enfrentado al primer trimestre del 2024, nos da 60 solicitudes del primero, frente a 290 solicitudes del segundo.



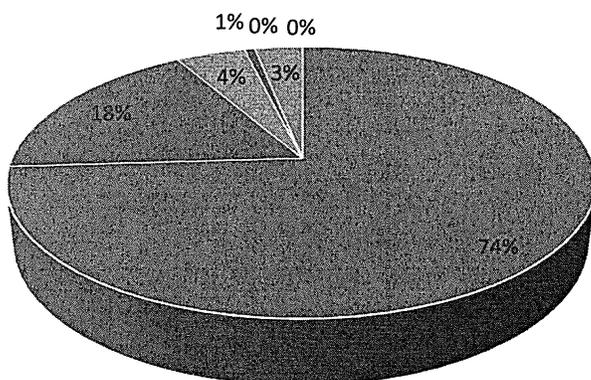
SE OBSERVA QUE LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON AL SISTEMA DE PQRSDF, ESTÁN UBICADAS EN LAS SIGUIENTES CIUDADES:

Ciudad	Cantidad	%	Acumulado	abril	mayo	junio
Cali	243	83,8%	83,8%	73	78	92
Cartagena	8	2,8%	86,6%	3	2	3
Tuluá	7	2,4%	89,0%	4	1	2
Jamundí	6	2,1%	91,0%	1	2	3
Buga	6	2,1%	93,1%	1	3	2
Yumbo	5	1,7%	94,8%	1	3	1
Medellín	4	1,4%	96,2%	3	1	0
Bogotá	3	1,0%	97,2%	1	1	1
Palmira	2	0,7%	97,9%	1	1	0
Argelia	2	0,7%	98,6%	2	0	0
Sevilla	2	0,7%	99,3%	0	1	1
Popayán	1	0,3%	99,7%	0	0	1
Arauca	1	0,3%	100,0%	0	0	1
TOTAL	290	100,0%		90	93	107



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

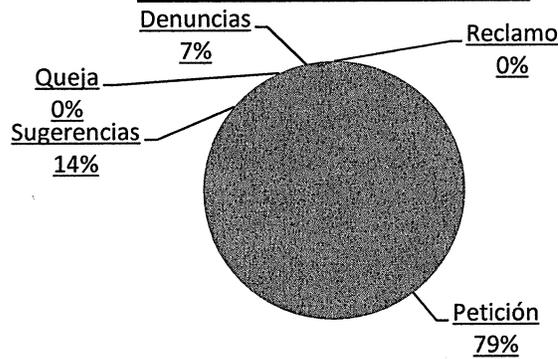
### Solicitud por Área



- Dirección de Producción
- Dirección Comercial y Mercadeo
- Dirección Jurídica
- Dirección Técnica y sistemas
- Control Interno
- Dirección de Programación
- Dirección Administrativa

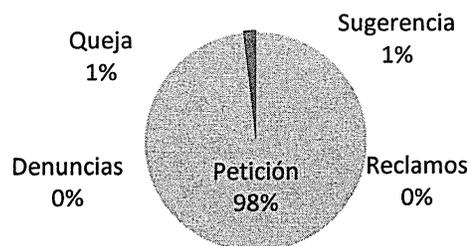
e	t	%	Acumulado
Dirección de Producción	215	74%	74%
Dirección Comercial y Mercadeo	51	18%	92%
Dirección Jurídica	13	4%	96%
Dirección Técnica y sistemas	2	1%	97%
Control Interno	0	0%	97%
Dirección de Programación	9	3%	100%
Dirección Administrativa	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>	

### Dirección Comercial



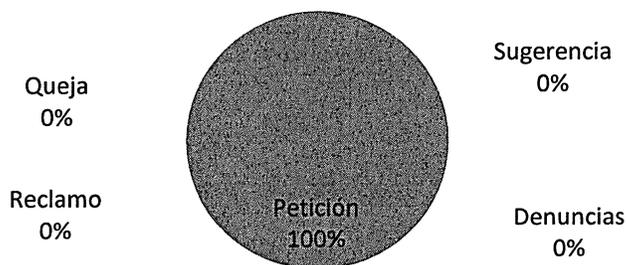
	Cantidad	Abril	Mayo	Junio	%
<b>Petición</b>	47	17	23	7	79%
<b>Sugerencias</b>	5	1	3	1	14%
<b>Queja</b>	2	1	0	1	0%
<b>Denuncias</b>	4	2	1	1	7%
<b>Reclamo</b>	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	58	21	27	10	100%

### Dirección Producción



	Cantidad	Abril	Mayo	Junio	%
<b>Petición</b>	212	61	86	65	98%
<b>Denuncias</b>	3	0	3	0	0%
<b>Sugerencia</b>	3	1	2	0	1%
<b>Queja</b>	1	0	0	1	0%
<b>Reclamos</b>	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	219	62	91	66	100%

## Dirección Jurídica

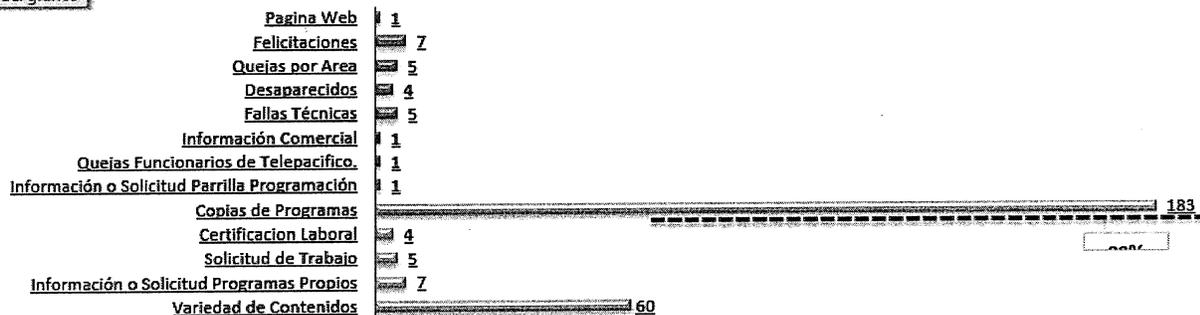


	Cantidad	abril	mayo	junio	%
<b>Petición</b>	13	7	4	2	100%
<b>Sugerencia</b>	0	0	0	0	0%
<b>Queja</b>	0	0	0	0	0%
<b>Reclamo</b>	0	0	0	0	0%
<b>Denuncias</b>	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	13	7	4	2	100%

Clase de información solicitada	Cantidad	abril	mayo	junio
	60	18	22	20
Variedad de Contenidos				
Información o Solicitud Programas Propios	7	2	1	4
Solicitud de Trabajo	5	3	1	1
Certificación Laboral	4	2	0	2
Copias de Programas	183	57	73	53
Información o Solicitud Parrilla Programación	1	1	0	0
Quejas Funcionarios de TELEPACIFICO.	1	0	1	0
Información Comercial	1	1	0	0
Fallas Técnicas	5	1	2	2
Desaparecidos	4	2	2	0
Quejas por Área	5	3	2	0
Felicitaciones	7	3	3	1
Página Web	1	0	0	1
Retransmisión de señal	6	2	2	2
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>90</b>	<b>93</b>	<b>107</b>

Área del gráfico

Asunto





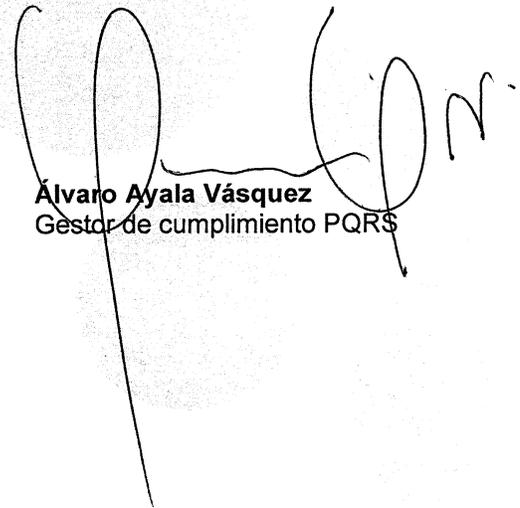
	Solicitudes Respondidas en 1 día	Solicitudes Respondidas en 2 días	Solicitudes Respondidas en 3 días
<b>Tiempo de respuesta</b>	228	45	17
<b>Solicitudes recibidas</b>	290	0	0
<b>Número de solicitudes trasladados a otra entidad</b>	0	0	0
<b>Número de solicitudes en la que se negó la información</b>	0	0	0

En este segundo trimestre del 2024, se permite establecer que el recurso tecnológico Sade.net responsabilidad del Área Técnica y Sistemas, sigue presentando fallas, no dejando adjuntar documentos o copiar a un tercero la respuesta de las PQRSDF. También se encuentran usuarios inexistentes, caso División Jurídica, donde aparece una Jefe que ya no trabaja en el Canal. Otra deficiencia en la tabla del reporte Sade.net, es la multiplicidad de algunos correos que se repiten.

Se hace urgente dar una capacitación a todos los enlaces del Canal TELEPACIFICO, en como subir al Sade.net los correos electrónicos o documentos escritos que llegan por distintos medios, cartas, buzón de sugerencias, llamadas telefónicas y ventanilla única, para poder hacer mejor trazabilidad a las PQRSDF. Para ello se requiere que la herramienta Sade.net lo permita.



**Jhon Henry Posada Grandas**  
Director Comercial y Mercadeo



**Álvaro Ayala Vásquez**  
Gestor de cumplimiento PQRS