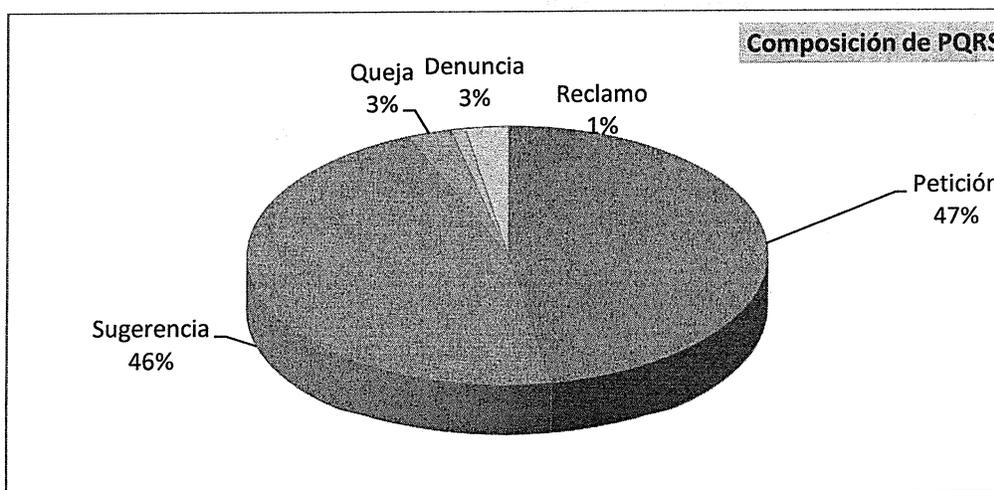


INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, PARA EL TERCER TRIMESTRE DEL 2024.

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 tercer trimestre del 2024.

De julio a septiembre del 2024 se pueden observar 222 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones, teniendo un promedio de 74 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 peticiones conforman el 47% con un total de 105 requerimientos
- Las Sugerencias conforman el 46 % correspondiente a 103 Solicitudes
- Las quejas tienen un peso del 3,0% con 6 solicitudes.
- Las Denuncias conforman el 2,7% con 6 solicitudes.
- Los Reclamos 2 con el 0.9%

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 tercer trimestre del 2024, los televidentes escribieron gracias a tener al aire nuestros programas más representativos;

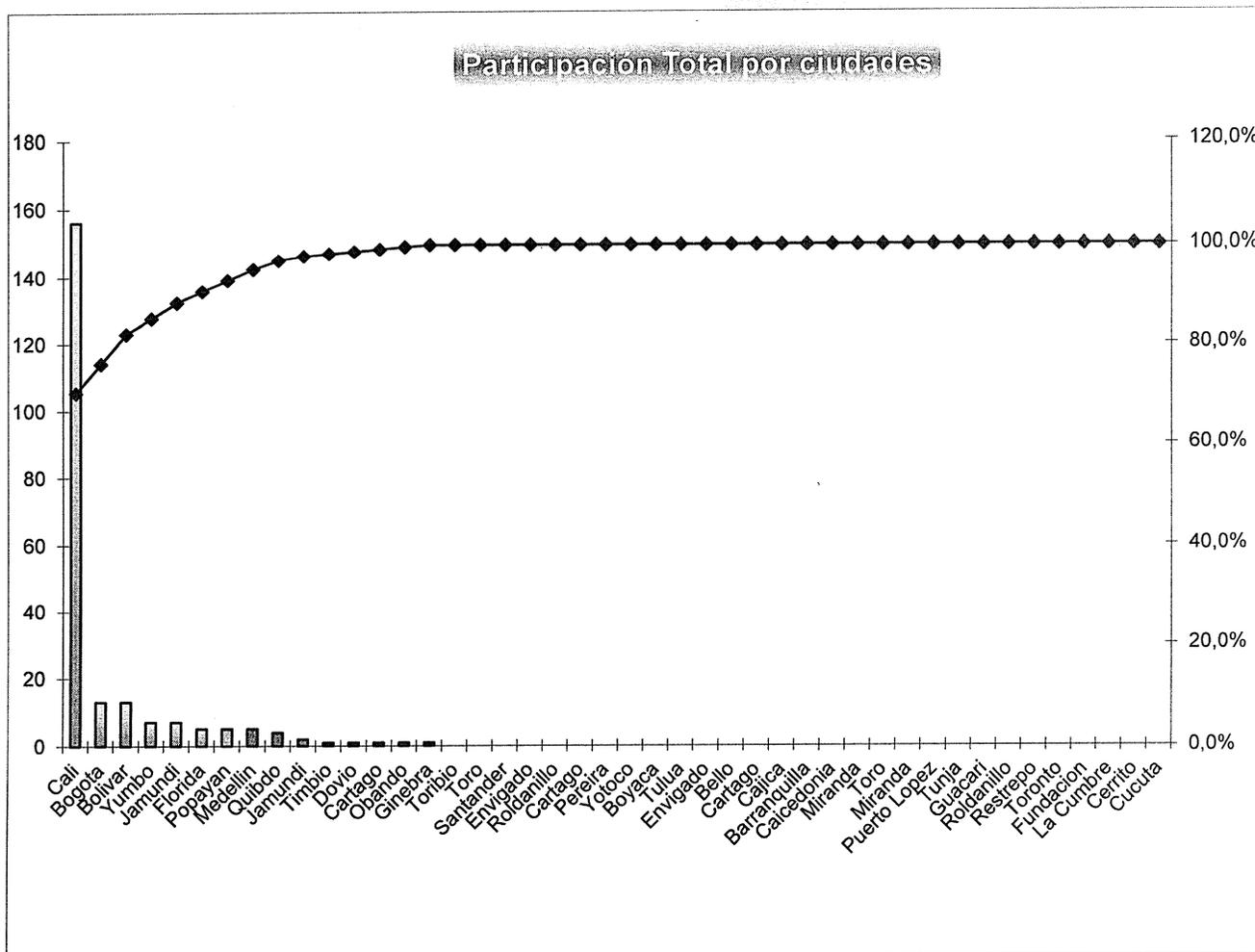


El análisis que nos arroja este tercer trimestre del 2024, enfrentado al anterior trimestre, nos da 222 solicitudes, frente a 290 solicitudes del anterior.

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

Ciudades	Cantidad	%	Acumulado
Cali	156	70,3%	70,3%
Bogotá	13	5,9%	76,1%
Bolívar	13	5,9%	82,0%
Yumbo	7	3,2%	85,1%
Jamundí	7	3,2%	88,3%
Florida	5	2,3%	90,5%
Popayán	5	2,3%	92,8%
Medellín	5	2,3%	95,0%
Quibdó	4	1,8%	96,8%
Tuluá	1	0,9%	97,7%
Timbio	1	0,5%	98,2%
Dovio	1	0,5%	98,6%
Cartago	1	0,5%	99,1%
Obando	1	0,5%	99,5%
Ginebra	1	0,5%	100,0%

222

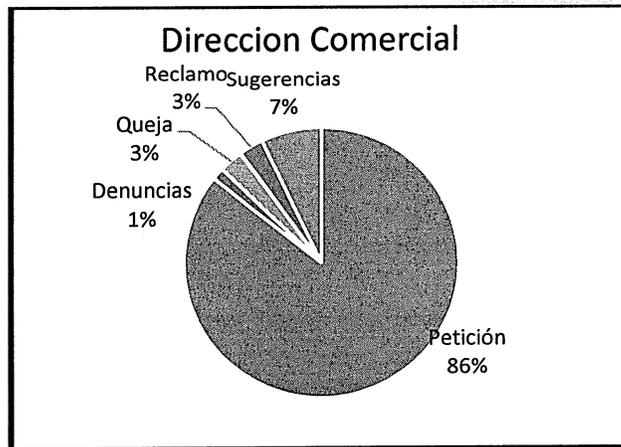


En la siguiente base podemos observar el comportamiento de solicitudes por cada una de las dependencias de TELEPACÍFICO.

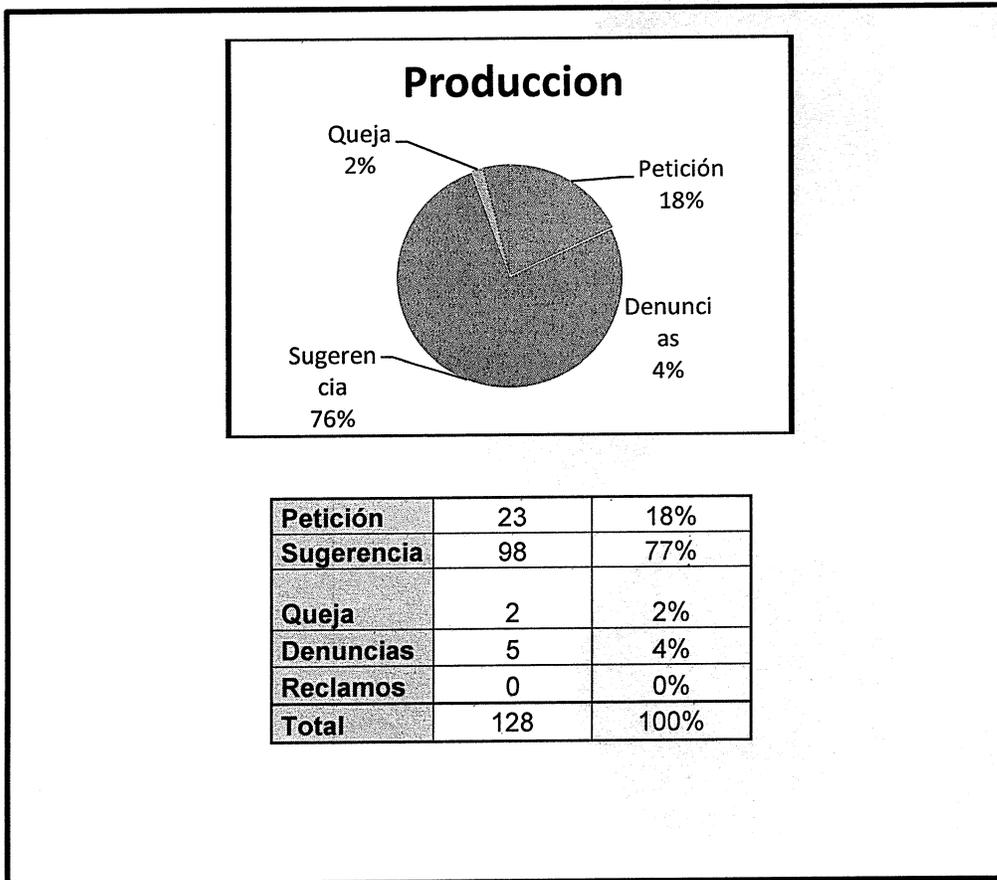
Solicitud por Area

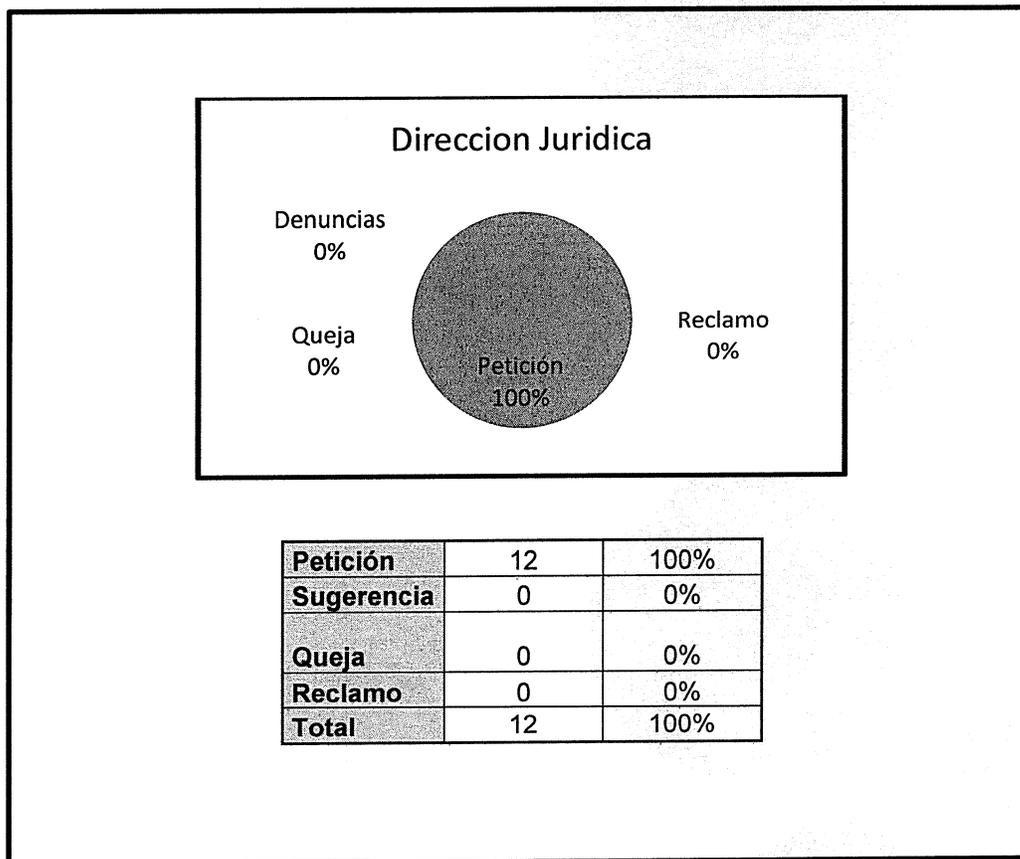


Áreas	Total	%	Acumulado
Dirección de Producción	132	59%	59%
Dirección Comercial y Mercadeo	73	33%	92%
Dirección Jurídica	12	5%	98%
Dirección Programación	5	2%	98%
Control Interno	0	0%	98%
Dirección Técnica	0	0%	100%
Dirección Administrativa	0	0,0%	
TOTAL	222		0%



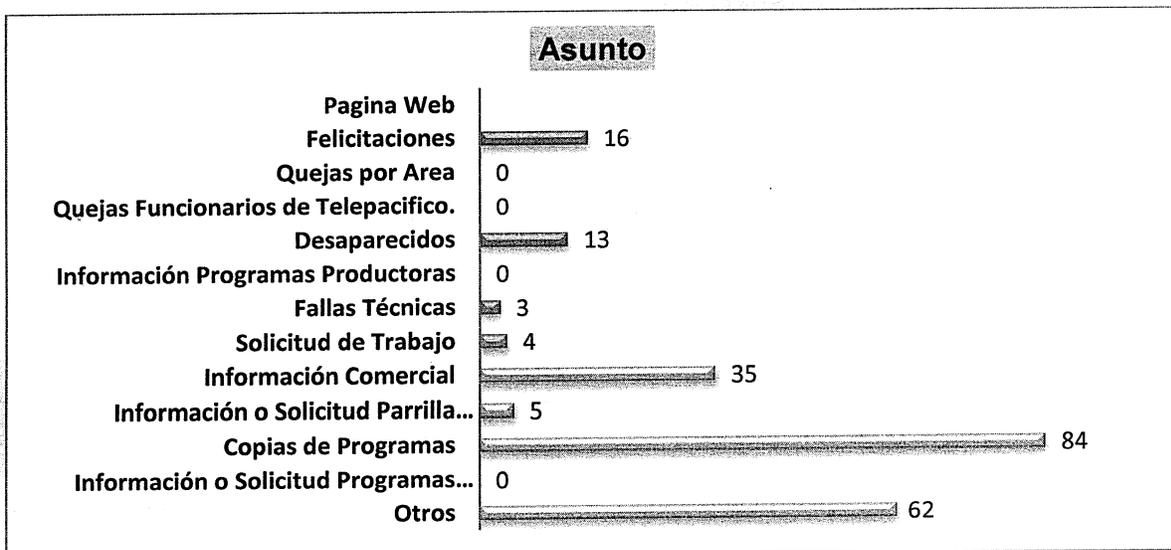
Petición	60	86%
Denuncias	1	1%
Queja	2	3%
Reclamo	2	3%
Sugerencias	5	7%
Total	70	100%





Las Áreas de Técnica y Sistemas y Programación obtuvieron 6 Solicitudes cada una, la Primera con 5 sugerencias y 1 queja; la segunda con 4 quejas y dos peticiones.

Clase de Información	Cantidad	%	Acumulado
Otros	62	27,9%	27,9%
Información o Solicitud Programas Propios	0	0,0%	27,9%
Copias de Programas	84	37,8%	65,8%
Información o Solicitud Parrilla Programación	5	2,3%	68,0%
Información Comercial	35	15,8%	83,8%
Solicitud de Trabajo	4	1,8%	85,6%
Fallas Técnicas	3	1,4%	86,9%
Información Programas Productoras	0	0,0%	86,9%
Desaparecidos	13	5,9%	92,8%
Quejas Funcionarios de TELEPACIFICO.	0	0,0%	92,8%
Quejas por Área	0	0,0%	92,8%
Felicitaciones	16	7,2%	100,0%
Página Web		0,0%	
Total	222		

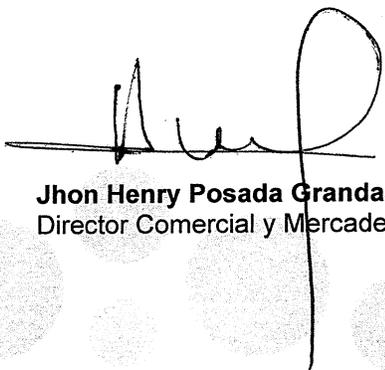




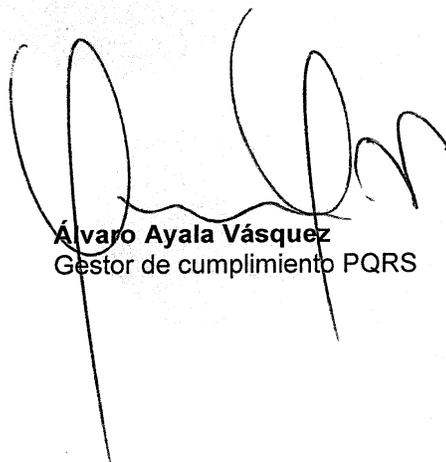
	Solicitudes Respondidas en 1 día	Solicitudes Respondidas en 2 días	Solicitudes Respondidas antes de 5 días
Tiempo de respuesta	125	45	52
Solicitudes recibidas	222	0	0
Número de solicitudes trasladados a otra entidad	0	0	0
Número de solicitudes en la que se negó la información	0	0	0

En este tercer 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



Alvaro Ayala Vásquez
Gestor de cumplimiento PQRS