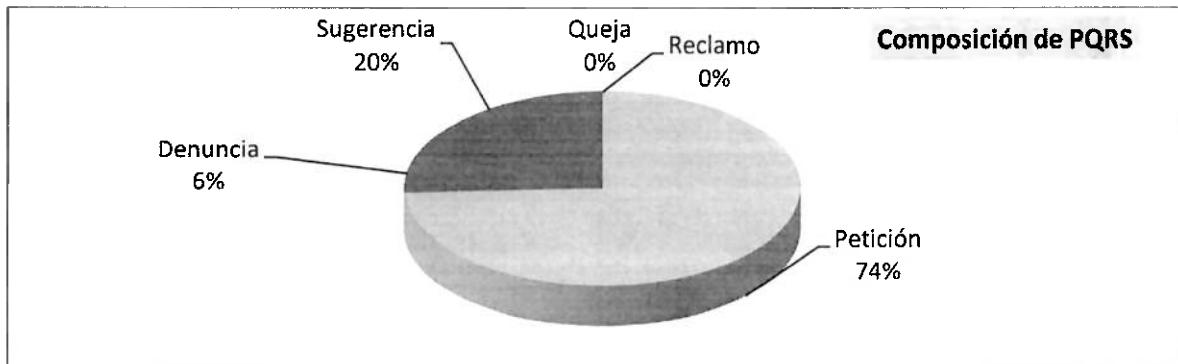




INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2025.

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 cuarto trimestre del 2025.

De octubre a diciembre del 2025 se pueden observar 113 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, teniendo un promedio de 37,6 solicitudes por mes.



Las peticiones conforman el 74% con un total de 84 solicitudes.

Las sugerencias conforman el 20% con 22 solicitudes.

Las denuncias tienen un peso del 6% con 7 solicitudes.

PARA EL CUARTO TRIMESTRE LAS QUEJAS QUE SE PRESENTARON FUERON LAS SIGUIENTES:

Para este periodo no se presentaron quejas dirigidas a nuestro canal telepacifico.



De los correos llegados de parte de los televidentes, algunos son insumo para los trabajos periodísticos que ven en nuestra Programación. Piden mantener actualizada la Pagina VEO Telepacífico.

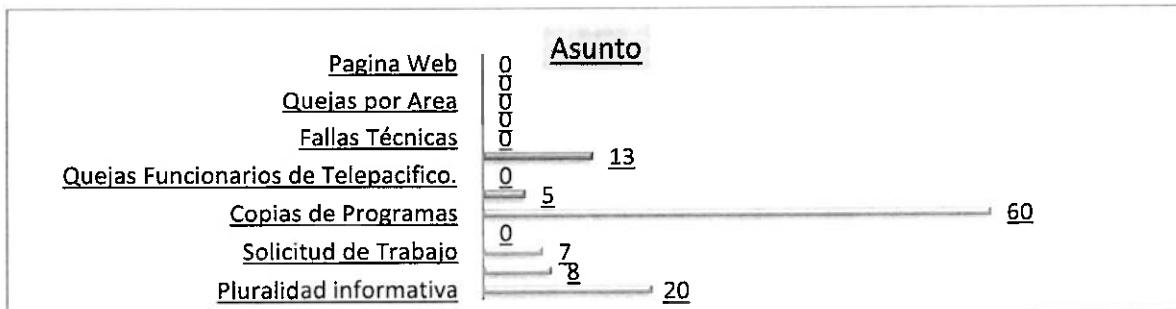
SE OBSERVA QUE LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON AL SISTEMA DE PQRS, ESTÁN UBICADAS EN LAS SIGUIENTES CIUDADES.

Ciudad	Cantidad	%	Acumulado	Enero	Febrero	Marzo
Cali	81	71,7%	71,7%	30	25	26
Jamundí	12	10,6%	82,3%	2	3	7
Bogotá	9	8,0%	90,3%	1	3	5
Popayán	4	3,5%	93,8%	1	2	1
Palmira	1	0,9%	94,7%	0	0	1
Padilla	1	0,9%	95,6%	0	0	1
Valledupar	1	0,9%	96,5%	0	1	0
Candelaria	1	0,9%	97,3%	0	1	0
Piendamo	1	0,9%	98,2%	0	1	0
Barranquilla	1	0,9%	99,1%	0	0	1
Cajibío	1	0,9%	100,0%	0	0	1
TOTAL	113	100,0%		34	36	43

1. De primero tenemos a Cali con un 71,7%, generado por 61 Peticiones, 14 Sugerencias, 6 Denuncias.
2. De segundo tenemos a Jamundí con el 10,6%, generado por 8 Peticiones, 3 Sugerencias, 1 felicitación.
3. De tercero esta Bogotá con el 8,0% con 9 Peticiones.
4. El cuarto lugar lo ocupa Popayán con el 3,5%, con 4 peticiones.
5. El quinto lugar lo ocupan Palmira, padilla, Valledupar, candelaria, piendamó, barranquilla y cajibío con el 0.9% y 1 petición por cada municipio.



Clase de información solicitada	Cantidad	Enero	Febrero	Marzo
Pluralidad informativa	20	7	6	7
Información o Solicitud Programas Propios	8	2	2	4
Solicitud de Trabajo	7	3	1	3
Información Programas Productoras	0	0	0	0
Copias de Programas	60	5	30	25
Información o Solicitud Parrilla Programación	5	1	1	3
Quejas Funcionarios de Telepacífico.	0	0	0	0
Información Comercial	13	1	6	6
Fallas Técnicas	0	0	0	0
Desaparecidos	0	0	0	0
Quejas por Área	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0
Página Web	0	0	0	0
Total	113	19	46	48





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

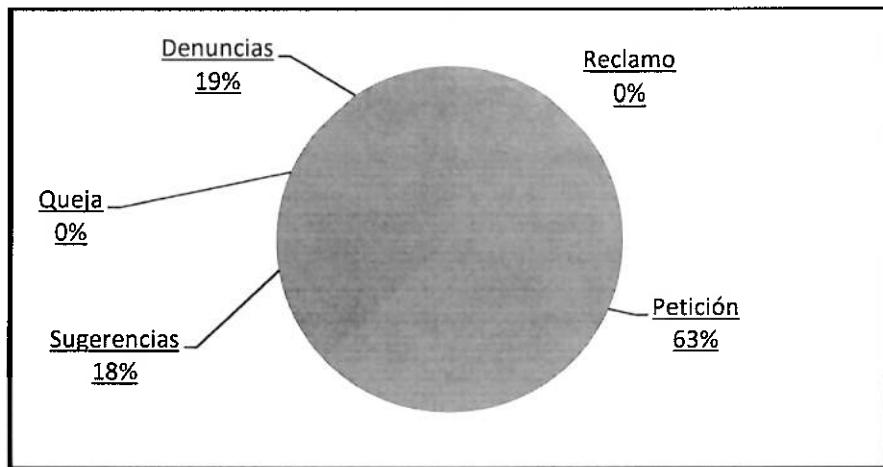


Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en las áreas de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 69%, la Dirección de Comercial y Mercadeo con el 24%, La Dirección de Programación con el 2%, y la Oficina Jurídica con el 5%.

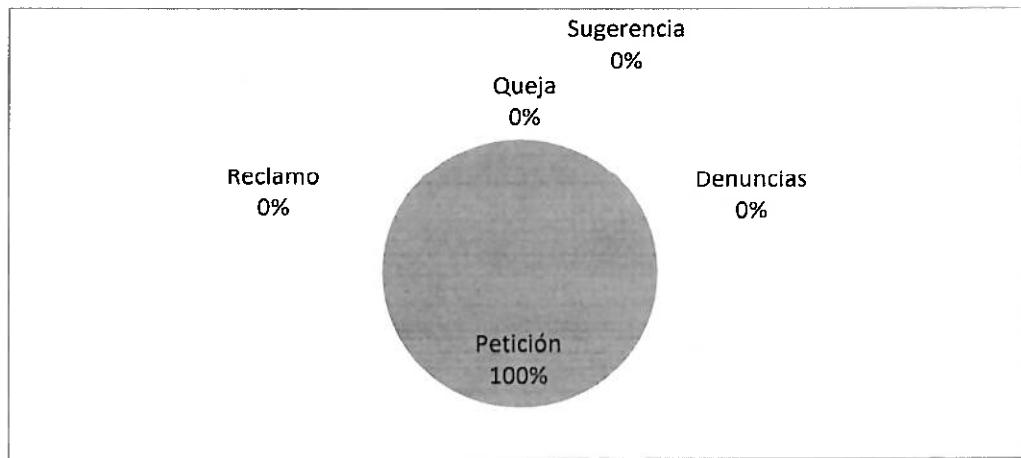




Direccion Comercial y Mercadeo



Oficina Jurídica.





Dirección de Producción.

La Dirección de Producción para el cuarto trimestre obtuvo 78 solicitudes, conformadas por 61 Peticiones, 14 Sugerencias y 3 denuncias.

Dirección de Comercial y Mercadeo.

Obtiene 27 solicitudes conformadas así, 17 Peticiones, 5 sugerencias y 5 denuncias.

Oficina Jurídica.

Obtiene 6 solicitudes conformadas por 6 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	90	13	10
Número de solicitudes recibidas	113	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

César A. Gutiérrez R.
César Augusto Gutiérrez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Alvaro Ayala Vásquez
Alvaro Ayala Vásquez
Gestor de cumplimiento PQRS