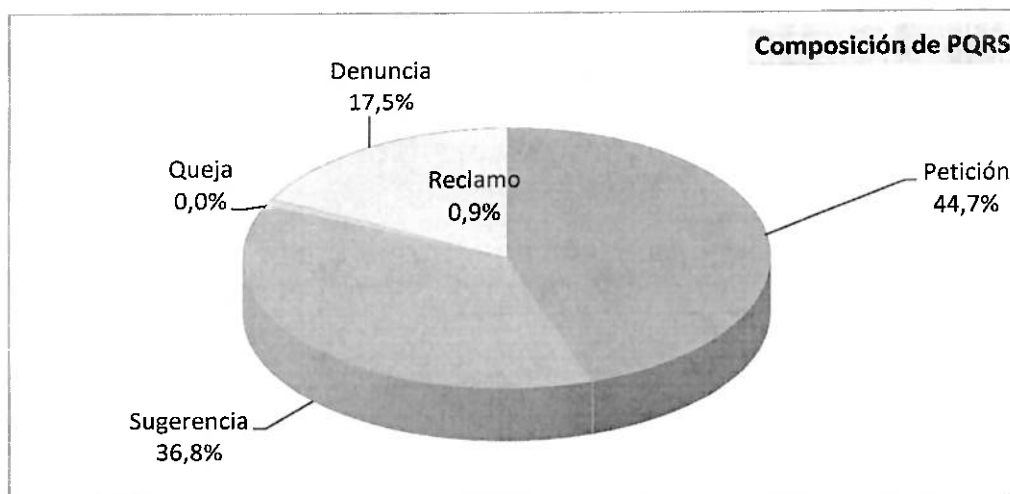


INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2026.

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 primer trimestre del 2026.

De enero a marzo del 2026, se pueden observar 114 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, teniendo un promedio de 38, solicitudes por mes.



Las peticiones conforman el 44,7% con un total de 51 solicitudes.

Las sugerencias conforman el 36,8% con 42 solicitudes.

Las denuncias tienen un peso del 17,5% con 20 solicitudes.

Los reclamos conforman el 0,9% con 1 solicitud.

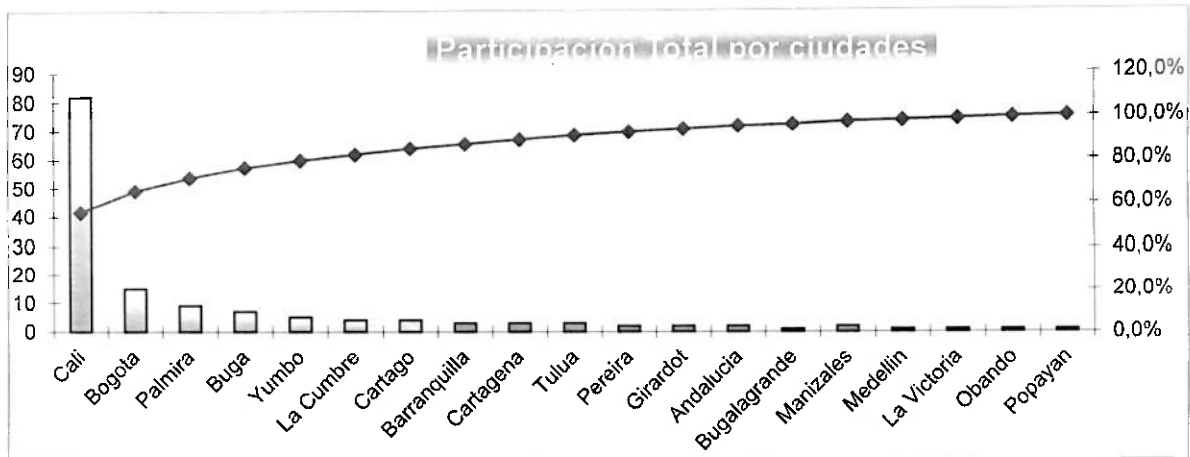


PARA EL PRIMER TRIMESTRE LAS QUEJAS QUE SE PRESENTARON FUERON LAS SIGUIENTES:

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.

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

Ciudad	Cantidad	Porcentaje	Acumulado
Cali	90	78,9%	78,9%
Bogotá	7	6,1%	85,1%
Palmira	1	0,9%	86,0%
Buga	1	0,9%	86,8%
Yumbo	1	0,9%	87,7%
La Cumbre	1	0,9%	88,6%
Cartago	1	0,9%	89,5%
Barranquilla	1	0,9%	90,4%
Cartagena	1	0,9%	91,2%
Tuluá	1	0,9%	92,1%
Pereira	1	0,9%	93,0%
Girardot	1	0,9%	93,9%
Andalucía	1	0,9%	94,7%
Bugalagrande	1	0,9%	95,6%
Manizales	1	0,9%	96,5%
Medellín	1	0,9%	97,4%
La Victoria	1	0,9%	98,2%
Obando	1	0,9%	99,1%
Popayán	1	0,9%	100,0%
Total	114		



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. En Cali tiene un 78,9% 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 90 interacciones, así, 61 Peticiones, 14 Sugerencias, 6 Denuncias y 9 Felicitaciones. Es el motor y receptor principal de la actividad de los usuarios.

Municipios del Valle del Cauca Área de influencia menor: Localidades vallunas como Caicedonia, Yumbo, Sevilla, Vijes, Candelaria, Roldanillo, Andalucía, Zarzal, La Victoria, San Pedro y La Paila representan apenas el 0,9% cada una con una sola petición o sugerencia según el caso. Esto evidencia que, fuera de Cali, la interacción en los demás municipios del departamento es atomizada y de muy bajo volumen.

Municipios vecinos del Suroccidente: Se registran interacciones aisladas de Riosucio Caldas, Chocó y Puerto Tejada (Cauca), también con un 0,9% cada uno. La presencia de Puerto Tejada resalta la cercanía inmediata y conurbación que tiene con el área metropolitana de Cali.

2. La Capital del País: Bogotá

Porcentaje de participación: 6,1%

Análisis: Aunque experimenta una disminución en su porcentaje total en comparación con otras mediciones, Bogotá se consolida indiscutiblemente como el segundo mercado individual más importante para el canal con 7 interacciones en total 5 Peticiones y 2 Sugerencias. Su papel sigue siendo clave al representar la mayor concentración de audiencia fuera de la región Pacífico.



3. Dispersión Nacional Otras Regiones de Colombia

El resto del país muestra una participación mínima y fragmentada, alcanzando únicamente un 0,9% de participación por cada ciudad mencionada equivalente a 1 sola solicitud:

Región Caribe: Barranquilla y Montería.

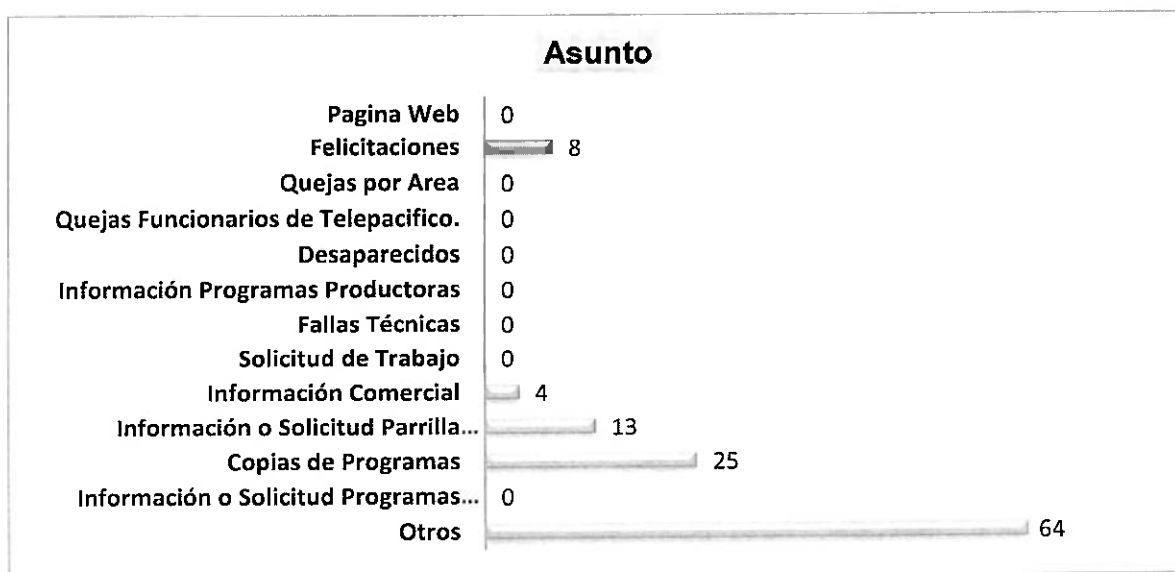
Antioquia: Itagüí.

Región Andina Centro: Villa de Leyva Boyacá.



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

Tipo de Solicitudes	Cantidad	Porcentaje	Acumulado
Otros	64	56,1%	56,1%
Información o Solicitud Programas Propios	0	0,0%	56,1%
Copias de Programas	25	21,9%	78,1%
Información o Solicitud Parrilla Programación	13	11,4%	89,5%
Información Comercial	4	3,5%	93,0%
Solicitud de Trabajo	0	0,0%	93,0%
Fallas Técnicas	0	0,0%	93,0%
Información Programas Productoras	0	0,0%	93,0%
Desaparecidos	0	0,0%	93,0%
Quejas Funcionarios de Telepacífico.	0	0,0%	93,0%
Quejas por Área	0	0,0%	93,0%
Felicitaciones	8	7,0%	100,0%
Página Web	0	0,0%	
Total	114		

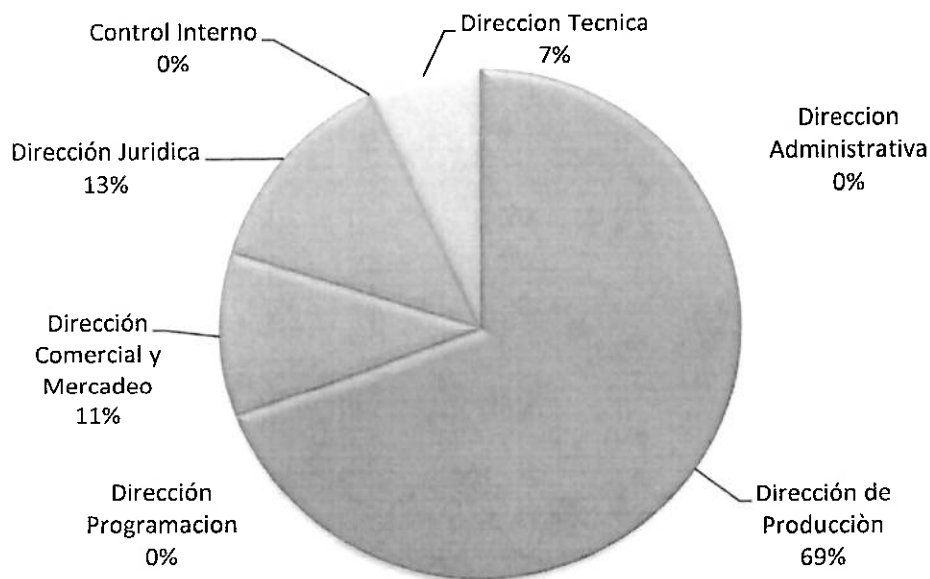




En la siguiente base podemos observar el comportamiento de solicitudes por cada una de las dependencias de TELEPACÍFICO.

Area o Dependencia	Cantidad	%	Acumulado
Dirección de Producción	79	69%	69%
Dirección Comercial y Mercadeo	12	11%	80%
Dirección Jurídica	15	13%	93%
Dirección Programación	0	0%	93%
Control Interno	0	0%	93%
Dirección Técnica	8	7%	100%
Dirección Administrativa	0	0,0%	100%
TOTAL	114	100%	

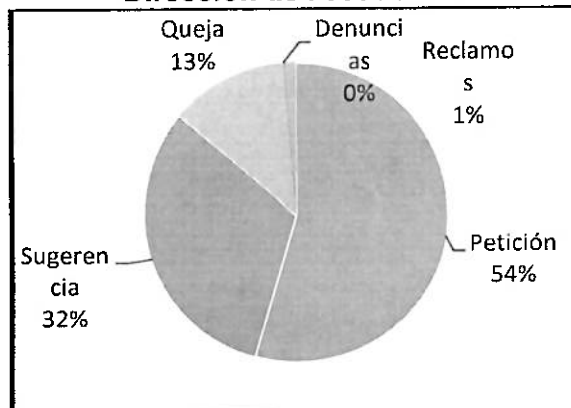
Solicitud por Area



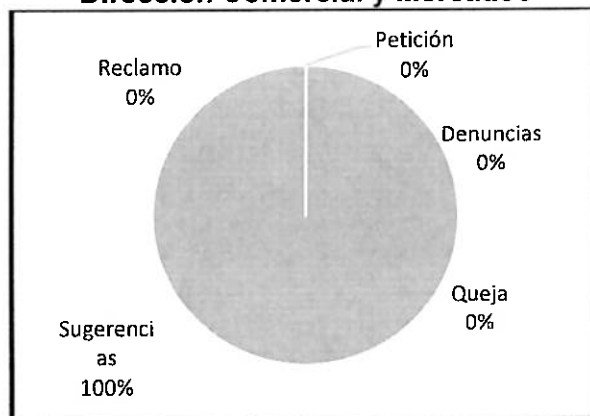
Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en el área de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 69%, la Oficina Jurídica con el 13%, Comercial y Mercadeo con el 11%, y la Dirección Técnica con el 7%.



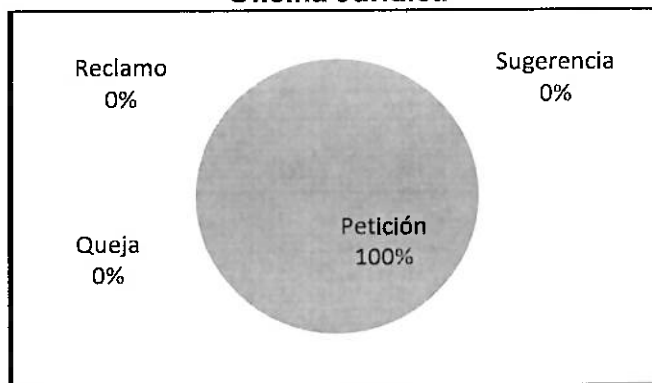
Dirección de Producción



Dirección Comercial y Mercadeo



Oficina Jurídica



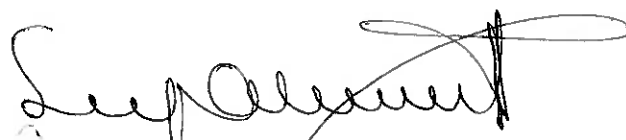
La **Dirección de Producción** para el segundo trimestre obtuvo 79 solicitudes, conformadas por 43 Peticiones, 25 Sugerencias, 10 denuncias y 1 Reclamo.

Dirección de Comercial y Mercadeo obtiene 12 solicitudes conformadas por 12 sugerencias.

Oficina Jurídica obtiene 15 solicitudes conformadas por 15 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 Respondid as en 1 día	Solicitudes Respondid as en 2 días	Solicitudes Respondid as en 3 días
Tiempo de respuesta	90	13	11
Número de solicitudes recibidas	114	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


Luz Adriana Latorre Quintero
Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)


Álvaro Ayala Vásquez
Gestor de cumplimiento PQRS