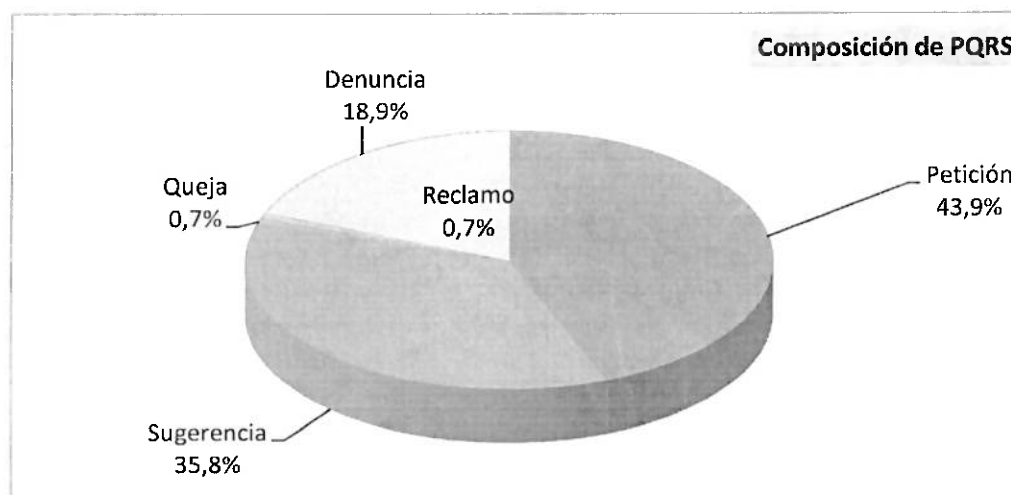


INFORME TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2026.

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 segundo trimestre del 2026.

De abril a junio del 2026, se pueden observar 148 solicitudes generadas en la Base de Datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, teniendo un promedio de 49,3 solicitudes por mes.



Las peticiones conforman el 43,9% con un total de 65 solicitudes.

Las sugerencias conforman el 35,8% con 53 solicitudes.

Las denuncias tienen un peso del 18,9% con 28 solicitudes.

Las quejas tienen un peso del 0,7% con 1 solicitud.

Los reclamos conforman el 0,7% con 1 solicitud.

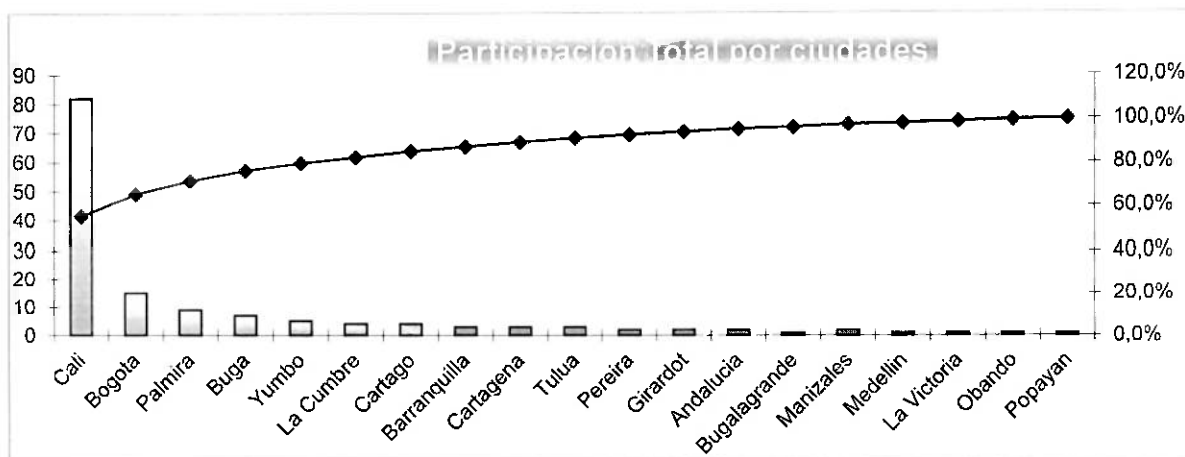
PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE LAS QUEJAS QUE SE PRESENTARON FUERON LAS SIGUIENTES:

POR MEDIO DE LA PRESENTE QUIERO EXPRESAR MI INCONFORMIDAD CON EL COMENTARISTA DEPORTIVO EL “NEGRO DINAS”, EL CUAL SIEMPRE TIENE SU FAVORITISMO FRENTE AL EQUIPO DEL CUAL ES HINCHA. ES INACEPTABLE QUE AYER 14 DE ABRIL JUGO EL DEPORTIVO CALI Y GANÓ 2-0 Y NO MENCIONÓ NADA EN EL NOTICIERO DEL MEDIO DÍA, DE HOY 15 DE ABRIL. NO ES LA PRIMERA VEZ, COMO COMENTARISTA NO SIRVE, NUNCA ES EQUITATIVO, SIEMPRE SE LE VE SU FAVORITISMO.

Varios de los correos que recibimos de nuestros televidentes sirven como insumo para los trabajos periodísticos que se emiten en nuestra programación. Asimismo, la audiencia nos solicita mantener actualizada la página VEO del Canal Telepacífico.

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

Ciudad	Cantidad	Porcentaje	Acumulado
Cali	82	55,4%	55,4%
Bogotá	15	10,1%	65,5%
Palmira	9	6,1%	71,6%
Buga	7	4,7%	76,4%
Yumbo	5	3,4%	79,7%
La Cumbre	4	2,7%	82,4%
Cartago	4	2,7%	85,1%
Barranquilla	3	2,0%	87,2%
Cartagena	3	2,0%	89,2%
Tuluá	3	2,0%	91,2%
Pereira	2	1,4%	92,6%
Girardot	2	1,4%	93,9%
Andalucía	2	1,4%	95,3%
Bugalagrande	1	0,7%	95,9%
Manizales	2	1,4%	97,3%
Medellín	1	0,7%	98,0%
La Victoria	1	0,7%	98,6%
Obando	1	0,7%	99,3%
Popayán	1	0,7%	100,0%
Total	148		



1. El Núcleo: Valle del Cauca y Suroccidente (Región de Origen)

Esta es la zona de cobertura natural del canal y, como es de esperarse, concentra la inmensa mayoría de la participación. Sin embargo, su comportamiento interno es muy desigual:

Centralización. En Cali el 55,4% Representa más de la mitad de toda la muestra con 82 solicitudes. Al ser la capital del departamento y la principal metrópoli del Pacífico, actúa como el centro de gravedad absoluto de la audiencia.

Ciudades intermedias del Valle: Municipios como Palmira 6,1%, Buga 4,7%, Yumbo 3,4%, Cartago 2,7% y Tuluá 2,0% muestran una presencia sólida pero lejana a la capital. Suman entre todas un 18,9%, reflejando que el canal es consumido activamente en los diferentes corredores industriales y agrícolas del departamento.

Municipios pequeños y zonas rurales: Localidades como La Cumbre 2,7%, Andalucía 1,4%, Bugalagrande 0,7%, La Victoria 0,7% y Obando 0,7% aportan una participación marginal en volumen, sumando un 6,2%.

Otros departamentos del Suroccidente: Llama la atención que Popayán en el Cauca se encuentra en el último escalón con apenas un 0,7% 1 solicitud, lo que sugiere una baja tasa de interacción o de alcance en los departamentos vecinos de su misma región en comparación con el Valle.

2. La Capital del País: Bogotá

Porcentaje de participación: 10,1%

Análisis: Bogotá rompe con la lógica de la cercanía geográfica y se posiciona sólidamente como el segundo lugar general. Esto evidencia el impacto de la migración interna comunidades del Pacífico radicadas en la capital y la disponibilidad de la señal a través de cable operadores y plataformas digitales a nivel nacional, superando individualmente a cualquier otra ciudad fuera de Cali.

3. Expansión Nacional: Otras Regiones de Colombia

Fuera del Valle, el Cauca y Bogotá, el canal logra penetrar de manera interesante en otros tres focos culturales:

Región Caribe 4,0% Representada por Barranquilla 2,0% y Cartagena 2,0%. Existe una afinidad cultural latente entre el litoral Caribe y el Pacífico (cultura afro, música, dinámicas portuarias) que explica el interés de estas capitales costeñas.

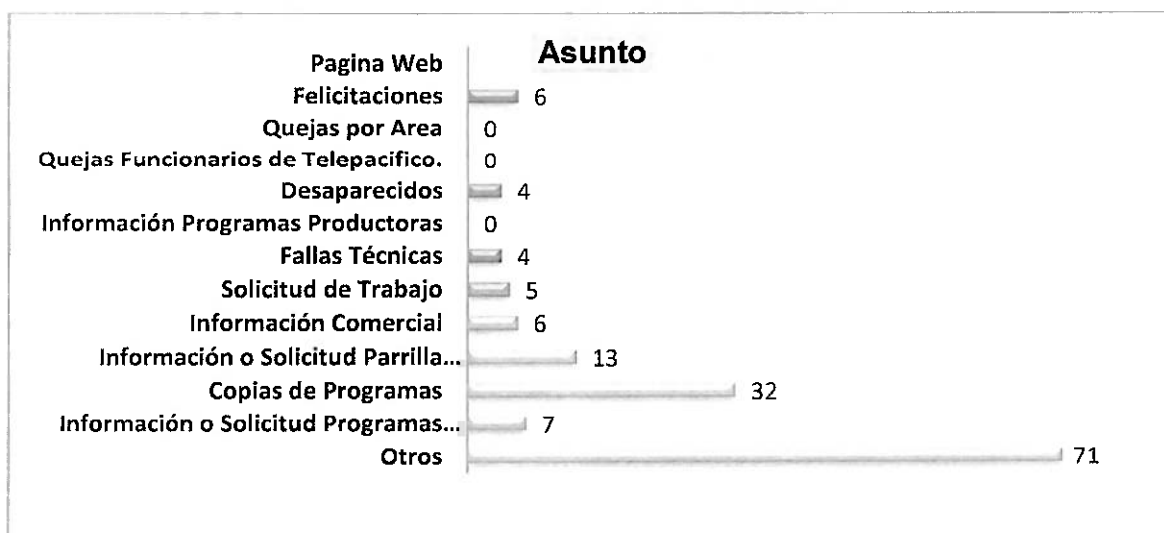
Eje Cafetero y Región Andina 3,5%: Con participación de Pereira 1,4%, Manizales 1,4% y Girardot 1,4% en Cundinamarca. Debido a la vecindad del norte del Valle con el Eje Cafetero, la señal se filtra naturalmente hacia esta zona.

Antioquia (0,7%: Con una presencia mínima en Medellín 0,7%.



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:

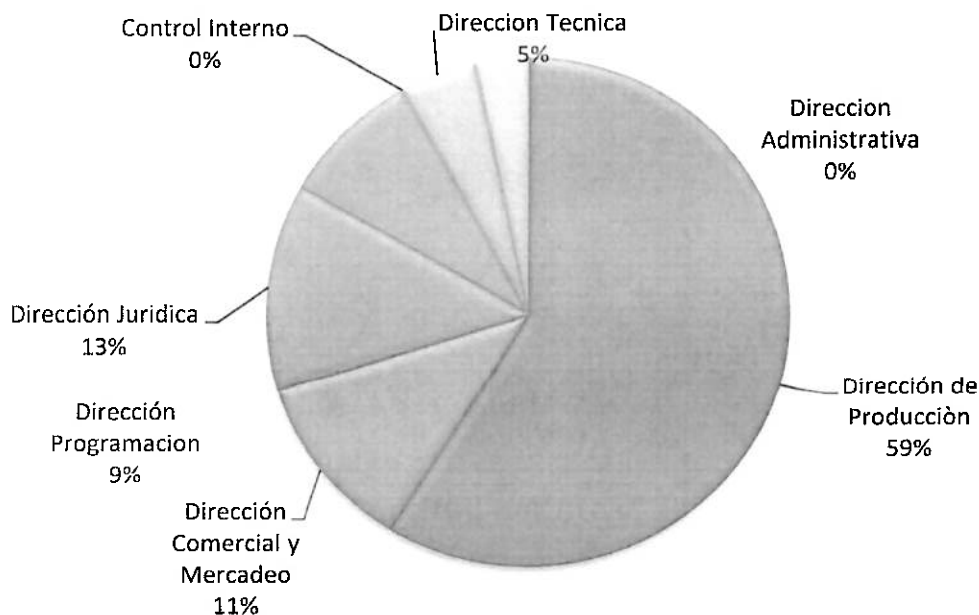
Tipo de Solicitudes	Cantidad	Porcentaje	Acumulado
Otros	71	48,0%	48,0%
Información o Solicitud Programas Propios	7	4,7%	52,7%
Copias de Programas	32	21,6%	74,3%
Información o Solicitud Parrilla Programación	13	8,8%	83,1%
Información Comercial	6	4,1%	87,2%
Solicitud de Trabajo	5	3,4%	90,5%
Fallas Técnicas	4	2,7%	93,2%
Información Programas Productoras	0	0,0%	93,2%
Desaparecidos	4	2,7%	95,9%
Quejas Funcionarios de Telepacifico.	0	0,0%	95,9%
Quejas por Área	0	0,0%	95,9%
Felicitaciones	6	4,1%	100,0%
Página Web		0,0%	
Total	148		



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

Área o Dependencia	Cantidad	%	Acumulado
Dirección de Producción	87	59%	59%
Dirección Comercial y Mercadeo	17	11%	70%
Dirección Jurídica	19	13%	83%
Dirección Programación	13	9%	92%
Control Interno	0	0%	92%
Dirección Técnica	7	5%	97%
Dirección Administrativa	5	3,4%	100%
TOTAL	148	100%	

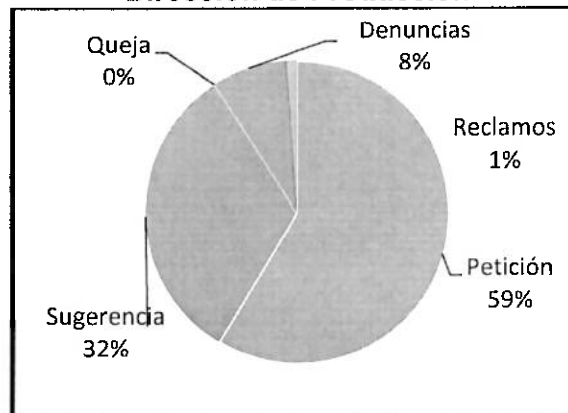
Solicitud por Area



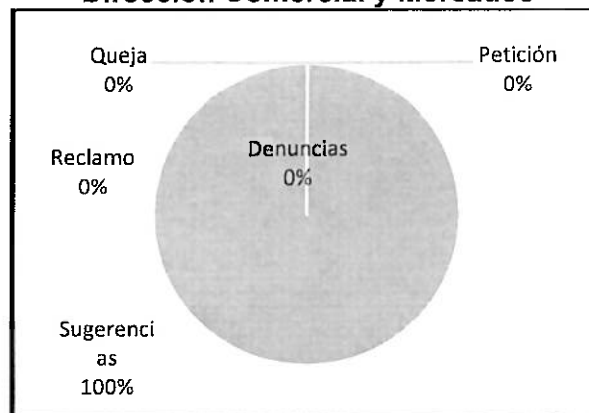
Al mirar la participación de las solicitudes por dependencias, se observa que el interés del televidente se concentra en el área de los procesos misionales, las cuales tienen la siguiente participación: La Dirección de Producción con el 59%, la Oficina Jurídica con el 13%, Comercial y Mercadeo con el 11%, la Dirección de Programación con el 9% la Dirección Técnica 5%, y la Dirección Administrativa 3,4%.



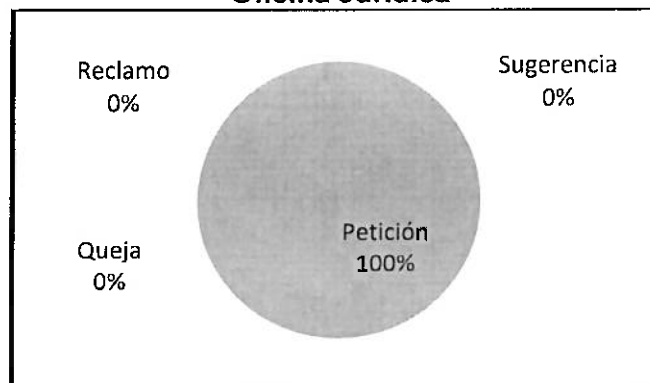
Dirección de Producción



Dirección Comercial y Mercadeo



Oficina Jurídica



La **Dirección de Producción** para el segundo trimestre obtuvo 87 solicitudes, conformadas por 51 Peticiones, 28 Sugerencias, 7 denuncias y 1 Reclamo.

Dirección de Comercial y Mercadeo obtiene 17 solicitudes conformadas por 17 sugerencias.

Oficina Jurídica obtiene 19 solicitudes conformadas por 19 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	121	19	8
Número de solicitudes recibidas	148	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)


Alvaro Ayala Vásquez
Gestor de cumplimiento PQRS