

telemedellín

aquí te ves

INFORME SERVICIO AL TELEVIDENTE OCTUBRE DE 2016

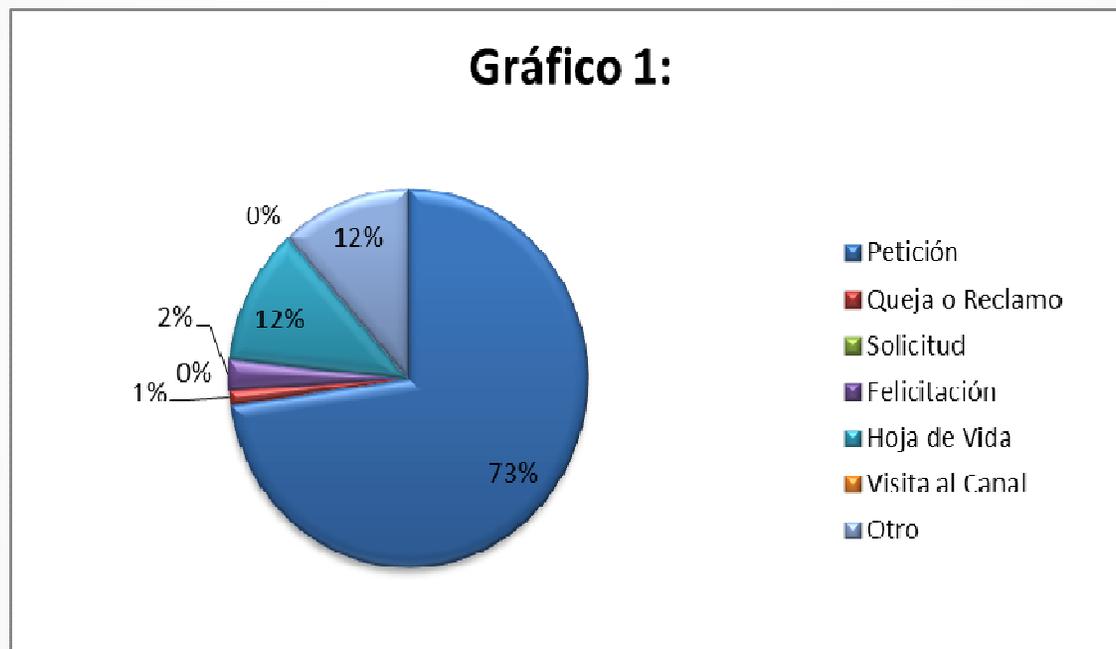
telemedellín

aquí te ves

ESTADO DE LAS PQRSF
(Peticiónes, Quejas o Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)

En el mes de octubre atendimos 77 comentarios de nuestros televidentes, 4 menos que el mes anterior.

Al cierre del mes, las PQRSF se encontraron de la siguiente forma como lo muestra el gráfico 1:



PETICIONES O SOLICITUDES

Este mes se atendieron 56 peticiones, 12 más que el mes anterior, que equivalen al 73% de los correos totales que le respondimos a nuestros televidentes y que involucraron a diferentes áreas y programas del Canal como: Noticias Telemedellín, La Viejoteca, entre otros.

Algunos de los comentarios:

Jefferson Zapata
Para: La Viejoteca

“Buenas tardes, el motivo de mi mensaje es para saber que se debe hacer para adquirir las boletas del acceso al evento semanal, de La Viejoteca”

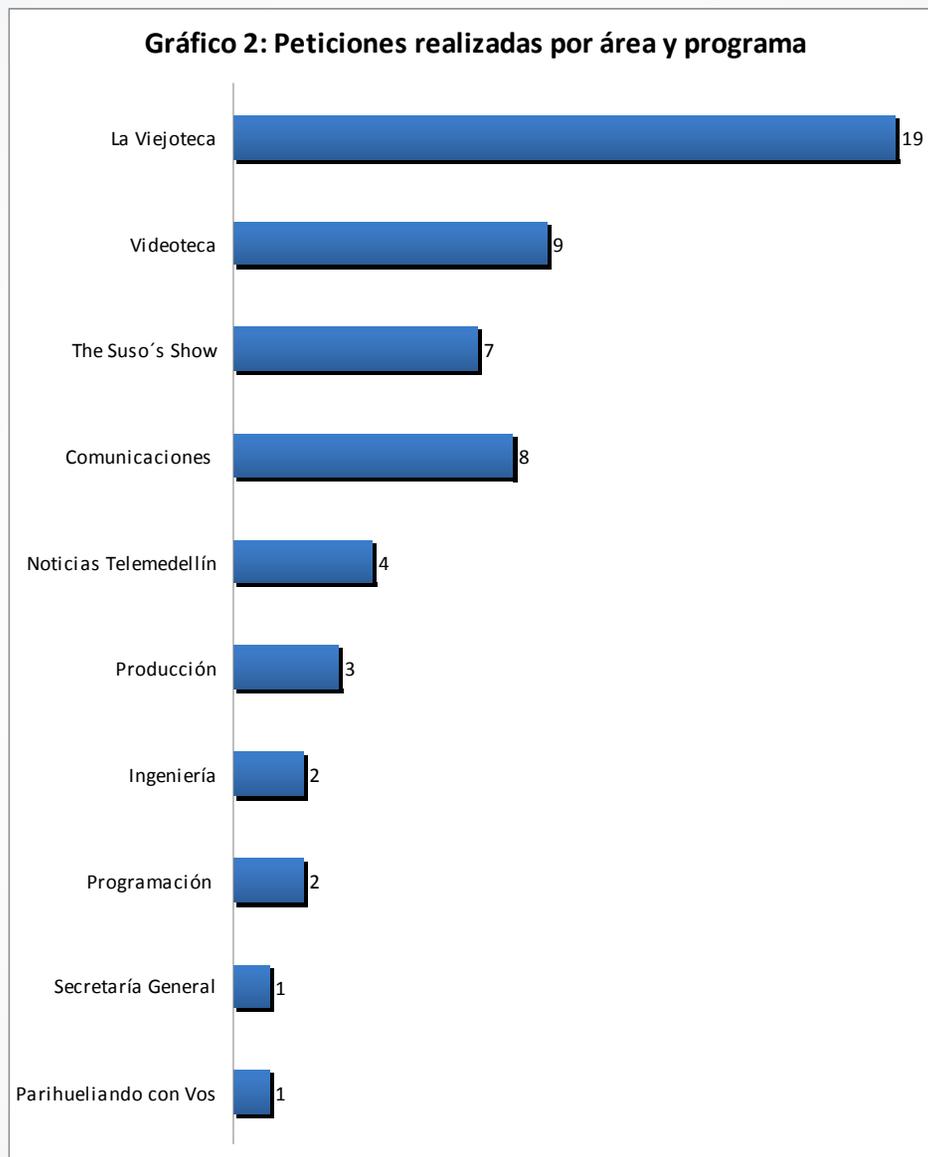
R/ Se le agradeció ser parte de nuestro Canal y se le dio la ruta de cómo se puede inscribir por nuestra página, a partir del próximo año.

Cooperativa Financiera John F Kennedy
Para: Comunicaciones

“¿Disponen de un salón apropiado para una celebración navideña (almuerzo) para 450 personas?”

R/ Se le agradeció por escribirnos se le reenvió a Nathalia Gaspar, Comunicadora Logística para que le diera claridad de nuestros espacios y sus costos.

Gráfico 2: Peticiones realizadas por área y programa



QUEJAS O RECLAMOS

Este mes atendimos 1 quejas o reclamos, 4 menos que el mes anterior, que equivalen al 1% de los correos totales que nos llegaron de nuestros televidentes y que hace mención a nuestra programación:

Algunos de los comentarios:

Isabel Gómez

Para: ¿Qué Ha Pasado?

“Se necesita más seriedad y menos morbosidad de parte de los presentadores en el programa ¿Qué Ha Pasado?, del día 22”
R/ Se le agradeció por escribirnos y se le reenvió a Diego Peña, para que lo tuviera en cuenta

Gráfico 3: Quejas o reclamos realizados por área y programa



SOLICITUDES

Este mes no atendimos solicitudes.

FELICITACIONES

Este mes atendimos 2 felicitaciones, 1 más que el mes anterior, que equivalen al 2% de los correos totales que les respondimos a nuestros televidentes y que se refieren a nuestra programación:

René Zepeda

Para: Programación

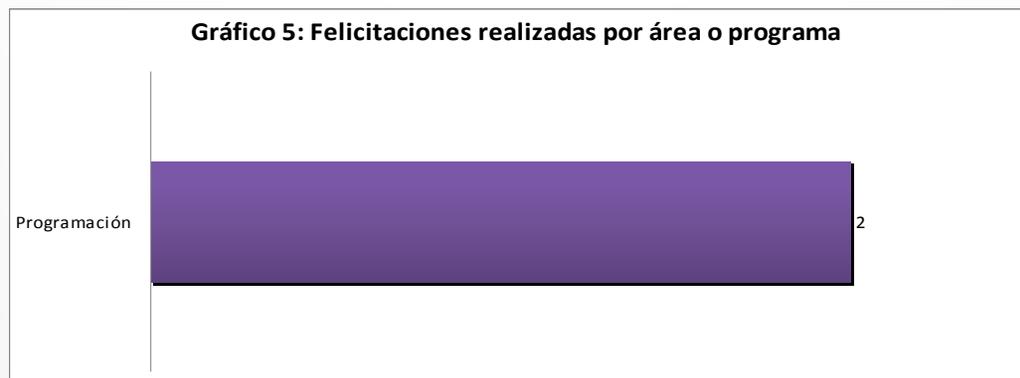
“Hola, mi nombre es Rene de El Salvador y mi esposa Mary de Puerto Rico.

Gracias por tan excelente Canal. Estamos enamorados con su programación.

Adelante y Gracias de nuevo”

R/ Se le agradeció por escribirnos y por estar pendiente de nuestra programación.

Gráfico 5: Felicitaciones realizadas por área o programa



VISITAS AL CANAL

Este mes no se registró ninguna solicitud de vista al Canal.

OTRO

Este mes atendimos 9 correos en la categoría de otros, 4 más que el mes anterior, que equivalen al 12% de los correos totales que les respondimos a nuestros televidentes y que se refieren a Mercadeo:

Juan Camilo Niño

Para: Mercadeo

“Buenos días Deseo conocer el costo de un comercial de 20 segundos durante el noticiero matinal y vespertino, se espera que se emita mínimo 4 veces. Quedo atento Gracias”

R/ Se le agradeció por escribirnos, se le reenvió el correo a Janet Castillo, quién le respondió y le dio la información para pautar con nosotros.

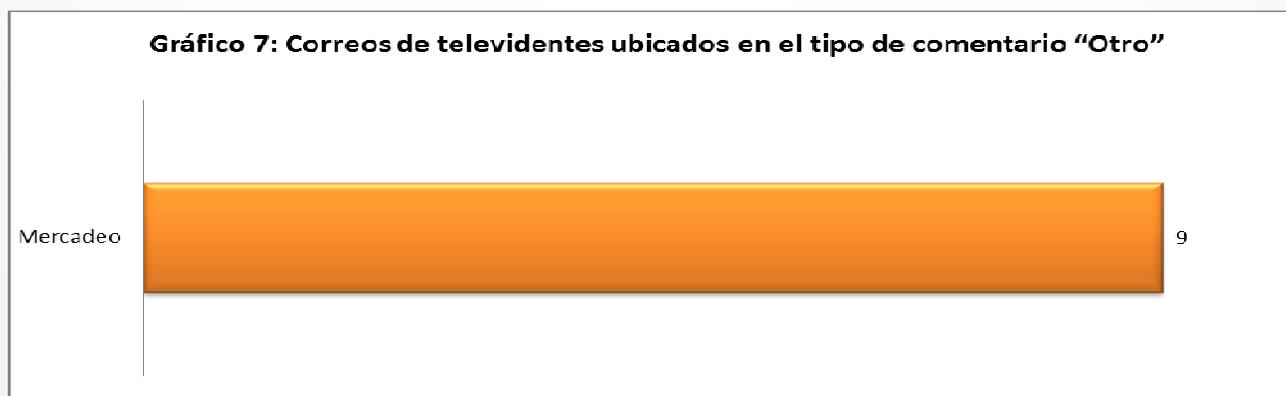
Luisa Fernanda Fernández

Para: Mercadeo

“Buenas Tardes, Cordial Saludo. Me encuentro interesada en conocer en detalle las posibilidades de poder pautar con ustedes. Quedo atenta. Muchas gracias.”

R/ Se le agradeció por escribirnos, se le reenvió el correo a Lina Quiceno, quién le respondió y le dio la información para pautar con nosotros.

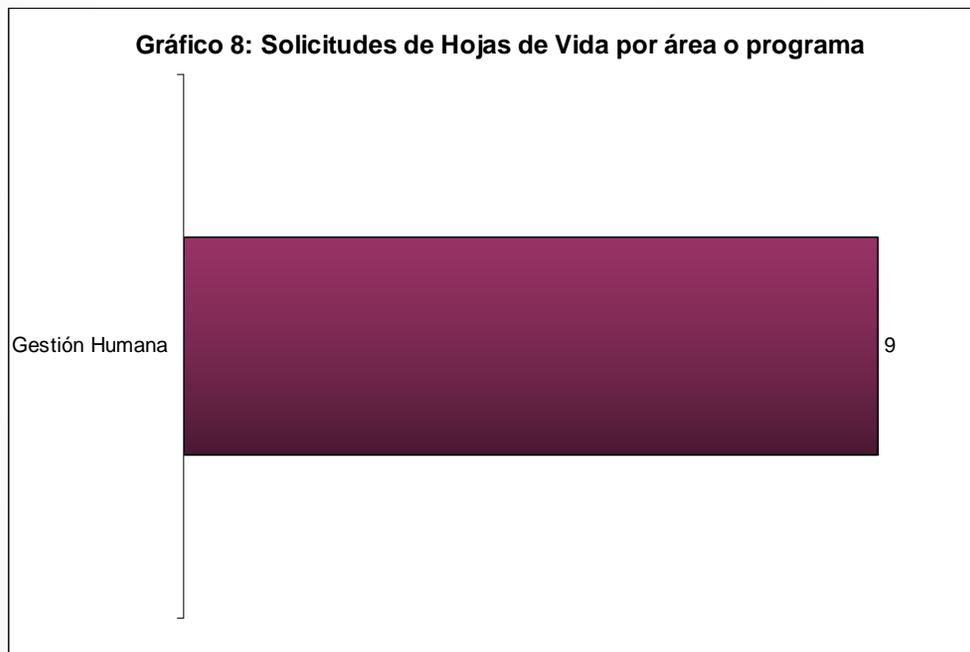
Gráfico 7: Correos de televidentes ubicados en el tipo de comentario “Otro”



HOJAS DE VIDA

Este mes atendimos 9 solicitudes para envío de Hojas de vida, 7 menos que el mes anterior, lo que equivale al 12% de los correos totales que respondimos a nuestros televidentes y que desean pertenecer a Telemedellín.

Se agradeció la comunicación con nosotros y se recomendó enviarla al correo de Diego Flórez, Jefe del Área de Gestión Humana. Las Hojas de Vida que venían adjuntas al correo, fueron reenviadas de inmediato a Diego Flórez.



LO MÁS COMENTADO EN SERVICIO AL TELEVIDENTE EN OCTUBRE DE 2016

