



**Capital** SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Primer semestre

2020

## Contenido

<i>INTRODUCCIÓN</i>	2
<i>RESULTADOS DE LA ENCUESTA</i>	3
<i>I. DATOS GENERALES</i>	4
a. Participación por estrato	4
b. Género de los encuestados	4
c. Rango de edad	5
<i>II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS</i>	6
a. Medio por el cual fue atendido	6
b. Tipo de solicitud	7
c. Servicios solicitados	7
<i>III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA</i>	8
a. Atención recibida	9
b. Calificación tiempo de respuesta	9
c. Calidad de la información recibida	10
d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió	11
<i>IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN</i>	11
<i>V. TEMÁTICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS</i>	12
<i>VI. RECOMENDACIONES</i>	13

## INTRODUCCIÓN

Capital, Sistema de Comunicación Pública en busca de una mejora continua en el servicio prestado a la ciudadanía, dispuso en su página web la encuesta de satisfacción como herramienta de medición para evaluar la calidad de los servicios prestados por la entidad mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual, correo electrónico y escrito.

El informe de satisfacción de los ciudadanos determina la percepción que los usuarios tienen respecto de la atención recibida y detalla sus observaciones, comentarios y sugerencias.

Con base en los resultados de este ejercicio se promueven acciones de mejora continua en los procesos, productos y servicios que desarrolla la entidad en cumplimiento de su objeto misional.

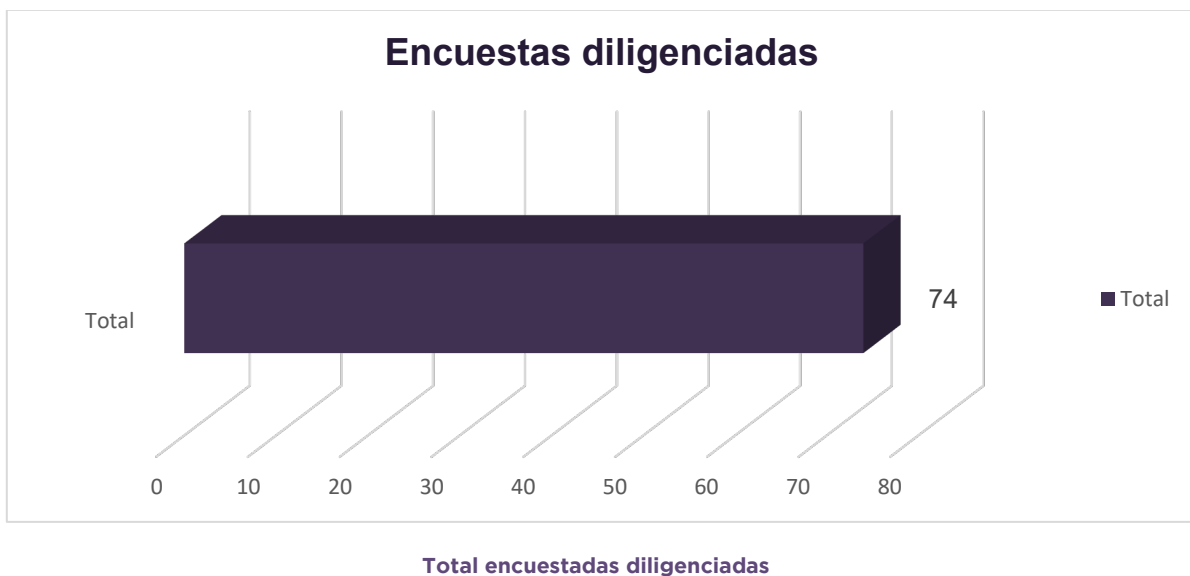
En ese sentido Capital realiza una encuesta entre los usuarios que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener el buen servicio y que se encuentran establecidos en el [Manual de Servicio a la Ciudadanía](#), más específicamente en los protocolos de atención al ciudadano, así como la oportunidad en las respuestas emitidas.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La recolección de información se hizo a través de la encuesta de satisfacción publicada en la página web de Capital.

Para el uso de esta herramienta el Auxiliar de Atención al Ciudadano remite por correo electrónico y/o por el chat en línea el enlace a la encuesta de satisfacción, para que aquellos usuarios que nos contactan por estos medios emitan voluntariamente su opinión y nos permitan conocer su percepción.

En el primer semestre del año 2020 la encuesta de satisfacción fue respondida por 74 ciudadanos.

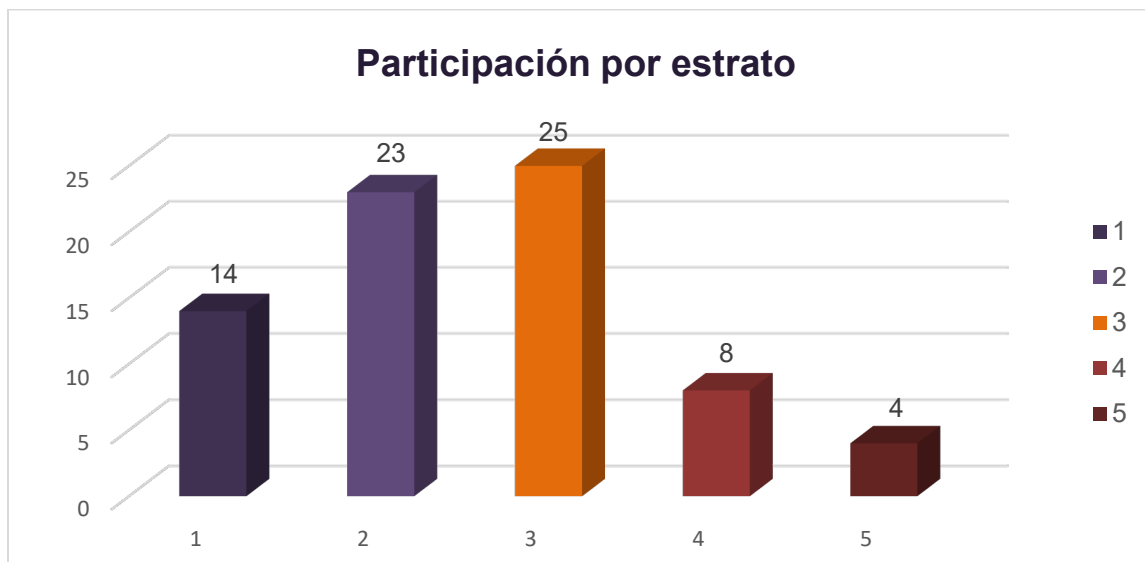


## I. DATOS GENERALES

Los siguientes son datos descriptivos que nos permiten observar las características de los ciudadanos encuestados:

### a. Participación por estrato

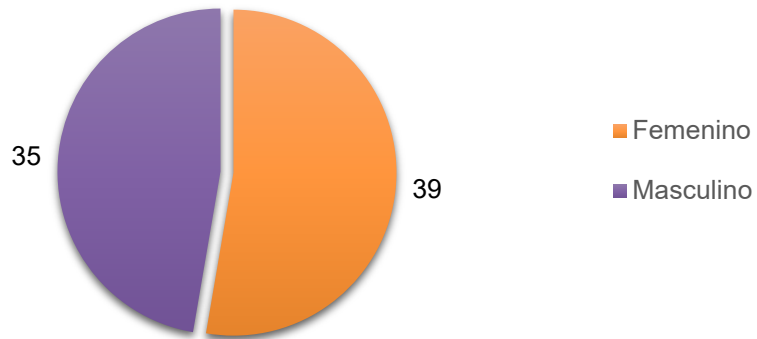
De acuerdo con las encuestas diligenciadas por los ciudadanos se puede evidenciar que la mayoría de ellos son de estrato 3 con una participación de 25 personas equivalentes al 34% del total registrado, seguido por 23 ciudadanos de estrato 2 (31%), 14 ciudadanos de estrato 1 (19%), 8 ciudadanos de estrato 4 (11%) y finalmente 4 ciudadanos de estrato 5 (10%).



### b. Género de los encuestados

En cuanto a la participación por género se evidencia que hubo una participación mayor del género femenino con 39 encuestas diligenciadas correspondientes al 53% del total registrado contra 35 encuestas diligenciadas por el género masculino con un equivalente al 47%.

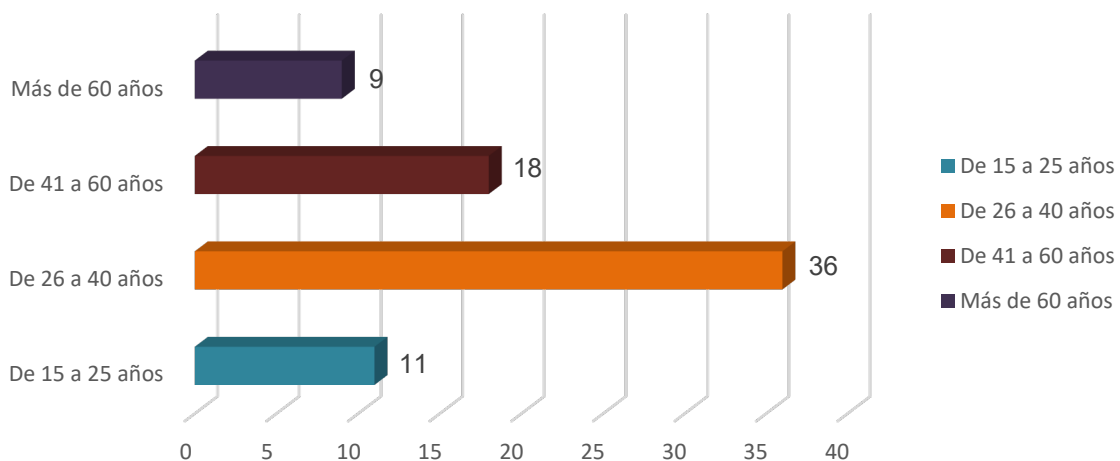
### Género de los encuestados



### c. Rango de edad

En el rango de edad encontramos que las personas de 26 a 40 años son las más interesadas en los servicios que presta el Canal contando con 36 encuestas diligenciadas, seguido por ciudadanos de 41 a 60 años de edad con 18 encuestas diligenciadas, el resto de la participación la tienen los ciudadanos con edades entre los 15 a 25 años y los ciudadanos de más de 60 años con 11 y 9 encuestas diligenciadas respectivamente.

### Rango de edad



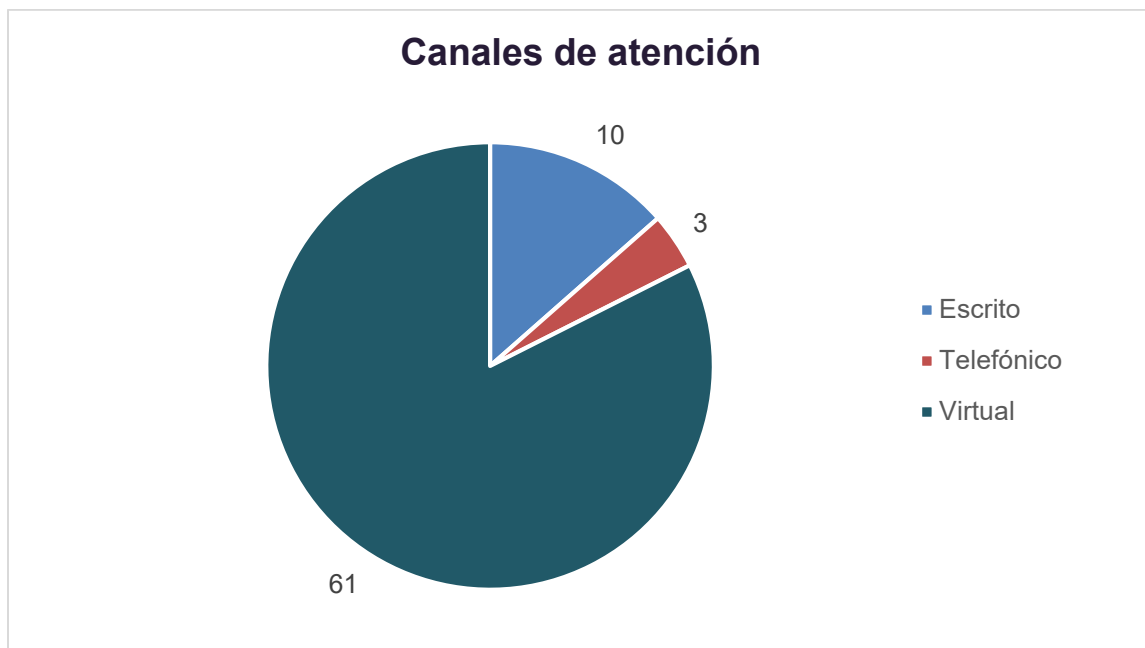
## II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

De las 74 personas que diligenciaron la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto al conocimiento que tienen las personas de los servicios que tiene el canal y el medio por el cual pueden solicitarlos.

### a. Medio por el cual fue atendido

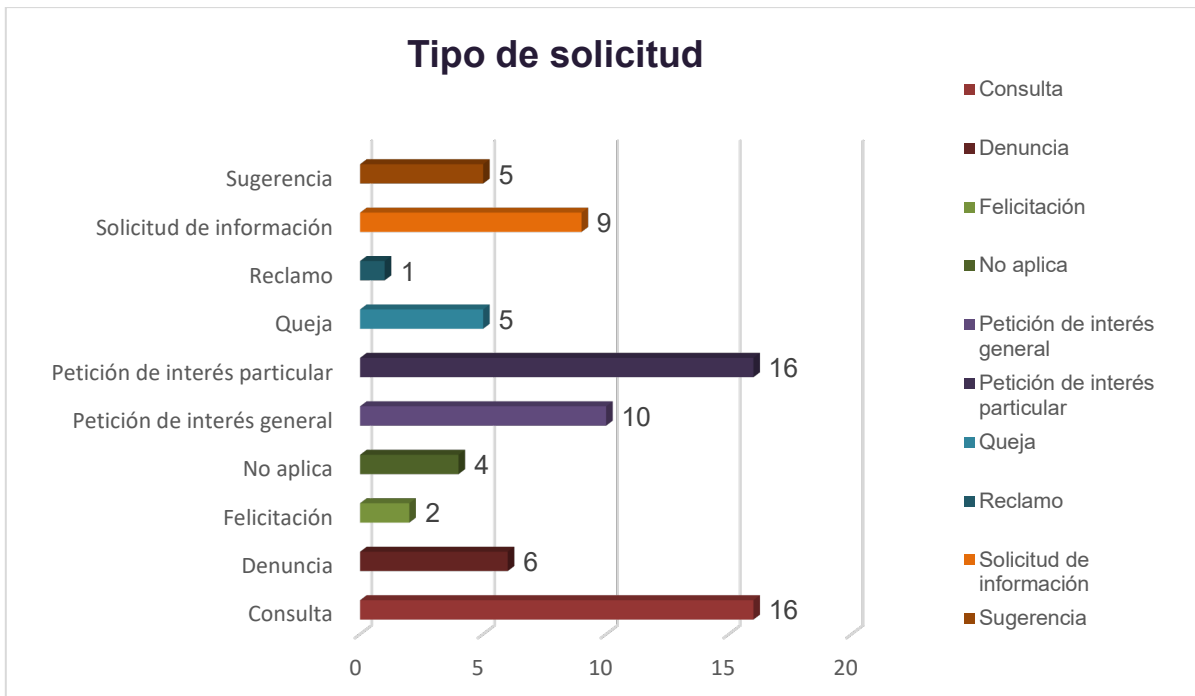
De las 74 personas que diligenciaron la encuesta el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer peticiones y/o acceder a los servicios fue el medio virtual con 82% seguido por el medio escrito con 14% y el canal telefónico con el 4%.

Se aclara que por la situación de emergencia sanitaria que vive no solo el país sino el mundo entero desde finales de marzo Capital solo presta atención a través de los canales virtuales.



## b. Tipo de solicitud

Las solicitudes que tienen más demanda por los ciudadanos son las peticiones de interés particular y las consultas con 16 (22%) solicitudes cada una, seguido por peticiones de interés general con 10 (14%) solicitudes, además solicitudes de información con 9 (12%) registros, denuncias con 6 (8%) aclarando que son denuncias sobre los servicios de otras entidades donde los ciudadanos solicitan apoyo de Capital para difundir estos temas, sugerencias y quejas con 5 (7%) solicitudes cada una, felicitaciones con 2 (3%) solicitudes, reclamos con 1 registro equivalente al 1% del total de encuestas diligenciadas y por último 4 registros que los ciudadanos consideran que no aplica en la encuesta que diligenciaron.



## c. Servicios solicitados

Se le pregunto a los ciudadanos que servicio solicitaron en Canal Capital y estos son los resultados que arrojan las encuestas:



<b>Servicios solicitados</b>	<b>No Encuestas</b>
g. Participación en programas	11
c. Servicio social	11
j. Asesoría u orientación	9
d. Cubrimiento de información	9
e. Información general sobre la programación	6
f. Presentación de proyectos de televisión	5
a. Copias de material audiovisual	4
Solicitud de ayuda	1
Presentación de mi cortometraje en el Canal Capital	1
Cuando repetirían el programa que se llama DESDE CASA . Mi padre se llama HORACIO VALENCIA Y TIENE 80 AÑOS DE EDAD	1
Ayuda	1
Seguimiento derecho de petición	1
Devolución de dinero que les consigne por error	1
Cotización de emisión de programa	1
Vigilancia derecho de petición	1
Divulgar	1
Petición de ingreso a registrar el detrás de cámaras del canal.	1
Ayuda para vendedores	1
repetir un programa	1
Ayuda	1
Señal en vivo no es posible en otros países	1
Ayuda y orientación	1
ver de nuevo un programa ya transmitido	1
h. Permiso de retransmisión	1
contingencia estrategia prende en casa	1
i. Pauta comercial	1
<b>Total General</b>	<b>74</b>

### **III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA**

La calificación registrada por los ciudadanos y/o televidentes respecto a la calidad en cuanto a la atención e información brindada por el personal de la entidad refleja los siguientes resultados:

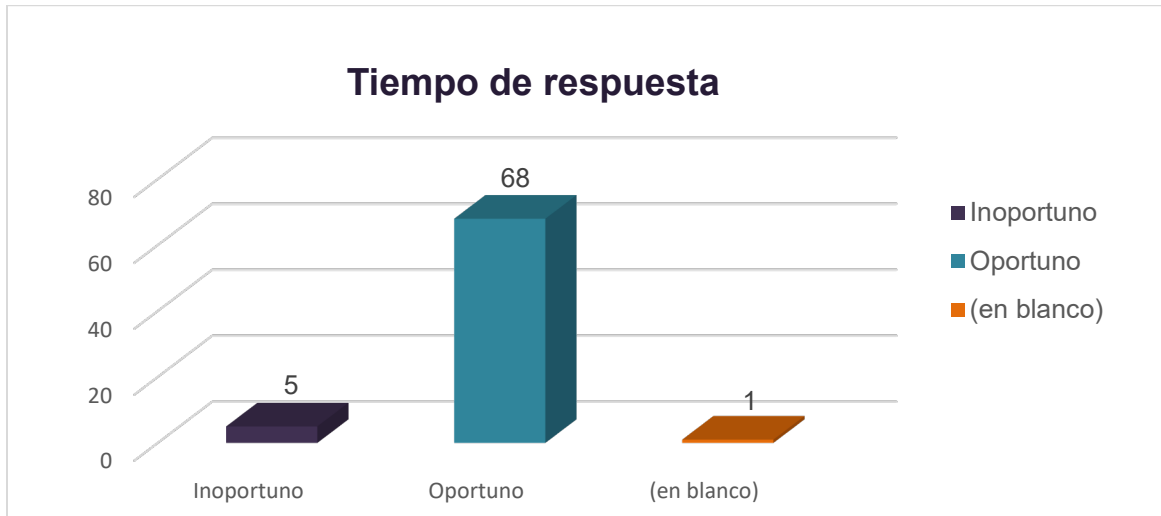
### a. Atención recibida

De las 74 encuestas diligenciadas por los ciudadanos el 92% afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios del Canal y el 8% afirma haber recibido una atención regular, al justificar sus respuestas encontramos que esta calificación se debe a demoras en las respuestas que han recibido.



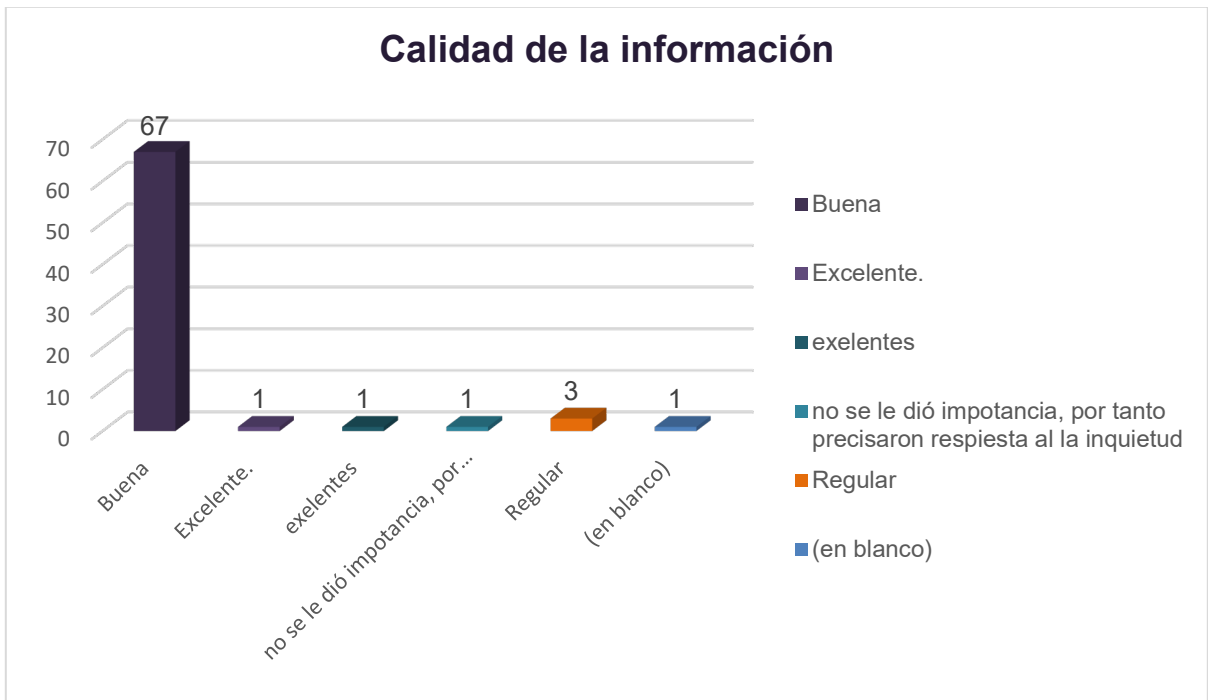
### b. Calificación tiempo de respuesta

Según las encuestas diligenciadas por los ciudadanos que accedieron a los servicios de Canal Capital el tiempo que se demora la entidad en dar respuesta a las solicitudes y/o peticiones es favorable, teniendo en cuenta que para esta pregunta el 92% (68) contestó que es oportuno y el 7% (5) contestó que es inoportuno.



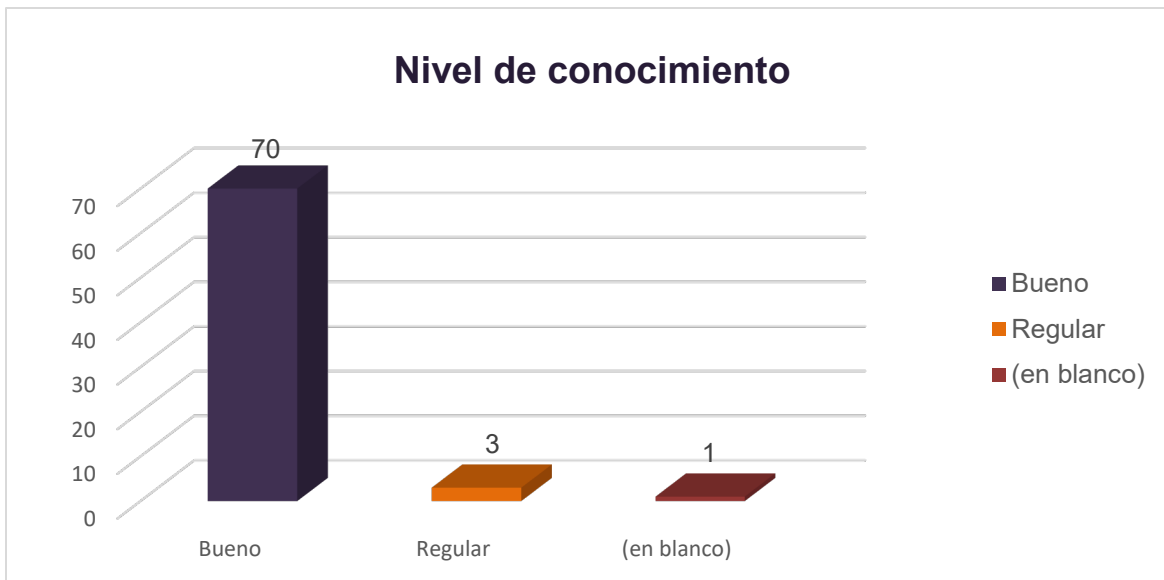
### c. Calidad de la información recibida

En cuanto a la calidad de información se puede observar que 67 ciudadanos consideran que fue buena, 2 consideran que fue excelente, 3 que fue regular y 2 no respondieron. Es decir que el 91% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.



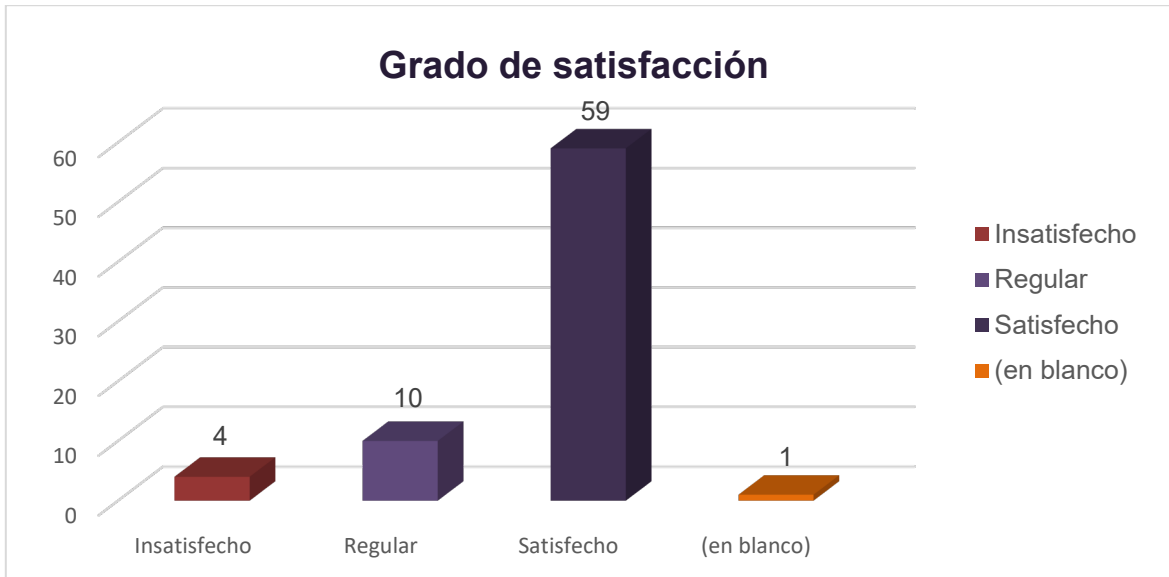
#### d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 48 ciudadanos que consideran que fue bueno, 2 que consideran que fue regular y 1 que no respondió. Por lo anterior podemos concluir que el 94% de las personas consideran adecuado el nivel de conocimiento de la persona que los atendió respecto a su requerimiento.



### IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 80% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 19% presenta alguna inconformidad. Las observaciones respecto a las inconformidades se deben a la demora en las respuestas que recibieron los ciudadanos. La calificación registrada se refleja en el siguiente gráfico:



## V. TEMÁTICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS

Por último se le consultó a la ciudadanía que tipos de temáticas prefieren frente a la programación de Canal Capital arrojando los siguientes resultados:

Temáticas	Cantidad
a. Educación y Cultura	23
Apoyo a los que somos nuevos artistas	1
b. Edu-entretenimiento	5
c. Noticias de la ciudad	7
Contenidos sobre la dimensión Espiritual	1
d. Niñez y juventud	8
Derechos humanos, educación y cultura	1
Educativo	1
f. Transmisión de grandes eventos culturales	1
g. Cine	1
h. Visibilización de minorías	4
j. Derechos Humanos	5
Las noticias cotidianas y sus contextos económicos, sociales, políticos, etc.	1
Las opciones A - B - E - F - G	1
Noticias de la ciudad, Deportes, Visualización de Minorías y Derechos Humanos	1

<b>Temáticas</b>	<b>Cantidad</b>
Noticias desde Honduras	1
Prioridad para el talento humano colombiano y local	1
Todas las anteriores	1
Todas las anteriores	1
(en blanco)	9
<b>Total general</b>	<b>74</b>

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción, las siguientes son las recomendaciones pertinentes para mejorar en los procesos, productos y servicios que tiene la entidad:

- a) Continuar incentivando a los ciudadanos para que diligencien la encuesta de satisfacción con el fin de establecer en forma detallada las acciones de mejora a implementar.
- b) Capacitar a los servidores públicos de Canal Capital en materia de atención al ciudadano con el fin de mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios prestados por la entidad.
- c) Dar respuesta oportunamente a las inquietudes y peticiones de los ciudadanos, no solo dentro de los términos establecidos por Ley, sino de forma más inmediata teniendo en cuenta que esto mejora la eficiencia en la gestión de la entidad.