



Capital SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Segundo semestre

2020

Contenido

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

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.

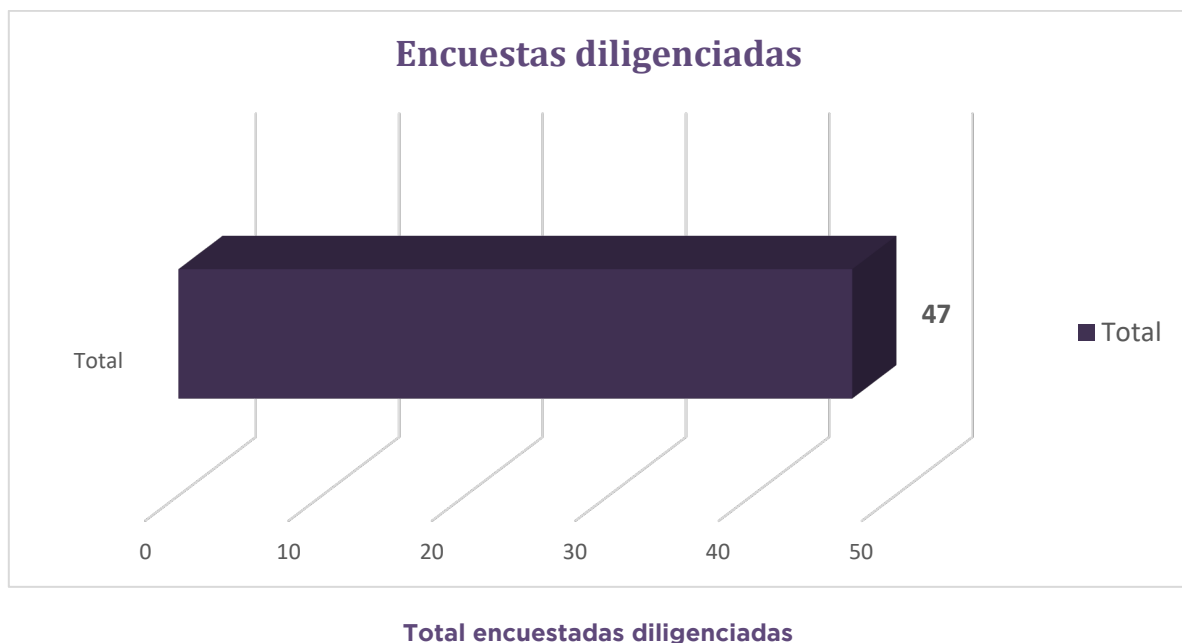
En ese sentido Capital realiza una encuesta entre los usuarios que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener el buen servicio y que se encuentran establecidos en el [Manual de Servicio a la Ciudadanía](#), más específicamente en los protocolos de atención al ciudadano, así 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 segundo semestre del año 2020 la encuesta de satisfacción fue respondida por 47 ciudadanos.

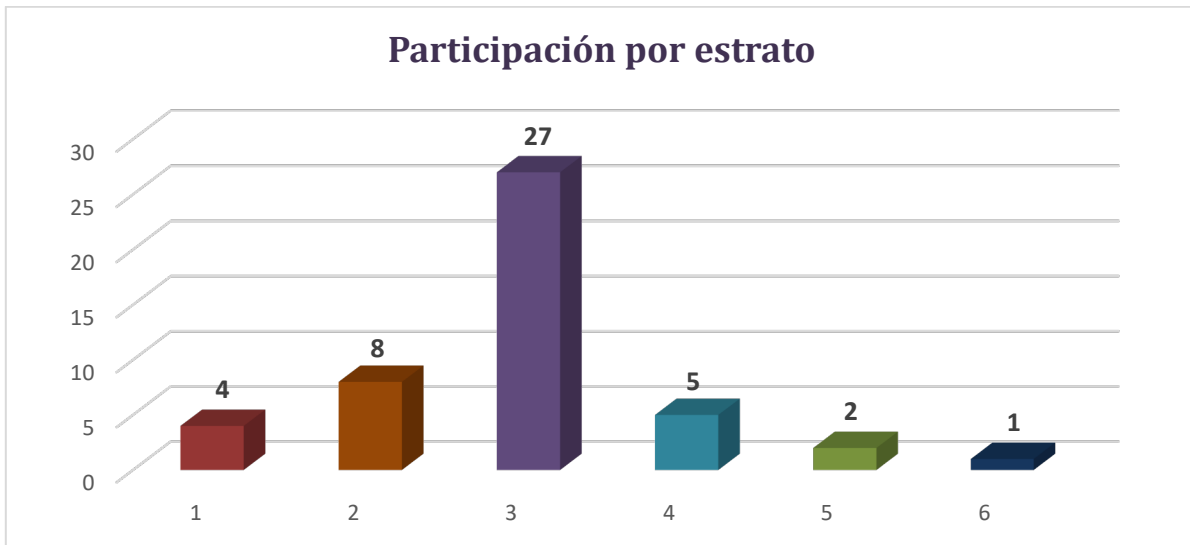


I. DATOS GENERALES

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

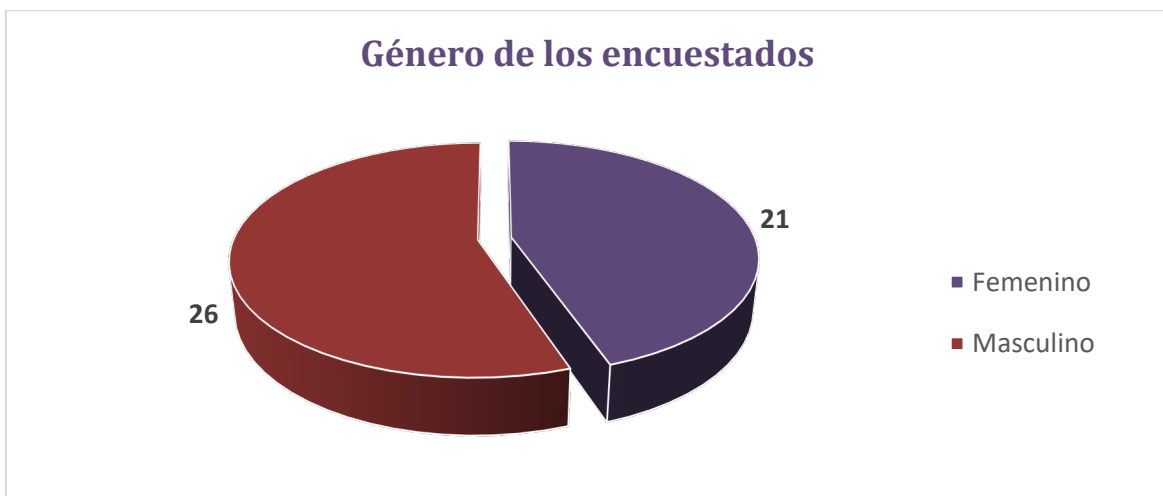
a. Participación por estrato

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 27 personas equivalentes al 57% del total registrado, seguido por 8 ciudadanos de estrato 2 (17%) y 5 ciudadanos de estrato 4 (11%).



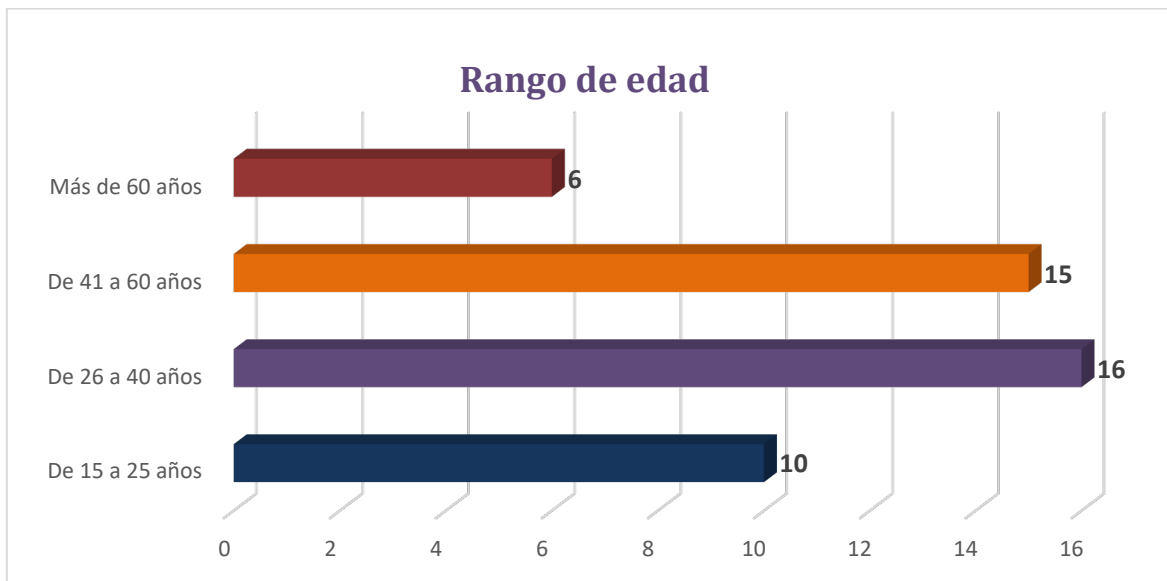
b. Género de los encuestados

En cuanto a la participación por género se evidencia que hubo una participación mayor del género masculino con 26 encuestas diligenciadas correspondientes al 55% del total registrado contra 21 encuestas diligenciadas por el género femenino con un equivalente al 45%.



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 Capital contando con 16 encuestas diligenciadas, seguido por ciudadanos de 41 a 60 años con 15 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 10 y 6 encuestas diligenciadas respectivamente.



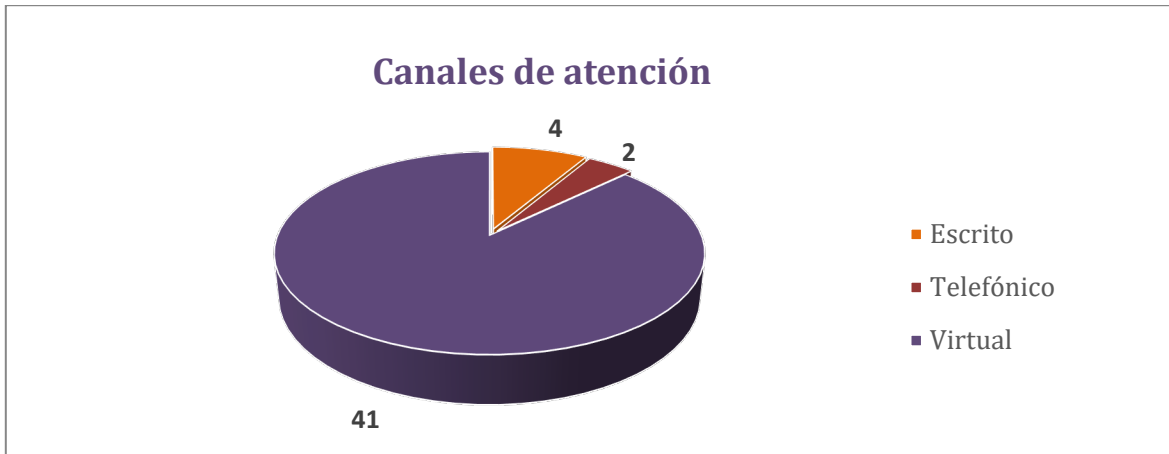
II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

De las 47 encuestas diligenciadas se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto al conocimiento que tienen las personas de los servicios que tiene la entidad y el medio por el cual pueden solicitarlos.

a. Medio por el cual fue atendido

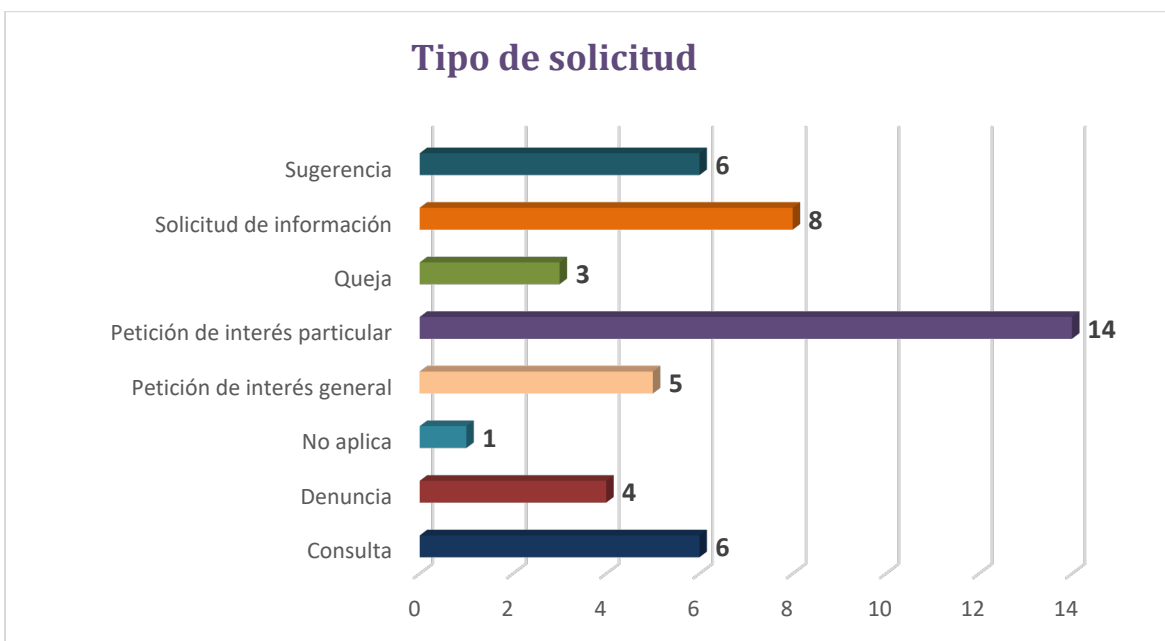
De las 47 personas que diligenciaron la encuesta el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer peticiones y/o acceder a los servicios fue el medio virtual con 87% seguido por el medio escrito con 9% y el canal telefónico con el 4%.

Se aclara que por la situación de emergencia sanitaria declarada desde 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 con 14 (30%) registros, seguido por solicitudes de información con 8 (17%) solicitudes, además sugerencias y consultas con 6 (13%) registros cada una, peticiones de interés general con 5 (11%) registros, denuncias con 4 (9%) solicitudes aclarando que son denuncias sobre los servicios de otras entidades donde los ciudadanos solicitan apoyo de Capital para difundir estos temas, 3 registros para quejas equivalentes al 6% de las encuestas diligenciadas y por último 1 registro considerado como no aplica.



c. Servicios solicitados

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

| Servicios solicitados | No Encuestas |
|---|--------------|
| Apoyo a emprendimiento | 1 |
| Ayuda y orientación | 1 |
| b. Visitas académicas | 1 |
| c y d cubrimiento de información y ayuda | 1 |
| c. Servicio social | 5 |
| d. Cubrimiento de información | 7 |
| e. Información general sobre la programación | 4 |
| empleo | 1 |
| Evaluar la posibilidad de presentar un material educativo, videos. | 1 |
| f. Presentación de proyectos de televisión | 3 |
| g. Participación en programas | 8 |
| h. Permiso de retransmisión | 1 |
| i. Pauta comercial | 1 |
| Información sobre maltrato animal | 1 |
| j. Asesoría u orientación | 7 |
| repetir un programa | 1 |
| Retransmisión de las novelas por que mataron a Betty si era tan buena muchacha, en cuerpo ajeno y la abuela | 1 |
| Solicitud de información con fines académicos | 1 |
| Vehículos encima del andén o mal Parqueados | 1 |
| Total General | 47 |

III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA

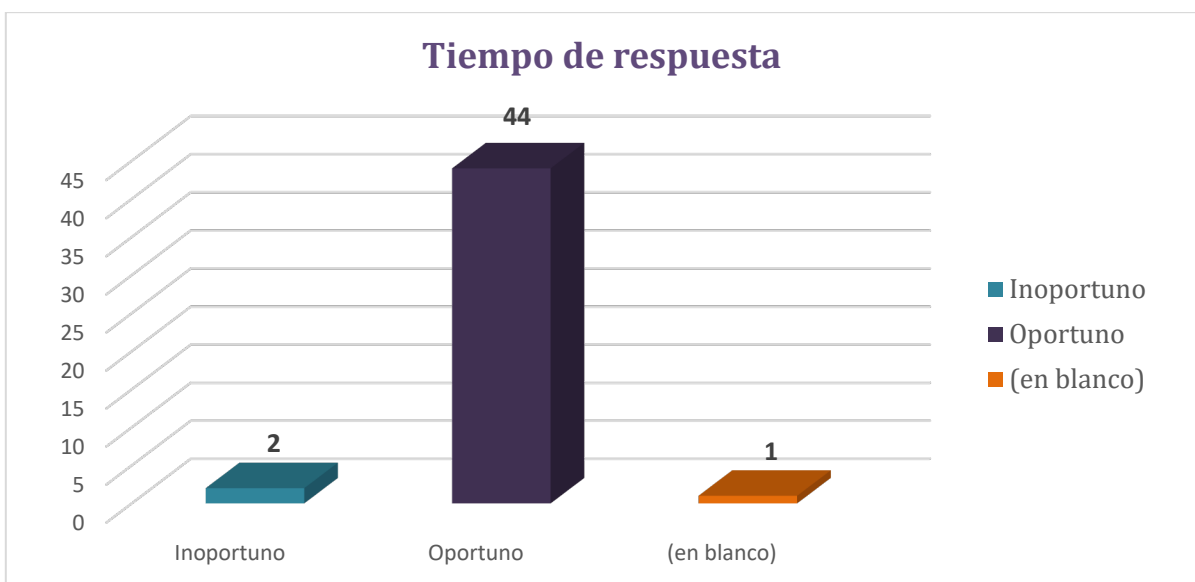
La calificación registrada por los ciudadanos y/o televidentes respecto a la calidad en cuanto a la atención e información brindada por el personal de la entidad refleja los siguientes resultados:

a. Atención recibida

De las 47 encuestas diligenciadas por los ciudadanos el 89% afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios de la entidad y el 10% afirma haber recibido una atención regular o mala por parte de los servidores de la entidad, 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 Capital, Sistema de Comunicación Pública, 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 94% (44) contestó que es oportuno y el 4% (2) contestó que es inoportuno.

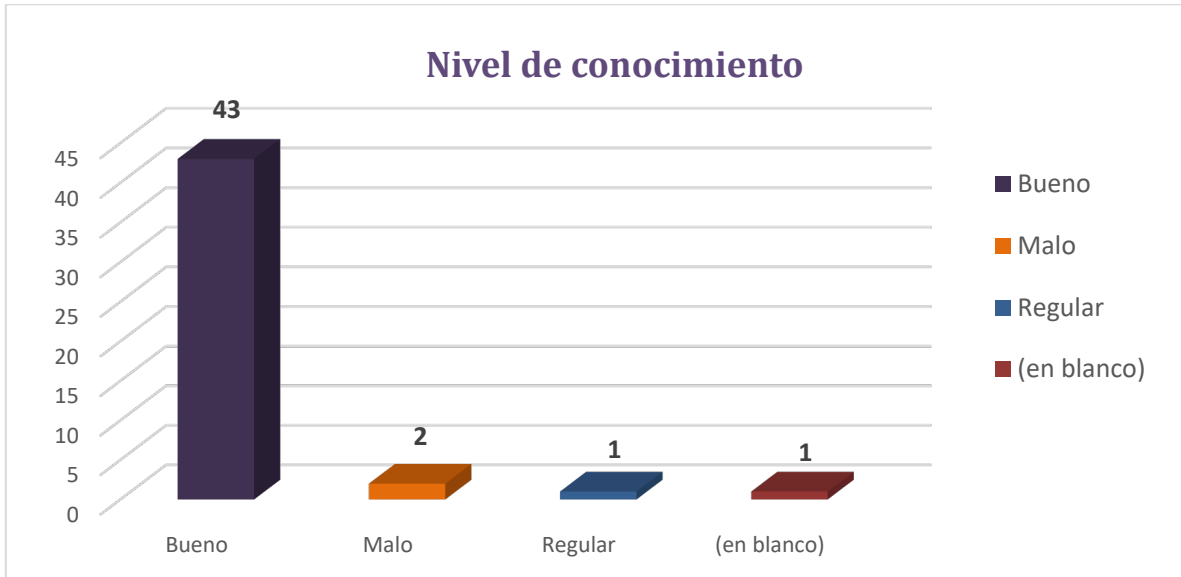
c. Calidad de la información recibida

En cuanto a la calidad de información se puede observar que 41 ciudadanos consideran que fue buena, 1 considera que fue excelente, 2 que fue mala y 1 no respondió. Es decir que el 87% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.

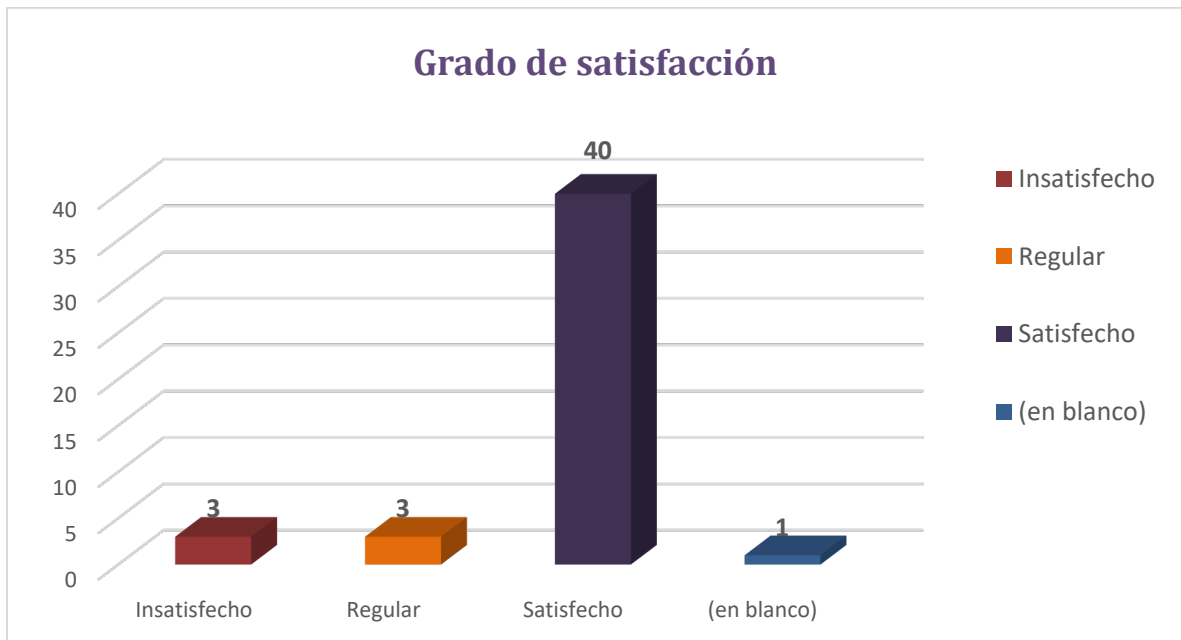


d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 43 ciudadanos que consideran que fue bueno, 2 que consideran que fue malo y 1 que no respondió. Por lo anterior podemos concluir que el 91% 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 85% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 14% presenta alguna inconformidad. Las observaciones respecto a las inconformidades se deben a la demora en las respuestas que recibieron los ciudadanos.

V. TEMÁTICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS

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

| Temáticas | Cantidad |
|---|-----------|
| a. Educación y Cultura | 20 |
| b. Edu-entretenimiento | 1 |
| c. Noticias de la ciudad | 4 |
| d. Niñez y juventud | 3 |
| e. Deportes | 1 |
| Ejercer las leyes | 1 |
| g. Cine | 3 |
| h. Visibilización de minorías | 1 |
| j. Derechos Humanos | 7 |
| Las prioridades del canal deben ser: noticias del país y de la ciudad en general pero que sean bien importantes y derechos humanos y de los animales especialmente los perros que hoy por hoy están sufriendo mucho abandono. | 1 |
| Prioridad para el talento humano colombiano y local | 1 |
| Retransmisión de clásicos de la televisión colombiana | 1 |
| todas las anteriores | 1 |
| (en blanco) | 2 |
| Total general | 47 |

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 la entidad 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.