



## **INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y TELEVIDENTES DE CANAL CAPITAL**



**PRIMER SEMESTRE  
2019**

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b>	<b>4</b>
<b>I. DATOS GENERALES</b>	<b>5</b>
a. Participación por estrato	5
b. Género de los encuestados	5
c. Rango de edad	6
<b>II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>7</b>
a. Medio por el cual fue atendido	7
b. Tipo de solicitud	7
c. Servicios solicitados	8
<b>III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA</b>	<b>9</b>
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
<b>IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>V. TEMÁTICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS</b>	<b>12</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>13</b>

## INTRODUCCIÓN

Canal Capital 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 usuarios y televidentes determina la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de los servicios prestados por Canal Capital, así como sus observaciones, comentarios y sugerencias.

Los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios y televidentes son fundamentales para implementar acciones de mejora continua de los procesos, productos y servicios que desarrolla la entidad en cumplimiento de su objeto misional.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La fuente de información utilizada es la encuesta de satisfacción publicada en la página web del Canal.

Para el empleo de esta herramienta la oficina de Atención al Ciudadano remite por correo electrónico y/o por el chat en línea el enlace a la encuesta de satisfacción a los usuarios que nos contactan por estos medios para que de manera voluntaria emitan su opinión y nos permitan conocer su percepción.

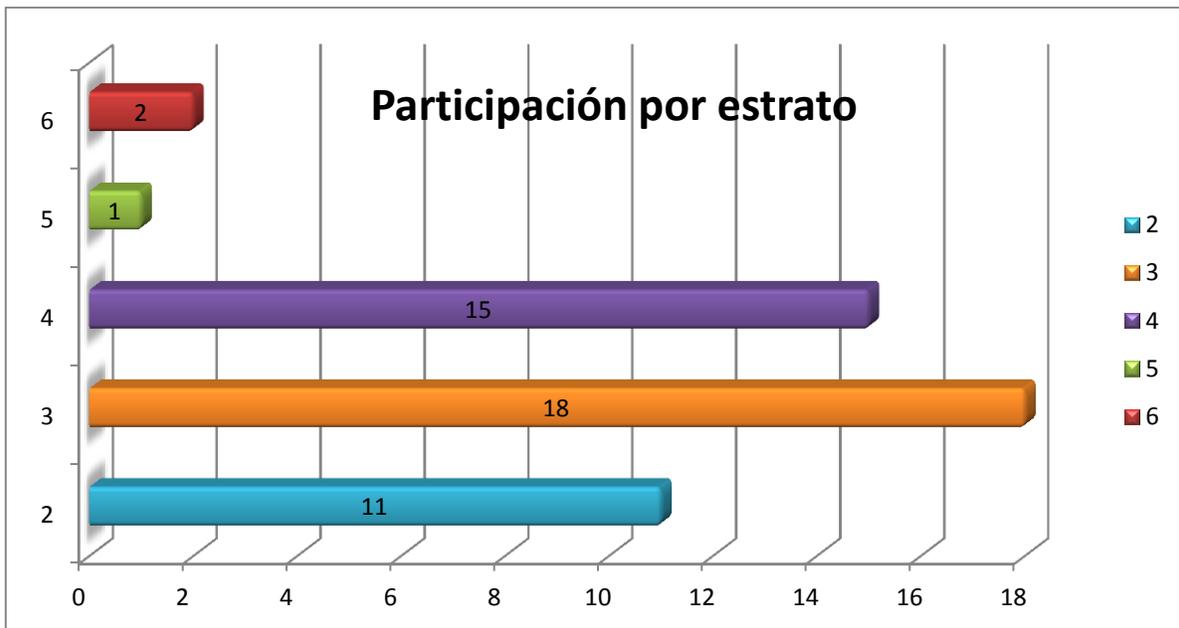
En el primer semestre de este año 47 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción.

## I. DATOS GENERALES

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

### a. Participación por estrato

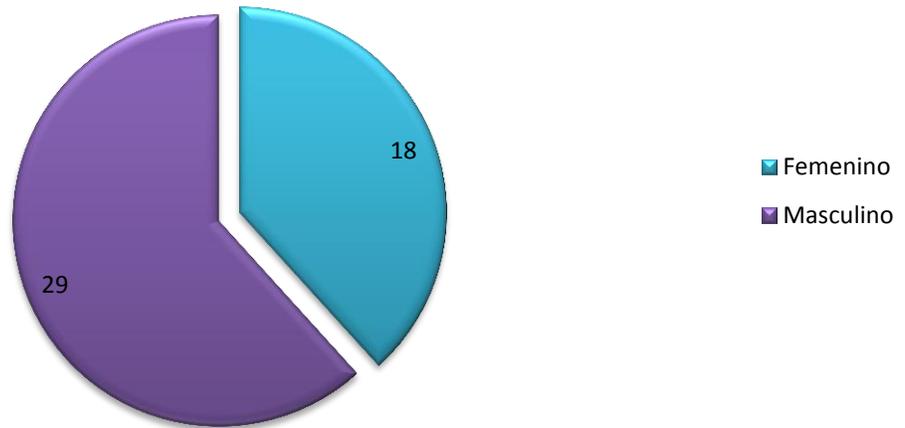
De acuerdo con las encuestas diligenciadas por los ciudadanos se puede evidenciar que la mayoría de ellos son de estrato 3 con una participación de 18 personas equivalentes al 38% del total, seguido por 15 ciudadanos de estrato 4 (32%), 11 ciudadanos de estrato 2 (23%), 1 ciudadano de estrato 5 (2%) y finalmente 2 ciudadanos de estrato 6 (4%).



### b. Género de los encuestados

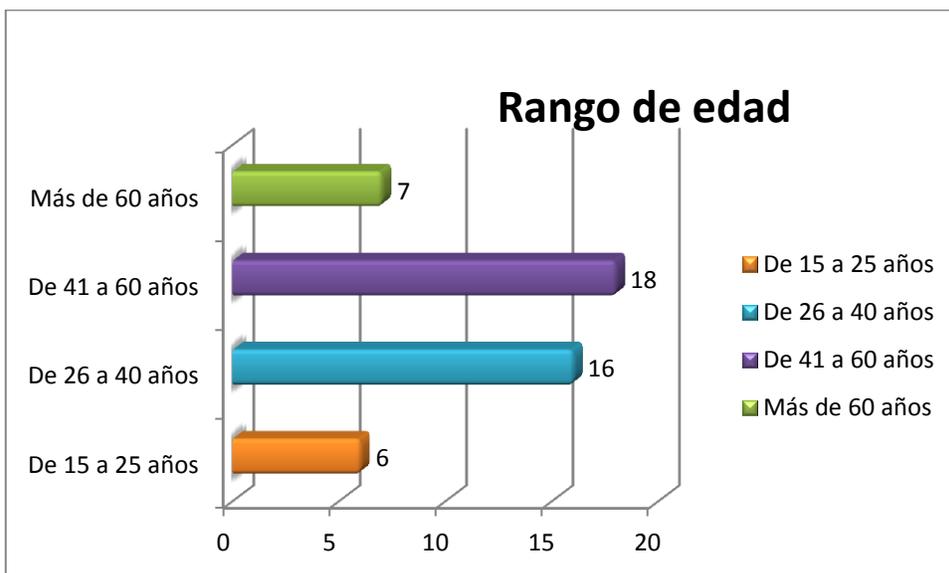
En cuanto a la participación por género se evidencia una actividad mayor por parte del género masculino con un total de 29 (62%) encuestas diligenciadas y continúa el género femenino con una participación de 18 (38%) encuestas

## Género de los encuestados



### c. Rango de edad

En el rango de edad las personas de 41 a 60 años son las más interesadas en los servicios que presta el Canal contando con una participación de 18 personas, seguido por ciudadanos de 26 a 40 años de edad con 16 encuestas diligenciadas, 7 ciudadanos de más de 60 años diligenciaron la encuesta y por ultimo 6 ciudadanos entre los 15 y 25 años.

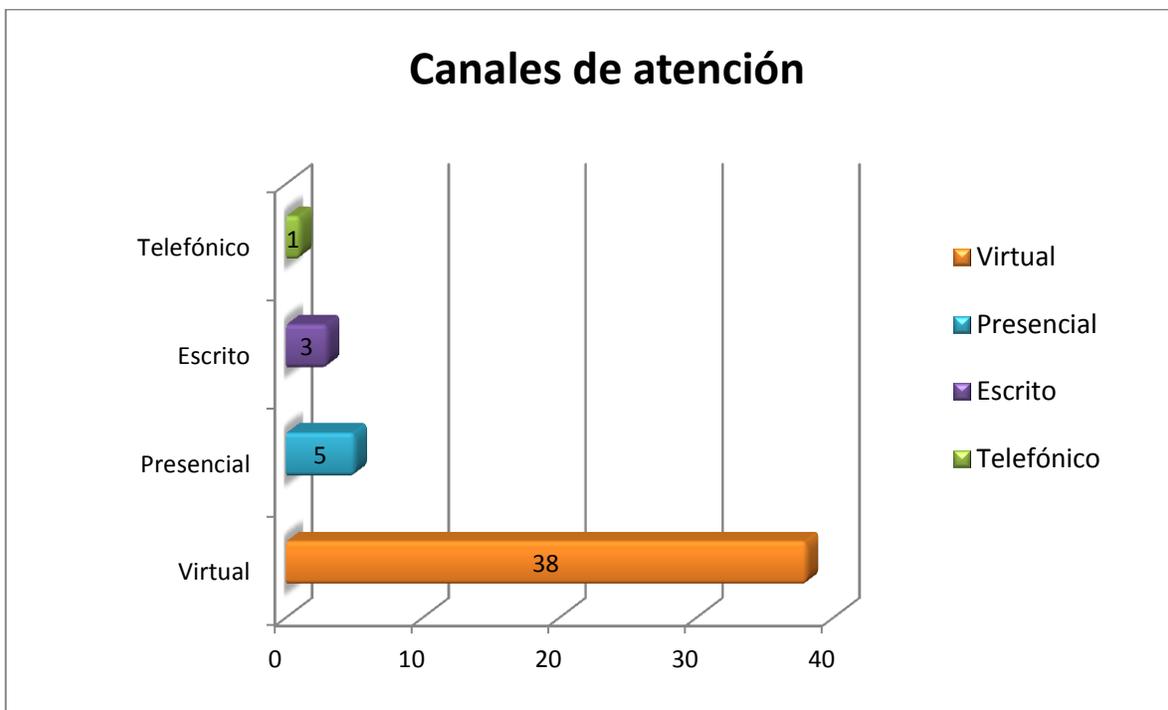


## II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

De las 47 personas que diligenciaron la encuesta se pudieron obtener 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 solicitar alguno de estos.

### a. Medio por el cual fue atendido

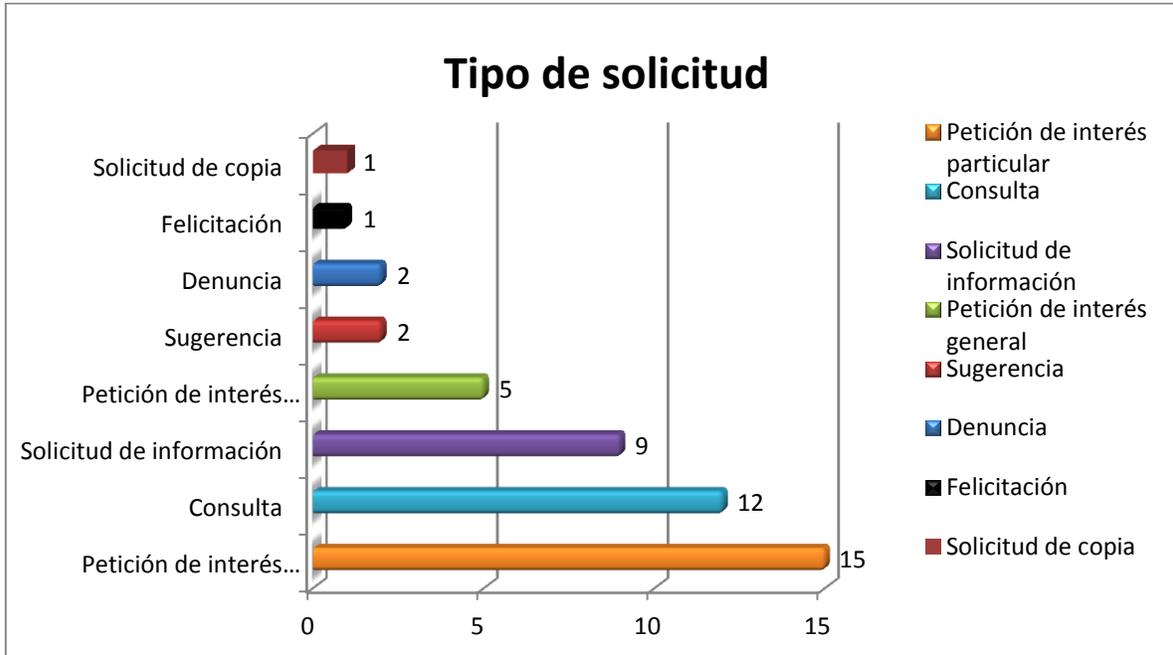
De las 47 personas que diligenciaron la encuesta el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer peticiones y/o acceder a los servicios fue el medio virtual con 81%, seguido por el medio presencial con el 11%, el medio escrito con 6% y el canal telefónico con 2%.



### b. Tipo de solicitud

Las solicitudes con más demanda por los ciudadanos de Canal Capital son las peticiones de interés particular con un total de 15 (32%) personas, seguido por consultas con 12 (26%), solicitudes de información con 9 (19%) solicitudes,

peticiones de interés general con 5 (11%) solicitudes, denuncias y sugerencias con 2 (4%) solicitudes cada una y por último solicitudes de copia y felicitaciones con 1 (2%) solicitud cada una.



### c. Servicios solicitados

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

Servicio solicitado	No Encuestas
g. Participación en programas	10
d. Cubrimiento de información	10
c. Servicio social	7
a. Copias de material audiovisual	3
e. Información general sobre la programación	3
j. Asesoría u orientación	2
i. Pauta comercial	2
f. Presentación de proyectos de televisión	2
b. Visitas académicas	1
h. Permiso de retransmisión	1
Otros	6
<b>Total general</b>	<b>47</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 y a la información brindada por el personal de la entidad refleja los siguientes resultados:

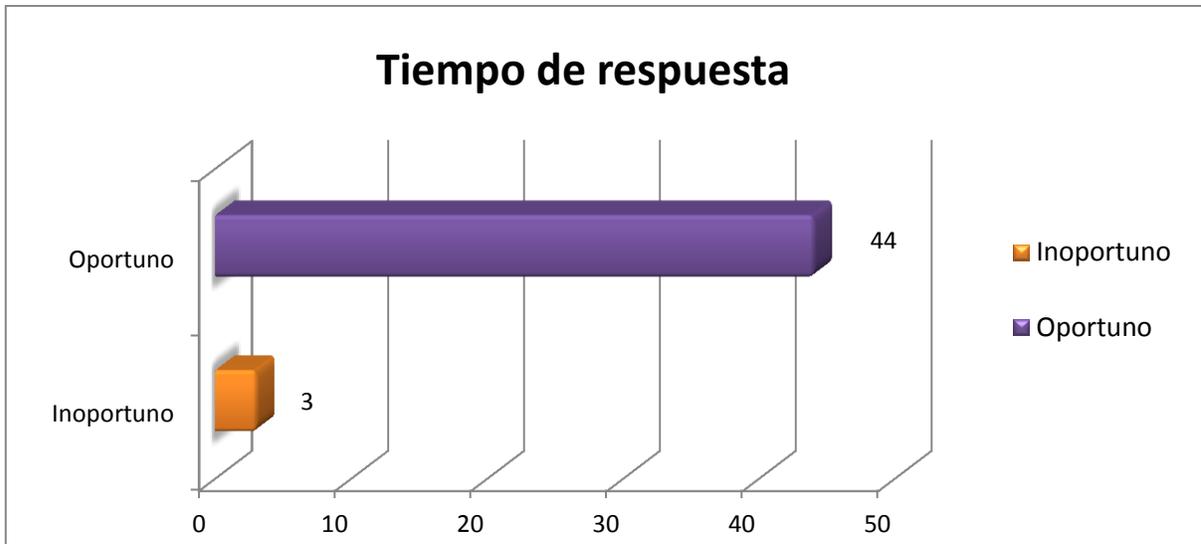
#### a. Atención recibida

De las 47 encuestas diligenciadas por los ciudadanos, 45 de ellos afirman haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios del Canal y solo dos ciudadanos afirman haber recibido una atención regular, lo que indica que el 96% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención que reciben de los colaboradores del Canal.



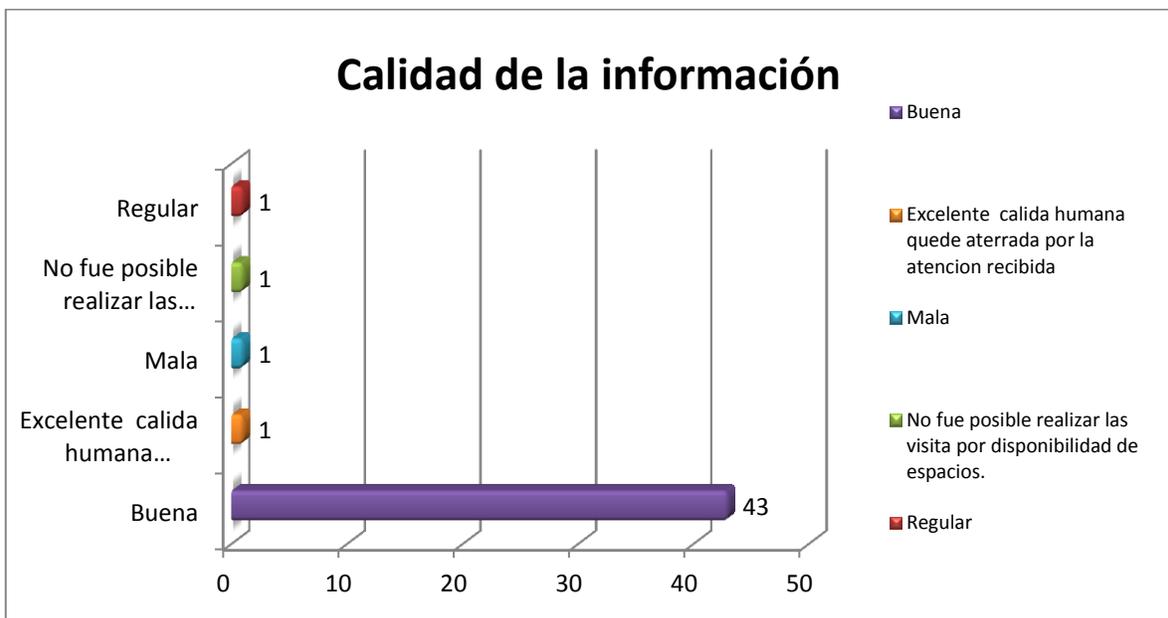
#### b. Calificación tiempo de respuesta

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 94% (44) contesto que es oportuno y el 6% (3) que es inoportuno.



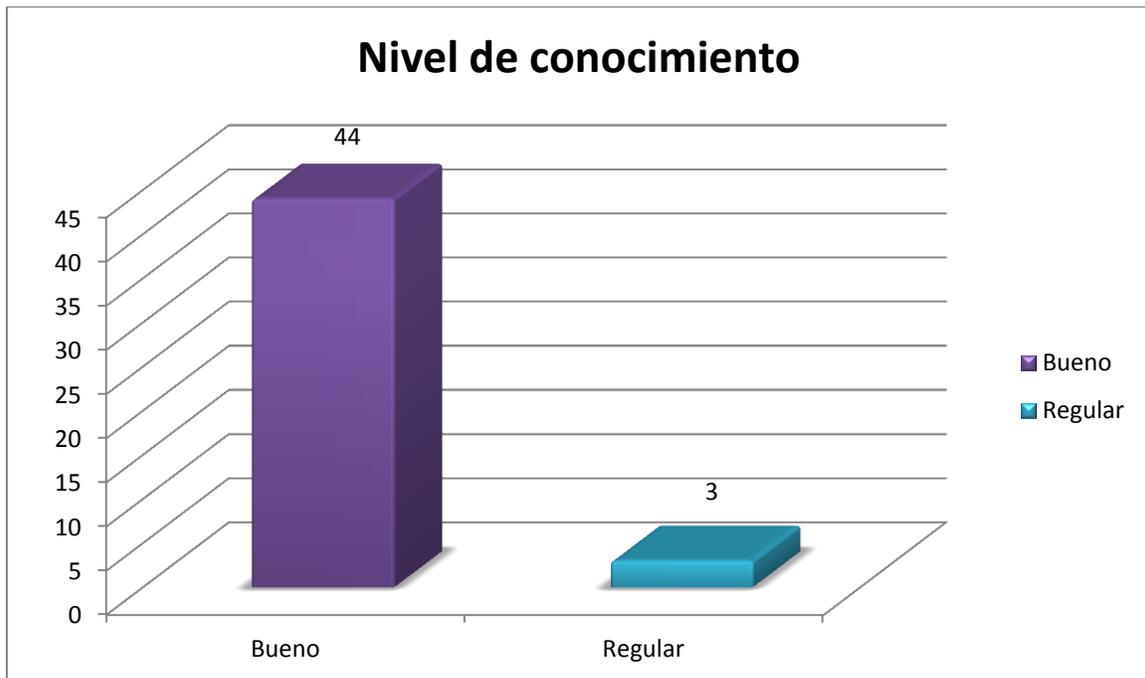
### c. Calidad de la información recibida

En cuanto a la calidad de información se puede observar que 1 ciudadano considera que la calidad de la información que recibió fue excelente, 43 consideran que fue buena y tan solo 2 que fue regular o mala. 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.



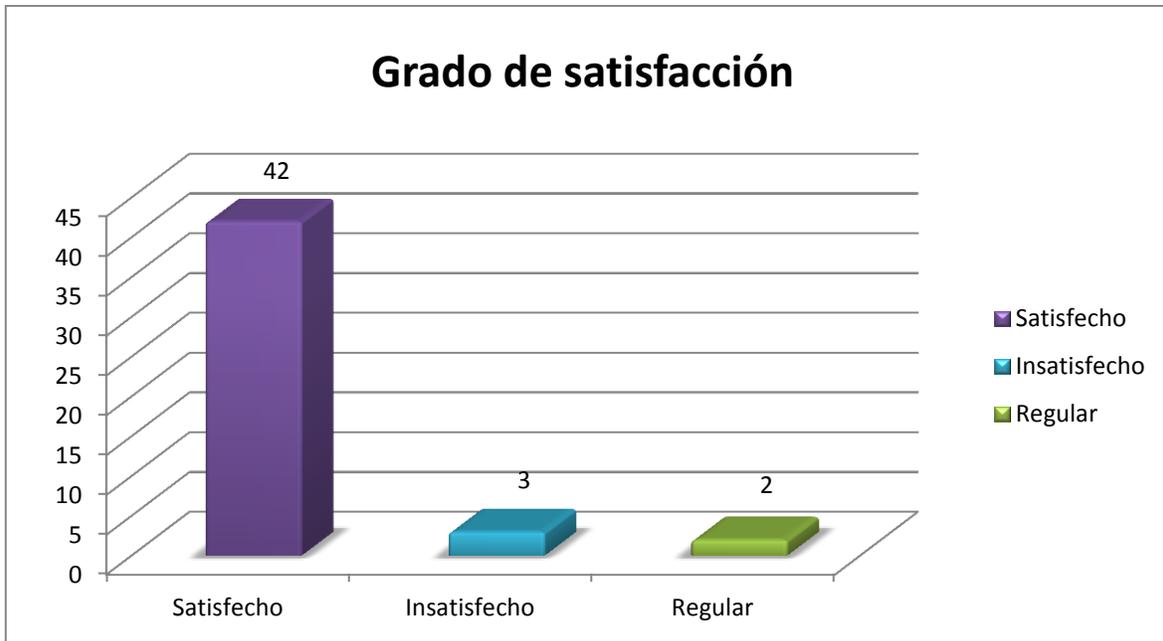
#### d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 44 ciudadanos que consideran que fue bueno y 3 que consideran que fue regular. 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 89% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 10% presenta alguna inconformidad. 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:

TEMÁTICA	CANTIDAD
a. Educación y Cultura	17
b. Edu-entretenimiento	3
c. Noticias de la ciudad	7
d. Niñez y juventud	3
f. Transmisión de grandes eventos culturales	2
g. Cine	1
h. Visibilización de minorías	3
j. Derechos Humanos	1
Todas las anteriores	1
Otros	9
<b>Total general</b>	<b>47</b>

Algunos ciudadanos manifestaron que se debían tener en cuenta otras temáticas diferentes a las propuestas en la encuesta, entre estas se mencionaron: personas desaparecidas, difusión y restablecimiento de derechos de la familia y pautas de crianza y programas que den a conocer culturas y ciudades del mundo para quienes no pueden viajar.

## **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.