Capital SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Primer semestre

2022

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 ____ *8*

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 ____ **10**

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 telefónico, virtual y correo electrónico.

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.

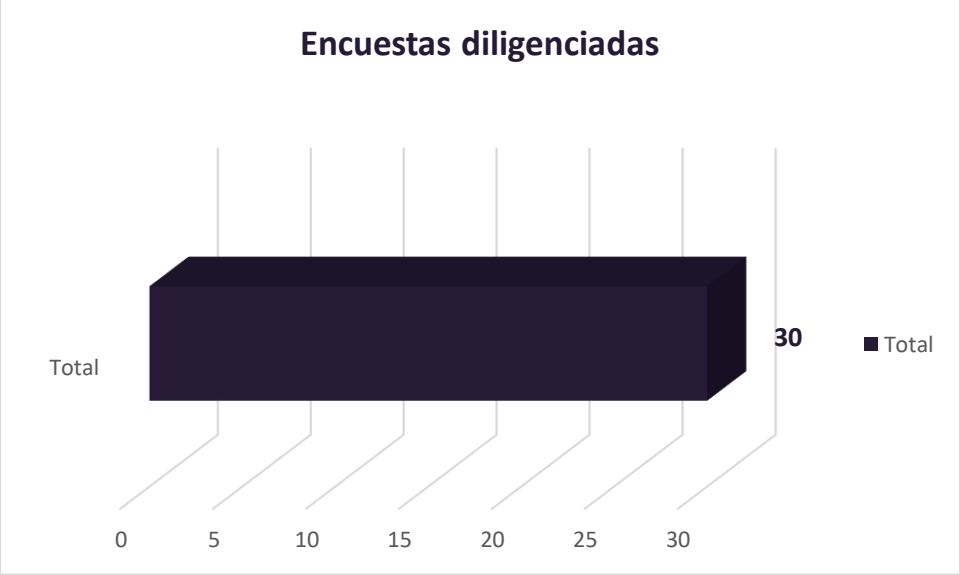
En ese sentido Capital realiza una encuesta entre los usuarios que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener el buen servicio y que se encuentran establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, más específicamente en los protocolos de atención al ciudadano, así como 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 2022 la encuesta de satisfacción fue respondida por 30 ciudadanos.



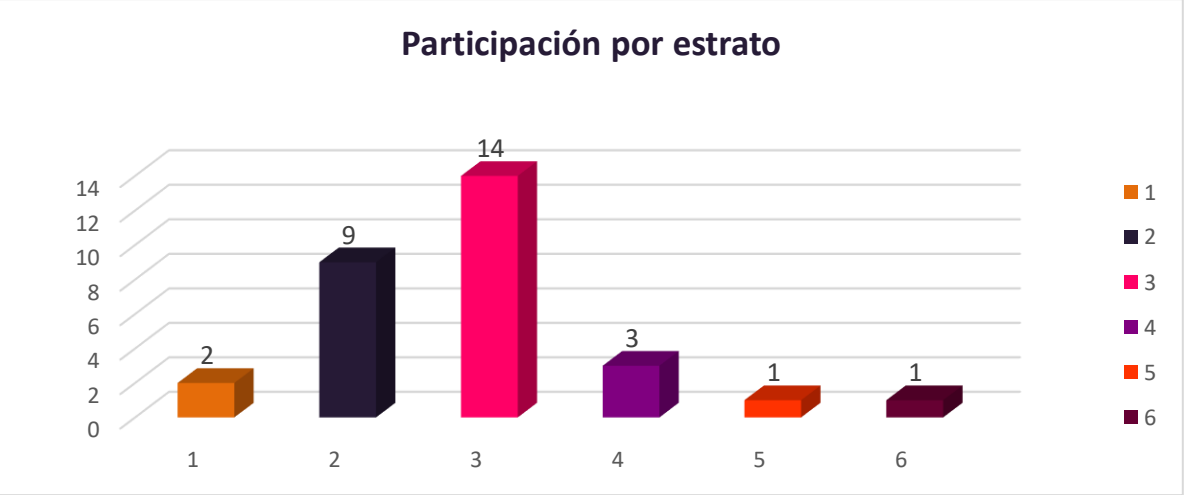
Total encuestadas diligenciadas

I. DATOS GENERALES

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

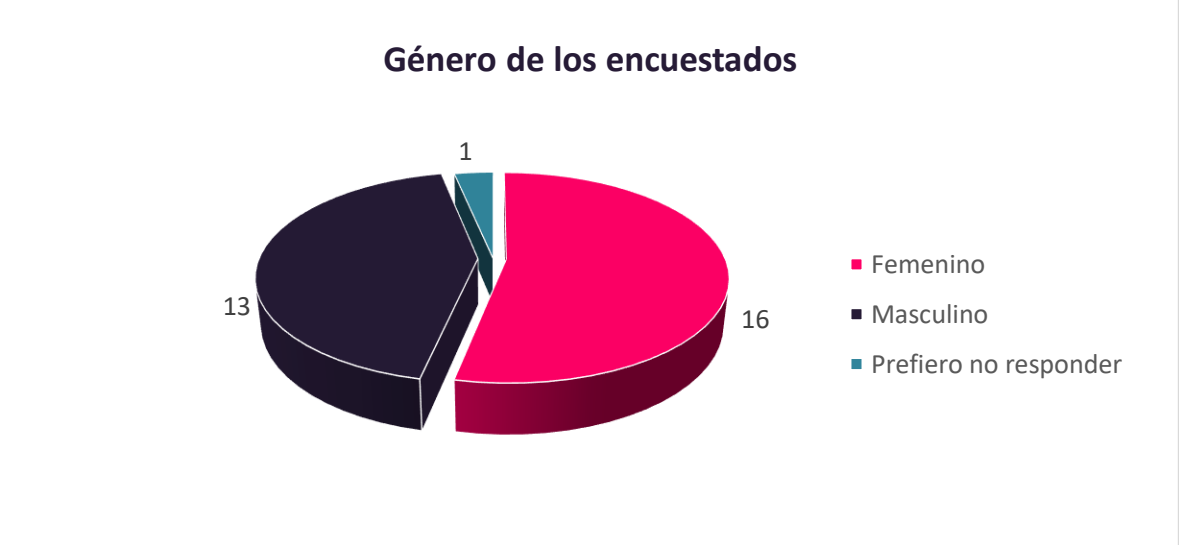
a. Participación por estrato

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 14 personas equivalentes al 47% del total registrado, seguido por 9 ciudadanos de estrato 2 (30%) y 3 ciudadanos de estrato 4 (10%).



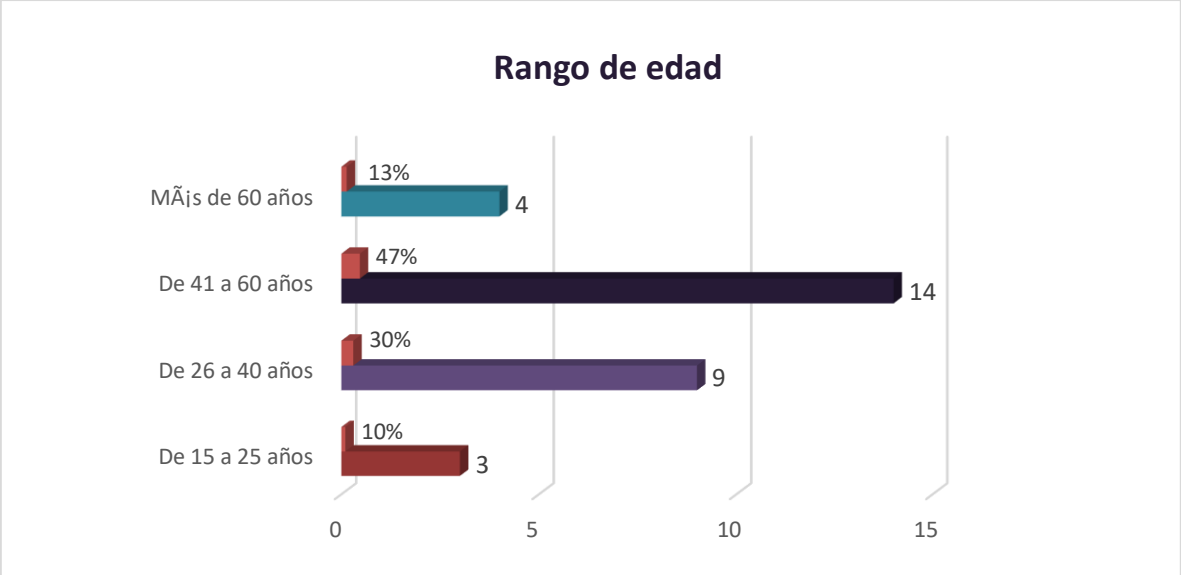
b. Género de los encuestados

En cuanto a la participación por género se evidencia que hubo una participación mayor del género femenino con 16 encuestas diligenciadas correspondientes al 53% del total registrado contra 13 encuestas diligenciadas por el género masculino con un equivalente al 43%.



c. Rango de edad

En el rango de edad encontramos que las personas de 41 a 60 años son las más interesadas en los servicios que presta Capital contando con 14 encuestas diligenciadas, seguido por ciudadanos de 26 a 40 años con 9 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.



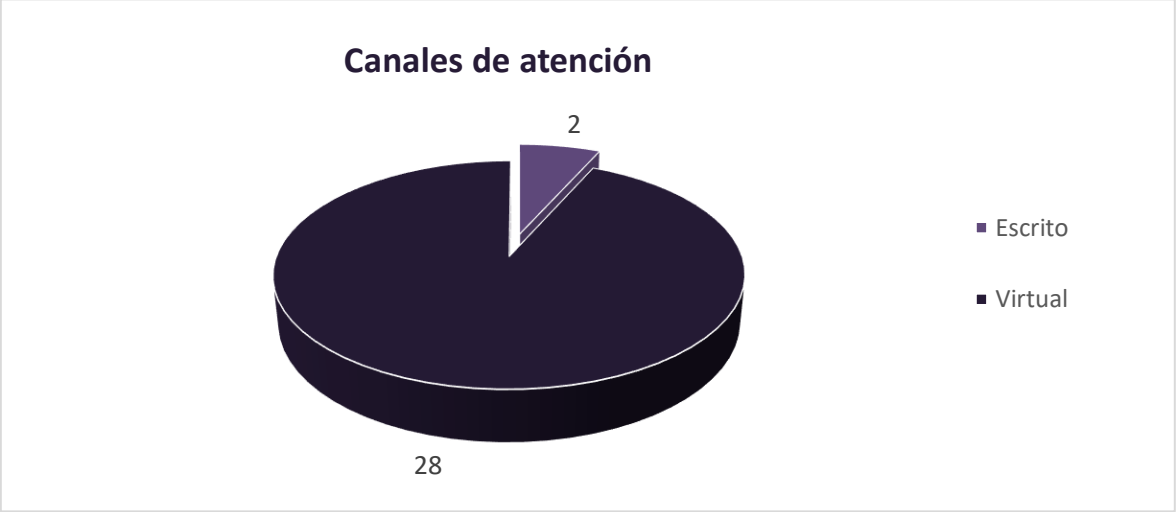
II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

De las 30 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.

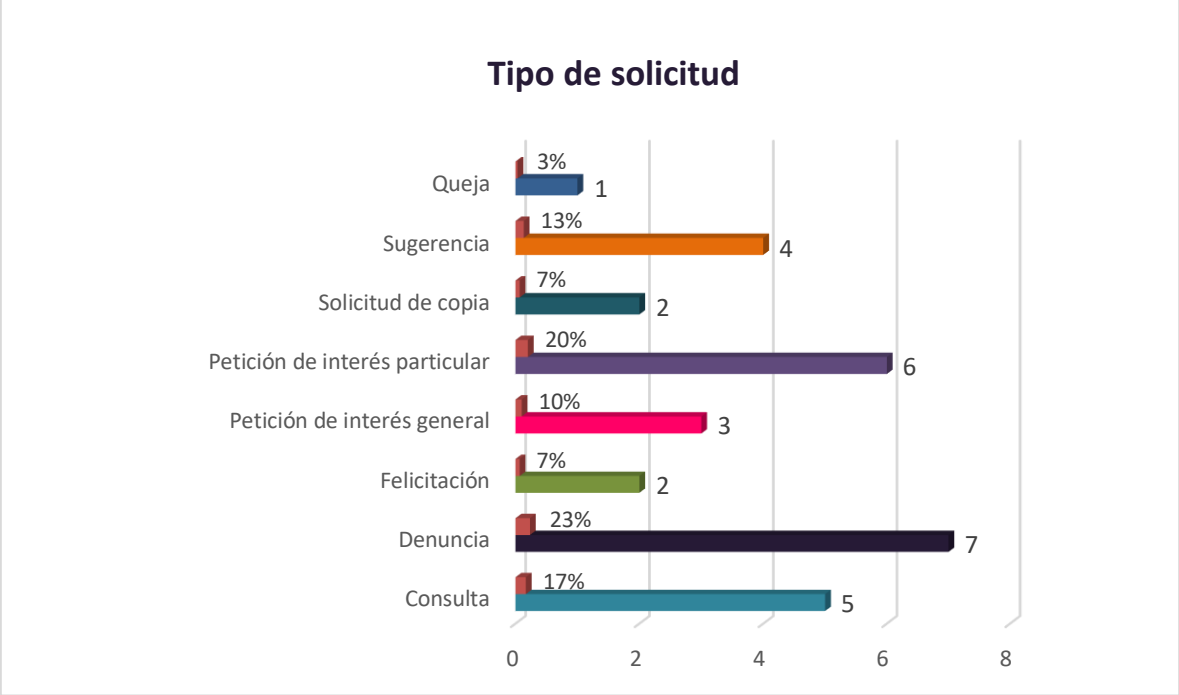
a. Medio por el cual fue atendido

De las 30 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 93% seguido por el medio escrito con 7%.

Se aclara que, por la situación de emergencia sanitaria declarada desde marzo del año 2020 y que aún se mantiene, Capital solo presta atención a través de los canales virtuales y aunque se habilito una línea celular no se ha recibido por este medio ninguna petición.



b. Tipo de solicitud



Las solicitudes que tienen más demanda por los ciudadanos son las denuncias con 7 (23%) registros, aclarando que son denuncias sobre los servicios de otras entidades o situaciones generales de la comunidad donde los ciudadanos solicitan apoyo de Capital para difundir estos temas.

Las peticiones de interés particular cuentan con 6 (20%) solicitudes, seguido por consultas con 5 (17%) registros y sugerencias con 4 (13%) solicitudes.

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
a. Copias de material audiovisual	4
Acompañamiento en mi Servicio y cobertura de entrevista.	1
c. Servicio social	4
Cupo para mis hijos a la escuela por favor	1
d. Cubrimiento de información	2
Denuncia de robo	1
Denunciar financiera ilegales	1
e. Información general sobre la programación	2
Espacio	1
f. Presentación de proyectos de televisión	3
g. Participación en programas	3
h. Permiso de retransmisión	1
i. Pauta comercial o servicio digital de pauta	1
Información sobre resultados convocatoria	1
j. Asesoría u orientación	2
Ninguno	1
Seguimiento a una noticia	1
Total General	**30**

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

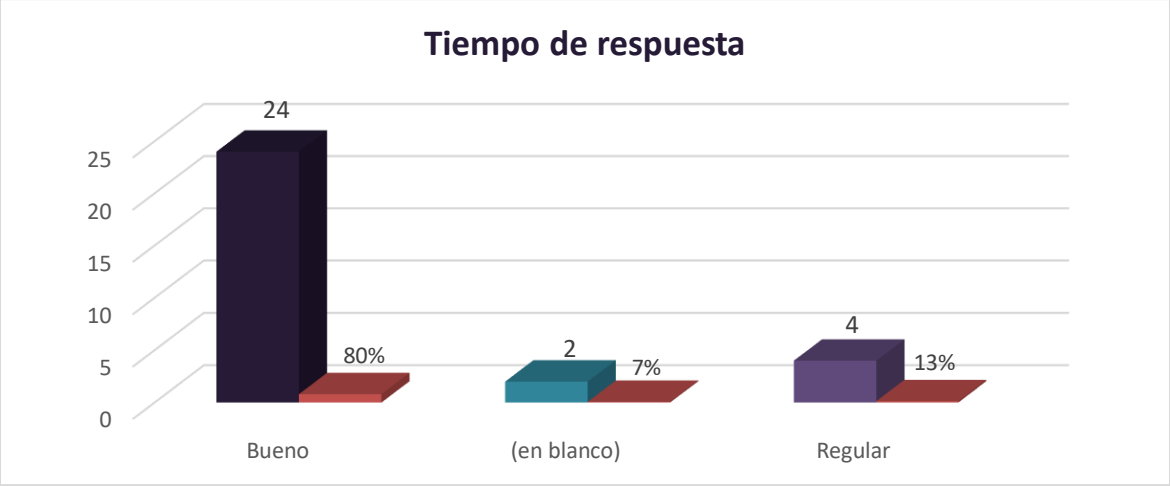
De las 30 encuestas diligenciadas por los ciudadanos el 87% afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios de la entidad y el 13% afirma haber recibido una atención regular o mala por parte de los servidores de la entidad, al revisar la justificación de estas respuestas, muchas de ellas están en blanco y las indican que la calificación es por la demora en las respuestas.

Es preciso aclarar, que ninguna solicitud, petición, queja y demás fue respondida fuera de los tiempos, sin embargo, los ciudadanos esperaban su respuesta antes de tiempo.

b. Calificación tiempo de respuesta

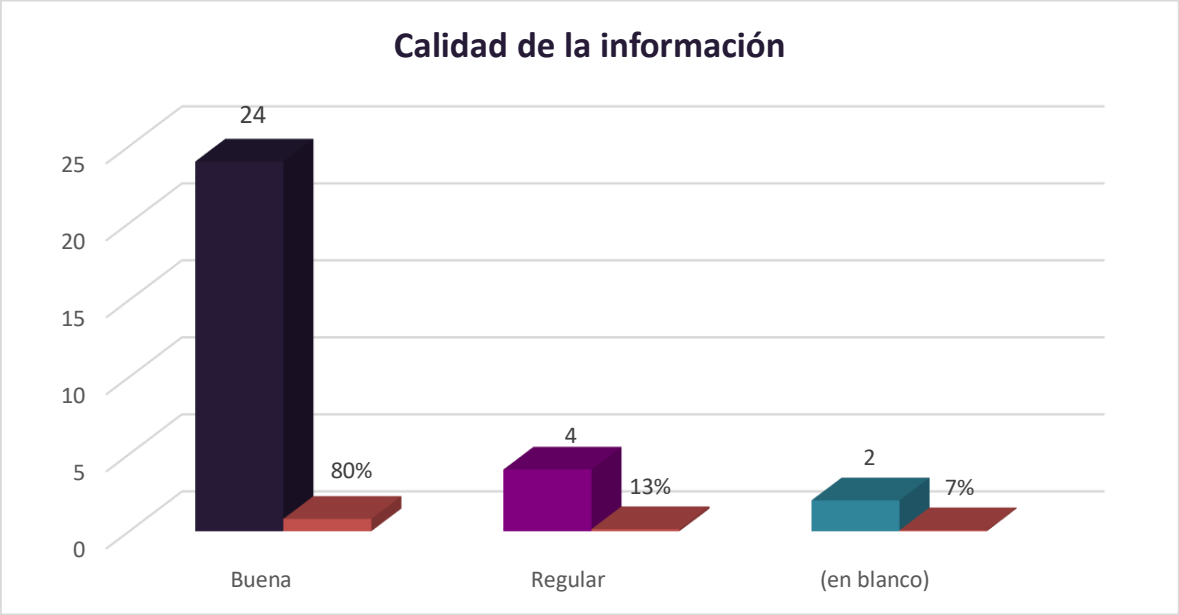
Según las encuestas diligenciadas por los ciudadanos que accedieron a los servicios de Capital, Sistema de Comunicación Pública, el tiempo que se demora la entidad en dar respuesta a las solicitudes y/o peticiones es favorable, teniendo en cuenta que para esta pregunta el 80% (24) contesto

que es oportuno y/o bueno y el 13% (4) contestaron que es regular y el 7% (2) no respondió.



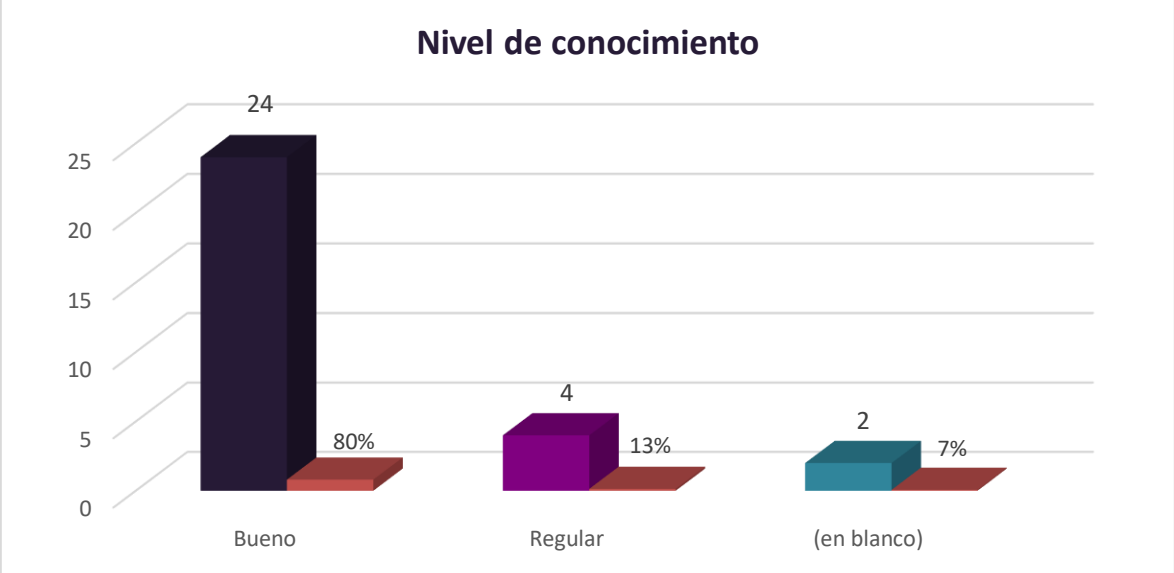
c. Calidad de la información recibida

En cuanto a la calidad de información se puede observar que 24 ciudadanos consideran que fue buena, 4 consideran que fue regular y 2 no respondieron. Es decir que el 80% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.



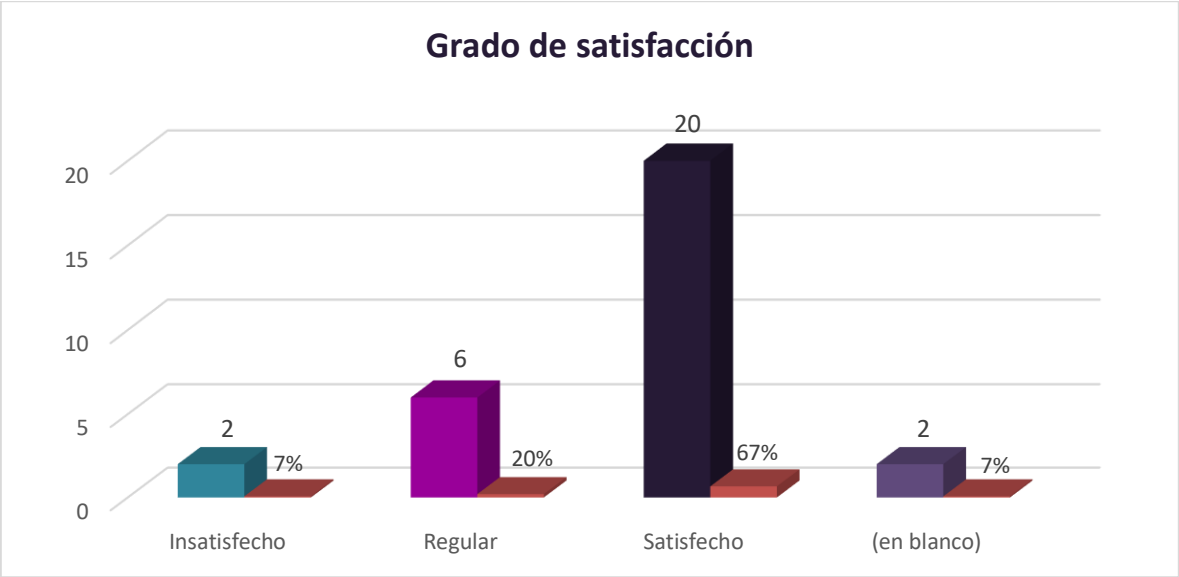
d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 24 ciudadanos que consideran que fue bueno, 4 personas consideran que fue regular y 2 personas que no respondieron. Por lo anterior podemos concluir que el 80% 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 67% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 27% presenta alguna inconformidad. Las observaciones respecto a las inconformidades se deben a la demora en las respuestas que recibieron los ciudadanos.



V. 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.