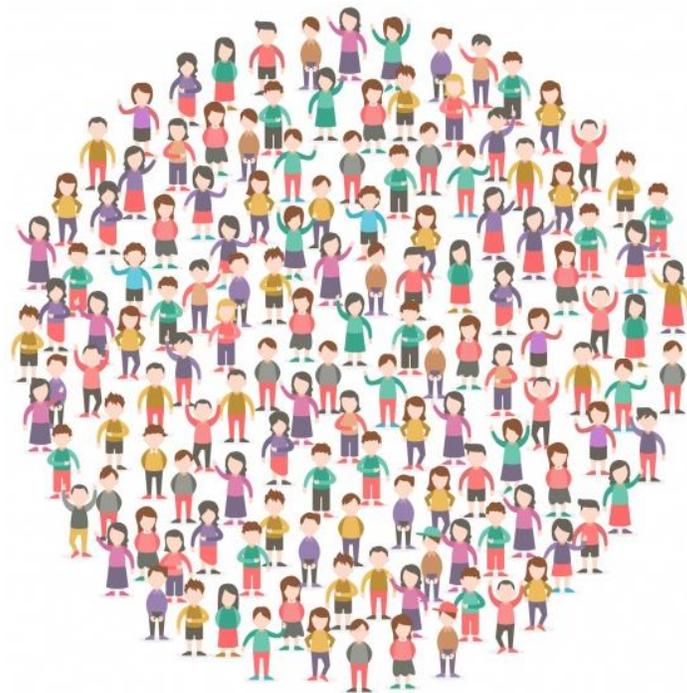




INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y TELEVIDENTES DE CANAL CAPITAL



**SEGUNDO SEMESTRE
2019**

Contenido

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

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 ciudadanos 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.

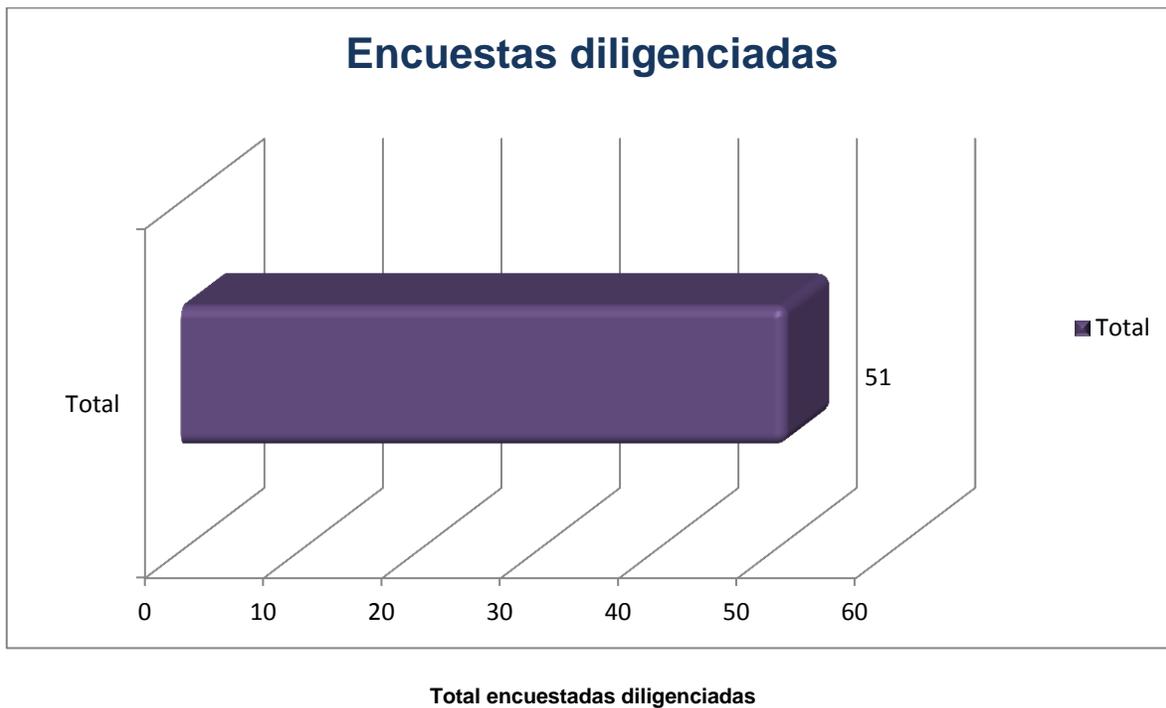
Los resultados de la percepción de satisfacción de los ciudadanos y televidentes son fundamentales para implementar acciones de mejora continua de los procesos, productos y servicios que desarrolla la entidad en cumplimiento de su objeto misional.

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 segundo semestre del año 2019 la encuesta de satisfacción fue respondida por 51 ciudadanos.

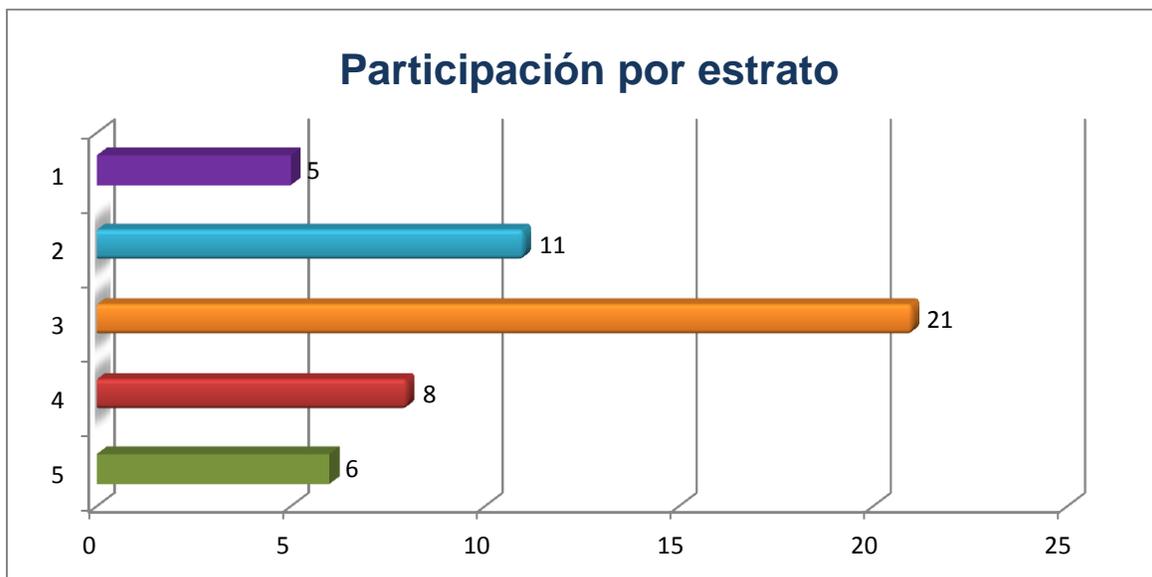


I. DATOS GENERALES

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 21 personas equivalentes al 41% del total, seguido por 11 ciudadanos de estrato 2 (22%), 8 ciudadanos de estrato 4 (16%), 6 ciudadanos de estrato 5 (12%) y finalmente 5 ciudadanos de estrato 1 (10%).



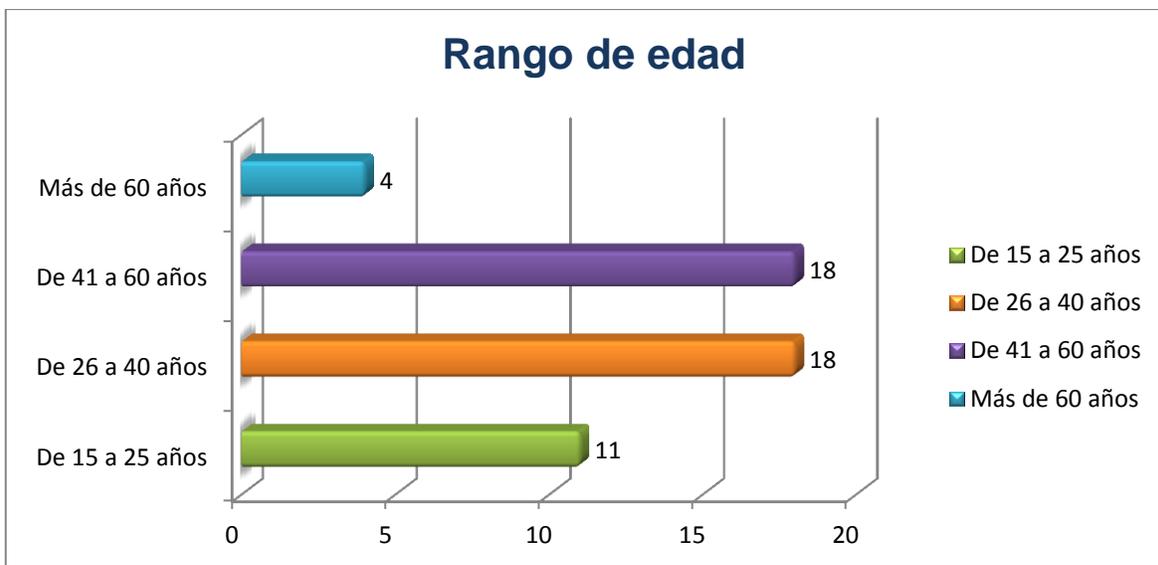
b. Género de los encuestados

En cuanto a la participación por género se evidencia que hubo una participación en igual medida por hombres y mujeres con 25 encuestas diligenciadas cada uno correspondientes al 49% del total de encuestas diligenciadas, de igual manera se evidencia que hay una participación de una persona jurídica por lo que se registró como Federación.



c. Rango de edad

En el rango de edad encontramos que las personas de 26 a 60 años son las más interesadas en los servicios que presta el Canal contando con una participación de 36 personas, seguido por ciudadanos de 15 a 25 años de edad con 11 encuestas diligenciadas y por ultimo 4 ciudadanos de más de 60 años.

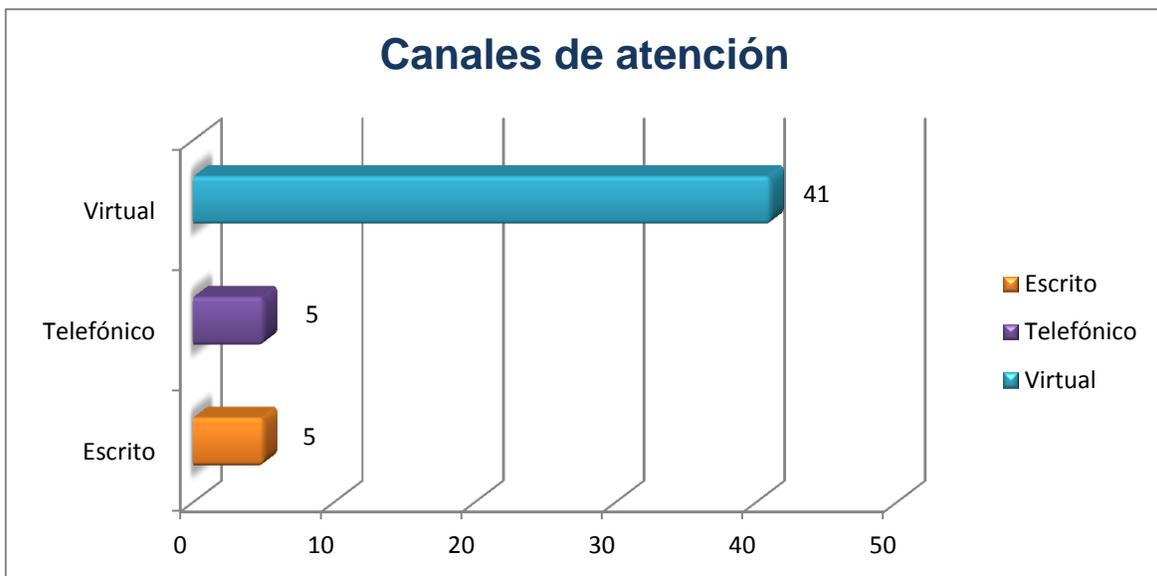


II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

De las 51 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.

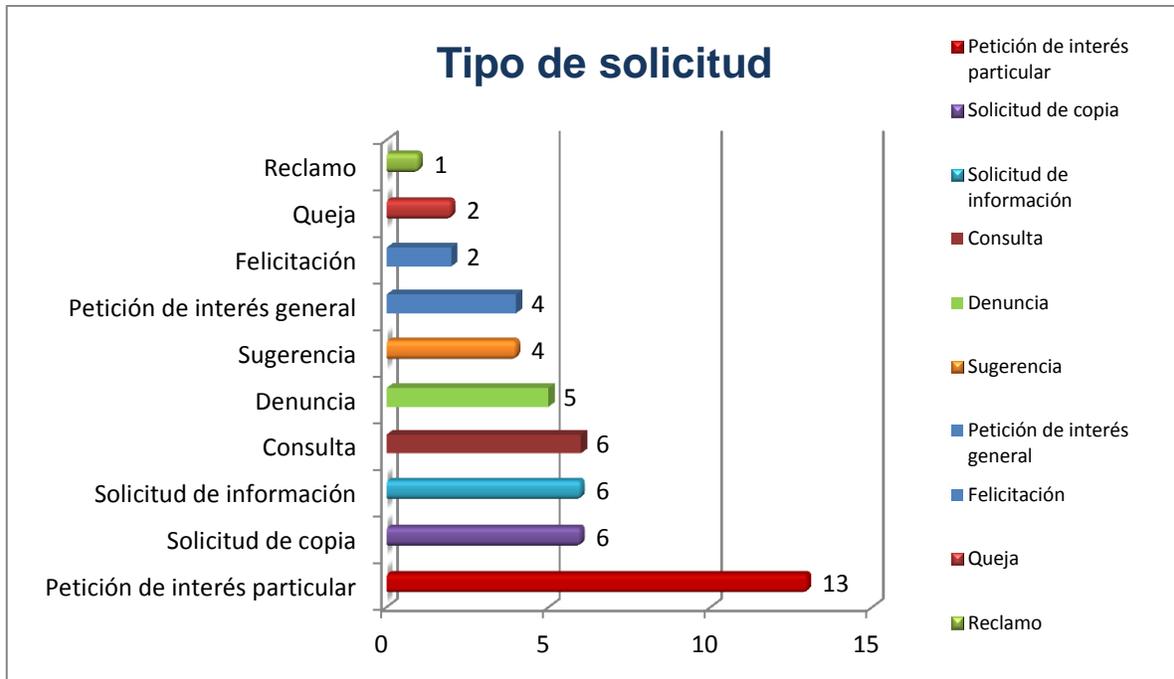
a. Medio por el cual fue atendido

De las 51 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 80% seguido por el medio escrito y telefónico con 10% cada uno.



b. Tipo de solicitud

Las solicitudes que tienen más demanda por los ciudadanos de Canal Capital son las peticiones de interés particular con 13 (27%) solicitudes, seguido por solicitudes de copia de material audiovisual, solicitudes de información y consultas con 6 (12%), denuncias con 5 (10%) solicitudes, aclarando que son denuncias que se trasladan a otras entidades por ser de su competencia, sugerencias y peticiones de interés general con 4 (8%) solicitudes cada una, felicitaciones y quejas con 2 (4%) solicitudes cada una y por último 1 reclamo.



c. Servicios solicitados

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

Servicios solicitados	No Encuestas
d. Cubrimiento de información	12
g. Participación en programas	12
a. Copias de material audiovisual	6
c. Servicio social	6
f. Presentación de proyectos de televisión	4
e. Información general sobre la programación	3
j. Asesoría u orientación	3
Subir denuncia	1
Proceso para solicitar certificación laboral	1
Sugerencia	1
b. Visitas académicas	1
Ninguno	1
Total general	51

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:

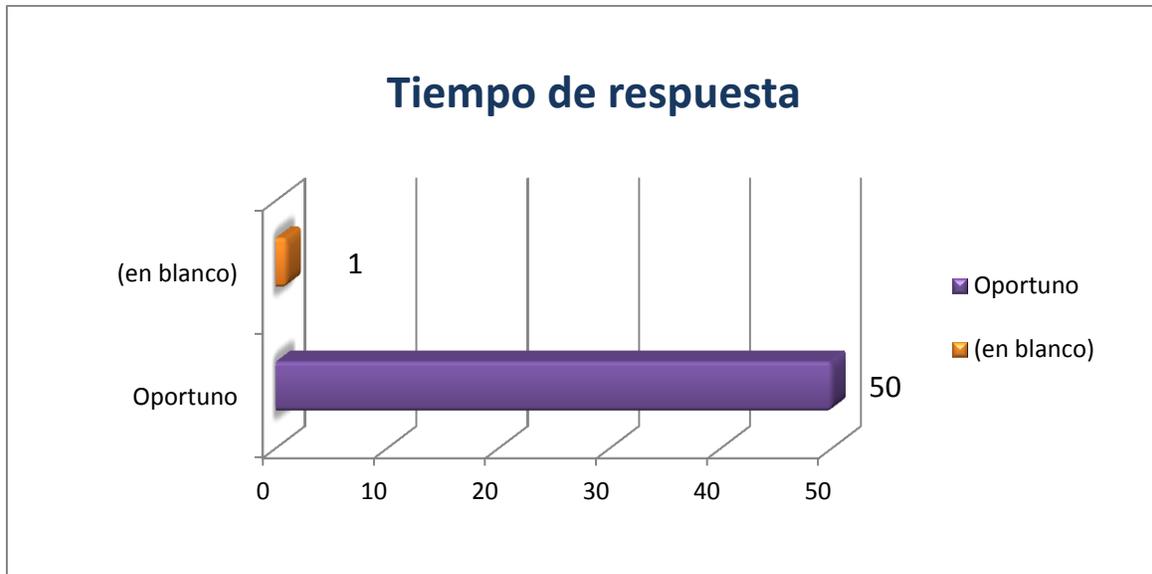
a. Atención recibida

De las 51 encuestas diligenciadas por los ciudadanos el 100% afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios del Canal, lo que indica que los encuestados se sienten satisfechos con la atención que reciben de los colaboradores del Canal.



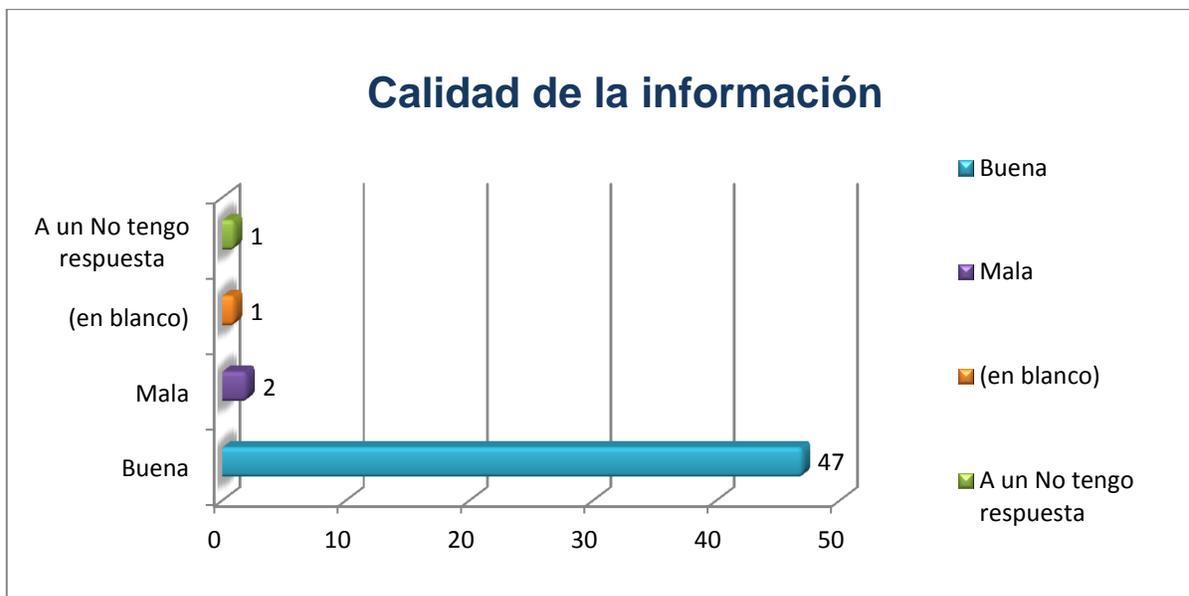
b. Calificación tiempo de respuesta

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 98% (50) contestó que es oportuno y el 2% (1) no respondió.



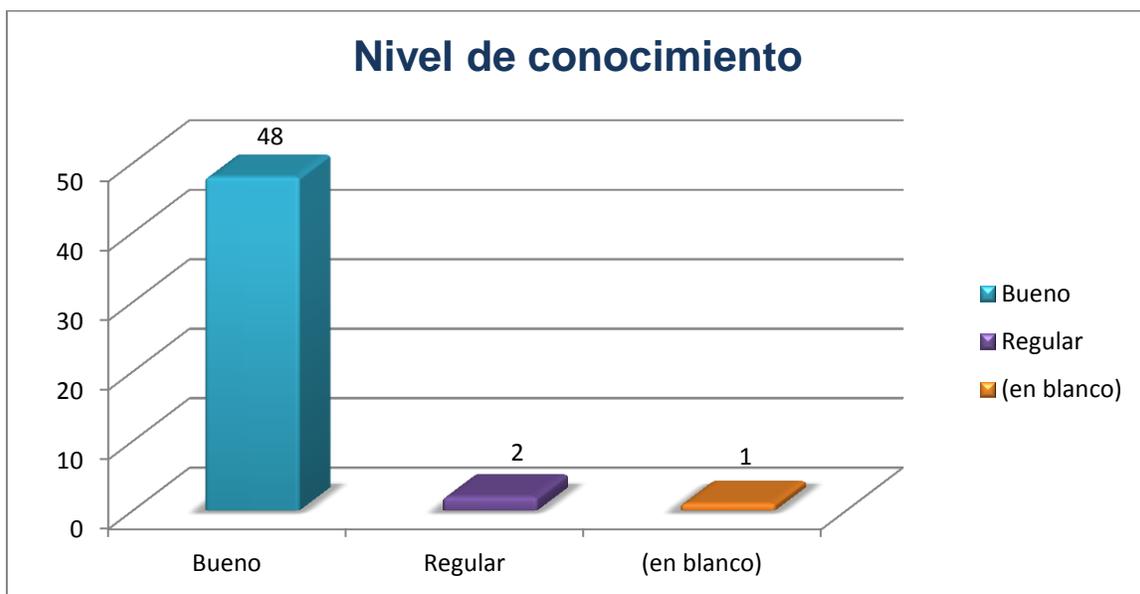
c. Calidad de la información recibida

En cuanto a la calidad de información se puede observar que 47 ciudadanos consideran que fue buena, 2 que fue mala y 2 no respondieron. Es decir que el 92% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.



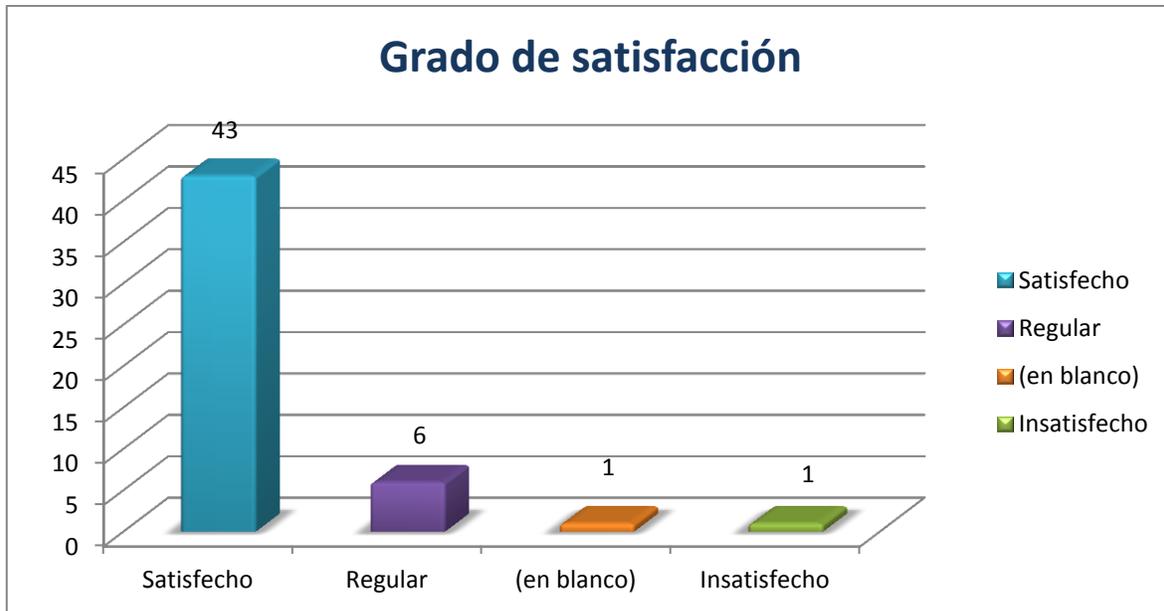
d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

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 84% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 14% 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:

TEMÁTICAS	CANTIDAD
a. Educación y Cultura	25
b. Edu-entretenimiento	2
c. Noticias de la ciudad	5
d. Niñez y juventud	1
e. Deportes	2
f. Transmisión de grandes eventos culturales	1
g. Cine	1
j. Derechos Humanos	7
Todas las problemáticas sociales salud, educación, empleo, movilidad, Seguridad (visto todo esto desde la óptica de los líderes sociales No de los funcionarios Que están detrás de un escritorio)	1
(en blanco)	6
Total general	51

Algunos ciudadanos manifestaron que se debían tener en cuenta otras temáticas diferentes a las propuestas en la encuesta, entre estas se mencionaron: derechos humanos, transmisión de series de TV para dos con coproducción internacional con Colombia, Investigación de descubrimientos sensacionales, construcción de paz y programas de deportes.

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.