

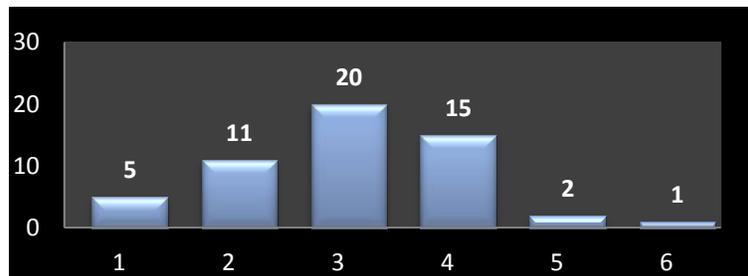
## INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIO Y TELEVIDENTES DE CANAL CAPITAL

### PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

A través del presente informe se verifican los resultados de la satisfacción de los usuarios y televidentes de Canal Capital respecto a los productos y servicios ofrecidos, la fuente de información utilizada es la encuesta de satisfacción ubicada en la página web del Canal, la misma hace referencia a la percepción que tiene el ciudadano frente al servicio prestado y los contenidos de la programación

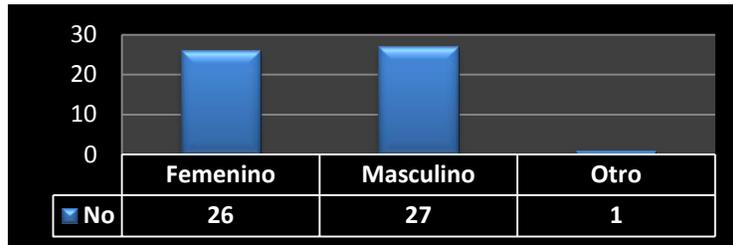
Se tiene el resultado de 54 personas que diligenciaron la encuesta y a continuación se analizaran los resultados de la misma.

#### PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



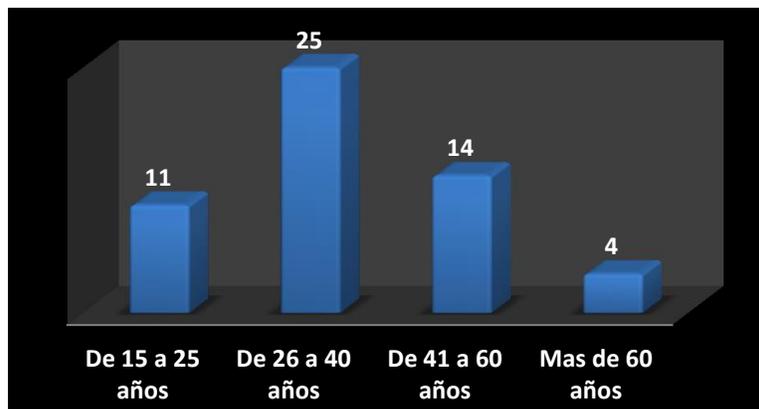
De acuerdo con las encuestas diligenciadas por los ciudadanos se puede evidenciar que la mayoría de ciudadanos son de estrato 3 con una participación de 20 personas, seguido por 15 ciudadanos de estrato 4, 11 de estrato 2 y por ultimo de estrato 1, 2 y 6 con una participación baja como se puede observar en la gráfica anterior.

**PARTICIPACIÓN POR GÉNERO.**



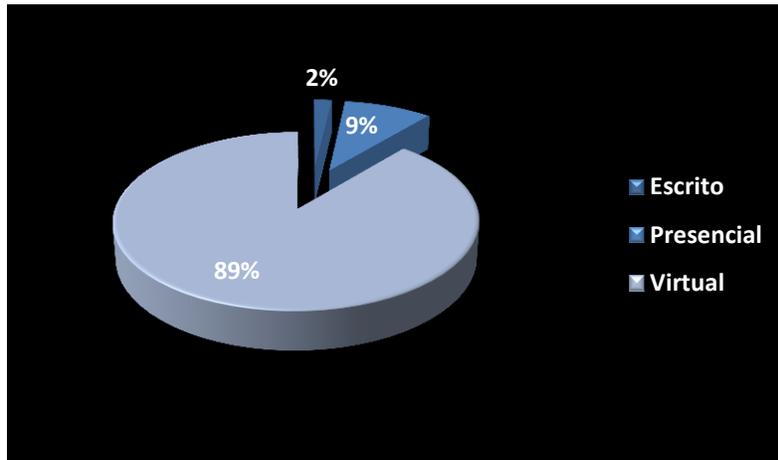
En cuanto a la participación por género se evidencia una actividad de hombres y mujeres similar en cuanto a la participación contando con 26 encuestas diligenciadas por mujeres, 27 por hombres y 1 en otros como se nota en el gráfico.

**RANGO DE EDAD**



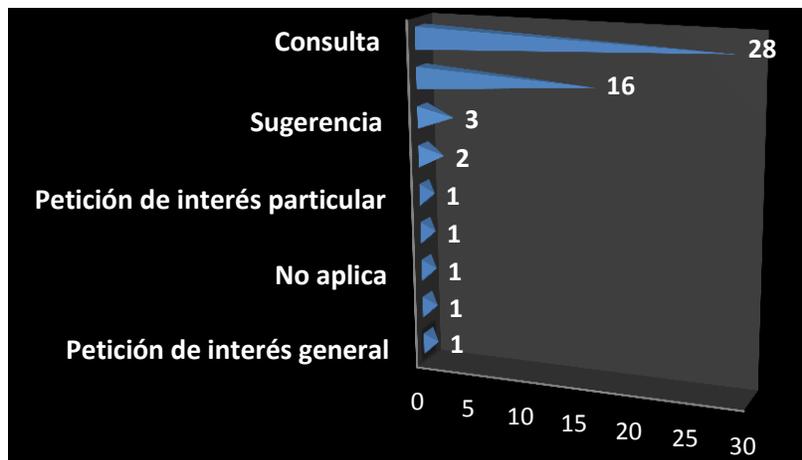
En el rango de edad las personas de 26 a 40 años son las más interesadas en servicios del Canal contado con una participación de 25 personas, seguido por ciudadanos de 41 a 60 años de edad con 14 diligenciamientos, 11 de 15 a 25 años y por ultimo 4 televidentes de más de 60 años.

### MEDIO POR EL CUAL SE ATENDIO



Se cuenta el medio virtual como el más utilizado por los ciudadanos para interponer peticiones, acceder a servicios y demás con el porcentaje del 89%, seguido por el presencial con un 9% y por último el medio escrito con un 2% sobre el total diligenciado.

### SOLICITUDES INTERPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN



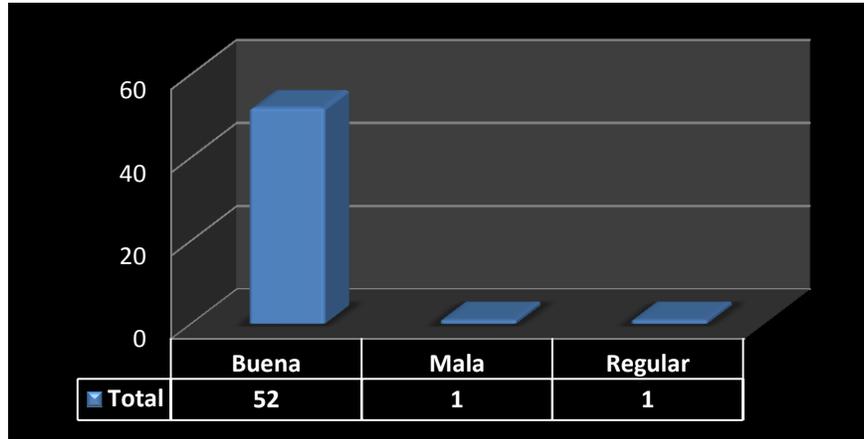
Las solicitudes interpuestas por los ciudadanos o televidentes de Canal Capital en su mayoría son consultas con un total de 28 personas, seguido por sugerencias con 16 y peticiones de interés particular y general.

### SERVICIO SOLICITADO



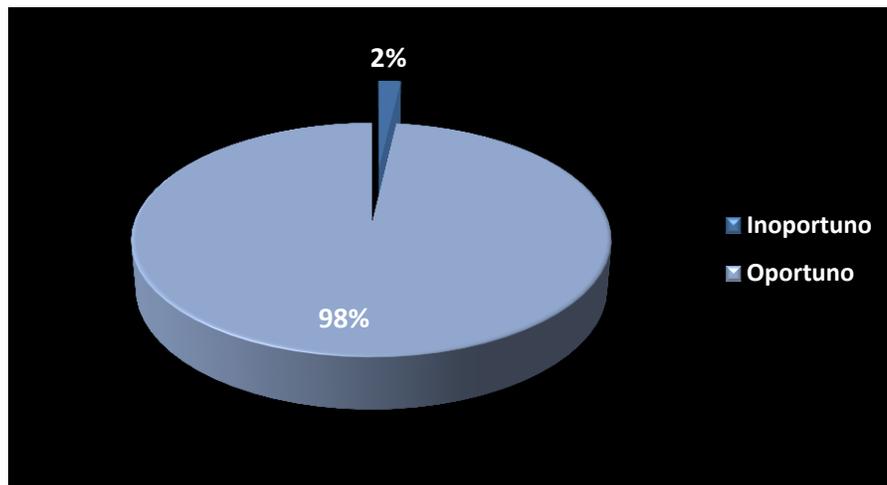
Dentro de los servicios solicitados contamos que en su mayoría son asesoría u orientación acerca de eventos de en la ciudad con una participación de 13 personas sobre el total encuestado, seguido por información general de la programación con 9 solicitudes, copias de material audiovisual con 5 solicitudes, 4 solicitudes de información acerca de proyectos de televisión, participación en programas y visitas académicas con 3 cada una, pautas comerciales y cubrimiento de información con 2 solicitudes, por último servicio social y permisos para la retransmisión de señal con una solicitud cada uno, cabe resaltar que las personas que diligencian la encuesta son muy pocas comparándolo con las que realizan las solicitudes formales a la entidad.

## ATENCIÓN RECIBIDA



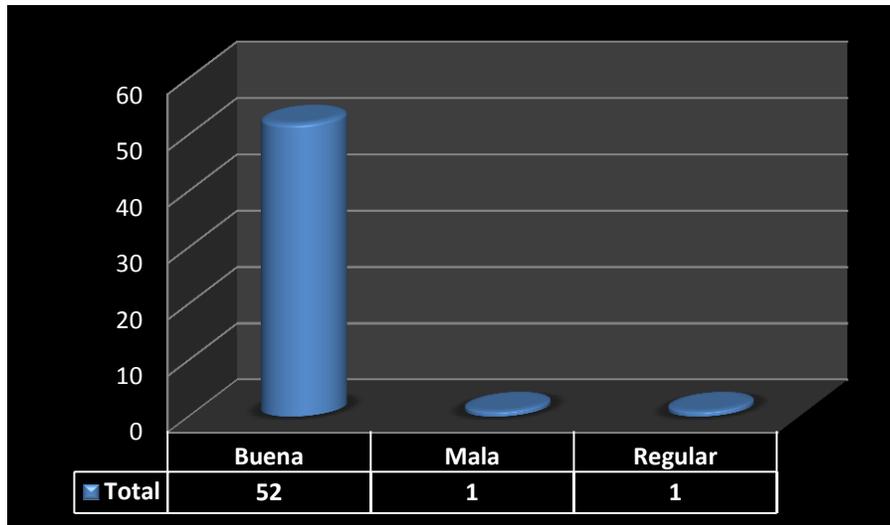
Frente a la percepción sobre la atención recibida, los ciudadanos y televidentes en 52 registros afirman ser buena, 1 regular y 1 mala por los trabajadores de Canal Capital.

## CALIFICACIÓN TIEMPO DE RESPUESTA



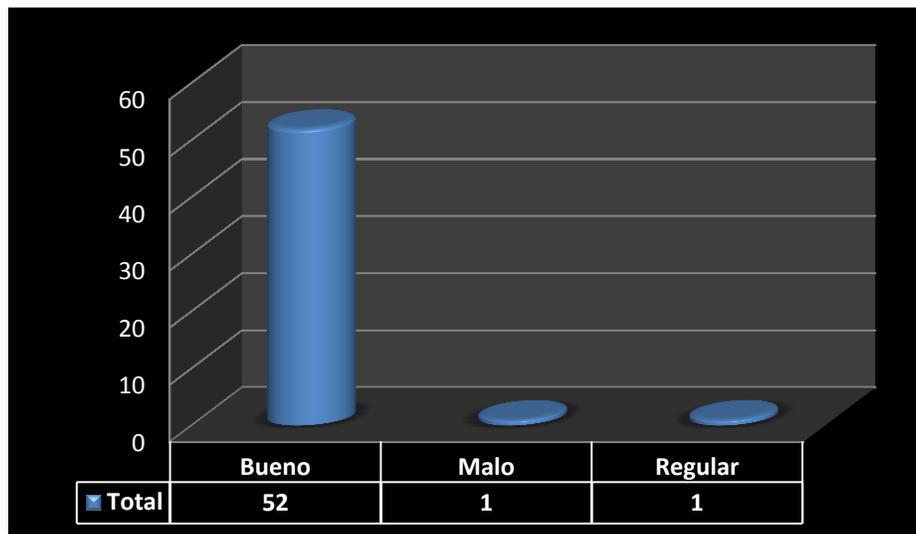
Frente a las calificaciones por tiempo de respuesta se evidencia que en su mayoría con un 98% es oportuna y en un 2 % inoportuna en tiempos de respuesta a sus solicitudes ciudadanas.

### CALIDAD DE INFORMACIÓN



Ante la calidad de la información se puede observar que el resultado de la gráfica es muy similar al de la atención recibida con un puntaje de 52 buenas, 1 mala y 1 regular.

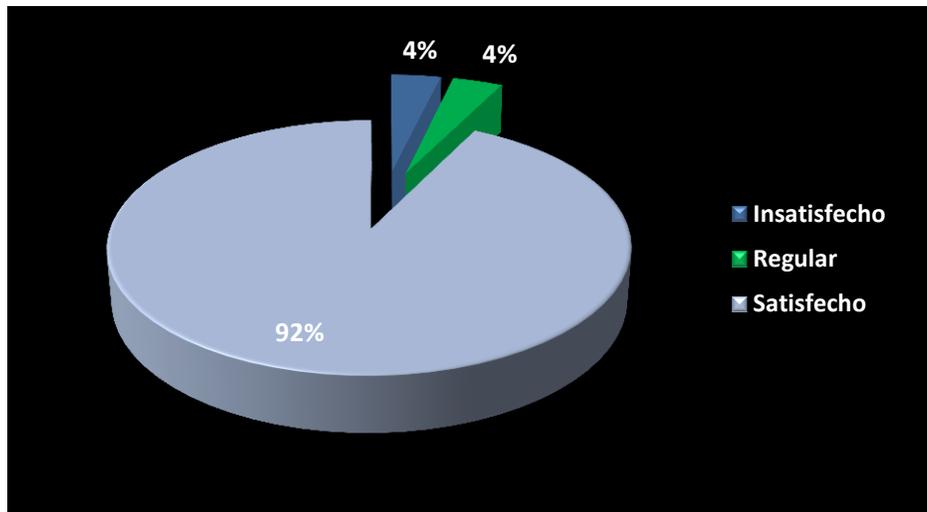
### NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO



Dentro de la satisfacción de los ciudadanos con el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 52 registros de bueno, 1 registro de regular y por ultimo 1 registro de malo,

se puede observar como en la mayoría de consultas a la ciudadanía frente a niveles de atención su clasificación es muy similar.

### GRADO DE SATISFACCIÓN



Dentro del grado de satisfacción en general se observa como un 92% de ciudadanos se encuentran satisfechos, en un 4% regular y un 4% insatisfecho.

### TEMATICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS



Por último se le consultó a la ciudadanía que tipos de temáticas preferían frente a la programación de Canal Capital donde se evidencia que en su mayoría con una puntuación 21 registros Educación y Cultura, seguido por niñez y juventud con 7 registros, Edu-entretenimiento y deportes con 5 clasificación cada una según registro, las siguientes temáticas con una participación baja según lo muestra la gráfica anterior.

### OBSERVACIONES CIUDADANAS

Para verificar los resultados de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los productos y servicios ofrecidos por Canal Capital de la siguiente manera:

1	Año	2018	
2			
3	Etiquetas de fila		Cuenta de Género
4	buen servicio		1
5	buenas		1
6	Excelentes		1
7	Felicito de mi parte a todo el personal del canal, me sentí muy a gusto, la atención fue muy buena y estoy demasiado agradecida		1
8	Hey ij		1
9	Interesante canal		1
10	(en blanco)		48
11	<b>Total general</b>		<b>54</b>

Como se evidencia en el gráfico anterior la mayoría de las observaciones que realizan los ciudadanos son satisfactorias respecto a los productos, servicios y atención por parte de los trabajadores de Canal Capital.