

INFORME

DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



julio, 2025.

PRIMER SEMESTRE
2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS DE LA ENCUESTA	4
I. DATOS GENERALES	5
a. Sexo	5
b. Identidad de género de los encuestados	6
c. Orientación sexual	7
d. Participación por estrato	8
e. Localidad	9
f. Rango de edad	10
II. IDENTIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN	11
1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la entidad?	11
2. ¿Qué tipo de petición interpuso en Capital, Sistema de Comunicación Pública?	13
3. ¿Cuál fue la solicitud presentada ante esta entidad?	14
4. ¿Cuál canal de atención utilizó para interactuar con la entidad?	15
III. EXPERIENCIA EN EL CANAL DE ATENCIÓN	16
5. Califique la atención recibida por nuestro personal	16
6. Califique el tiempo en que recibió su respuesta.	17
7. ¿La respuesta recibida fue fácil de entender?	18
8. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal.	18
9. Califique el nivel de conocimiento del personal que lo atendió con respecto a su solicitud.	19
10. ¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas respecto al servicio prestado?	20
IV. RENDICIÓN DE CUENTAS	21
11. ¿Ha participado en espacios de rendición de cuentas de la entidad?	22
11.1 ¿La entidad ha hecho retroalimentación posterior de los aportes o inquietudes planteados durante la rendición de cuentas?	23
11.2 Con base en sus aportes, ¿ha visto cambios o mejoras en la gestión de la entidad?	23
11.3 ¿La entidad respondió con información completa y oportuna a su petición de cuentas?	24
12. ¿La entidad lo ha invitado a participar en alguno de los siguientes espacios?	24
13. Tiene alguna observación adicional	26
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28

INTRODUCCIÓN

En el marco de su compromiso con la mejora continua y la calidad en la atención, Canal Capital ha dispuesto en su página web una encuesta de satisfacción como herramienta para medir la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la entidad a través de sus canales de atención: telefónico, virtual (correo electrónico, chat institucional, redes sociales) y presencial.

Este informe presenta los resultados consolidados de dicho instrumento, los cuales permiten identificar la percepción de las personas sobre la atención recibida, así como recoger sus observaciones, comentarios y sugerencias.

La atención a la ciudadanía constituye un eje fundamental en la gestión institucional, ya que no solo permite garantizar el acceso efectivo a los servicios, sino que también fortalece la confianza en la entidad, promueve la transparencia y contribuye al cumplimiento del objeto misional de Canal Capital como medio público de Bogotá.

A partir de los resultados de este ejercicio, se promueven acciones orientadas al fortalecimiento de los procesos, productos y servicios institucionales, y se identifican oportunidades de mejora que aportan a la construcción de un servicio más cercano, eficiente y centrado en las necesidades de la ciudadanía.

En ese sentido, la encuesta evalúa aspectos clave del servicio como la oportunidad, la eficacia en la respuesta y el cumplimiento de los atributos definidos en el [*Manual de Servicio a la Ciudadanía*](#), particularmente aquellos relacionados con los protocolos de atención establecidos por la entidad.

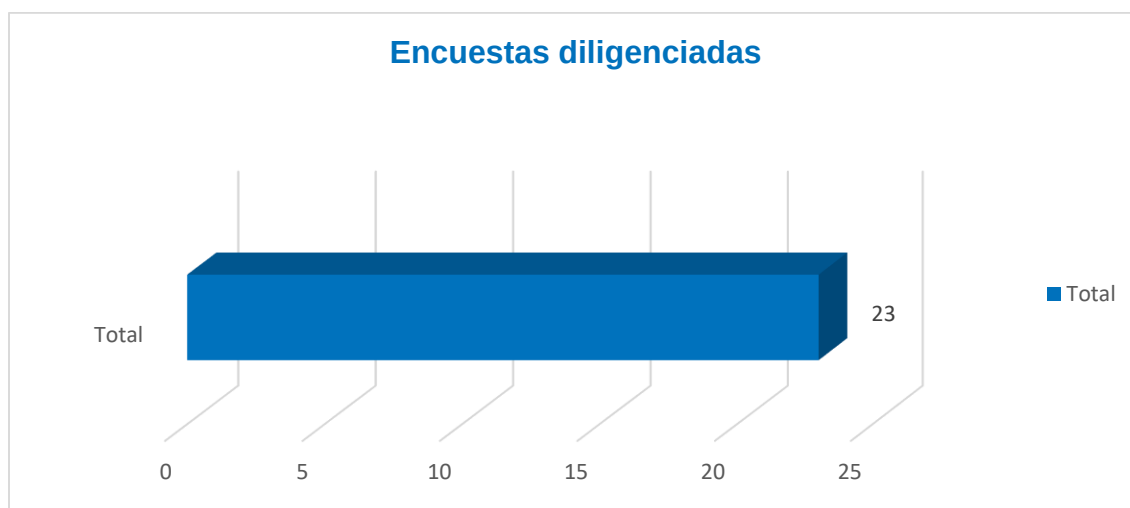
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La recolección de información se realizó a través de la [encuesta de satisfacción](#) publicada en la página web de [Canal Capital](#).

Para facilitar el acceso a esta herramienta, la auxiliar de Atención al Ciudadano comparte el enlace correspondiente a través del correo electrónico y/o el chat en línea, permitiendo que las personas que se comunican por estos medios puedan expresar voluntariamente su opinión y compartir su percepción sobre el servicio recibido.

De igual manera, se dispuso un código [QR](#) en la oficina de Atención al Ciudadano, con el propósito de que quienes visitan presencialmente la entidad también puedan diligenciar la encuesta de forma rápida y sencilla.

Durante el primer semestre del presente año, la encuesta fue diligenciada por un total de **21** ciudadanos y ciudadanas y **2** personas jurídicas. Si bien este número representa una muestra reducida en relación con el total de interacciones atendidas, los resultados obtenidos permiten identificar percepciones valiosas y orientar acciones de mejora.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

I. DATOS GENERALES

A continuación, se presentan algunos datos descriptivos que permiten conocer las características de la ciudadanía que respondió la encuesta de satisfacción. Esta información resulta clave para avanzar en la construcción de un servicio público más inclusivo, diverso y de calidad, en línea con los principios de enfoque diferencial y de derechos.

En particular, los datos relacionados con diversidad sexual y de género contribuyen a caracterizar a los diferentes grupos de valor que interactúan con la entidad, lo cual facilita la identificación de posibles barreras y la adopción de medidas orientadas a garantizar una atención respetuosa, equitativa y sin discriminación.

En cuanto a los términos utilizados en la encuesta:

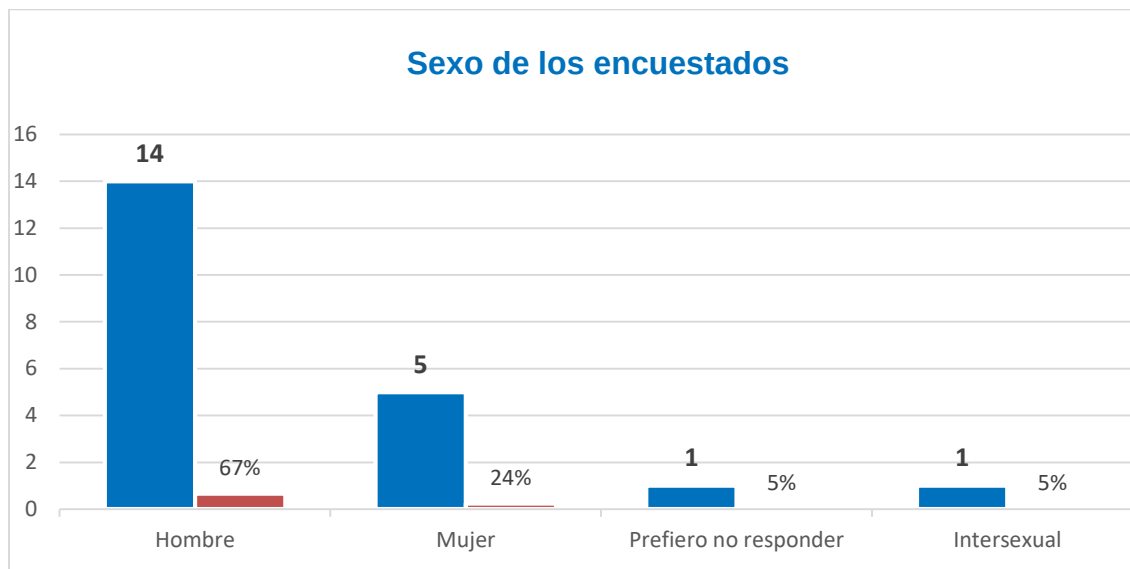
- **Sexo:** se refiere al sexo asignado al nacer, determinado generalmente por un equipo médico con base en características biológicas como los genitales, las hormonas y otros factores físicos. Las categorías utilizadas en la encuesta son “hombre” y “mujer”.
- **Identidad de género:** corresponde a la vivencia interna y personal del género de cada persona, la cual puede coincidir o no con el sexo asignado al nacer. Esta identidad puede expresarse de manera masculina, femenina, no binaria, entre otras.
- **Orientación sexual:** hace referencia a la atracción emocional, afectiva y/o sexual que una persona siente hacia otras, ya sea del mismo sexo, de un sexo distinto o de más de un género.

Esta información es recopilada de manera voluntaria, respetando la confidencialidad de las personas, y su análisis contribuye a seguir fortaleciendo la atención ciudadana con enfoque de inclusión y diversidad.

a. Sexo

Con respecto al sexo de las personas encuestadas, se evidencia que la mayoría se identificó como hombre (14 personas), seguido por mujeres (5 personas). Adicionalmente, una persona se identificó como intersexual y otra prefirió no responder. Estos datos reflejan una participación

mayoritaria de personas del sexo masculino, representando cerca de dos tercios del total de respuestas.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

La inclusión de categorías como “intersexual” y “prefiero no responder” en la encuesta representa un avance en la implementación del enfoque diferencial y el respeto por la diversidad, permitiendo a los usuarios expresar su identidad de manera libre y voluntaria. Aunque la muestra es reducida, la presencia de respuestas fuera de lo tradicional resalta la importancia de mantener mecanismos de medición sensibles e incluyentes, que reconozcan las distintas formas en las que las personas se identifican y se relacionan con los servicios institucionales.

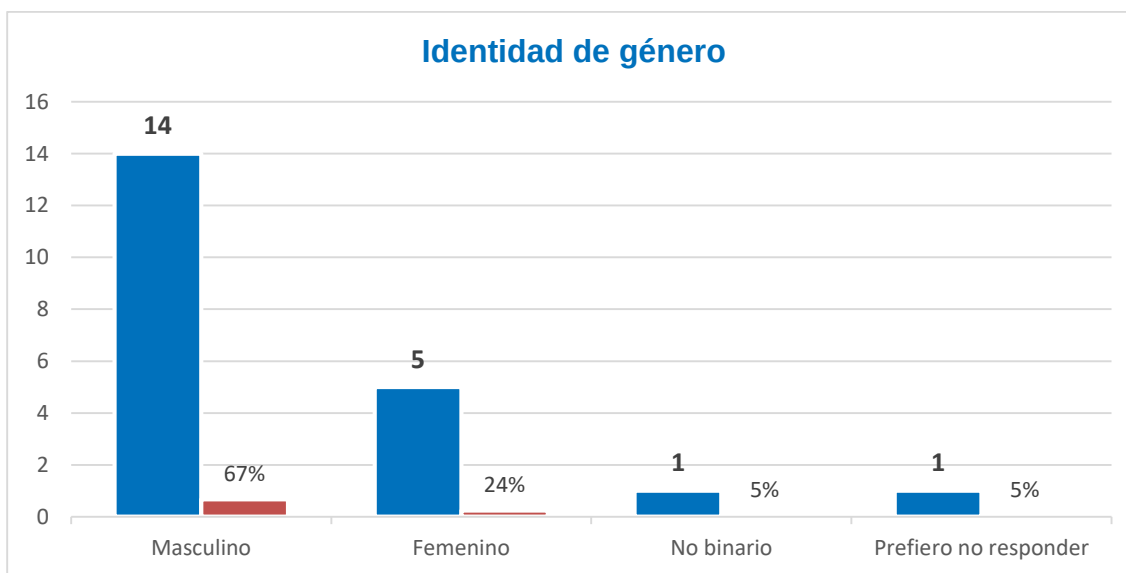
Este tipo de información resulta clave para orientar estrategias que garanticen una atención respetuosa, equitativa y alineada con los principios de inclusión y no discriminación.

b. Identidad de género de los encuestados

En cuanto a la identidad de género, los datos recolectados muestran que el 67 % de las personas encuestadas se identifican con el género masculino (14 personas), mientras que el 24 % se identifica con el género femenino (5

personas). Además, una persona se identificó como no binaria y una más prefirió no responder, lo que equivale al 5 % en cada caso.

Estos resultados reflejan una mayoría de personas que se identifican con los géneros tradicionales (masculino y femenino), pero también evidencian la presencia de identidades diversas como la no binaria, lo cual reafirma la importancia de contar con instrumentos de medición que reconozcan y validen todas las formas de identidad de género. La posibilidad de elegir opciones diferentes o abstenerse de responder fortalece la recolección de datos desde un enfoque inclusivo y respetuoso de la autonomía individual, y constituye un paso importante en la construcción de servicios institucionales libres de discriminación.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

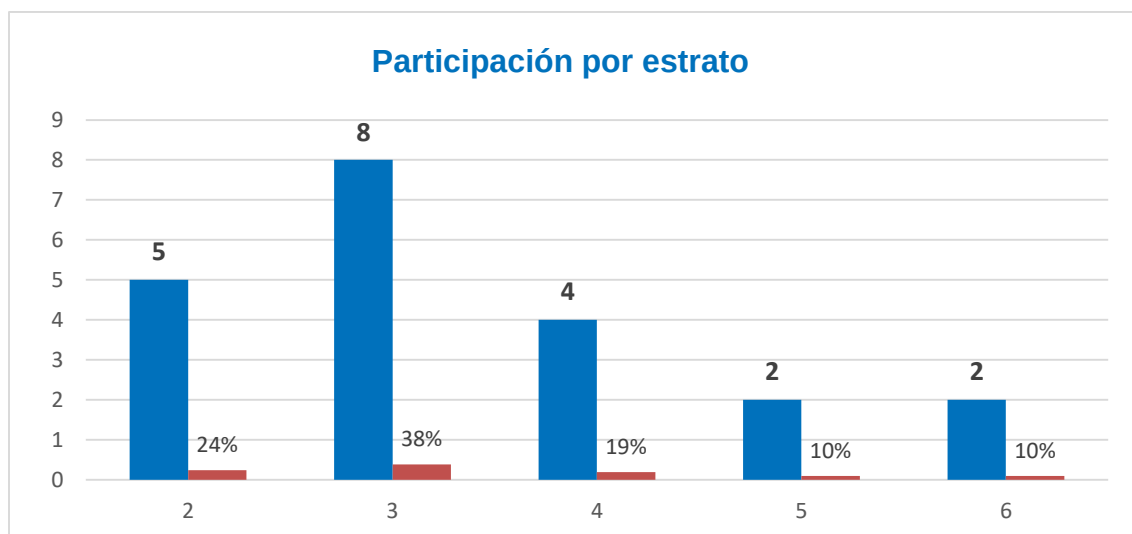
c. Orientación sexual

En relación con la orientación sexual, los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de las personas encuestadas se identifican como heterosexuales, con un total de 17 respuestas. Asimismo, se registraron 2 personas que se identifican como homosexuales, una persona como asexual y una persona prefirió no responder.

Orientación sexual	Número de respuestas
Asexualidad: personas que no experimentan atracción sexual y/o no desean contacto sexual, total o parcialmente	1
Heterosexual: personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto.	17
Homosexual: personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo. Popularmente se emplean los términos gay para el hombre y lesbiana para la mujer.	2
Prefiero no responder	1

Estos datos evidencian que, aunque predomina una orientación sexual tradicional (heterosexual), también hay presencia de orientaciones diversas, lo cual subraya la importancia de garantizar entornos institucionales respetuosos e incluyentes. La posibilidad de declarar libremente su orientación o abstenerse de hacerlo refleja una apertura en los canales de atención de Canal Capital y contribuye a la promoción de un enfoque de servicio sin discriminación, en concordancia con los principios de igualdad, pluralismo y respeto por la diversidad.

d. Participación por estrato



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

En cuanto al estrato socioeconómico de las personas que respondieron la encuesta, se observa una mayor participación de ciudadanos y ciudadanas pertenecientes al **estrato 3**, con un total de **8 respuestas (38 % del total)**. Le siguen los estratos 2 con 5 respuestas (24 %) y estrato 4 con 4 respuestas (19 %). Finalmente, se registraron 2 personas en estrato 5 y 2 en estrato 6, representando cada uno el 10 %.

Estos datos permiten identificar que la mayoría de las personas encuestadas pertenecen a estratos medios, lo cual resulta coherente con los públicos que habitualmente acceden a los contenidos de Canal Capital. No obstante, la participación de personas de estratos bajos y altos también muestra una cobertura transversal que favorece el análisis de necesidades diversas.

e. Localidad

En relación con la procedencia geográfica de las personas encuestadas, se obtuvo participación de ciudadanos y ciudadanas de distintas localidades de Bogotá, lo cual permite evidenciar un interés distribuido por los contenidos ofrecidos por Canal Capital en diversos sectores de la ciudad.

Las localidades con mayor número de respuestas fueron **Engativá, Suba y Fontibón** (cada una con **3** personas), seguidas por **Kennedy y San Cristóbal** (con **2** personas cada una). El resto de respuestas proviene de localidades como **Usaquén, Ciudad Bolívar, Santa Fe, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, La Candelaria y Antonio Nariño**, cada una con un ciudadano.

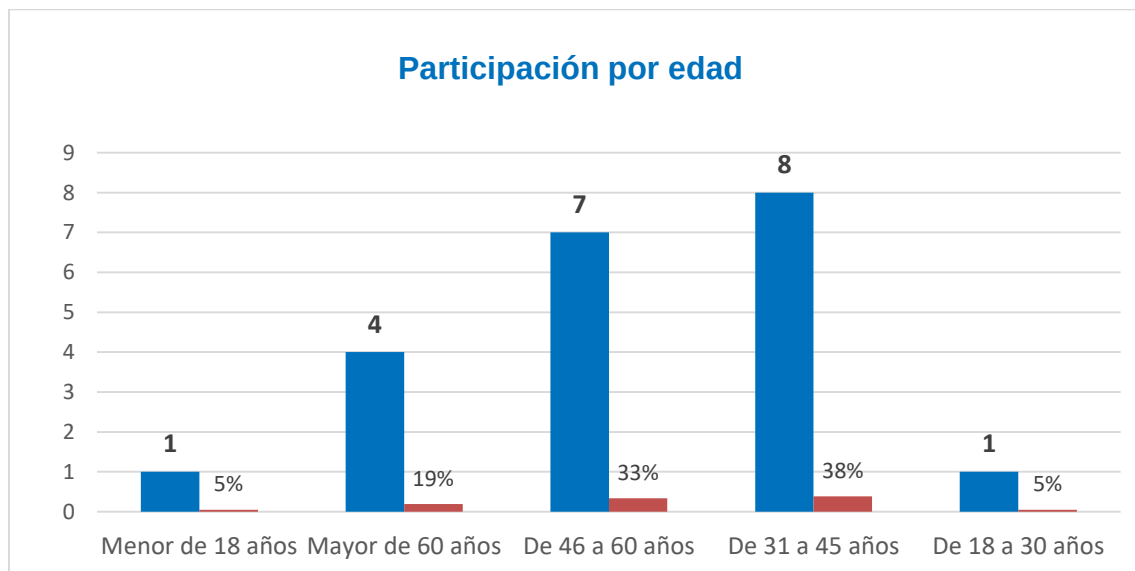
Localidad	Número de ciudadanos
1. Usaquén	1
10. Engativá	3
11. Suba	3
19. Ciudad Bolívar	1
3. Santa Fe	1
8. Kennedy	2
9. Fontibón	3

Localidad	Número de ciudadanos
13. Teusaquillo	2
18. Rafael Uribe Uribe	1
17. La Candelaria	1
15. Antonio Nariño	1
4. San Cristóbal	2

Esta distribución territorial indica que los contenidos del canal han logrado llegar a públicos ubicados en diferentes zonas de la ciudad, especialmente en localidades de alta densidad poblacional. Asimismo, evidencia que el interés en la programación y los servicios informativos y culturales que ofrece Canal Capital no se concentra en un solo sector, sino que abarca una audiencia diversa, tanto en lo geográfico como en lo sociocultural.

Este tipo de información es clave para orientar decisiones editoriales, identificar posibles zonas con menor visibilidad y fortalecer las estrategias de distribución, promoción y pertinencia de los contenidos de acuerdo con las dinámicas de cada localidad.

f. Rango de edad



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

La distribución por edades de las personas encuestadas muestra una **mayor participación de adultos entre los 31 y 45 años**, con 8 respuestas (38 %), seguidos por el grupo de **46 a 60 años**, con 7 respuestas (33 %). Estos dos rangos etarios representan el **71 % del total**, lo que evidencia un interés marcado por parte de la población adulta en los contenidos ofrecidos por Canal Capital.

En contraste, se registró una participación menor entre personas jóvenes (18 a 30 años y menores de 18 años), así como en el grupo de adultos mayores (más de 60 años), cada uno con 1 o 4 respuestas respectivamente. Esta menor participación podría reflejar una necesidad de fortalecer la conexión con audiencias más jóvenes o de la tercera edad, ya sea mediante contenidos específicos o estrategias de difusión más segmentadas.

Estos datos permiten concluir que los contenidos actuales del canal logran mayor afinidad con públicos en edad productiva o laboralmente activos, quienes posiblemente tienen un mayor interés por temas culturales, informativos y educativos relacionados con la vida ciudadana. No obstante, es clave seguir explorando estrategias para ampliar la llegada a otras franjas etarias.

II. IDENTIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN

A partir de las 23 encuestas diligenciadas, se obtuvieron resultados que permiten identificar el nivel de conocimiento que tienen las personas sobre los servicios que ofrece Canal Capital, así como los medios a través de los cuales pueden solicitarlos. Esta información resulta clave para evaluar la efectividad de los mecanismos de difusión institucional y para detectar posibles oportunidades de mejora en materia de comunicación con la ciudadanía.

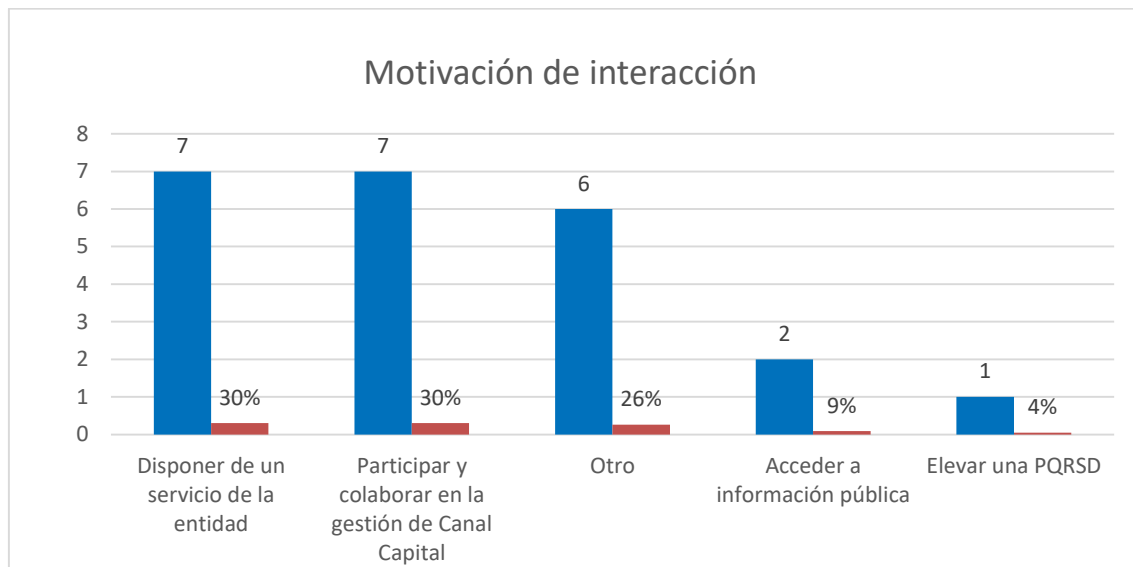
1. ¿Qué lo motiva a relacionarse con la entidad?

Los resultados obtenidos frente a la motivación que llevó a las personas a interactuar con la entidad permiten identificar las principales razones por

las cuales la ciudadanía se relaciona con Canal Capital. Las respuestas se concentran principalmente en tres categorías:

- Disponer de un servicio de la entidad (30 %),
- Participar y colaborar en la gestión de Canal Capital (30 %),
- y la categoría “Otro” (26 %), que podría incluir temas no contemplados explícitamente en las opciones de respuesta.

Estas cifras evidencian que una parte significativa de las interacciones está relacionada con el interés de la ciudadanía en acceder a los servicios o contenidos del canal y en hacer parte activa de su gestión.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

En menor proporción, los ciudadanos manifestaron haberse acercado a la entidad para acceder a información pública (9 %) y para elevar una PQRS (4 %). Estos resultados sugieren que, aunque el canal cumple con su función como entidad pública en materia de transparencia y atención ciudadana, su relación con la audiencia se da mayoritariamente desde el interés por los contenidos y el deseo de involucrarse en su construcción.

Este análisis destaca la importancia de fortalecer los canales de participación, así como de seguir promoviendo la oferta institucional y los

contenidos propios del canal, garantizando que la ciudadanía conozca, acceda y se vincule con ellos de forma efectiva.

2. ¿Qué tipo de petición interpuso en Capital, Sistema de Comunicación Pública?

El análisis de los tipos de peticiones realizadas por los ciudadanos evidencia que la principal razón de contacto fue la solicitud de información, con un total de 6 respuestas. Esto indica un alto interés por conocer aspectos relacionados con los contenidos, servicios o procesos internos de Canal Capital.

Tipo de petición	Número de ciudadanos
Consulta	2
Felicitación	2
Petición de interés general	1
Petición de interés particular	2
Queja	1
Solicitud de información	6
Sugerencia	3
No aplica	5
Reclamo	1

En segundo lugar, se reportan como “no aplica” 5 respuestas, lo cual puede corresponder a casos en los que la interacción con la entidad no derivó de una petición formal sino de una consulta general, manifestación espontánea o participación en actividades sin requerimientos específicos. También se destacan las sugerencias (3 respuestas), las consultas (2), las peticiones de interés particular (2), y las felicitaciones (2), lo que refleja una interacción positiva con la ciudadanía y una percepción favorable sobre los servicios prestados.

Finalmente, se presentaron casos aislados de peticiones de interés general, quejas y reclamos, cada una con una respuesta. Si bien se trata de

un número bajo, estas manifestaciones deben ser valoradas como oportunidades de mejora que permiten fortalecer la calidad del servicio.

Cabe aclarar que las quejas reportadas no están dirigidas contra funcionarios o actuaciones propias de Canal Capital, sino que hacen referencia a situaciones relacionadas con la prestación de servicios por parte de otras entidades o a la falta de respuesta por parte de algunas empresas. En ese sentido, la ciudadanía expresa su interés en que estos temas sean visibilizados a través de los contenidos del canal como una forma de hacer control social y promover soluciones a problemáticas de interés público.

3. ¿Cuál fue la solicitud presentada ante esta entidad?

Entre los servicios mencionados directamente, se destacan servicio social y asesoría u orientación, con 3 respuestas cada uno, lo que refleja el interés de la ciudadanía en establecer vínculos colaborativos o recibir guía sobre aspectos relacionados con la gestión institucional o el acceso a contenidos.

Servicio	Número de ciudadanos
a. Copias de material audiovisual	2
c. Servicio social	3
d. Cubrimiento de información	2
e. Información general sobre la programación	1
g. Participación en programas	1
i. Pauta comercial o servicio digital de pauta	1
j. Asesoría u orientación	3
Otra	10

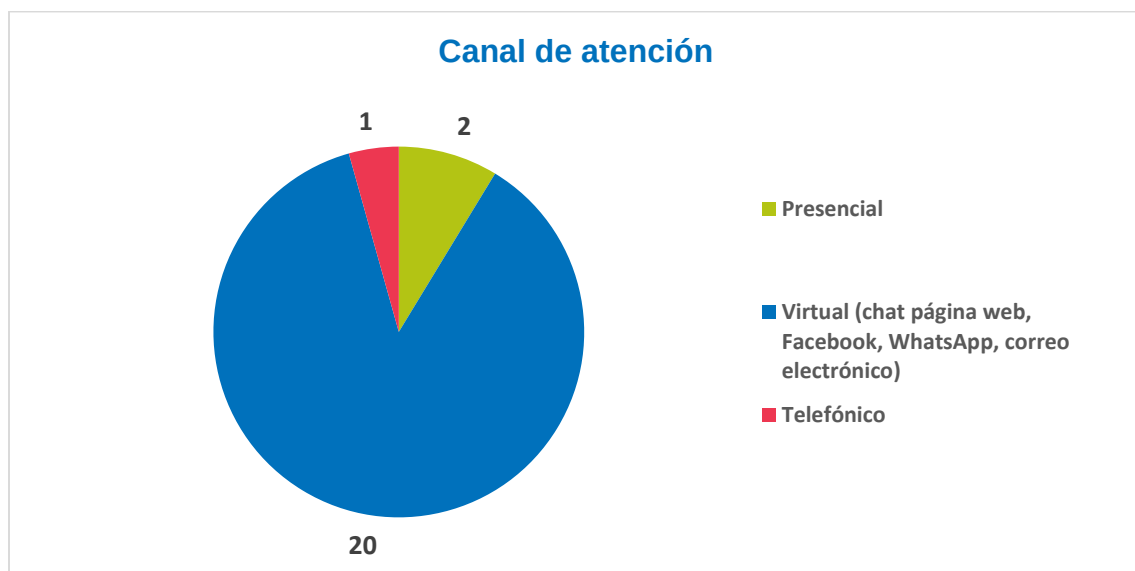
También se reportaron solicitudes relacionadas con la copia de material audiovisual (2), cubrimiento de información (2), información general sobre la programación, participación en programas y pauta comercial o digital, cada una con 1 mención. Estos datos permiten evidenciar que, aunque en menor proporción, la ciudadanía se interesa por los productos

comunicativos del canal y por posibles espacios de participación o colaboración.

4. ¿Cuál canal de atención utilizó para interactuar con la entidad?

La gráfica evidencia que el canal más utilizado por la ciudadanía para acceder a los servicios de Canal Capital es el canal virtual, con 20 respuestas que representan el 87 % del total de encuestas diligenciadas. Este canal incluye medios como el correo electrónico institucional (ccapital@canalcapital.gov.co), el chat ubicado en la sede electrónica del canal (www.canalcapital.gov.co), la línea de WhatsApp (3209012473), los mensajes internos de Facebook y el sistema Bogotá te escucha.

En contraste, el canal presencial fue utilizado por 2 personas y el telefónico por 1, lo que confirma una clara preferencia por medios digitales. Estos resultados destacan la importancia de seguir fortaleciendo la atención virtual, sin dejar de garantizar opciones presenciales y telefónicas para quienes las necesiten.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

III. EXPERIENCIA EN EL CANAL DE ATENCIÓN

Este aspecto es fundamental para valorar no solo la eficiencia del contacto entre la entidad y las personas usuarias, sino también la percepción que tienen sobre la calidad del servicio recibido.

La calificación registrada por la ciudadanía y/o televidentes respecto a la atención e información brindada por el personal de Canal Capital permite evidenciar el nivel de satisfacción en la interacción.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales servirán como base para implementar acciones de mejora continua orientadas a fortalecer los procesos de atención y garantizar una experiencia satisfactoria para las personas que se comunican con la entidad.:

5. Califique la atención recibida por nuestro personal

De un total de **23** encuestas diligenciadas por la ciudadanía, el 100% de los encuestados calificó la atención recibida como buena. Este resultado refleja una percepción positiva generalizada sobre el trato y servicio brindado por los funcionarios de la entidad.

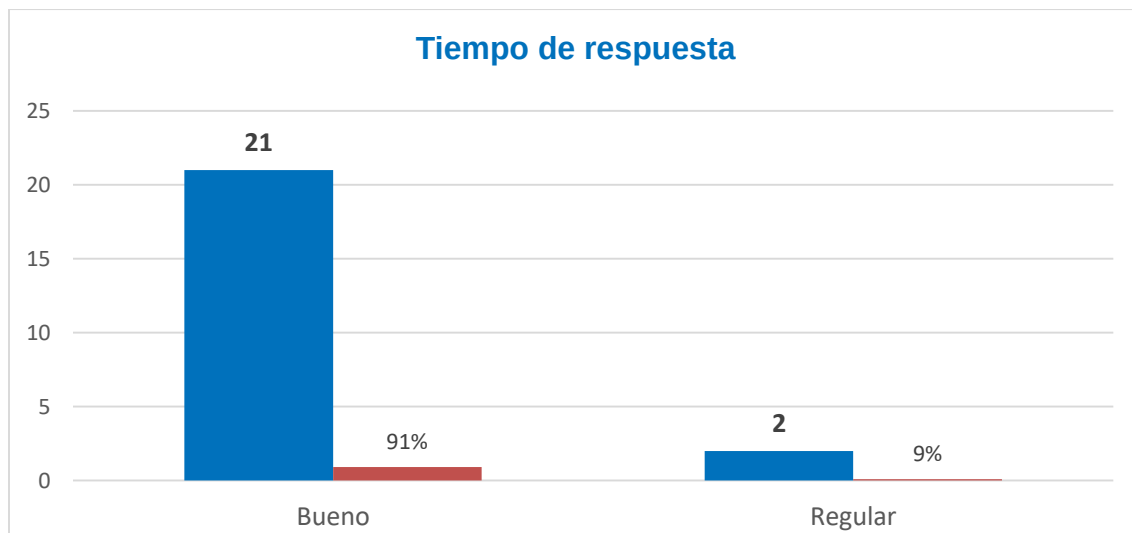


Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

Cabe destacar que todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás tipos de requerimientos fueron atendidos y respondidos dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que contribuye a mantener altos niveles de satisfacción entre los usuarios.

6. Califique el tiempo en que recibió su respuesta.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de Canal Capital, el 91% de los encuestados (21 personas) calificó el tiempo de respuesta como bueno. Por otro lado, el 9% (2 personas) lo consideró regular.



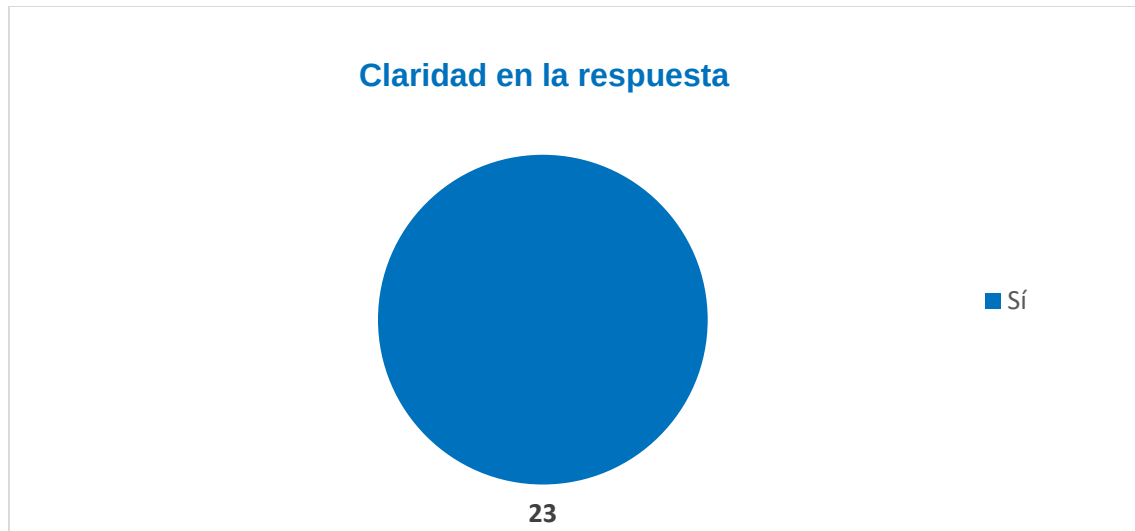
Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la oportunidad en la atención de las solicitudes y peticiones. Sin embargo, a pesar de que todas las respuestas fueron entregadas dentro de los plazos legales establecidos, algunos ciudadanos manifiestan que el tiempo de respuesta podría ser más ágil, especialmente en aquellos casos en los que la respuesta no es favorable.

Esta retroalimentación representa una oportunidad para optimizar aún más los tiempos de respuesta, con el fin de fortalecer la satisfacción ciudadana y la percepción de eficiencia institucional.

7. ¿La respuesta recibida fue fácil de entender?

Los resultados de la encuesta evidencian que la totalidad de los encuestados (23 personas, es decir, el 100%) consideraron que la información contenida en las respuestas entregadas por la entidad fue clara y comprensible.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

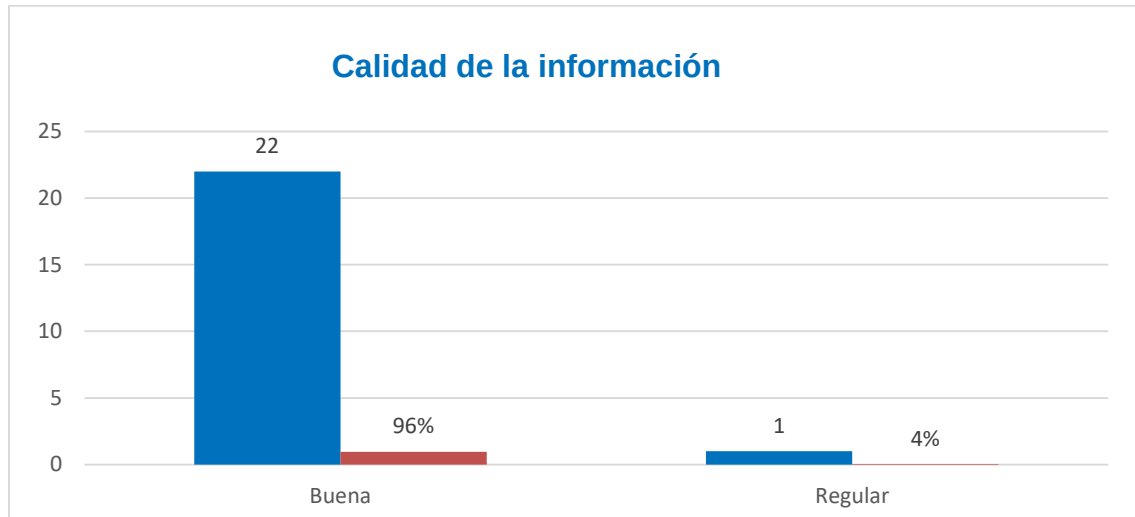
Este resultado demuestra el compromiso de Canal Capital con el uso de un lenguaje claro, entendido como aquel que permite a cualquier persona comprender fácilmente lo que se le comunica.

El uso de lenguaje claro no solo mejora la calidad de la atención, sino que también promueve la transparencia institucional y fortalece la confianza ciudadana en la gestión pública. Asimismo, garantiza el derecho de todas las personas —sin importar su nivel educativo o conocimiento técnico— a entender la información que se les proporciona.

8. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal.

Según los resultados obtenidos, la gran mayoría de los encuestados —22 personas, equivalente al 96%— calificaron como buena la calidad de la

información brindada por el personal de Canal Capital. Solo 1 persona (4%) consideró que la calidad fue regular.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

Este resultado refleja una valoración altamente positiva por parte de la ciudadanía respecto al contenido, pertinencia y utilidad de la información recibida. La alta calificación sugiere que se están entregando respuestas bien fundamentadas, claras, completas y alineadas con las necesidades de las personas que acceden a los servicios de la Entidad.

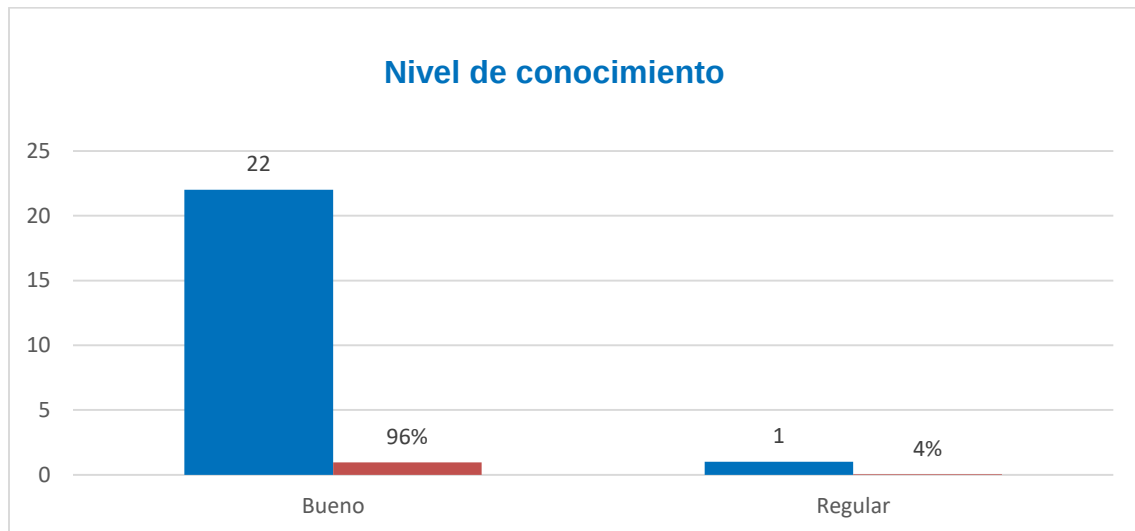
Si bien el porcentaje de valoración regular es muy bajo, representa una oportunidad para revisar de manera puntual los casos donde la percepción no fue totalmente satisfactoria, con el fin de seguir fortaleciendo las competencias de los servidores y colaboradores, mejorar procesos internos y mantener la calidad del servicio.

9. Califique el nivel de conocimiento del personal que lo atendió con respecto a su solicitud.

Los resultados de la encuesta muestran que 22 personas (96%) calificaron como bueno el nivel de conocimiento del personal que los atendió, mientras que 1 persona (4%) lo consideró regular.

Este alto porcentaje de valoración positiva refleja que, en general, los colaboradores de Canal Capital cuentan con un dominio adecuado de la

información relacionada con los servicios que presta la entidad. Esto es fundamental para brindar una atención eficiente, resolver inquietudes con precisión y orientar de manera efectiva a la ciudadanía en sus solicitudes, peticiones o trámites.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

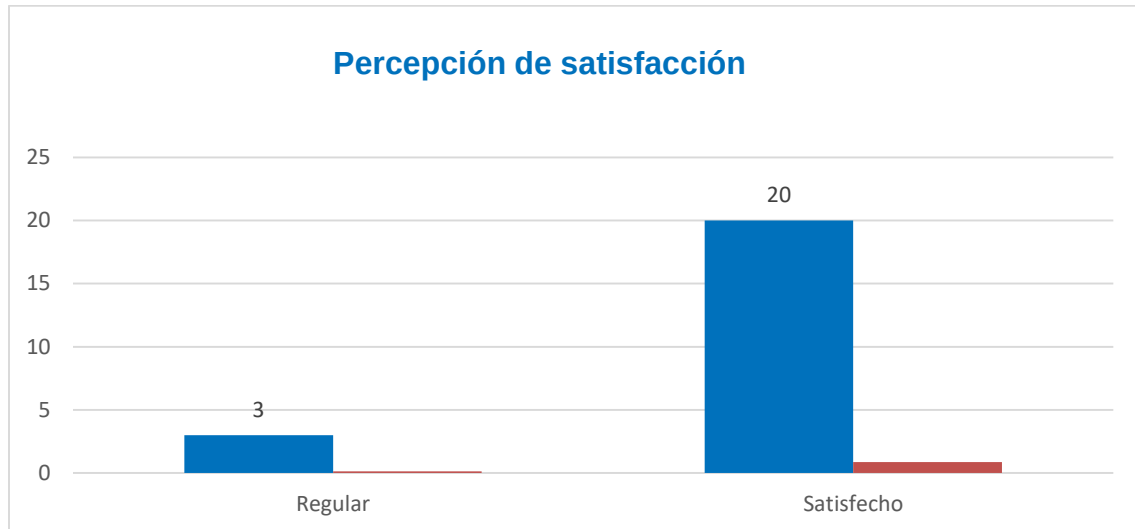
Aunque el porcentaje de valoración regular es bajo, representa una oportunidad para revisar de manera puntual posibles brechas en el conocimiento e identificar necesidades de formación y/o actualización.

10. ¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas respecto al servicio prestado?

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 87% de los ciudadanos (20 personas) manifestó estar satisfecho con la atención recibida y consideró que sus necesidades y expectativas fueron cumplidas. Por otro lado, el 13% (3 personas) calificó su experiencia como regular, lo cual representa una proporción menor, pero significativa a tener en cuenta.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva por parte de la ciudadanía en relación con los servicios prestados por Canal Capital. La satisfacción de los usuarios no solo depende de factores como la claridad o el tiempo de respuesta, también en qué medida la atención

recibida logra responder a sus inquietudes, resolver sus solicitudes o brindar soluciones adecuadas.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

El alto porcentaje de satisfacción indica que la entidad está cumpliendo con su misión de brindar un servicio accesible, oportuno y centrado en la ciudadanía. No obstante, los casos en los que la valoración fue regular abren la posibilidad de revisar individualmente dichos procesos para identificar oportunidades de mejora, posibles falencias en la gestión o aspectos que podrían optimizarse para elevar la satisfacción al 100%.

IV. RENDICIÓN DE CUENTAS

En la encuesta de satisfacción se incluyó un capítulo específico sobre rendición de cuentas, con el propósito de evaluar el impacto que estos ejercicios tienen sobre la ciudadanía. Esta sección busca identificar oportunidades de mejora en los espacios de diálogo que la entidad abre para socializar sus acciones, decisiones y resultados.

El objetivo principal es fortalecer la transparencia en la gestión pública, fomentando la participación ciudadana y promoviendo una relación de confianza entre la administración y la comunidad. Al evaluar la percepción ciudadana sobre estos procesos, se avanza en la consolidación de una

cultura institucional más abierta, responsable y comprometida con la mejora continua y la legitimidad de sus actuaciones.

11. ¿Ha participado en espacios de rendición de cuentas de la entidad?



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

Los resultados de la encuesta muestran que la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas aún es limitada. De las 23 personas encuestadas, solo **2** personas (**9%**) manifestaron haber participado en estos espacios.

Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión, pedagogía y motivación en torno a la rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana y control social. Si bien estos espacios existen, el bajo nivel de asistencia sugiere que gran parte de la ciudadanía puede no estar enterada de su realización, no comprender su importancia, o no sentirse convocada a participar activamente.

Incrementar la participación en estos ejercicios es fundamental para mejorar la transparencia institucional, fortalecer la confianza en la gestión pública y promover una cultura de diálogo entre la entidad y la comunidad. Esto implica no solo ampliar los canales de comunicación,

sino también adaptar los formatos de rendición de cuentas para hacerlos más accesibles, interactivos y pertinentes para los distintos públicos.

11.1 ¿La entidad ha hecho retroalimentación posterior de los aportes o inquietudes planteados durante la rendición de cuentas?

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, de las dos personas que afirmaron haber participado en ejercicios de rendición de cuentas, solo una manifestó haber recibido retroalimentación por parte de la entidad respecto a los aportes o inquietudes presentados durante dichos espacios.

Este dato es relevante, ya que, si bien la participación ciudadana es un primer paso importante, la retroalimentación efectiva constituye un elemento clave para cerrar el ciclo de comunicación entre la administración y la ciudadanía. Cuando los participantes reciben una respuesta clara sobre cómo fueron tenidas en cuenta sus opiniones, se refuerza la confianza en el proceso, se legitiman los espacios de participación y se estimula una mayor implicación en futuras convocatorias.

La falta de retroalimentación, por otro lado, puede generar la percepción de que estos espacios son meramente formales o que sus aportes no tienen impacto real en la toma de decisiones. En ese sentido, este resultado evidencia una oportunidad de mejora para la entidad, en cuanto a fortalecer los mecanismos de seguimiento y devolución de la información a las personas que participan activamente en estos ejercicios.

11.2 Con base en sus aportes, ¿ha visto cambios o mejoras en la gestión de la entidad?

Las dos personas que indicaron haber participado en los ejercicios de rendición de cuentas manifestaron que han observado mejoras o cambios en la gestión de la entidad como resultado de los aportes o comentarios realizados durante estos espacios.

Este resultado, aunque basado en una muestra reducida, es significativo, ya que sugiere que la entidad está generando acciones concretas a partir de la participación ciudadana.

El hecho de que los ciudadanos perciban que sus aportes generan efectos positivos fortalece la legitimidad de estos espacios, aumenta el sentido de corresponsabilidad y fomenta una participación más activa y sostenida en el tiempo.

Sin embargo, para consolidar este impacto y ampliarlo a una mayor proporción de público, es necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, devolución de resultados y visibilización de las acciones implementadas gracias a la participación ciudadana.

11.3 ¿La entidad respondió con información completa y oportuna a su petición de cuentas?

Las dos personas que participaron en los ejercicios de rendición de cuentas señalaron que sus inquietudes y comentarios fueron respondidos de manera clara y en el momento adecuado por parte de la entidad.

Este resultado es positivo, ya que muestra que la entidad está cumpliendo con su responsabilidad de brindar información útil, clara y a tiempo a quienes participan en estos espacios. Cuando las personas reciben respuestas satisfactorias, se fortalece la confianza en la institución y se motiva una mayor participación ciudadana.

Aunque el número de participantes fue bajo, este resultado indica que quienes asistieron tuvieron una experiencia favorable, lo cual es un buen punto de partida para seguir mejorando y ampliando estos espacios de diálogo con la comunidad.

12. ¿La entidad lo ha invitado a participar en alguno de los siguientes espacios?

Según los resultados de la encuesta, la mayoría de los ciudadanos —19 personas— manifestaron que no han sido convocadas por la entidad a participar en espacios de participación ciudadana. Esto representa un alto

porcentaje de no vinculación, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión e invitación a estos espacios.

Por otro lado, 4 personas indicaron haber recibido alguna invitación, distribuidas así:

2 personas seleccionaron la opción "Otro".

1 persona fue convocada específicamente a un espacio de formulación de políticas públicas.

1 persona manifestó haber sido invitada a todos los espacios mencionados en la encuesta, es decir, ejercicios de control social o veeduría a la gestión de la entidad, formulación de políticas, planes, programas y/o proyectos, consulta a la ciudadanía para mejoras.

Este último caso es especialmente relevante, ya que demuestra que, cuando hay una participación integral, es posible involucrar más activamente a la ciudadanía en los diferentes procesos de gestión institucional. Sin embargo, la baja cantidad de convocatorias sigue siendo una oportunidad de mejora importante.

Espacio	Número de respuestas
No ha sido convocado a participar de ningún espacio	19
Otro	2
Formulación de políticas, planes, programas y/o proyectos., Consulta a la ciudadanía para mejoras.	1
Ejercicios de control social o veeduría a la gestión de la entidad., Formulación de políticas, planes, programas y/o proyectos., Consulta a la ciudadanía para mejoras.	1

En este sentido, la entidad debe avanzar en la implementación de estrategias amplias e inclusivas de comunicación y convocatoria, con el fin de garantizar que más personas conozcan, accedan y participen efectivamente en los espacios habilitados para el diálogo, el control social y la toma de decisiones colectivas.

13. Tiene alguna observación adicional

En total, 23 personas dejaron comentarios adicionales al finalizar la encuesta, lo que permite complementar los datos cuantitativos con percepciones directas y sugerencias personales.

Observación	Número de respuestas
Continúen de la misma manera apoyando el deporte, la cultura, la recreación y el emprendimiento y seguridad ciudadana	1
Excelente	1
Excelente atención muchas gracias	1
Excelente trabajo me compartió el link sobre el programa yo los veo desde norte de Santander los patios.	1
Generar e impulsar en forma motivada actitudes de espíritu cívico en la ciudadanía, como también pedagógica en los distintos ámbitos del diario vivir	1
máximo 8 respuestas	1
Me ha parecido un canal cultural muy interesante	1
Muy buena atención.	1
NA	1
Ninguna	4
ninguna es un buen servicio	1
Ninguna muchas gracias	1
Ninguna observación, la Srta. Carolina muy atenta, proactiva y eficiente a la observación realizada.	1
No aplica	1
SATISFECHO	1
Sería bueno que en el sitio web se contara con un directorio para contactar a alguna dependencia o área.	1
Series infantiles Telecafé	1
SIGAN CON SU BUENA GESTION	1
Temu	1
Todo genial. El Dúo Terra les quedamos muy agradecidos si nos tienen en cuenta a dar un concierto de música netamente latinoamericana. Feliz 2025!	1

El análisis de las observaciones finales muestra que la mayoría de los usuarios están satisfechos y agradecidos con la atención y servicios

brindados. Además, algunas propuestas apuntan a fortalecer la participación ciudadana y mejorar la accesibilidad digital.

Se recomienda a la entidad seguir promoviendo espacios para recibir este tipo de comentarios, así como implementar algunas de las sugerencias para aumentar la satisfacción y el compromiso de la ciudadanía.

V. CONCLUSIONES

a) Alto nivel de satisfacción con la atención:

El 100% de las personas encuestadas calificó como buena la atención recibida por parte del personal de la entidad. Este resultado evidencia un trato adecuado, cordial y profesional en los canales de atención.

b) Cumplimiento de tiempos legales y percepción positiva sobre la oportunidad:

Aunque todas las respuestas fueron entregadas dentro de los plazos establecidos por la ley, el 91% de los ciudadanos consideró que el tiempo de respuesta fue oportuno. Sin embargo, existe una expectativa por parte de algunos usuarios de recibir respuestas en un menor tiempo, especialmente si la respuesta es negativa.

c) Uso adecuado del lenguaje claro:

El 100% de las personas encuestadas manifestó que la información entregada fue clara. Este resultado evidencia la implementación efectiva del enfoque de lenguaje claro, promovido por la Función Pública, lo que facilita la comprensión de los trámites, decisiones y respuestas institucionales.

d) Información pertinente y completa:

El 96% de los encuestados valoró como buena la calidad de la información brindada por el personal, lo que sugiere que se están entregando respuestas bien fundamentadas, útiles y alineadas con las necesidades de los usuarios.

e) Personal capacitado:

El 96% de las personas considera que el personal tiene un conocimiento adecuado sobre los servicios que presta la entidad. Esto es fundamental para orientar correctamente a la ciudadanía.

f) Servicios que cumplen con las expectativas:

El 87% de los encuestados considera que sus necesidades fueron satisfechas con la atención recibida. Esto refleja que la oferta de servicios está alineada con los requerimientos ciudadanos.

g) Bajo nivel de participación en rendición de cuentas:

Solo 2 personas afirmaron haber participado en ejercicios de rendición de cuentas. A pesar de esto, quienes participaron valoraron positivamente la experiencia, percibieron mejoras en la gestión y consideraron que sus inquietudes fueron atendidas de manera clara y oportuna.

h) Observaciones finales positivas:

Las respuestas abiertas evidencian satisfacción con el canal y la atención, así como algunas sugerencias para fortalecer la participación y mejorar la información disponible en el sitio web.

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) Mantener y fortalecer la calidad en la atención al ciudadano:

Continuar capacitando al personal en habilidades comunicativas, atención con enfoque diferencial y actualización normativa, garantizando un servicio empático, oportuno y claro.

b) Optimizar los tiempos de respuesta:

Evaluar los procesos internos que permiten responder solicitudes para identificar oportunidades de mejora que permitan acortar los tiempos, especialmente en solicitudes con respuesta negativa.

c) Fortalecer la estrategia de lenguaje claro:

Consolidar el uso de lenguaje claro en todos los canales de comunicación con la ciudadanía, incluyendo respuestas escritas, contenidos web, formatos y mensajes institucionales.

d) Ampliar la difusión sobre los servicios que ofrece la entidad:

Mejorar la divulgación de los servicios disponibles, explicando cómo y por qué pueden acceder a ellos, a través de piezas informativas, redes sociales, sitio web y campañas institucionales.

e) Mejorar la participación en ejercicios de rendición de cuentas:

Diseñar estrategias de convocatoria más efectivas, segmentadas y accesibles que permitan mayor participación de la ciudadanía. Incluir formatos virtuales e híbridos y campañas pedagógicas que expliquen la utilidad de estos ejercicios.

f) Implementar mecanismos de retroalimentación:

Formalizar procesos de devolución de resultados y seguimiento a las inquietudes o propuestas de la ciudadanía en ejercicios de participación y rendición de cuentas.

g) Fortalecer los espacios de escucha ciudadana:

Continuar promoviendo ejercicios y otros mecanismos que permitan recoger la voz de la ciudadanía y alimentar los procesos de planeación y mejora institucional.