
INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

SEGUNDO SEMESTRE
2023



Enero, 2024.

Elaborado por
Sonia Carolina Rodríguez Reyes

Contenido

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

11.2 Con base en sus aportes, ¿ha visto cambios o mejoras en la gestión de la entidad?	18
11.3 ¿La entidad respondió con información completa y oportuna a su petición de cuentas?	18
11.4 ¿La entidad lo ha invitado a participar en alguno de los siguientes espacios?	18
V. CONCLUSIONES	18
VI. RECOMENDACIONES	19

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 atención telefónico, virtual (correo electrónico, chat institucional, redes sociales) y presencial.

El informe de satisfacción de la ciudadanía determina la percepción que los usuarios tienen sobre 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 las personas 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](#), específicamente en los protocolos de atención, así como la oportunidad en las respuestas emitidas.

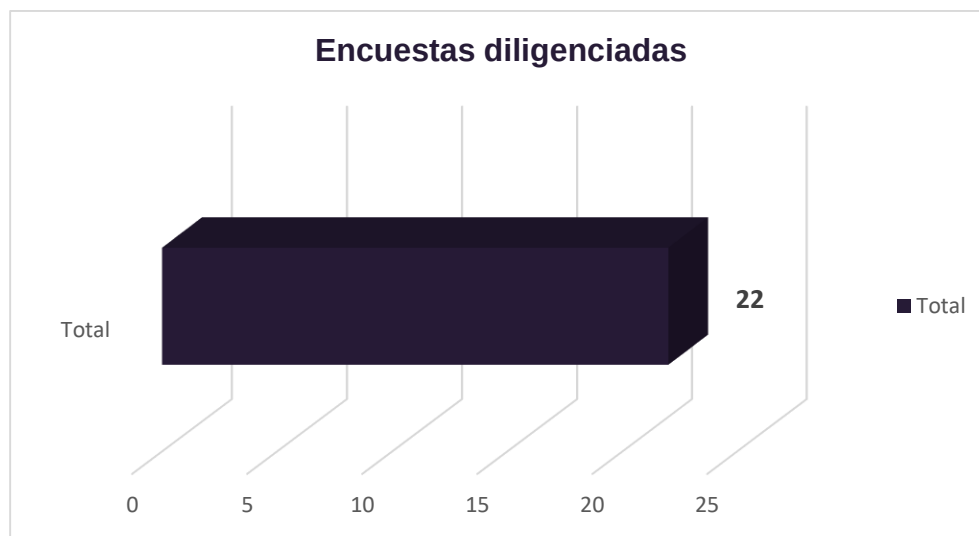
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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 la 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 aquellas personas que nos contactan por estos medios emitan voluntariamente su opinión y nos permitan conocer su percepción.

Así mismo, se dispuso un código QR en la entrada de la oficina de Atención al Ciudadano con el fin de que las personas que visitan la entidad puedan diligenciar la encuesta de satisfacción.

En el segundo semestre del año 2023 la encuesta de satisfacción fue respondida por 22 ciudadanos y ciudadanas.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2023

I. DATOS GENERALES

Los siguientes son datos descriptivos que nos permiten observar las características de la ciudadanía que respondió la encuesta.

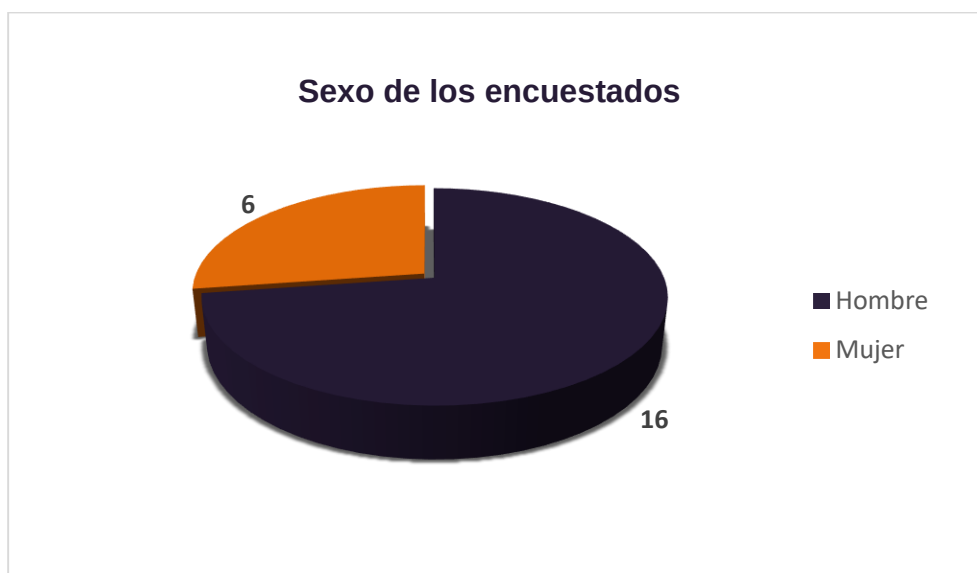
Los datos de diversidad sexual nos permiten caracterizar a nuestros grupos de valor para ofrecer un servicio inclusivo, diverso y de calidad.

Cuando nos referimos a sexo en la encuesta de satisfacción hacemos referencia al sexo asignado a cada persona al nacer y que es determinado por el grupo de especialistas de acuerdo a factores médicos como hormonas y aspecto personal (hombre, mujer).

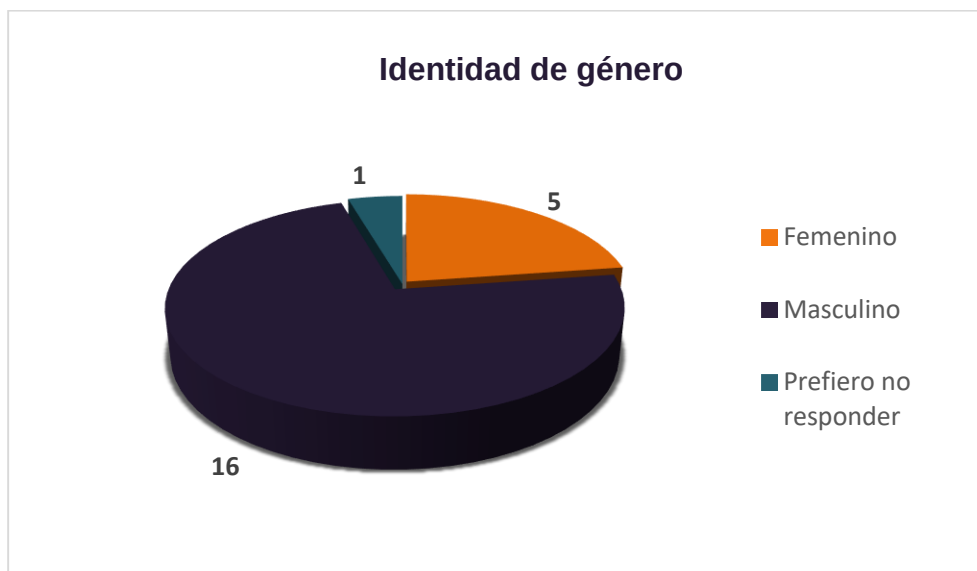
La pregunta relacionada con identidad de género hace referencia al sentir de cada persona de acuerdo a como mejor se identifique ya sea masculino o femenino y la orientación sexual se refiere a la atracción emocional, afectiva y/o sexual hacía otras personas.

a. Sexo

De acuerdo con las encuestas diligenciadas por la ciudadanía se puede evidenciar que la mayoría de las respuestas fueron suministradas por hombres con un 73% equivalentes a 16 respuestas de las 22 recibidas.



b. Identidad de género de los encuestados



En cuanto a la participación por identidad de género se evidencia que hubo una participación mayor del género masculino con 16 encuestas diligenciadas correspondientes al 73% del total.

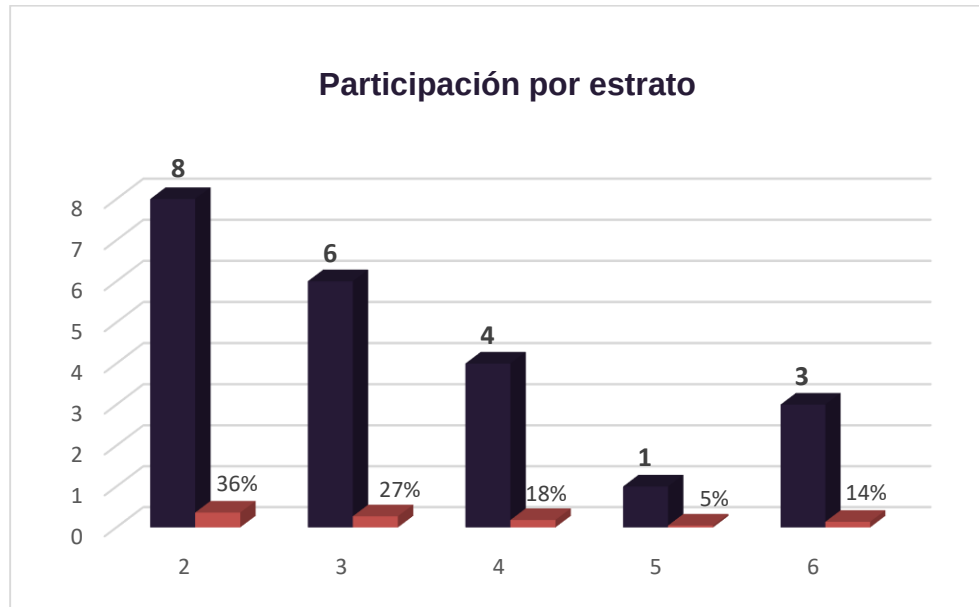
c. Orientación sexual

De acuerdo con las encuestas diligenciadas por la ciudadanía se puede evidenciar que la mayoría de las personas que contestaron la encuesta son heterosexuales con una participación de 17 respuestas equivalentes al 77% del total registrado.

Orientación sexual	Número de ciudadanos
<u>Heterosexual</u> : personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto.	17
Otro	3
<u>Pansexual</u> : personas que sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia otras personas, con independencia del sexo asignado al nacer, género, identidad de género, orientación sexual o roles sexuales.	1
Prefiero no responder	1

d. Participación por estrato

De acuerdo con las encuestas diligenciadas por la ciudadanía se puede evidenciar que la mayoría son de estrato 2 con una participación de 8 personas equivalentes al 36% del total registrado, seguido por 6 personas de estrato 3 (27%).



e. Localidad

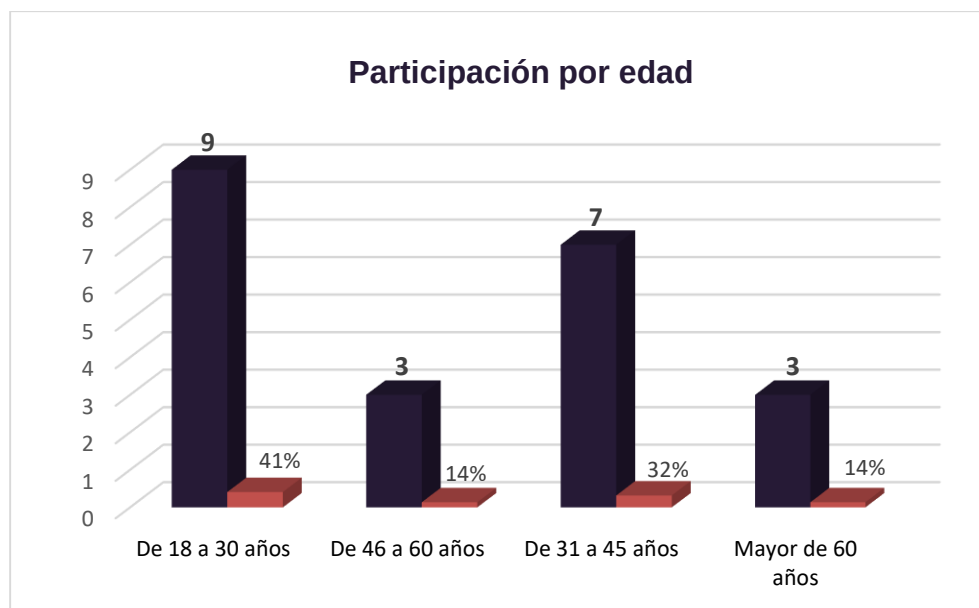
De acuerdo con las encuestas diligenciadas por la ciudadanía se puede evidenciar que la mayoría de las personas que respondieron la encuesta se encuentran ubicadas en la localidad de Suba con una participación de 4 respuestas equivalentes al 18% del total registrado, seguido por 3 personas ubicadas en la localidad de Kennedy (14%).

Localidad	Número de ciudadanos
1. Usaquén	2
3. Santa Fe	1
4. San Cristóbal	1
5. Usme	2

Localidad	Número de ciudadanos
8. Kennedy	3
9. Fontibón	2
11. Suba	4
12. Barrios Unidos	1
13. Teusaquillo	1
14. Los Mártires	1
17. La Candelaria	1
18. Rafael Uribe Uribe	1
19. Ciudad Bolívar	2

f. Rango de edad

En el rango de edad encontramos que las personas de 18 a 30 años son las más interesadas en los servicios que presta Capital, contando con 9 encuestas diligenciadas, seguido por personas de 31 a 45 años con 7 encuestas diligenciadas.

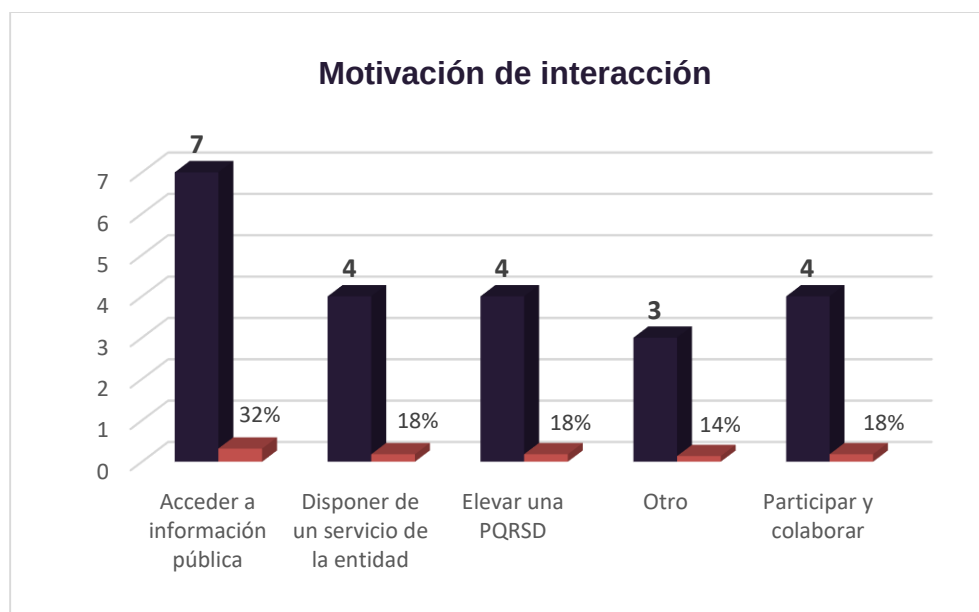


II. IDENTIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN

De las 22 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.

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

De las 22 personas que diligenciaron la encuesta podemos identificar que el 32% se comunicó con la entidad para poder acceder a información pública mientras que las demás personas se comunicaron tanto para disponer de los servicios de la entidad (4) como para interponer PQRS (4) y/o participar y colaborar en la gestión de la entidad (4).



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

De acuerdo a los resultados obtenidos concluimos que las solicitudes que tienen más demanda por la ciudadanía son tanto las peticiones de interés particular como las peticiones de interés general con 5 (23%) registros cada una.

Así mismo las solicitudes de copia y las consultas con 2 respuestas equivalentes al 9% del total registrado.

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

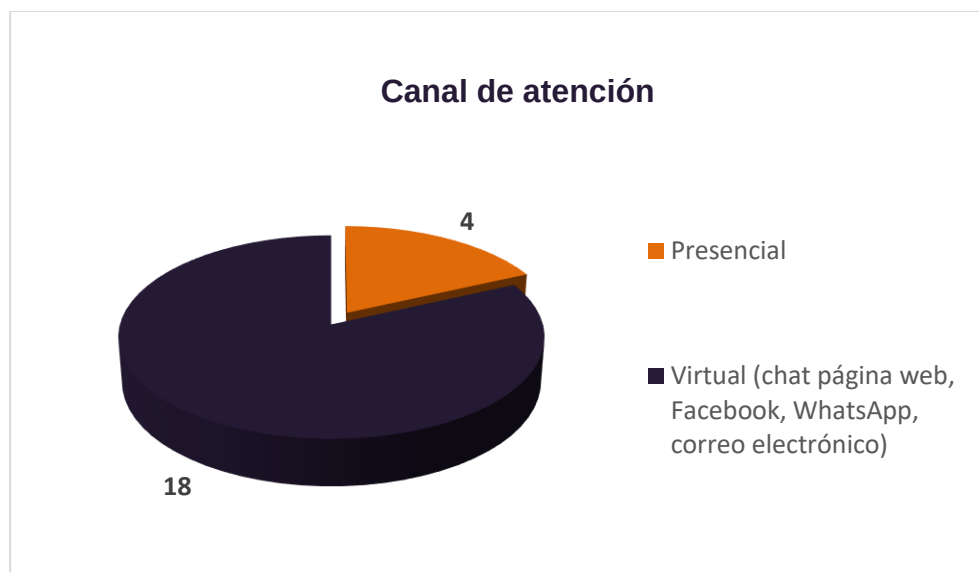
3. ¿Cuál fue la solicitud presentada ante esta entidad?

Se consultó a la ciudadanía por los servicios que solicitaron en Capital y estos son los resultados que arrojan las encuestas:

Servicio	Número de ciudadanos
a. Copias de material audiovisual	5
b. Visitas académicas	2
d. Cubrimiento de información	6
g. Participación en programas	2
j. Asesoría u orientación	1
Otra	6

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

El canal más usado por la ciudadanía para acceder a los servicios prestados por la entidad es el canal virtual en el cual encontramos el correo electrónico (ccapital@canalcapital.gov.co), el chat institucional que se encuentra en la sede electrónica de la entidad (www.canalcapital.gov.co), la línea de WhatsApp 3209012473, los mensajes internos de Facebook y el sistema Bogotá te escucha con 18 respuestas equivalentes al 82% de las 22 encuestas diligenciadas.



III. EXPERIENCIA EN EL CANAL DE ATENCIÓN

La calificación registrada por la ciudadanía y/o televidentes respecto a la calidad de la atención e información brindada por el personal de la entidad refleja los siguientes resultados:

5. Califique la atención recibida por nuestro personal

De las 22 encuestas diligenciadas por la ciudadanía el 73% (16) afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios de la entidad y el 28% (6) afirman haber recibido una atención regular o mala por parte de los colaboradores de la entidad, al revisar la justificación de estas respuestas encontramos que la ciudadanía estuvo inconforme porque no se realizaron

cubrimientos o notas periodísticas más no se tuvo en cuenta la atención brindada para su calificación.

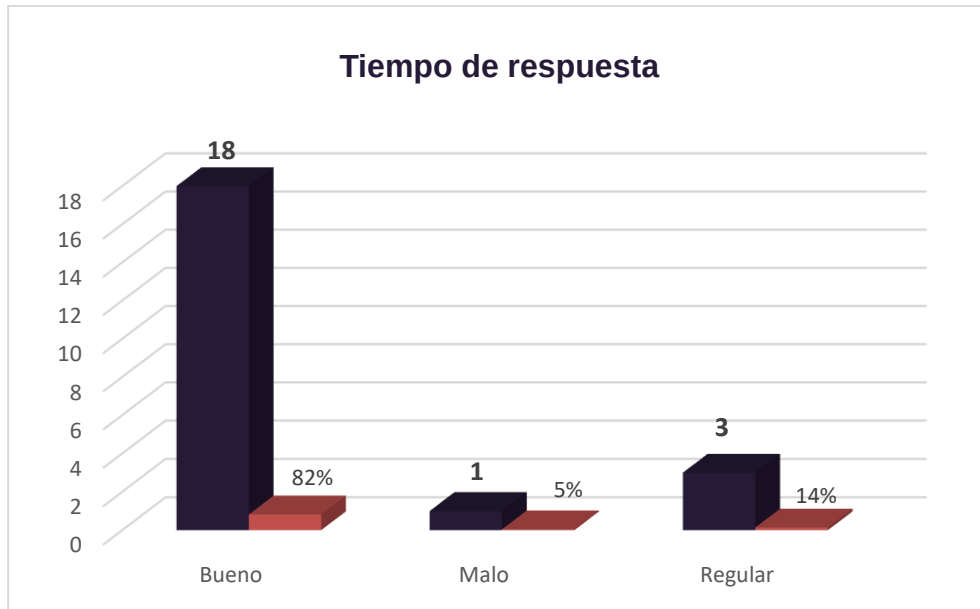
Es preciso aclarar, que las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás tipos de petición se respondieron dentro de los tiempos establecidos por la Ley.



6. Califique el tiempo en que recibió su respuesta.

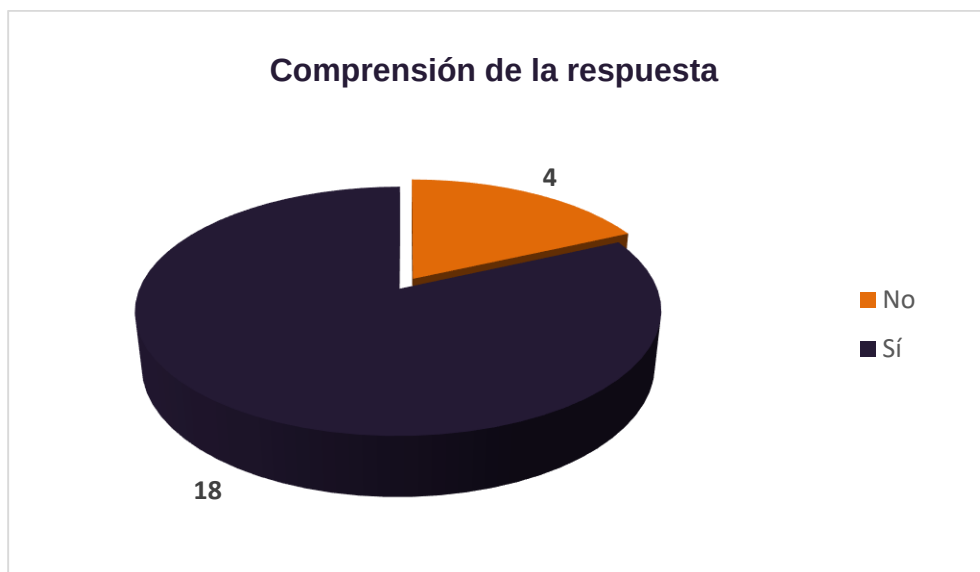
Según las encuestas diligenciadas por las personas que accedieron a los servicios de Capital, Sistema de Comunicación Pública, el tiempo que se demora la entidad en dar respuesta a las solicitudes y/o peticiones es favorable, teniendo en cuenta que para esta pregunta el 82% (18) contestó que es oportuno y/o bueno y el 19% (3) contestaron que es regular y/o malo (1).

Cabe aclarar que las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás tipos de petición se respondieron dentro de los tiempos establecidos por la Ley, sin embargo, la ciudadanía considera que la respuesta debería ser más rápida y más si van a recibir una respuesta negativa.



7. ¿La respuesta recibida fue fácil de entender?

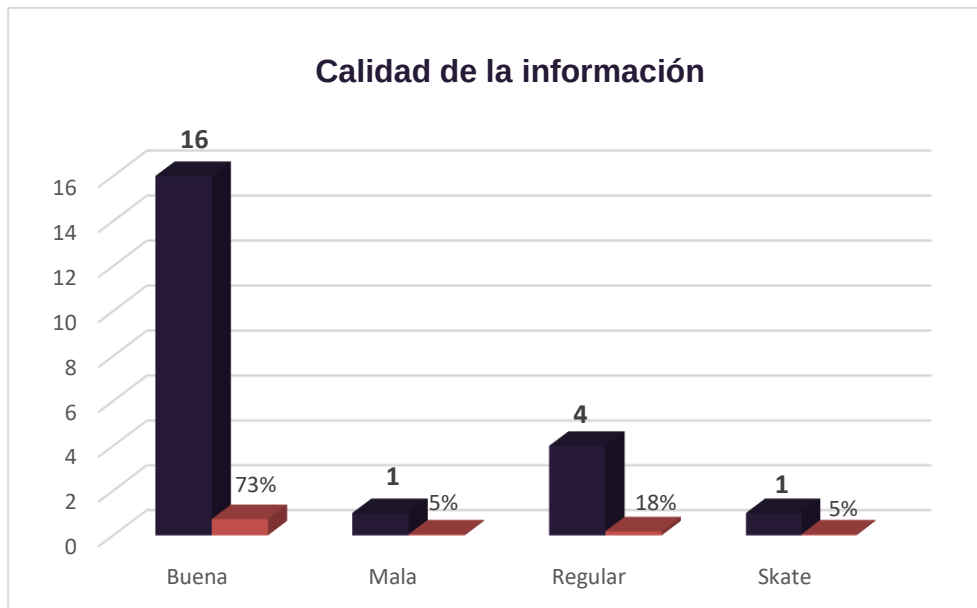
En cuanto a la claridad en la información brindada se puede observar que 18 personas consideran que el lenguaje usado en la atención a sus requerimientos fue claro.



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

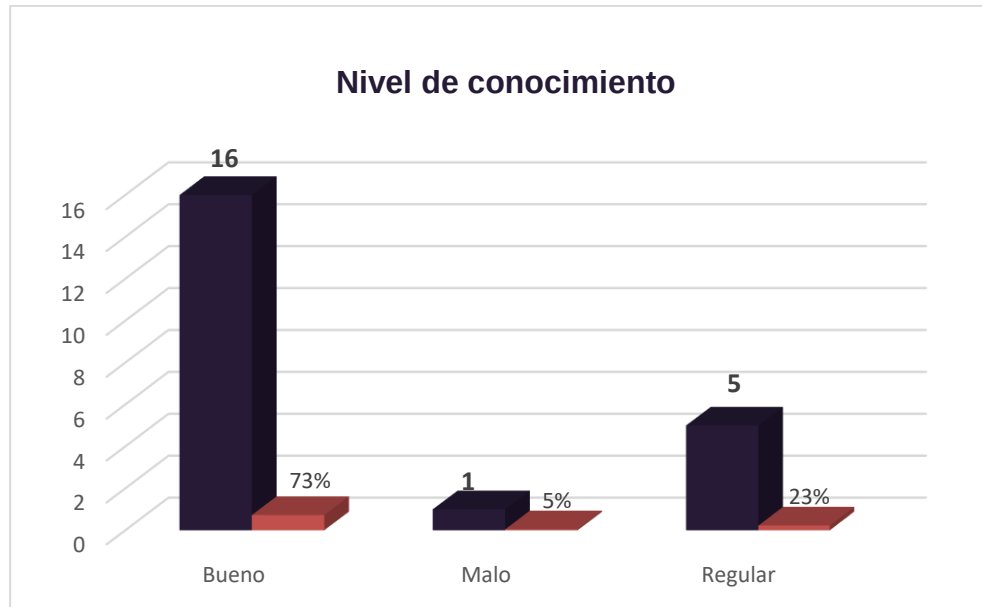
Respecto a la calidad de información se puede observar que 16 personas consideran que fue buena y 5 consideran que fue regular o mala, esto obedece a que la ciudadanía no estuvo conforme con la respuesta que se dio a su solicitud.

El 73% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.



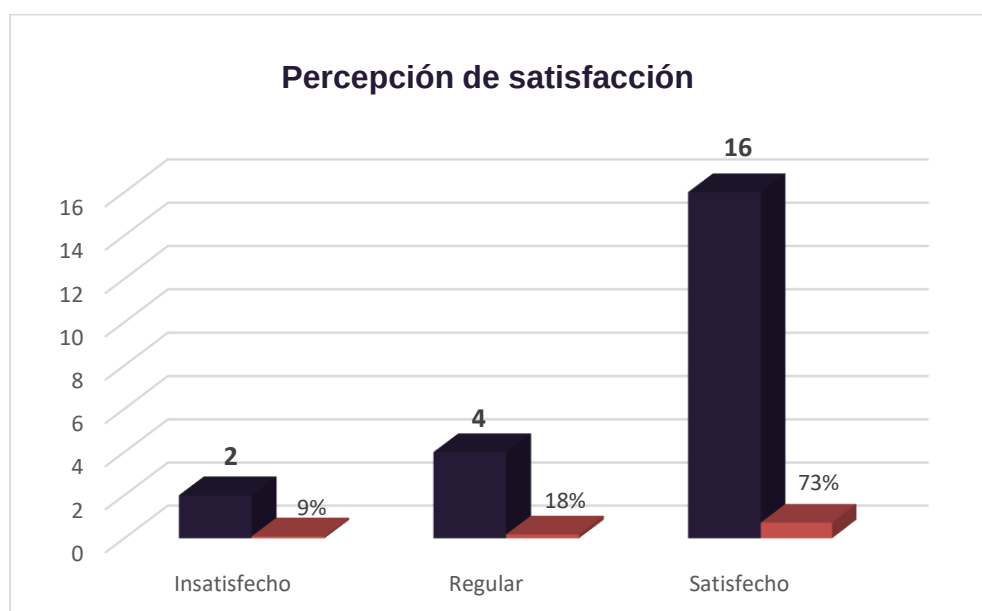
9. Califique el nivel de conocimiento del personal que lo atendió con respecto a su solicitud.

En cuanto al nivel de conocimiento de los colaboradores de la entidad frente a los servicios que presta la entidad podemos deducir que 16 personas consideran que el conocimiento de los colaboradores sobre los temas consultados fue bueno, mientras que 5 personas consideran que fue regular o malo. Por lo anterior se puede concluir que el 73% de las personas consideran adecuado el nivel de conocimiento de la persona que los atendió respecto a su requerimiento.



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

En cuanto al grado de satisfacción de la ciudadanía sobre las respuestas y la atención recibida el 73% de la ciudadanía se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 27% presenta alguna inconformidad. Cabe aclarar que muchas de estas inconformidades obedecen a que la ciudadanía no está satisfecha con las respuestas recibidas.



IV. RENDICIÓN DE CUENTAS

En la actualización de la encuesta de satisfacción se incluyó un capítulo que trate el tema de rendición de cuentas con el fin de evaluar el impacto que este tiene sobre la ciudadanía buscando la mejora continua de los espacios que se abren para el dialogo frente a las acciones y decisiones tomadas por la entidad.

Lo anterior con el fin de aumentar los niveles de credibilidad y confianza de la ciudadanía garantizando la transparencia en la gestión de la administración.

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

De 22 personas que diligenciaron la encuesta solo 3 de estas han participado en los espacios de rendición de cuentas que ha abierto la entidad.



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

De las tres personas que han participado en rendición de cuentas de la entidad sobre esta pregunta dos contestaron que han recibido retroalimentación de los aportes o inquietudes que han presentado en los ejercicios de rendición de cuentas.

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

Para esta pregunta dos personas contestaron que han visto mejoras en la gestión de la entidad de acuerdo a los aportes y/o comentarios que han presentado en los ejercicios de rendición de cuentas.

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

Sobre esta pregunta las 3 personas que han participado en los ejercicios de rendición de cuentas consideran que sus inquietudes y/o comentarios fueron resueltos de manera clara y oportunamente.

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

Espacio	Número de ciudadanos
Ejercicios de control social o veeduría a la gestión de la entidad.	1
Formulación de políticas, planes, programas y/o proyectos.	0
Consulta a la ciudadanía para mejoras.	0
Otro	2
No ha sido convocado a participar de ningún espacio	0

De acuerdo a las respuestas obtenidas las 3 personas que han participado en ejercicios de rendición de cuentas han sido invitadas por la entidad en diversos espacios de dialogo.

V. CONCLUSIONES

- Para la presente vigencia aumentó la cantidad de personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción.
- Aunque hubo respuestas malas o regulares, estas no reflejan la realidad de la atención brindada ya que corresponden a la insatisfacción de la ciudadanía con las respuestas que recibieron

porque no se realizó lo que solicitaron por temas de disposición de recursos humanos y técnicos.

- c) Se debe estructurar mejor las respuestas que se brindan para que, aunque la respuesta sea negativa, la ciudadanía la reciba de una forma más efectiva.
- d) Se deben mejorar los tiempos de respuesta a las peticiones y/o solicitudes de la ciudadanía, sobre todo cuando son respuestas negativas, dado que genera un malestar doble en la ciudadanía lo que se ve reflejado en el presente informe con la disminución del porcentaje de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida.
- e) Se deben establecer acciones de mejora para que la atención y servicio brindado sea más efectivo, ágil y de calidad.

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 la ciudadanía para que diligencie 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 a la ciudadanía con el fin de mejorar la percepción y satisfacción de las personas en cuanto a los servicios prestados por la entidad.
- c) Dar respuesta oportunamente a las inquietudes y peticiones de la ciudadanía, 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.
- d) Tener en cuenta el uso de lenguaje claro en las respuestas que se brinda a la ciudadanía con el fin de que se sientan satisfechos con la atención que reciben, sea positiva o no la respuesta a su solicitud.