



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Primer semestre

2021

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
IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	10
V. TEMÁTICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS	¡Error! Marcador no definido.
VI. RECOMENDACIONES	11

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 presencial, telefónico, virtual, correo electrónico y escrito.

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 2021 la encuesta de satisfacción fue respondida por 40 ciudadanos.

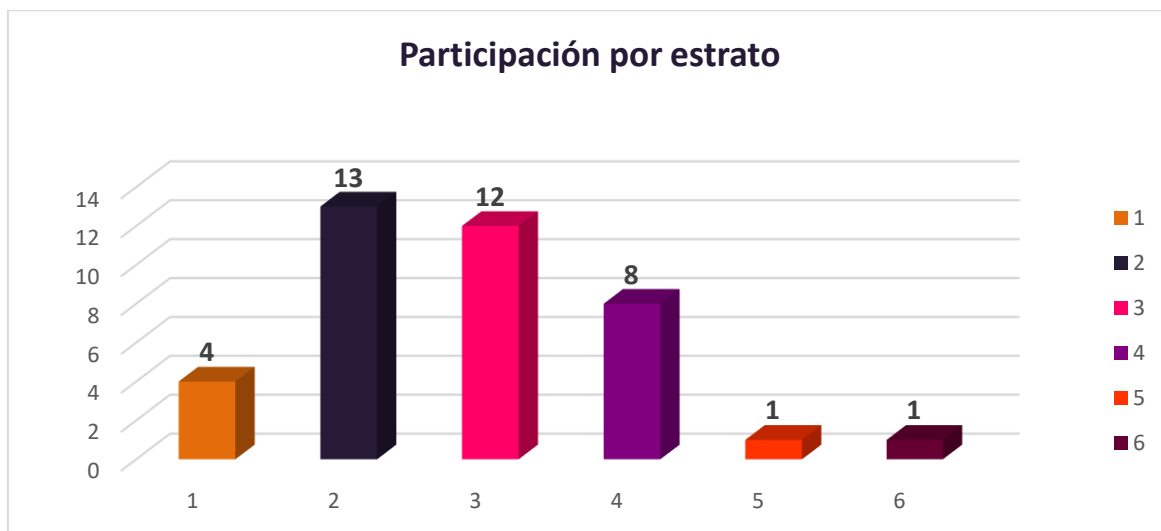


I. DATOS GENERALES

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

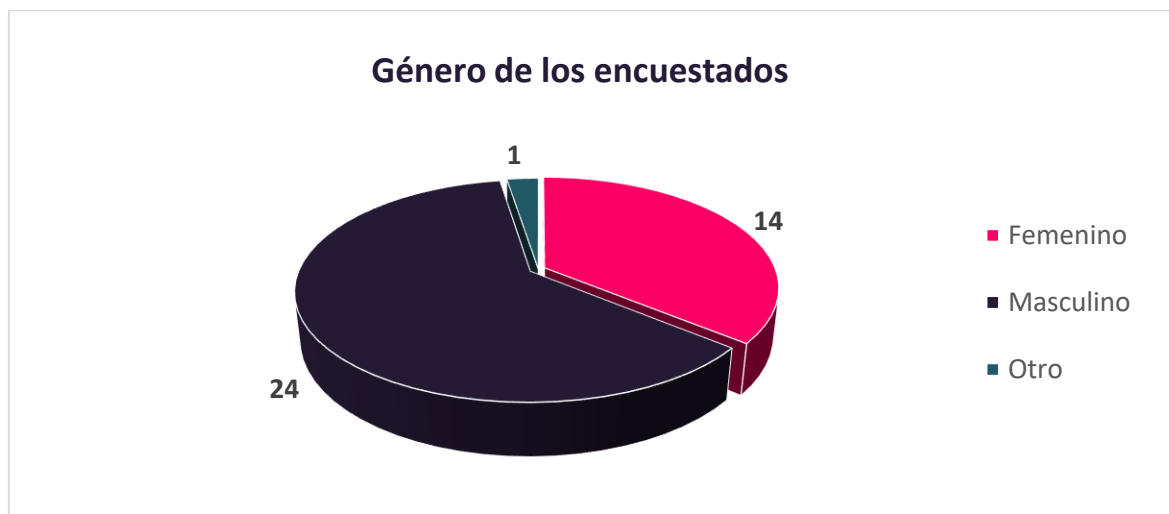
a. Participación por estrato

De acuerdo con las encuestas diligenciadas por los ciudadanos se puede evidenciar que la mayoría de ellos son de estrato 2 con una participación de 13 personas equivalentes al 33% del total registrado, seguido por 12 ciudadanos de estrato 3 (12%) y 8 ciudadanos de estrato 4 (20%).



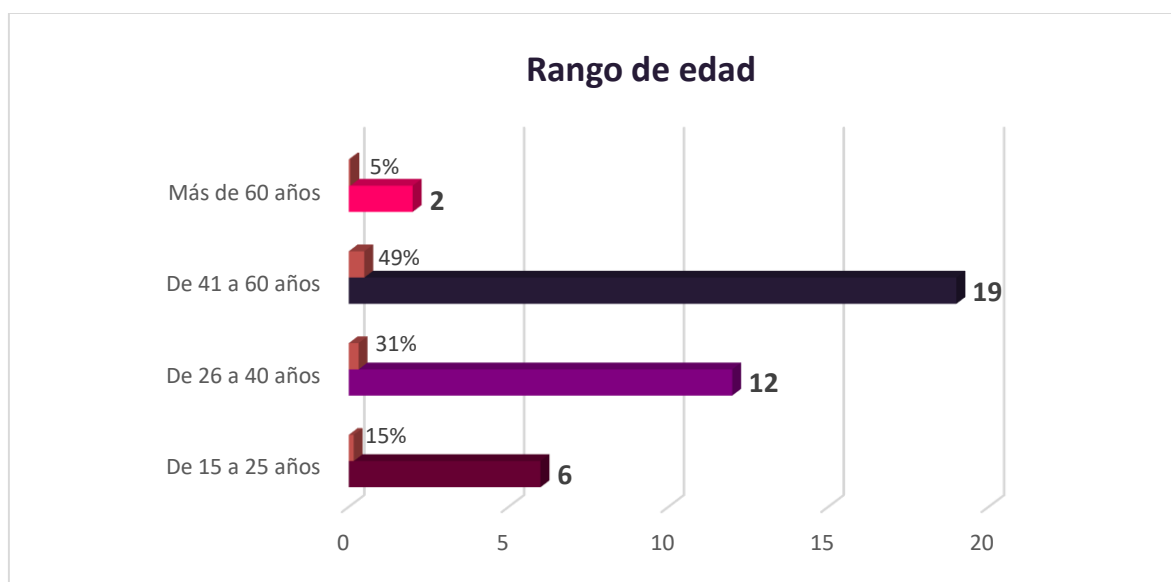
b. Género de los encuestados

En cuanto a la participación por género se evidencia que hubo una participación mayor del género masculino con 24 encuestas diligenciadas correspondientes al 60% del total registrado contra 14 encuestas diligenciadas por el género femenino con un equivalente al 35%.



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 19 encuestas diligenciadas, seguido por ciudadanos de 26 a 40 años con 12 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 40 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

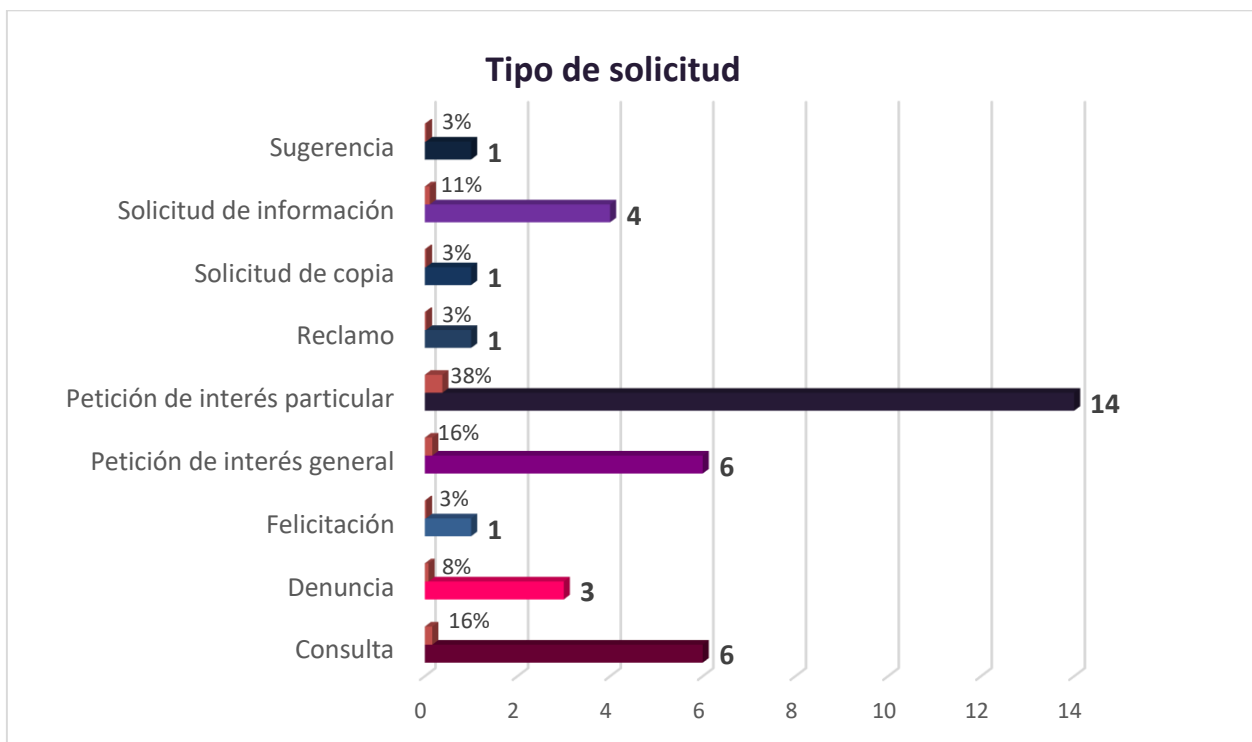
De las 40 personas que diligenciaron la encuesta el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer peticiones y/o acceder a los servicios fue el medio virtual con 98% seguido por el medio escrito con 3%.

Se aclara que, por la situación de emergencia sanitaria declarada desde marzo del año 2020, Capital solo presta atención a través de los canales

virtuales y aunque se habilitó 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 peticiones de interés particular con 14 (38%) registros, seguido por peticiones

de interés general y consultas con 6 (16%) solicitudes cada una, además solicitudes de información con 4 (11%) registros y denuncias con 3 (8%) solicitudes aclarando que son denuncias sobre los servicios de otras entidades donde los ciudadanos solicitan apoyo de Capital para difundir estos temas.

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	1
Aclaración de información errónea emitida por el canal noticias	1
autorización de retransmisión	1
c. Servicio social	4
carta de autorización de retransmisión del canal capital	1
Contacto de una publicidad a través de un programa de emprendimiento	1
Corrección información pág. Facebook	1
d. Cubrimiento de información	5
f. Presentación de proyectos de televisión	2
felicitación por su programación infantil	1
g. Participación en programas	8
h. Permiso de retransmisión	3
Ideas de mejora para el paro nacional	1
j. Asesoría u orientación	4
Permitir dar un espacio para presentar información sobre una institución escolar.	1
Solicitud de transmisión de video musical	1
Sugerencia a programa que presenta Santiago Rivas (La Mesa)	1
Total General	37

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:

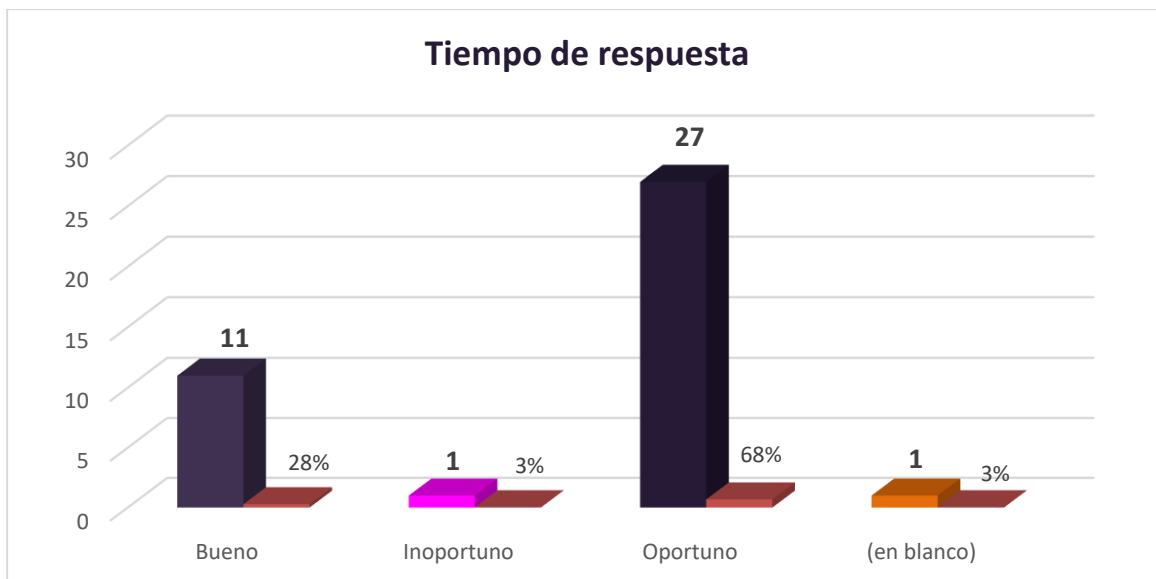
a. Atención recibida

De las 40 encuestas diligenciadas por los ciudadanos el 93% afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios de la entidad y el 7% afirma haber recibido una atención regular o mala por parte de los servidores de la entidad, al justificar sus respuestas encontramos que esta calificación se debe a demoras en las respuestas que han recibido.



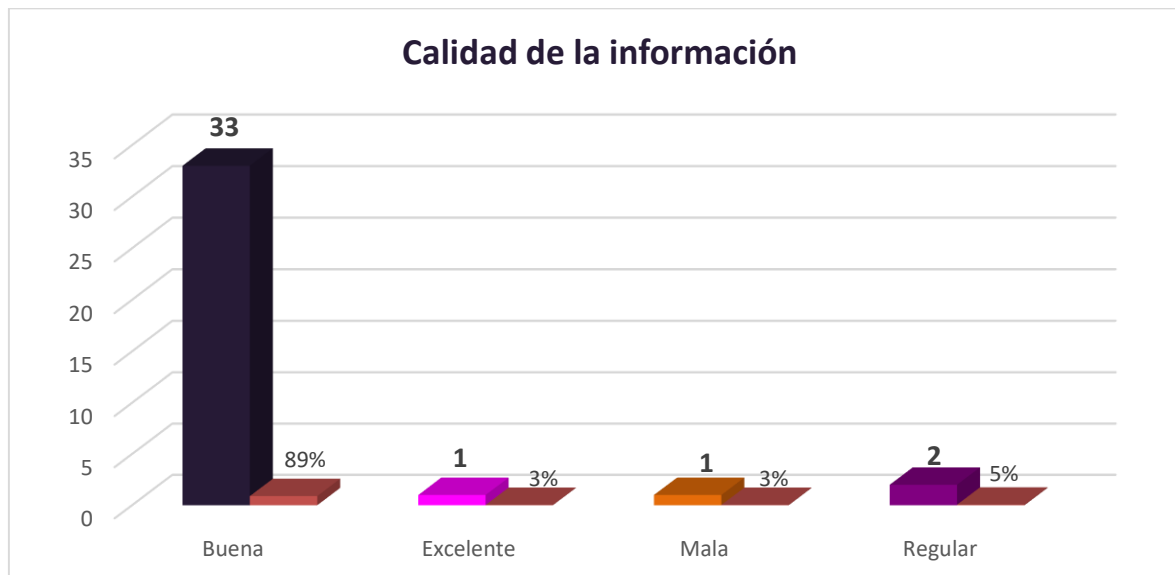
b. Calificación tiempo de respuesta

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 96% (38) contestó que es oportuno y/o bueno y el 4% (2) contestaron que es inoportuno o no respondieron.



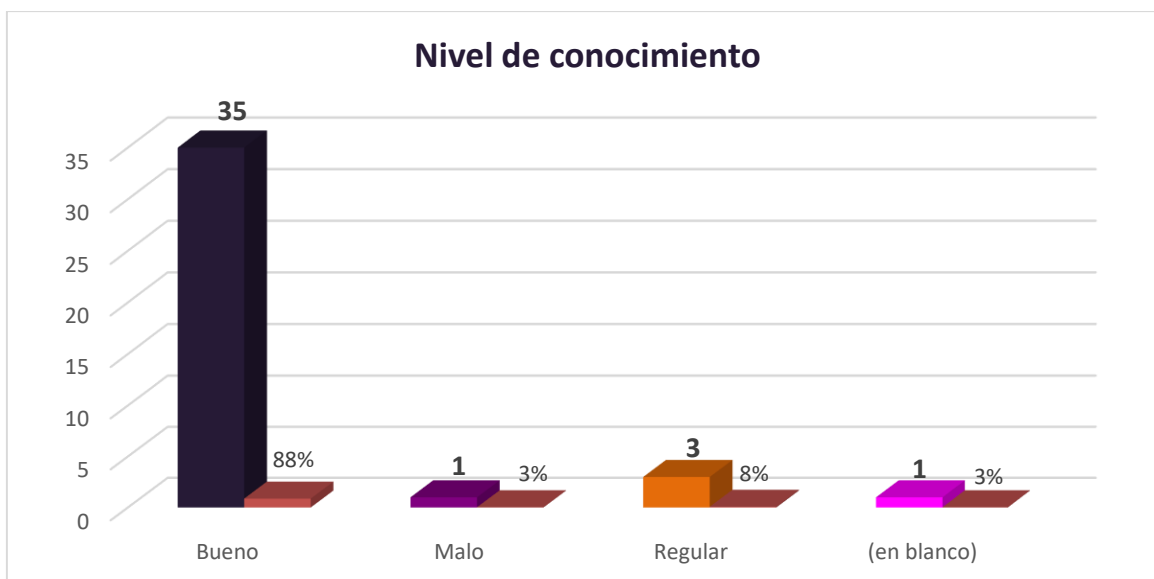
c. Calidad de la información recibida

En cuanto a la calidad de información se puede observar que 33 ciudadanos consideran que fue buena, 1 persona considera que fue excelente, 3 consideran que fue mala o regular y 3 no respondieron. Es decir que el 89% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.



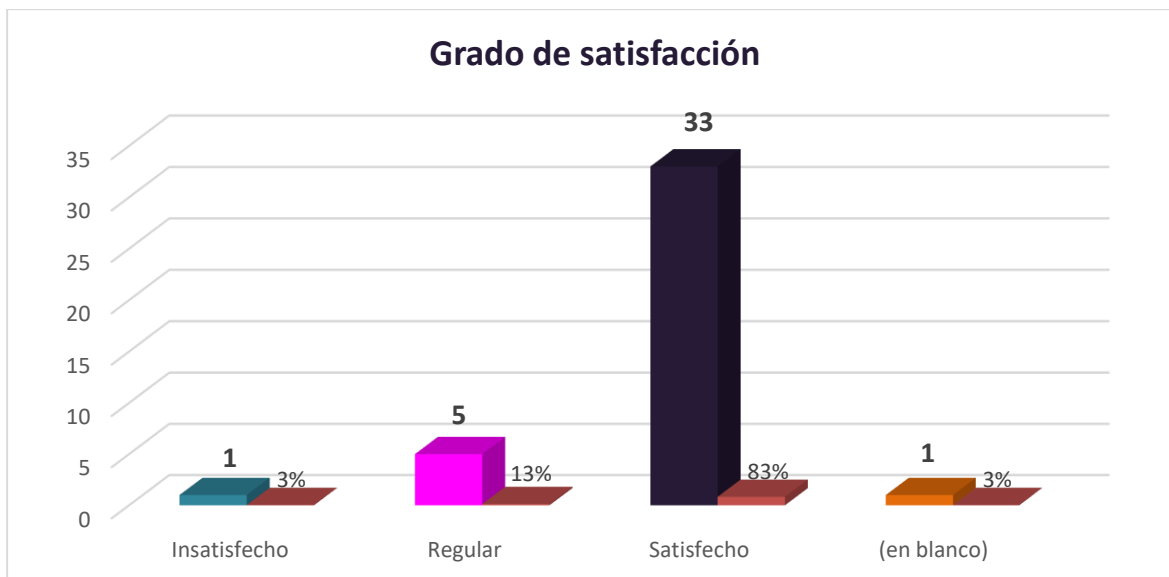
d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 35 ciudadanos que consideran que fue bueno, 4 personas consideran que fue malo y/o regular y 1 persona que no respondió. Por lo anterior podemos concluir que el 88% 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 83% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 17% 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.