



Capital SISTEMA DE
COMUNICACIÓN
PÚBLICA

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Primer semestre

2023

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	7
a. Atención recibida	7
b. Calificación tiempo de respuesta	8
c. Calidad de la información recibida	9
d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió	9
IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	10
V. CONCLUSIONES	11
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 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.

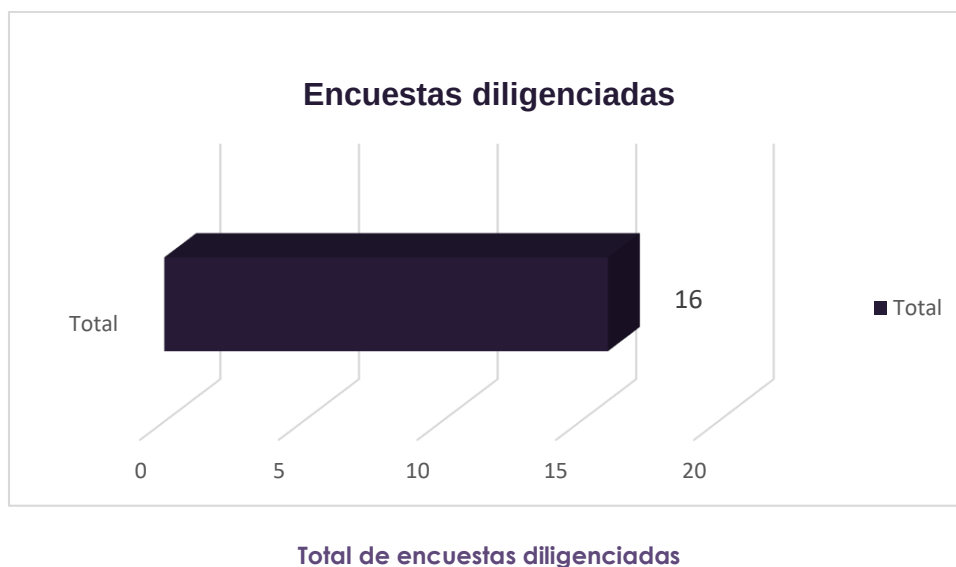
En ese sentido Capital realiza una encuesta entre las personas que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener el buen servicio y que se encuentran establecidos en el [Manual de Servicio a la Ciudadanía](#), más específicamente en los protocolos de atención, así como la oportunidad 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.

En el primer semestre del año 2023 la encuesta de satisfacción fue respondida por 16 ciudadanos y ciudadanas.

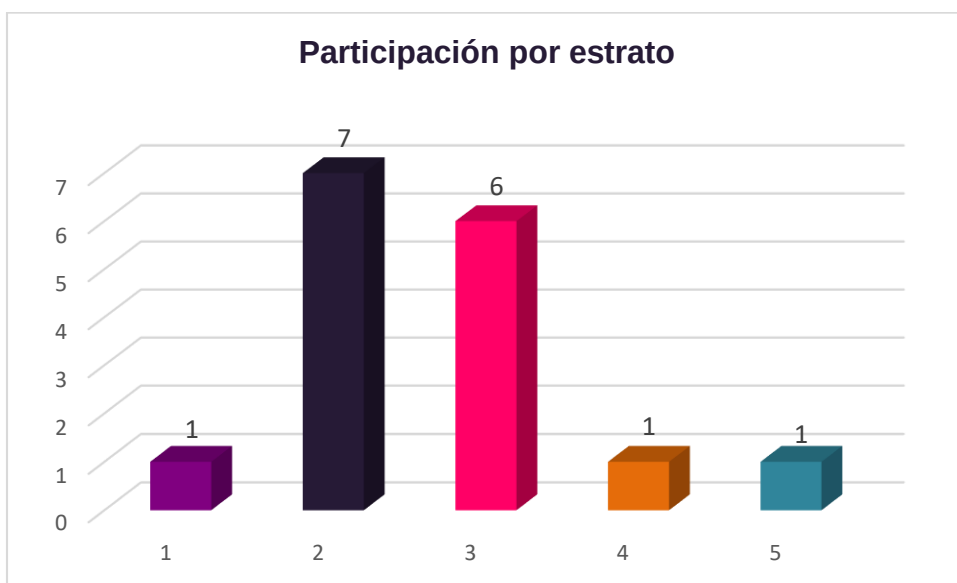


I. DATOS GENERALES

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

a. 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 7 personas equivalentes al 44% del total registrado, seguido por 6 personas de estrato 3 (38%).



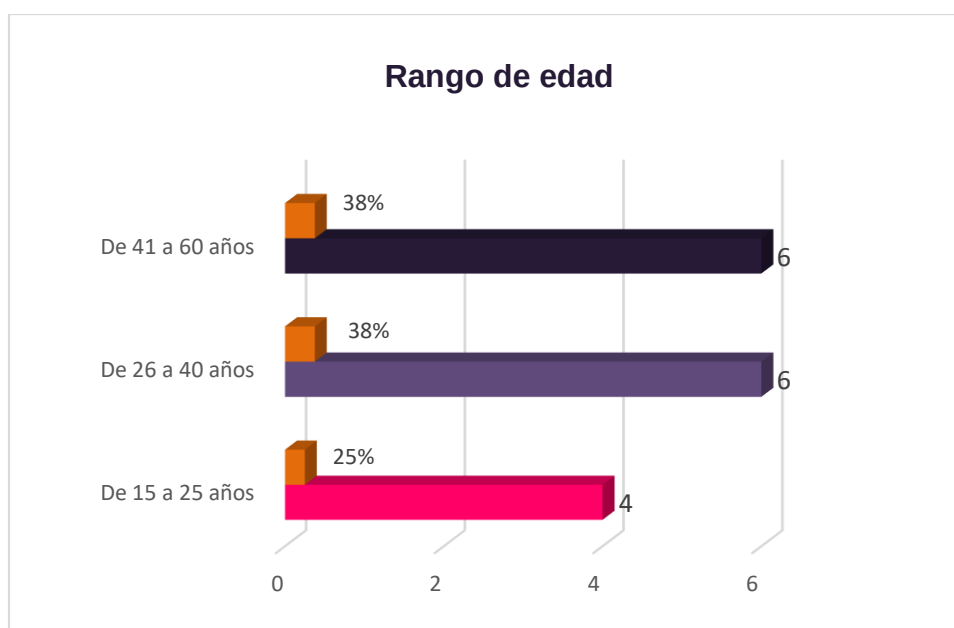
b. Género de los encuestados



En cuanto a la participación por género se evidencia que hubo una participación mayor del género masculino con 10 encuestas diligenciadas correspondientes al 63% del total registrado contra 6 encuestas diligenciadas por el género femenino con un equivalente al 38%.

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 Capital, contando con 12 encuestas diligenciadas, seguido por personas de 15 a 25 años con 4 encuestas diligenciadas.



II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

De las 16 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.

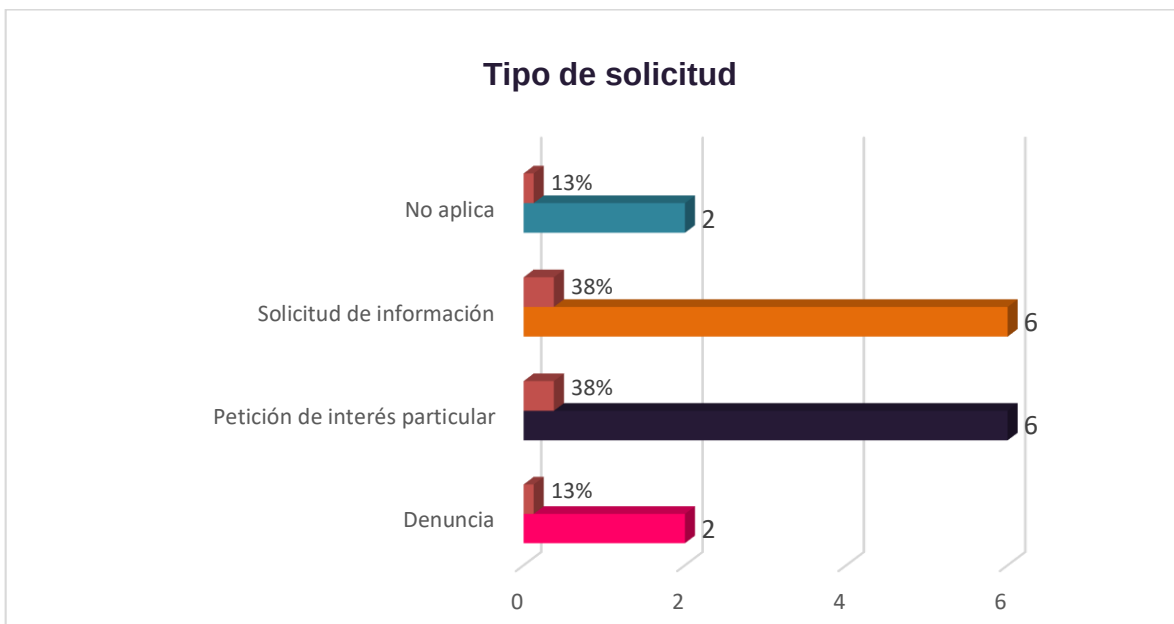
a. Medio por el cual fue atendido

De las 16 personas que diligenciaron la encuesta el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones y/o acceder a los servicios fue el medio virtual con 81% equivalente a 13 personas de las encuestadas, los

canales de atención como redes sociales, telefónico y presencial fueron usados por una persona cada uno equivalentes al 6%.



b. Tipo de solicitud



Las solicitudes que tienen más demanda por la ciudadanía son las peticiones de interés particular y las solicitudes de información con 12 (76%) registros.

Continúan las denuncias con 2 respuestas equivalentes al 13% del total registrado, aclarando que son denuncias sobre los servicios de otras entidades o situaciones generales de la comunidad donde los ciudadanos solicitan apoyo de Capital para difundir estos temas.

c. Servicios solicitados

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

Servicios solicitados	No Encuestas
a. Copias de material audiovisual	2
b. Visitas académicas	2
c. Servicio social	2
d. Cubrimiento de información	2
e. Información general sobre la programación	1
g. Participación en programas	4
i. Pauta comercial o servicio digital de pauta	1
j. Asesoría u orientación	1
Otro	1
Total General	16

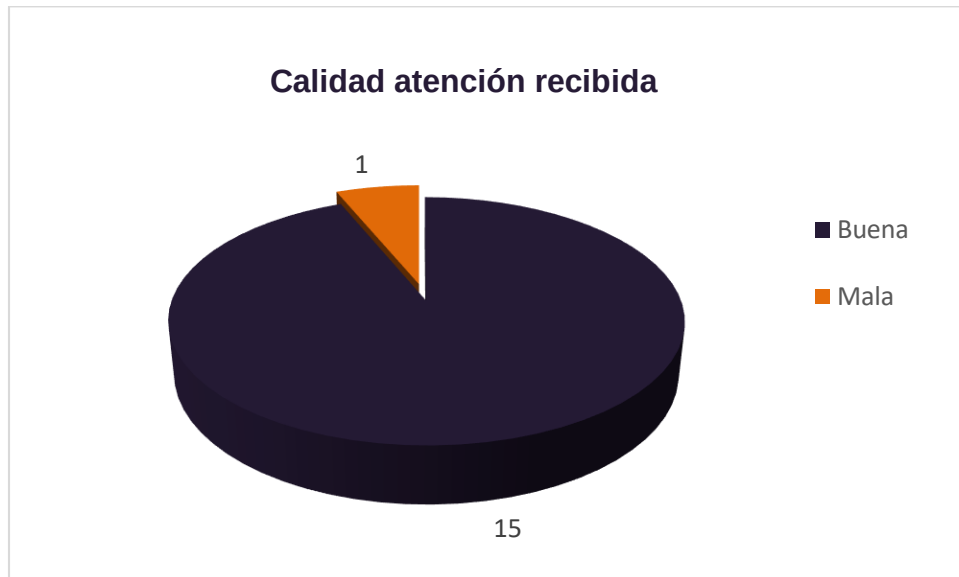
III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA

La calificación registrada por la ciudadanía 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:

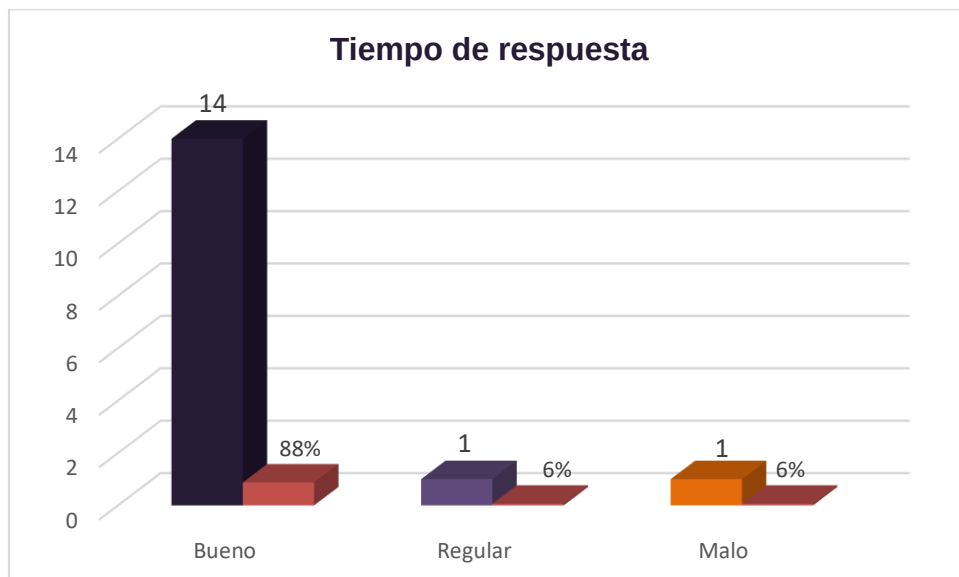
a. Atención recibida

De las 16 encuestas diligenciadas por la ciudadanía el 94% (15) afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios de la entidad y el 6% (1) afirma haber recibido una atención mala por parte de los servidores de la entidad, al revisar la justificación de estas respuestas, encontramos que la ciudadanía estuvo inconforme con las respuestas recibidas a sus solicitudes.

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



b. Calificación tiempo de respuesta



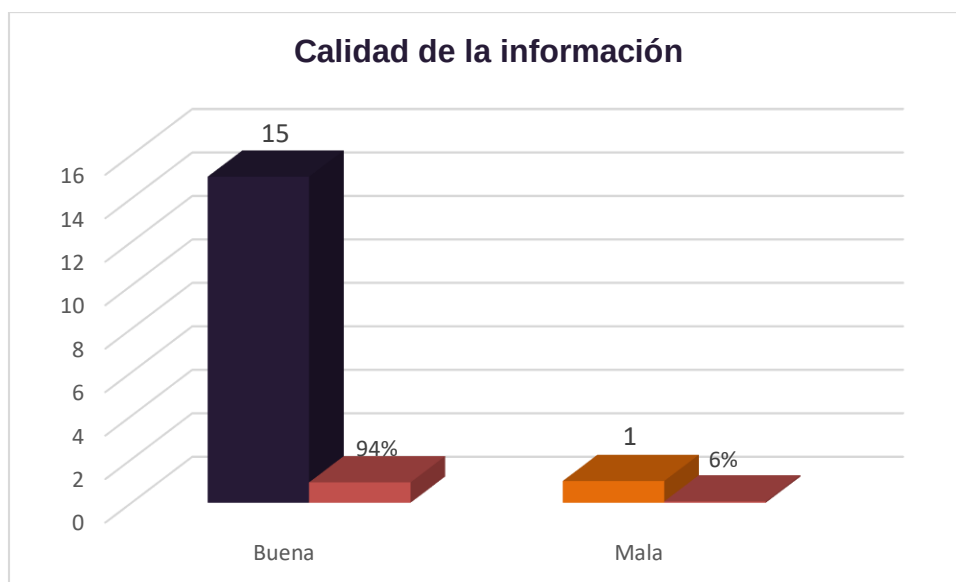
Según las encuestas diligenciadas por las personas que accedieron a los servicios de Capital, Sistema de Comunicación Pública, el tiempo que se demora la entidad en dar respuesta a las solicitudes y/o peticiones es

favorable, teniendo en cuenta que para esta pregunta el 88% (14) contestó que es oportuno y/o bueno y el 12% (2) contestaron que es regular y/o (1) malo (1).

c. Calidad de la información recibida

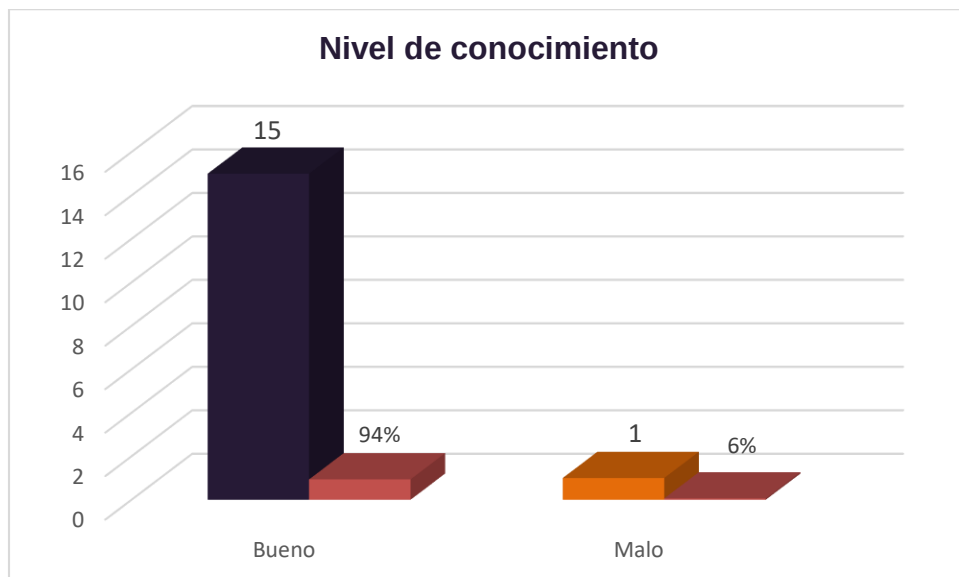
En cuanto a la calidad de información se puede observar que 15 personas consideran que fue buena y 1 considera que fue mala, esto obedece a que la ciudadanía no estuvo conforme con la respuesta que se dio a su solicitud.

El 94% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.



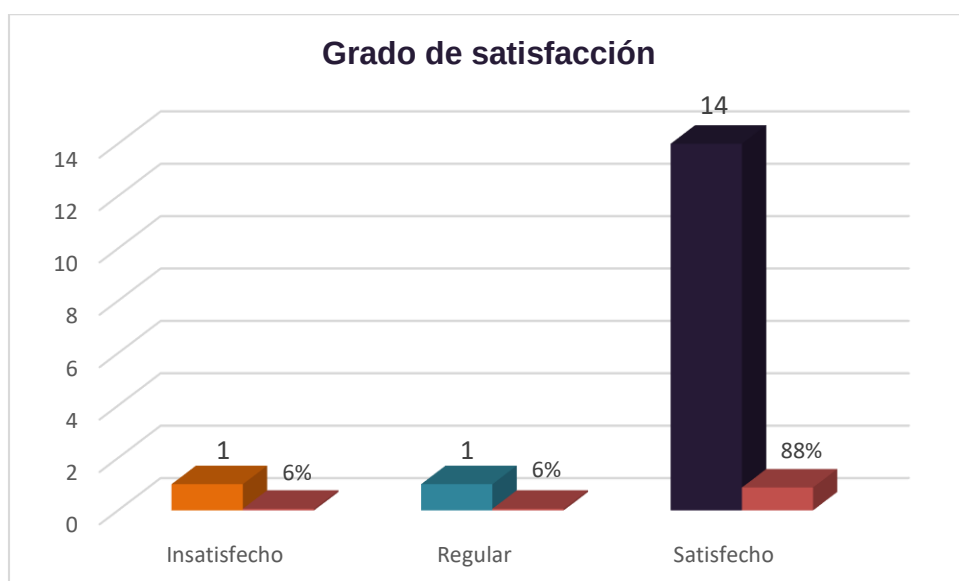
d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de la ciudadanía sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 15 personas que consideran que fue bueno y 1 persona que fue malo. 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 personas que diligenciaron la encuesta el 88% de la ciudadanía se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 12% presenta alguna inconformidad. Las observaciones respecto a las inconformidades se deben a que la ciudadanía no está satisfecha con las respuestas recibidas.



V. CONCLUSIONES

- a) Para la presente vigencia disminuyó considerablemente la cantidad de personas que diligenciaron la encuesta.
- b) 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 establecer acciones de mejora para que la atención y servicio brindado sea más efectivo.

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.