

## **INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS Y TELEVIDENTES DE CANAL CAPITAL**



**SEGUNDO SEMESTRE**

**2018**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	3
I. DATOS GENERALES .....	4
a. Participación por estrato.....	4
b. Género de los encuestados.....	5
c. Rango de edad .....	5
II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS.....	6
a. Medio por el cual fue atendido .....	6
b. Tipo de solicitud.....	7
c. Servicios solicitados.....	7
III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA .....	8
a. Atención recibida .....	8
b. Calificación tiempo de respuesta .....	9
c. Calidad de la información recibida.....	10
d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió.....	10
IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN .....	11
V. TEMÁTICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS .....	12
VI. RECOMENDACIONES.....	12

## INTRODUCCIÓN

El informe de satisfacción de los usuarios y televidentes determina la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de los servicios prestados por Canal Capital, así como sus observaciones, comentarios y sugerencias.

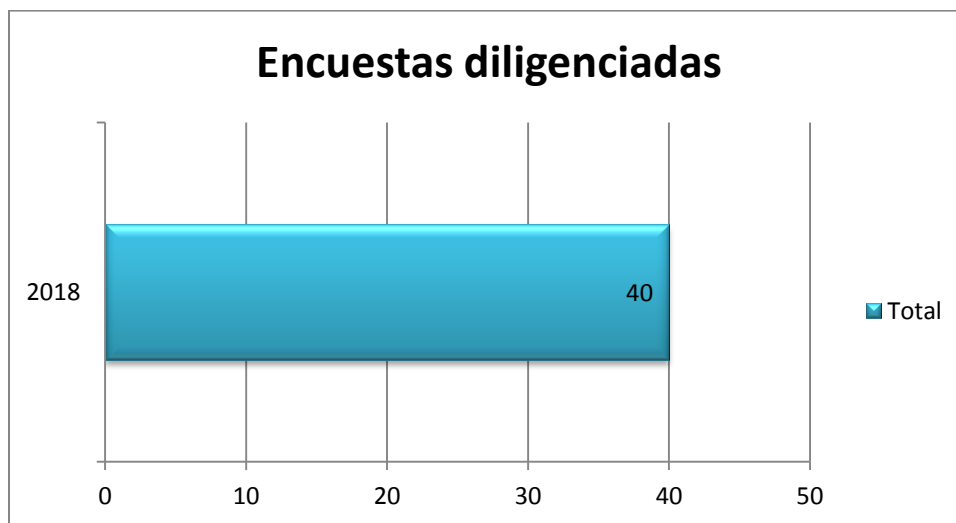
Los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios y televidentes son fundamentales para implementar acciones de mejora continua de los procesos, productos y servicios que desarrolla la entidad en cumplimiento de su objeto misional.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La fuente de información utilizada es la encuesta de satisfacción publicada en la página web del Canal.

De igual manera es remitida por correo electrónico y/o por el chat en línea a la mayoría de usuarios que nos contactan por estos medios para que de manera voluntaria emitan su opinión y nos permitan conocer su percepción.

La siguiente es la cantidad de ciudadanos que contestaron la encuesta por los diferentes medios dispuestos para ello:



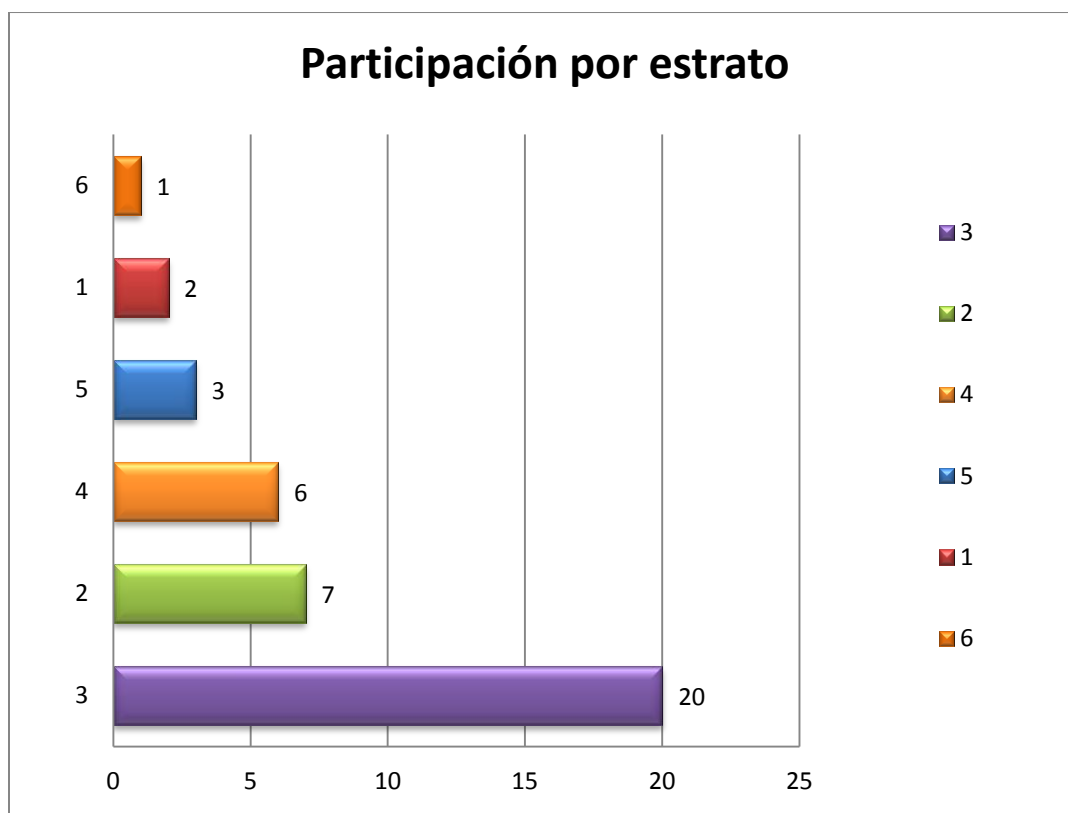
**Total encuestas diligenciadas en el segundo semestre: 40**

## I. DATOS GENERALES

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

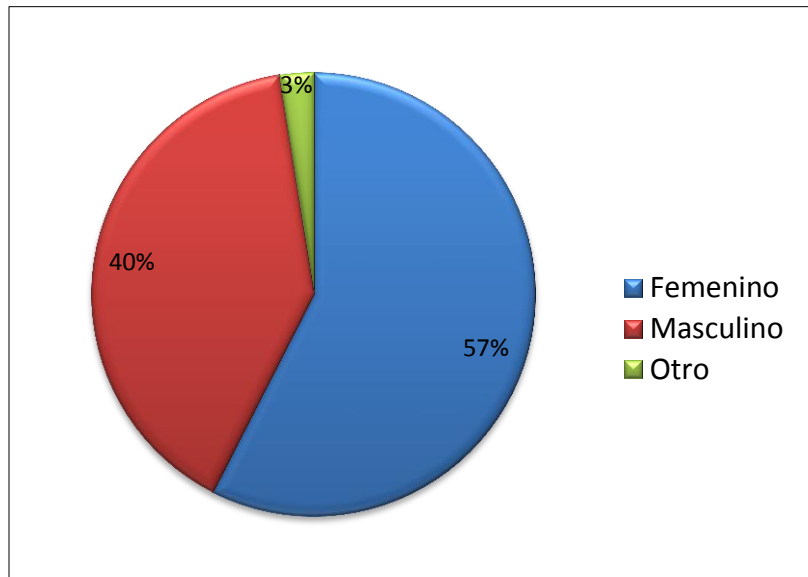
### a. Participación por estrato

De acuerdo con las encuestas diligenciadas por los ciudadanos se puede evidenciar que la mayoría de ciudadanos son de estrato 3 con una participación de 20 personas, seguido por 7 ciudadanos de estrato 2, 6 ciudadanos de estrato 4, 3 ciudadanos de estrato 5, 2 ciudadanos de estrato 1 y finalmente 1 ciudadano de estrato 6.



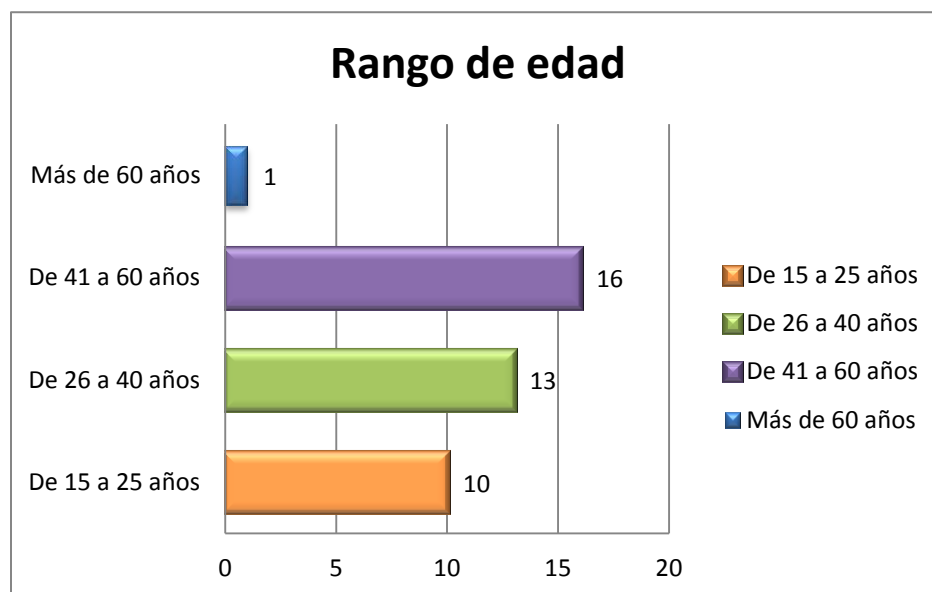
**Total encuestas diligenciadas en el segundo semestre: 40**

## b. Género de los encuestados



En cuanto a la participación por género se evidencia una actividad mayor por parte de las mujeres con un total de 23 (57%) encuestas diligenciadas, siguen los hombres con 16 (40%) encuestas diligenciadas y 1 (3%) correspondiente a otro género.

## c. Rango de edad



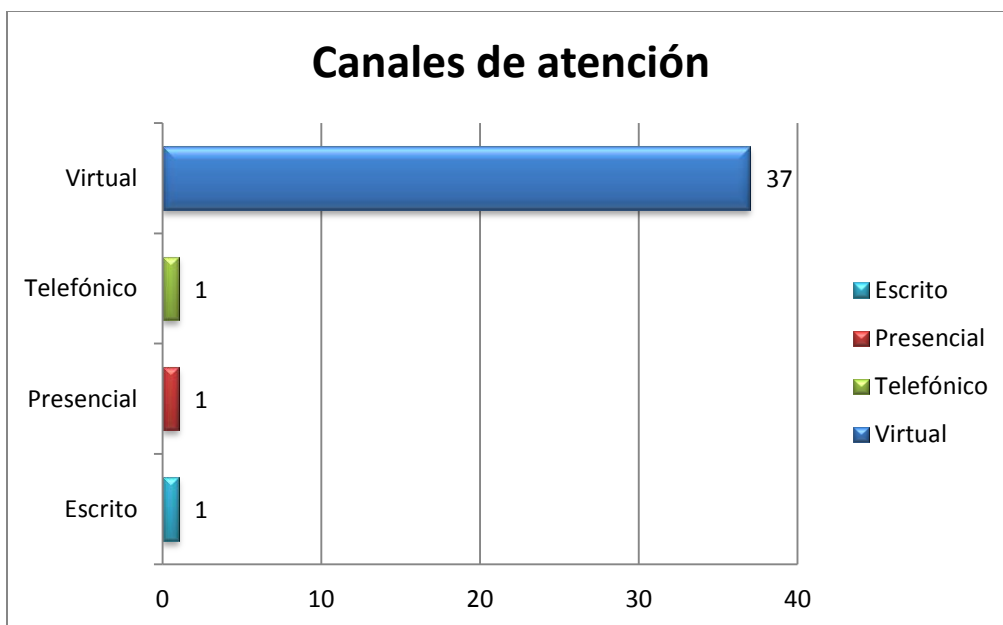
En el rango de edad las personas de 41 a 60 años son las más interesadas en los servicios que presta el Canal contando con una participación de 16 personas, seguido por ciudadanos de 26 a 40 años de edad con 13 encuestas diligenciadas, 10 de 15 a 25 años y por ultimo 1 televidente de más de 60 años.

## II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

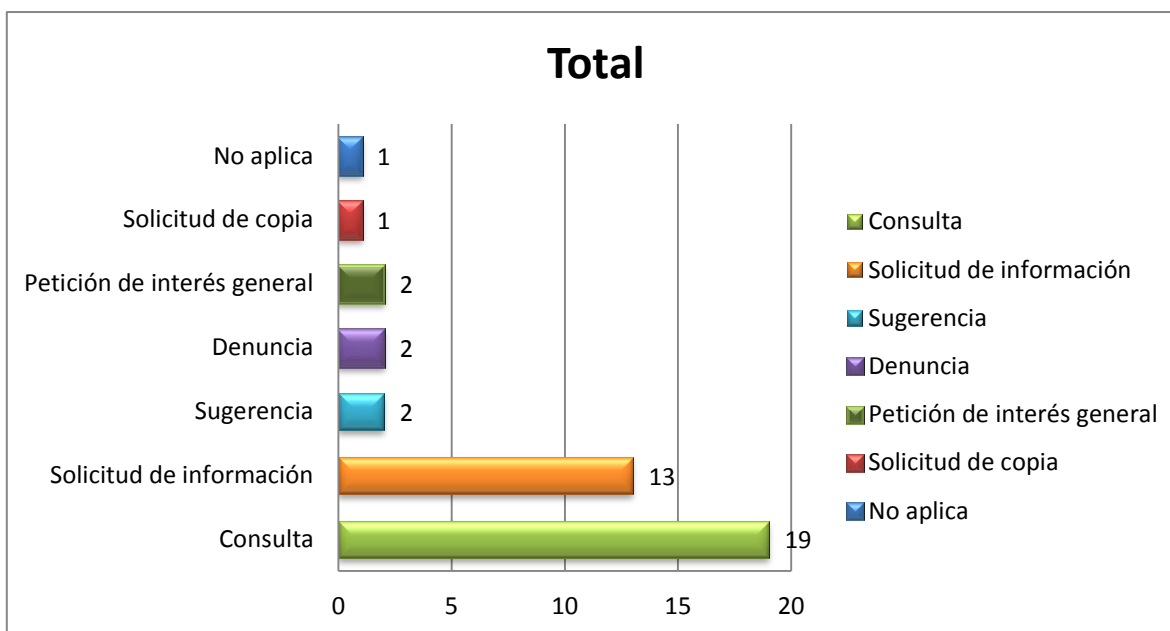
De las 40 personas que diligenciaron la encuesta se pudieron obtener los siguientes resultados en cuanto al conocimiento que tienen las personas de los servicios que tiene el canal y el medio por el cual pueden solicitar alguno de estos.

### a. Medio por el cual fue atendido

De las 40 personas que diligenciaron la encuesta el más utilizado por los ciudadanos para interponer peticiones y/o acceder a los servicios fue el medio virtual con 96%, seguido por el medio presencial, telefónico y escrito con 3%.



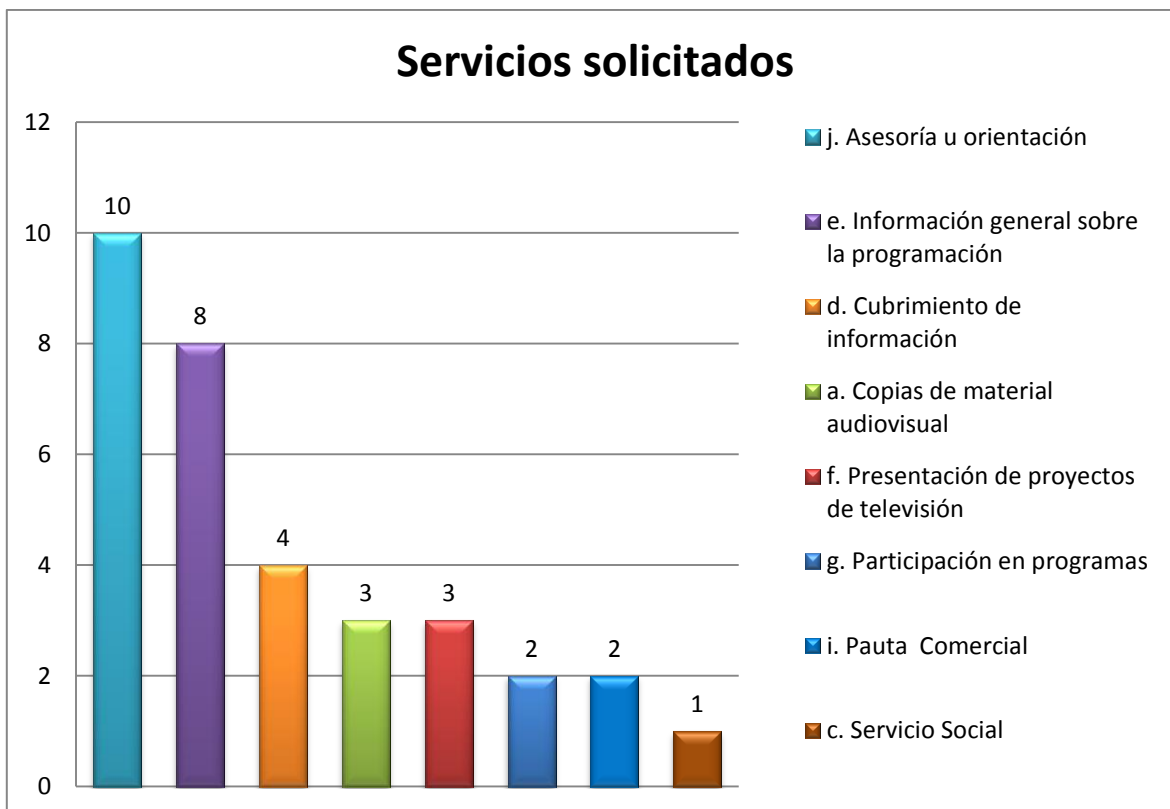
## b. Tipo de solicitud



Las solicitudes con más demanda por los ciudadanos o televidentes de Canal Capital son las consultas en general con un total de 19 (48%) personas, seguido por solicitudes de información con 13 (33%), sugerencias, denuncias y peticiones de interés general con 2 (5%) solicitudes cada una y por último solicitudes de copia y otros con 1 (3%) solicitud cada una.

## c. Servicios solicitados

Dentro de los servicios solicitados evidenciamos que en su mayoría son asesoría u orientación acerca de eventos en la ciudad con una participación de 10 personas sobre el total encuestado, seguido por información general de la programación con 8 solicitudes, cubrimiento de información con 4 solicitudes, copias de material audiovisual y presentación de proyectos de televisión con 3 solicitudes cada uno, participación en programas y pautas comerciales con 2 cada una, por último servicio social con 1 solicitud, cabe resaltar que las personas que diligencian la encuesta de satisfacción son muy pocas en comparación con las que realizan las solicitudes formales a la entidad.



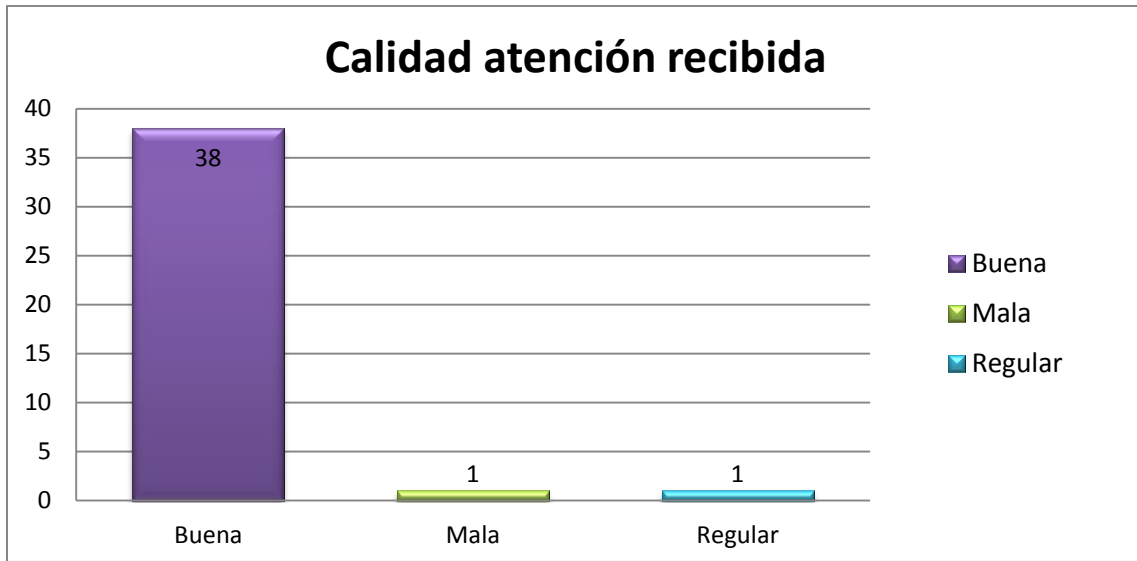
### III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA

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

#### a. Atención recibida

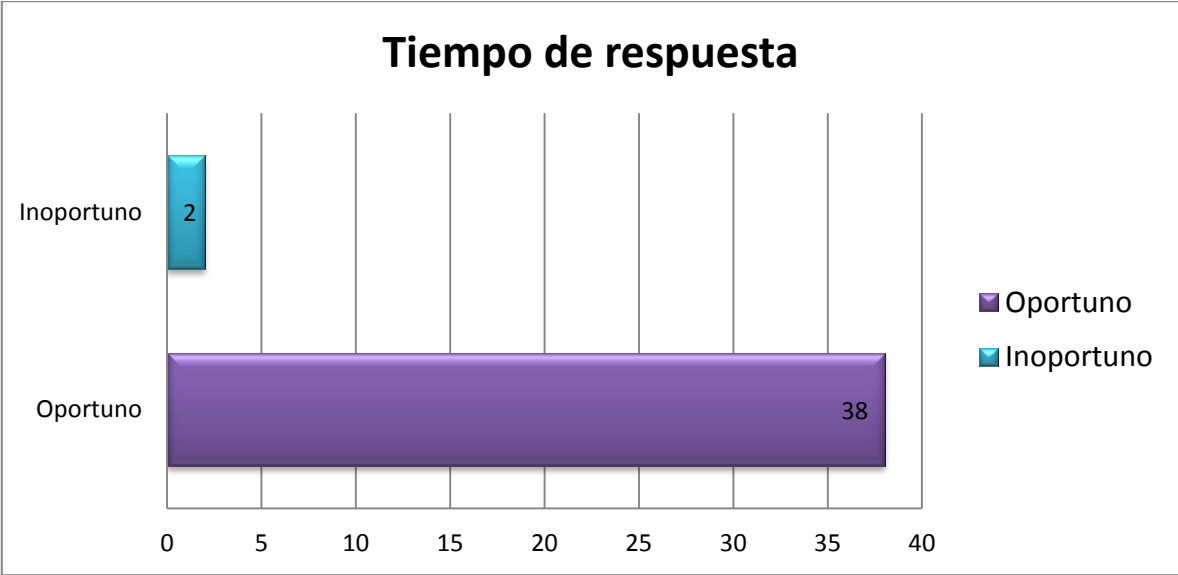
De las 40 encuestadas diligenciadas por los ciudadanos y televidentes, 38 de ellos afirman haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios del Canal y solo un ciudadano afirma haber recibido una atención regular y/o mala.



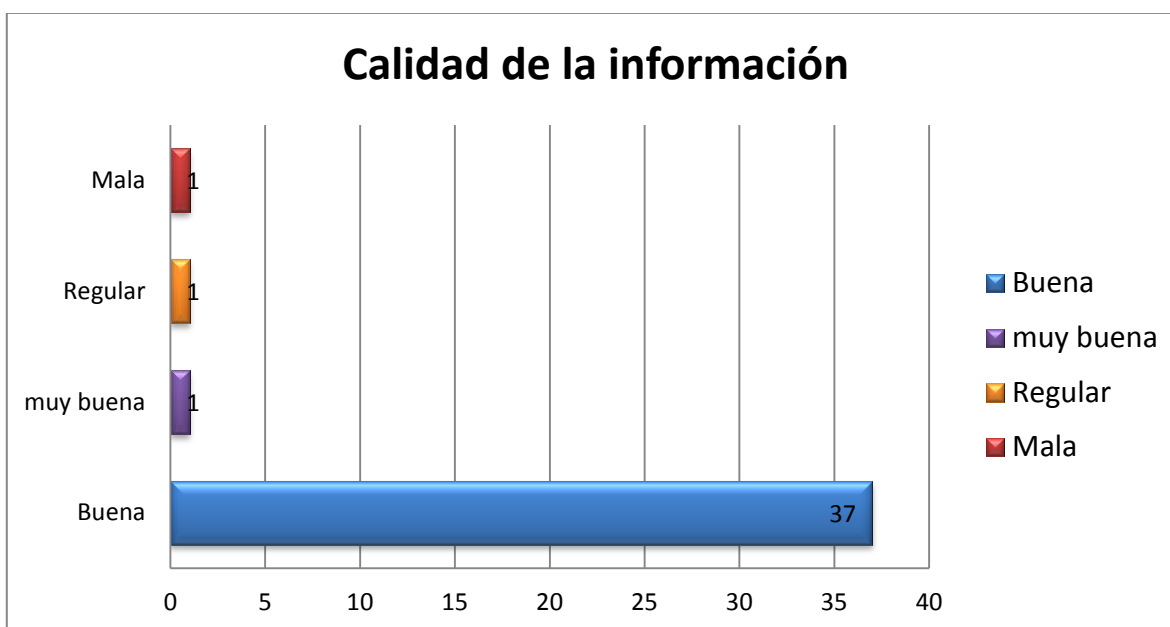


### b. Calificación tiempo de respuesta

Según las encuestas diligenciadas por los ciudadanos y televidentes de Canal Capital 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 95% (38) contesto que es oportuno y el 5% (2) que es inoportuno.



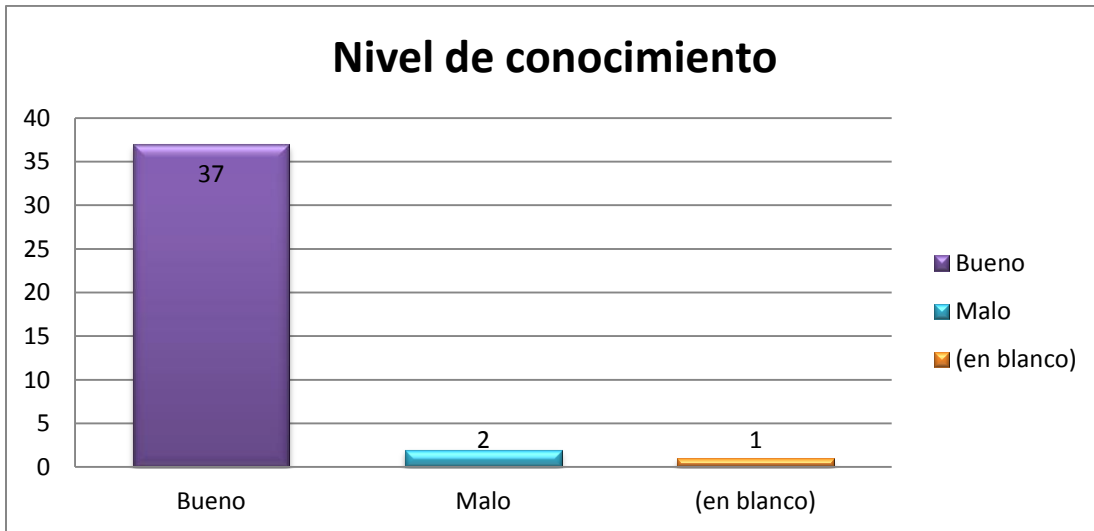
### c. Calidad de la información recibida



En cuanto a la calidad de información se puede observar que 1 ciudadano considera que la calidad de la información que recibió fue muy buena, 37 consideran que fue buena y tan solo 2 que fue regular o mala. Es decir que el 93% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.

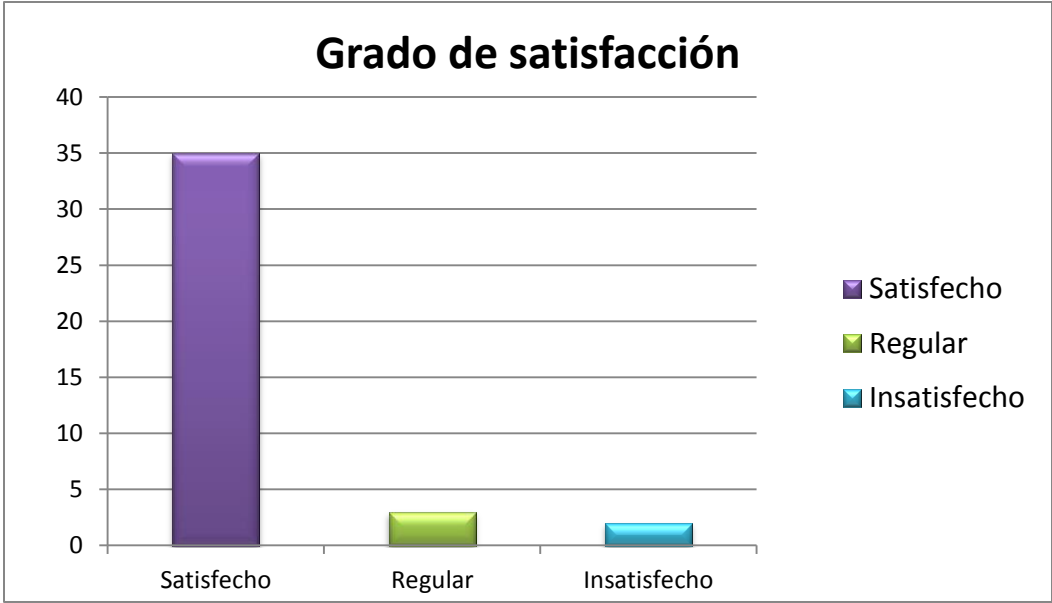
### d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de los ciudadanos sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 37 ciudadanos que consideran que fue bueno y 2 que consideran que fue malo. Por lo anterior podemos concluir que el 93% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran complacidas con la información que obtuvieron.



## IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Del total de ciudadanos y televidentes que diligenciaron la encuesta el 88% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 13% presenta alguna inconformidad. La calificación registrada se refleja en el siguiente gráfico:



## V. TEMÁTICAS QUE PREFIEREN LOS CIUDADANOS

Por último se le consultó a la ciudadanía que tipos de temáticas prefieren frente a la programación de Canal Capital arrojando los siguientes resultados:

Temática	Cantidad
a. Educación y Cultura	16
e. Deportes	4
c. Noticias de la ciudad	4
d. Niñez y juventud	3
b. Edu-entretenimiento	3
j. Derechos Humanos	2
f. Transmisión de grandes eventos culturales	2
Todos me parece bueno	1
Todos los propuestos	1
g. Cine	1
Todas las anteriores	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>

## 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) Incentivar 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 Canal Capital 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.