



**Capital** SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Segundo semestre

2022

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b>	<b>3</b>
<b>I. DATOS GENERALES</b>	<b>3</b>
a. Participación por estrato	4
b. Género de los encuestados	4
c. Rango de edad	5
<b>II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>5</b>
a. Medio por el cual fue atendido	5
b. Tipo de solicitud	6
c. Servicios solicitados	7
<b>III. CALIDAD DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDA</b>	<b>8</b>
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
<b>IV. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>V. RECOMENDACIONES</b>	<b>11</b>

## 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 los ciudadanos 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.

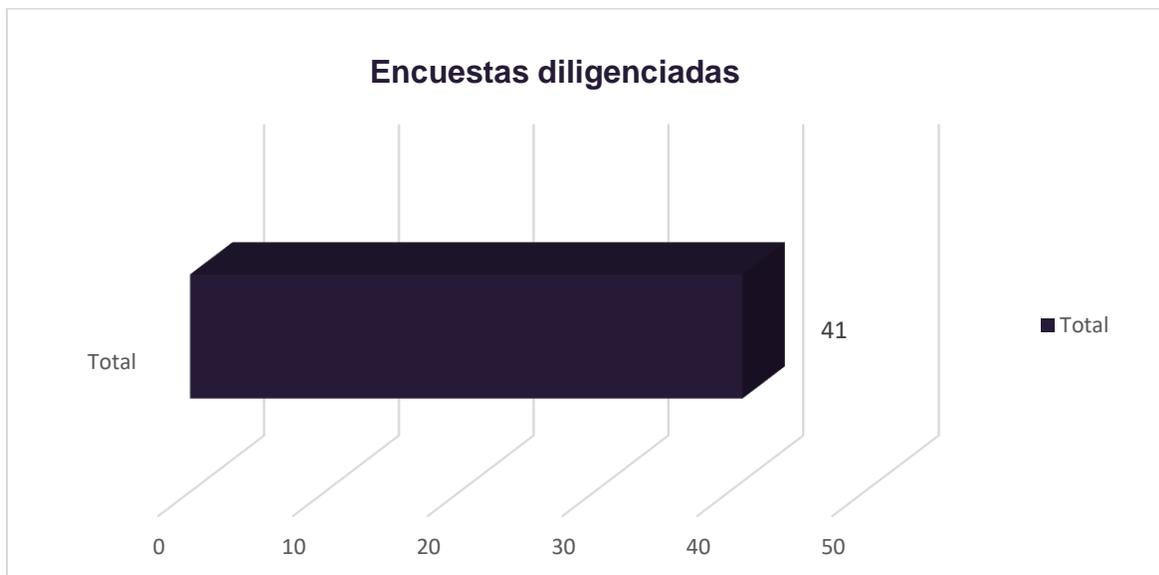
En ese sentido Capital realiza una encuesta entre los usuarios que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener el buen servicio y que se encuentran establecidos en el [Manual de Servicio a la Ciudadanía](#), más específicamente en los protocolos de atención al ciudadano, así 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 segundo semestre del año 2022 la encuesta de satisfacción fue respondida por 41 ciudadanos.



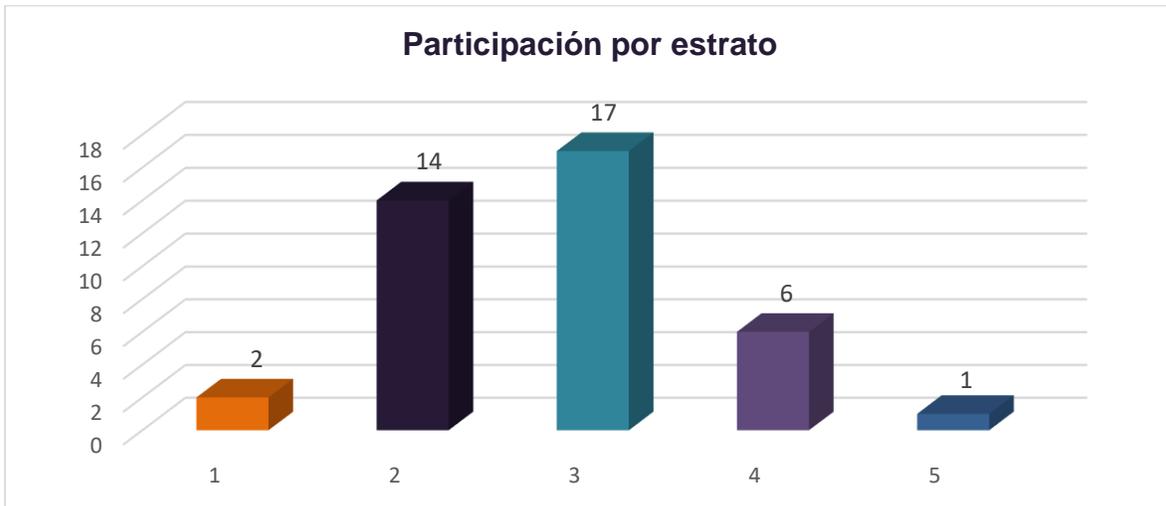
Total de encuestas diligenciadas

### 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 3 con una participación de 17 personas equivalentes al 43% del total registrado, seguido por 14 ciudadanos de estrato 2 (35%) y 6 ciudadanos de estrato 4 (15%).



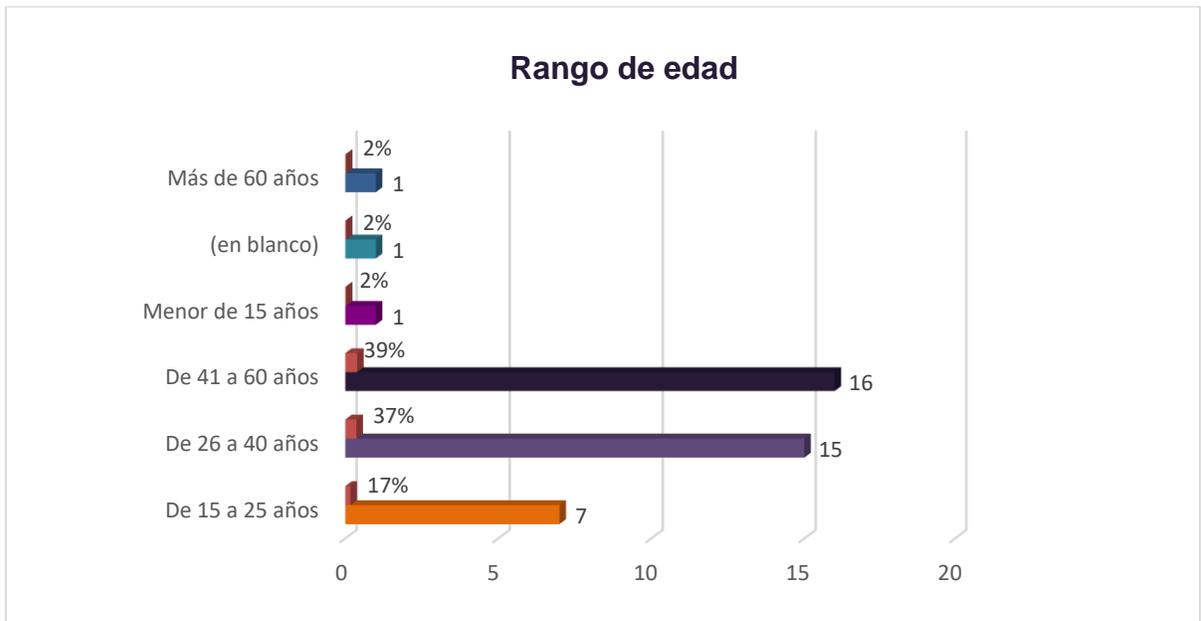
### b. Género de los encuestados

En cuanto a la participación por género se evidencia que hubo una participación mayor del género masculino con 21 encuestas diligenciadas correspondientes al 51% del total registrado contra 19 encuestas diligenciadas por el género femenino con un equivalente al 46%.



### 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 16 encuestas diligenciadas, seguido por personas de 26 a 40 años con 15 encuestas diligenciadas, el resto de la participación la tiene la ciudadanía con edades entre los 15 a 25 años, más de 60 años y menores de 15 años con 1 participación por rango de edad.



## II. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

De las 41 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

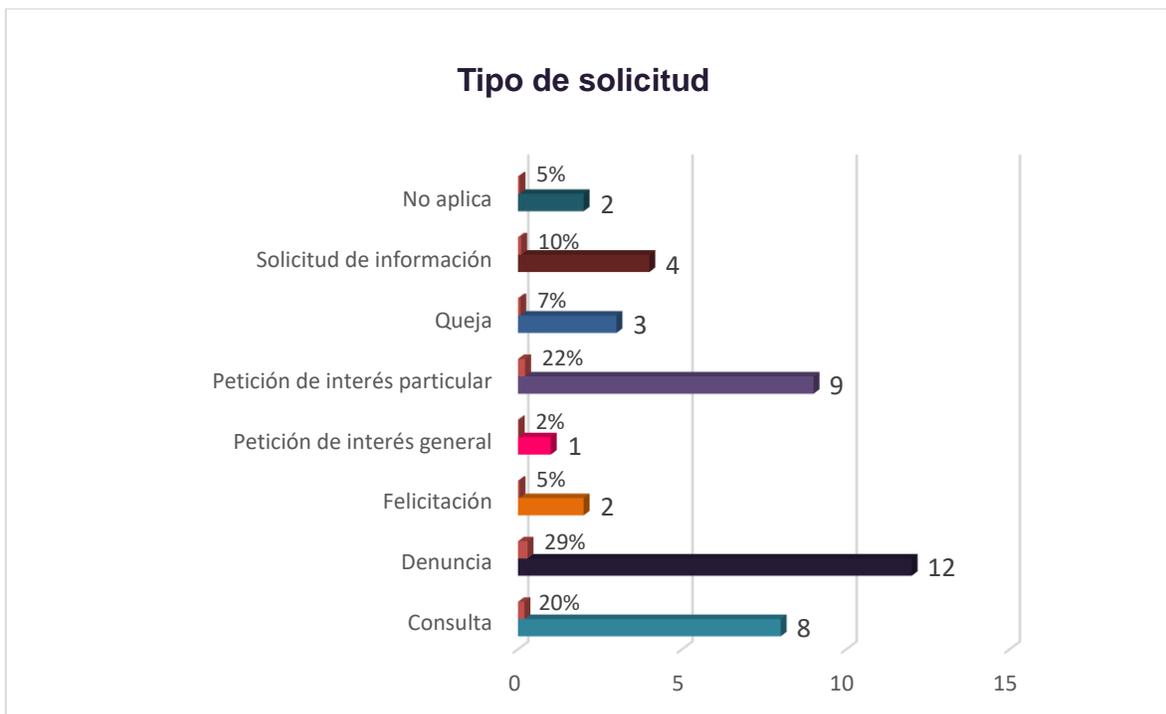
De las 41 personas que diligenciaron la encuesta el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer peticiones y/o acceder a los servicios fue el medio virtual con 78% seguido por redes sociales con 20%, teniendo en cuenta la integración de los mensajes internos de Facebook con el chat

institucional de la entidad, finalmente el canal escrito fue utilizado por 1 persona.

Desde el mes de septiembre del año 2022 se reinició la prestación del servicio por el canal presencial, sin embargo, no se han recibido solicitudes por este medio.



## b. Tipo de solicitud



Las solicitudes que tienen más demanda por la ciudadanía son las denuncias con 12 (29%) registros, 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.

Las peticiones de interés particular cuentan con 9 (22%) solicitudes, seguido por consultas con 8 (20%) registros, solicitudes de información cuenta con 4 (10%) solicitudes.

### 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	9
b. Visitas académicas	2
c. Servicio social	3
d. Cubrimiento de información	8
Denuncia	1
e. Información general sobre la programación	2
f. Presentación de proyectos de televisión	3
g. Participación en programas	6
h. Permiso de retransmisión	1
i. Pauta comercial o servicio digital de pauta	1
j. Asesoría u orientación	3
plan parcial Bavaria	1
Queja, sobre el servicio virtual de la Secretaria de Hacienda Distrital	1
a. Copias de material audiovisual	9
b. Visitas académicas	2
c. Servicio social	3
d. Cubrimiento de información	8
<b>Total General</b>	<b>41</b>

### 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

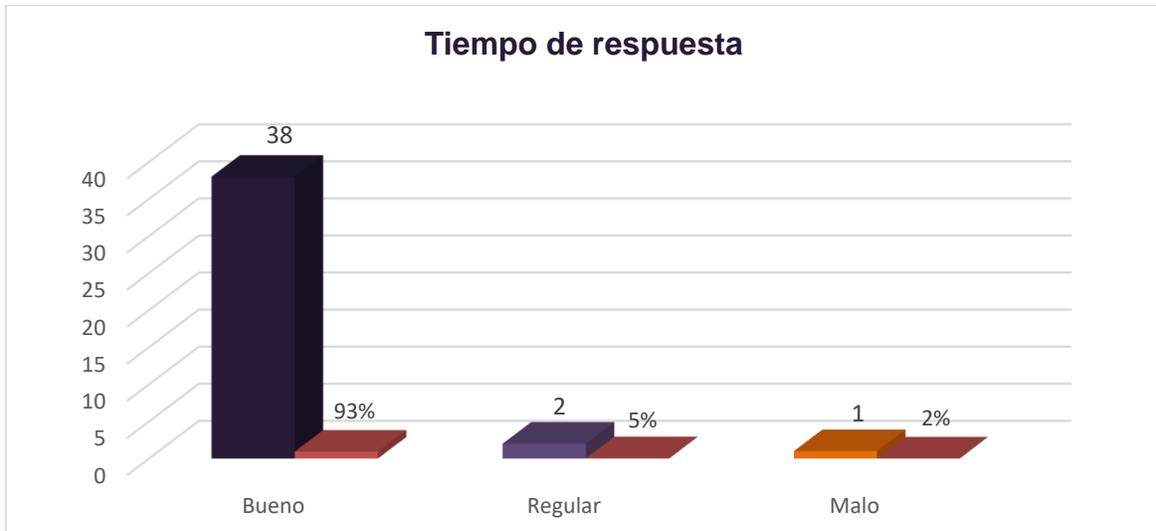
De las 41 encuestas diligenciadas por la ciudadanía el 95% afirma haber recibido una buena atención por parte de los funcionarios de la entidad y el 5% afirma haber recibido una atención mala por parte de los servidores de la entidad, al revisar la justificación de estas respuestas, encontramos que la ciudadanía estuvo inconforme con algunas de las respuestas que se dieron a sus solicitudes.

Es preciso aclarar, que ninguna solicitud, petición, queja y demás fue respondida fuera de los tiempos.



#### b. Calificación tiempo de respuesta

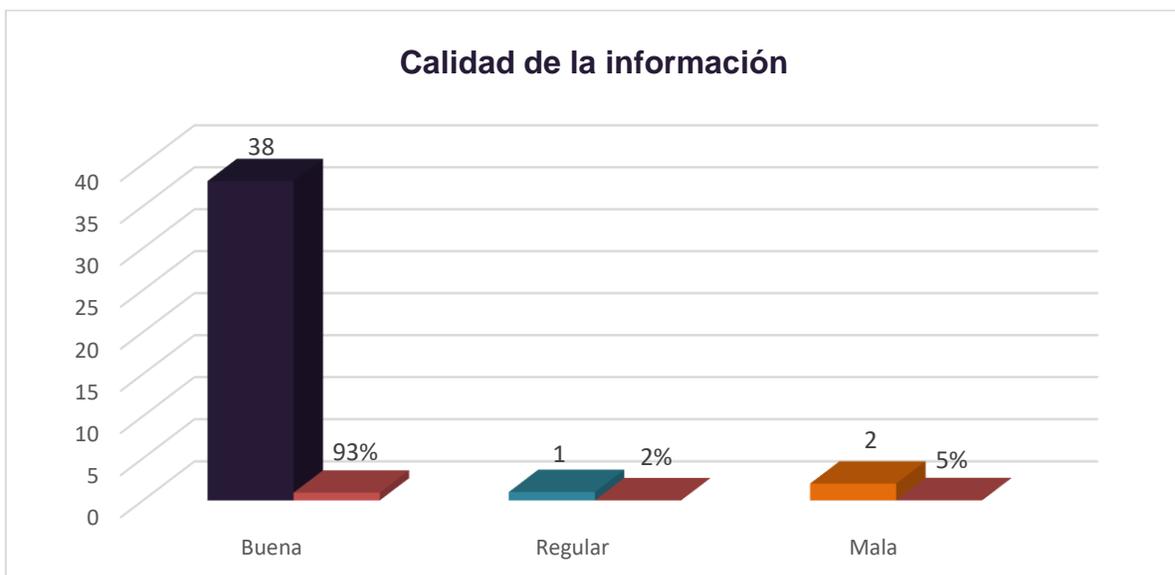
Según las encuestas diligenciadas por las personas que accedieron a los servicios de Capital, Sistema de Comunicación Pública, el tiempo que se demora la entidad en dar respuesta a las solicitudes y/o peticiones es favorable, teniendo en cuenta que para esta pregunta el 93% (38) contestó que es oportuno y/o bueno y el 7% (2) contestaron que es regular y/o (1) malo (2).



### c. Calidad de la información recibida

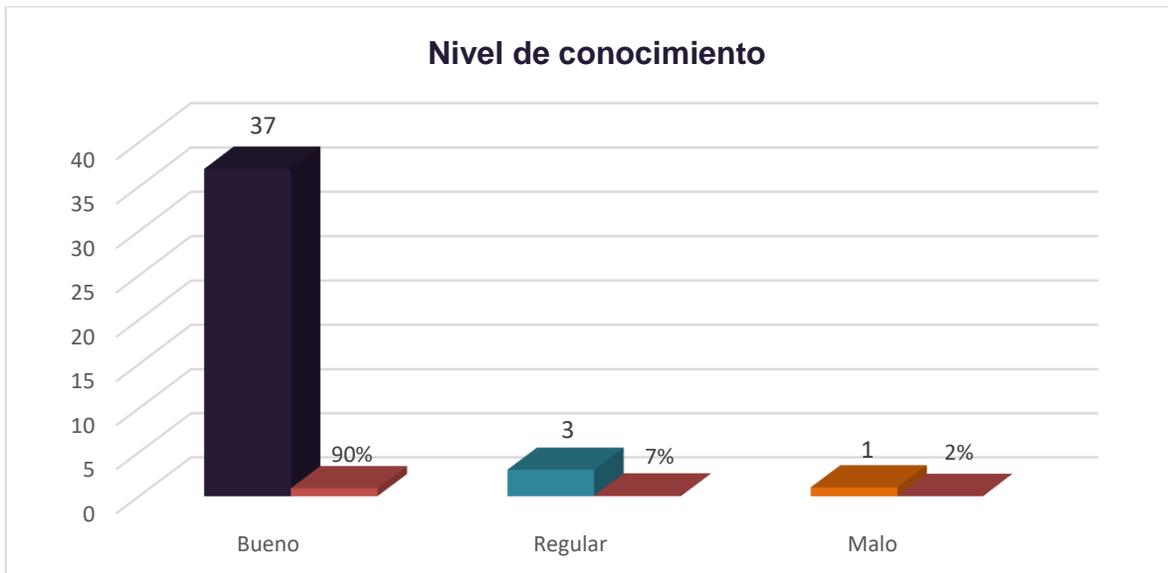
En cuanto a la calidad de información se puede observar que 38 personas consideran que fue buena, 1 considera que fue regular y 2 personas consideran que fue mala, esto obedece a que la ciudadanía no estuvo conforme con la respuesta que se dio a su solicitud.

El 93% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran satisfechos con la información que fue suministrada por el personal de la entidad.



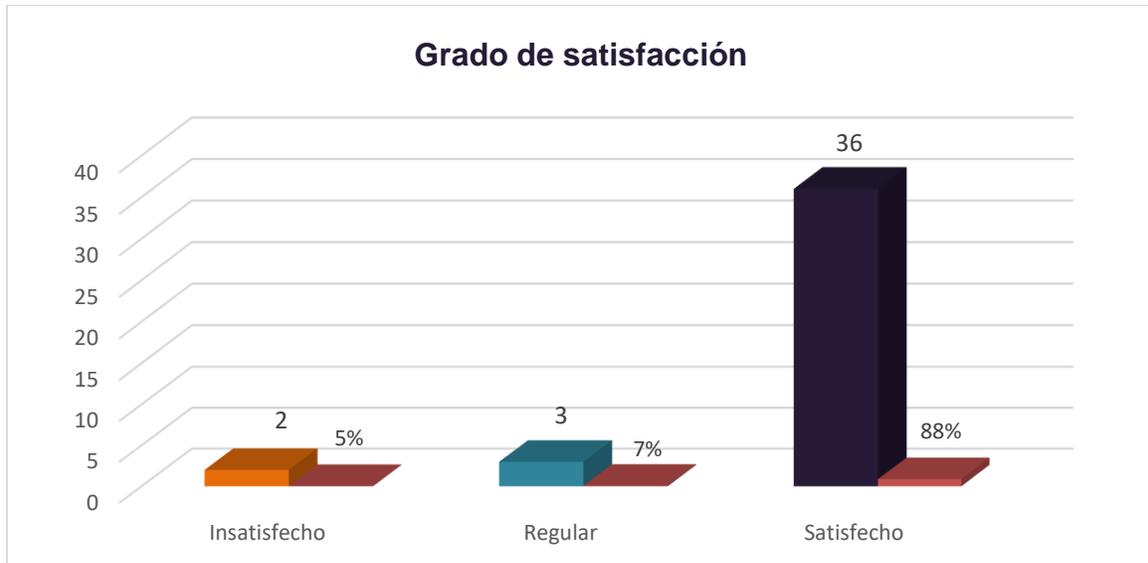
#### d. Nivel de conocimiento del personal que lo atendió

En cuanto al grado de satisfacción de la ciudadanía sobre el nivel de conocimiento del personal que lo atendió contamos con 37 personas que consideran que fue bueno, 3 personas consideran que fue regular y 1 persona que fue malo. Por lo anterior podemos concluir que el 90% 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 88% de los ciudadanos se encuentran completamente satisfechos con el servicio prestado y el 12% presenta alguna inconformidad. Las observaciones respecto a las inconformidades se deben a la inconformidad con las respuestas que recibió la ciudadanía.



## 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 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 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.
- 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.