**Informe de Abril a junio de 2016 sobre la Encuesta de Satisfacción**

El área de atención al ciudadano de Rtvc- Sistema de Medios Públicos realizo una encuesta satisfacción dirigida a nuestros usuarios donde nos evaluaban la atención brindada, la información entregada, los canales de acceso para hacernos llegar los diferentes PQRS´D y la atención brinda por nosotros como funcionarios públicos, reconocer conocer sus dudas y comentarios sobre nuestra entidad y así poderles colaborar de una manera adecuada y oportuna a satisfacer su inquietud.

Para la realización de esta evaluación se tuvo en cuenta las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera la atención brindada por la entidad para dar respuesta a su inquietud?
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. ¿La información entregada por la entidad da respuesta a su inquietud?
6. Si
7. No

3- ¿Cómo califica los canales de comunicación y tecnología con los que cuenta rtvc Sistema de Medios Públicos para radicar cualquier inquietud?

1. Bueno
2. Excelente
3. Regular
4. Malo

 4- ¿Cómo se sintió atendido por el servidor público?

1. Bueno
2. Regular
3. Malo

Aunado a lo anterior, se reflejó en la cuesta la evaluación referente a la atención brindada por los funcionarios y contratistas que conforman la familia rtvc, expresándonos que hemos respondido de manera eficiente y en tiempo a las exigencias de nuestros porque ellos son la razón de ser de nuestra empresa.

De igual manera, durante el mes Abril a Junio de 2016, los ciudadanos resaltaron la información que da y se envía a nuestros usuarios por el correo electrónico suministrado por ellos y por la página web [www.rtvc.gov.co](http://www.rtvc.gov.co) dado que es de fácil compresión para cada uno de ellos, es variada dado al público que nos ve y nos escucha a través de nuestros canales, emisoras y páginas web, siendo estos medios el primer contacto y primer momento con nuestra entidad .

Igualmente, se evidencio en este periodo evaluado el gran interés por vincularse en la entidad a través de las convocatorias para Contratar la prestación de servicios de producción por encargo, el diseño, preproducción, producción y posproducción miniseries documentales para proponer contenidos para Señal Colombia y a su vez, nos solicitan la autorización para transmitir los contenidos que se produce en Señal Colombia en los canales y emisoras de comunitarias

De la mis manera, nuestros ciudadanos cada dia mas están muy interesados en trabajar con nuestra entidad a través de las convocatorias que se realizan en la entidad y que se son puestas a cocimiento de cada uno en el link <http://www.rtvc.gov.co/contratacion/trabaje-con-nosotros> y se postulen a las mismas si cumplen con los requisitos que ahí se solicitan dentro de los días establecidos en la convocatoria que se están postulando.

A su vez, las dependencias rtvc siguen trabajando para seguir brindado lo mejor de cada una de ellas y resaltar su sentido de pertenencia y empoderamiento de mi misión dentro y fuera de la entidad siendo cada dia más competitivos y dispuestas a ayudar a nuestros usuarios en cada petición , sugerencia y reclamo que ingresen a la entidad por los canes de contacto.

Igualmente, en esta encuesta su evaluó con una calificación buena a los funcionario públicos que están en contacto permanente con nuestro ciudadanos, evaluándolos como personas amables y atentas a resolver la inquietud oportunamente.

**Recomendaciones:**

* porque uno entra a la dirección de la convocatorias y no sale el formato en específico para participar, nos hacen dar muchas vueltas

**Comentarios sobre la atención del funcionario Público:**

1. Es magnífico ser atendido y escuchado
2. Hubo persona que realmente se interesaron por atender las necesidades de información de la audiencia. Entendieron lo que es un canal público.
3. Fui atendido rápido y se solucionó tan pronto fue posible.
4. Obtuve una respuesta oportuna.
5. Porque al ser un usuario común y corriente se preocuparon en atender mi queja, y la información acerca de una falla que ocurrió en una antena de mi zona fue oportuna y concisa. Se dieron a la tarea de comunicarse e informar de los progresos y otras inquietudes que habían. Saludos.
6. Uno llama y no contestan
7. fue restablecido la señal gracias.
8. las respuestas fueron muy concretas y fueron Muy atentos.
9. Porque suministraron información certera, completa y por supuesto resolvieron mi inquietud.
10. Pero no responde a la inquietud pues el problema no es del contratista de las redes sino de la programación de emisoras.
11. Servicio bueno.
12. En cuanto presenté mis credenciales que justifican mi solicitud las cosas se dieron fáciles y pude entregarla sin contratiempos.
13. Obtuve una respuesta muy atenta y oportuna.
14. Se comunicaron inmediatamente vía telefónica.
15. Maneja muy bien el tema.
16. Resolvieron prácticamente enseguida mi petición.
17. Oportuna la respuesta, Agradezco su colaboración.
18. Excelente ya la 680 acá barranquillas restableció gracias.

La respuesta al requerimiento por parte de la Doctora Paula Andrea, me conduce a resolver mi necesidad académica. Agradezco a la Doctora Paula Andrea y a Señal Colombia su amabilidad en esta búsqueda de recursos bibliográficos y audiovisuales para mi formación profesional.

1. La respuesta fue oportuna y pertinente a la solicitud emitida.
2. Porque fue muy una comunicación corta eficaz. y precisa.
3. La exposición de convocatorias realizada en Pasto, Astrid Castrillón fue clara, asertiva e incluyente. me gustó mucho su disposición a responder las preguntas y contextualizar los contenidos de región.
4. Ustedes con buena programación atienden los requerimientos de su audiencia

Por último, estas frases de reconocimiento a nuestro trabajo son para nosotros el faro para continuar con esta tarea que nos complace realizar porque ayudadnos a nuestros ciudadano.

Cordialmente,

PAULA ANDREA POVEDA GONZÁLEZ
Área  de Atención Peticiones Quejas,  Sugerencia  y Reclamos