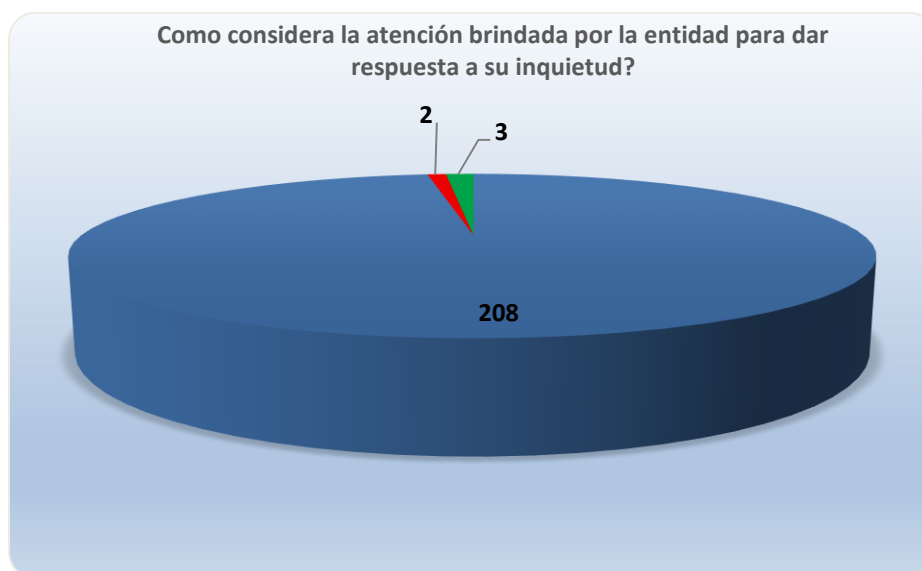


Informe de enero a Marzo por Áreas sobre la Encuesta de Satisfacción

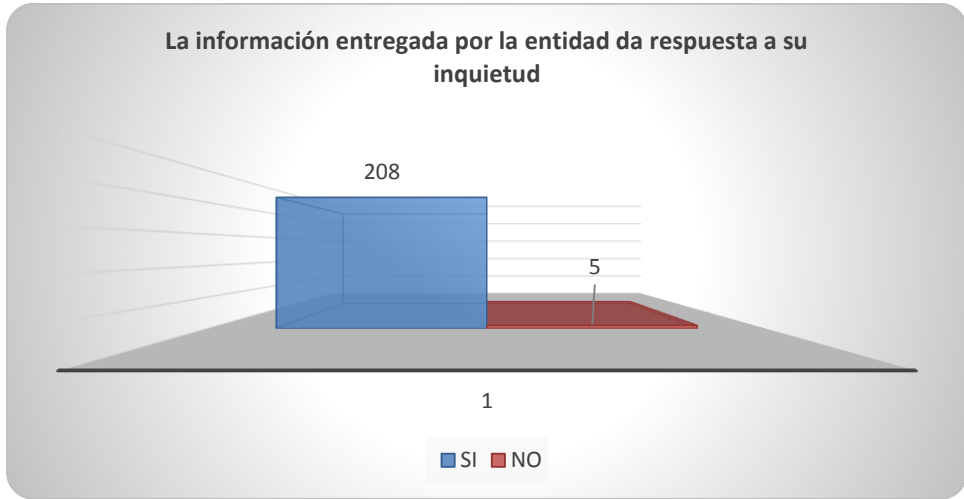
La oficina de atención al ciudadano de Señal Colombia- Sistema de Medios Públicos realizó una encuesta dirigida a los usuarios, quienes son los que formulan los diferentes requerimientos PQR, S (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), para lograr de esta manera conocer la percepción que tienen nuestros clientes externos y así poder cumplir con este proceso de atención de una manera adecuada y oportuna.

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?
 - a- Bueno
 - b- Regular
 - c- Malo

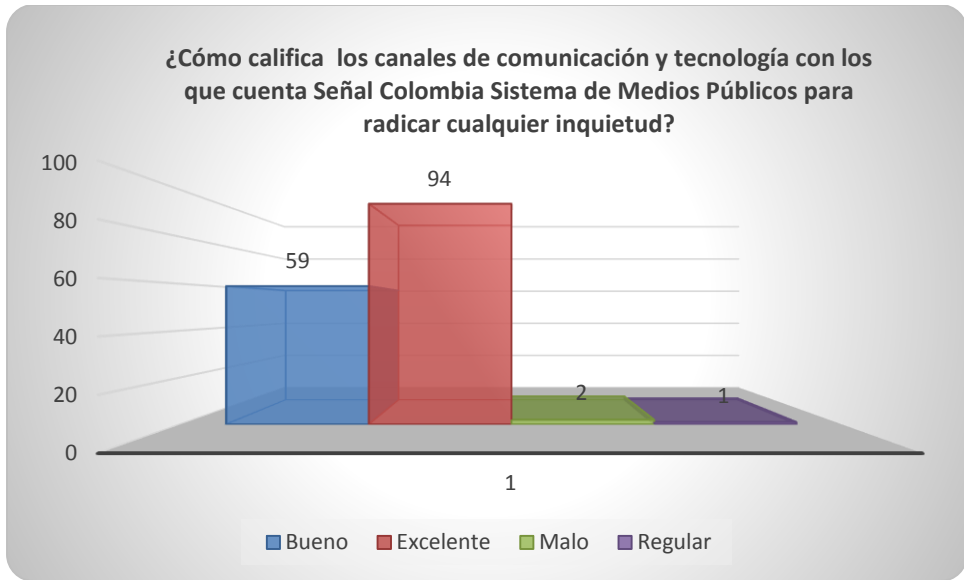


2. ¿La información entregada por la entidad da respuesta a su inquietud?
 - a- Si
 - b- No



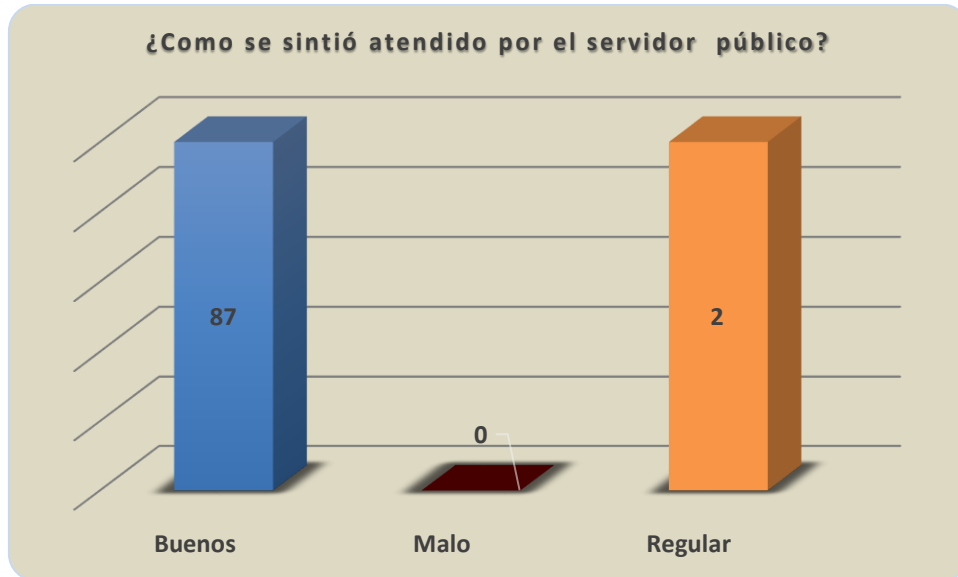
3- ¿Cómo califica los canales de comunicación y tecnología con los que cuenta Señal Colombia Sistema de Medios Públicos para radicar cualquier inquietud?

- a- Bueno
- b- Excelente
- c- Malo
- d- Regular



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

- a- Bueno
- b- Malo
- c- Regular



En la encuesta, se vio reflejado un alto nivel de satisfacción por parte de nuestros clientes externos en la cual nos expresaron que desde primer contacto con nuestra entidad recibieron una actitud amable, cordial, sincera, eficiente y que siempre estuvieron informados del seguimiento y trámite de su PQR'S, dándoles una respuesta oportuna, confiable, coherente, ordenada y precisa a lo solicitado en cada uno de los requerimientos.

De la misma manera los usuarios de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, nos expresaron que es muy buena la atención por las redes sociales, porque para ellos el internet es hoy en día el medio de comunicación más directo para todo tipo de servicios y que a su vez facilita la entrega de la respuesta porque es un medio que llega directo a cada oficina.

Igualmente, se ve evidenció el gusto que tienen frente a las diferentes opciones de programación, la cual va dirigida a la variedad de públicos tanto juvenil, infantil y adultos etc.

Igualmente, se ve reflejado en este informe, el gusto que tienen los Ciudadanos frente a las diferentes opciones de programación tanto de radio como de televisión, la cual va dirigida a la variedad de públicos; así como el manejo de unas franjas temáticas, nuevos contenidos y nuevos sonidos los cuales muestran opciones de entretenimiento, programas formativos y cultura que han fortalecido a Señal Colombia sistema de medios públicos como un medio interesante y visto como una buena opción de los televidentes, oyentes y usuarios.

Así mismo, buscan revivir aquella historia de los grandes sucesos en la vida nacional y que siguen generando recordación y un gran interés por parte de los usuarios de la entidad y eso se hace posible a través del servicio de copias que presta la entidad para el material audiovisual y sonoro.

A su vez, se evidencio que hay un gran interés por vincularse en la entidad en las diferentes áreas, como profesión o realizando sus prácticas, y participando en los diferentes procesos de selección, buscando tener un crecimiento profesional dentro de Señal Colombia (Sistema de Medios Públicos).

Adicionalmente, nuestro cliente externo nos manifestó en su evaluación que el servidor público si es confiable y que se pone en el lugar del usuario al momento de requerir algo a una entidad como lo fue señal Colombia, porque hubo eco al interior de la misma no fue un elemento estático ante una petición de un ciudadano un ejemplo real este:

“Se registra plan de acción para resolver de fondo la necesidad de la Comunidad de San Agustín mediante próxima visita técnica a la zona y porque siente el usuario que Señal Colombia efectivamente quiere llegar a todos los colombiano. Gracias. Estaremos prestos a atender al equipo que se desplace a San Agustín”.

Recomendaciones:

- Que durante el proceso de selección de personal, Porque sólo al final del proceso se informó el resultado. Podría haberse hecho una primera comunicación para no dejar en espera tanto tiempo.
- Que el Canal señal Colombia piensan en la comercialización de los almohadones (cojines) que aparecen en los cortos de los 60 de la tv.
- Obtuve respuesta oportuna, ahora solo falta que tengan en cuenta la observación, Sería maravilloso.

Comentarios sobre la atención del funcionario Público:

1. Por su respuesta inmediata a cualquier inquietud en el momento de entrar a concursar por una vacante en señal Colombia.
2. Eficiente, Fue muy diligente y sincero
3. Fueron amables, concretos y oportunos.
4. La respuesta fue ágil y coherente.
5. Se registra plan de acción para resolver de fondo la necesidad de la Comunidad de San Agustín mediante próxima visita técnica a la zona y porque siente el usuario que Señal Colombia efectivamente quiere llegar a todos los colombiano. Gracias. Estaremos prestos a atender al equipo que se desplace a San Agustín.
6. Porque por lo menos me respondieron a la solicitud, nadie lo hace y eso me da a entender que por lo menos me tuvieron en cuenta.
7. Aun no siendo aceptada mi hoja de vida, obtuve respuesta oportuna. mil gracias
8. Me dieron una buena respuesta en corto tiempo.
9. Nos hemos sentido atendidos porque se dió trámite a nuestra solicitud, agradecemos el haber ordenado una respuesta, que fue oportunamente acatada los contratistas de la emisión.
10. Fue amable desde un principio, en donde claramente y contundente me dio solución a mi inquietud
11. Porque, aunque no me dieron la respuesta que esperaba, me brindaron la información necesaria para conseguirla. es decir me remitieron a la fuente directa de la información que solicitaba.

12. Mi opinión fue una felicitación por un excelente programa. La respuesta fue de agradecimiento.
13. Excelente, no tuve dudas sobre el proceso de selección.
14. excelente ya que por este medio es mucho más rápido acceder a participar en un procesos de selección
15. Por la amabilidad y formalismo. Respuesta oportuna. Gracias
16. El correo enviado es formal y da respuesta a mi interés en particular.
17. Porque fueros oportunas y claras sus palabras e instrucciones; Usa un lenguaje cordial y respetuoso y da importancia a el interés del contacto.
18. saben el tema y te orientan bien
19. El sitio es de fácil acceso y la información es muy precisa.
20. atendió oportunamente todas mis inquietudes proporcionando la información precisa.
21. Me sorprendió la facilidad para entregar mi CV y la prontitud en la respuesta.
22. Porque se usó un sistema de respuesta de manera inmediata a mi correo electrónico el cual me dio conocimiento de toda la información requerida.
23. Sinceramente cuando hice la solicitud no esperé Tener respuesta Y me resultó gratificante recibir su amable correo
24. creí que no me iban a responder, les agradezco.
25. Porque dio respuesta a mi solicitud y recomendaron opciones alternativas.
26. Recibí diligente respuesta y mi solicitud recibió el trámite pertinente.

Por último, estas frases de reconocimiento a nuestro trabajo es para nosotros importante y gratificante conocer por parte de ellos que le gusta nuestra programación y el resultado se ve reflejado en los televidentes que nos siguen y analizan el proceso; igualmente estos comentarios nos deben motivar mucho y nos compromete día a día a seguir trabajando cada día más, a través del servicio que prestamos de cara al ciudadano.

Cordialmente,

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