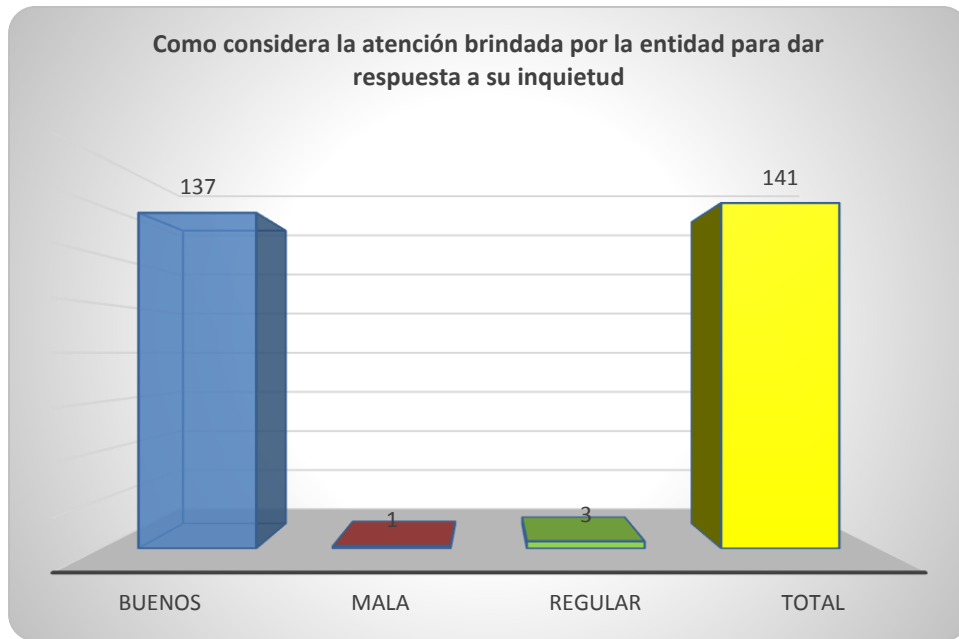


Informe de Julio a Septiembre de 2015 sobre la Encuesta de Satisfacción

La oficina de atención al ciudadano de RtvC Sistema de Medios Públicos realiza una encuesta dirigida a los usuarios, donde 141 ciudadanos participaron activamente con sus respuestas y comentarios referentes a cada una de las preguntas como son:

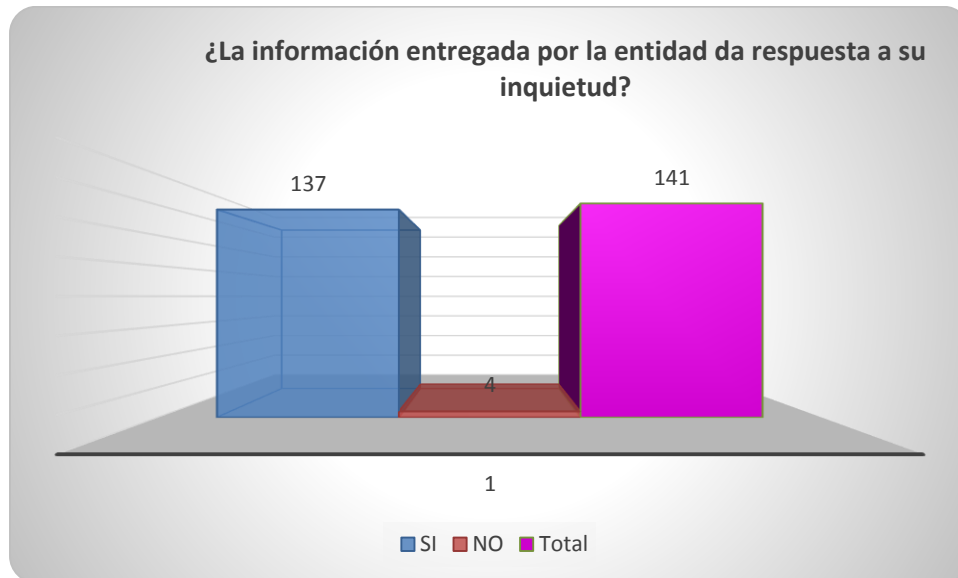
Para la realización de esta evaluación se tuvo en cuenta las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera la atención brindada por la entidad para dar respuesta a su inquietud?
 - a- Bueno
 - b- Regular
 - c- Malo



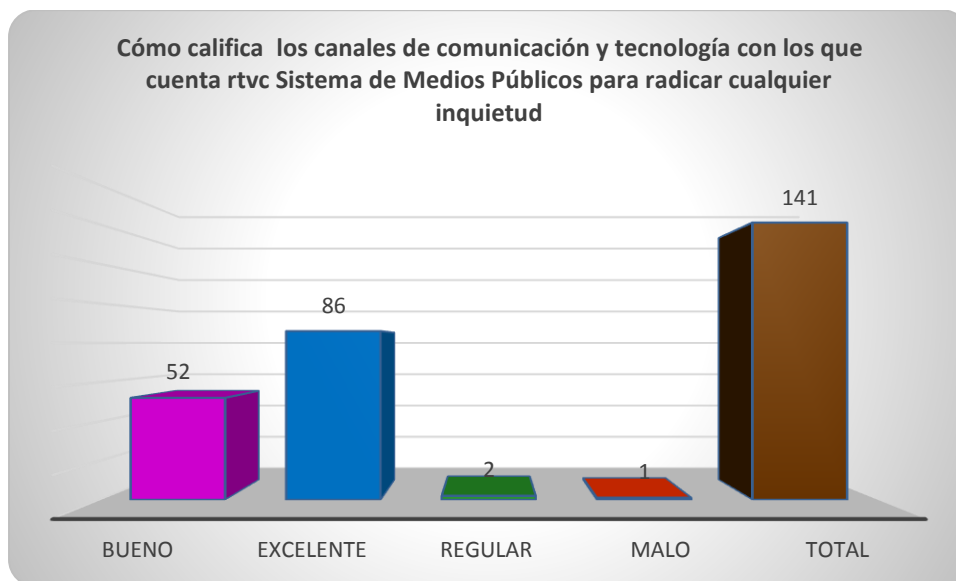
2. La información entregada por la entidad da respuesta a su inquietud?

- a- Si
- b- No



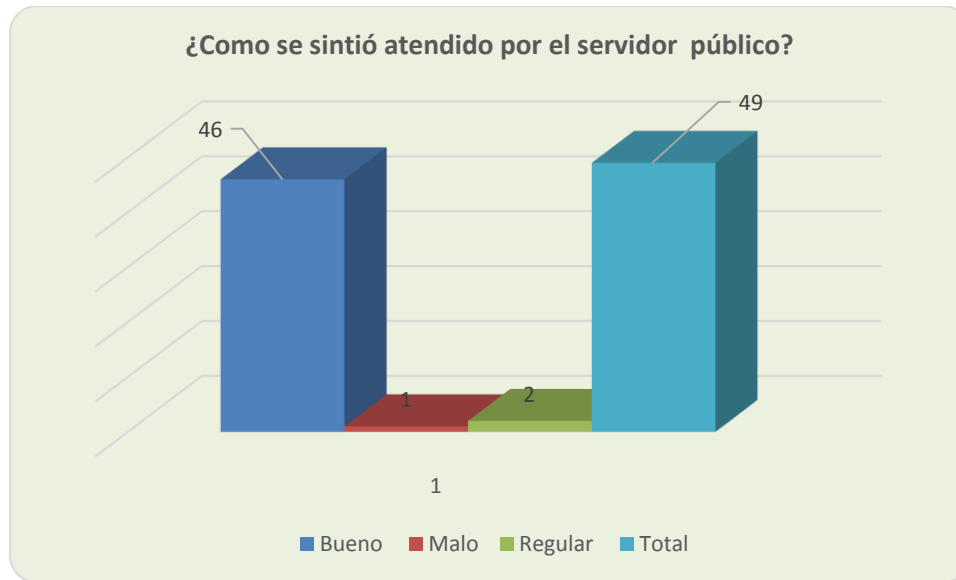
3- ¿Cómo califica los canales de comunicación y tecnología con los que cuenta RTVC Sistema de Medios Públicos para radicar cualquier inquietud?

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



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

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



En este periodo de evaluación de Julio a Septiembre de 2015, se vio reflejado un alto nivel de satisfacción por parte de nuestros ciudadanos quien nos evaluaron con un 97% la atención brindada por parte de la entidad e igualmente un 97% por la información remitida de cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al correo de contacto que nos suministra el ciudadano, empleando en cada una de las respuesta un lenguaje totalmente claro y preciso en la inquietud planteada.

De la misma manera, los usuarios de rtvc Sistema de Medios Públicos, evaluaron en un 98% los canales de comunicación y tecnología con los que cuenta la entidad para radicar cualquier inquietud, porque les permite saber con exactitud cómo va su trámite, dado que rtvc les asigna un radicado una vez se haya ingresada la PQR al sistema, para que puedan hacerle seguimiento en un tiempo real a su solicitud.

Igualmente, es importante resaltar la herramienta que la entidad ha puesto de cara al ciudadano para que ellos puedan ingresar con facilidad al sistema con la ayuda de la guía de uso que los orienta un poco más para navegar en este aplicativo.

Así mismo, nuestros ciudadanos nos evaluaron en 93% la atención brindada por el servidor público a quien se le fue asigna la petición para su correspondiente trámite, confirmándonos nuevamente que somos competentes en nuestro trabajo y en las respuestas que emitidos porque están impregnadas de veracidad y confiabilidad.

Recomendaciones:

- Se recomienda dar un poco más de información en la respuesta al usuario según el tema que solicite, dado un ciudadano nos expresó el siguiente comentario referente a la pregunta ¿Cómo se sintió atendido por el servidor público?

“El Señor Carlos Diaz informa que Quisiera más información, No responde a la solicitud. Soy un fotógrafo de Venezuela y me gustaría ampliar mi organización hasta Colombia, y quisiera una buena información y por supuesto saber un poco más de ustedes. De todas maneras muchas Gracias por todo, se despide.

Comentarios de los ciudadanos frente a la gestión de rtvc Sistema de Medios Públicos

1. El área técnica solucionó el problema en menos de 24 horas. Gracias por esa eficacia
2. Es satisfactorio sentirse escuchado y atendido hacia mi petición.
3. Recibí más de lo que esperaba, agradezco que pueda algún día trabajar con esta entidad tan importante.
4. Sabe el tema se nota en la respuesta que nos dio a nuestro requerimiento.
5. Es un buen medio para expresar y sugerir al canal y sus filiales.
6. Disposición, seguridad en la información y clara comunicación.
7. Me dieron respuesta inmediata y me dirigieron a quien debería contactar.
8. Les animo a seguir manteniendo un elevado momento de SERVICIO, lo cual la misma Naturaleza nos permite participar para beneficio nuestro y de nuestro entorno. Cordial Saludo.
9. Porque el buen trato, tan oportuno y rápido. ¡Por todo!
10. la respuesta fue rápida Fundamentalmente por la pronta respuesta, aunque ustedes no pueden resolver mi problema la respuesta fue inmediata, La solicitud la hice ayer domingo en la tarde y hoy lunes a las 2:00 p.m. me contestaron. Gracias.
11. Respuesta brava y bien explicada.
12. Excelente, Gracias a Dios recibí una excelente y cálida atención por parte de RTVC, siendo el sistema de medios públicos del país.
13. por qué me di cuenta que contestaron el correo.

14. Muy Buen servicio, se ve que tienen en cual al público.
15. fue al punto y de manera respetuosa dio la información detallada y clara de la solicitud. Muy buena Gestión.
16. Muy bien ha tendido respuesta oportuna.
17. Sabe el tema y guía bien.
18. Es muy clara con la información solicitada.
19. Porque veo el interés por ayudarme y colaborar con la solución de mis requerimientos. MIL GRACIAS, EJEMPLO DE FUNCIONARIOS!!! FELICITACIONES!!!

Por último, estas frases de reconocimiento al trabajo mancomunado de toda la familia de rtvc nos permite sentirnos orgullosos del servicio que prestamos todos los días y a diferentes horas, porque en nuestra entidad esta arriada en cada uno de los funcionarios, esa cultura de servicio que se ve reflejada como nuestra razón de ser, donde los ciudadanos y ciudadanas son el faro de nuestra gestión. De la misma manera, nuestra entidad incluye diariamente en su entorno laboral la comunicación activa entre los ciudadanos y la Entidad.

Cordialmente,

Área de Atención Peticiones Quejas, Sugerencia y Reclamos