**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Durante 2016 se ha analizado y ajustado la técnica para recepción, análisis y consolidación de la percepción del cliente y ciudadano, respecto a los servicios y productos ofrecido por las principales marcas de RTVC. Las acciones para monitorear la satisfacción del cliente y ciudadano han sido implementadas y mejoradas a lo largo del 2016.

Se han incorporado recursos tecnológicos para realizar retroalimentación con los clientes y ciudadanos y se han definido estrategias para consolidar.

Como resultado de estas acciones se describen a continuación los resultados de dicha medición:

**FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN**

A continuación, se consolida la información general de la medición realizada desde el 1 de julio al 30 de septiembre de 2016, donde se para analizó el comportamiento de la satisfacción de nuestro ciudadanos y su percepción sobre la respuesta dada por la empresa a cada una de sus PQR´S dirigidas a las diferentes área misionales de RTVC, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos (por mejorar), que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio y generación de productos, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

|  |  |
| --- | --- |
| *Aspecto* | *Descripción* |
| Título del análisis | Estudio de satisfacción de los Ciudadanos usuarios de la programación de radio, televisión y web ofrecidos por RTVC. |
| Periodo que comprende  | Del 1 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2016 |
| Muestra total (población) | 123 |
| *Aspecto* | ***Descripción*** |
| Fecha de iniciación de Encuestas | 1 Julio de 2016 |
| Fecha de terminación de Encuestas | 30 de septiembre de 2016 |
|  |  |
| Información analizada por | Paula Poveda |
|  |  |
|  | PQRSDEncuestas de satisfacción enviada a través de correo electrónicopeticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co  |
| *Aspecto* | ***Descripción*** |
| Procesos que miden satisfacción | Gestión de atención de cliente ciudadano | Paula Poveda |
| Gestión de fonoteca | Cesar Márquez |
| Coordinación De Gestión Talento Humano | Pilar pico – Katherine Cruz Faraco |
| Subgerencia de Radio  | Álvaro GonzálezJaime Monsalve |
| Señal Memoria - Archivo Audiovisual | Diana Guaviata |
| Canal institucional | Ricardo delgado |
| Canal Señal Colombia  | Kelly Lorena Cruz |
| Subgerencia de Televisión - Gestión de Emisión de Televisión | Marcela Betancourt –Alcira Inés Cuchivaguen Coronado |
| Dirección Tecnologías Convergentes | Claudia Leal |
| Oficina Asesora Jurídica  | Correo de Jurídica (Maria del Pilar Rojas Osorio) |
| Procesos de Selección  | Cuenta Licitaciones y concursos (Alexandra Orozco) |
| Temas que se evalúan en la encuesta | La atención del funcionario público, la calidad de la respuesta dada a la PQR por RTVC, la inmediatez en él envió de la respuesta, los canales de contacto dispuesto por la empresa para radicar PQR´s son adecuados a la necesidades de los ciudadanos. |
| Criterios de calificación | Las respuestas a las preguntas con calificación excelente, Bueno, Malo y regular obtienen esta evaluación por que cumplieron el significado de su gestión: |
| Criterios de calificación | **Excelente**: Es la satisfacción completa de haber sido atendido de una manera clara, cálida, veras y competente desde el primer momento de contacto con el cuidado hasta la entrega definitiva de su respuesta sobre la necesidad planteada ante RTVC |
| **Bueno**: es cuando se resalta lo positivo de la gestión y las actividades realizadas por RTVC para dar una atención plena y excelente al usuario.  |
| **Malo:** Es aquello que carece de cualidades positivas sobre la gestación y las herramientas que se ponen a disposición del usuario. |
| **Regular:** se refiere que desde el inicio falto algo más en la una atención con el usuario ya sea en la respuesta, en el contacto o través de los canales de cara al ciudadano.  |
| Las respuestas a las preguntas con calificación SI o NO es una respuesta es definitiva y única sobre lo entregado por RTVC. **SI**: satisface su necesidad **NO**: No satisfizo necesidad |
| Fecha de consolidación y procesamiento de datos | **10/010/2013** |

Aunado a lo anterior durante el periodo evaluado de Julio a septiembre los ciudadanos respondieron 123 encuestas con las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera la atención brindada por la entidad para dar respuesta a su inquietud?
2. Bueno
3. Malo
4. Regular

En este periodo de evaluación de Julio a septiembre de 2016, se vio reflejado un alto nivel de satisfacción por parte de nuestros ciudadanos con respecto a la atención brindada para dar trámite a la PQRS´D, este resultado refleja que al interior de la empresa nuestras ciudadanías son la base de nuestro crecimiento y que para ellos trabajamos.

De la misma manera, en este resultado se denota que ingresaron respuesta donde el ciudadano no estuvo totalmente satisfecho con nuestro trato y con la respuesta remitida a la necesidad plateada, por lo cual se debe dar un poco a la tarea que venimos realizando para que mojaremos este puntaje regular, que nos sirve como alarma para corregir al interior, y seguir siendo evaluados y considerados como una entidad donde desde que se inicia el primer contacto se debe sentir y respira un trato d cordial, sincera, eficiente y que cada funcionario esta siempre dispuesto a informarlos y orientarlos sobre el seguimiento y trámite de su PQR´ haciendo sentir al cuidado acompañado y que su requerimiento es importante para la entidad.

De la misma manera los usuarios que nos ven, nos leen y nos escuchan, nos manifestaron en sus comentarios que los trabajadores de RTVC son personas preparadas y capacitadas para el manejo y atención de los ciudadanos.

Igualmente, destacaron la variedad de programación dirigía para todo tipo de edad, sin llegar hacer monótono y repetido todo esto se logra, porque al momento de realizar la parrilla de programación se están pensando en el ciudadano del común donde la variedad de públicos cambia según el entorno.

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

El 91% de los encuestados, considera que la información entregada por la empresa da respuesta es competente y acorde con lo solicitado, evidenciando que el funcionario a quien se le delego el trámite por ser este de su competencia dominaba el tema, porque en cada inquietud se responde de manera cabal las peticiones planteadas por el ciudadano. Además, nos manifestaron que durante este periodo evaluado

nuestra atención hacia ellos ha sido oportuno, eficiente y hay mucho respeto y mucha humanidad al ser atendido por nosotros.

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. Malo
4. Regular

De la misma manera, el 93% de los usuarios que realizaron la encuesta, evaluaron los canales como buenos y excelentes medios comunicación e interacción de doble vía, los cuales están impregnados del uso de tecnología, con formatos sencillos y con lenguaje claro y para interponer su PQRS´D y poderle hacer el correspondiente seguimiento al trámite de su solicitud.

Así mismo, es importante mencionar que la información que nuestros ciudadanos dejan en el formato de PQRS´D, RTVC Sistema de Medios Públicos conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

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

1. Bueno
2. Malo
3. Regular

De la misma manera, cabe resaltar que el 95% ciudadanos que desarrollaron la encuesta de satisfacción durante este periodo evaluaron buena la atención ofrecida por el servidor público de RTVC.

**CONCLUSIONES**

* Los ciudadanos están satisfechos con la atención que RTVC les brinda desde el primer momento de contacto.
* Los ciudadanos nos ven como personas preparadas y capacitadas para el manejo y atención de sus inquietudes.
* Los ciudadanos perciben que en RTVC son reconocidos y atendidos con importancia, esto se concluye por las apreciaciones emitidas respecto a la escucha de comentarios, peticiones, sugerencia, y reclamos y la respuesta oportuna de los mismos.
* Los usuarios suministran con confianza la información personal solicitada en los formularios Web, pues reconocen que RTVC vigilará y velará para que sus datos estén protegidos y salvaguardados.
* El ciudadano percibe que las respuestas ofrecidas por los colaboradores de RTVC siempre están impregnadas de calidad, veracidad y sobre todo por un lenguaje claro para su correcto entendimiento.
* Los usuarios manifiestan que hay respeto y humanidad al ser atendido por los colaboradores de RTVC.
* Existen amplios esfuerzos en el cumplimiento de los requerimientos y expectativas de los usuarios.

Cordialmente,

PAULA ANDREA POVEDA GONZÁLEZ

Área de Atención Peticiones Quejas, Sugerencia y Reclamos