

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD – II TRIMESTRE 2026

INRAVISIÓN Sistema de medios Públicos del Estado Colombiano S.A.S, en el marco de la política integral de gestión, manteniendo su continuo interés en el mejoramiento de sus procesos y procedimientos de aplicación a la encuesta de satisfacción, la cual se constituye como una herramienta que permite determinar la percepción que tiene la ciudadanía sobre la atención brindada en temas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La encuesta de satisfacción se encuentra disponible en el correo de notificación de respuesta a la petición que presenta cada ciudadano; con ello se pretende obtener la percepción de la ciudadanía frente a la respuesta con el fin de obtener una referencia sobre el servicio brindado

Para ello se cuenta con un cuestionario sencillo y fácil de diligenciar, el cual contiene 6 variables que evalúan atributos tales como tiempo, claridad, accesibilidad y la amabilidad en la atención. atributos tales como tiempo, claridad, accesibilidad y la amabilidad en la atención

- 1 Calificando el tiempo en el cual obtuvo respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS) y entendiendo que se cuenta con unos días estimados por ley para dichas contestaciones, su nivel de satisfacción frente al tiempo de respuesta de parte de INRAVISIÓN fue:
- 2 Posterior a la respuesta otorgada por INRAVISIÓN frente a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS), tuvo que contactarnos nuevamente con el fin de resolver la situación
- 3 La claridad y el lenguaje usado de la respuesta otorgada por INRAVISIÓN fue:
- 4 El proceso y trámite de radicación de su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS) fue:
- 5 El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por RTVC a su " petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS)" fue:
- 6 Cómo considera que fortaleceríamos los canales actuales de comunicación con usted, la ciudadanía y los grupos de interés (Compártanos sus ideas o sugerencias).



Muestra del correo recibido por cada peticionario de parte del notificador INRAVISIÓN con el fin de invitar a responder la encuesta.

Bajo este contexto, se ha de tener en cuenta que la generalidad de los participantes lo constituyen todos aquellos ciudadanos que se contactaron con INRAVISIÓN de manera presencial o virtual para presentar una PQRS, a quienes su respuesta es notificada por correo electrónico.

Durante el segundo (II) trimestre que corresponde a los meses de abril, mayo y junio de 2026, la ciudadanía ha hecho uso de los canales dispuestos por INRAVISIÓN para radicación de su peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

A continuación, se relacionan los canales dispuestos para la recepción de PQRS por parte de la entidad: Correo electrónico, atención presencial y presencial – Correspondencia.

📍 **Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33**  
Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: 111321

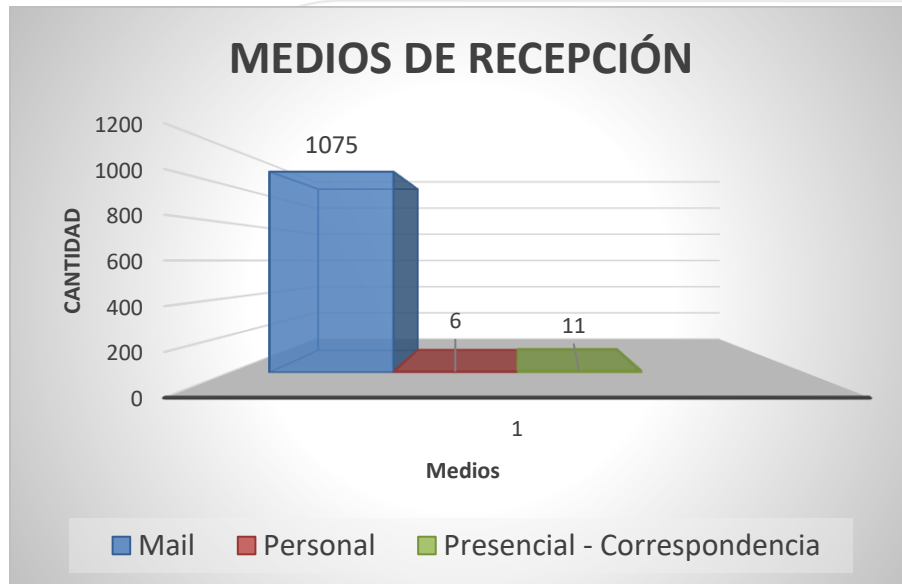
📞 **Teléfonos (+57)(601) 2200700**

📞 **Línea gratuita nacional: 018000123414**

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



**inravisión**  
Sistema de Medios Públicos



De acuerdo con lo anterior, la muestra se obtiene a través de una base de datos generada desde el mismo formulario, el cual contiene el registro de las personas que responden la encuesta correspondiente al período analizado. Para el segundo trimestre del 2026 no se recibieron respuestas a la encuesta, evidenciándose una disminución en el diligenciamiento de estas, en comparación al primer trimestre en el que se recibió 9 respuestas.

Las preguntas del cuestionario tienen como fin medir de forma independiente cada variable, de manera que cada una tenga su propia calificación. Esto permitirá evaluar el desempeño de cada atributo y saber en qué medida se cumple o no cada objetivo por parte de cada área.

## PREGUNTAS Y RESULTADO DE LA ENCUESTA

1. Calificando el tiempo en el cual obtuvo respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD) considerando los plazos establecidos por la ley 1755 del 2015 para dichas contestaciones, su nivel de satisfacción frente al tiempo de respuesta de parte de INRAVISIÓN fue:

| Pregunta No. | Contestadas | Totalmente Satisfecho | Satisfecho | Aceptable | Insatisfecho | Totalmente Insatisfecho |
|--------------|-------------|-----------------------|------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 1            | 0           | 0                     | 0          | 0         | 0            | 0                       |

2. Posterior a la respuesta otorgada por INRAVISIÓN frente a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD), tuvo que contactarnos nuevamente con el fin de resolver la situación planteada:

| Pregunta No. | Contestadas | No, fue suficiente con la respuesta otorgada | Si, debí escribir nuevamente |
|--------------|-------------|----------------------------------------------|------------------------------|
| 2            | 0           | 0                                            | 0                            |

3. La claridad y el lenguaje usado de la respuesta otorgada por INRAVISIÓN fue:

| Pregunta No. | Contestadas | Totalmente Satisfecho | Satisfecho | Aceptable | Insatisfecho | Totalmente Insatisfecho |
|--------------|-------------|-----------------------|------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 3            | 0           | 0                     | 0          | 0         | 0            | 0                       |

4. El proceso y trámite de radicación de su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD) fue:

| Pregunta No. | Contestadas | Totalmente Satisfecho | Satisfecho | Aceptable | Insatisfecho | Totalmente Insatisfecho |
|--------------|-------------|-----------------------|------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 4            | 0           | 0                     | 0          | 0         | 0            | 0                       |

5. El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por INRAVISIÓN a su " petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD)" fue:

| Pregunta No. | Contestadas | Totalmente Satisfecho | Satisfecho | Aceptable | Insatisfecho | Totalmente Insatisfecho |
|--------------|-------------|-----------------------|------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 5            | 0           | 0                     | 0          | 0         | 0            | 0                       |

## CONCLUSIONES

- Durante el segundo trimestre de 2026 (periodo comprendido entre abril y junio), la Coordinación registró una tasa de participación del 0% en la encuesta de satisfacción de PQRSD. Este escenario impide realizar un análisis estadístico sobre la percepción del ciudadano respecto a los atributos de oportunidad, claridad y trato digno que se venían midiendo habitualmente
- Esta nulidad en los datos impacta desfavorablemente los indicadores de control social y rendición de cuentas del periodo, al no contar con un insumo cuantitativo que valide la efectividad de las respuestas emitidas o que permita identificar las dependencias misionales con mayores oportunidades de mejora.

## SUGERENCIAS

- Configurar los sistemas internos de gestión documental SIGDI para que, de manera obligatoria y automática, el sistema envíe el enlace de la encuesta de satisfacción al correo electrónico del ciudadano inmediatamente después de que se proyecte y firme la respuesta definitiva de la PQRSD.

- Realizar mesas de trabajo con los gestores documentales de cada dependencia para sensibilizarlos sobre la importancia de invitar activamente a la ciudadanía a evaluar el servicio, asegurando que el enlace de satisfacción sea parte de la firma institucional de salida de cada radicado.

Cordialmente,

**LADY ANDREA GARZÓN PIRE**

**Coordinadora de Relación con el Ciudadano y las Audiencias (E)**

Proyectó: Claudia Milena Rosas Mesa Coordinación de Relación con el Ciudadano

6. El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por INRAVISIÓN a su " petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD)" fue:

| Pregunta No. | Contestadas | Totalmente Satisfecho | Satisfecho | Aceptable | Insatisfecho | Totalmente Insatisfecho |
|--------------|-------------|-----------------------|------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 5            | 0           | 0                     | 0          | 0         | 0            | 0                       |

### CONCLUSIONES

- Se observó que el nivel de participación en la encuesta de satisfacción es bajo en relación con el número de PQRSD atendidas. Si bien hubo un aumento en este periodo, la cifra sigue siendo insuficiente, lo que permite concluir que no hay un interés marcado de los ciudadanos por calificar los trámites del Sistema de Medios Públicos."

### SUGERENCIAS

- Validar nuevos canales o medios de comunicación, con el fin de implementar y/o divulgar la encuesta denominada "**Encuesta de satisfacción – CRCA – 2026**", para tener una mayor participación ciudadana.

Cordialmente,

**Viviana Andrea Ussa Cárdenas**  
Coordinadora de Relación con el Ciudadano y las Audiencias.

| Acción    | Responsable               | Área                                                       | VoBo                                                                                  |
|-----------|---------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Proyectó: | Claudia Milena Rosas Mesa | Coordinación de Relación con el Ciudadano                  |  |
| Revisó:   | Viviana Andrea Ussa       | Coordinadora de Relación con el Ciudadano y las Audiencias |                                                                                       |