

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD – I TRIMESTRE 2025

Radio Televisión Nacional De Colombia RTVC - 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 4 variables que evalúan atributos tales como tiempo, claridad, accesibilidad y la cortesía en la atención.

PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5
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 RTVC fue:	Posterior a la respuesta otorgada por RTVC frente a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS), tuvo que contactarnos nuevamente con el fin de resolver la situación planteada:	La claridad y el lenguaje usado de la respuesta otorgada por RTVC fue:	El proceso y trámite de radicación de su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS) fue	El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por RTVC a su " petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRS)" fue:

Su solicitud con código de consulta

ha sido respondida

Externo SEGUIMIENTO RTAS PQRS

🖨️



Notificador RTVC

pare

vie, 21 jun, 20:32

★ ↶ ⋮

Se dió respuesta a la solicitud N°

con código de consulta N°

Puede consultar la respuesta a su solicitud a través del siguiente vínculo [Consultar](#)

[respuesta de la solicitud con código de consulta](#)

También puede consultar la respuesta accediendo directamente a través de nuestra página web y usando el código de consulta correspondiente.

Su opinión es muy importante para nosotros, por eso con base a su experiencia lo (la) invitamos a diligenciar esta encuesta, la cual nos permite conocer su nivel de satisfacción ante el servicio brindado [Ir a encuesta](#)

RTVC

¿Cuál es su opinión sobre nuestra atención?

Diligenciar Encuesta

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

Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: **111321**

Teléfonos: (+57)(601) 2200700

Línea gratuita nacional: 018000123414

Línea preferencial para personas sordas: (+57)(601) 2200703

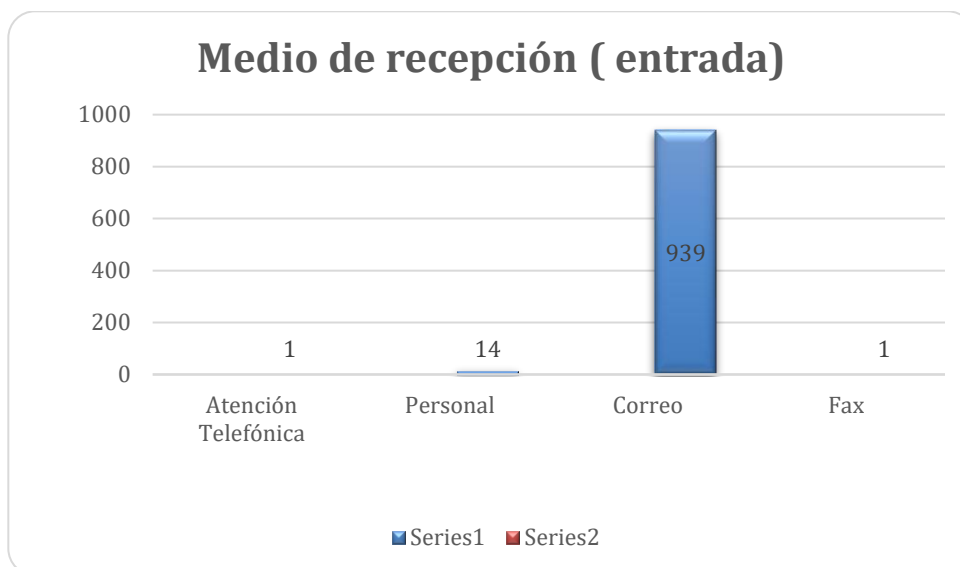
CONSOLIDADO ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2025

Marca temporal	Correo	Autorizo a RTVC	El canal utilizado	Registre su número de ra	Calificando el tiempo en el	Posterior a la respuesta	La claridad y el	El proceso y	El grado de	Como considera que fortaleceríamos los canales actuales de comunicación con
1/1/2025 21:48:36	gloria.acosta53@gmail.com	SI	Correo electrónico	202405510168232	Totalmente Insatisfecho	nuevamente	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Contestar no es suficiente sino atender y corregir lo que se está solicitando
1/27/2025 11:19:21	villarragasanti81@gmail.com	SI	Correo electrónico	202505510005952	Totalmente Satisfecho	la respuesta otorgada	Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Es muy bueno y satisfactorio y recibí una respuesta rápida
2/25/2025 4:26:09	buenalastastero@gmail.co	SI	Correo electrónico	202505510023692	Totalmente Satisfecho	la respuesta otorgada	Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	siguiendo la forma amable y efectiva que desarrollan
4/15/2025 6:30:54	hik4gm@hotmail.com	SI	Correo electrónico	202505510039262	Aceptable	No, fue suficiente con la respuesta otorgada	Insatisfecho	Aceptable	Aceptable	lamosos no tiene quien los vigile ya que esta niña gina altapuya y y carina los términos con que tratan a los compañeros de hijeputa no son muy agradables para los televidentes parecen salidos de los peores bares de colombia teniendo

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

Durante el primer (I) trimestre que corresponde a los meses de enero, febrero y marzo de 2025, la ciudadanía ha hecho uso de los canales dispuestos por RTVC para radicación de su peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

A continuación, se relacionan los requerimientos recibidos en la Entidad por los canales dispuestos a la ciudadanía para su recepción: Atención telefónica, atención presencial y medios electrónicos.



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

Teléfonos: (+57)(601) 2200700

Línea gratuita nacional: 018000123414

Línea preferencial para personas sordas: (+57)(601) 2200703

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 primer trimestre del 2025 se recibieron CUATRO (4) respuestas a la encuesta, evidenciándose una disminución en la participación en el diligenciamiento de estas, en comparación al trimestre anterior en el que se recibieron 17 encuestas.

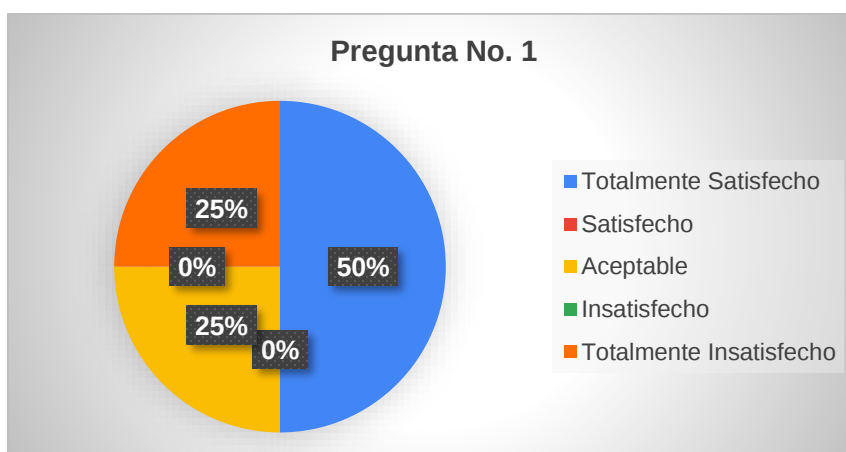
Las preguntas del cuestionario tienen como fin medir de forma independiente cada variable, de manera que cada una tenga su propia calificación. Esto permitirá evaluar el desempeño de cada atributo y saber en qué medida se cumple o no cada objetivo por parte de cada área.



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 RTVC fue:

Pregunta No.	Contestadas	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Aceptable	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
1	4	2	0	1	0	1



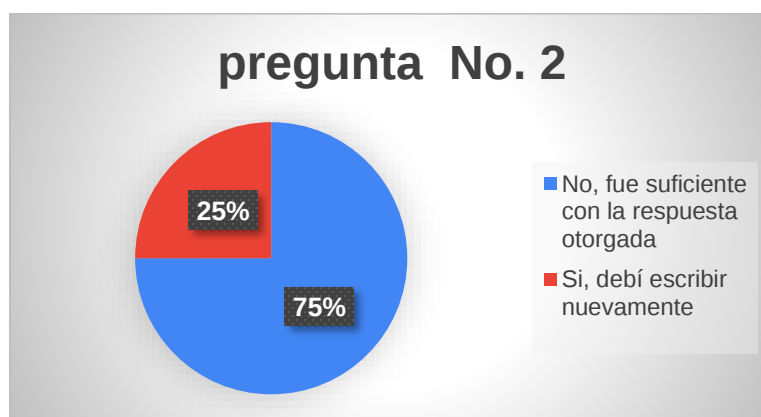
Se analizaron las respuestas clasificadas como 'Totalmente Insatisfecho' con el objetivo de identificar las causas detrás de estos resultados.

Se observó que, estas calificaciones en su mayoría están relacionadas con solicitudes referentes a situaciones de las cuales no tiene competencia RTVC, las mismas son enviadas a terceros por competencia, en cuanto al tiempo de las respuestas evaluadas con dicha calificación no sobrepasaron los términos de ley, la generalidad se respondió y notificó dentro de la fecha máxima para dar respuesta, evidenciándose un cumplimiento a los términos establecidos por la norma, por lo anterior podemos concluir que la respuesta con baja calificación no guardan relación con la atención brindada a las PQRSD.

No obstante, esto sugiere que existen áreas específicas donde podemos ajustar nuestro enfoque para alinear aún más las percepciones con el nivel de servicio proporcionado.

2. Posterior a la respuesta otorgada por RTVC 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	4	3	1

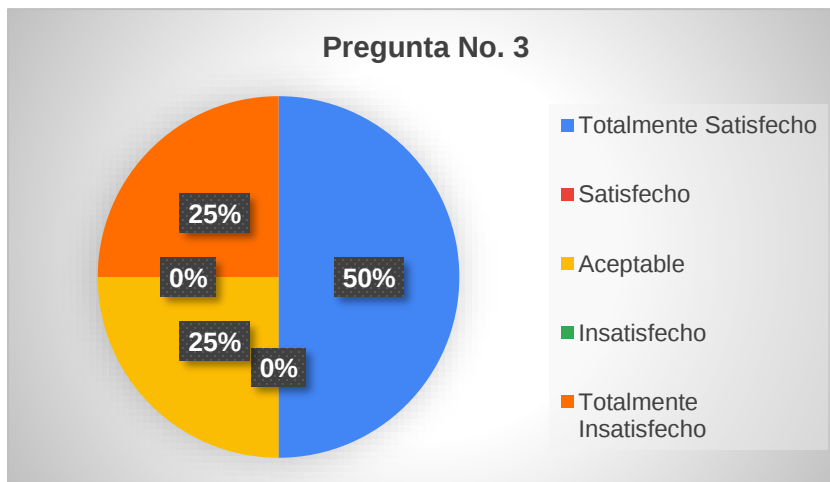


Después de analizar las calificaciones marcadas como “Totalmente Insatisfecho”, no encontramos coherencia entre estas cuatro calificaciones y la gestión de las notificaciones de respuesta llevadas a cabo por la Entidad. Es importante destacar que, en general, las respuestas se notifican mediante el medio de remisión utilizado por el ciudadano (correo electrónico).

Esto sugiere que las respuestas reflejan una impresión global del servicio recibido en lugar de una evaluación detallada de cada aspecto específico.

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

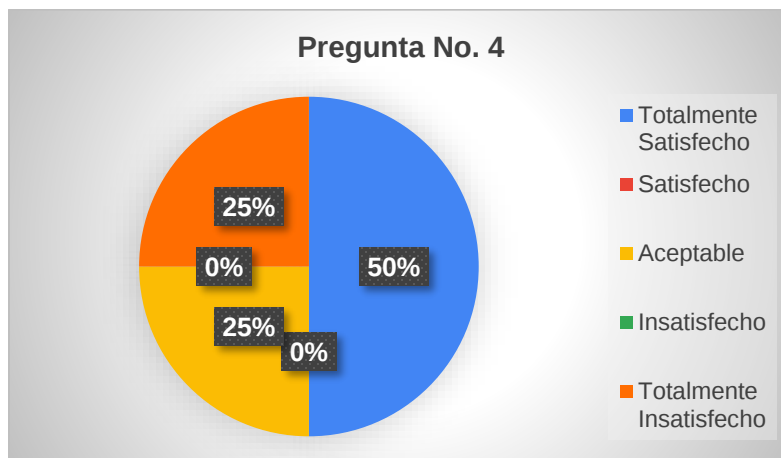
Pregunta No.	Contestadas	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Aceptable	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
3	4	2	0	1	0	1



Verificadas y analizadas las respuestas identificadas como “totalmente insatisfecho”, encontramos que, las respectivas respuestas a las solicitudes cuentan con una redacción y un lenguaje de fácil comprensión, es de resaltar que en cada uno de los oficios remitidos se atendió la solicitud allegada por el(a) ciudadano(a), la calificación no es consecuente con la gestión de atención por parte de RTVC.

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	4	2	0	1	0	1

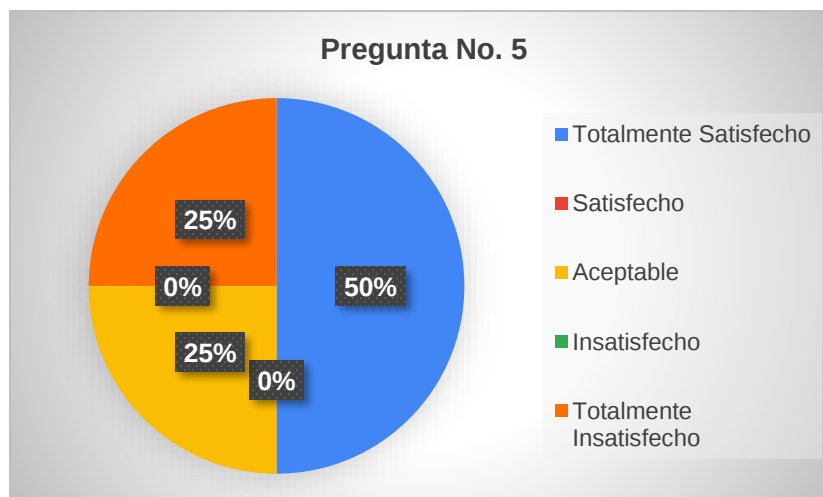


Después de analizar las calificaciones marcadas como 'totalmente insatisfecho', no encontramos coherencia entre estas dos calificaciones y la gestión de las notificaciones de respuesta llevadas a cabo por la Entidad. Es importante destacar que, en general, las respuestas se notifican mediante el medio de remisión utilizado por el ciudadano (correo electrónico).

Esto sugiere que las respuestas reflejan una impresión global del servicio recibido en lugar de una evaluación detallada de cada aspecto específico.

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

Pregunta No.	Contestadas	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Aceptable	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
5	4	2	0	1	0	1



Tras analizar la calificación marcada como 'Totalmente insatisfecho', hemos observado que se relaciona con el tipo de solicitudes vinculadas a problemas de quejas de las cuales no tiene competencia RTVC, siendo radicaciones para traslado por competencia a terceros por los temas informados.

Es importante destacar que las respuestas emitidas mantienen claridad y formalidad en su composición, brindando una atención oportuna y sustancial de manera cortés y respetuosa.

No obstante, es necesario revisar la atención de los terceros que intervienen en la gestión de las PQRSD, lo anterior teniendo en cuenta que las respuestas emitidas distan de la calificación recibida.

CONCLUSIONES.

- Después de revisar y analizar las preguntas y respuestas del cuestionario, se evidencia que las calificaciones otorgadas por los usuarios en relación con el trimestre anterior, existe una calificación de total insatisfacción por parte de los ciudadanos, mejoró en su mayoría con las respuestas proporcionadas a sus solicitudes al realizarse una calificación de “Totalmente satisfecho” al 50 % en el 50% de las respuestas.
- Las calificaciones que difieren de la atención brindada por la Entidad están directamente relacionadas con problemáticas que no son competencia de la entidad y de las cuales se realiza traslado por competencia a terceros.
- Observamos que el nivel de participación en relación con el número de peticiones atendidas como PQRSD sigue siendo bajo. Aunque la mayoría de los solicitantes reciben su respuesta y la invitación a participar, son pocos quienes se involucran activamente.

SUGERENCIAS.

- Se sugiere revisar la atención brindada por los terceros involucrados en el proceso de revisión del funcionamiento siendo esta la constante insatisfacción de quienes participan en la encuesta.
- Se sugiere llevar a cabo un seguimiento de las solicitudes relacionadas con la segunda pregunta de la encuesta.
- Remitir recordatorios para que la participación ciudadana tenga una representación mayor en nuestra encuesta.
- Se sugiere crear breves espacios pedagógicos en los medios de RTVC para informar a la ciudadanía sobre PQRSD: claridad en la respuesta, tipos de solicitudes y los medios disponibles para presentarlas, nuevas dinámicas para el uso e implementación de lenguaje claro y ajustes en protocolos de atención por cada dependencia de la entidad.

Cordialmente,

Coordinación de Relacionamento con el Ciudadano y las Audiencias.

Proyectó: Claudia Milena Rosas – Coordinación de Relación con el Ciudadano.

Revisó: Viviana Andrea Ussa Cárdenas -. Coordinadora Gestión - Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias.