

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD – I 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 amabilidad 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 (PQRSD) 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 (PQRSD), 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 (PQRSD) fue:	El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por RTVC a su " petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD)" fue:

5/6/25, 11:38 Correo de RTVC Sistema de Medios Públicos - preguntas ciudadanas: Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2024

RTVC
Sistema de Medios Públicos

Cuenta - Correspondencia <correspondencia@rtvc.gov.co>

preguntas ciudadanas: Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2024

1 mensaje

Cuenta - Relacionconciudadano <Relacionconciudadano@rtvc.gov.co>

Para: Cuenta - Correspondencia <correspondencia@rtvc.gov.co>

5 de junio de 2025, 11:04

Condol saludó,

Agradecemos de antemano dar el debido trámite a la pregunta formulada por el señor Jesús Alberto Ruiz mercado durante el periodo de consulta de informe de gestión y postulación de los temas y/o preguntas para la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2024.

Solicitamos amablemente que esta pregunta sea remitida a las áreas que correspondan para que se pueda proporcionar una respuesta completa y detallada máximo hasta el día 11 de junio de 2025, fecha en la que el señor Gerente llevará a cabo la preparación de la mencionada rendición de cuentas y serán estas preguntas y respuestas el insumo para la audiencia.

* Las respuestas a las preguntas en el marco de la Rendición de cuentas son de obligatorio cumplimiento.

MEDIO DE RECEPCIÓN	NOMBRE PETICIONARIO	PREGUNTA	TEMAS	ÁREAS PARA ASIGNACIÓN
Formulario	Jesús Alberto Ruiz mercado	Cuál ha sido su apoyo a las emisoras comunitarias del sur del departamento del Atlántico	cobertura radio	sugerencia de radio

Condolmente,

¿Cuál es su opinión sobre nuestra atención?

Diligenciar Encuesta

Cuenta - Relacionconciudadano

Subgerencia de Soporte Corporativo - Coordinación Relación con el Ciudadano y las Audiencias

Relacionconciudadano@rtvc.gov.co

+57 (601) 2200700 Ext. 219-294

RTVC Sistema de Medios Públicos: www.rtvc.gov.co Av El Dorado C/ 45 # 26 - 33 Bogotá D. C. Colombia

Código Postal: 11021700 (+57 601) 2200700 Línea gratuita: 018000123414

RTVC Señal Colombia Canal Institucional TV RADIO NACIONAL DE COLOMBIA radiónica Señal MEMORIA RTVCPlay

* Cualquier copia, uso o distribución no autorizada de este mensaje y sus adjuntos puede generar responsabilidades legales. - Si usted no es destinatario de este correo, por favor notifique al remitente. - Asimismo la Ley Estatutaria 1712 de 2014, que otorga el derecho de acceso a la información pública. - Para más información sobre el servicio, consulte en el sitio www.rtvc.gov.co o llame al número de atención al ciudadano 018000123414.

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

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

Teléfonos: (+57)(601) 2200700

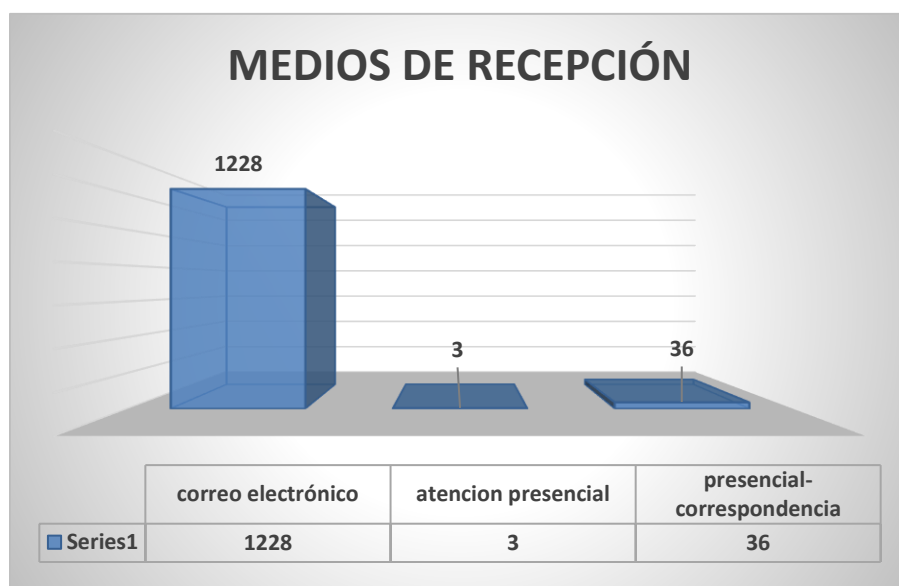
Línea gratuita nacional: 018000123414

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

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 es notificada por correo electrónico.

Durante el segundo (II) trimestre que corresponde a los meses de abril, mayo y junio 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 canales dispuestos para la recepción de los a la ciudadanía para la recibidos en la Entidad por para su recepción: Atención telefónica, atención presencial y medios electrónicos.



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 2025 no se recibió respuestas a la encuesta, evidenciándose una participación nula en el diligenciamiento de estas, en comparación al trimestre anterior en el que se recibieron 4 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	0	0	0	0	0	0

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	0	0	0

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	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.

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	0	0	0	0	0	



CONCLUSIONES.

- Observamos que el nivel de participación en cuanto a encuesta de satisfacción en relación con el número de peticiones atendidas como PQRSD es bajo. Concluyendo que no hay un interés ciudadano por calificar lo tramitado a través de PQRSD en el Sistema de medios Públicos.

SUGERENCIAS.

- 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 e incentivar la participación de la ciudadanía.

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

