

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD – I TRIMESTRE 2026

RTVC – Sistema de Medios Públicos, en el marco de su política integral de gestión, adelanta de manera permanente la medición de la satisfacción ciudadana como insumo para el mejoramiento continuo de los procesos asociados a la atención de PQRSD.

La encuesta de satisfacción constituye una herramienta para evaluar la percepción de la ciudadanía frente a la calidad del servicio brindado, particularmente en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.


Este instrumento se encuentra integrado al correo de notificación de respuesta, lo que permite capturar de manera directa la valoración del ciudadano sobre la atención recibida.

El cuestionario, de diligenciamiento ágil, evalúa seis variables asociadas a la calidad del servicio, entre las que se destacan: oportunidad en la respuesta, claridad de la información, accesibilidad y amabilidad en la atención.

- 1 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:
- 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
- 3 La claridad y el lenguaje usado de la respuesta otorgada por RTVC fue:
- 4 El proceso y trámite de radicación de su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD) fue:
- 5 El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por RTVC a su " petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia (PQRSD)" 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).

8/4/26, 2:19 p.m.

Elementos enviados: Relacion con el Ciudadano - Outlook

 Outlook

Visitas guiadas

Desde Relacion con el Ciudadano <Relacionconelciudadano@rtvc.gov.co>

Fecha Mié 8/04/2026 12:12

Para fernanda benitez <mariafernandabenitezruan@gmail.com>

Cordial Saludo,

Agradecemos su interés por visitar las instalaciones de RTVC, informamos que la visita guiada de RTVC – Sistema de Medios Públicos de Colombia es un servicio gratuito dirigido a la ciudadanía, que tiene como propósito permitir a los visitantes conocer las instalaciones, los procesos corporativos y el funcionamiento de los diferentes escenarios de producción de radio, televisión, archivos y plataformas digitales de la entidad.

Este servicio se presta de manera presencial, donde los participantes pueden observar el desarrollo de las actividades y el trabajo que realizan los profesionales que hacen parte de las diferentes marcas del sistema de medios públicos, entre ellas Señal Colombia, Canal Institucional, Radio Nacional de Colombia, Radiónica, RTVCPlay y Señal Memoria.

Las visitas guiadas están dirigidas a colegios, universidades, empresas, entidades públicas o privadas, grupos de interés y ciudadanía en general que deseen conocer de manera directa la labor que desarrolla RTVC como Sistema de Medios Públicos de Colombia.

Así las cosas, en atención a su solicitud nos permitimos informar que en aras de garantizar la transparencia e igualdad de acceso a este servicio por parte de todos los ciudadanos, lo invitamos a realizar el registro a través de la página web de RTVC en el siguiente link <https://www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/formulario> previa solicitud a través del formulario dispuesto por la entidad, confirmaremos su solicitud a la brevedad y enviaremos al correo electrónico registrado las instrucciones detalladas para la realización de la visita guiada.

La visita guiada se realiza con una asistencia mínima de 10 asistentes y máxima de 25 de acuerdo a los lineamientos adoptados por la entidad.

Agradecemos de antemano su atención.

Cordialmente.

<https://outlook.cloud.microsoft/mail/benitemail/AAQkADY1ZmMzNzJhLTA4YjA0NDY4ZS1hNWU3LWYyMTViyzM0NmM3MgAQAN6CHZOvwJzBwYQBcl-BVva%3D>

1/2

8/4/26, 2:19 p.m.

Elementos enviados: Relacion con el Ciudadano - Outlook



Cuenta - Relación con el Ciudadano

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

Relacionconelciudadano@rtvc.gov.co

(+57 601) 2200700

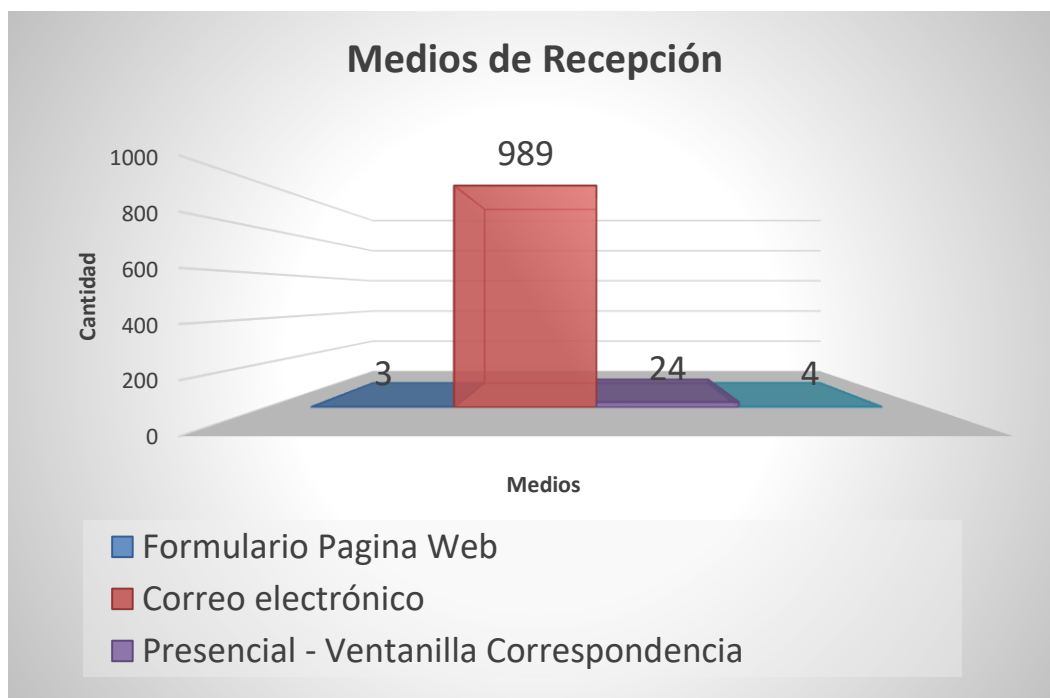
¿Cuál es su opinión sobre nuestra atención?

Diligenciar Encuesta   

En este contexto, la población objeto de medición corresponde a los ciudadanos que radicaron una PQRSD a través de los canales institucionales, cuya respuesta es notificada por correo electrónico, medio a través del cual se dispone la encuesta de satisfacción.

Durante el primer trimestre de 2026 (enero – marzo), la ciudadanía hizo uso de los canales habilitados por la Entidad para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Los canales dispuestos para la recepción de PQRSD son: correo electrónico, atención presencial y atención virtual a través del proceso de correspondencia.



La muestra se obtiene a partir de la base de datos generada automáticamente por el formulario de la encuesta, que consolida las respuestas registradas durante el período analizado. Para el primer trimestre de 2026, se recibieron **9 respuestas**.

El cuestionario evalúa de manera independiente cada variable, permitiendo medir el desempeño por atributo y establecer el nivel de cumplimiento de los estándares de servicio por parte de las áreas responsables.

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	9	3	2	2	1	1

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	9	7	2

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	9	3	3	1	0	2

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	9*	3	2	2	0	2

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	9	4	2	1	0	2

6. Cómo considera que fortaleceríamos los canales actuales de comunicación con usted, la ciudadanía y los grupos de interés (Compártanos sus ideas o sugerencias)

Las sugerencias de la ciudadanía evidencian una valoración positiva de la programación actual, así como el interés en ampliar la oferta de contenidos y fortalecer la presencia institucional en territorio mediante acciones de acercamiento local.

No obstante, se identifica una oportunidad de mejora en los canales de interacción, recomendándose priorizar la implementación de herramientas más ágiles, como WhatsApp, en línea con las preferencias de comunicación de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

Se evidencia un bajo nivel de participación en la encuesta de satisfacción frente al total de PQRSD atendidas. Aunque se registra un incremento en el periodo, la muestra continúa siendo limitada, lo que restringe la capacidad de análisis sobre la percepción ciudadana.


Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de invitación y captura de retroalimentación, con el fin de mejorar la representatividad de los resultados y su utilidad para la toma de decisiones.

SUGERENCIAS

Evaluar e implementar canales alternativos de comunicación que permitan ampliar la difusión de la encuesta “Satisfacción – CRCA 2026”, con el fin de incrementar la participación ciudadana y mejorar la representatividad de los resultados.

Cordialmente,

Lady Andrea Garzón Pire
Coordinadora de Gestión de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias (E)

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