

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD – III 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 6 variables que evalúan 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 RTVC fue:
- 2 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
- 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 (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).

SOLICITUD GESTION RESPUESTA Preguntas ciudadanas: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024

Resumir

CR

Cuenta - Relacionconelciudadano
Para: Nohora Piedad Mora Parada <nmora@rtvc.gov.co>

Responder Responder a todos Reenviar 11/07/2025 17:01

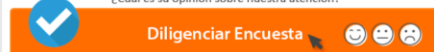
Cordial saludo,

En el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024, originalmente programada para el mes de junio de 2025, la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias llevó a cabo los ejercicios de participación ciudadana correspondientes. Durante el periodo de consulta del informe de gestión y postulación de temas/preguntas para la Audiencia, le fue asignada una pregunta ciudadana específica que a continuación indicamos:

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015, la cual establece que las entidades públicas deben garantizar la participación ciudadana a través de mecanismos como las audiencias públicas, donde se deben responder las preguntas y preocupaciones de los ciudadanos, agradecemos su gestión para dar respuesta a esta pregunta la cual presenta vencimiento y, de esta manera, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de la entidad.

fecha radicación	medio recepción	petionario	correo electrónico	radicado	pregunta	plataformas tecnológicas	fecha vencimiento
5/27/25 16:57	Formulario	Anónimo		202505510092432	¿Cómo explica RTVC la expedición del acta de finalización del contrato 2039 de 2020, destinado a una plataforma tecnológica que nunca fue implementada, lo que generó un hallazgo fiscal por \$9.371 millones según la Contraloría General de la República?	no implementadas	11/07/2025

¿Cuál es su opinión sobre nuestra atención?



Cuenta - Relacionconelciudadano

Subgerencia de Soporte Corporativo - Coordinación Relación con el Ciudadano y las Audiencias
Relacionconelciudadano@rtvc.gov.co
(+57 601) 2200700 Ext. 307

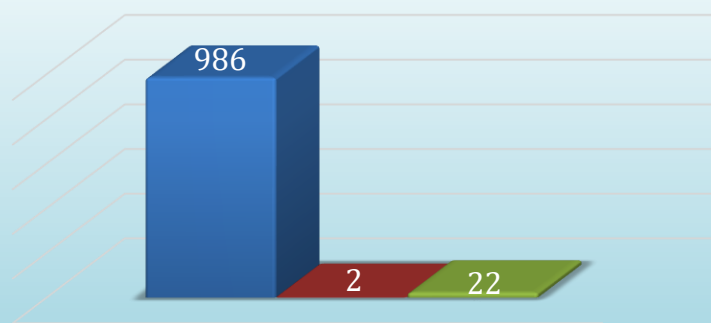
Muestra del correo recibido por cada petionario de parte del notificador RTVC con el fin de invitar a responder la encuesta.

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

Durante el tercer (III) trimestre que corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre 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 PQRSD por parte de la entidad: Correo electrónico, atención presencial y presencial – Correspondencia.

MEDIOS DE RECEPCIÓN



Cantidad de solicitudes

■ Correo electronico ■ Atención Presencial ■ Presencial - Correspondencia



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 tercer trimestre del 2025 se recibió UNA (1) respuesta a la encuesta, evidenciándose una disminución en el diligenciamiento de estas, en comparación al primer trimestre en el que se recibieron 4 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 (PQRS) 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	1	0	0	0	0	1

2. 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:

Pregunta No.	Contestadas	No, fue suficiente con la respuesta otorgada	Si, debí escribir nuevamente
2	1	1	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	1	0	0	0	0	1

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

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

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	1	0	0	1	0	0

CONCLUSIONES

- Se observó que el nivel de participación en cuanto a la 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

- Validar nuevos canales o medios de comunicación, con el fin de implementar y/o divulgar la encuesta denominada "**Encuesta de satisfacción – CRCA – 2025**", para tener una mayor participación ciudadana.

Cordialmente,

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

Acción	Responsable	Área	VoBo
Proyectó:	Paola Andrea Vega Rojas	Coordinación de Relación con el Ciudadano	
Revisó:	Viviana Andrea Ussa	Coordinadora de Relación con el Ciudadano y las Audiencias	