

INFORME

DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



enero, 2026.

**SEGUNDO SEMESTRE
2025**

Contenido

<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>4</i>
<i>RESULTADOS DE LA ENCUESTA CANAL VIRTUAL.....</i>	<i>5</i>
<i>I. DATOS GENERALES</i>	<i>6</i>
a. Sexo	6
b. Identidad de género de los encuestados.....	7
c. Orientación sexual.....	9
d. Participación por estrato.....	9
e. Localidad.....	10
f. Rango de edad	11
<i>II. IDENTIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN.....</i>	<i>12</i>
1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la entidad?.....	13
2. ¿Qué tipo de petición interpuso en Capital, Sistema de Comunicación Pública?	14
3. ¿Cuál fue la solicitud presentada ante esta entidad?.....	15
4. ¿Cuál canal de atención utilizó para interactuar con la entidad?.....	16
<i>III. EXPERIENCIA EN EL CANAL DE ATENCIÓN</i>	<i>17</i>
5. Califique la atención recibida por nuestro personal.....	18
6. Califique el tiempo en que recibió su respuesta.....	19
7. ¿La respuesta recibida fue fácil de entender?	20
8. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal.....	21
9. Califique el nivel de conocimiento del personal que lo atendió con respecto a su solicitud.....	22
10. ¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas respecto al servicio prestado?	23
<i>IV. RENDICIÓN DE CUENTAS</i>	<i>24</i>
11. ¿Ha participado en espacios de rendición de cuentas de la entidad?	24
11.1 ¿La entidad ha hecho retroalimentación posterior de los aportes o inquietudes planteados durante la rendición de cuentas?	25
11.2 Con base en sus aportes, ¿ha visto cambios o mejoras en la gestión de la entidad?	26

11.3 ¿La entidad respondió con información completa y oportuna a su petición de cuentas?.....	27
12. ¿La entidad lo ha invitado a participar en alguno de los siguientes espacios?.....	27
13. Tiene alguna observación adicional	28
RESULTADOS DE LA ENCUESTA CANAL PRESENCIAL.....	29
V. DATOS GENERALES.....	29
a. Sexo	30
b. Participación por estrato.....	30
c. Localidad	31
d. Rango de edad	32
VI. EXPERIENCIA EN EL CANAL DE ATENCIÓN.....	33
a. Califique las instalaciones de la entidad (comodidad, accesibilidad y limpieza)	33
b. Califique el servicio recibido (Trato y respeto recibido, Oportunidad (tiempo asignado entre el turno y la atención) y Conocimiento por parte de la persona que lo atendió.....	34
c. Con base en su experiencia ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido? Siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.	34
VII. CONCLUSIONES.....	35
VIII. RECOMENDACIONES.....	36

INTRODUCCIÓN

En el marco de su compromiso con la mejora continua y la calidad en la atención a la ciudadanía, Canal Capital aplica encuestas de satisfacción como herramienta para medir la percepción de las personas frente a los servicios prestados a través de sus canales de atención: telefónico, virtual (correo electrónico, chat institucional y redes sociales) y presencial. Dichos instrumentos se encuentran disponibles en los canales correspondientes, siendo la encuesta del canal presencial un formato específico diseñado para este tipo de atención.

El presente informe consolida y analiza los resultados obtenidos a partir de las respuestas registradas en las encuestas de satisfacción aplicadas en los canales mencionados, lo cual permite identificar la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida, así como recoger observaciones, comentarios y sugerencias que aportan al fortalecimiento del servicio.

La atención a la ciudadanía constituye un eje fundamental en la gestión institucional, en tanto no solo garantiza el acceso efectivo a los servicios, sino que también fortalece la confianza en la entidad, promueve la transparencia y contribuye al cumplimiento del objeto misional de Canal Capital como medio público de Bogotá.

Con base en los resultados de este ejercicio, se promueven acciones orientadas al fortalecimiento de los procesos, productos y servicios institucionales, así como la identificación de oportunidades de mejora que aporten a la construcción de un servicio más cercano, eficiente y centrado en las necesidades de la ciudadanía.

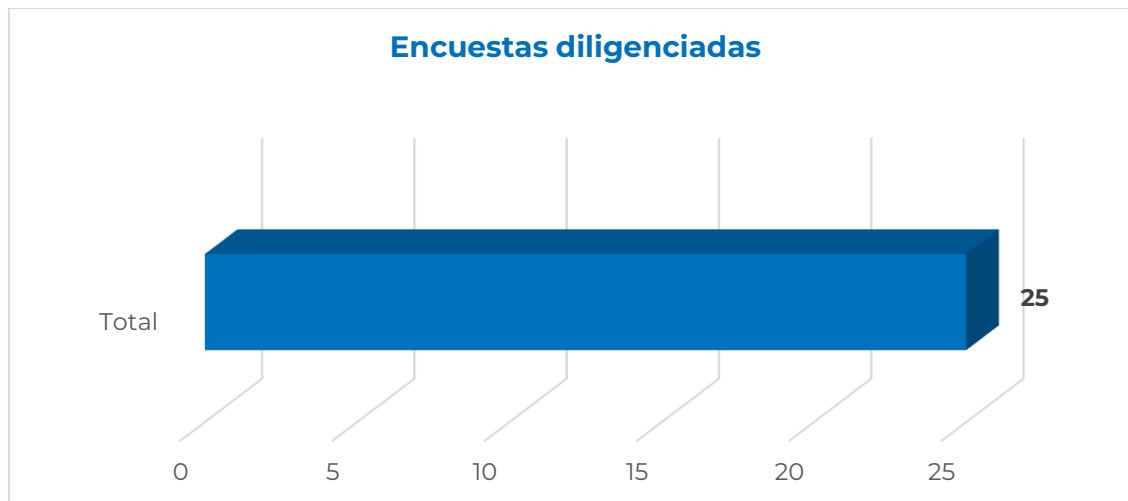
En este sentido, las encuestas evalúan aspectos clave del servicio como la oportunidad en la atención, la eficacia en la respuesta y el cumplimiento de los atributos definidos en el [Manual de Relacionamiento a la Ciudadanía](#), particularmente aquellos relacionados con los protocolos de atención establecidos por la entidad.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA CANAL VIRTUAL

La recolección de información se realizó a través de la [encuesta de satisfacción](#) publicada en la sede electrónica de [Canal Capital](#).

Con el fin de facilitar el acceso a esta herramienta, la auxiliar de Relacionamiento con el Ciudadano comparte el enlace correspondiente a través del correo electrónico y/o el chat en línea, el cual se encuentra integrado con la línea corporativa de WhatsApp y los mensajes internos del sitio web, por lo que la atención brindada a través de redes sociales se incluye dentro de esta medición. De esta manera, las personas que se comunican por cualquiera de estos medios pueden expresar voluntariamente su opinión y compartir su percepción sobre el servicio recibido.

Durante el segundo semestre de 2025, la encuesta fue diligenciada por un total de **22** ciudadanos y ciudadanas y **3** personas jurídicas. Si bien este número representa una muestra reducida en relación con el total de interacciones atendidas, los resultados obtenidos permiten identificar percepciones valiosas y orientar acciones de mejora.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

I. DATOS GENERALES

A continuación, se presentan algunos datos descriptivos que permiten conocer las características de la ciudadanía que respondió la encuesta de satisfacción. Esta información resulta clave para avanzar en la construcción de un servicio público más inclusivo, diverso y de calidad, en línea con los principios de enfoque diferencial y de derechos.

En particular, los datos relacionados con diversidad sexual y de género contribuyen a caracterizar a los diferentes grupos de valor que interactúan con la entidad, lo cual facilita la identificación de posibles barreras y la adopción de medidas orientadas a garantizar una atención respetuosa, equitativa y sin discriminación.

En cuanto a los términos utilizados en la encuesta:

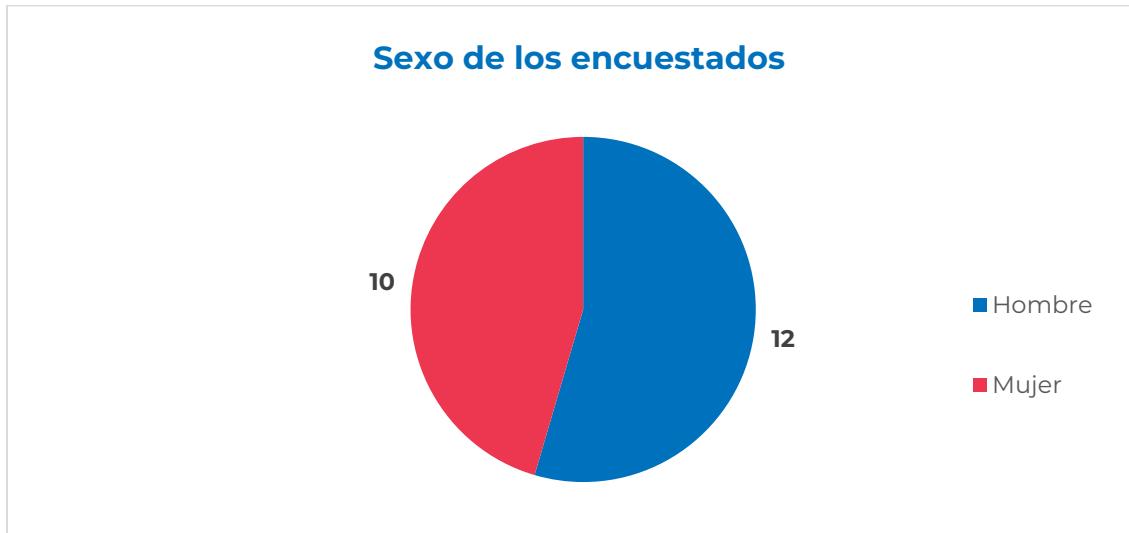
- **Sexo:** se refiere al sexo asignado al nacer, determinado generalmente por un equipo médico con base en características biológicas como los genitales, las hormonas y otros factores físicos. Las categorías utilizadas en la encuesta son “hombre” y “mujer”.
- **Identidad de género:** corresponde a la vivencia interna y personal del género de cada persona, la cual puede coincidir o no con el sexo asignado al nacer. Esta identidad puede expresarse de manera masculina, femenina, no binaria, entre otras.
- **Orientación sexual:** hace referencia a la atracción emocional, afectiva y/o sexual que una persona siente hacia otras, ya sea del mismo sexo, de un sexo distinto o de más de un género.

Esta información es recopilada de manera voluntaria, respetando la confidencialidad de las personas, y su análisis contribuye a seguir fortaleciendo la atención ciudadana con enfoque de inclusión y diversidad.

a. Sexo

Con respecto al sexo de las personas encuestadas, se evidencia que la mayoría se identificó como hombre (12 personas), seguido por mujeres (10 personas). Estos datos reflejan una participación mayoritaria de personas del sexo masculino, representando un poco más de la mitad del total de

respuestas. En el periodo de reporte, ninguna persona se identificó como intersexual ni seleccionó la opción “prefiero no responder”.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

La inclusión de categorías como “intersexual” y “prefiero no responder” en la encuesta representa un avance en la implementación del enfoque diferencial y el respeto por la diversidad, al permitir que los usuarios cuenten con alternativas para expresar su identidad de manera libre y voluntaria. Aunque estas opciones no fueron seleccionadas en este ejercicio de medición, se resalta la importancia de mantener mecanismos de recolección de información sensibles e incluyentes, que reconozcan las distintas formas en las que las personas se identifican y se relacionan con los servicios institucionales.

Este tipo de información resulta clave para orientar estrategias que garanticen una atención respetuosa, equitativa y alineada con los principios de inclusión y no discriminación.

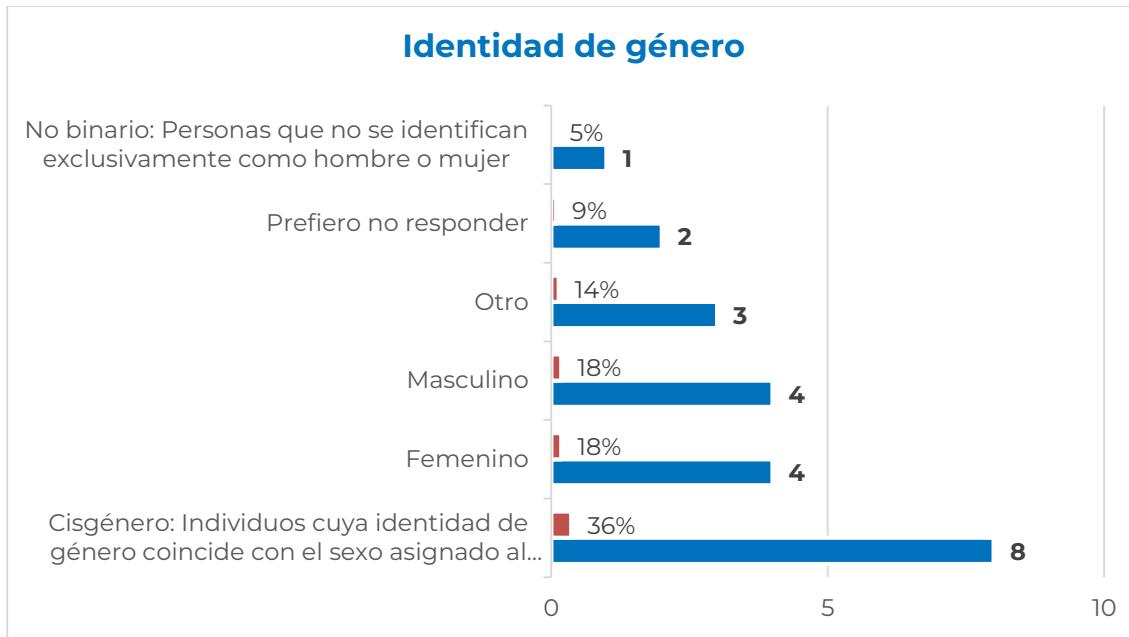
b. Identidad de género de los encuestados

En cuanto a la identidad de género, los datos recolectados muestran que el 36 % de las personas encuestadas se identifican como cisgénero (8 personas), es decir, su identidad de género coincide con el sexo asignado

al nacer. El 18 % se identifica como femenino (4 personas) y otro 18 % como masculino (4 personas). Asimismo, el 14 % de las personas seleccionó la categoría “otro” (3 personas), el 9 % prefirió no responder (2 personas) y el 5 % se identificó como no binaria (1 persona).

Estos resultados evidencian una diversidad de identidades de género entre las personas encuestadas, más allá de las categorías tradicionales de masculino y femenino. La presencia de opciones como “cisgénero”, “no binario”, “otro” y “prefiero no responder” refleja un instrumento de medición que incorpora el enfoque diferencial y reconoce la pluralidad de formas en que las personas se identifican.

La posibilidad de elegir distintas categorías o abstenerse de responder fortalece la recolección de información desde un enfoque inclusivo y respetuoso de la autonomía individual, y contribuye a la construcción de servicios institucionales más sensibles, equitativos y libres de discriminación.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

c. Orientación sexual

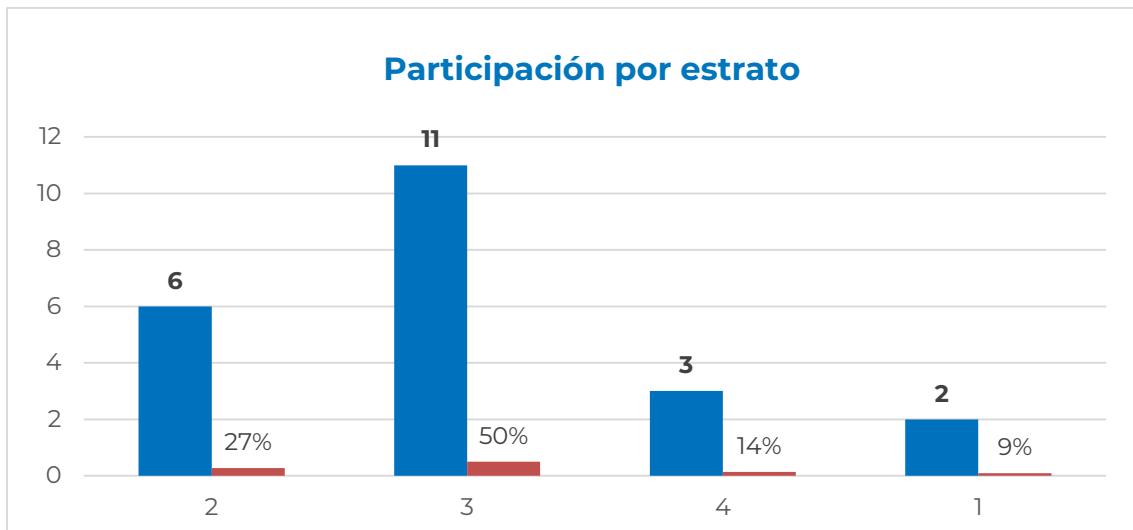
En relación con la orientación sexual, los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de las personas encuestadas se identifican como heterosexuales, con un total de 18 respuestas. Asimismo, se registró 1 persona que se identificó como homosexual, 2 personas en la categoría "otro" y 1 persona que prefirió no responder, para un total de 22 respuestas.

Orientación sexual	Número de respuestas
Heterosexual: personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto.	18
Homosexual: personas que sienten atracción por personas del mismo sexo.	1
Otro	2
Prefiero no responder	1

Estos datos evidencian que, aunque predomina una orientación sexual tradicional (heterosexual), también hay presencia de orientaciones diversas, lo cual subraya la importancia de garantizar entornos institucionales respetuosos e incluyentes. La posibilidad de declarar libremente su orientación o abstenerse de hacerlo refleja una apertura en los canales de atención de Canal Capital y contribuye a la promoción de un enfoque de servicio sin discriminación, en concordancia con los principios de igualdad, pluralismo y respeto por la diversidad.

d. Participación por estrato

En cuanto al estrato socioeconómico de las personas que respondieron la encuesta, se observa una mayor participación de ciudadanos y ciudadanas pertenecientes al estrato 3, con un total de 11 respuestas (50 % del total). Le sigue el estrato 2 con 6 respuestas (27 %), y posteriormente el estrato 4 con 3 respuestas (14 %). Finalmente, se registraron 2 personas pertenecientes al estrato 1, lo que equivale al 9 % de las respuestas.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Estos datos permiten identificar que la mayoría de las personas encuestadas pertenecen a estratos medios, lo cual resulta coherente con los públicos que habitualmente acceden a los contenidos y servicios institucionales. De igual manera, la participación de personas de estratos bajos evidencia una cobertura transversal que favorece el análisis de necesidades diversas y la formulación de estrategias con enfoque diferencial.

e. Localidad

En cuanto a las localidades de residencia de las personas encuestadas, se registró participación de ciudadanos y ciudadanas de diferentes zonas de Bogotá, lo que evidencia que los contenidos y servicios institucionales de Canal Capital generan interés en distintos sectores de la ciudad.

La localidad con mayor número de respuestas fue Engativá, con 6 personas (27 % del total). Le siguen con igual participación las localidades de Usaquén, Ciudad Bolívar, Fontibón, Rafael Uribe Uribe y Bosa, cada una con 2 respuestas (9 %). El resto de las respuestas proviene de localidades como Suba, Kennedy, Teusaquillo, Usme, Los Mártires y Tunjuelito, cada una con 1 persona (5 %).

Localidad	Número de ciudadanos
1. Usaquén	2

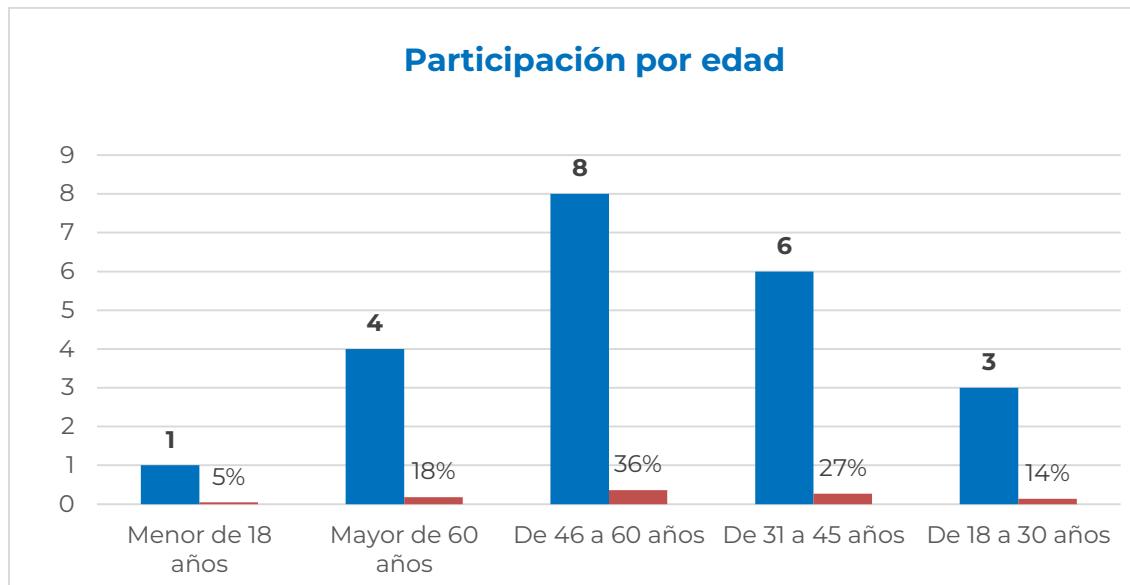
Localidad	Número de ciudadanos
10. Engativá	6
11. Suba	1
19. Ciudad Bolívar	2
8. Kennedy	1
9. Fontibón	2
13. Teusaquillo	1
18. Rafael Uribe Uribe	2
5. Usme	1
7. Bosa	2
14. Los Mártires	1
6. Tunjuelito	1

Esta distribución territorial muestra que los contenidos de Canal Capital han logrado llegar a públicos ubicados en diferentes zonas de la ciudad, especialmente en localidades de alta densidad poblacional. Asimismo, evidencia que el interés por la programación y los servicios informativos y culturales no se concentra en un solo sector, sino que abarca una audiencia diversa, tanto en lo geográfico como en lo sociocultural.

Este tipo de información resulta clave para orientar decisiones editoriales, identificar posibles zonas con menor visibilidad y fortalecer las estrategias de distribución, promoción y pertinencia de los contenidos, de acuerdo con las dinámicas y características de cada localidad.

f. Rango de edad

La distribución por edades de las personas encuestadas evidencia una mayor participación de adultos entre los 46 y 60 años, con 8 respuestas (36%), seguidos por el grupo de 31 a 45 años, con 6 respuestas (27%). Estos dos rangos etarios concentran el 63% del total de participantes, lo que indica un mayor nivel de interés por parte de la población adulta en los temas abordados.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

En un segundo nivel de participación se encuentran las personas mayores de 60 años, con 4 respuestas (18%), y el grupo de 18 a 30 años, con 3 respuestas (14%). Finalmente, la participación de menores de 18 años fue la más baja, con 1 respuesta (5%).

Estos resultados sugieren que los contenidos y canales de difusión utilizados generan mayor afinidad entre públicos adultos, especialmente aquellos en etapas laborales activas. Al mismo tiempo, la menor participación de jóvenes y menores de edad indica una oportunidad para fortalecer estrategias orientadas a estos grupos, mediante formatos, temáticas y canales más acordes con sus intereses y hábitos de consumo.

En conclusión, si bien los contenidos actuales logran una conexión significativa con audiencias adultas, resulta pertinente explorar acciones que amplíen el alcance hacia franjas etarias más jóvenes y consoliden la participación de adultos mayores.

II. IDENTIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN

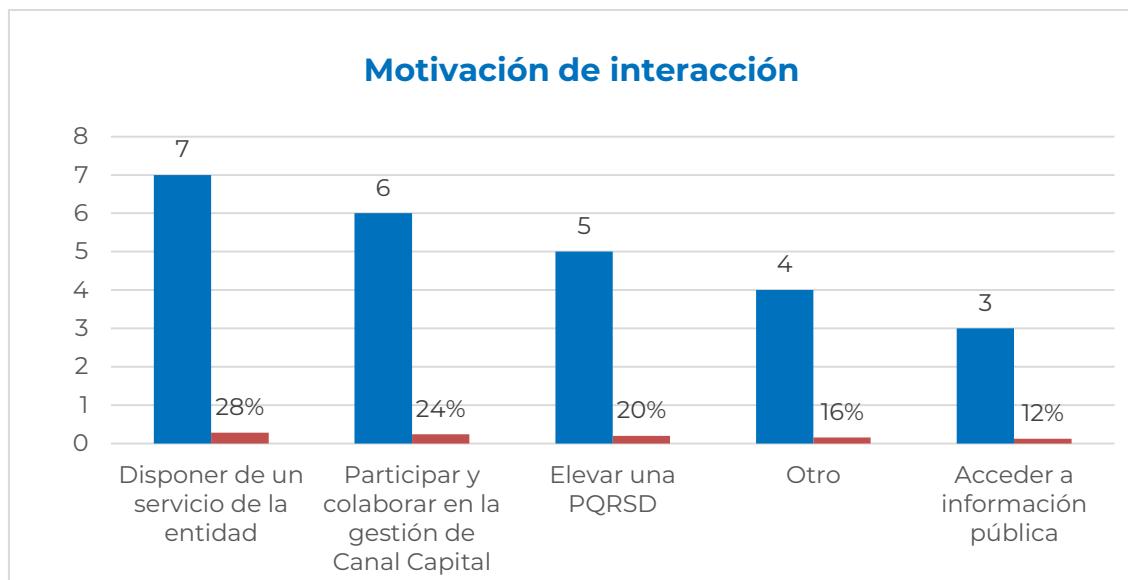
A partir de las 25 encuestas diligenciadas, se obtuvieron resultados que permiten identificar el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios que ofrece Canal Capital, así como los medios disponibles para acceder a ellos. Esta información es clave para evaluar la efectividad de los

mecanismos de difusión institucional y para identificar oportunidades de mejora en la comunicación y el relacionamiento con la ciudadanía.

1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la entidad?

Los resultados obtenidos frente a la motivación que llevó a la ciudadanía a interactuar con Canal Capital permiten identificar las principales razones de relacionamiento con la entidad. Las respuestas se concentran principalmente en tres categorías: disponer de un servicio de la entidad, con 7 respuestas (28 %); participar y colaborar en la gestión de Canal Capital, con 6 respuestas (24 %); y elevar una PQRSD, con 5 respuestas (20%). Estas cifras evidencian que una parte significativa de las interacciones está relacionada tanto con el acceso a los servicios y contenidos del canal como con el interés de la ciudadanía en participar activamente y ejercer sus derechos como usuarios.

En una proporción menor, los encuestados señalaron otras motivaciones, agrupadas en la categoría “Otro”, con 4 respuestas (16 %), lo cual podría corresponder a intereses o necesidades no contempladas de manera específica en las opciones de respuesta. Finalmente, acceder a información pública fue la opción con menor frecuencia, con 3 respuestas (12 %).



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Estos resultados sugieren que el relacionamiento de la ciudadanía con Canal Capital se da principalmente desde el interés por los servicios, los contenidos y los espacios de participación, mientras que las solicitudes asociadas a transparencia y acceso a la información pública se presentan en menor medida. En este sentido, se resalta la importancia de continuar fortaleciendo los canales de participación y de divulgación de la oferta institucional, garantizando que la ciudadanía conozca y utilice de manera efectiva los mecanismos disponibles para interactuar con la entidad.

2. ¿Qué tipo de petición interpuso en Capital, Sistema de Comunicación Pública?

El análisis de los tipos de peticiones realizadas por la ciudadanía evidencia que la principal razón de contacto con Canal Capital fue la solicitud de información, con un total de 6 respuestas, lo que refleja un interés significativo por conocer aspectos relacionados con los contenidos, servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

Tipo de petición	Número de ciudadanos
Consulta	2
Petición de interés general	5
Petición de interés particular	4
Queja	2
Solicitud de información	6
No aplica	2
Reclamo	1
Solicitud de copia	2
Denuncia por posibles actos de corrupción	1

En segundo lugar, se destacan las peticiones de interés general, con 5 respuestas, seguidas por las peticiones de interés particular, con 4 respuestas, lo cual indica que una parte importante de la ciudadanía utiliza los canales institucionales para elevar solicitudes formales asociadas a

necesidades colectivas o individuales. Asimismo, se registraron 2 consultas y 2 solicitudes de copia, lo que sugiere un uso variado de los mecanismos de atención disponibles.

Por otra parte, se reportaron 2 casos clasificados como “no aplica”, que podrían corresponder a interacciones que no se enmarcan en una petición formal. En menor proporción, se presentaron quejas (2), reclamos (1) y denuncias por posibles actos de corrupción (1). Es importante precisar que las denuncias reportadas no corresponden a actuaciones de funcionarios o colaboradores de Canal Capital, sino que se presentan en el marco del rol del canal como medio de comunicación, con el propósito de visibilizar hechos de interés público y promover el control social.

En conjunto, los resultados evidencian que el relacionamiento de la ciudadanía con Canal Capital se centra principalmente en el acceso a información y la formulación de peticiones, mientras que las manifestaciones de inconformidad y denuncia se presentan de manera puntual, lo que resalta la importancia de mantener canales de atención efectivos, oportunos y confiables.

3. ¿Cuál fue la solicitud presentada ante esta entidad?

Entre los servicios solicitados por la ciudadanía, se destaca la participación en programas, con 5 respuestas, lo que refleja un alto interés por parte de los ciudadanos en vincularse de manera activa con los contenidos y espacios que ofrece Canal Capital. De igual forma, la categoría “Otra”, también con 5 respuestas, sugiere la existencia de solicitudes o necesidades que no se encuentran contempladas de manera específica dentro de la oferta de servicios listada.

Servicio	Número de ciudadanos
a. Copias de material audiovisual	3
c. Servicio social	1
d. Cubrimiento de información	4
e. Información general sobre la programación	1
f. Presentación de proyectos de televisión	2
g. Participación en programas	5

Servicio	Número de ciudadanos
h. Permiso de retransmisión	3
i. Pauta comercial o servicio digital de pauta	1
Otra	5

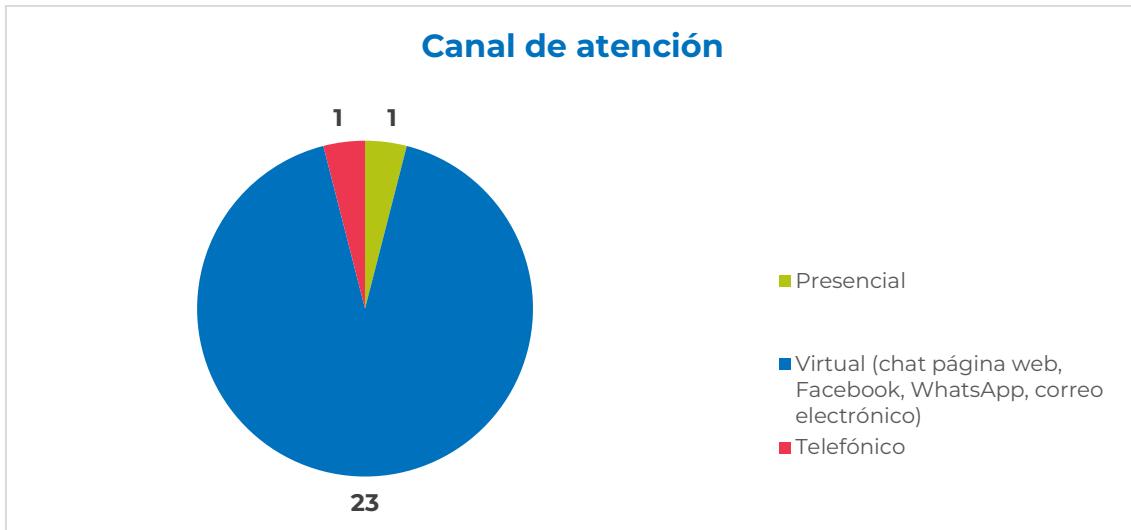
En menor cantidad se encuentran las solicitudes relacionadas con el cubrimiento de información, con 4 respuestas, y la copia de material audiovisual y el permiso de retransmisión, cada una con 3 respuestas. Estos resultados evidencian el interés de la ciudadanía por acceder, reutilizar o amplificar los contenidos producidos por el canal, así como por contar con presencia mediática en distintos escenarios.

Finalmente, se registraron solicitudes asociadas a la presentación de proyectos de televisión, con 2 respuestas, y en menor proporción, a servicio social, información general sobre la programación y pauta comercial o servicio digital de pauta, cada una con 1 respuesta. Aunque estas categorías presentan una participación menor, reflejan la diversidad de intereses y formas de interacción que la ciudadanía establece con Canal Capital, tanto desde una perspectiva informativa como colaborativa.

En conjunto, los resultados permiten concluir que la ciudadanía se relaciona con Canal Capital principalmente a través de los servicios que facilitan la participación, el acceso y la difusión de contenidos, lo que resalta la importancia de fortalecer y visibilizar estos espacios de interacción.

4. ¿Cuál canal de atención utilizó para interactuar con la entidad?

La gráfica evidencia que el canal más utilizado por la ciudadanía es el canal virtual, con 23 registros, lo que equivale aproximadamente al 92 % del total de atenciones realizadas. Este canal incluye medios como el chat de la página web, Facebook, WhatsApp y el correo electrónico, lo que refleja una marcada preferencia por las herramientas digitales para acceder a los servicios.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

Por su parte, el canal presencial registra 1 atención, al igual que el canal telefónico, representando cada uno cerca del 4 % del total. Estos resultados confirman que, aunque los canales tradicionales siguen siendo utilizados, su participación es mínima frente a las opciones virtuales.

En conclusión, los datos resaltan la importancia de seguir fortaleciendo y optimizando los canales virtuales de atención, sin dejar de garantizar la disponibilidad de la atención presencial y telefónica para aquellos ciudadanos que así lo requieran.

III. EXPERIENCIA EN EL CANAL DE ATENCIÓN

Este aspecto es fundamental para valorar no solo la eficiencia del contacto entre la entidad y las personas usuarias, sino también la percepción que tienen sobre la calidad del servicio recibido.

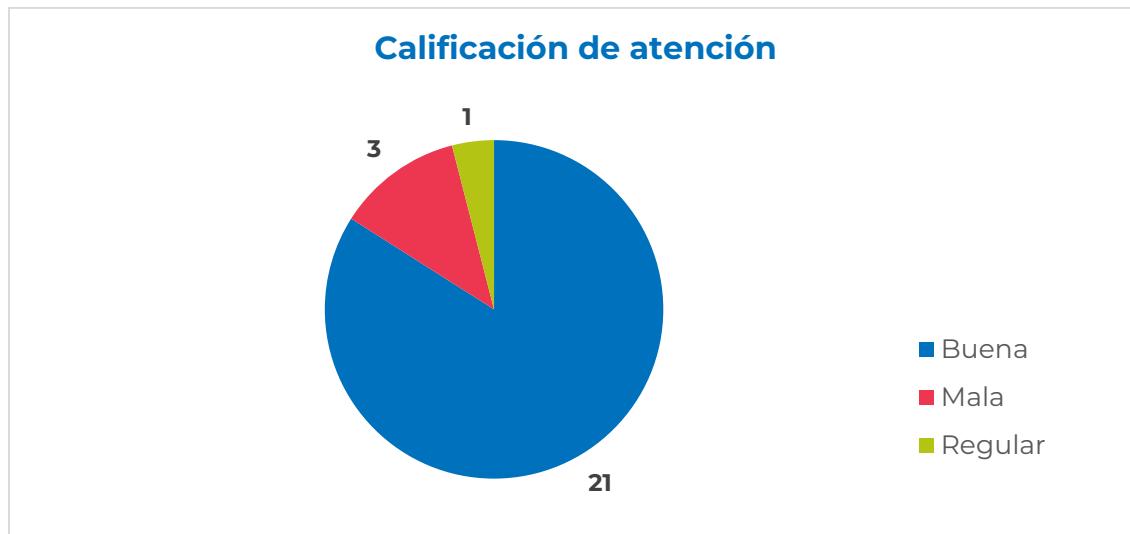
La calificación registrada por la ciudadanía y/o televidentes respecto a la atención e información brindada por el personal de Canal Capital permite evidenciar el nivel de satisfacción en la interacción.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales servirán como base para implementar acciones de mejora continua orientadas a fortalecer los procesos de atención y garantizar una experiencia satisfactoria para las personas que se comunican con la entidad.

5. Califique la atención recibida por nuestro personal

De un total de 25 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, la mayoría de los encuestados calificó la atención recibida como buena, con 21 respuestas, lo que representa el 84 % del total. Este resultado evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente al servicio brindado y al acompañamiento recibido por parte de la entidad.

De igual manera, 3 personas (12 %) calificaron la atención como mala y 1 persona (4 %) la consideró regular, lo que indica la existencia de aspectos puntuales que requieren revisión y mejora para fortalecer la experiencia de atención al ciudadano.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

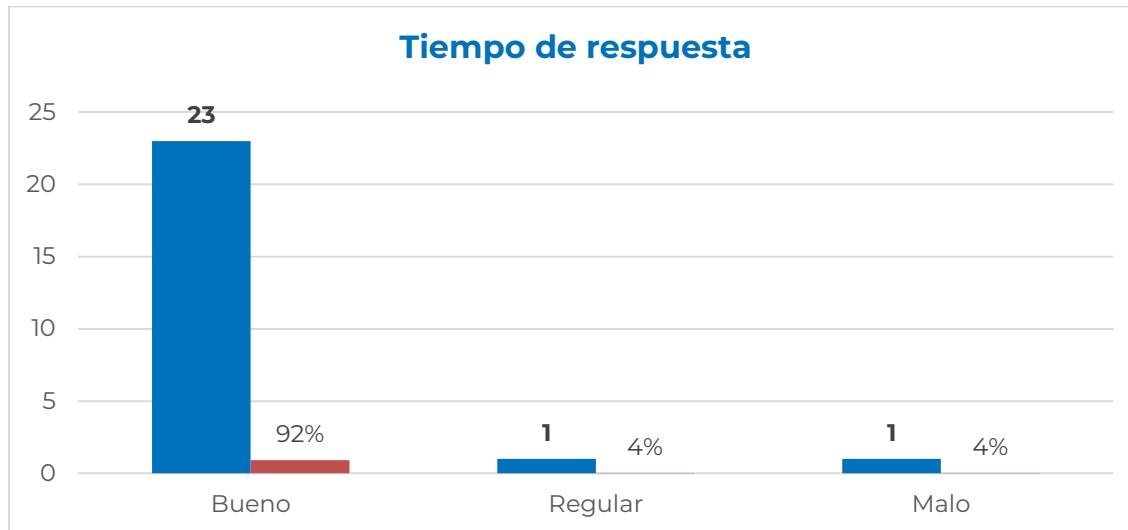
Al analizar las razones expresadas por quienes otorgaron una calificación mala, se identifican inconformidades relacionadas principalmente con fallas en la señal, falta de solución efectiva a sus solicitudes y ausencia de cobertura en la ciudad de Medellín, lo cual generó insatisfacción en estos usuarios.

Por su parte, la calificación regular estuvo asociada a una desinformación sobre la programación, específicamente frente a un conservatorio realizado en la localidad de Usaquén, donde el ciudadano manifestó haber recibido información incorrecta sobre la entidad responsable del evento.

En conclusión, aunque los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción general, es importante atender las observaciones negativas y fortalecer los procesos de información, cobertura y solución efectiva de requerimientos, con el fin de mejorar la percepción del servicio y garantizar una atención cada vez más oportuna y clara para la ciudadanía.

6. Califique el tiempo en que recibió su respuesta.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, 23 personas calificaron el tiempo de respuesta como bueno, lo que representa el 92 % del total de respuestas. Este resultado evidencia una percepción ampliamente positiva frente a la oportunidad con la que la entidad atiende y responde las solicitudes ciudadanas.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Por otro lado, 1 persona (4 %) calificó el tiempo de respuesta como regular y 1 persona (4 %) lo consideró malo, lo que indica que, aunque la satisfacción general es alta, existen casos puntuales en los que la experiencia no fue completamente favorable.

En términos generales, estos resultados reflejan un adecuado cumplimiento en los tiempos de atención, los cuales se mantienen dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente. Sin embargo, las valoraciones regular y mala representan una oportunidad de mejora para

revisar procesos internos y fortalecer la agilidad en la gestión de respuestas, especialmente en situaciones donde la expectativa del ciudadano no es satisfecha, con el fin de seguir consolidando una percepción positiva de eficiencia y calidad en el servicio.

7. ¿La respuesta recibida fue fácil de entender?

Los resultados de la encuesta evidencian que la gran mayoría de las personas encuestadas (23 personas, equivalentes al 92%) consideraron que la respuesta entregada por la entidad fue clara. Sin embargo, se identifica que un pequeño porcentaje (2 personas, correspondiente al 8%) manifestó que la respuesta no fue clara.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Este resultado refleja un balance ampliamente positivo frente a la claridad de las respuestas emitidas por Canal Capital, lo cual demuestra un esfuerzo consistente por emplear un lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía. La alta percepción favorable indica que, en términos generales, la información suministrada permite a las personas entender adecuadamente los contenidos y orientaciones brindadas.

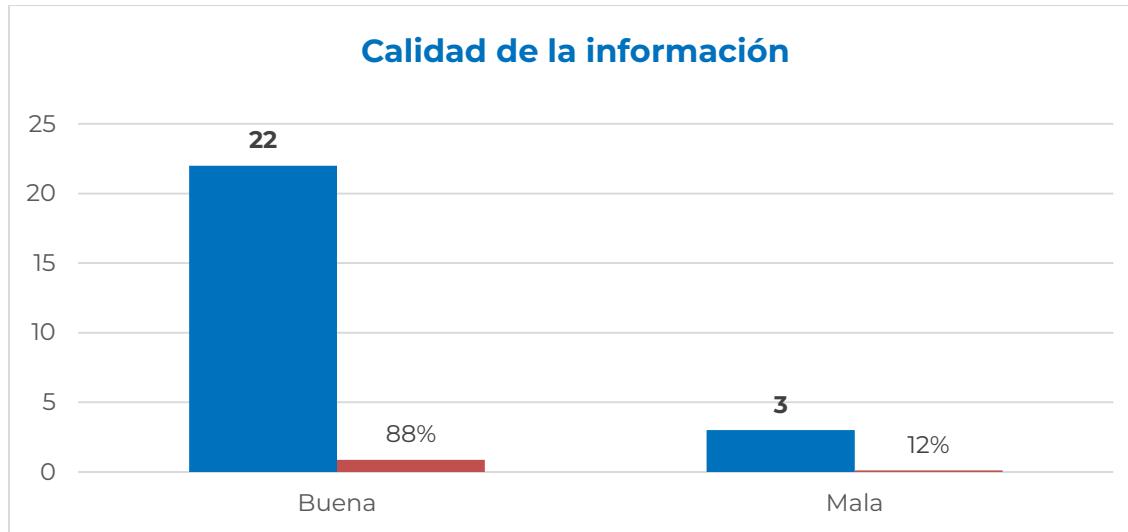
Sin embargo, la existencia de algunas respuestas negativas señala la oportunidad de seguir fortaleciendo las estrategias de comunicación, con el fin de asegurar que la totalidad de la ciudadanía, sin distinción de nivel educativo o conocimiento técnico, pueda comprender plenamente la

información recibida. De esta manera, se continúa promoviendo la transparencia institucional, la mejora en la calidad de la atención y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión pública.

8. Califique la calidad de la información recibida por parte del personal.

Según los resultados obtenidos, 22 personas equivalentes al 88%, calificaron como buena la calidad de la información recibida por parte del personal. Por su parte, 3 personas, correspondientes al 12%, consideraron que la calidad fue mala.

Este resultado evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente a la información brindada, lo que indica que, en términos generales, el personal está ofreciendo contenidos claros, pertinentes y útiles para la ciudadanía. La alta proporción de valoraciones favorables sugiere un adecuado manejo de la información y una orientación alineada con las necesidades de quienes acceden a los servicios de la entidad.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

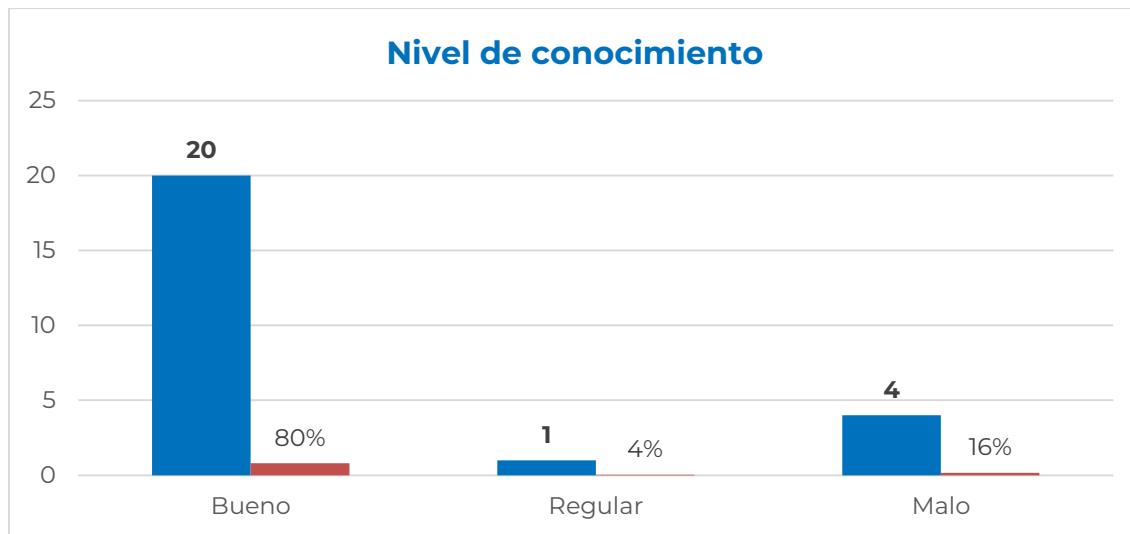
La existencia de un porcentaje menor de calificaciones negativas permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer los procesos de comunicación, reforzar la capacitación del personal y revisar situaciones específicas que puedan afectar la experiencia de la ciudadanía.

Estas acciones contribuyen a mantener y elevar los estándares de calidad en la atención y el servicio ofrecido.

9. Califique el nivel de conocimiento del personal que lo atendió con respecto a su solicitud.

Los resultados de la encuesta muestran que 20 personas (80%) calificaron como bueno el nivel de conocimiento del personal que las atendió. Por su parte, 1 persona (4%) lo consideró regular, mientras que 4 personas (16%) lo calificaron como malo.

La mayoría de valoraciones positivas refleja que, en general, los colaboradores de Canal Capital cuentan con un conocimiento adecuado sobre los servicios que presta la entidad, lo cual resulta clave para ofrecer una atención eficiente, brindar información clara y orientar de manera efectiva a la ciudadanía en sus solicitudes, peticiones o trámites.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Las calificaciones regular y mala evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y actualización del personal, con el fin de reducir posibles brechas de conocimiento y garantizar una atención homogénea y de calidad para todas las personas usuarias. Estas oportunidades de mejora permiten optimizar la experiencia ciudadana y consolidar la confianza en los servicios ofrecidos por la entidad.

10. ¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas respecto al servicio prestado?

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 80% de las personas encuestadas (20 personas) manifestó estar satisfecha con la atención recibida por parte de Canal Capital, lo que evidencia que, en la mayoría de los casos, el servicio prestado logró responder a sus necesidades y expectativas. Por su parte, el 8% (2 personas) calificó su experiencia como regular, mientras que el 12% (3 personas) se declaró insatisfecha.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva frente a la atención brindada por la entidad, lo cual indica que los procesos de orientación y respuesta están cumpliendo, en general, con los criterios de oportunidad y pertinencia esperados por la ciudadanía. La satisfacción de los usuarios se relaciona directamente con la capacidad institucional para ofrecer información clara, dar respuesta a las solicitudes y explicar de manera adecuada los alcances y limitaciones del servicio.

Las valoraciones regulares evidencian expectativas asociadas a una mayor cercanía en la comunicación y a la disponibilidad de canales de interacción más directos, especialmente en situaciones que los ciudadanos perciben como problemáticas o de alto interés comunitario. Estas apreciaciones permiten identificar oportunidades de mejora orientadas a reforzar la

comunicación y la orientación sobre los canales formales de atención establecidos por la entidad.

En cuanto a las valoraciones negativas, estas se asocian principalmente a inconformidades frente a restricciones técnicas o misionales, como la imposibilidad de entregar material audiovisual en formatos análogos que se encuentran en proceso de recuperación y catalogación, así como a expectativas de cubrimiento en territorios que no hacen parte del alcance regional del canal. Este tipo de comentarios pone de manifiesto la importancia de fortalecer las estrategias pedagógicas y comunicativas, con el fin de explicar de manera más clara los límites operativos y misionales de Canal Capital, contribuyendo así a una mejor comprensión por parte de la ciudadanía y a la reducción de percepciones negativas derivadas de expectativas no alineadas con el servicio ofrecido.

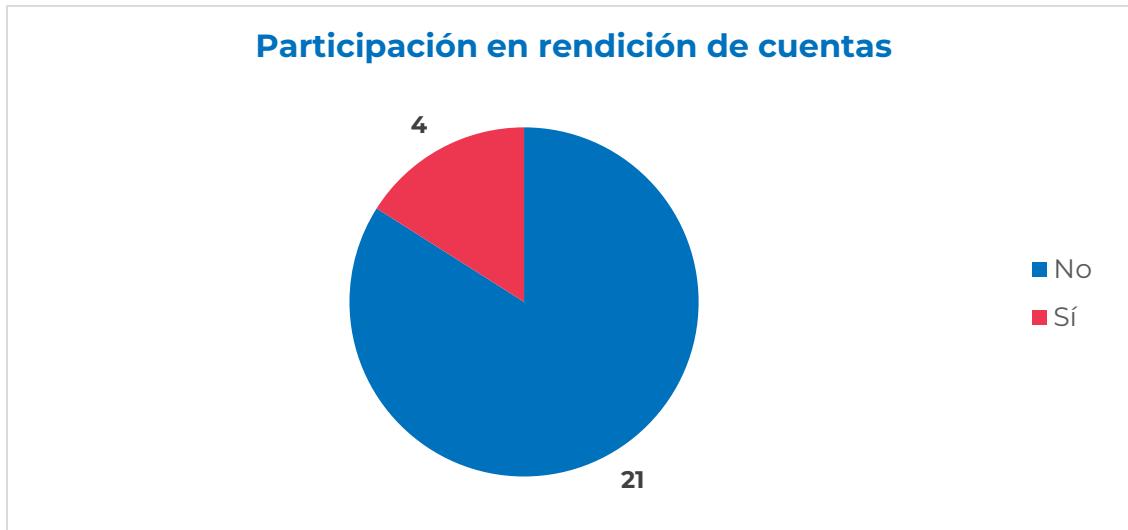
IV. RENDICIÓN DE CUENTAS

En la encuesta de satisfacción se incluyó un capítulo específico sobre rendición de cuentas, con el propósito de evaluar el impacto que estos ejercicios tienen sobre la ciudadanía. Esta sección busca identificar oportunidades de mejora en los espacios de diálogo que la entidad abre para socializar sus acciones, decisiones y resultados.

El objetivo principal es fortalecer la transparencia en la gestión pública, fomentando la participación ciudadana y promoviendo una relación de confianza entre la administración y la comunidad. Al evaluar la percepción ciudadana sobre estos procesos, se avanza en la consolidación de una cultura institucional más abierta, responsable y comprometida con la mejora continua y la legitimidad de sus actuaciones.

11. ¿Ha participado en espacios de rendición de cuentas de la entidad?

Los resultados de la encuesta evidencian que la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas es baja. De un total de 25 personas encuestadas, únicamente 4 personas (16 %) manifestaron haber participado en estos espacios, mientras que 21 personas (84 %) indicaron no haberlo hecho.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Este resultado pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales orientadas a la promoción de la rendición de cuentas como un mecanismo clave de participación ciudadana y control social. El alto porcentaje de personas que no participan sugiere posibles falencias en la difusión de estos ejercicios, en la comprensión de su importancia o en la percepción de utilidad y cercanía por parte de la ciudadanía.

Si bien la entidad dispone de espacios para la rendición de cuentas, el bajo nivel de participación refleja que estos no están logrando convocar de manera efectiva a la comunidad. Por ello, se hace necesario reforzar las acciones de comunicación, pedagogía y sensibilización, así como explorar formatos más accesibles, dinámicos e incluyentes que incentiven la asistencia y el involucramiento ciudadano.

11.1 ¿La entidad ha hecho retroalimentación posterior de los aportes o inquietudes planteados durante la rendición de cuentas?

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, la mayoría de las personas encuestadas manifestó no haber sido convocada a ningún espacio de rendición de cuentas. En efecto, 21 de las 25 personas participantes señalaron no haber tenido participación en estos escenarios, lo cual limita su posibilidad de emitir aportes o inquietudes y, en consecuencia, de recibir retroalimentación por parte de la entidad.

Por otra parte, 4 personas indicaron haber participado en ejercicios relacionados con la rendición de cuentas: 2 de ellas en procesos de formulación de políticas, planes, programas y/o proyectos, y 2 en ejercicios de control social o veeduría a la gestión de la entidad. Este grupo corresponde a una proporción reducida de la muestra total, lo que refleja un bajo nivel de involucramiento ciudadano en estos espacios.

Estos resultados evidencian que la retroalimentación posterior a los ejercicios de rendición de cuentas no puede evaluarse de manera amplia, debido a que la mayoría de la ciudadanía no ha sido convocada ni ha participado en dichos escenarios. No obstante, para quienes sí participaron, se hace necesario fortalecer los mecanismos de devolución de la información, con el fin de garantizar que los aportes ciudadanos sean visibilizados y que se comunique de manera clara cómo estos influyen en la gestión institucional.

El resultado pone de manifiesto una oportunidad de mejora para la entidad, orientada a ampliar la convocatoria, diversificar los canales de participación y consolidar estrategias de seguimiento y retroalimentación que fortalezcan la confianza ciudadana y promuevan una participación más activa y sostenida en futuros ejercicios de rendición de cuentas.

11.2 Con base en sus aportes, ¿ha visto cambios o mejoras en la gestión de la entidad?

De las cuatro personas que indicaron haber participado en ejercicios de rendición de cuentas, dos manifestaron haber percibido cambios o mejoras en la gestión de la entidad a partir de sus aportes, mientras que las otras dos señalaron no haber identificado transformaciones asociadas a su participación.

Este resultado refleja una percepción mixta frente al impacto de los aportes ciudadanos en la gestión institucional. Si bien algunos participantes reconocen efectos positivos derivados de su intervención, otros no logran identificar cambios concretos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación y visibilización de las acciones que se implementan a partir de estos ejercicios.

Así las cosas, se hace evidente la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y retroalimentación, de forma que la ciudadanía pueda

identificar con mayor claridad cómo sus aportes se reflejan en acciones concretas de la entidad. Esto contribuirá a aumentar la confianza, el interés y la participación en futuros ejercicios de rendición de cuentas.

11.3 ¿La entidad respondió con información completa y oportuna a su petición de cuentas?

De las cuatro personas que participaron en los ejercicios de rendición de cuentas, tres manifestaron que la entidad respondió con información completa y en los tiempos adecuados a su petición de cuentas, mientras que una persona indicó no haber recibido una respuesta satisfactoria.

Este resultado es mayoritariamente positivo, ya que evidencia que la entidad, en la mayoría de los casos, brinda respuestas claras y oportunas a quienes participan en estos espacios. La entrega de información adecuada contribuye a fortalecer la confianza ciudadana y a generar una percepción favorable sobre la gestión institucional.

Aunque la participación fue limitada, la valoración positiva de las respuestas recibidas muestra un avance en la atención a la ciudadanía y resalta la importancia de continuar fortaleciendo estos espacios para garantizar una atención consistente y de calidad a todas las personas participantes.

12. ¿La entidad lo ha invitado a participar en alguno de los siguientes espacios?

De acuerdo con los resultados de la encuesta, la mayoría de las personas encuestadas, 21 en total, no registraron respuesta frente a la pregunta sobre si la entidad los ha invitado a participar en espacios de participación ciudadana, lo cual se asocia a la falta de convocatoria o desconocimiento sobre estos espacios.

Adicionalmente, 2 personas indicaron que sí han sido invitadas a participar, mientras que otras 2 manifestaron no haber recibido invitación alguna por parte de la entidad. Estos resultados evidencian que el nivel de convocatoria es bajo y que las acciones de invitación no están llegando de manera efectiva a la mayoría de la ciudadanía.

La información refuerza la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión e invitación a los espacios de participación, utilizando canales

claros y accesibles que permitan aumentar el conocimiento, el interés y la vinculación de la ciudadanía en los procesos de gestión institucional.

13. Tiene alguna observación adicional

Un total de 17 personas dejaron observaciones adicionales al finalizar la encuesta, lo cual permite complementar los resultados cuantitativos con percepciones directas de la ciudadanía.

Observación	Número de respuestas
Ese personal técnico da asco. No sirven para un TRASERO	1
Todo excelente	1
Ninguna, han sido muy diligentes y con claridad en las respuestas. La verdad nos gustaría muchísimo poder compartir nuestro repertorio profesional en un concierto donde el público pueda verse identificado con nuestro patrimonio cultural. Será increíble y sabemos que será de trascendencia. ¡Saludos!	1
Actualización de datos a quienes apoyamos su canal como medio de comunicación alternativo	1
Que lean he interpreten bien la solicitud antes de copiar y pegar las respuestas que tienen ya programadas para enviar y que miren las evidencias enviadas antes de contestar asumiéndole los errores o fallas al usuario.	1
Todo estuve muy bien.	1
No viene Medellín	1
Mayor cubrimiento y divulgación a las actividades culturales de los espacios independientes	1
Por el momento no tengo observaciones	1
NINGUNA TODO FUE SUPER BUENO Y SATISFACTORIO	1
Se pudo enviarme un número de algún periodista para atender mi requerimiento	1
Que tengan opciones viables y LOGICAS ya que el material solicitado existe, no importa el formato, teniendo en cuenta que lo necesito.	1
La encuesta está muy larga	1
Darle oportunidades a los nuevos talentos emergentes de la ciudad y fuera de ella	1
Estar más atentos y en lo posible darles canales de comunicación para interactuar ante una problemática o una solución a muchos temas de interés comunitario	1
No tengo observación alguna, el servicio prestado fue muy bueno y ágil	1
Que exista mayor difusión a la ciudadanía del canal Capital en la ciudad no es muy conocido a nivel local	1

El análisis de estos comentarios evidencia, en su mayoría, una valoración positiva de la atención recibida, destacándose expresiones de satisfacción,

buen servicio y diligencia por parte del personal. Al mismo tiempo, se identifican algunas sugerencias orientadas a mejorar aspectos como la difusión de los espacios de participación, el cubrimiento territorial, la comunicación con la ciudadanía y la optimización de los instrumentos de consulta.

Estos aportes representan una oportunidad para fortalecer la gestión institucional, ya que brindan insumos concretos desde la experiencia de los usuarios. En este sentido, se recomienda continuar promoviendo espacios para recoger este tipo de observaciones y considerar su incorporación en las acciones de mejora, con el fin de aumentar la satisfacción y el nivel de participación ciudadana.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA CANAL PRESENCIAL

La recolección de la información se realizó a través de un código [QR](#) dispuesto en la oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de que las personas que visitan presencialmente la entidad puedan diligenciar la encuesta de manera rápida y sencilla.

Para facilitar el acceso a esta herramienta, la auxiliar de Relacionamiento con el Ciudadano invita a la ciudadanía a escanear el código y diligenciar la encuesta, informando que su participación es voluntaria.

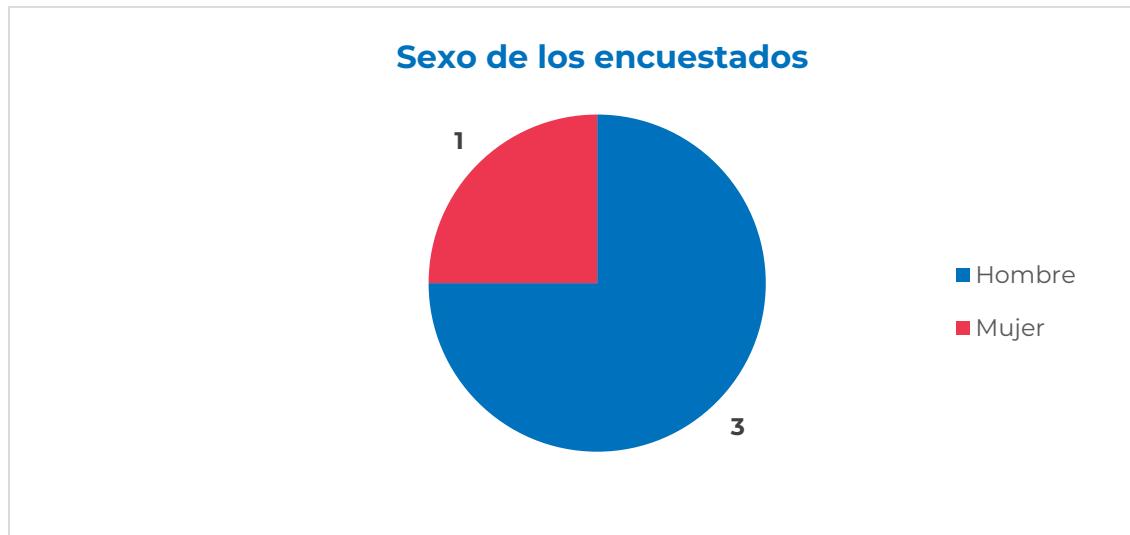
Durante el segundo semestre de 2025, la encuesta fue diligenciada por un total de cuatro personas. Este resultado se explica por el bajo volumen de atención a través del canal presencial y por el carácter voluntario del diligenciamiento de la encuesta.

V. DATOS GENERALES

A continuación, se presentan algunos datos descriptivos que permiten identificar las características de la ciudadanía que respondió la encuesta. Esta información es fundamental para comprender mejor a las personas usuarias del servicio y avanzar en el fortalecimiento de una atención más cercana, incluyente y de calidad, en coherencia con los principios de enfoque diferencial y de derechos.

Los datos fueron recopilados de manera voluntaria, garantizando la confidencialidad de la información suministrada. Su análisis aporta insumos relevantes para la mejora continua de los procesos de atención ciudadana.

a. Sexo



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Los resultados de la encuesta muestran que, de las cuatro personas que la diligenciaron, tres se identificaron como hombres y una como mujer. Esto indica una mayor participación masculina en la muestra analizada.

Si bien el número de respuestas es reducido, esta distribución permite tener una referencia inicial sobre la composición por sexo de las personas encuestadas. Sin embargo, los resultados no permiten establecer conclusiones generales sobre la población atendida por la entidad.

b. Participación por estrato

Los resultados muestran que las cuatro personas que diligenciaron la encuesta pertenecen al estrato 3, lo que indica que la participación se concentró únicamente en este grupo socioeconómico.

Dado el número reducido de respuestas, esta información cumple un carácter descriptivo y no permite realizar comparaciones con otros

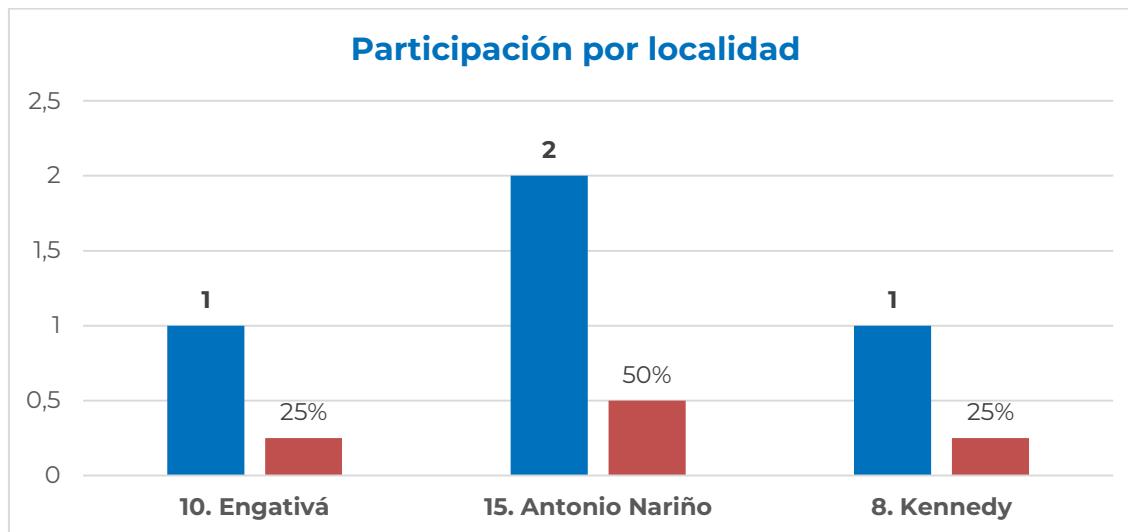
estratos. Sin embargo, aporta un referente inicial sobre el perfil de las personas que participaron en la encuesta.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Este resultado resalta la importancia de fortalecer las estrategias de divulgación y participación para lograr una mayor diversidad de respuestas, que permita recoger percepciones de distintos estratos y avanzar hacia una atención ciudadana más representativa e incluyente.

c. Localidad



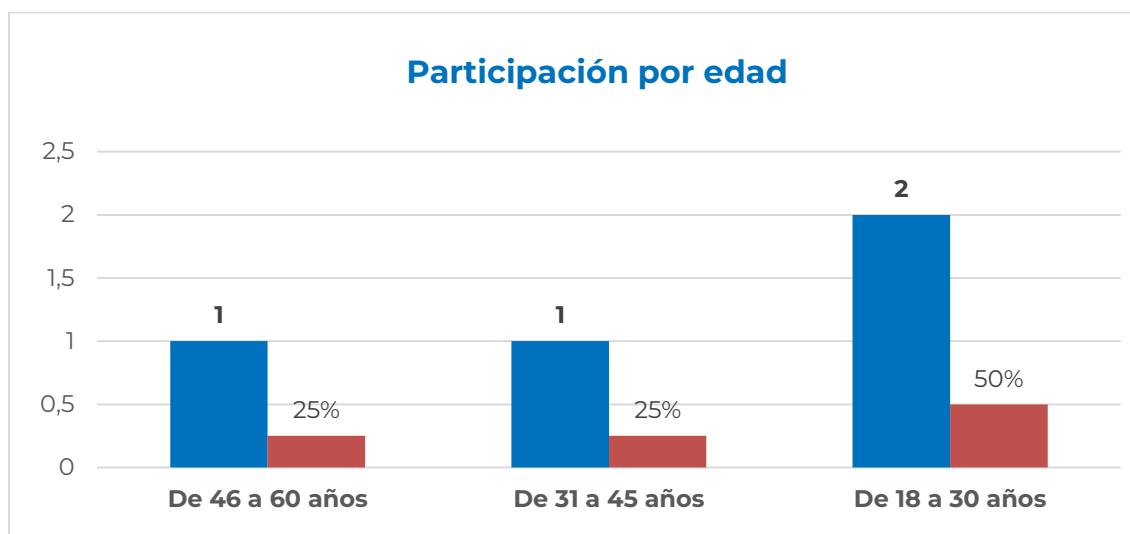
Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

Los resultados muestran que las personas que diligenciaron la encuesta y se acercaron a Canal Capital para solicitar algún servicio o atención se distribuyen en tres localidades. Dos de las cuatro personas encuestadas provienen de la localidad de Antonio Nariño, lo que representa el 50 % del total. Por su parte, una persona corresponde a Engativá y una a Kennedy, cada una con el 25 % de participación.

Esta distribución evidencia que la mayor concentración de respuestas provino de la localidad de Antonio Nariño. Sin embargo, dado el número reducido de participantes, los resultados tienen un carácter descriptivo y no permiten establecer tendencias generales sobre la cobertura territorial de la entidad.

d. Rango de edad

Estos resultados indican que las personas que con mayor frecuencia se acercan a Canal Capital para solicitar servicios o recibir atención pertenecen al rango de 18 a 30 años, lo que evidencia una mayor presencia de población joven en el canal presencial. Los grupos de 31 a 45 años y 46 a 60 años presentan una participación menor, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer el acceso y la divulgación de los servicios entre la población adulta, con el fin de promover una mayor afluencia y representatividad de estos rangos etarios.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción julio a diciembre de 2025

VI. EXPERIENCIA EN EL CANAL DE ATENCIÓN

La atención brindada a través del canal presencial es un componente clave para evaluar la relación directa entre Canal Capital y la ciudadanía que se acerca a la entidad en busca de servicios o información. Este aspecto permite valorar no solo la eficiencia del proceso de atención, sino también la percepción de las personas usuarias sobre la calidad del servicio recibido durante su visita.

La calificación otorgada por quienes acudieron presencialmente a Canal Capital refleja el nivel de satisfacción frente a la atención e información proporcionada por el personal, y constituye un insumo fundamental para identificar fortalezas y oportunidades de mejora. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales servirán como base para implementar acciones de mejora continua orientadas a fortalecer los procesos de atención presencial y garantizar una experiencia positiva para la ciudadanía.

a. Califique las instalaciones de la entidad (comodidad, accesibilidad y limpieza)

Las cuatro encuestas diligenciadas registraron una calificación de “Excelente” en los tres aspectos evaluados, lo que indica un alto nivel de satisfacción con las condiciones físicas de la entidad.

Aspecto	Respuesta	Cantidad
Comodidad	Excelente	4
Accesibilidad	Excelente	4
Limpieza	Excelente	4

Este resultado sugiere que las instalaciones de Canal Capital ofrecen un entorno adecuado, cómodo y accesible para la atención presencial, contribuyendo a una experiencia favorable durante la visita de la ciudadanía. Si bien el número de respuestas es reducido, la valoración obtenida refleja una fortaleza en la infraestructura y el mantenimiento de los espacios destinados a la atención al público, los cuales deben mantenerse como parte de la calidad del servicio ofrecido.

b. Califique el servicio recibido (Trato y respeto recibido, Oportunidad (tiempo asignado entre el turno y la atención) y Conocimiento por parte de la persona que lo atendió.

Las cuatro encuestas diligenciadas otorgaron la calificación de “Excelente” en los tres aspectos evaluados, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por el personal de la entidad.

Aspecto	Respuesta	Cantidad
Trato y respeto recibido	Excelente	4
Oportunidad (tiempo asignado entre el turno y la atención)	Excelente	4
Conocimiento por parte de la persona que lo atendió	Excelente	4

Este resultado indica que el equipo de Canal Capital ofrece un servicio caracterizado por un trato respetuoso, tiempos de atención adecuados y un buen dominio de la información requerida por la ciudadanía. Aunque el número de respuestas es limitado, la valoración obtenida destaca una fortaleza en la calidad humana y profesional del personal encargado de la atención presencial, aspecto fundamental para garantizar una experiencia positiva a quienes se acercan a la entidad.

c. Con base en su experiencia ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido? Siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Las cuatro encuestas diligenciadas registraron una calificación de 5, lo que indica que la totalidad de los participantes se encuentra completamente satisfecha con el servicio recibido.

Este resultado refleja una percepción positiva y consistente frente a la atención brindada por Canal Capital, reafirmando las fortalezas identificadas en aspectos como el trato, la oportunidad en la atención y las condiciones del espacio físico. Si bien el número de respuestas es reducido, la calificación obtenida evidencia un alto nivel de conformidad con la experiencia presencial, lo que constituye un referente importante para mantener y fortalecer la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

VII. CONCLUSIONES

1. La percepción general de la ciudadanía frente a la atención brindada por Canal Capital es mayoritariamente favorable, lo que evidencia un adecuado cumplimiento de los principios de servicio, orientación y respuesta institucional.
2. La claridad en la información y el conocimiento del personal son aspectos valorados positivamente, lo que contribuye a una experiencia de atención más eficiente y a una mejor comprensión de los trámites, servicios y alcances de la entidad.
3. Las valoraciones regulares y negativas se relacionan principalmente con expectativas que exceden las capacidades técnicas, operativas o misionales del canal, así como con la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y acompañamiento.
4. Las observaciones de la ciudadanía permiten identificar situaciones puntuales que requieren ajustes, especialmente en la forma de explicar limitaciones institucionales y en la gestión de expectativas frente a los servicios ofrecidos.
5. La participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas es limitada, lo que refleja la necesidad de fortalecer las acciones de convocatoria y divulgación.
6. En conjunto, los resultados evidencian avances importantes en la calidad del servicio, al tiempo que señalan oportunidades de mejora orientadas a la atención integral y centrada en la ciudadanía.
7. Frente a las encuestas diligenciadas en el canal presencial: las observaciones ciudadanas evidencian satisfacción con el servicio, junto con sugerencias orientadas a mejorar la comunicación, el acceso y la difusión de los espacios de participación.
8. La atención presencial de Canal Capital es percibida de manera positiva por las personas usuarias, reflejando un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido.
9. Las instalaciones de la entidad cumplen adecuadamente con condiciones de comodidad, accesibilidad y limpieza, lo que contribuye a una experiencia favorable.

10. El personal de atención demuestra un buen trato, conocimiento y oportunidad en la prestación del servicio, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía.
11. Las personas que se acercan al canal presencial provienen de localidades específicas, lo que permite identificar oportunidades de mayor alcance territorial.

VIII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción, las siguientes son las recomendaciones pertinentes para mejorar en los procesos, productos y servicios que tiene la entidad:

1. Fortalecer las estrategias de comunicación clara y pedagógica, especialmente en los casos donde existan restricciones técnicas, legales o misionales que limiten la atención de determinadas solicitudes.
2. Continuar con los procesos de capacitación y actualización del personal, priorizando habilidades de atención al ciudadano, manejo de situaciones complejas y comunicación empática.
3. Reforzar la divulgación de los canales oficiales de atención y los procedimientos establecidos, con el fin de evitar confusiones y mejorar la interacción con la ciudadanía.
4. Continuar recogiendo y analizando las observaciones ciudadanas como insumo para la mejora continua de la atención y los procesos institucionales.
5. Mantener y fortalecer las buenas prácticas en la atención presencial, garantizando la calidad del servicio y la experiencia del usuario.
6. Implementar acciones de divulgación para incentivar la visita de personas de otras localidades y ampliar el alcance del canal presencial.
7. Continuar aplicando la encuesta de satisfacción de manera permanente para contar con información más representativa que apoye la mejora continua de los procesos de atención.