

INFORME

DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



julio, 2026.

PRIMER SEMESTRE
2026

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	8
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>18</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.....	23
10. ¿En qué grado de satisfacción se cumplieron sus necesidades y expectativas respecto al servicio prestado?	24
<i>IV. RENDICIÓN DE CUENTAS.....</i>	<i>25</i>
11. ¿Ha participado en espacios de rendición de cuentas de la entidad? 26	

11.1 ¿La entidad ha hecho retroalimentación posterior de los aportes o inquietudes planteados durante la rendición de cuentas?	27
11.2 Con base en sus aportes, ¿ha visto cambios o mejoras en la gestión de la entidad?	27
11.3 ¿La entidad respondió con información completa y oportuna a su petición de cuentas?	28
12. ¿La entidad lo ha invitado a participar en alguno de los siguientes espacios?	29
13. Tiene alguna observación adicional.....	30
<i>RESULTADOS DE LA ENCUESTA CANAL PRESENCIAL.....</i>	<i>32</i>
<i>CONCLUSIONES.....</i>	<i>33</i>
<i>RECOMENDACIONES.....</i>	<i>33</i>

INTRODUCCIÓN

En el marco de su compromiso con la mejora continua y la calidad en la prestación de los servicios, Canal Capital aplica la encuesta de satisfacción como mecanismo para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida a través de sus canales de atención virtual (correo electrónico, chat institucional y redes sociales) y presencial. La encuesta se encuentra disponible en los respectivos canales, mientras que para la atención presencial se dispone de un formato específico, acorde con las características de este medio.

El presente informe consolida y analiza los resultados obtenidos a partir de las respuestas registradas en las encuestas de satisfacción, con el propósito de identificar la percepción de la ciudadanía respecto de la atención recibida, así como recopilar observaciones, comentarios y sugerencias que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de atención y a la mejora continua de los servicios institucionales.

La atención a la ciudadanía constituye un componente estratégico de la gestión institucional, en tanto garantiza el acceso efectivo a los servicios, fortalece la confianza en la entidad, promueve la transparencia y contribuye al cumplimiento del objeto misional de Canal Capital como medio público de Bogotá.

En este contexto, los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora que orientan la implementación de acciones dirigidas a optimizar la prestación del servicio y fortalecer la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la entidad.

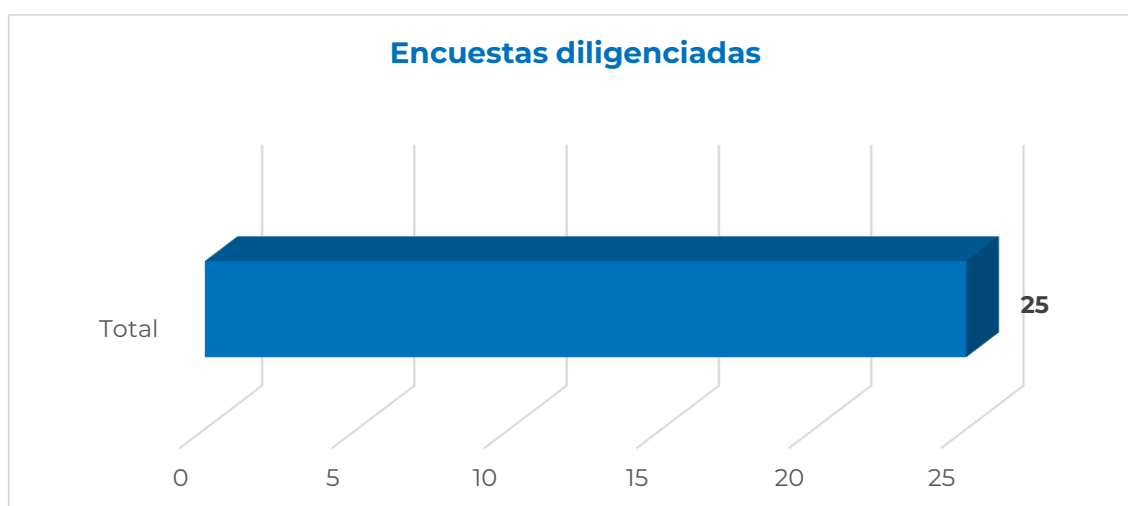
Las encuestas evalúan aspectos fundamentales del servicio, como la oportunidad en la atención, la eficacia en las respuestas y el cumplimiento de los atributos y protocolos establecidos en el Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía de Canal Capital, proporcionando información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

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 primer semestre de 2026, la encuesta fue diligenciada por un total de **25** personas. 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 enero a junio de 2026

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:

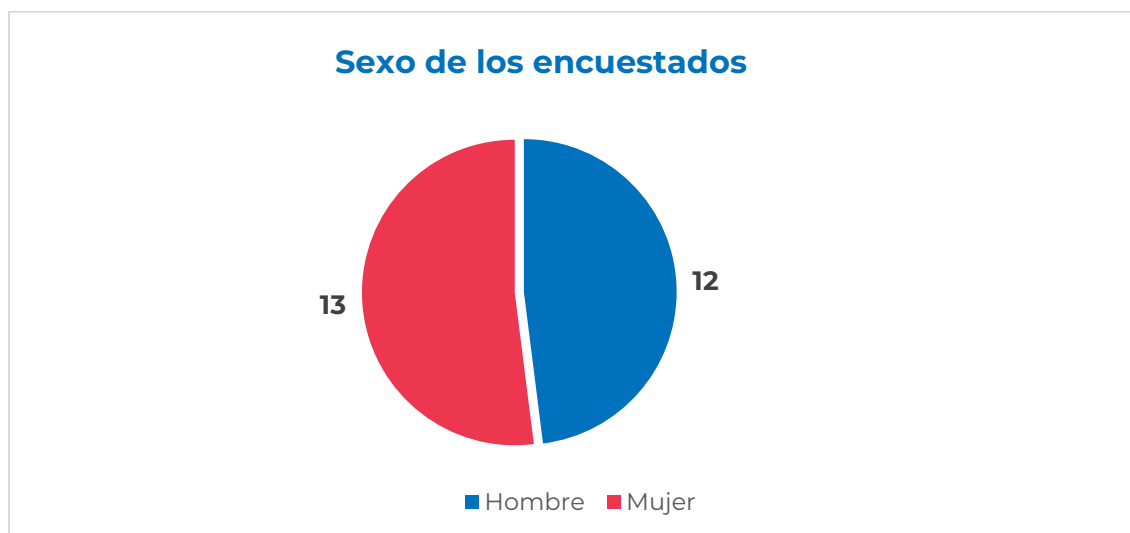
- **Sexo:** se refiere al sexo asignado al nacer, determinado generalmente por un equipo médico con base en características biológicas como los genitales, las hormonas y otros factores físicos. Las categorías utilizadas en la encuesta son “hombre” y “mujer”.
- **Identidad de género:** corresponde a la 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 una participación equilibrada entre mujeres y hombres. La mayoría se identificó como mujer (13 personas), seguida por hombres (12 personas). Estos resultados muestran una distribución prácticamente equitativa entre ambos sexos, con una ligera predominancia de las mujeres, quienes

representan el 52% del total de respuestas, mientras que los hombres corresponden al 48%. En el periodo de reporte no se registraron personas que se identificaran como intersexuales ni que seleccionaran la opción "prefiero no responder".



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

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.

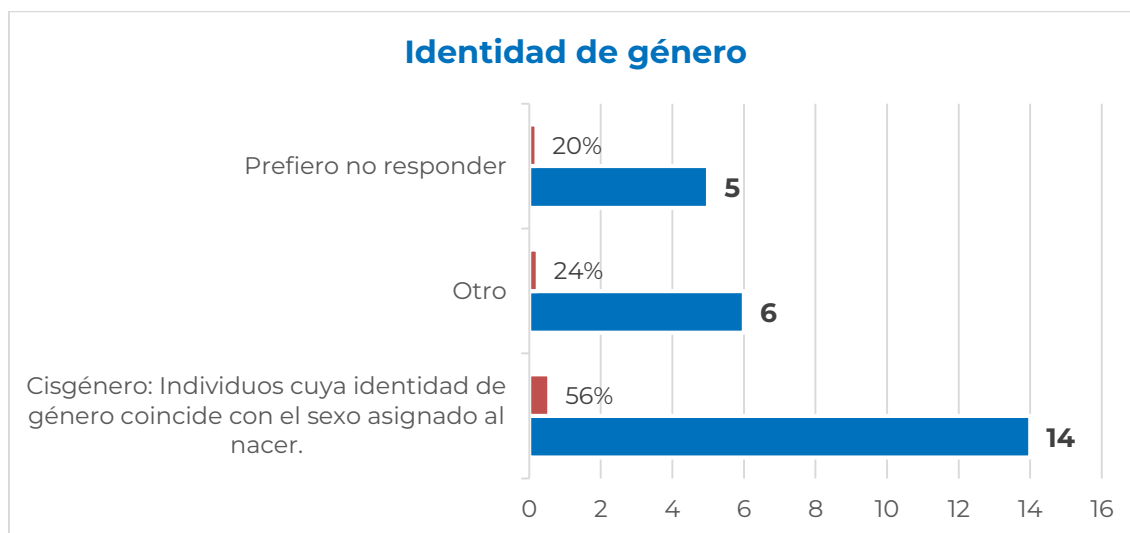
b. Identidad de género de los encuestados

En cuanto a la identidad de género, los datos recolectados muestran que el 56% de las personas encuestadas se identifica como cisgénero (14

personas), es decir, su identidad de género coincide con el sexo asignado al nacer. Por su parte, el 24% seleccionó la categoría "otro" (6 personas) y el 20% prefirió no responder (5 personas).

Estos resultados evidencian que, si bien la mayoría de las personas encuestadas se identifica como cisgénero, una proporción significativa optó por la categoría "otro" o decidió no suministrar esta información, lo que refleja la diversidad de identidades presentes entre la ciudadanía y el respeto por la autonomía de cada persona para definir o reservar este dato.

La inclusión de distintas opciones de respuesta, así como la posibilidad de abstenerse de responder, fortalece la recolección de información desde un enfoque diferencial e inclusivo, promoviendo el reconocimiento de la diversidad y aportando insumos para el fortalecimiento de estrategias de atención a la ciudadanía con criterios de equidad, respeto y no discriminación.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

c. Orientación sexual

En relación con la orientación sexual, los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de las personas encuestadas se identifica como heterosexual, con un total de 19 respuestas (76%). Asimismo, se registró 1

persona que se identificó como bisexual (4%), 2 personas seleccionaron la categoría "otro" (8%) y 3 personas prefirieron no responder (12%), para un total de 25 respuestas.

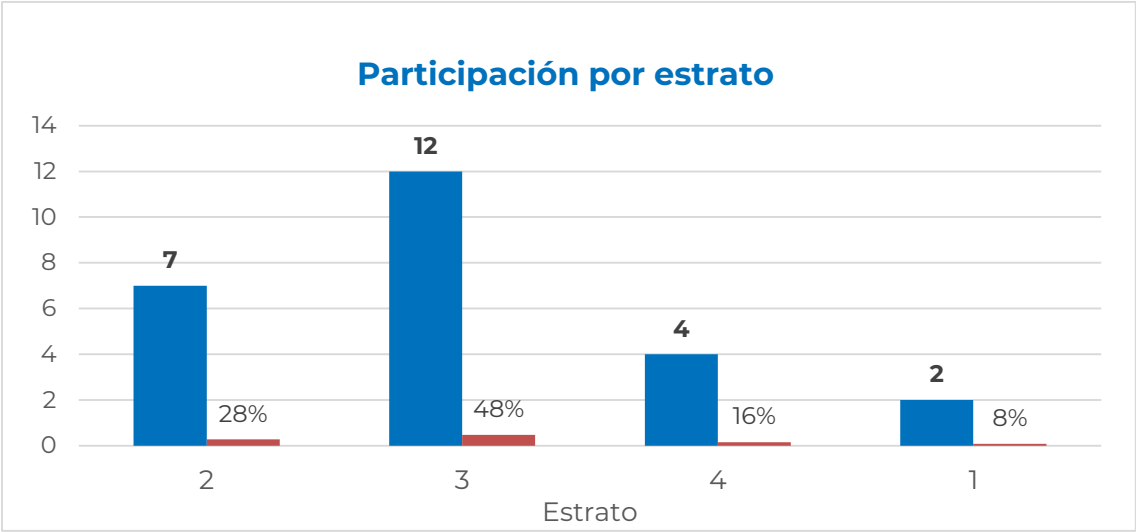
Orientación sexual	Número de respuestas
Bisexual: personas que sienten atracción por personas de ambos sexos.	1
Heterosexual: personas que sienten atracción por personas del sexo opuesto.	19
Otro	2
Prefiero no responder	3

Estos resultados evidencian que, si bien la orientación heterosexual es la predominante entre las personas encuestadas, también se registran respuestas que reflejan la diversidad de orientaciones sexuales, así como personas que optaron por no suministrar esta información. La posibilidad de declarar libremente la orientación sexual o abstenerse de hacerlo contribuye a la promoción de un servicio respetuoso de la diversidad, la igualdad y la no discriminación, en concordancia con los principios que orientan la atención a la ciudadanía en Canal Capital.

d. Participación por estrato

En relación con el estrato socioeconómico de las personas encuestadas, se evidencia una mayor participación de ciudadanos y ciudadanas pertenecientes al estrato 3, con 12 respuestas (48% del total). En segundo lugar, se ubica el estrato 2 con 7 respuestas (28%), seguido del estrato 4 con 4 respuestas (16%). Finalmente, el estrato 1 registró 2 respuestas, equivalentes al 8% de la muestra.

La distribución de las respuestas refleja una mayor participación de personas pertenecientes a los estratos 2 y 3, que en conjunto representan el 76% del total de encuestados. Esta información permite caracterizar el perfil socioeconómico de la población que respondió la encuesta y constituye un insumo para el análisis de las necesidades y expectativas de la ciudadanía frente a los servicios que presta Canal Capital.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

e. Localidad

En relación con la localidad de residencia de las personas encuestadas, se evidencia la participación de ciudadanos y ciudadanas provenientes de diferentes sectores de Bogotá, lo que refleja un alcance territorial amplio de los servicios y contenidos de Canal Capital.

Las localidades con mayor número de respuestas fueron Chapinero y Fontibón, con 4 personas cada una (16%), seguidas por Suba con 3 respuestas (12%). Asimismo, Barrios Unidos y Puente Aranda registraron 2 respuestas cada una (8%), mientras que Usaquén, Santa Fe, Usme, Tunjuelito, Kennedy, Engativá, Los Mártires, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz registraron una respuesta cada una (4%).

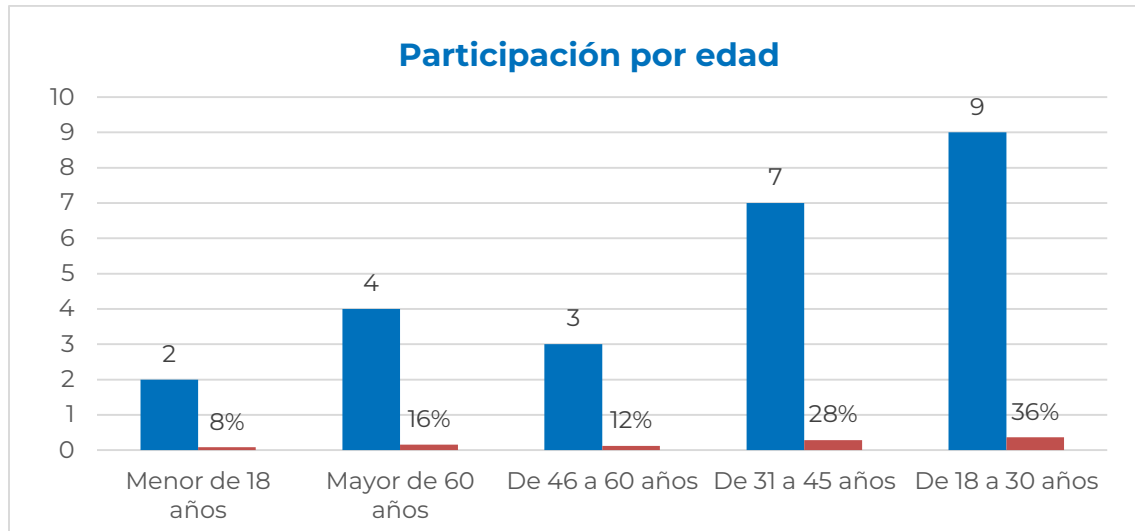
Localidad	Número de ciudadanos
1. Usaquén	1
2. Chapinero	4
3. Santa Fe	1
5. Usme	1
6. Tunjuelito	1

Localidad	Número de ciudadanos
8. Kennedy	1
9. Fontibón	4
10. Engativá	1
11. Suba	3
12. Barrios Unidos	2
14. Los Mártires	1
16. Puente Aranda	2
18. Rafael Uribe Uribe	1
19. Ciudad Bolívar	1
20. Sumapaz	1

La distribución de las respuestas evidencia que la participación se concentra en distintas localidades de la ciudad y no en un único sector geográfico. Esta información permite identificar el alcance territorial de la encuesta y constituye un insumo para comprender la interacción de la ciudadanía con Canal Capital desde diferentes contextos locales, aportando elementos para el análisis de la cobertura y el relacionamiento con las audiencias.

f. Rango de edad

La distribución por grupos de edad muestra que la mayor participación corresponde a personas entre los 18 y 30 años, con 9 respuestas (36%), seguidas por el grupo de 31 a 45 años, con 7 respuestas (28%). En conjunto, estos dos rangos etarios representan el 64% del total de personas encuestadas, lo que evidencia una mayor participación de población joven y adulta.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

En menor proporción se encuentran las personas mayores de 60 años, con 4 respuestas (16%), seguidas por el grupo de 46 a 60 años, con 3 respuestas (12%). Finalmente, el grupo de menores de 18 años registró 2 respuestas, equivalentes al 8% del total.

Los resultados permiten observar que la encuesta fue respondida principalmente por personas en edades productivas, quienes constituyen el segmento con mayor interacción durante el periodo evaluado. Sin embargo, también se registra participación de personas mayores y de menores de edad, lo que evidencia que los servicios y contenidos de Canal Capital llegan a diferentes grupos etarios y proporcionan una muestra con características variadas para el análisis de la satisfacción ciudadana.

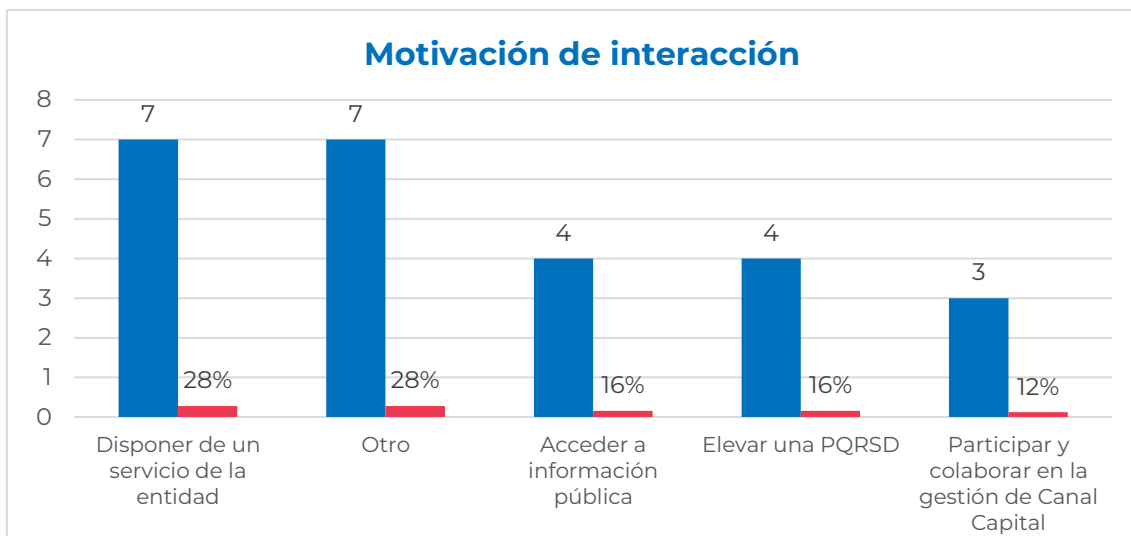
II. IDENTIFICACIÓN DE LA INTERACCIÓN

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 que las principales razones de relacionamiento están asociadas con el acceso a los servicios de la entidad y la participación ciudadana. La opción “Disponer de un servicio de la entidad” presentó la mayor frecuencia, con 7 respuestas (28%), seguida de la categoría “Otro”, con 7 respuestas (28%). Estas cifras evidencian que las interacciones se generan principalmente por necesidades relacionadas con la oferta institucional del canal y por motivaciones diversas que no se encuentran clasificadas dentro de las opciones definidas.

En una proporción menor, los ciudadanos indicaron como motivo de interacción “Acceder a información pública” y “Elevar una PQRS”, cada una con 4 respuestas (16%). Por su parte, “Participar y colaborar en la gestión de Canal Capital” registró 3 respuestas (12%), siendo la opción con menor frecuencia dentro de las respuestas obtenidas.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

Estos resultados permiten identificar que el relacionamiento con Canal Capital se orienta principalmente hacia la búsqueda de servicios, información y atención de necesidades específicas de la ciudadanía.

Asimismo, la presencia de respuestas agrupadas en la categoría “Otro” evidencia la importancia de continuar analizando las motivaciones de interacción para identificar posibles necesidades emergentes o categorías adicionales que permitan caracterizar de manera más precisa la relación entre la ciudadanía y la entidad. En este sentido, resulta pertinente fortalecer la divulgación de los servicios, canales de atención y mecanismos de participación disponibles, promoviendo un mayor conocimiento y uso de las herramientas de interacción institucional.

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

Tipo de petición	Número de ciudadanos
Consulta	4
Petición de interés general	3
Petición de interés particular	3
Queja	2
Solicitud de información	6
No aplica	2
Felicitación	3
Sugerencia	2

El análisis de los tipos de peticiones presentadas por la ciudadanía evidencia que la principal razón de contacto con Canal Capital fue la solicitud de información, con un total de 6 ciudadanos, lo que demuestra un alto interés por conocer aspectos relacionados con los servicios, la programación, los contenidos y la gestión institucional de la entidad.

En segundo lugar, se ubican las consultas, con 4 ciudadanos, lo que refleja la necesidad de obtener orientación o aclaraciones sobre diferentes temas de competencia del canal. Asimismo, se registraron 3 peticiones de interés general, 3 peticiones de interés particular y 3 felicitaciones, lo que evidencia que, además de requerir información, la ciudadanía hace uso de los canales institucionales tanto para presentar solicitudes de carácter

colectivo e individual como para reconocer positivamente la labor desarrollada por Canal Capital.

Por otra parte, se reportaron 2 quejas, 2 sugerencias y 2 casos clasificados como "No aplica". Las quejas representan situaciones de inconformidad frente a la prestación del servicio o la atención recibida, mientras que las sugerencias constituyen aportes de la ciudadanía orientados al fortalecimiento y mejora de los procesos institucionales. Los registros clasificados como "No aplica" corresponden a comunicaciones que no se ajustan a ninguna de las tipologías establecidas para las peticiones ciudadanas.

En conjunto, los resultados muestran que la interacción de la ciudadanía con Canal Capital se concentra principalmente en el acceso a información y la realización de consultas y peticiones, mientras que las manifestaciones de inconformidad son reducidas y existe una participación positiva representada en las felicitaciones recibidas. Este comportamiento evidencia la importancia de continuar fortaleciendo los canales de atención para garantizar respuestas oportunas, transparentes y de calidad, así como promover espacios que faciliten la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la entidad.

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

El análisis de los servicios solicitados por la ciudadanía evidencia que la categoría "Otra" registró el mayor número de solicitudes, con 6 ciudadanos, lo que indica la existencia de requerimientos que no se encuentran contemplados de manera específica dentro de las categorías definidas por Canal Capital. En segundo lugar, se destaca el cubrimiento de información, con 5 solicitudes, lo que refleja el interés de la ciudadanía por lograr la difusión de actividades, eventos o temas de interés a través de los espacios informativos del canal.

Servicio	Número de ciudadanos
a. Copias de material audiovisual	2
c. Servicio social	1
d. Cubrimiento de información	5

Servicio	Número de ciudadanos
e. Información general sobre la programación	2
f. Presentación de proyectos de televisión	2
g. Participación en programas	2
h. Permiso de retransmisión	1
j. Asesoría u orientación	4
Otra	6

Asimismo, se registraron 4 solicitudes de asesoría u orientación, lo que demuestra la necesidad de acompañamiento y orientación frente a los servicios, procesos o competencias de la entidad. Por su parte, las copias de material audiovisual, la información general sobre la programación, la presentación de proyectos de televisión y la participación en programas registraron 2 solicitudes cada una, evidenciando el interés de los ciudadanos por acceder a los contenidos del canal, conocer su oferta de programación, presentar iniciativas audiovisuales y participar activamente en sus espacios.

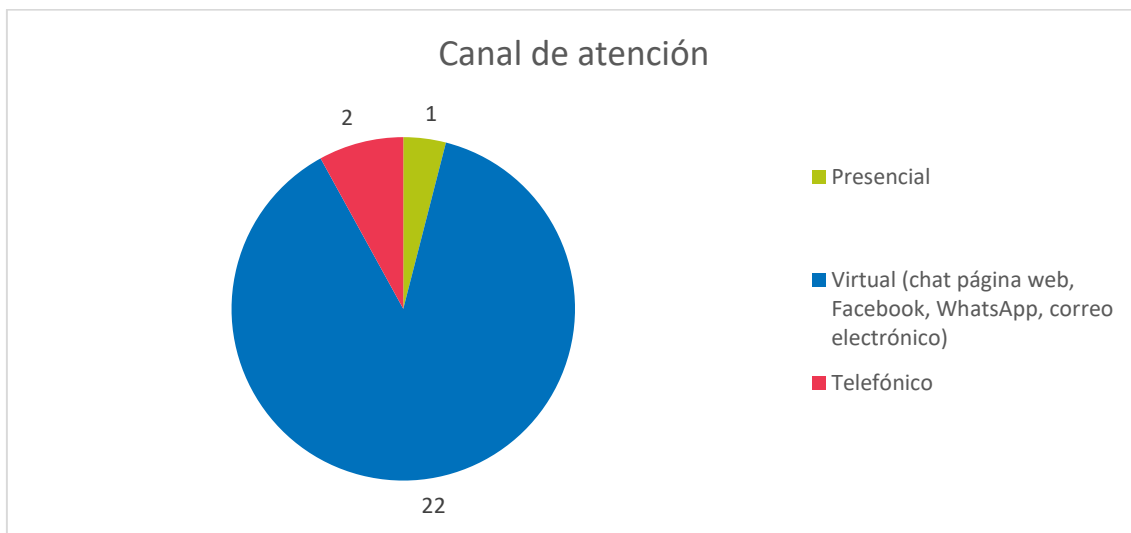
Finalmente, el servicio social y el permiso de retransmisión presentaron 1 solicitud cada uno. Aunque su participación es menor, estos resultados reflejan la diversidad de necesidades que atiende Canal Capital y la amplitud de servicios que la entidad pone a disposición de la ciudadanía.

En conjunto, los resultados muestran que el relacionamiento de la ciudadanía con Canal Capital se concentra principalmente en la búsqueda de información, orientación y oportunidades para difundir o participar en los contenidos del canal. Al mismo tiempo, la alta participación de la categoría "Otra" evidencia la conveniencia de revisar periódicamente la clasificación de los servicios, con el fin de identificar nuevas necesidades y fortalecer la oferta institucional de acuerdo con las demandas de la ciudadanía.

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

La gráfica evidencia que el canal virtual fue el medio de atención más utilizado por la ciudadanía, con 22 registros, lo que representa aproximadamente el 88% del total de atenciones realizadas. Este canal

comprende medios como el chat de la página web, Facebook, WhatsApp y el correo electrónico, lo que confirma la preferencia de los ciudadanos por las herramientas digitales para realizar sus solicitudes y obtener respuesta de manera ágil.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2025

En comparación, el canal telefónico registró 2 atenciones, equivalentes a cerca del 8% del total, mientras que el canal presencial presentó 1 atención, correspondiente aproximadamente al 4%. Aunque estos canales continúan siendo utilizados por algunos ciudadanos, su participación es considerablemente menor frente a la atención virtual.

En conjunto, los resultados muestran que la estrategia de atención de Canal Capital se apoya principalmente en los canales digitales, los cuales se consolidan como el principal medio de interacción con la ciudadanía. Esta tendencia resalta la importancia de mantener y fortalecer las plataformas virtuales, garantizando al mismo tiempo la disponibilidad de los canales presencial y telefónico para responder a las diferentes necesidades y preferencias de los usuarios.

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 gran mayoría de los participantes calificó la atención recibida como buena, con 24 respuestas, lo que representa el 96% del total. Este resultado evidencia una percepción altamente favorable frente al servicio prestado por Canal Capital y refleja el compromiso de la entidad con una atención oportuna y de calidad.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

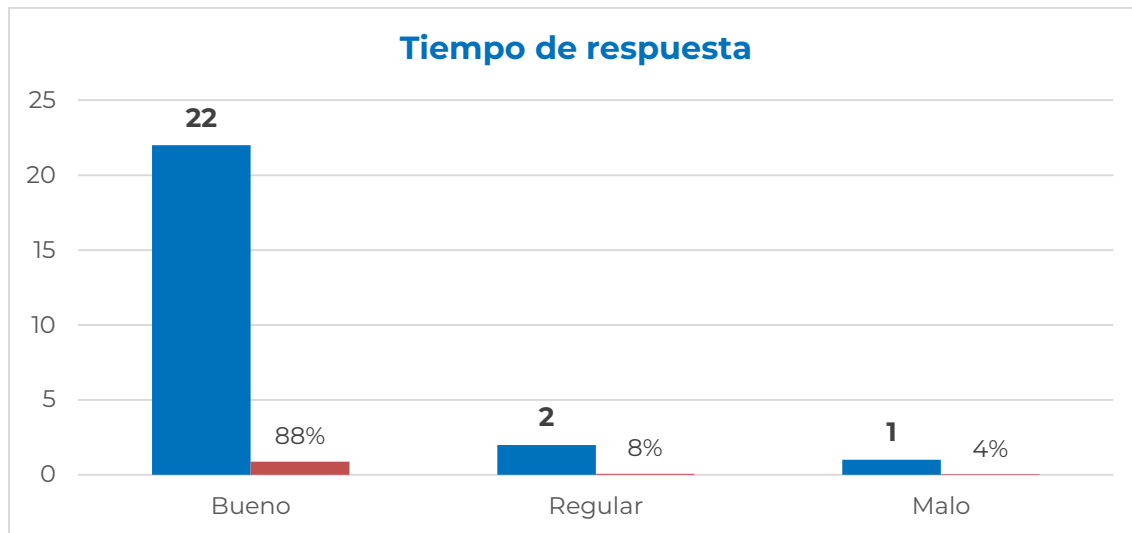
Por otra parte, 1 ciudadano (4%) calificó la atención como mala. En la observación registrada indicó: "...*No recibí atención*...", haciendo referencia a un intento de comunicación por el canal telefónico para reportar una falla en la señal, consistente en el congelamiento de la imagen durante la transmisión de un programa sobre animales. En este caso, la insatisfacción del ciudadano se originó por no haber recibido atención a través del canal de contacto utilizado, lo que impidió la recepción y gestión oportuna de su reporte.

En conjunto, los resultados muestran un elevado nivel de satisfacción con la atención brindada por Canal Capital. Al mismo tiempo, el caso registrado como negativo representa una oportunidad para fortalecer los mecanismos de atención telefónica y garantizar que los ciudadanos puedan reportar oportunamente cualquier novedad relacionada con la señal o la prestación del servicio. De esta manera, la entidad podrá asegurar una respuesta más ágil y efectiva a los requerimientos de la ciudadanía, contribuyendo a mantener la confianza en sus canales de atención.

6. Califique el tiempo en que recibió su respuesta.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las 25 encuestas aplicadas, 22 ciudadanos calificaron el tiempo de respuesta como bueno, lo que representa el 88% del total de respuestas. Este resultado evidencia una percepción ampliamente positiva frente a la oportunidad con la que Canal Capital atiende y responde los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Por su parte, 2 ciudadanos (8%) calificaron el tiempo de respuesta como regular, mientras que 1 ciudadano (4%) lo consideró malo. Aunque estas valoraciones corresponden a una proporción reducida del total de respuestas, reflejan que existen casos en los que la experiencia de los usuarios frente a los tiempos de atención no cumplió plenamente con sus expectativas.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

En términos generales, los resultados muestran un alto nivel de satisfacción con los tiempos de respuesta brindados por Canal Capital, lo que evidencia el compromiso de la entidad con una atención oportuna y eficiente. Al mismo tiempo, las calificaciones regular y mala representan una oportunidad para continuar fortaleciendo los procesos internos de gestión y seguimiento de las solicitudes, con el propósito de optimizar los tiempos de atención y mantener una percepción positiva sobre la calidad del servicio prestado.

7. ¿La respuesta recibida fue fácil de entender?

Los resultados de la encuesta evidencian que la gran mayoría de los ciudadanos, 24 personas (96%), consideró que la respuesta brindada por Canal Capital fue clara, mientras que 1 persona (4%) manifestó que la información recibida no fue clara.

Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable respecto a la calidad y comprensión de las respuestas emitidas por la entidad, lo que demuestra el compromiso de Canal Capital por proporcionar información precisa, suficiente y comprensible para atender los requerimientos de la ciudadanía. La alta proporción de respuestas positivas indica que, en términos generales, los ciudadanos logran entender adecuadamente las orientaciones y la información suministrada durante el proceso de atención.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

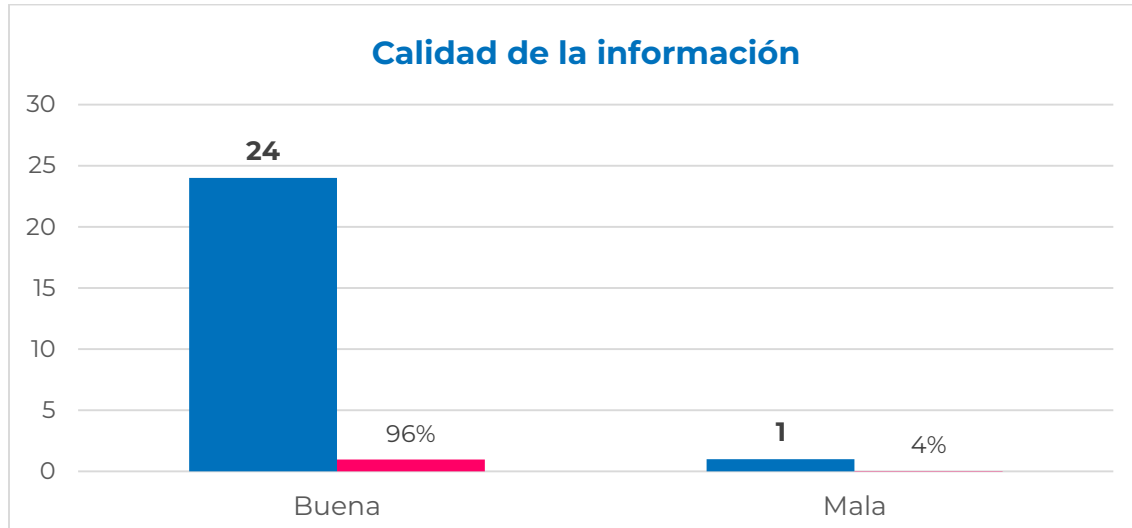
En cuanto a la respuesta negativa, es importante señalar que corresponde al mismo ciudadano que, en la encuesta, calificó de manera desfavorable la atención recibida, manifestando que no obtuvo respuesta al comunicarse telefónicamente para reportar una falla en la señal. En este contexto, la percepción de falta de claridad está asociada a la ausencia de atención efectiva y no necesariamente al contenido de una respuesta emitida por la entidad.

En conjunto, los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción frente a la claridad de las respuestas proporcionadas por Canal Capital. Aun así, el caso registrado representa una oportunidad para continuar fortaleciendo los canales de atención, garantizando que todos los ciudadanos reciban una respuesta oportuna y suficiente, de manera que puedan comprender plenamente la información suministrada y mantener una percepción positiva sobre la calidad del servicio.

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

Según los resultados obtenidos, 24 ciudadanos (96%) calificaron como buena la calidad de la información recibida por parte del personal de Canal Capital, mientras que 1 ciudadano (4%) la calificó como mala. Estos resultados evidencian una percepción ampliamente positiva sobre la información suministrada durante el proceso de atención.

La alta proporción de valoraciones favorables indica que, en términos generales, el personal proporciona información clara, pertinente y útil para atender los requerimientos de la ciudadanía, contribuyendo a orientar adecuadamente a los usuarios y a generar confianza en los canales de atención de la entidad.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

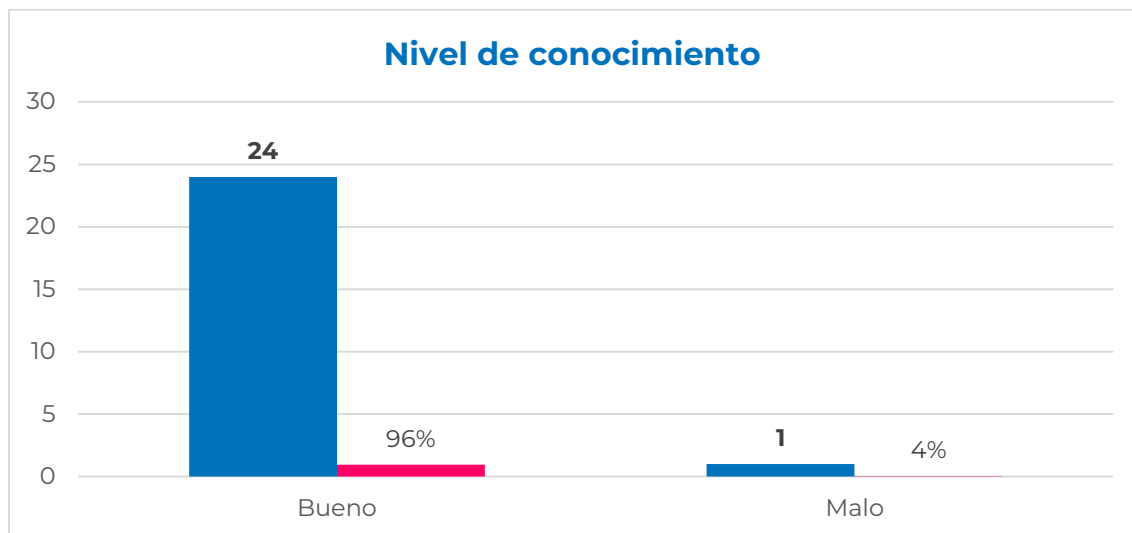
En cuanto a la calificación negativa, es importante señalar que corresponde al mismo ciudadano que manifestó no haber recibido atención al comunicarse por el canal telefónico para reportar una falla en la señal. En este contexto, la valoración desfavorable sobre la calidad de la información se encuentra asociada a la ausencia de atención y, por consiguiente, a la imposibilidad de recibir orientación o información por parte del personal, más que a una inconformidad con el contenido de una respuesta emitida.

En conjunto, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad de la información brindada por Canal Capital. A su vez, el caso registrado como negativo representa una oportunidad para continuar fortaleciendo los canales de atención, garantizando que todos los ciudadanos reciban una respuesta oportuna y la orientación necesaria para atender sus requerimientos, favoreciendo así una experiencia de servicio cada vez más satisfactoria.

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

Los resultados de la encuesta muestran que 24 ciudadanos (96%) calificaron como bueno el nivel de conocimiento del personal que los atendió, mientras que 1 ciudadano (4%) lo calificó como malo. Estos resultados evidencian una percepción ampliamente favorable sobre la capacidad del personal para orientar y atender los requerimientos de la ciudadanía.

La alta proporción de valoraciones positivas refleja que, en términos generales, los colaboradores de Canal Capital cuentan con el conocimiento necesario sobre los servicios, procesos y competencias de la entidad, lo que les permite brindar información adecuada y ofrecer una atención eficiente y pertinente a los ciudadanos.



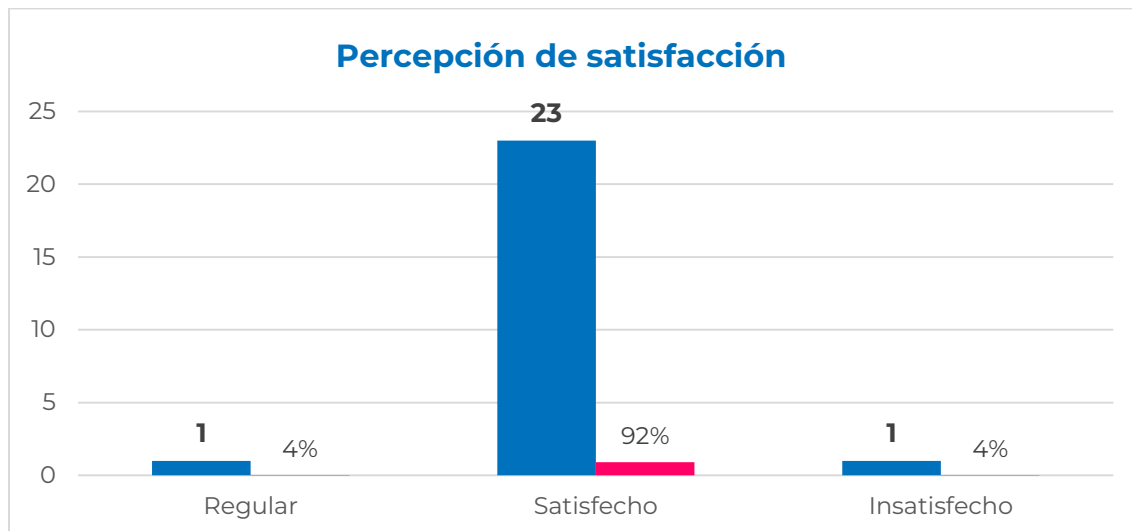
Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

La única calificación desfavorable continúa siendo del mismo ciudadano que, desde la evaluación de la atención recibida, manifestó no haber obtenido respuesta a su comunicación telefónica para reportar una falla en la señal. En consecuencia, la percepción negativa expresada en este aspecto mantiene relación con esa misma experiencia de atención y no con una valoración independiente sobre el nivel de conocimiento del personal.

En conjunto, los resultados reflejan un alto nivel de confianza en el conocimiento del personal de Canal Capital. Al mismo tiempo, el caso registrado representa una oportunidad para seguir fortaleciendo los canales de atención y los mecanismos de respuesta, con el propósito de garantizar que todos los ciudadanos reciban el acompañamiento y la orientación requeridos desde el primer contacto con 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, 23 ciudadanos (92%) manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida por parte de Canal Capital, lo que evidencia que, en la mayoría de los casos, el servicio prestado respondió a sus necesidades y expectativas. Por su parte, 1 ciudadano (4%) calificó su nivel de satisfacción como regular, mientras que 1 ciudadano (4%) se declaró insatisfecho.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva frente a la atención brindada por la entidad, lo que demuestra que los procesos de orientación y respuesta cumplen, en términos generales, con los criterios de oportunidad, calidad y pertinencia esperados por la ciudadanía. La satisfacción expresada por la mayoría de los participantes guarda coherencia con las valoraciones favorables obtenidas en aspectos como la

atención recibida, la claridad de la respuesta, la calidad de la información y el conocimiento del personal.

La valoración regular evidencia que, aunque el ciudadano recibió el servicio, su experiencia no alcanzó un nivel de satisfacción pleno, lo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la calidad de la atención y optimizar aquellos aspectos que pueden influir en la percepción del usuario durante el proceso de interacción con la entidad.

En cuanto a la valoración insatisfecha, esta continúa siendo del mismo ciudadano que manifestó no haber recibido atención al comunicarse por el canal telefónico para reportar una falla en la señal. En consecuencia, esta percepción negativa mantiene relación con la ausencia de atención durante su contacto con la entidad, situación que impactó de manera desfavorable su evaluación en los diferentes componentes de la encuesta.

En conjunto, los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía con los servicios de atención de Canal Capital. Al mismo tiempo, los casos de satisfacción regular e insatisfacción constituyen una oportunidad para seguir fortaleciendo los canales de atención, especialmente el telefónico, garantizando una respuesta oportuna y efectiva que contribuya a consolidar la confianza de la ciudadanía y a mejorar continuamente la calidad del servicio prestado.

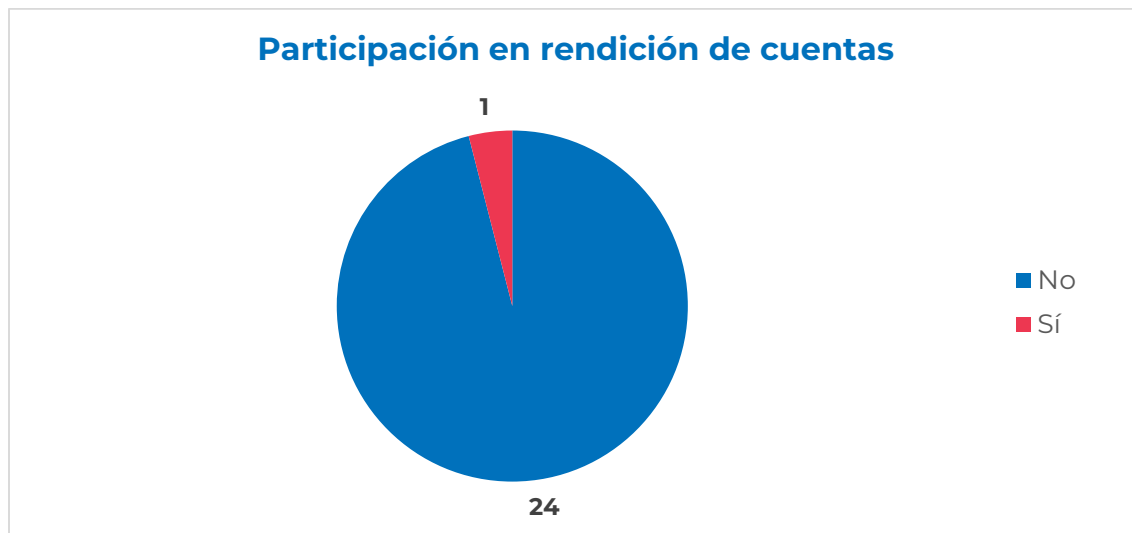
IV. RENDICIÓN DE CUENTAS

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 un bajo nivel de participación de la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas de Canal Capital. De un total de 25 personas encuestadas, 24 ciudadanos (96%) manifestaron no haber participado en estos espacios, mientras que únicamente 1 ciudadano (4%) indicó haberlo hecho.



Fuente: respuestas encuesta de satisfacción enero a junio de 2026

Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de divulgación y promoción de la rendición de cuentas como un mecanismo fundamental para la participación ciudadana, el acceso a la información y el control social. El alto porcentaje de personas que no han participado sugiere que una parte importante de la ciudadanía desconoce estos espacios o no identifica las oportunidades existentes para involucrarse en ellos.

Si bien Canal Capital desarrolla ejercicios de rendición de cuentas en cumplimiento de sus obligaciones de transparencia y participación, los resultados evidencian la conveniencia de ampliar el alcance de las acciones de comunicación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía. En este sentido, resulta pertinente fortalecer la difusión a través de los diferentes canales institucionales y promover estrategias pedagógicas

que faciliten el conocimiento sobre la importancia de estos ejercicios y los beneficios de participar activamente en ellos.

En conjunto, los resultados reflejan que la rendición de cuentas continúa siendo un escenario con importantes oportunidades para incrementar la participación ciudadana. Fortalecer la visibilidad de estos espacios y facilitar el acceso a la información permitirá consolidar una mayor interacción entre Canal Capital y la ciudadanía, promoviendo una gestión más transparente, participativa y cercana a las necesidades de la comunidad.

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

De acuerdo con los resultados de la encuesta, la única persona que manifestó haber participado en un ejercicio de rendición de cuentas indicó que Canal Capital sí realizó retroalimentación posterior a los aportes o inquietudes presentados durante dicho espacio.

Si bien esta respuesta no permite realizar generalizaciones debido al reducido número de participantes, constituye un resultado positivo, ya que evidencia que, en este caso, la entidad brindó seguimiento a la participación ciudadana mediante un proceso de retroalimentación. Esto refleja el compromiso de Canal Capital con el diálogo y la comunicación con quienes intervienen en los ejercicios de rendición de cuentas.

En este contexto, el principal desafío continúa siendo fortalecer las estrategias de divulgación y convocatoria para incrementar la participación ciudadana en estos espacios. Un mayor nivel de asistencia permitirá contar con una base más amplia de opiniones para evaluar aspectos como la calidad de la retroalimentación, la incidencia de los aportes ciudadanos y la efectividad de los ejercicios de rendición de cuentas en la gestión institucional.

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

De acuerdo con los resultados de la encuesta, la única persona que manifestó haber participado en un ejercicio de rendición de cuentas indicó que sí ha evidenciado cambios o mejoras en la gestión de Canal Capital como resultado de los aportes realizados.

Aunque esta respuesta corresponde a un solo participante y, por tanto, no permite realizar conclusiones generalizadas, representa un resultado favorable, ya que refleja que el ciudadano percibió que su participación tuvo incidencia en la gestión institucional. Esta percepción contribuye a fortalecer la confianza en los mecanismos de participación y en la capacidad de la entidad para considerar las opiniones y aportes de la ciudadanía.

En este sentido, el principal reto continúa siendo ampliar la participación en los ejercicios de rendición de cuentas, de manera que un mayor número de ciudadanos pueda involucrarse en estos espacios y evaluar aspectos como la incidencia de sus aportes y las mejoras implementadas por la entidad. Esto permitirá contar con información más representativa para fortalecer los procesos de participación ciudadana y la mejora continua de la gestión institucional.

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

En esta pregunta, el único ciudadano que manifestó haber participado en un ejercicio de rendición de cuentas respondió afirmativamente, indicando que la información suministrada por Canal Capital fue completa y oportuna. Las demás respuestas permanecen en blanco, debido a que corresponden a personas que señalaron no haber participado en estos espacios.

Este resultado permite evidenciar que, desde la experiencia del participante, la entidad atendió adecuadamente la petición de cuentas, proporcionando la información necesaria y dentro de un tiempo que satisfizo sus expectativas. Esta percepción contribuye a fortalecer la confianza en los ejercicios de rendición de cuentas como escenarios de diálogo entre la ciudadanía y la entidad.

Aunque la información disponible corresponde únicamente a un caso, la valoración obtenida constituye un referente positivo sobre la forma en que Canal Capital desarrolla este tipo de procesos. En consecuencia, el reto principal consiste en lograr una mayor participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas, de manera que un mayor número de personas pueda conocer estos espacios y aportar su percepción sobre la calidad y oportunidad de la información suministrada.

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 los ciudadanos manifestó no haber sido invitada a participar en espacios promovidos por Canal Capital. En total, 22 de las 25 personas encuestadas (88%) señalaron no haber recibido convocatoria a este tipo de escenarios, lo que evidencia un bajo nivel de conocimiento o vinculación con los mecanismos de participación impulsados por la entidad.

Por su parte, 3 ciudadanos (12%) indicaron haber sido invitados a alguno de los espacios de participación ofrecidos por Canal Capital. Estas respuestas reflejan que la entidad dispone de mecanismos para fomentar la interacción con la ciudadanía; sin embargo, su alcance aún resulta limitado frente al total de personas consultadas.

Espacio	Número de respuestas
No ha sido convocado a participar de ningún espacio	22
Ejercicios de control social o veeduría a la gestión de la entidad., Formulación de políticas, planes, programas y/o proyectos., Consulta a la ciudadanía para mejoras., Otro	1
Consulta a la ciudadanía para mejoras.	1
Otro	1

Los resultados ponen de manifiesto la importancia de fortalecer las estrategias de divulgación y convocatoria de los diferentes espacios de participación ciudadana, con el propósito de ampliar su cobertura y facilitar que un mayor número de ciudadanos conozca y aproveche estas oportunidades de involucramiento en la gestión institucional.

En conjunto, la información evidencia una oportunidad para incrementar la visibilidad de los mecanismos de participación de Canal Capital,

mediante acciones de comunicación más amplias y permanentes que promuevan una mayor vinculación de la ciudadanía y contribuyan al fortalecimiento de la transparencia, la participación y el control social.

13. Tiene alguna observación adicional

Al finalizar la encuesta, la mayoría de los ciudadanos no registró observaciones adicionales, manifestando respuestas como "Ninguna", "No", "N/A" o expresiones similares. Esto sugiere que, en términos generales, los participantes no identificaron aspectos adicionales que requirieran ser reportados, lo cual es consistente con las valoraciones favorables obtenidas en los diferentes componentes evaluados durante la encuesta.

Entre las observaciones registradas se destacan diversos comentarios de reconocimiento a la atención recibida, con expresiones como "La atención fue buena", "Buena la atención es inmediata", "Gracias" y "Recomiendo el servicio", las cuales reflejan una percepción positiva frente al servicio brindado por Canal Capital. Asimismo, algunos ciudadanos aprovecharon este espacio para formular sugerencias y comentarios relacionados con temas específicos, como la apertura de convocatorias para practicantes universitarios, aspectos de la programación, el cubrimiento de actividades y recomendaciones sobre los contenidos emitidos por el canal.

Observación	Número de respuestas
Buena la atención es inmediata	1
Es buena la atención, me gustaría que tuviesen abiertas las convocatorias para los practicantes universitarios.	1
Gracias	1
Hasta el momento no tengo	1
La atención fue buena	1
La transmisión del programa de animales que estoy viendo, ha presentado congelamientos de imagen. Gracias	1
N/a	1
Na	4
Nada excelente programación cultural, sería bn que al ser medios televisión no se dejarán influenciar por beneficiar a los gobiernos de turno.	1

Observación	Número de respuestas
Na	1
Ninguna	2
Ninguna	3
Ninguna, todo claro y rápido	1
Ninguna, todo muy bien.	1
No	1
No tengo, fue la primera vez que me comunique por este medio	1
Programación	1
Quedó atenta cuando pueden venir	1
Recomiendo el servicio	1

También se registró una observación asociada al congelamiento de la imagen durante la transmisión de un programa, situación que corresponde al mismo caso identificado a lo largo de la encuesta, en el que el ciudadano manifestó no haber recibido atención al intentar reportar la falla a través del canal telefónico.

En conjunto, las observaciones evidencian un balance favorable sobre la atención prestada por Canal Capital y aportan información valiosa para identificar oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la programación, la comunicación y la interacción con la ciudadanía. Estos comentarios constituyen un insumo importante para fortalecer la calidad del servicio y continuar promoviendo espacios de escucha que permitan responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los usuarios.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA CANAL PRESENCIAL

La recolección de la información se realiza a través de un código [QR](#) dispuesto en la oficina de Relacionamiento con el 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 este instrumento, la auxiliar de Relacionamiento con la Ciudadanía invita a las personas que acuden al canal presencial a escanear el código QR y diligenciar la encuesta, informándoles que su participación es completamente voluntaria.

Durante el primer semestre de 2026, no se registraron encuestas diligenciadas por ciudadanos atendidos a través del canal presencial. Esta situación obedece al carácter voluntario de la encuesta, ya que ninguna de las personas que acudió a la oficina de Atención al Ciudadano decidió participar en el ejercicio de evaluación del servicio.

Por esta razón, para el período evaluado no fue posible obtener información que permitiera analizar la percepción de los ciudadanos atendidos de manera presencial. La entidad continuará promoviendo el diligenciamiento de la encuesta entre los usuarios de este canal, con el propósito de contar con información que contribuya a evaluar la calidad del servicio e identificar oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.

CONCLUSIONES

1. La percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada por Canal Capital durante el primer semestre de 2026 fue altamente favorable, reflejada en las calificaciones positivas obtenidas en la mayoría de los aspectos evaluados.
2. El canal virtual se consolidó como el principal medio de atención a la ciudadanía, evidenciando la preferencia de los usuarios por los mecanismos digitales para realizar sus solicitudes.
3. La solicitud de información fue el tipo de petición más frecuente, lo que demuestra el interés de la ciudadanía por conocer los servicios, contenidos y actividades desarrolladas por la entidad.
4. Se evidenció un bajo nivel de participación de la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas y demás espacios de participación, lo que limita la evaluación de estos mecanismos por parte de los usuarios.
5. Se identificó un único caso de insatisfacción, asociado a la falta de atención a un reporte realizado a través del canal telefónico, situación que representa una oportunidad de mejora para la entidad.

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 los mecanismos de atención telefónica para garantizar una respuesta oportuna y el adecuado seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía.
2. Implementar estrategias de divulgación que incrementen la participación de la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas y en los demás espacios de participación promovidos por Canal Capital.
3. Continuar fortaleciendo los canales virtuales de atención, garantizando su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad en la respuesta a las solicitudes ciudadanas.

4. Promover el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción, especialmente entre los ciudadanos atendidos por el canal presencial, con el fin de contar con una muestra más representativa para la evaluación del servicio.
5. Mantener el seguimiento a los resultados de las encuestas de percepción ciudadana e incorporar los hallazgos en los procesos de mejora continua de la atención y del relacionamiento con la ciudadanía.
6. Utilizar los resultados de la encuesta como insumo para la formulación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio y la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con Canal Capital.