

# Informe de Percepción de la Satisfacción

Segundo semestre de 2019



Dirección de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

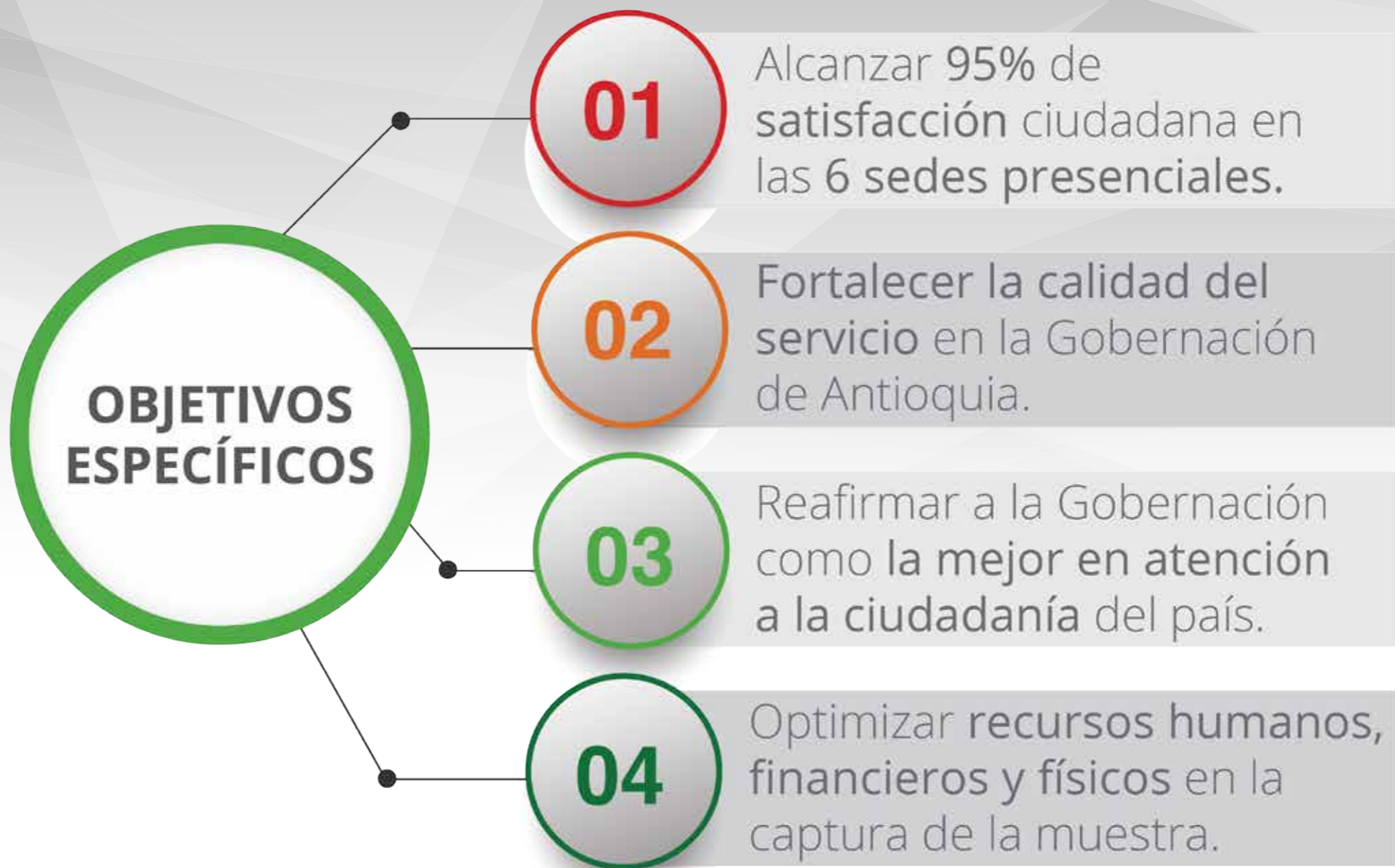


PIENSA EN GRANDE

f |  |  | @GobAntioquia

# Objetivo General:





## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

05

Establecer **perfiles**: Edad, sexo, estrato, estado civil, nivel educativo y ocupación.

06

Identificar **fortalezas y debilidades** percibidas por los usuarios atendidos.

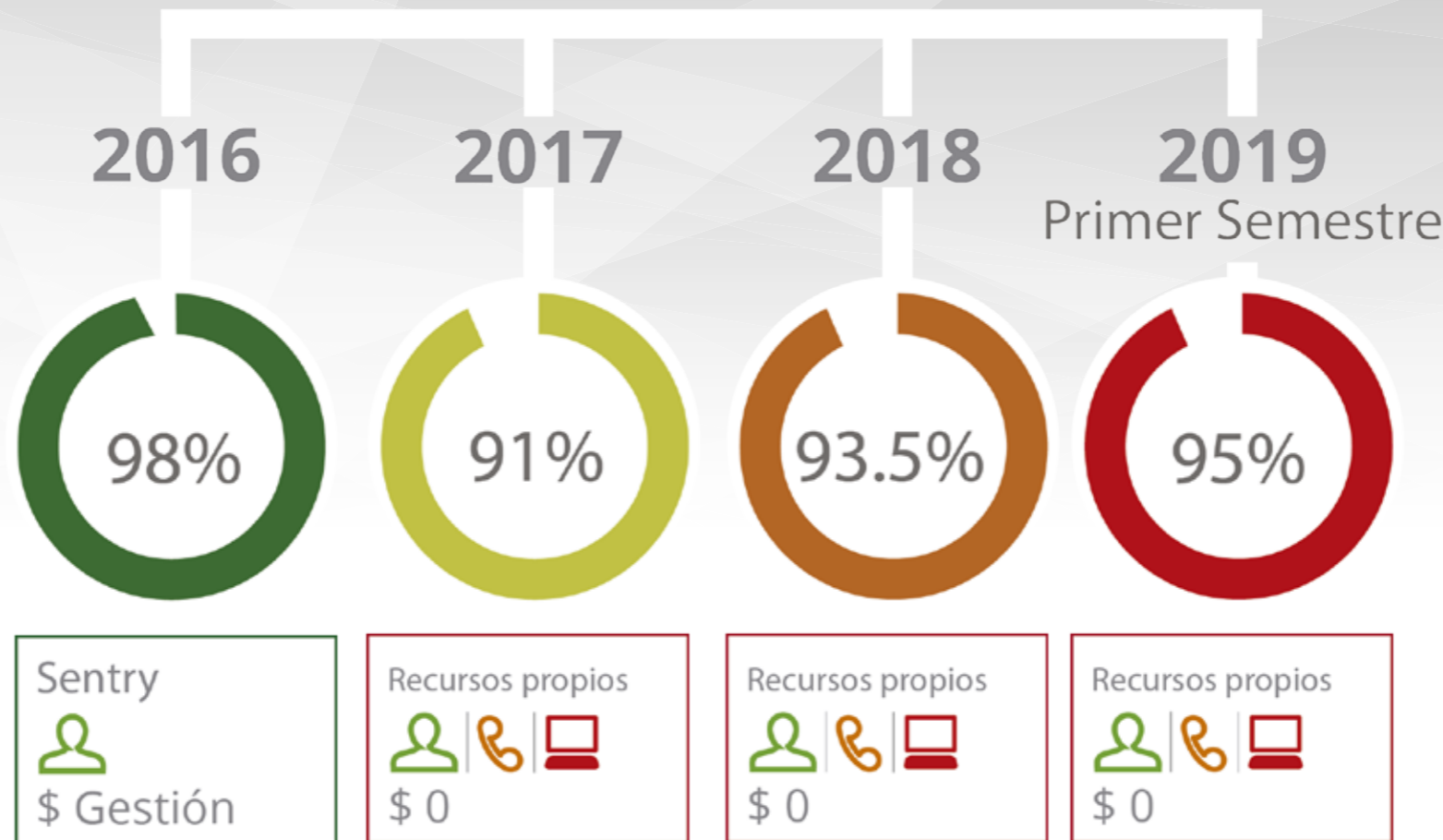
07

Establecer la **satisfacción** respecto a la calidad del servicio prestado.



# Antecedentes Porcentuales

## PERIODOS



# FICHA TÉCNICA

## UNIVERSO CANAL PRESENCIAL

**01 ESPACIALIDAD**  
Zona Rural y Urbana  
de Antioquia

**02 GÉNERO**  
Hombres y  
Mujeres

**03 EDAD**  
Mayores de  
18 años

**04 ESTRATO**  
1, 2, 3, 4, 5, y 6

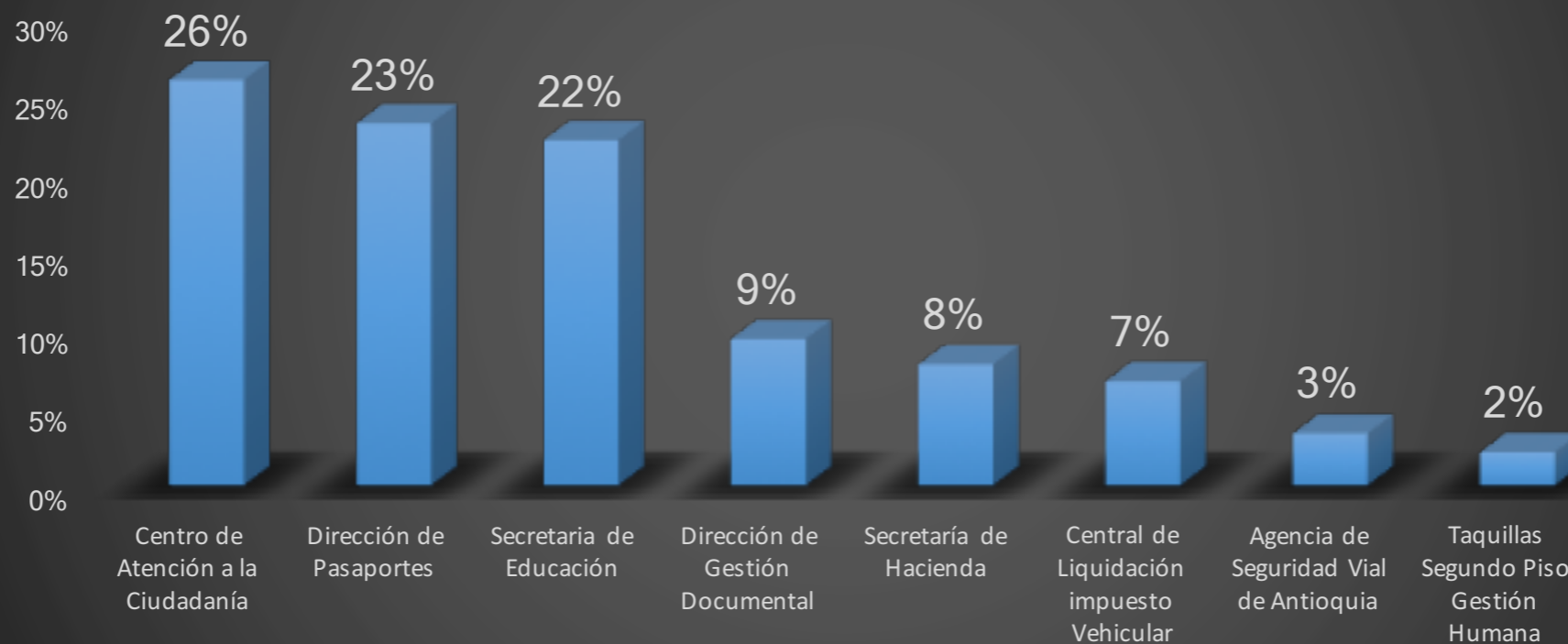
**05 CONDICIONES ESPECIALES**  
Ciudadanos que asisten al  
**CAD** y/o realizan trámites con  
la **Gobernación de Antioquia**



### Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción Segundo Semestre de 2019 por sede

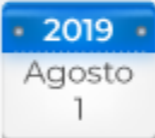
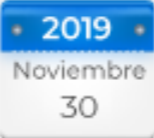
Sedes	% Part Trafico	Universo de Encuestas	Cantidad ejecutada	% Ejecución	% part por sede
Centro de Atención a la Ciudadanía	23%	573	653	114%	26%
Dirección de Pasaportes	26%	661	583	88%	23%
Secretaria de Educación	20%	498	556	112%	22%
Dirección de Gestión Documental	11%	281	236	84%	9%
Secretaría de Hacienda	10%	244	195	80%	8%
Central de Liquidación impuesto Vehicular	5%	135	168	124%	7%
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	3%	72	84	117%	3%
Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	1%	36	54	150%	2%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>2500</b>	<b>2529</b>	<b>101%</b>	<b>100%</b>

### % part por sede sobre una muestra de 2529 ciudadanos





# Características del Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>UNIVERSO TOTAL:</b>	2.529
<b>ENCUESTADORES:</b>	3 en cuestadores
<b>TIPO DE ENCUESTAS:</b>	Encuesta personal asistida por interceptación en sitio
<b>TIPO DE MUESTREO:</b>	Aleatoria por interceptación
<b>TRABAJO DE CAMPO:</b>	Inicio  Fin 

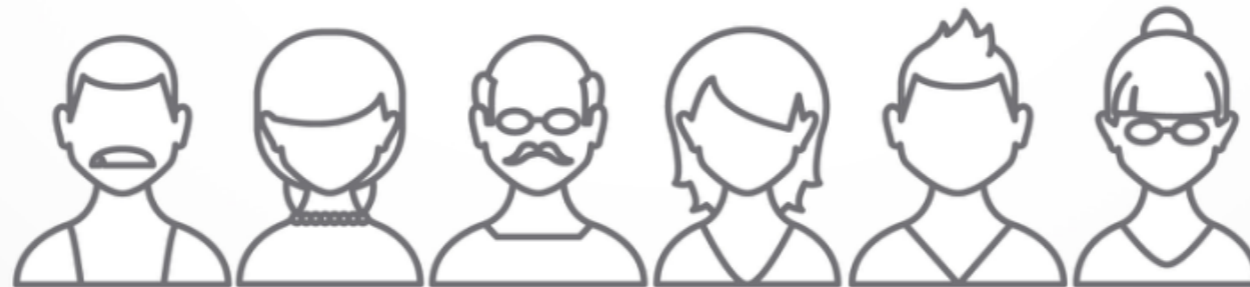




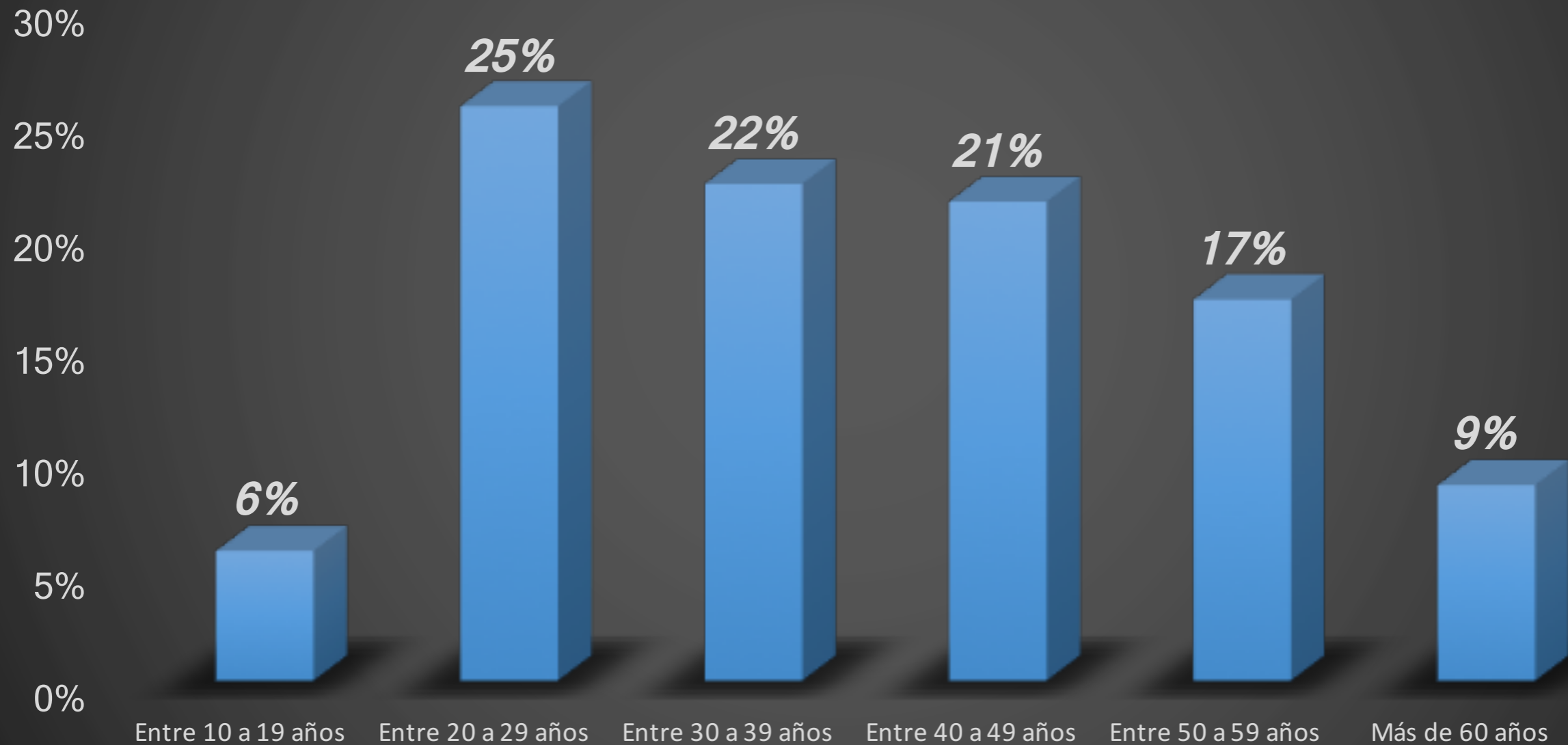
# Perfil de los Encuestados



# Rango de Edad de la Población



# Caracterización Rangos de Edad General

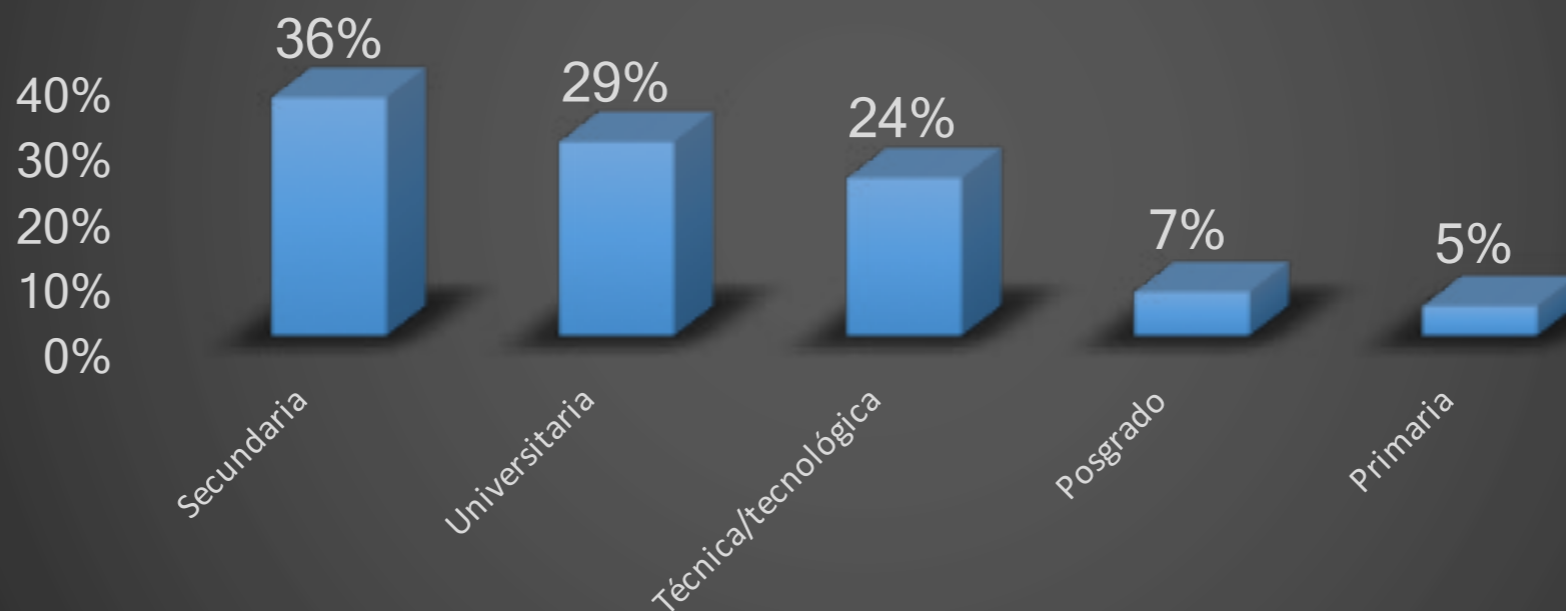


# Nivel de Escolaridad de la Población



Etiquetas de fila	Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	Central de Liquidación impuesto Vehicular	Centro de Atención a la Ciudadanía	Dirección de Gestión Documental	Dirección de Pasaportes	Secretaría de Educación	Secretaría de Hacienda	Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	Total general
Secundaria	60%	61%	32%	39%	47%	10%	50%	47%	36%
Universitaria	11%	11%	25%	23%	19%	61%	14%	23%	29%
Técnica/tecnológica	20%	23%	31%	31%	26%	9%	27%	23%	24%
Posgrado	2%	1%	3%	2%	5%	19%	4%	5%	7%
Primaria	7%	4%	8%	4%	4%	1%	6%	2%	5%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

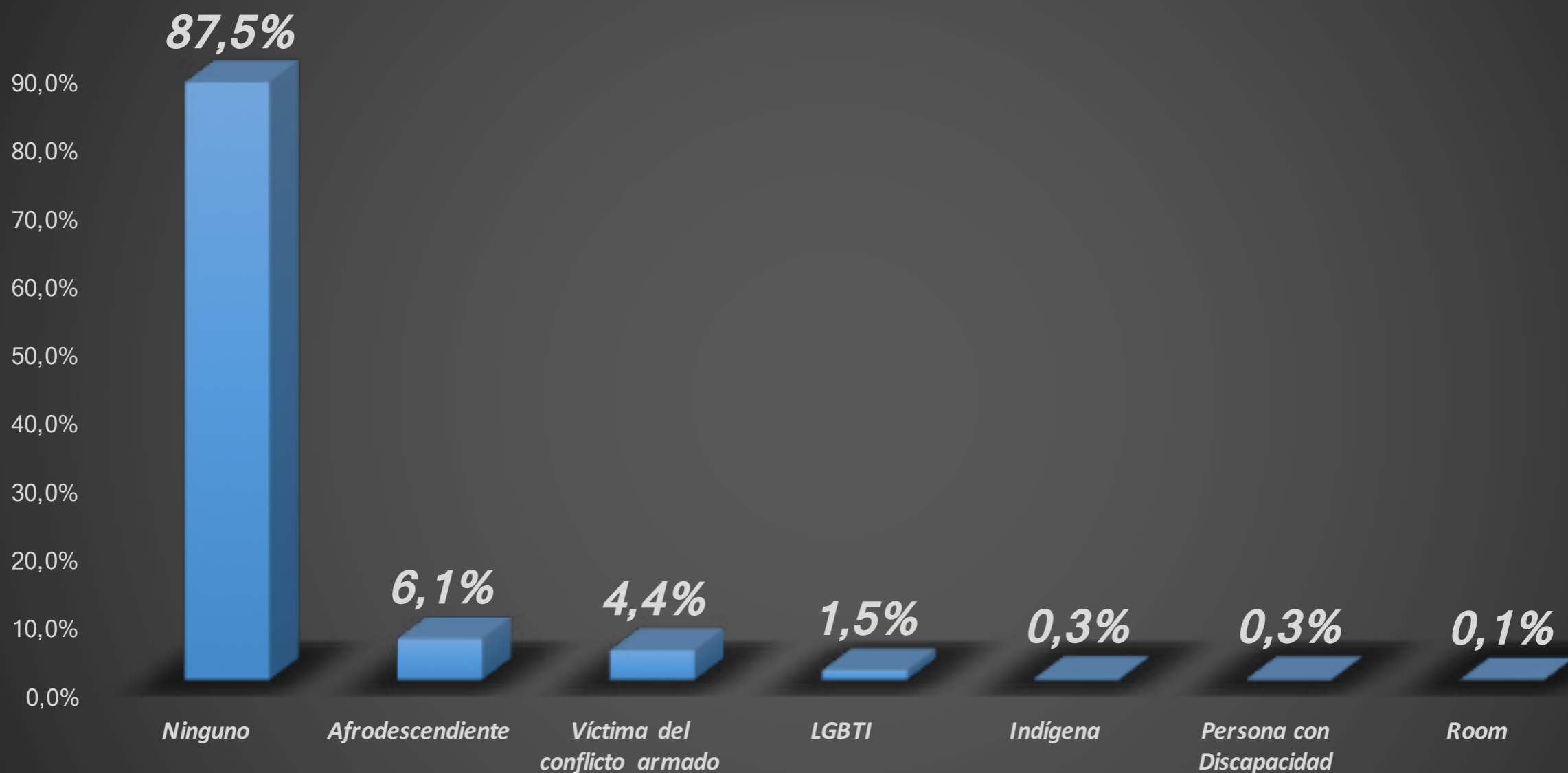
## Caracterización Rangos de Escolaridad General



# Grupo Poblacional Minoritario



# Composición de los Grupos Poblacionales



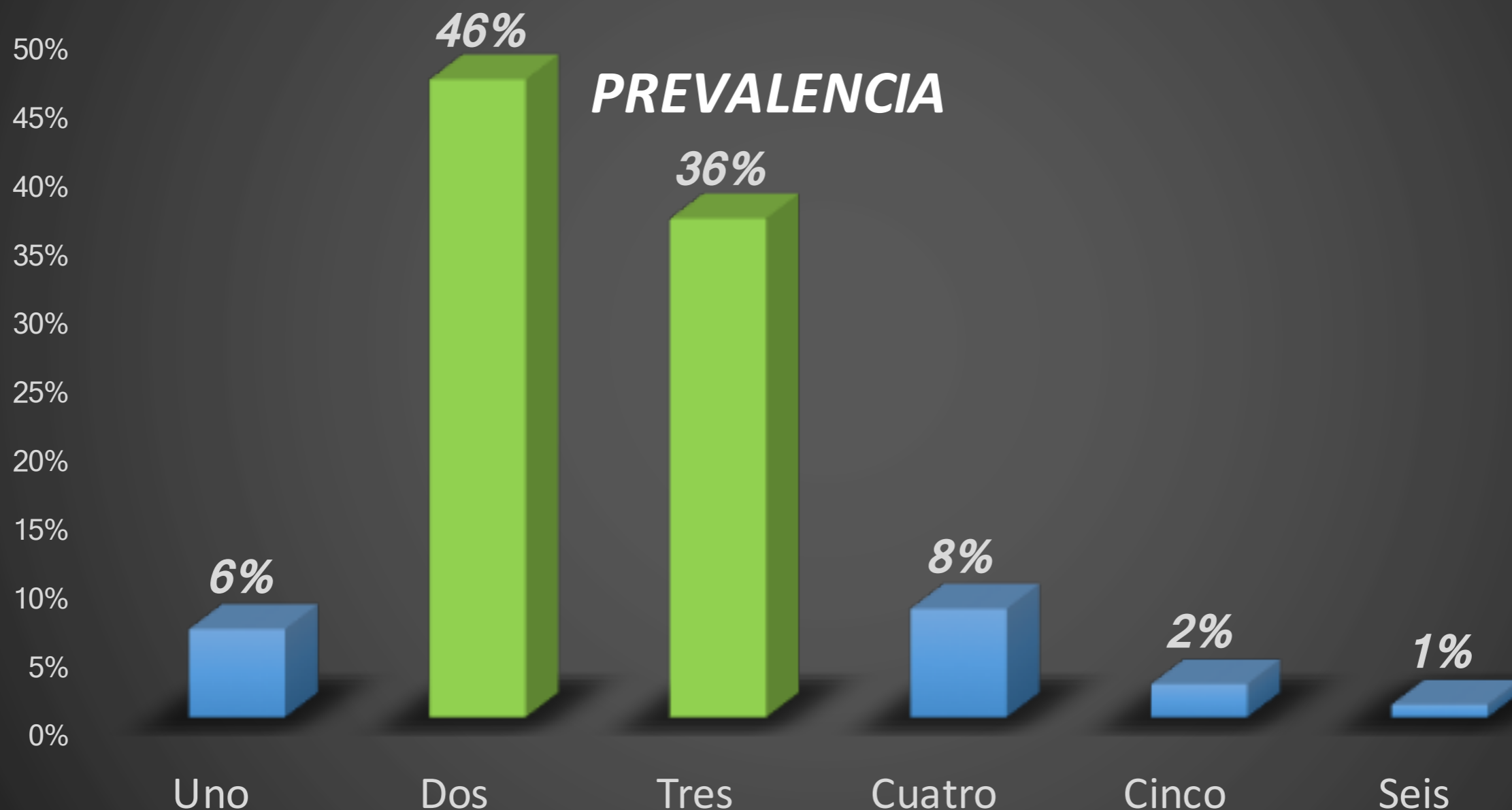
# Estrato Socioeconómico de la Población

1 2 3 4 5 6





# Caracterización Estrato Socioeconómico General

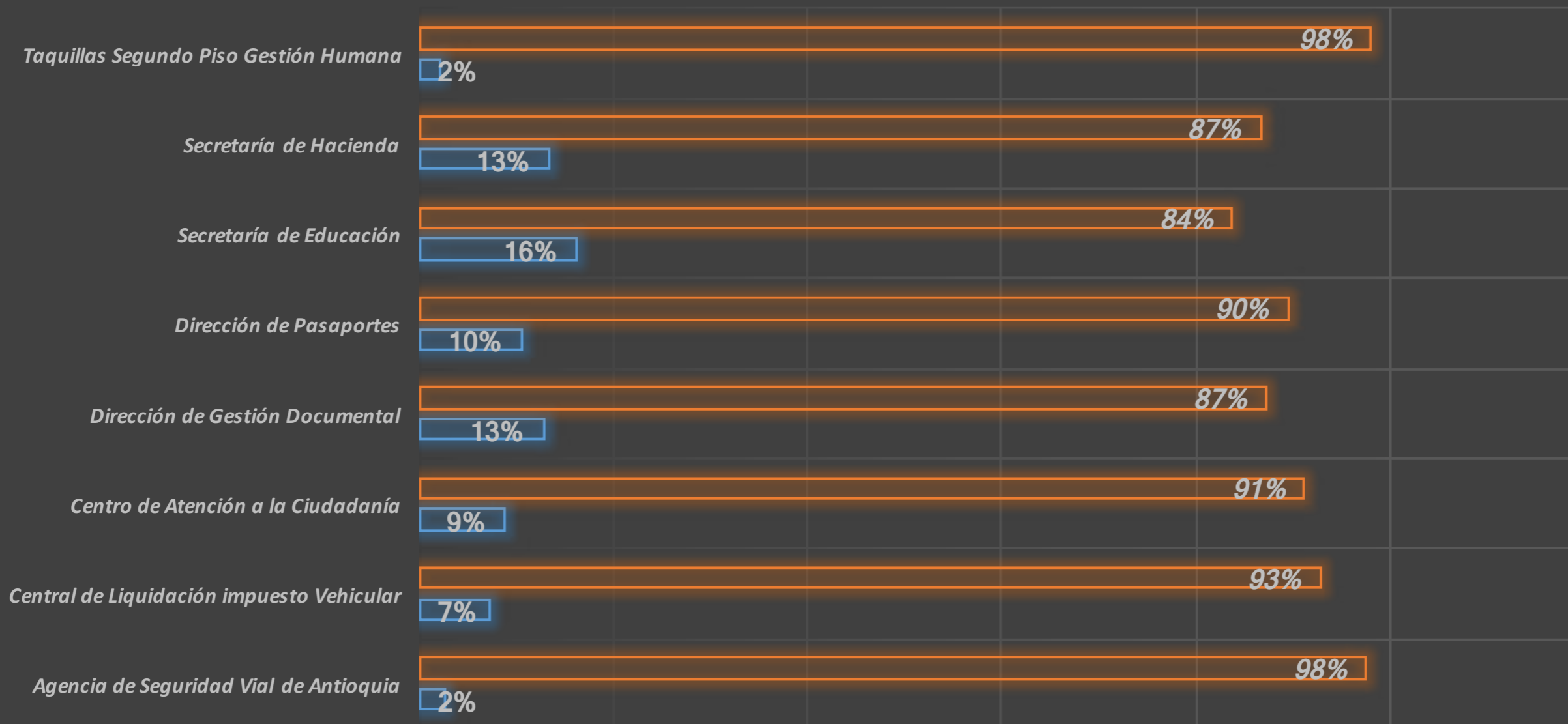


# Ubicación Residencial de la Población



# Zona de Residencia de la población

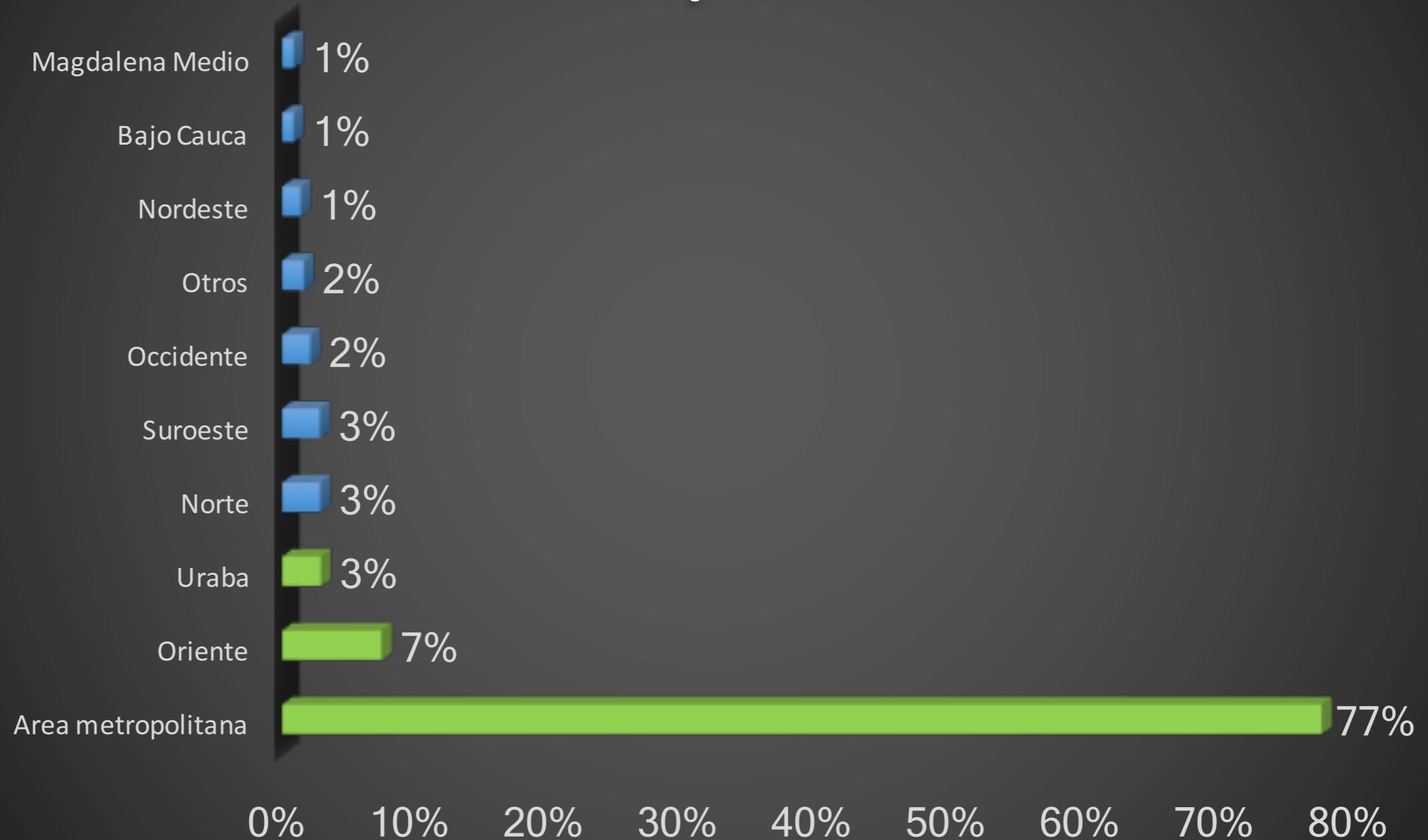
Urbana Rural



# Localización de la Población



# % de ciudadanos que visitan el CAD

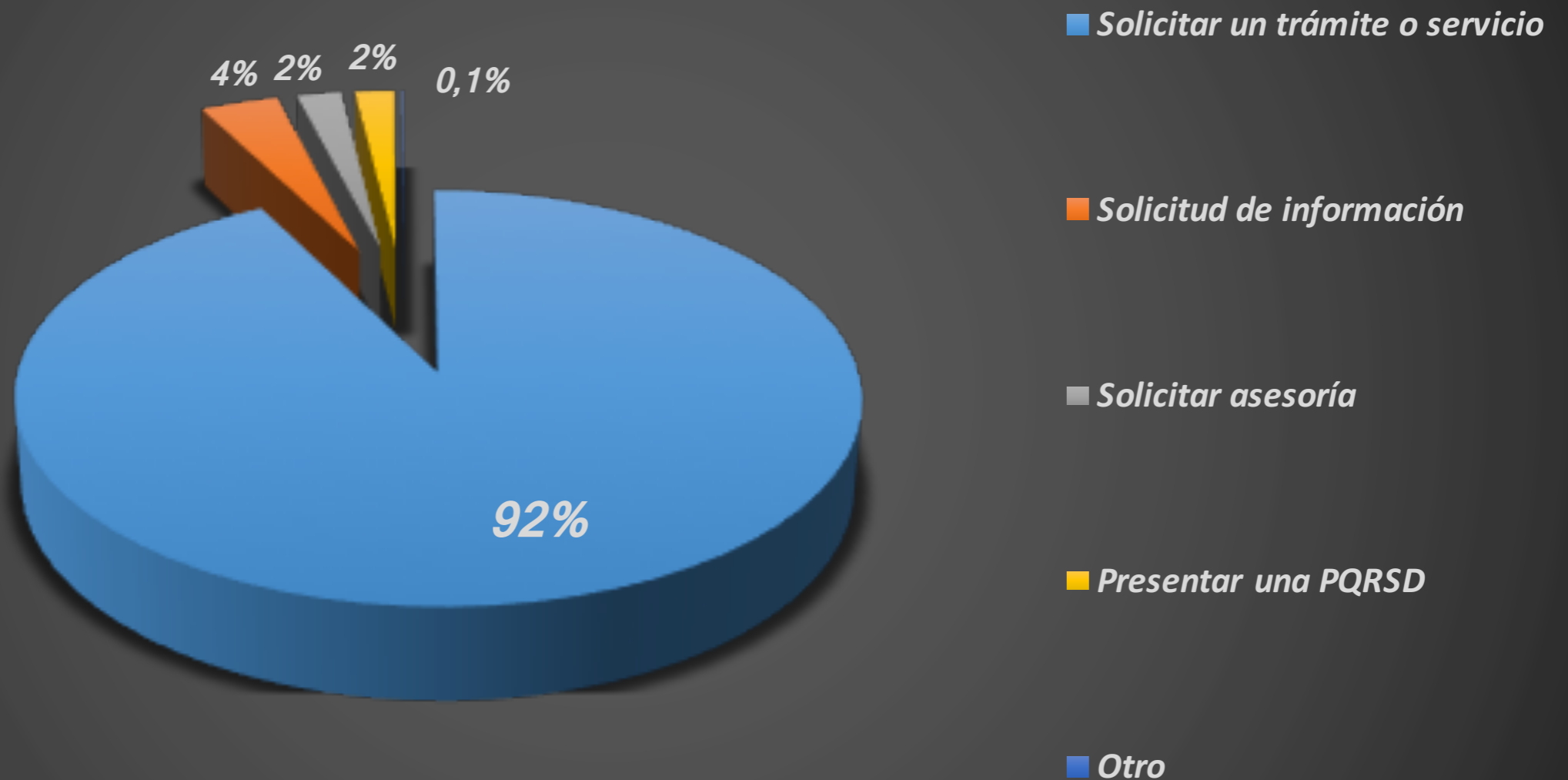




# RESULTADO



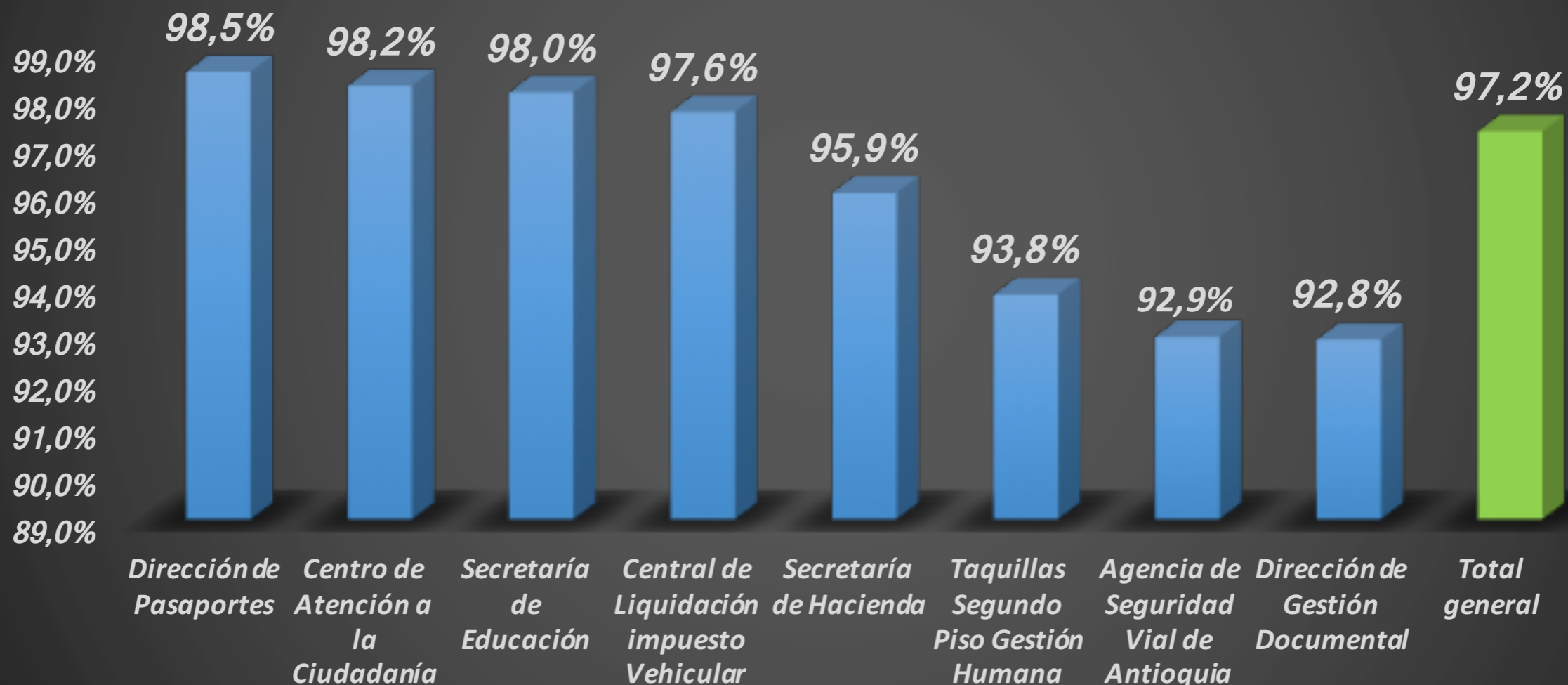
## Tipo de Diligencia Realizada





# Percepción general de la satisfacción ciudadana

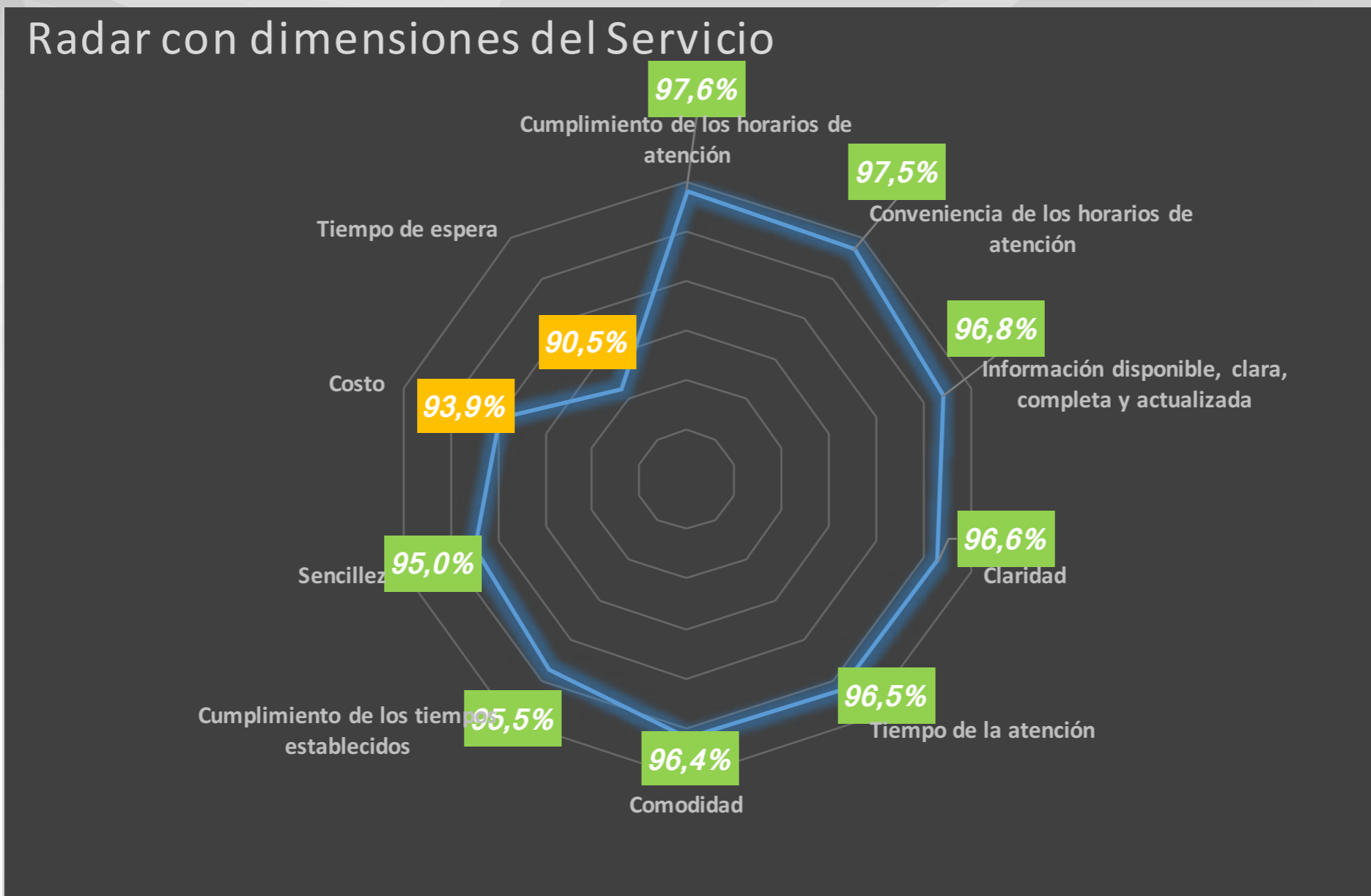
## Nivel de Satisfacción General con el Servicio canal Presencial



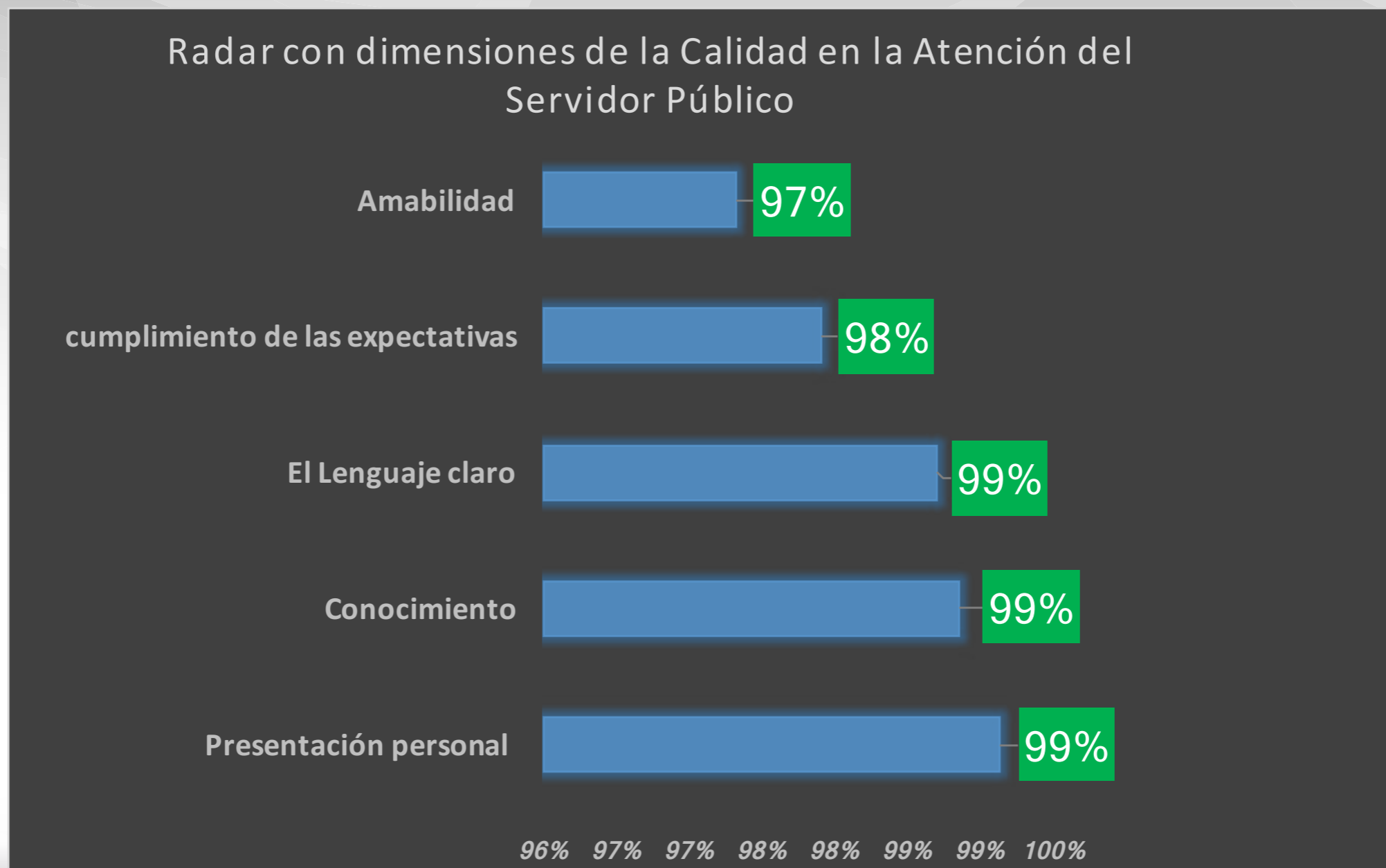
# Cumplimiento de expectativas



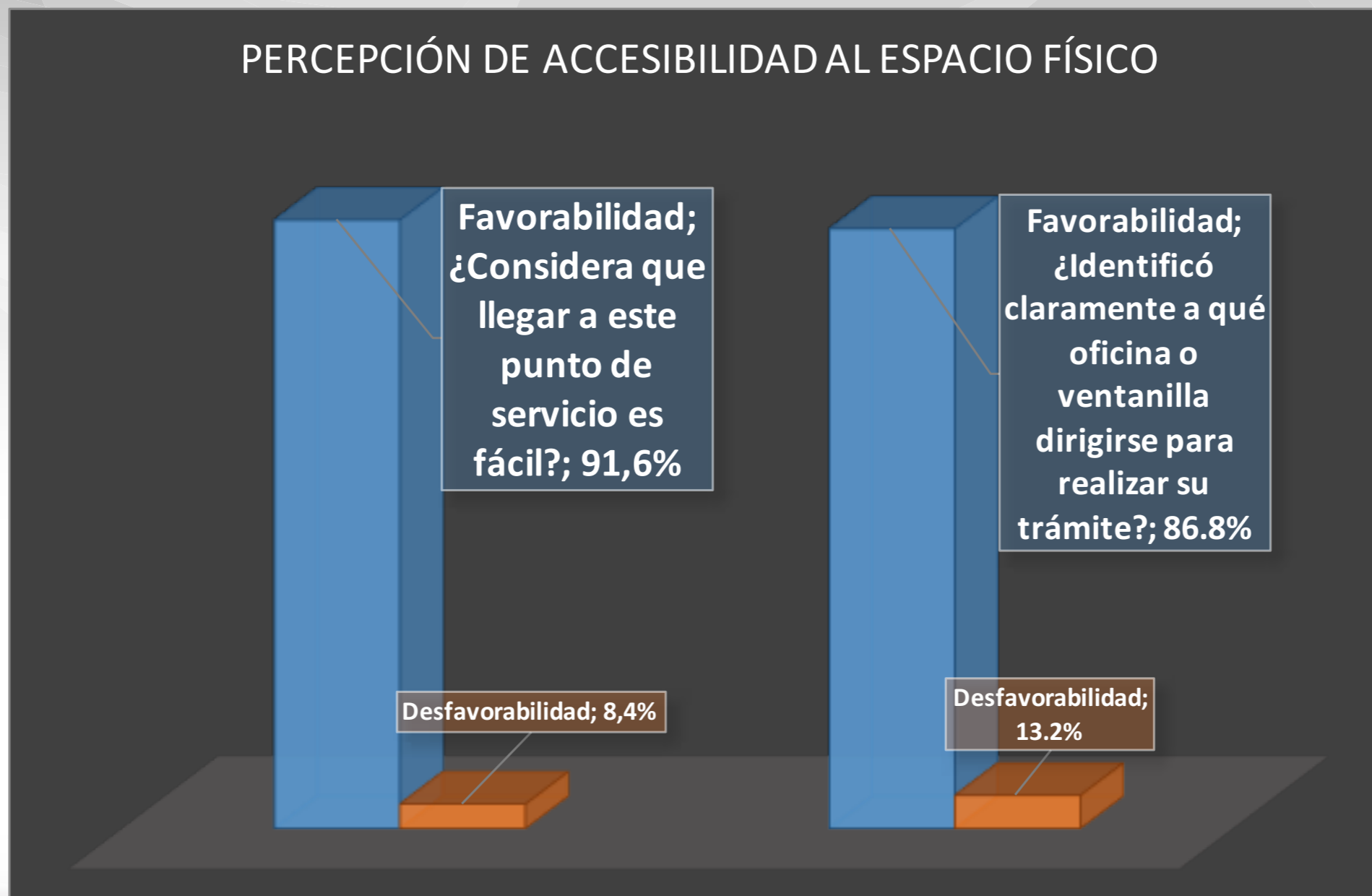
# Percepción ciudadana frente a dimensiones del servicio



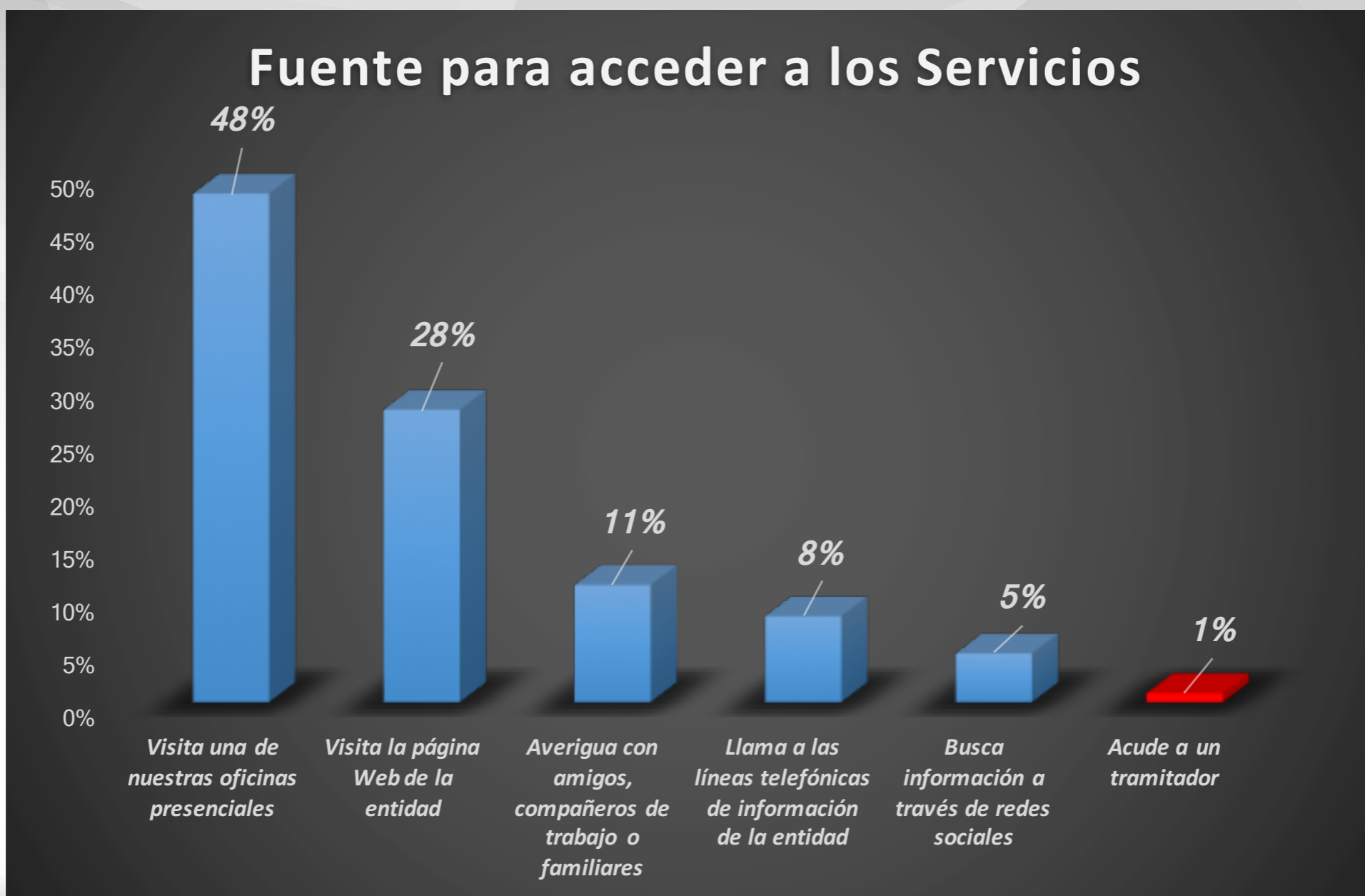
# Percepción ciudadana frente a calidad en la atención del Servidor Público



# Percepción de facilidad para acceder al espacio físico



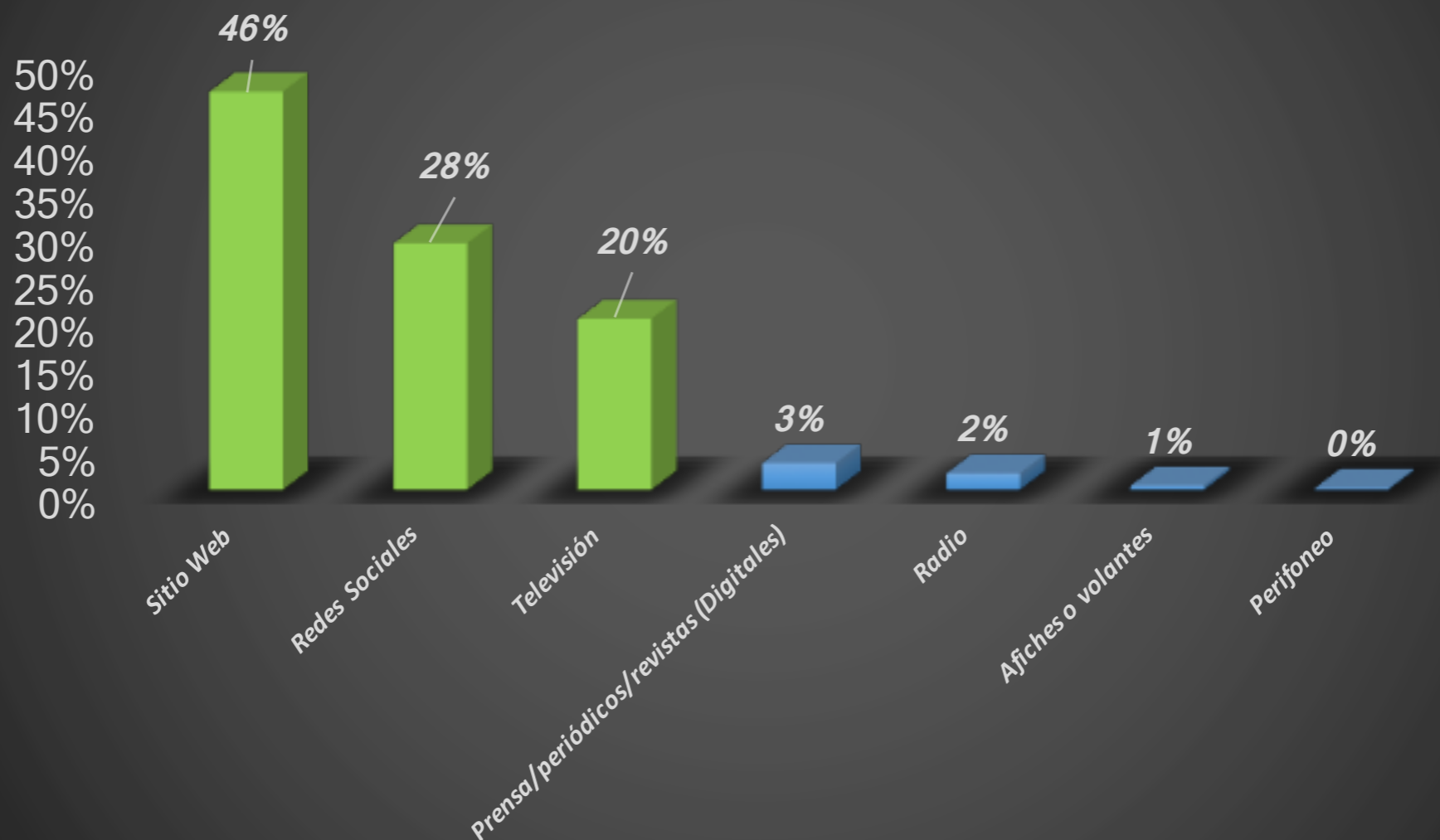
# Preferencia ciudadana para acceder a la oferta institucional



# Canal preferido para los suministros de información

Resultados

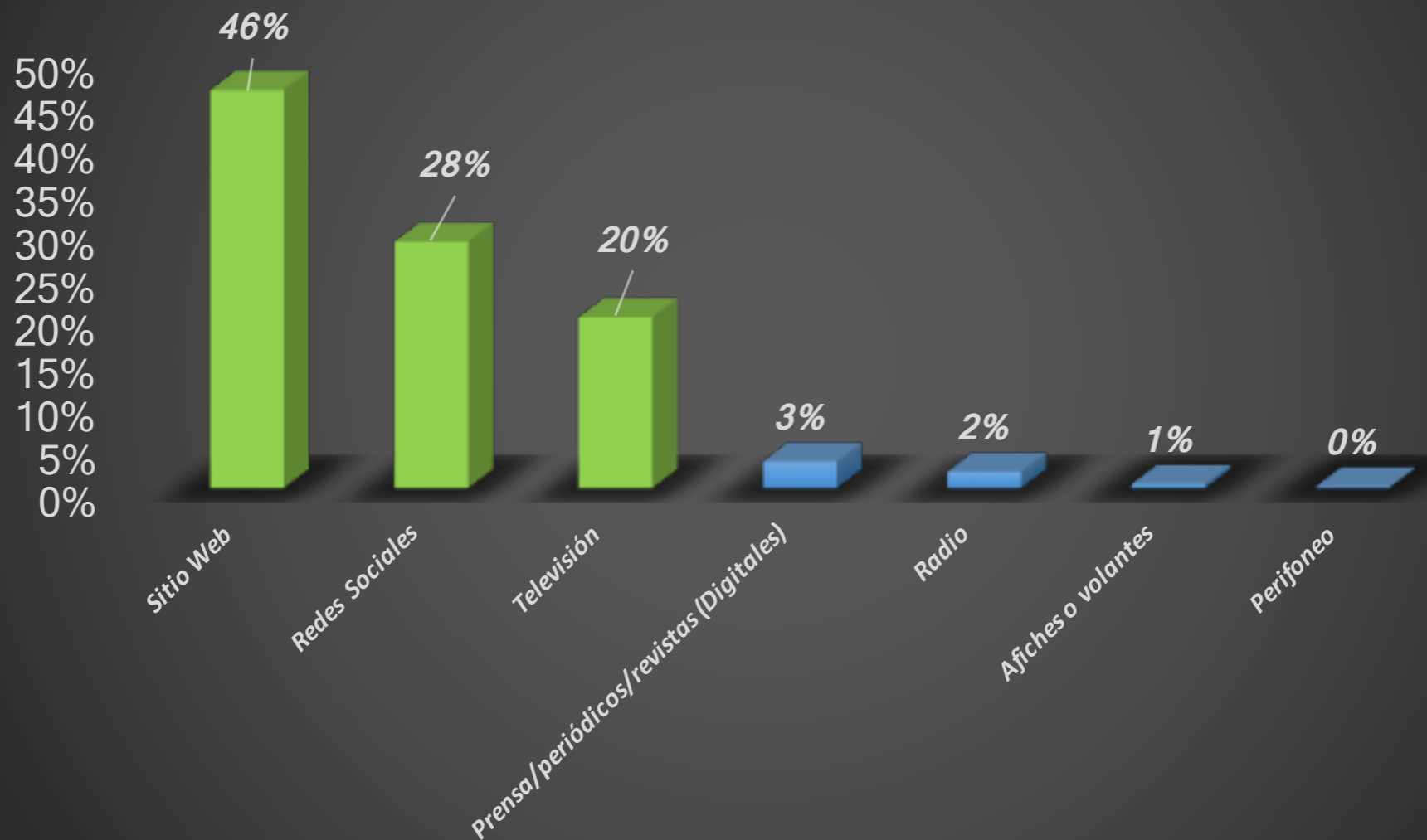
## Preferencia para recibir información



# Canal preferido para los suministros de información

Resultados

## Preferencia para recibir información





El servicio prestado por la Gobernación de Antioquia obtiene un muy buen desempeño en términos de satisfacción, pues a nivel general el 97,2% de la ciudadanía declara Percepciones de atención excelentes y Buenas con el servicio que ha recibido.

En Cuanto al Cumplimiento de Expectativas el resultado también es positivo en virtud de que en términos generales en las Sedes del canal presencial se evidencia una respuesta por parte de los Ciudadanos del 94,7 % en Cumplimiento y superación de expectativas.

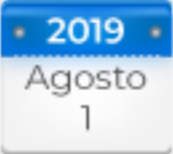

Guardando coherencia con mediciones del año 2018 se destacan percepciones favorables de Satisfacción por parte de la Ciudadanía en dimensiones como Calidad de la información Suministrada y actitud del Servidor público, Elementos propios que dan cuenta de un avance significativo en la cualificación del Talento Humano de Cara a la Ciudadanía.

# RESULTADO






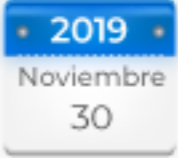
# Características del Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>UNIVERSO TOTAL:</b>	11.628
<b>ENCUESTADORES:</b>	7 en cuestadores
<b>TIPO DE ENCUESTAS:</b>	IVR Transaccional Indicadores de experiencias
<b>TIPO DE MUESTREO:</b>	Respuesta voluntaria al finalizar la llamada
<b>TRABAJO DE CAMPO:</b>	Inicio  Fin 





# Características del Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>UNIVERSO TOTAL:</b>	643
<b>ENCUESTADORES:</b>	7 en cuestadores
<b>TIPO DE ENCUESTAS:</b>	Cuestionario Virtual Indicadores de experiencias
<b>TIPO DE MUESTREO:</b>	Respuesta voluntaria al finalizar la interacción
<b>TRABAJO DE CAMPO:</b>	Inicio  Fin 

# Satisfacción Canal telefónico y virtual

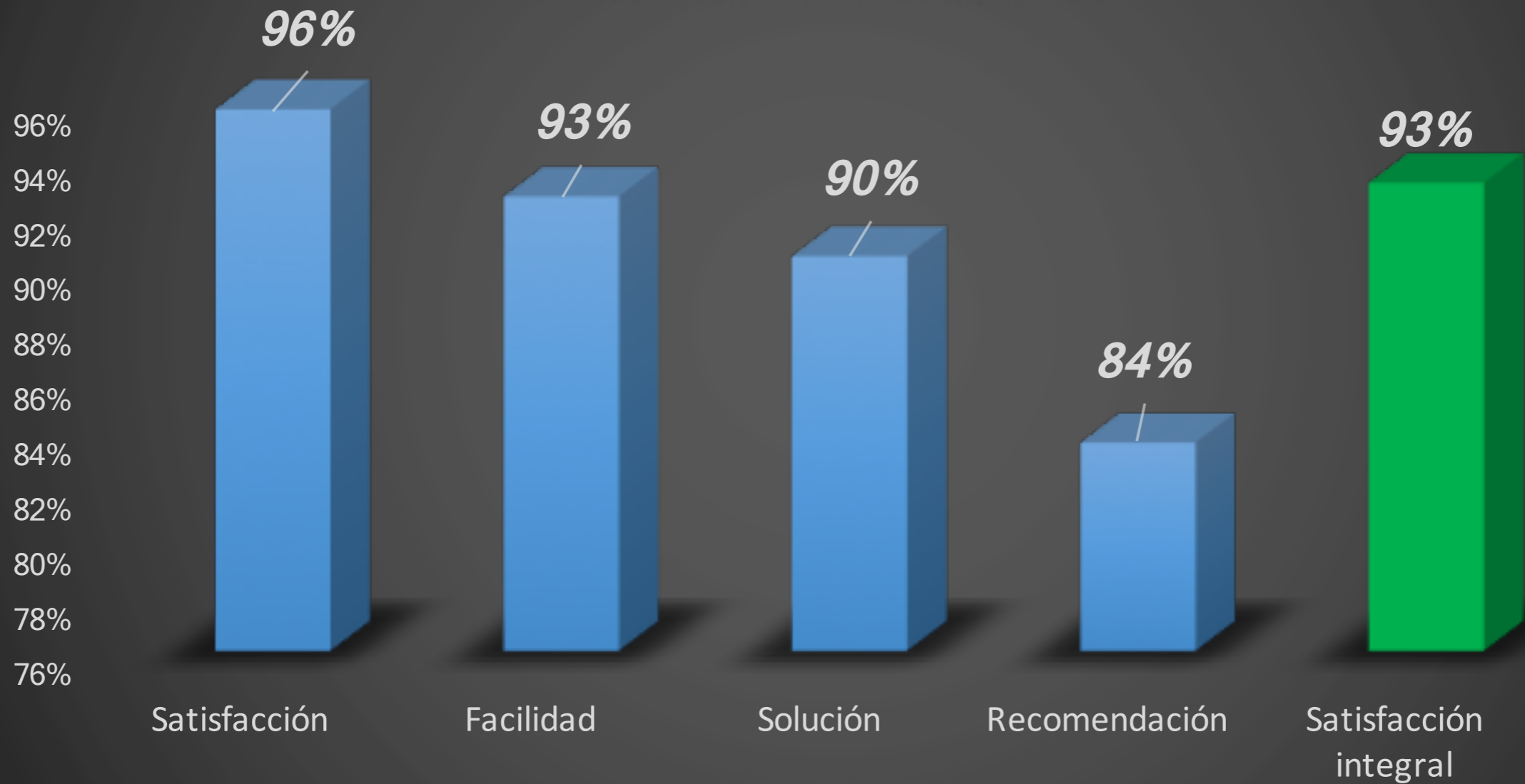
Canal Telefónico	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total		
Dimensiones	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	2386	97%	1867	95%	1666	95%	1890	96%	2019	94%	1800	97%	11628	96%	39%
Facilidad	2386	93%	1867	93%	1666	93%	1890	93%	2019	89%	1800	94%	11628	93%	30%
Solución	2386	92%	1867	90%	1666	91%	1890	89%	2019	90%	1800	90%	11628	90%	30%
Recomendación	2386	85%	1867	84%	1666	84%	1890	84%	2019	81%	1800	83%	11628	84%	1%
<b>Satisfacción integral</b>													<b>11628</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>

Canal Virtual	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total		
Dimensiones	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	99	81%	62	84%	62	82%	58	84%	291	86%	71	87%	643	84%	39%
Facilidad	99	79%	62	81%	62	77%	58	78%	291	84%	71	83%	643	80%	30%
Solución	99	72%	62	73%	62	65%	58	76%	291	81%	71	79%	643	74%	30%
Recomendación	99	66%	62	71%	62	58%	58	62%	291	74%	71	66%	643	66%	1%
<b>Satisfacción integral</b>													<b>643</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>



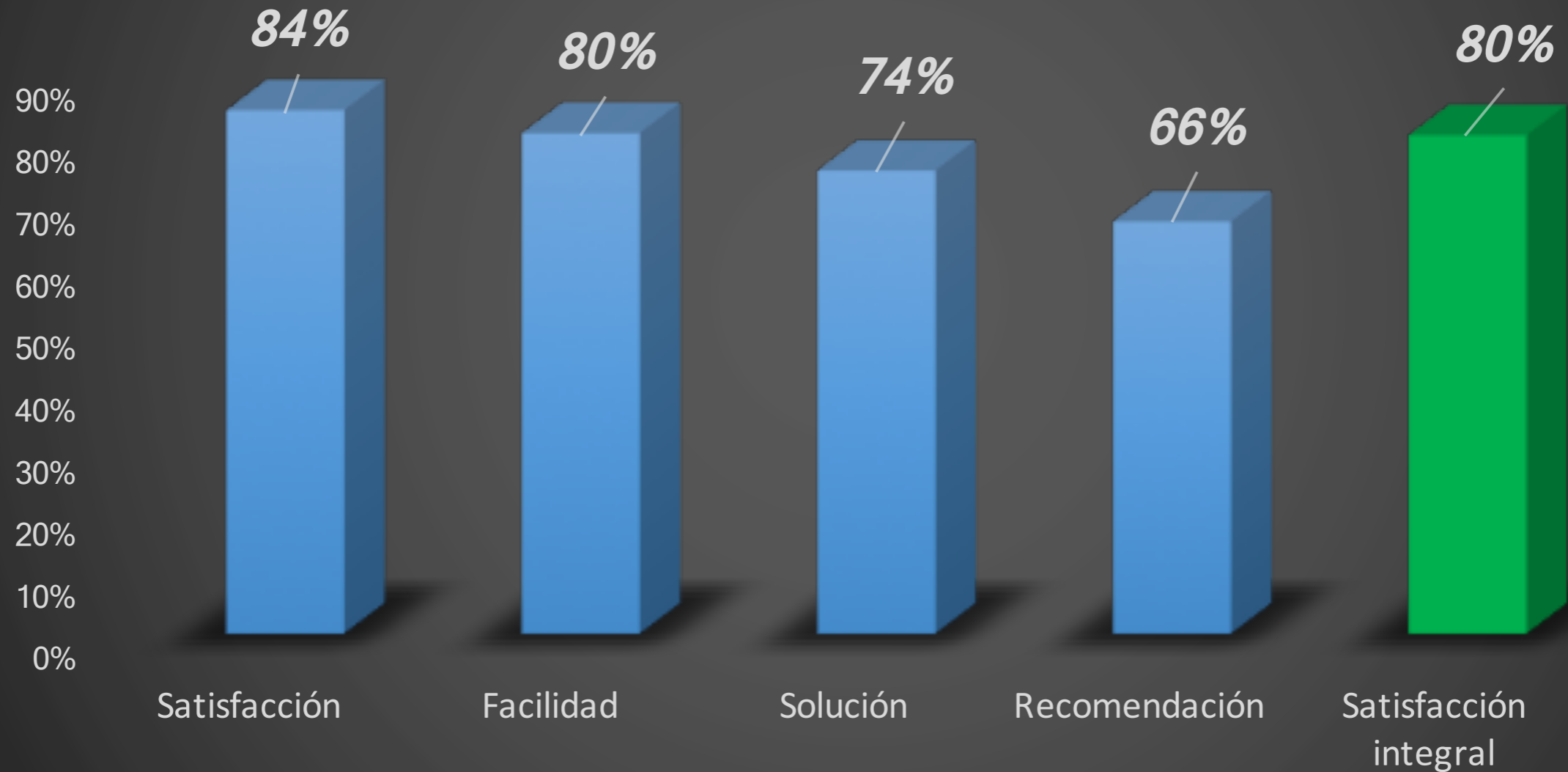
# Satisfacción Canal telefónico

**93%** de Satisfacción en el Canal Telefonico en 11,628 Ciudadanos encuestados



# Satisfacción Canal virtual

**80%** de Satisfacción en el Chat del canal virtual en 643 Ciudadanos encuestados



## Conclusiones canal telefónico y virtual

Para este periodo de medición se evidencia un leve Decrecimiento en el nivel de percepción que tienen los ciudadanos que interactúan con la administración Departamental a través del Canal Telefónico y el Chat Virtual con mediciones del 93% y 80% respectivamente, lo Anterior sustentado por el Hecho de que el volumen de interacciones Aumento considerablemente en la medida de que ya se dispone de mas canales virtuales para la Atención.

Se destaca un incremento importante en la interacción del ciudadano con el canal virtual dada la implementación de canales alternativos como Twitter, Facebook y la nueva línea de WhatsApp con un tráfico total Cercano a las 30,000 Interacciones. El ciudadano ya se apropió de estos canales como alternativa de comunicación con la Administración Departamental.



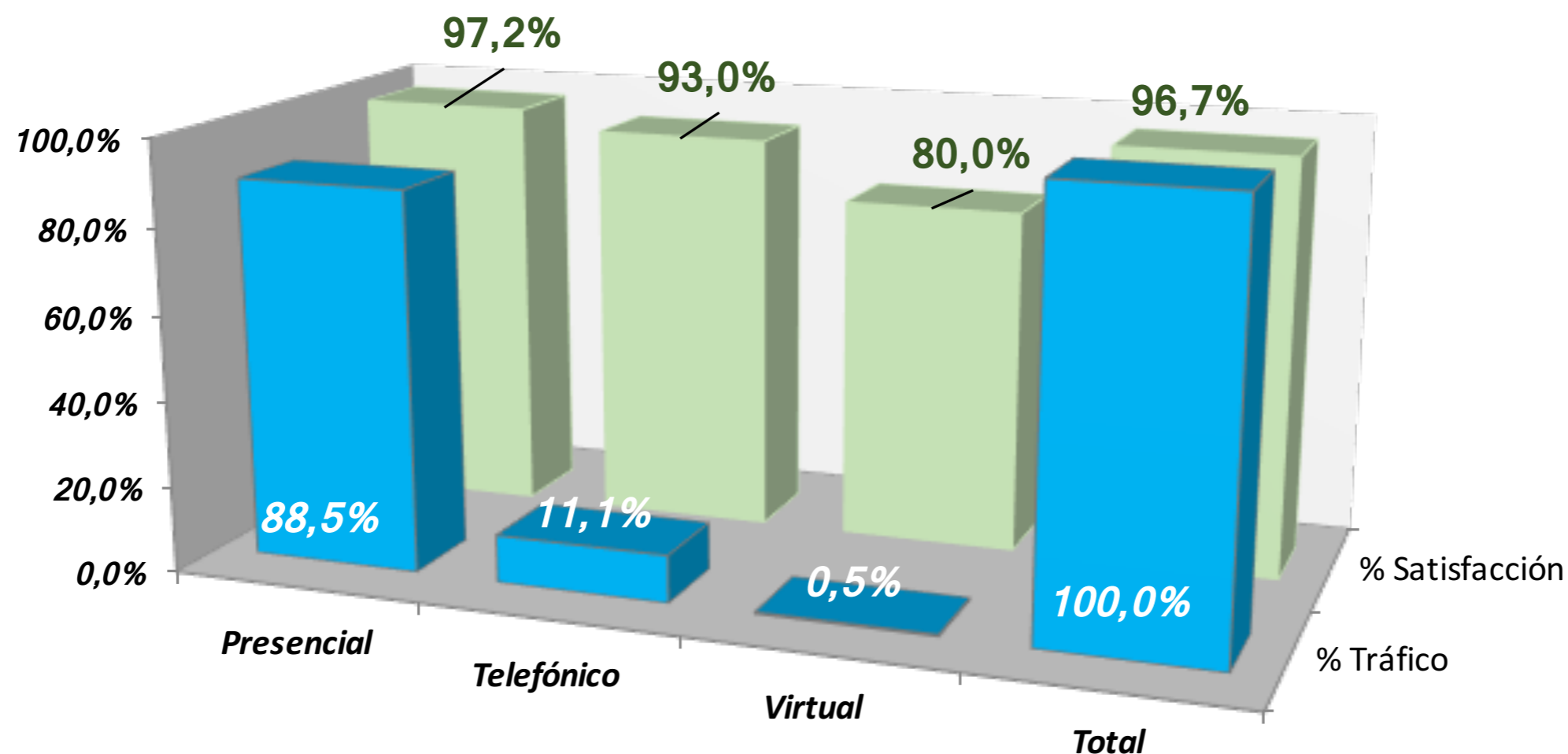


# RESULTADO GENERAL



## Ponderación Final Satisfacción en los Tres Canales

Canales	Tráfico	% Tráfico	% Satisfacción	ponderado
Presencial	356.748	88,5%	97,2%	86,0%
Telefónico	44.627	11,1%	93,0%	10,3%
Virtual	1.940	0,5%	80,0%	0,4%
<b>Total</b>	<b>403.315</b>	<b>100,0%</b>	<b>96,7%</b>	<b>96,7%</b>



CANALES	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL
Ciudadanos Atendidos	356,748	44,627	1,940	403,315
Ciudadanos Encuestados	2,529	11,628	643	14,800
Nivel de Satisfacción	97,2%	93%	80%	96,7%



***¡Somos ciudadanos  
sirviendo a ciudadanos!***

   | @GobAntioquia

Dirección de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**