

# INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

*Segundo Semestre 2018*



**¡Somos ciudadanos sirviendo a ciudadanos!**

**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**



# OBJETIVO GENERAL

Medir la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los trámites y servicios en sus tres canales:



**Canal Presencial**



**Canal Telefónico**



**Canal Virtual**



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

01

Alcanzar 95% de satisfacción ciudadana en los 3 canales:   

02

Fortalecer la calidad del servicio en la Gobernación de Antioquia.

03

Reafirmar a la Gobernación como la mejor en atención a la ciudadanía del país.

04

Optimizar recursos humanos, financieros y físicos en la captura de la muestra.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

05

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

06

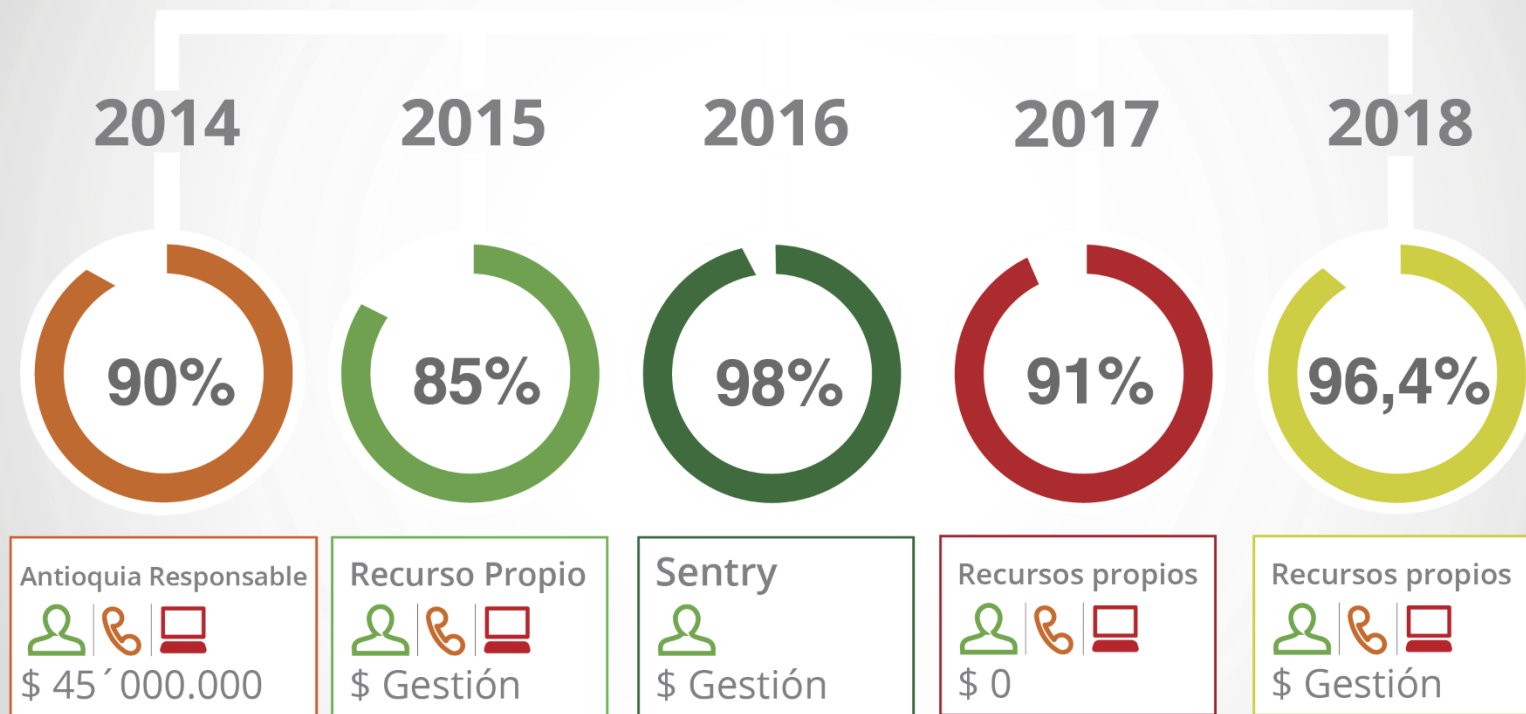
Identificar **fortalezas y debilidades** percibidas por los usuarios atendidos.

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

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

**03 EDAD**  
Mayores de  
**18 años**

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

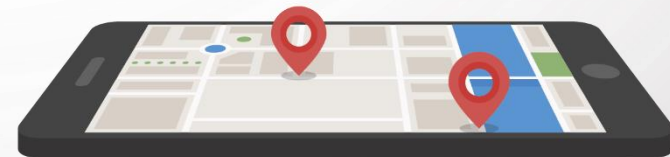
Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía



## — Caracterización

# Sede en la que realizó el trámite

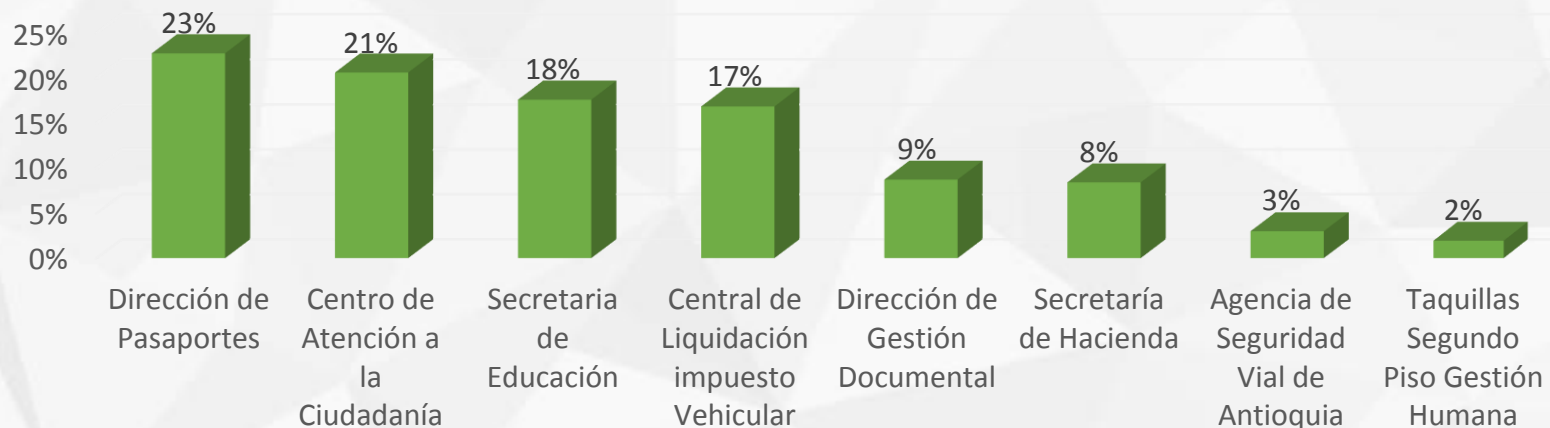
● Centro de Atención a la Ciudadanía	● Dirección de Gestión Documental
● Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	● Secretaría de Educación
● Secretaría de Hacienda	● Central de Liquidación de Impuesto Vehicular
● Dirección de Pasaportes	● Taquillas Gestión Humana - segundo piso



## Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción Segundo Semestre de 2018 por sede

Sedes	% Part Trafico	Universo de Encuestas	Cantidad ejecutada	% Ejecución	% part por sede
Dirección de Pasaportes	23%	363	364	100%	23%
Centro de Atención a la Ciudadanía	21%	330	330	100%	21%
Secretaria de Educación	18%	282	282	100%	18%
Central de Liquidación impuesto Vehicular	9%	269	270	100%	17%
Dirección de Gestión Documental	17%	139	140	101%	9%
Secretaría de Hacienda	9%	139	135	97%	8%
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	3%	48	48	100%	3%
Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	2%	30	31	103%	2%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>1600</b>	<b>1600</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### % PART POR SEDE SOBRE UNA MUESTRA DE 1600 CIUDADANOS





# Características de Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>UNIVERSO TOTAL:</b>	<b>1.600</b> Canal presencial
<b>ENCUESTADORES:</b>	<b>2</b> Encuestadores
<b>TIPO DE ENCUESTA:</b>	<b>Encuesta personal</b> asistida por interceptación en sitio
<b>TIPO DE MUESTREO:</b>	Aleatoria por interceptación
<b>TRABAJO DE CAMPO:</b>	Inicio  2018 Oct. 10 fin  2018 Dic. 12

# PERFIL DE LOS ENCUESTADOS



Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# *Rango de Edad de la Población*



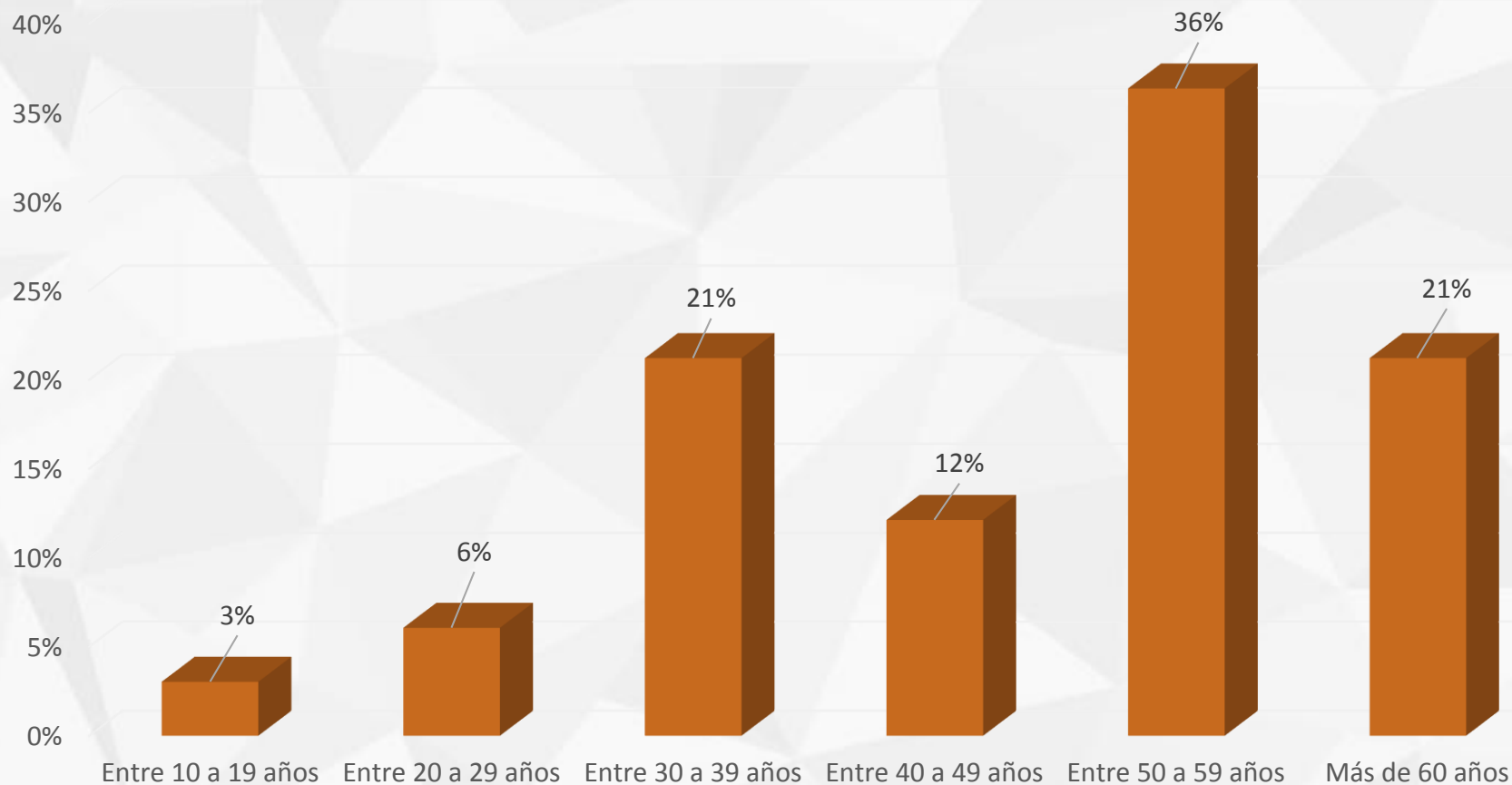
Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

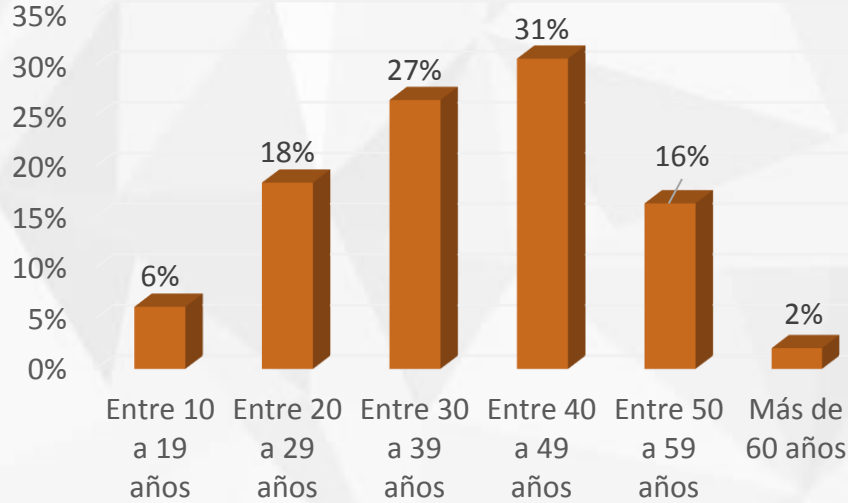


PIENSA EN GRANDE

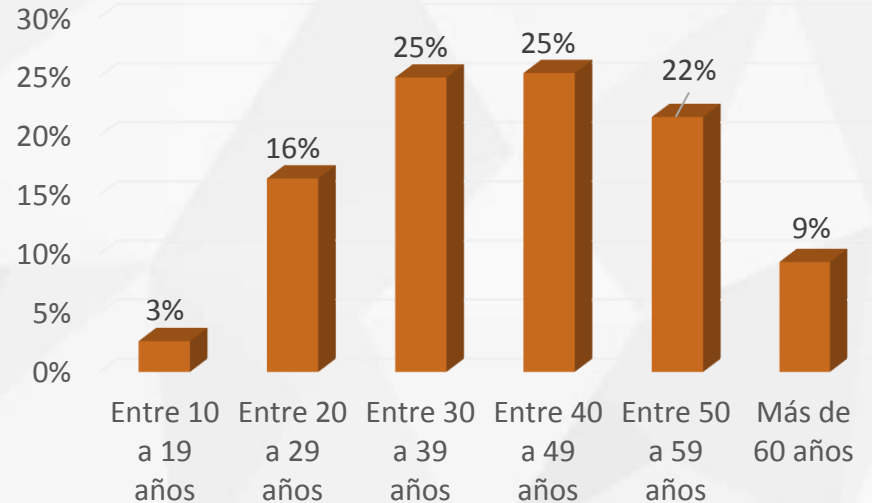
# CARACTERIZACIÓN RANGOS DE EDAD GENERAL



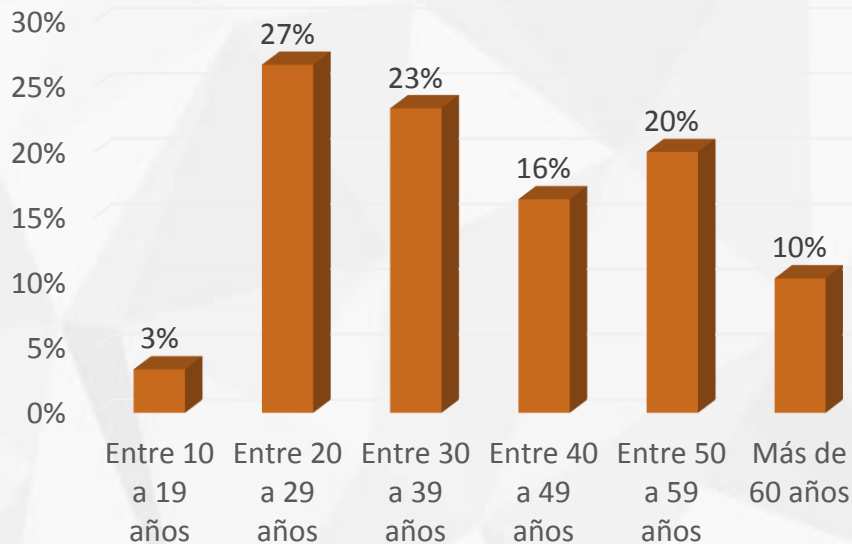
### AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL DE ANTIOQUIA



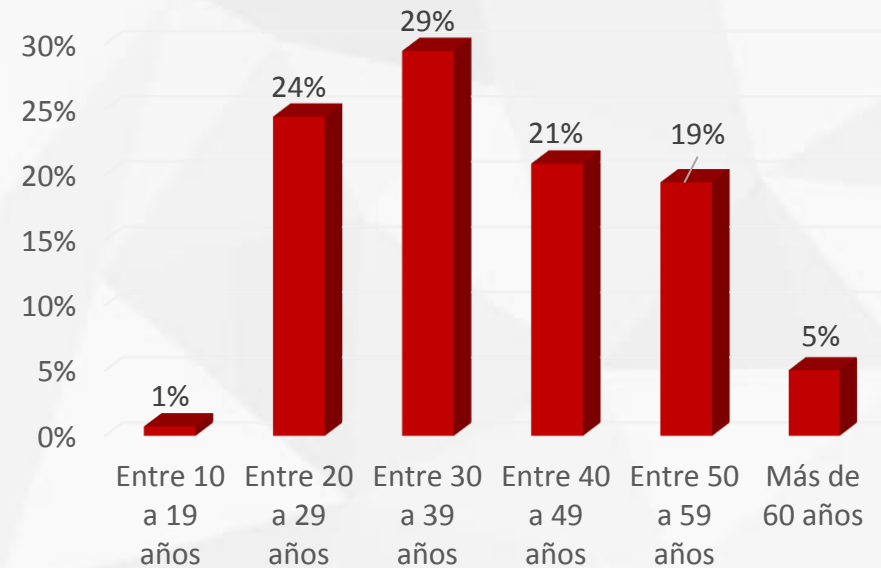
### CENTRAL DE LIQUIDACIÓN IMPUESTO VEHICULAR



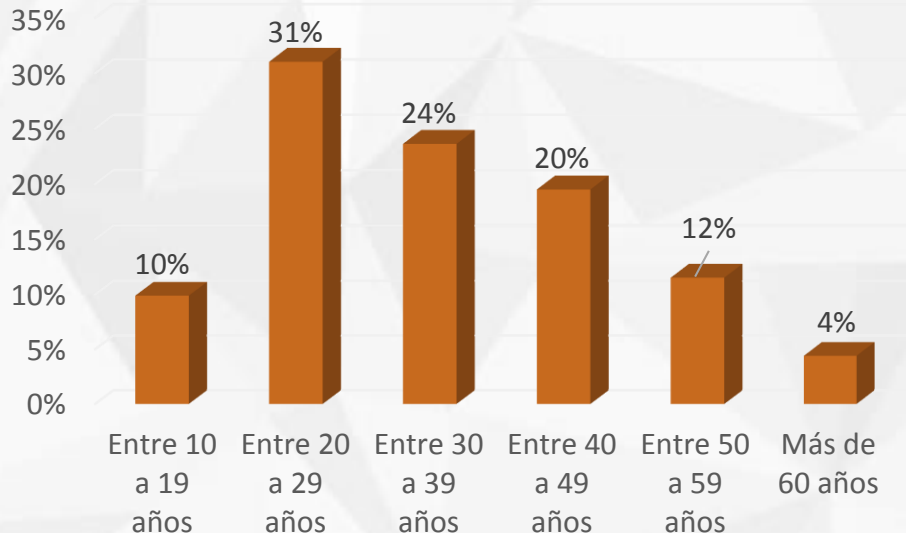
### CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



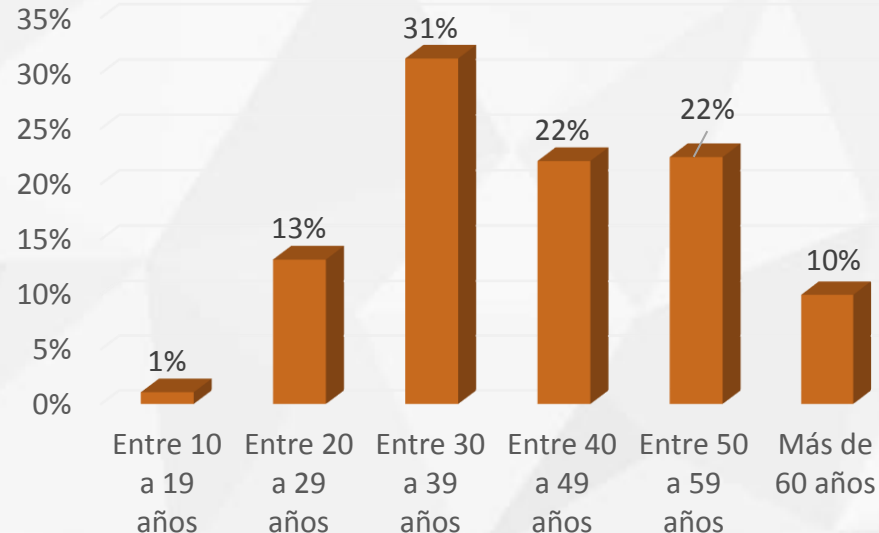
### DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL



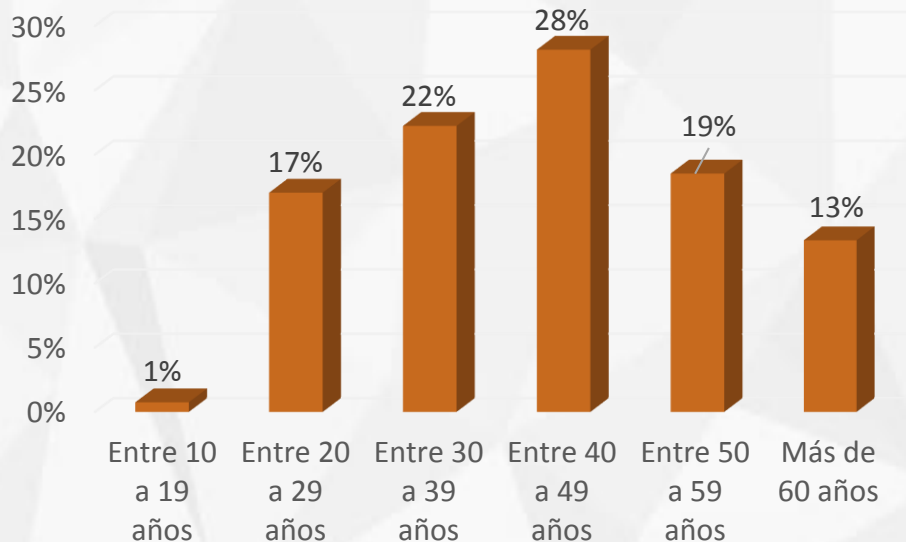
### DIRECCIÓN DE PASAPORTES



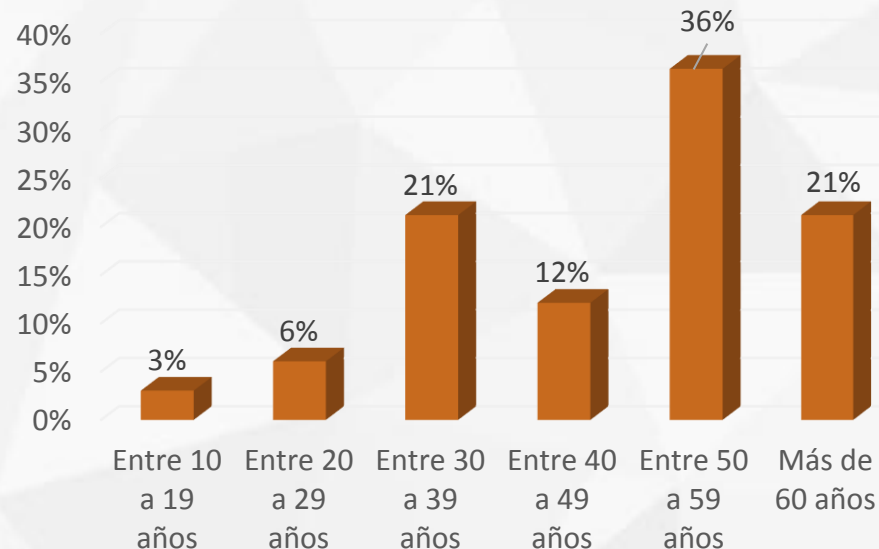
### SECRETARIA DE EDUCACIÓN



### SECRETARÍA DE HACIENDA



### SEGUNDO PISO GESTIÓN HUMANA



# ***Nivel de Escolaridad de la Población***



**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

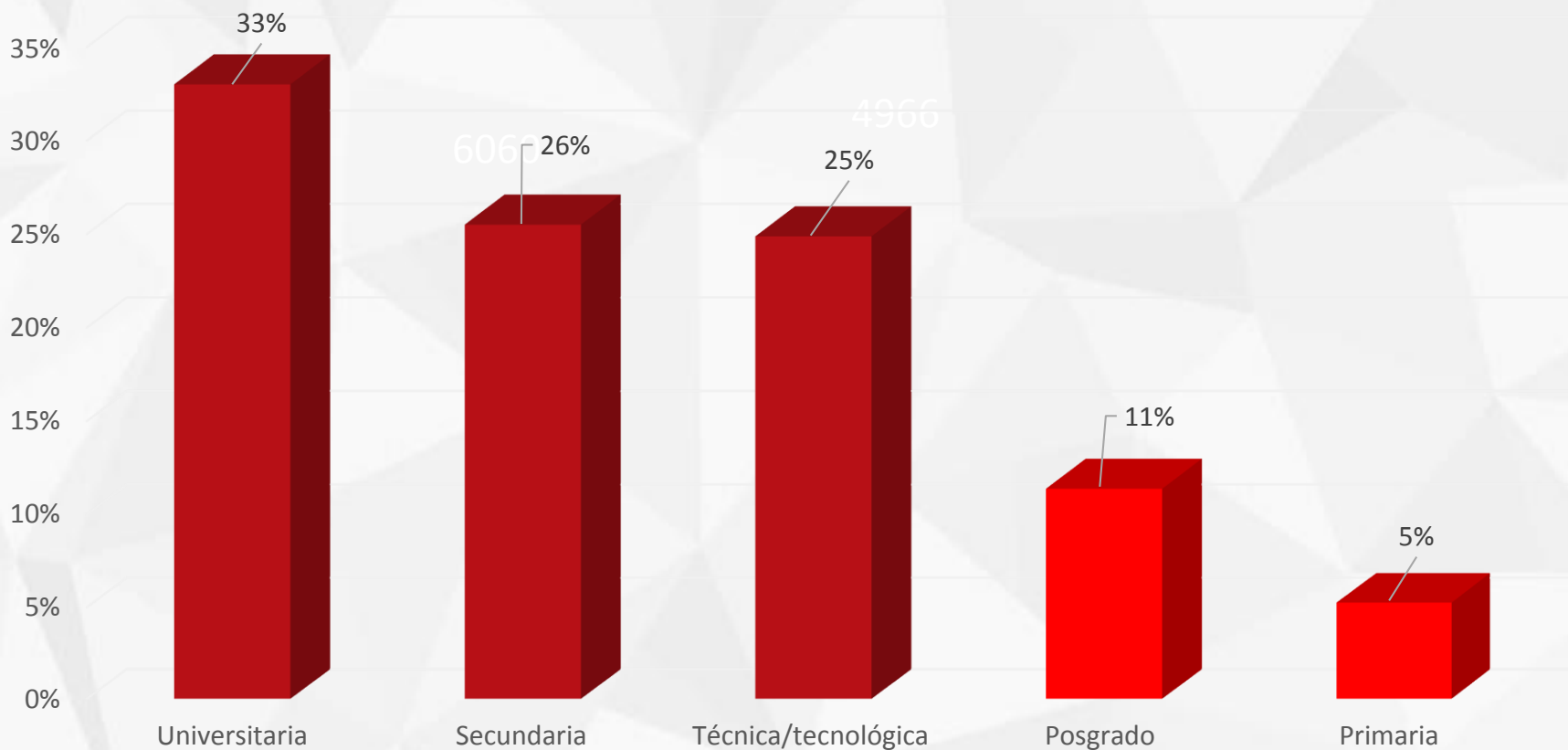
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

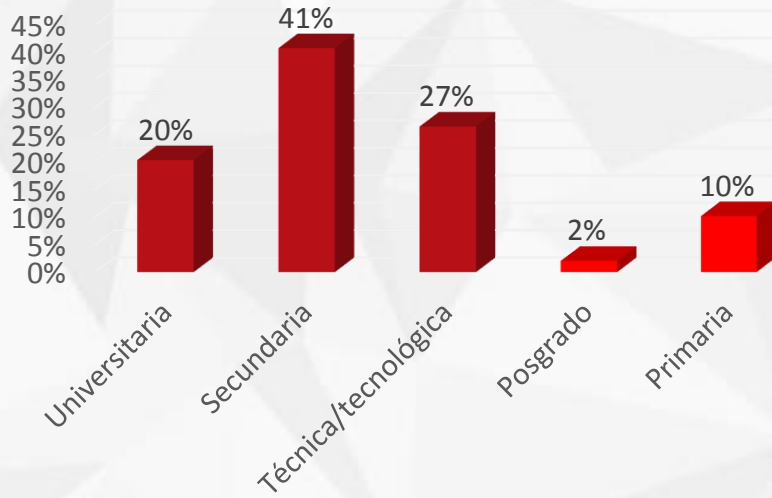
Escolaridad	Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	Central de Liquidación impuesto Vehicular	Centro de Atención a la Ciudadanía	Dirección de Gestión Documental	Dirección de Pasaportes	Secretaría de Educación	Secretaría de Hacienda	Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	Total General
Universitaria	20%	24%	33%	26%	31%	50%	31%	38%	33%
Secundaria	41%	33%	23%	25%	33%	9%	27%	25%	26%
Técnica/tecnológica	27%	27%	30%	35%	26%	12%	20%	25%	25%
Posgrado	2%	6%	9%	9%	5%	29%	14%	9%	11%
Primaria	10%	10%	5%	5%	4%	1%	8%	3%	5%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## CARACTERIZACIÓN RANGOS DE ESCOLARIDAD GENERAL

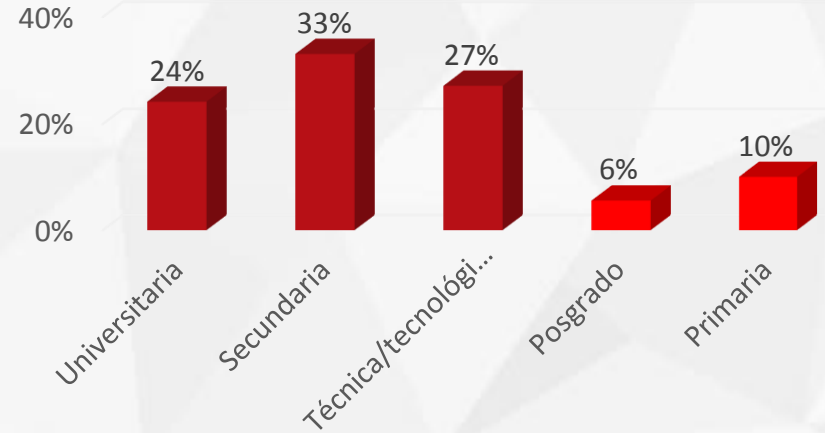




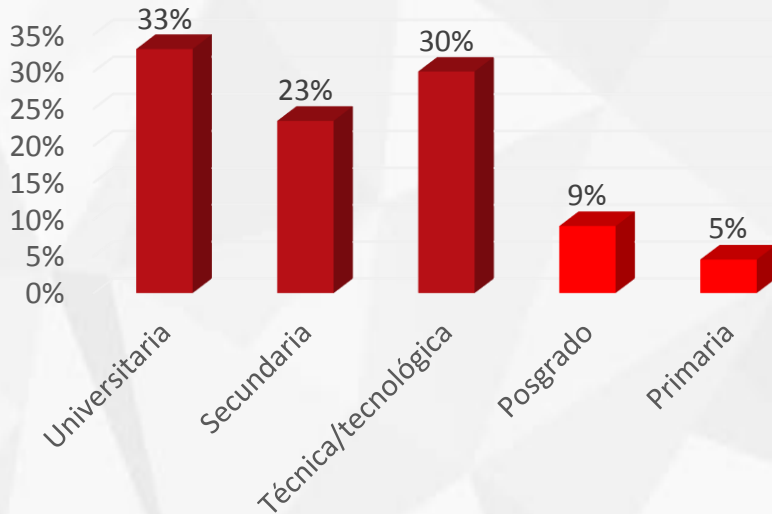
### AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL DE ANTIOQUIA



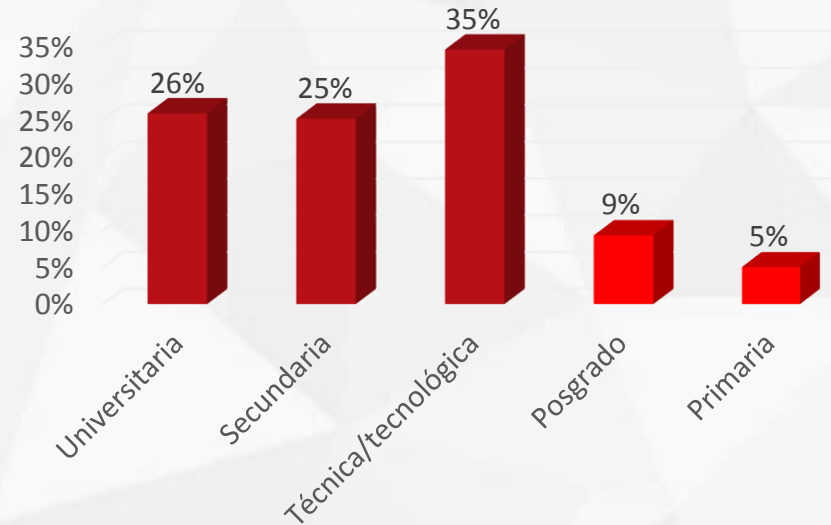
### CENTRAL DE LIQUIDACIÓN IMPUESTO VEHICULAR



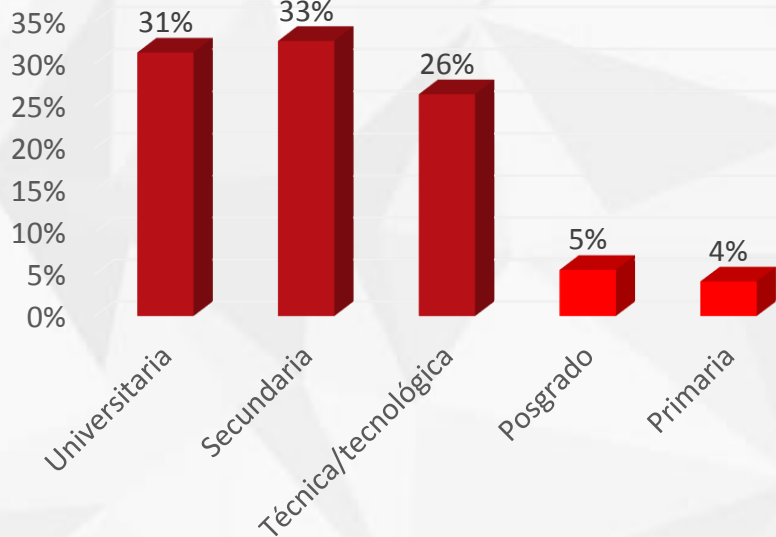
### CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



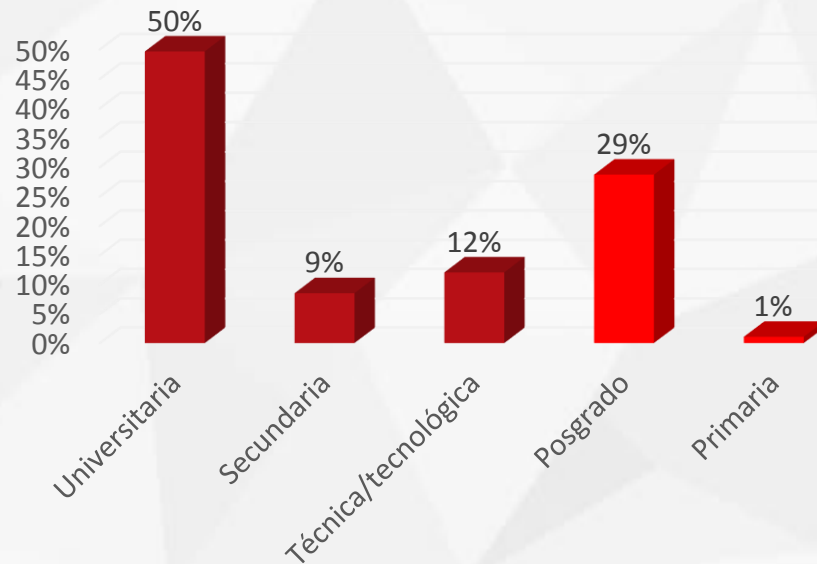
### DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL



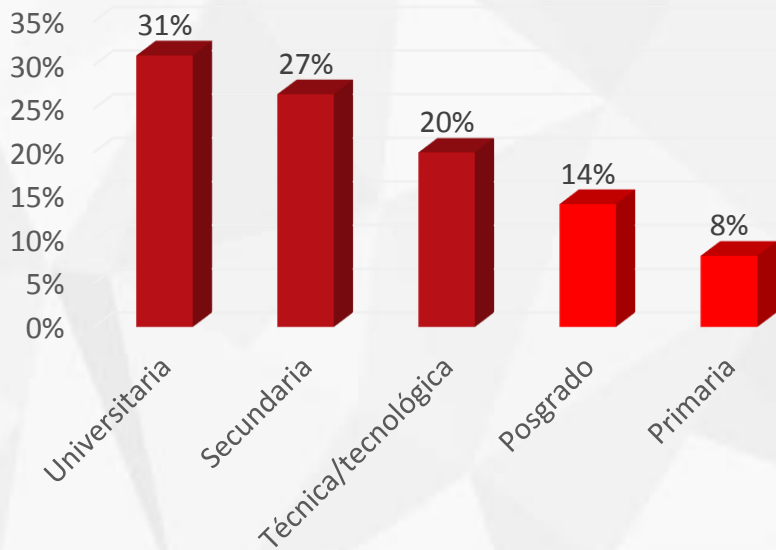
### DIRECCIÓN DE PASAPORTES



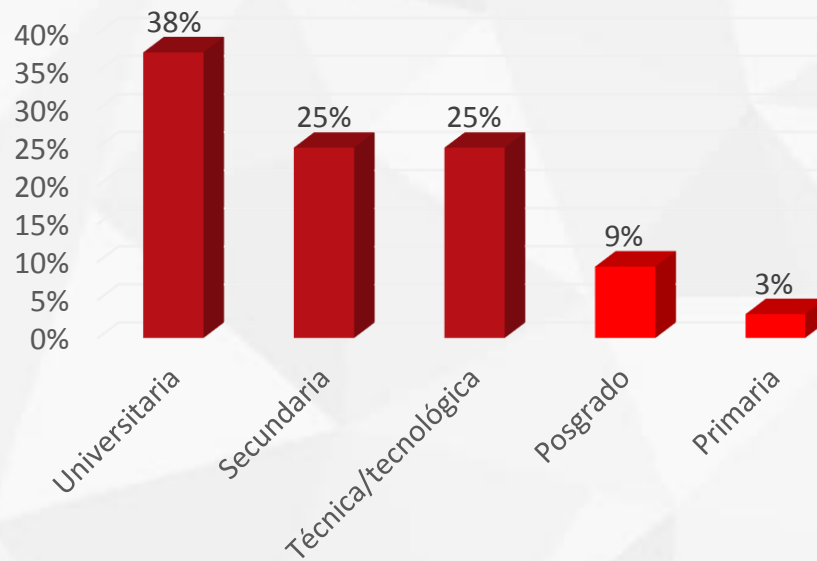
### SECRETARIA DE EDUCACIÓN



### SECRETARÍA DE HACIENDA



### SEGUNDO PISO GESTIÓN HUMANA



# ***Grupo Poblacional Minoritario***



**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

# COMPOSICIÓN DE LOS GRUPOS POBLACIONALES



# ***Estrato Socioeconómico de la Población***

1 2 3 4 5 6

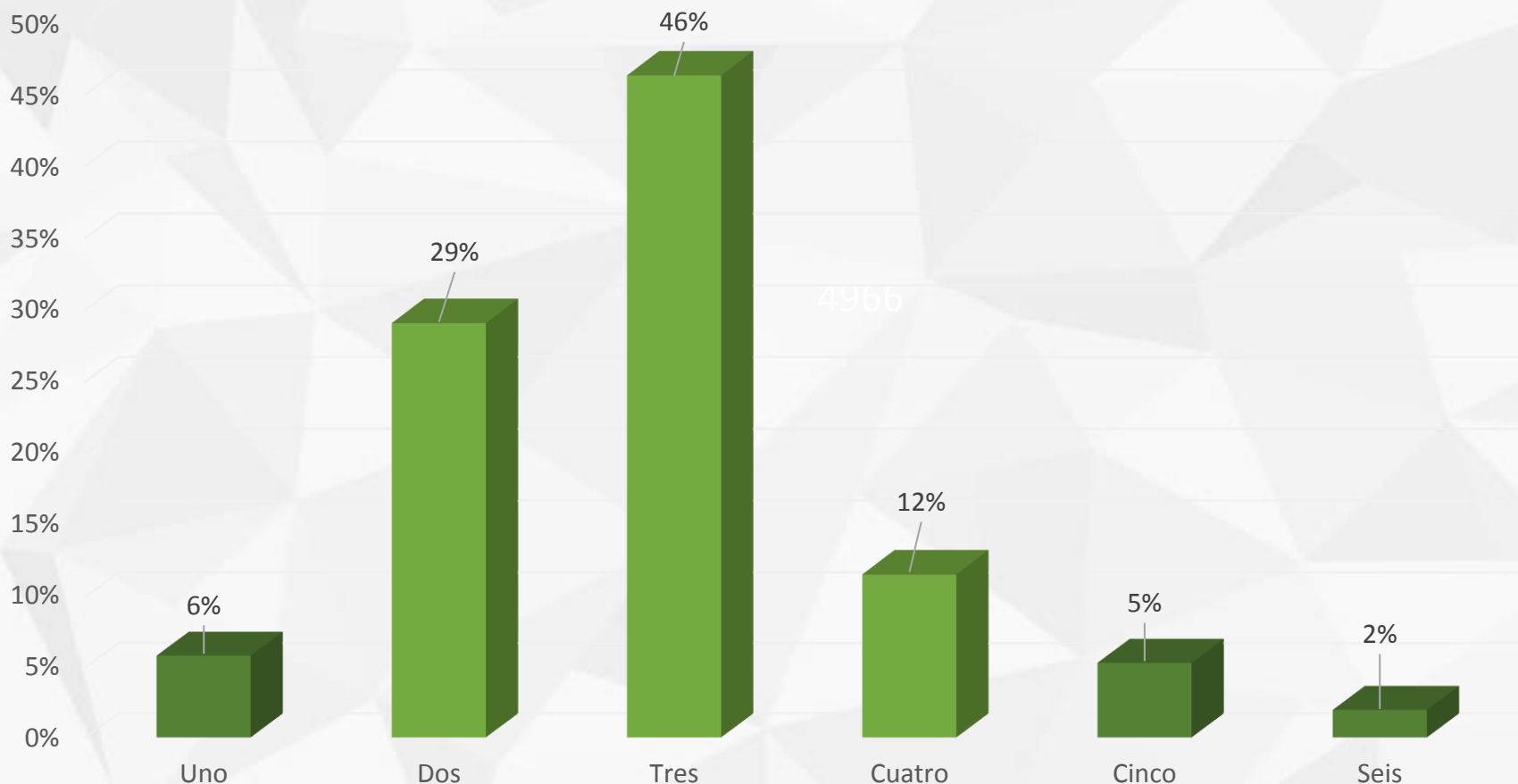
**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

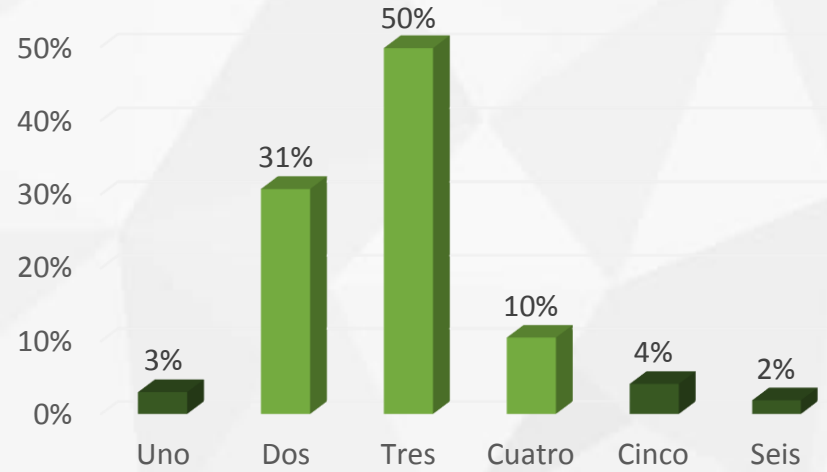
# CARACTERIZACIÓN ESTRATO SOCIOECONÓMICO GENERAL



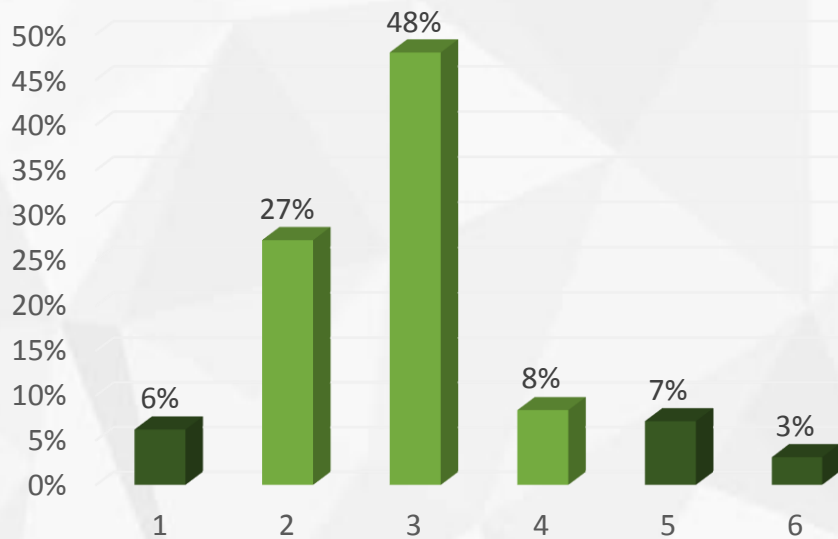
### AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL DE ANTIOQUIA



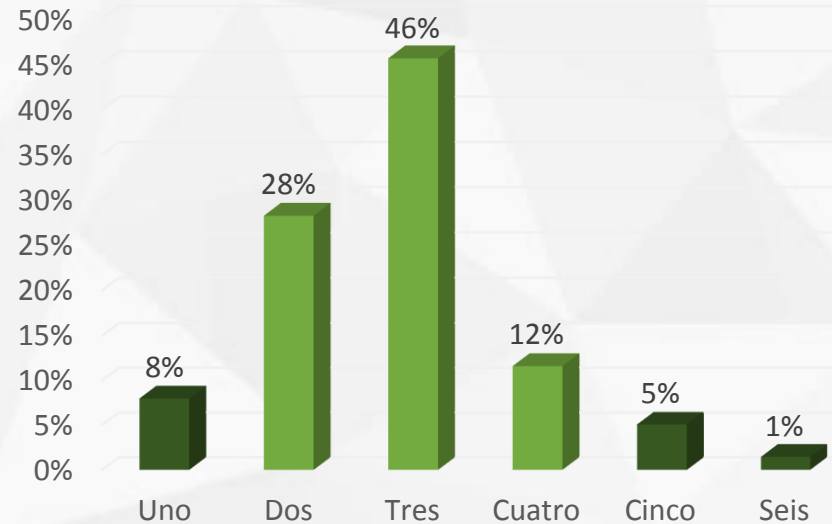
### CENTRAL DE LIQUIDACIÓN IMPUESTO VEHICULAR



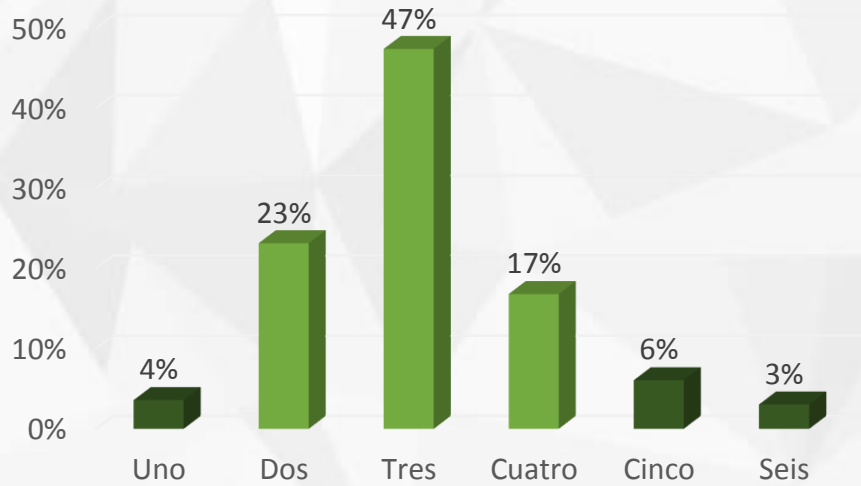
### CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



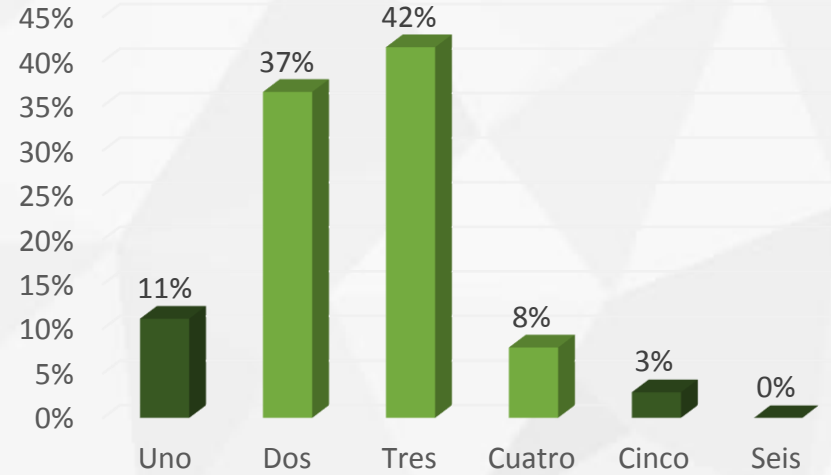
### DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL



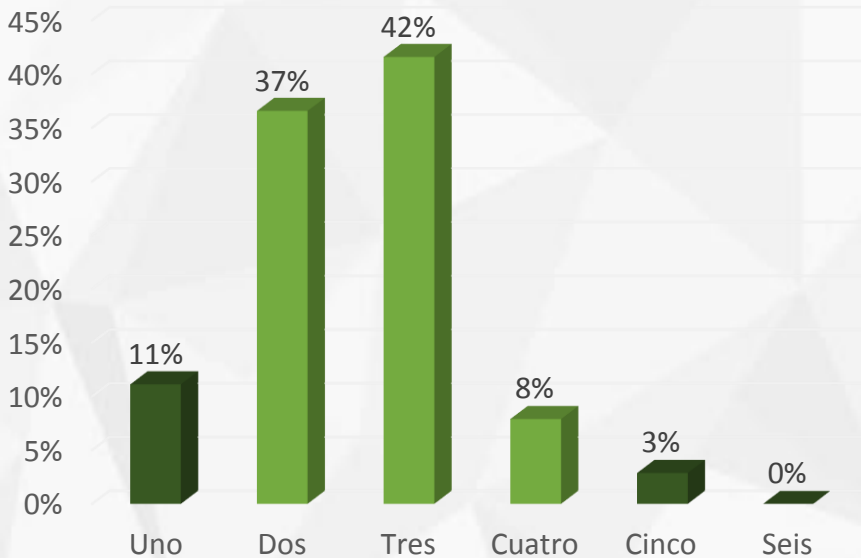
### DIRECCIÓN DE PASAPORTES



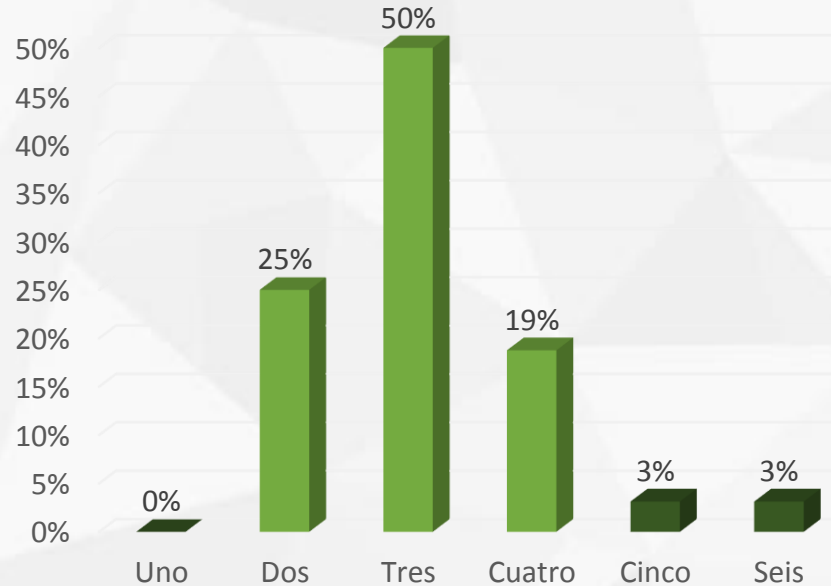
### SECRETARIA DE EDUCACIÓN



### SECRETARÍA DE HACIENDA



### SEGUNDO PISO GESTIÓN HUMANA





# ***Ubicación Residencial de la Población***

Urbana



Rural



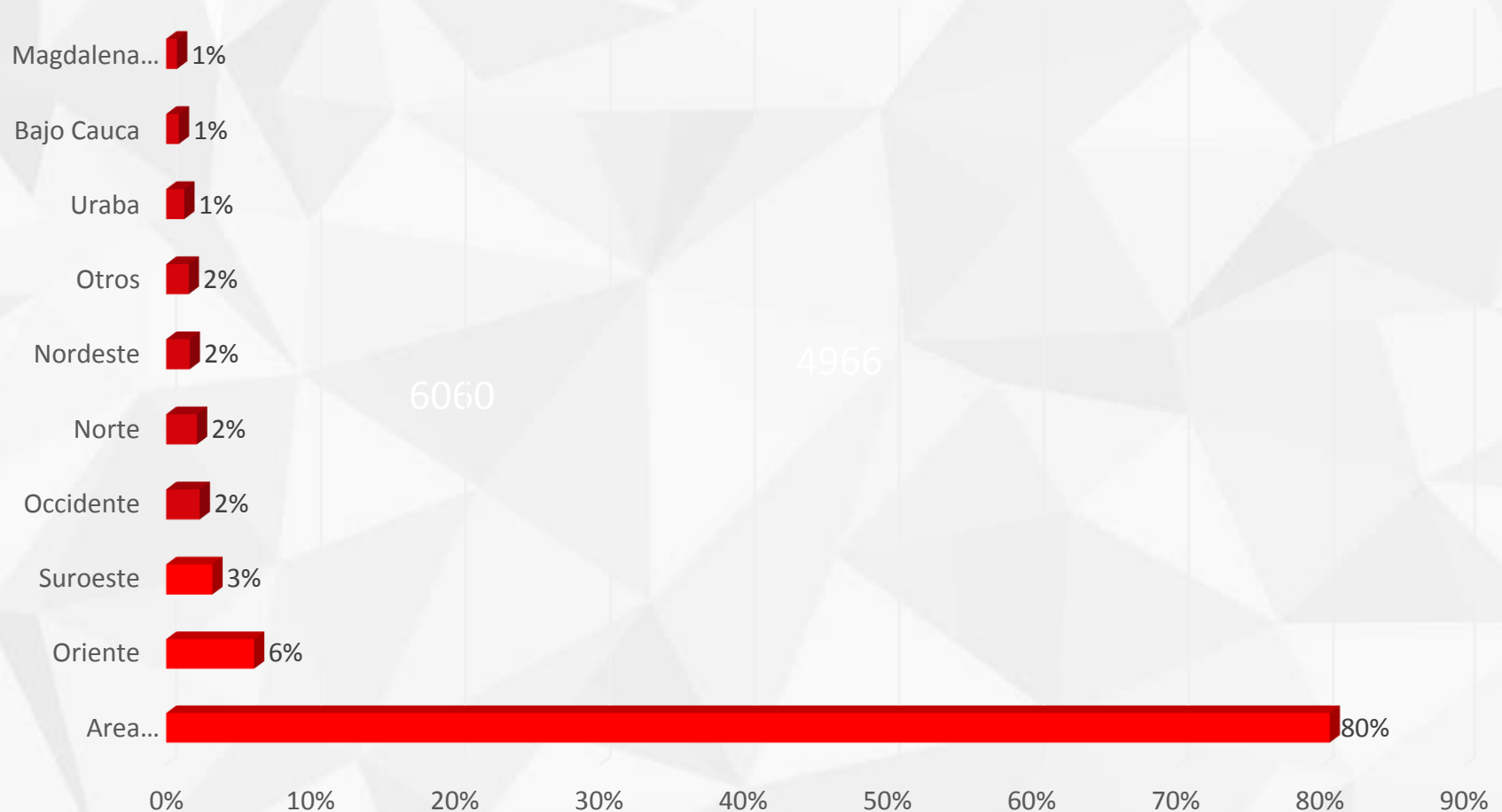
Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

## PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE VISITAN EL CAD



# ***Localización de la Población***

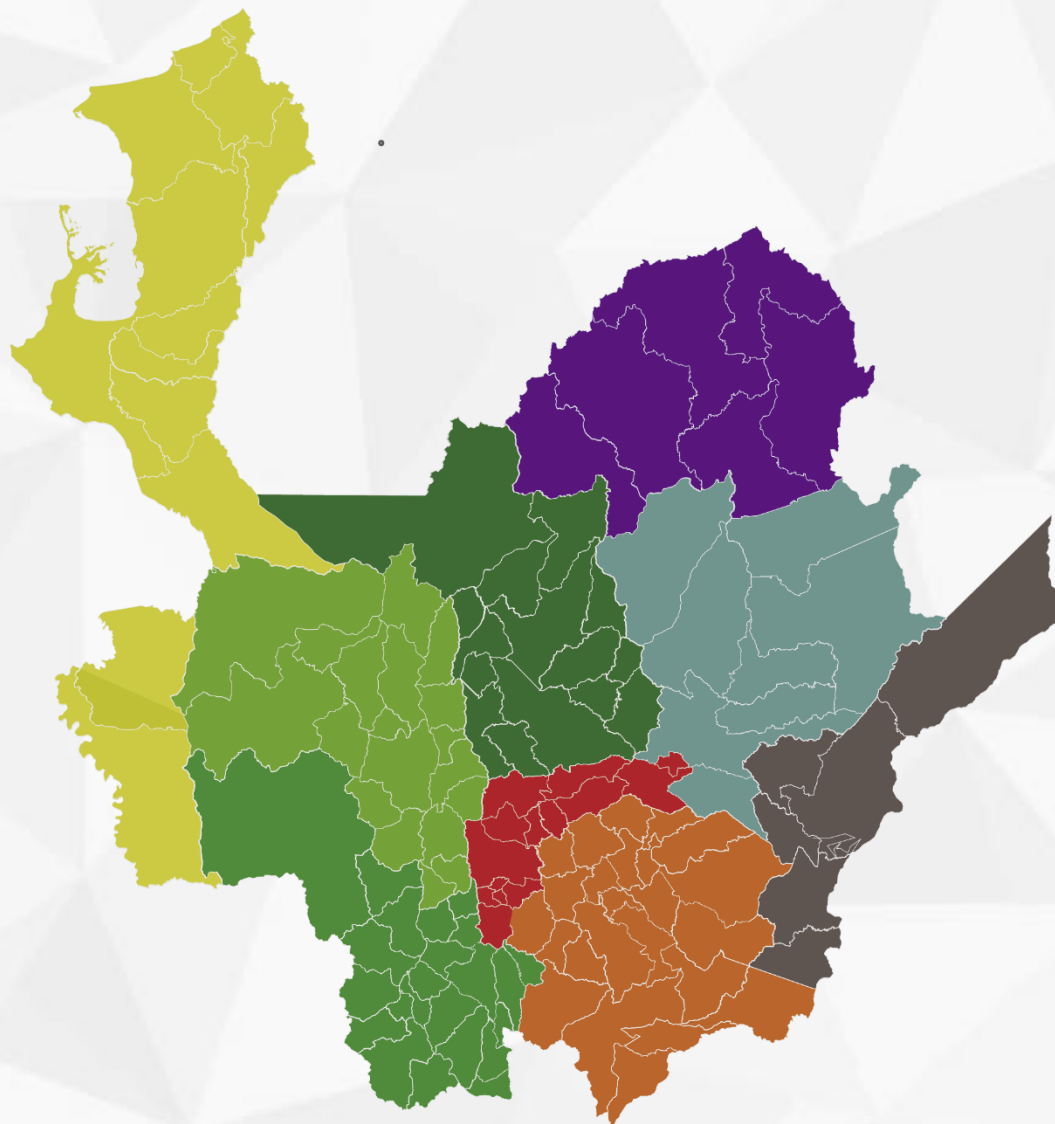
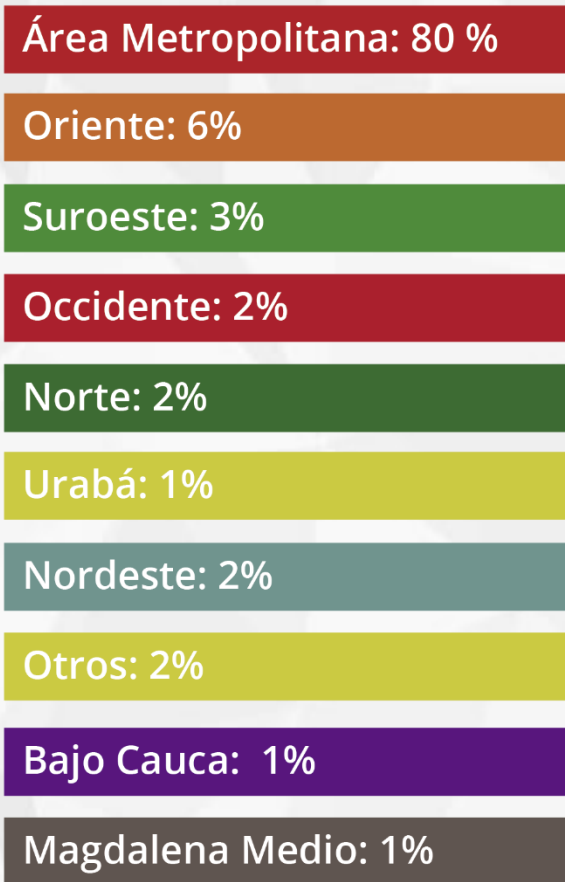


**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

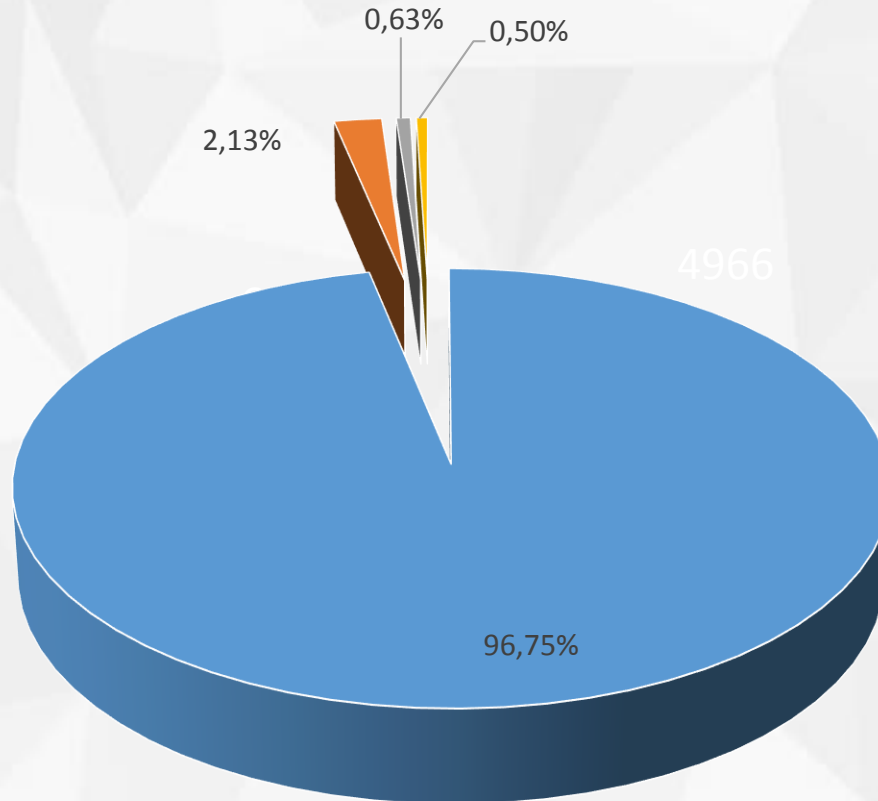


# ***RESULTADOS***



# Servicio Solicitado por el Ciudadano

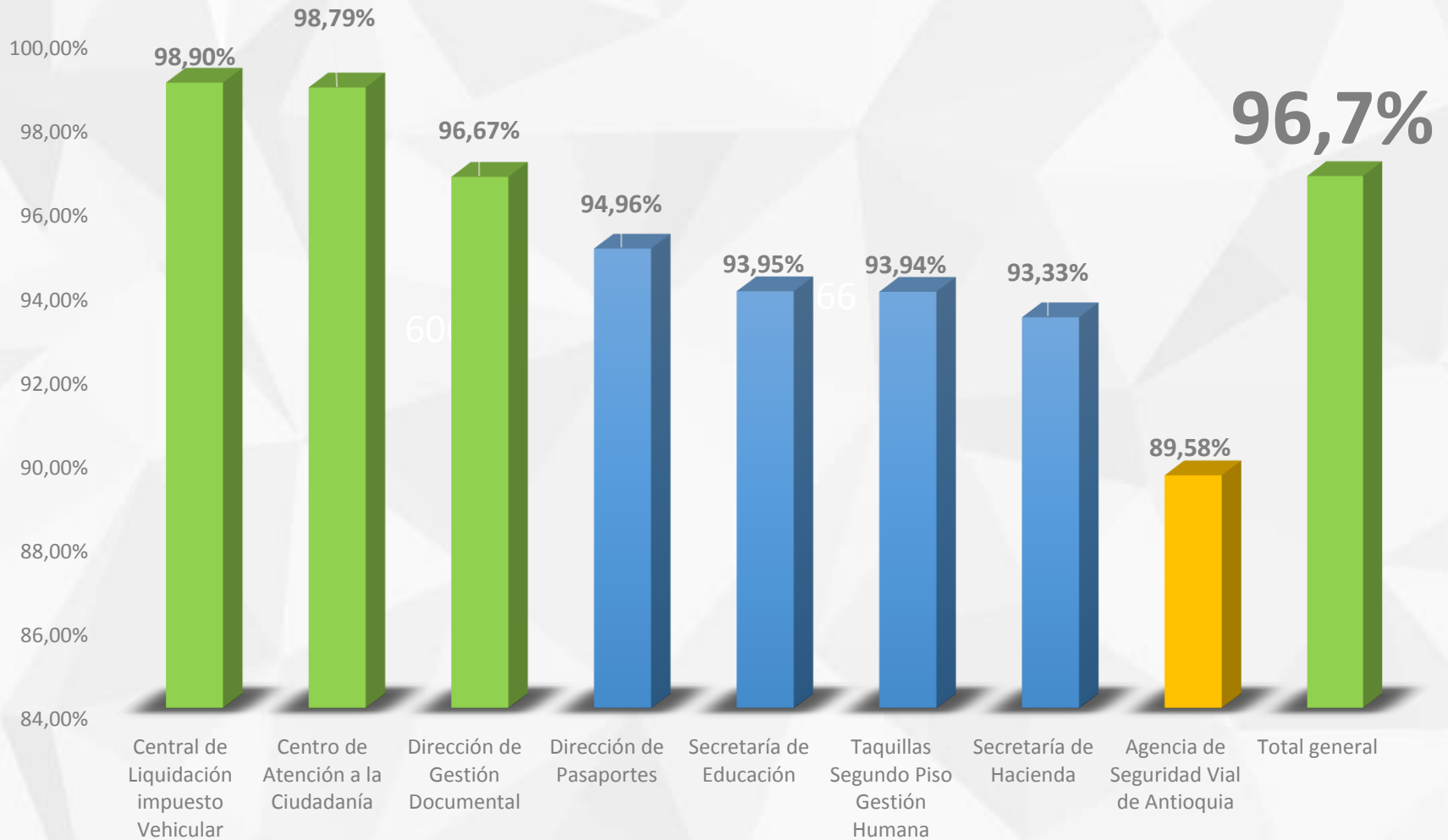
Tipo de Diligence Realized



- Solicitar un trámite o servicio
- Solicitar información
- Solicitar asesoría
- Presentar una PQRSD

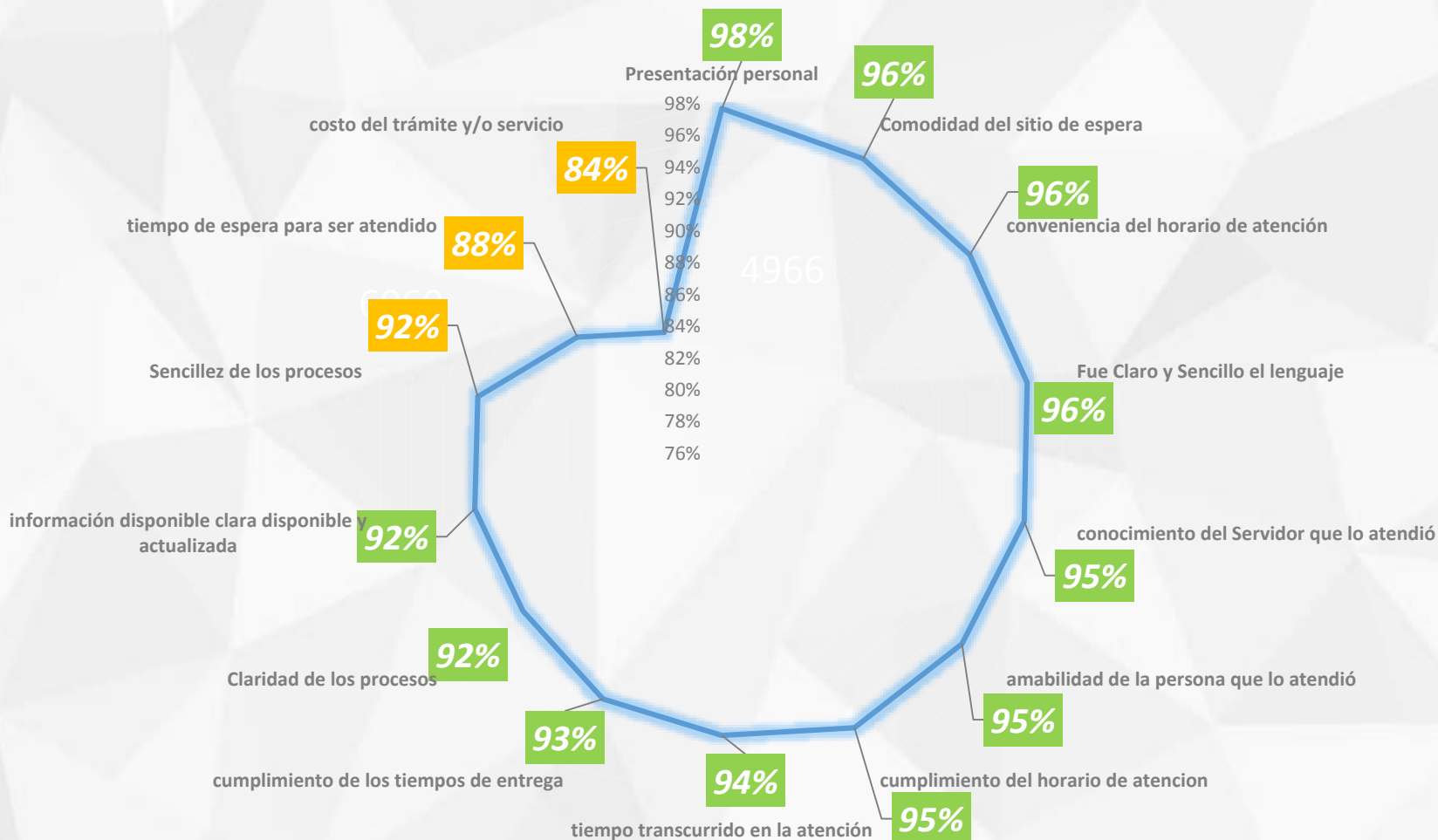
# Percepción General de la Satisfacción Ciudadana

## Nivel de Satisfacción General con el Servicio



# Percepción Ciudadana frente a Dimensiones del Servicio

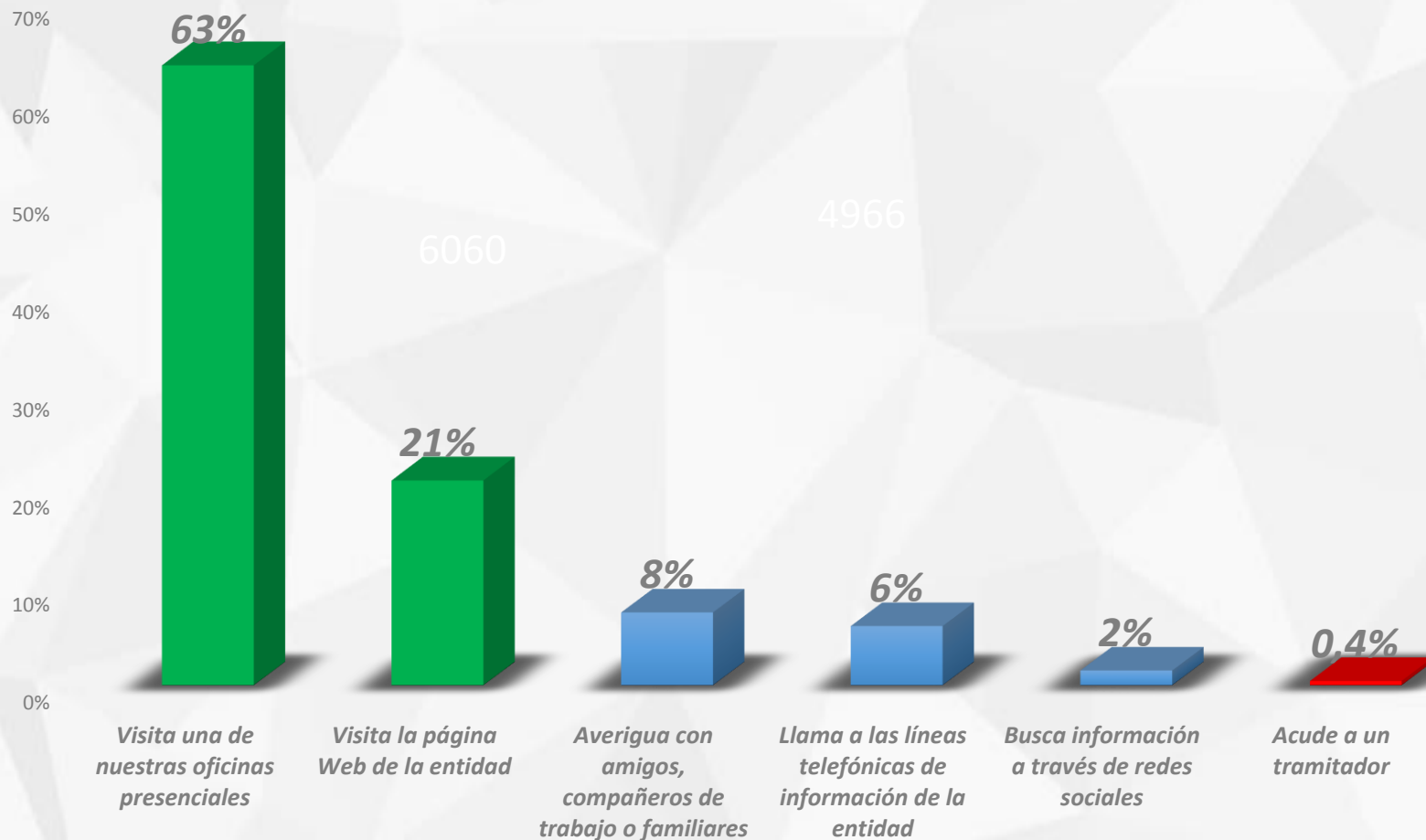
## Radars con dimensiones del Servicio





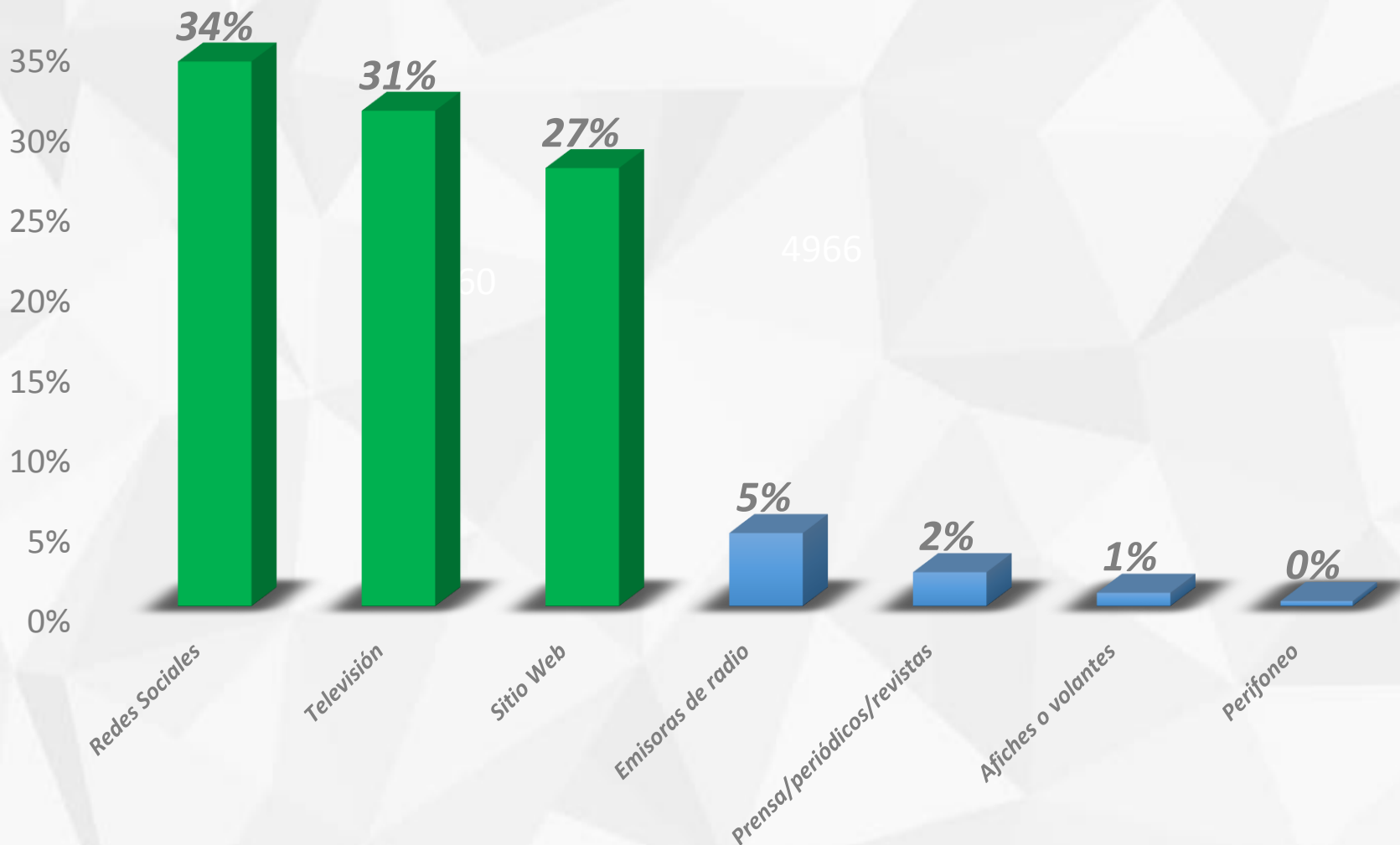
# Preferencia Ciudadana para acceder a la *Oferta Institucional*

## Fuente para acceder a los servicios



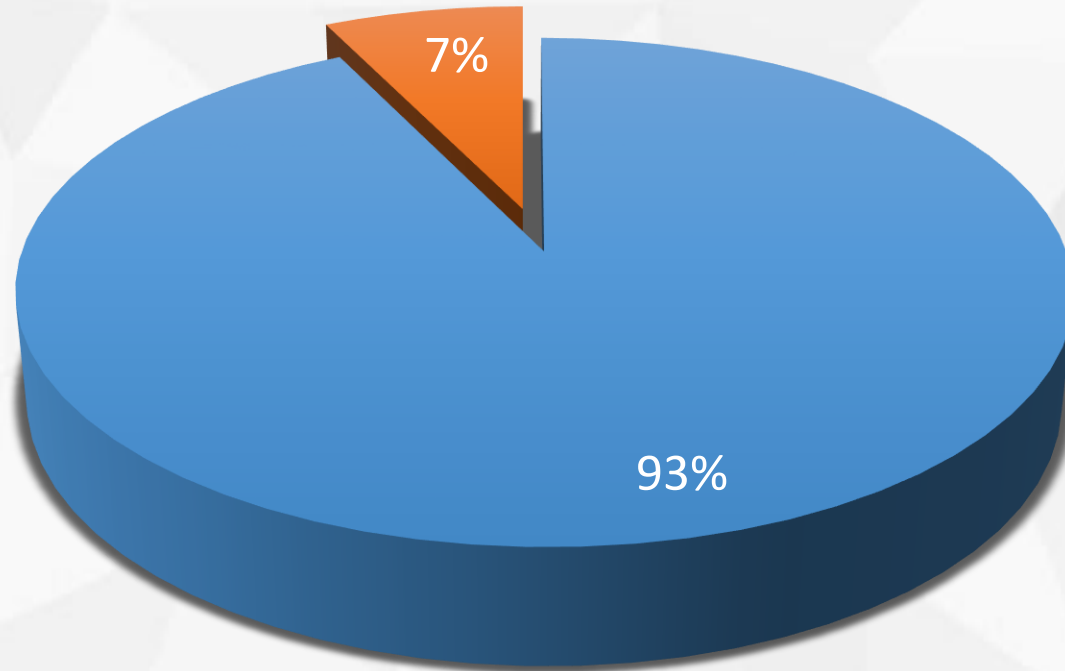
# Canal preferido para el suministro de información

## Preferencia para recibir información



## Conocimiento de las Ferias

Grado de conocimiento de las Ferias "Antioquia Cercana".



■ No conoce la Feria

■ Conoce la Feria

# Conclusiones



Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE



# SATISFACCIÓN CIUDADANA



## PERCEPCIONES DE ATENCIÓN

EXCELENTES

BUENAS



# Trámites y Servicios





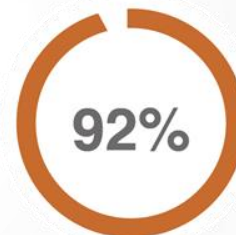
Canal  
Presencial

## DIMENSIONES DESTACADAS EN EL SERVICIO *PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CIUDADANA*

*Amabilidad del servidor  
que lo atendió*



*Claridad de los  
procesos*



**Avance significativo en la cualificación del  
Talento Humano de cara a la ciudadanía.**

Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA





PIENSA EN GRANDE

# ***RESULTADOS***










<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>ENCUESTAS REALIZADAS:</b>	<b>9.359</b>
<b>ENCUESTADORES:</b>	<b>5 Encuestadores</b>
<b>TIPO DE ENCUESTA:</b>	<b>IVR Transaccional</b> Indicadores de experiencia
<b>TIPO DE MUESTREO:</b>	Respuesta voluntaria al finalizar la llamada
<b>TRABAJO DE CAMPO:</b>	Inicio  fin 




# Características de Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>UNIVERSO TOTAL:</b>	<b>299</b>
<b>ENCUESTADORES:</b>	<b>5 Encuestadores</b>
<b>TIPO DE ENCUESTA:</b>	<b>Cuestionario Virtual</b> Indicadores de experiencia
<b>TIPO DE MUESTREO:</b>	Respuesta voluntaria al finalizar la interacción
<b>TRABAJO DE CAMPO:</b>	Inicio  fin 

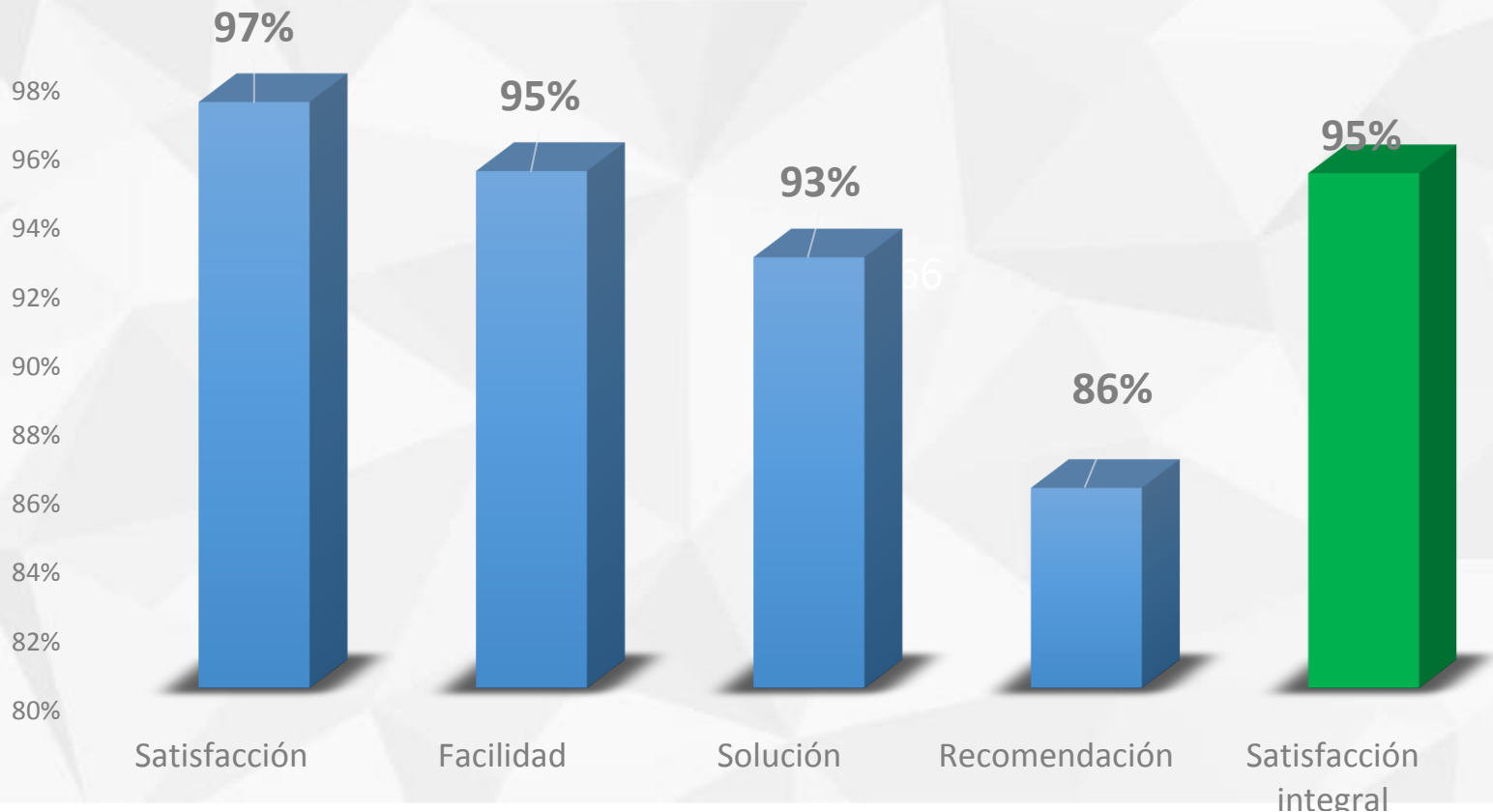
# Satisfacción Canal Telefónico y Virtual

Canal Telefónico	Julio		Agosto		Septiembre		octubre		Noviembre		Diciembre		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderada	Pesos
<b>Satisfacción</b>	1658	97%	1703	97%	1776	97%	1992	97%	1895	96%	335	97%	9359	97%	39%
<b>Facilidad</b>	1658	95%	1703	96%	1776	95%	1992	95%	1895	95%	335	94%	9359	95%	30%
<b>Solución</b>	1658	93%	1703	93%	1776	93%	1992	92%	1895	92%	335	92%	9359	93%	30%
<b>Recomendación</b>	1658	84%	1703	86%	1776	86%	1992	85%	1895	85%	335	86%	9359	86%	1%
<b>Satisfacción integral</b>													<b>9359</b>	<b>95%</b>	100%

Canal Virtual	Julio		Agosto		Septiembre		octubre		Noviembre		Diciembre		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderada	Pesos
<b>Satisfacción</b>	49	86%	37	84%	48	88%	68	87%	74	89%	23	83%	299	86%	39%
<b>Facilidad</b>	49	86%	37	81%	48	85%	68	87%	74	85%	23	78%	299	84%	30%
<b>Solución</b>	49	82%	37	78%	48	79%	68	79%	74	82%	23	78%	299	80%	30%
<b>Recomendación</b>	49	80%	37	70%	48	79%	68	75%	74	64%	23	57%	299	71%	1%
<b>Satisfacción integral</b>													<b>299</b>	<b>83%</b>	100%

# Satisfacción Canal Telefónico

**95%** de Satisfacción en el Canal Telefónico en 9,359 Ciudadanos encuestados

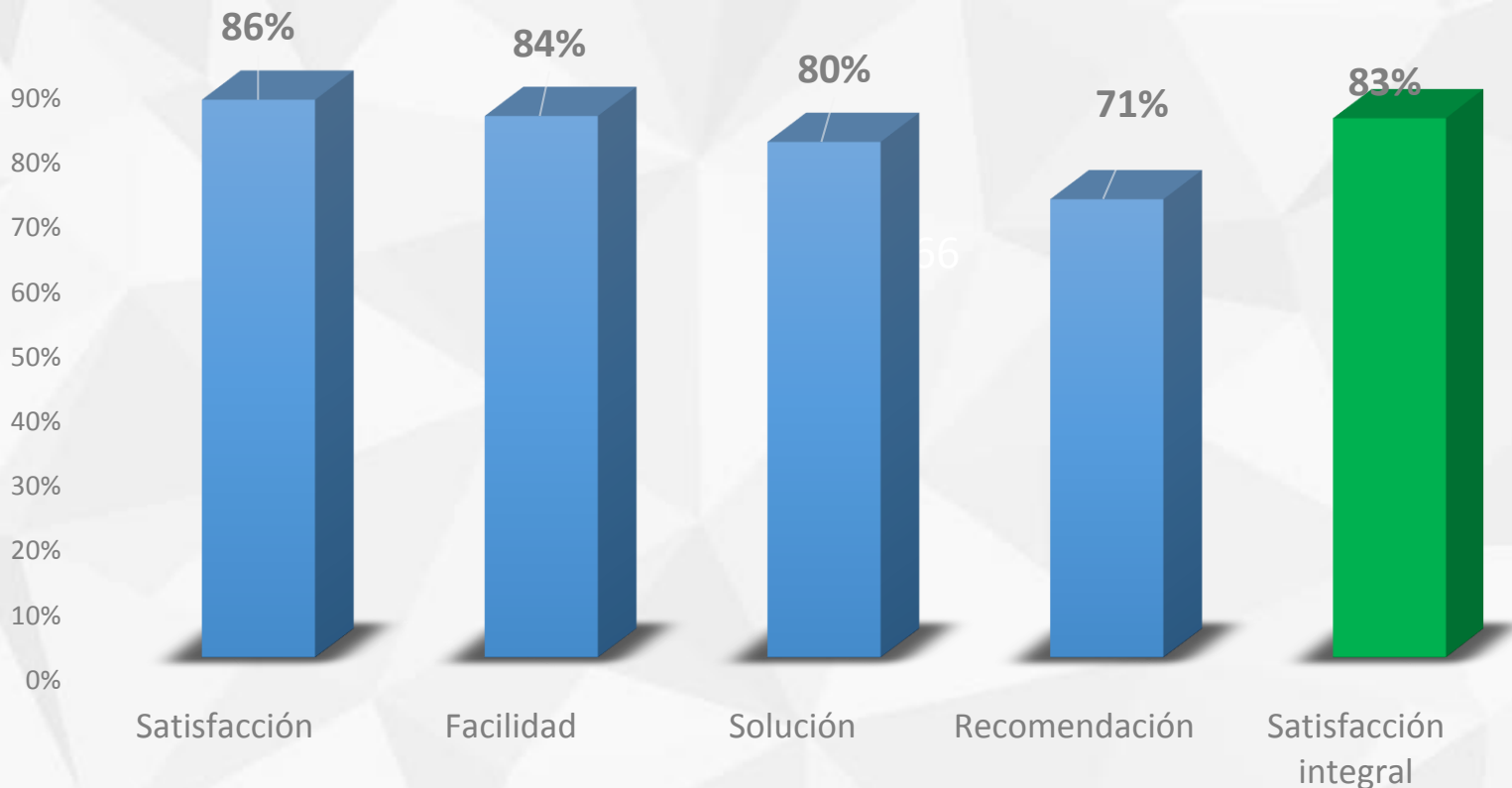


Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía



# Satisfacción Canal Virtual

**83%** de Satisfacción en el Chat del canal virtual en 299 Ciudadanos encuestados



Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

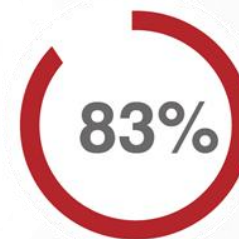


# PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

## *Incremento Positivo*



 **Línea Gratuita**  
018000419000  
**Desde Medellín**  
**409 90 00**  
[www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)



**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

# EVIDENCIA UN INCREMENTO RESPECTO A LA *EFICIENCIA*



**Canal Telefónico**

**Canal Virtual**



**Canal  
Virtual**

## **Apropiación del ciudadano con las redes sociales de la Administración Departamental.**

Se destaca un incremento importante en la interacción del ciudadano con el canal virtual dada la implementación de canales alternativos como **Twitter y Facebook**



**18.150**  
**Interacciones**



**4.552**  
**Interacciones**

**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**



# RESULTADO GENERAL



# Percepción de la Satisfacción Ciudadana

## Segundo Semestre de 2018



Ciudadanos atendidos  
en los tres canales:  
**390.013**

4966

Ciudadanos encuestados:  
**11.258**

Nivel de satisfacción:  
**95,7 %**

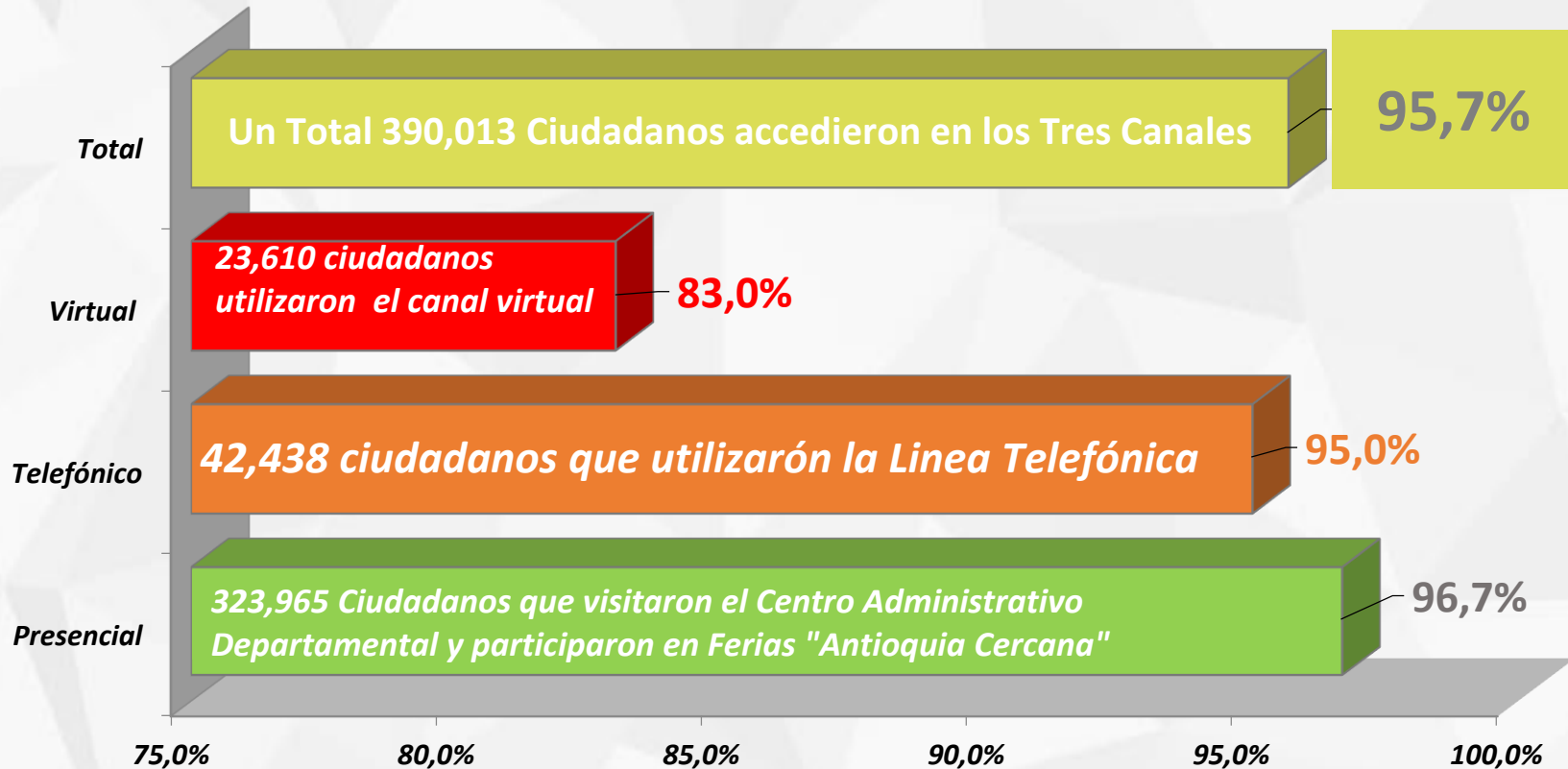
Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía



## Ponderación Final Satisfacción en los Tres Canales

Tráfico	Canales	% part/Canal	% Satisfacción	ponderado
323.965	Presencial	83,1%	96,7%	80,3%
42.438	Telefónico	10,9%	95,0%	10,3%
23.610	Virtual	6,1%	83,0%	5,0%
<b>390.013</b>	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>95,7%</b>	<b>95,7%</b>

### Percepción de la Satisfacción Ciudadana, Segundo Semestre 2018



# *Fases* 4966 *Ganadoras*

Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía



## La Dirección de Pasaportes

atendió el **23%** de los ciudadanos que visitaron la Administración Departamental.



Canal presencial más visitado

Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

El **63%** de los ciudadanos prefiere visitar nuestras *Oficinas Presenciales*, mientras que solamente el **0,4%** acude a un tramitador.



*Otro logro para la Administración Departamental.*



**Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía**  
obtuvo la calificación promedio más alta.

**98,90%**



**Gestión Documental**  
obtuvo la segunda calificación promedio más alta.

**96,67%**

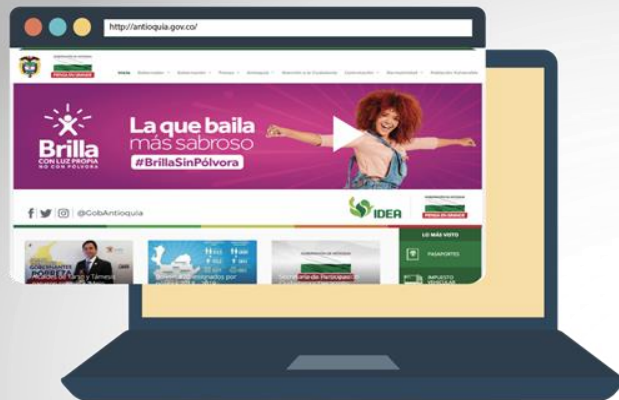
**95%** de conformidad de la  
ciudadanía con el  
*Horario de Atención*

08:00









Las redes sociales se están posicionando como una alternativa importante de comunicación con la Administración Departamental con más de **23 mil interacciones** durante el segundo semestre DE 2018.



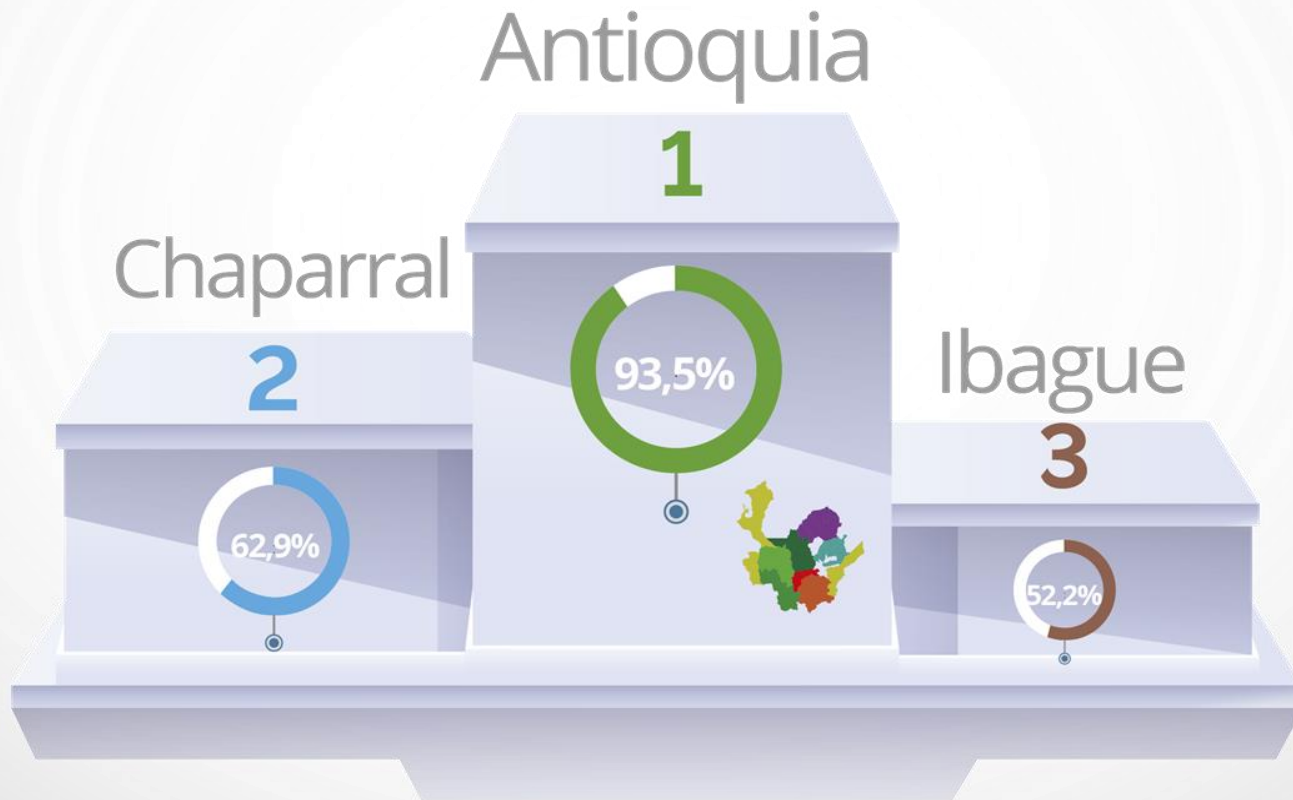
En el segundo semestre del año 2018,  
**ANTIOQUIA CERCANA** realizó *15 ferias de trámites y servicios* que evitaron el desplazamiento de más de **50.000 ciudadanos** al Centro Administrativo Departamental.

FERIA DE SERVICIOS  
**ANTIOQUIA  
CERCANA**



Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

La **Encuesta Nacional de Percepción 2018** tomó una muestra aleatoria, y reportó que la ciudad con mayor **Índice de Percepción (IP)** fue Chaparral y la de menor índice fue Ibagué. Con el ejercicio realizado en el Departamento de **Antioquia** nos ubicamos por encima de la medición del Departamento Nacional de Planeación.





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