

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

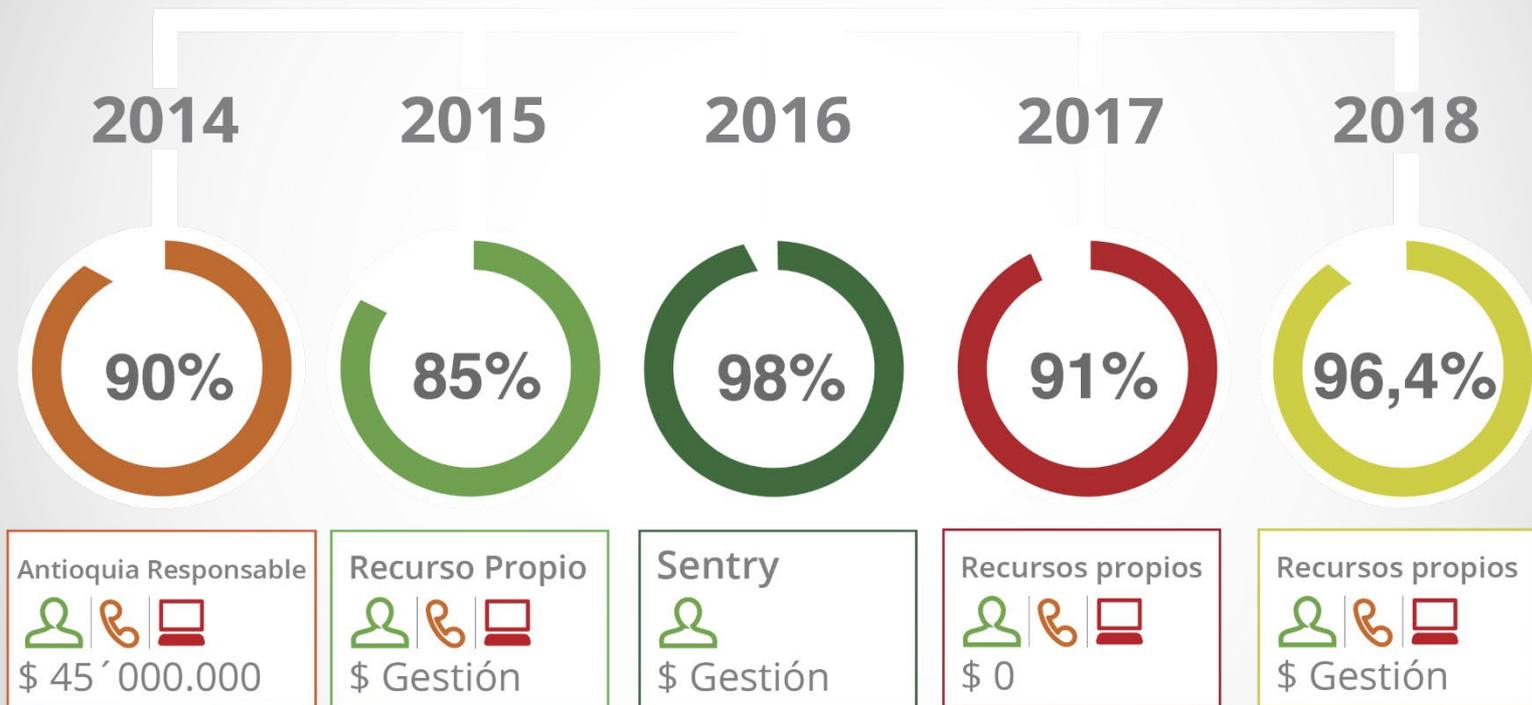
Identificar **fortalezas y debilidades** percibidas por los usuarios atendidos.

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

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**

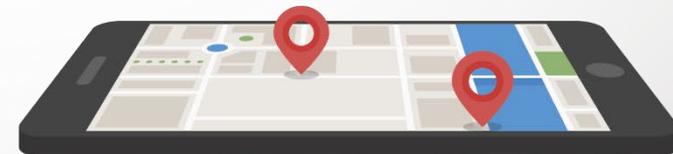
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía



— Caracterización

Sede en la que realizó el trámite

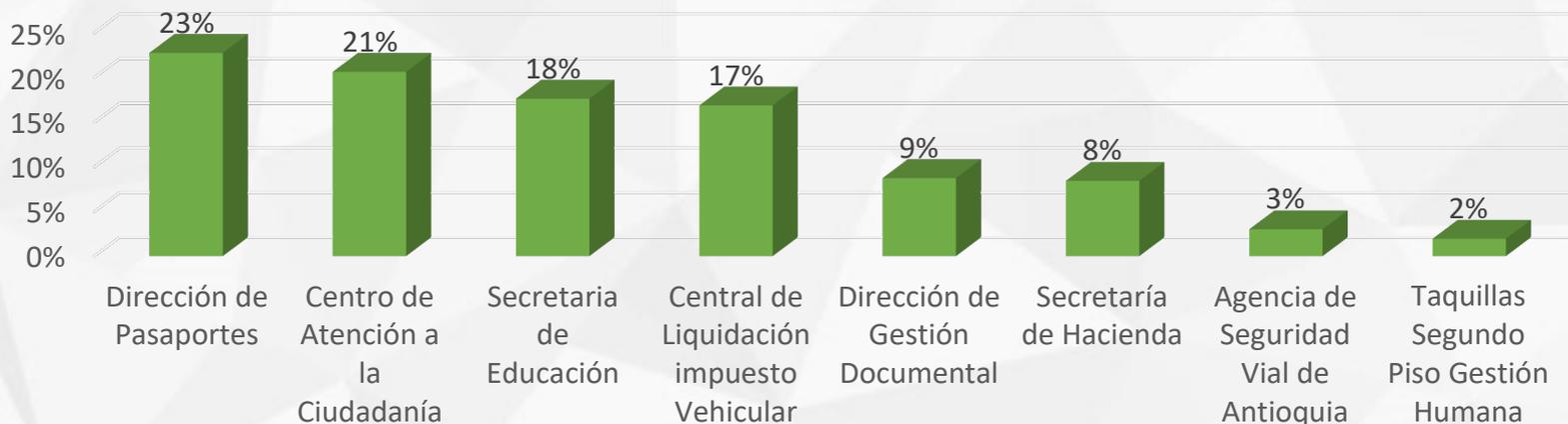
● Centro de Atención a la Ciudadanía	● Dirección de Gestión Documental
● Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	● Secretaría de Educación
● Secretaría de Hacienda	● Central de Liquidación de Impuesto Vehicular
● Dirección de Pasaportes	● Taquillas Gestión Humana - segundo piso



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%
Total general	100%	1600	1600	100%	100%

% PART POR SEDE SOBRE UNA MUESTRA DE 1600 CIUDADANOS



Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
UNIVERSO TOTAL:	1.600 Canal presencial
ENCUESTADORES:	2 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	Encuesta personal asistida por interceptación en sitio
TIPO DE MUESTREO:	Aleatoria por interceptación
TRABAJO DE CAMPO:	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



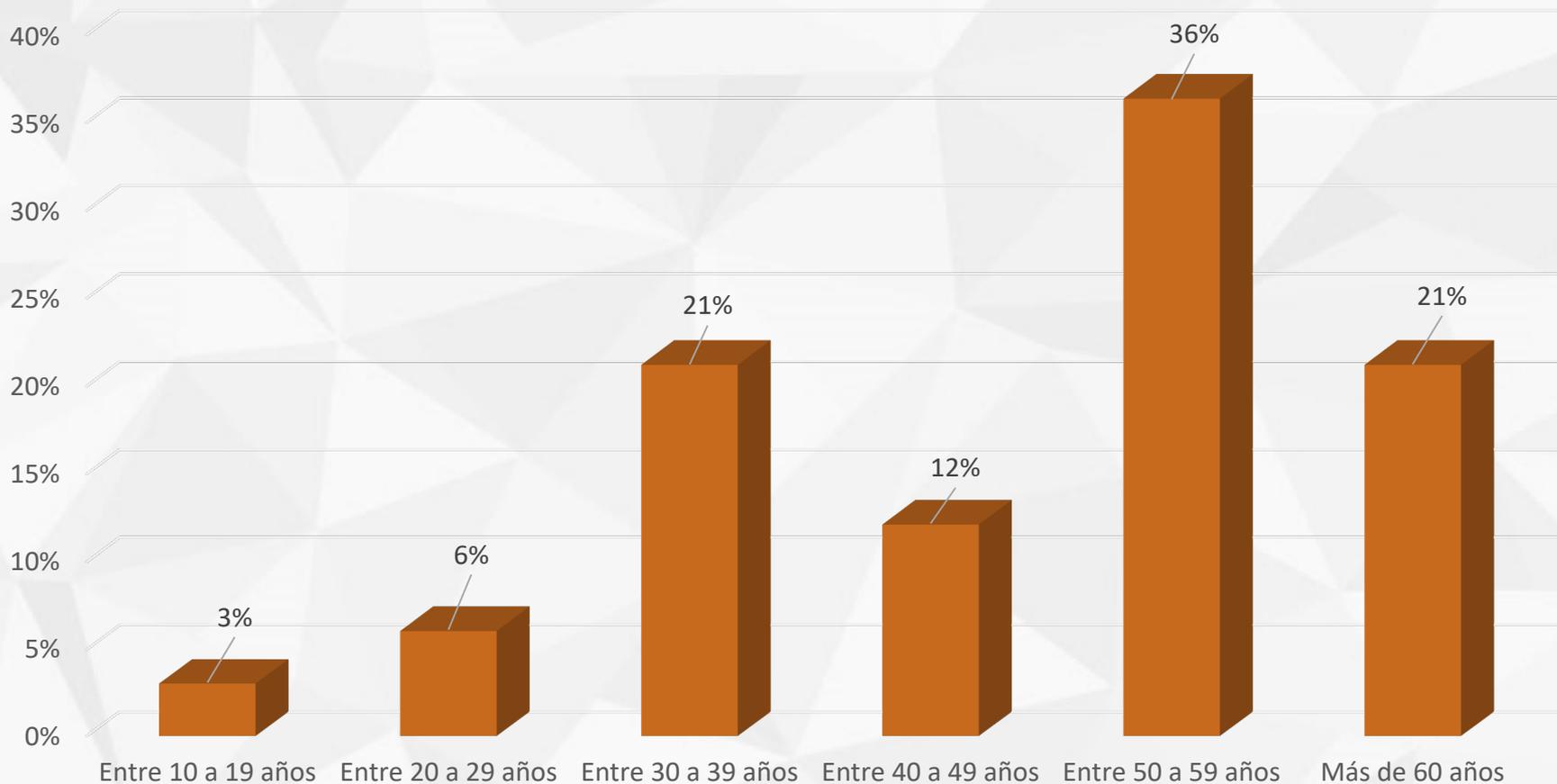
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

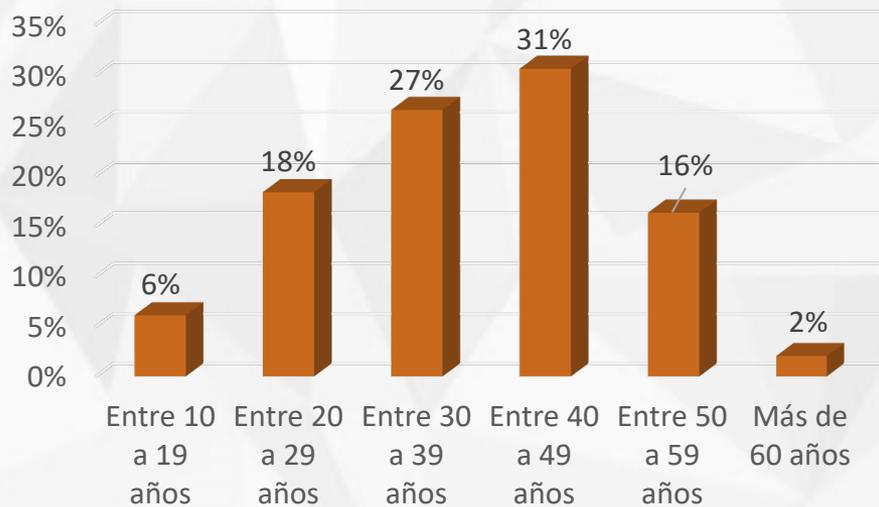


PIENSA EN GRANDE

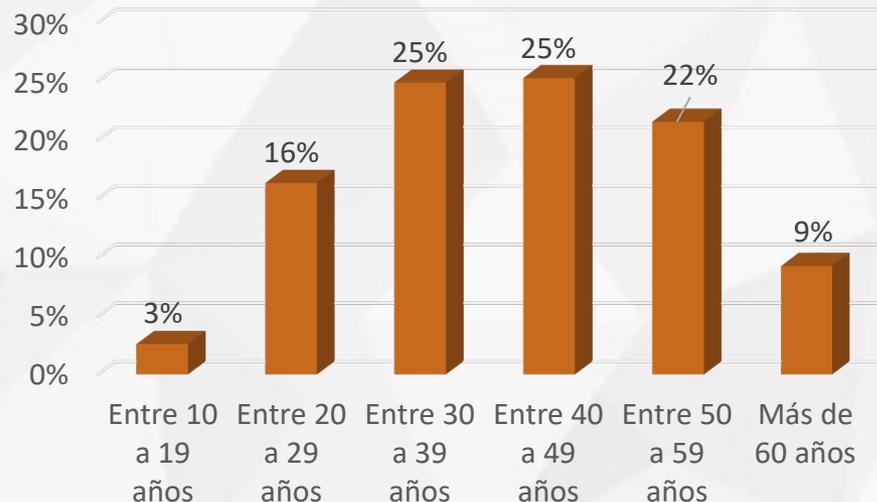
CARACTERIZACIÓN RANGOS DE EDAD GENERAL



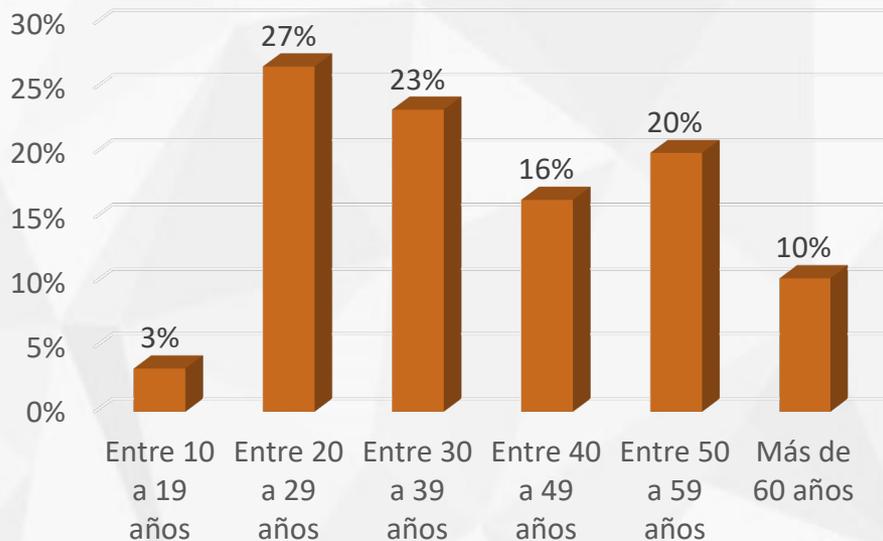
AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL DE ANTIOQUIA



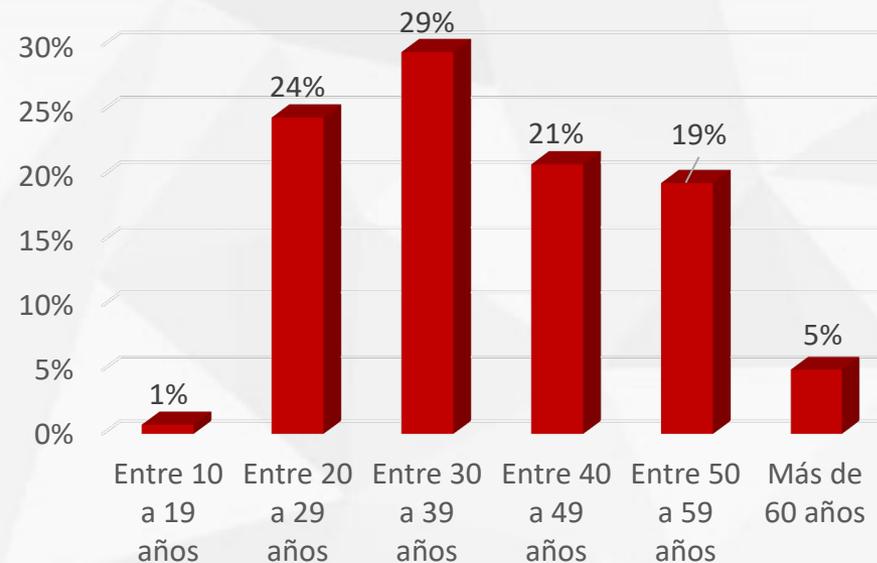
CENTRAL DE LIQUIDACIÓN IMPUESTO VEHICULAR



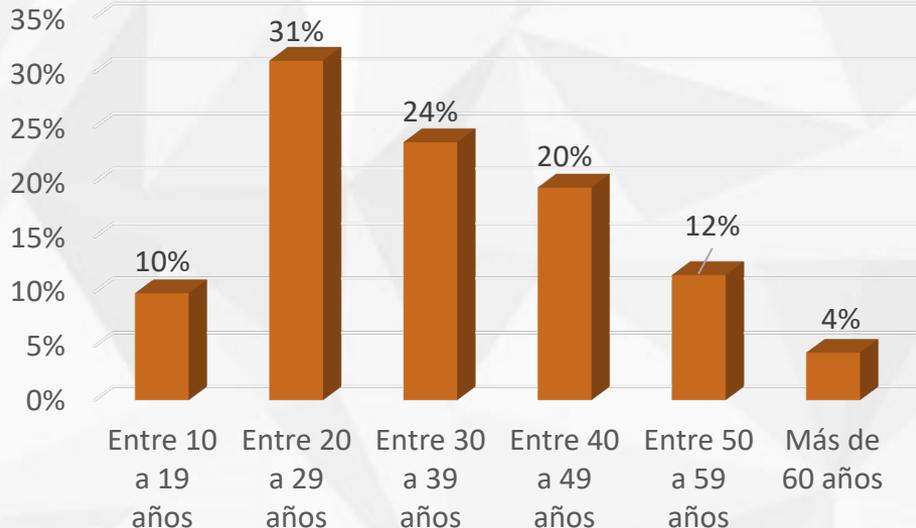
CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



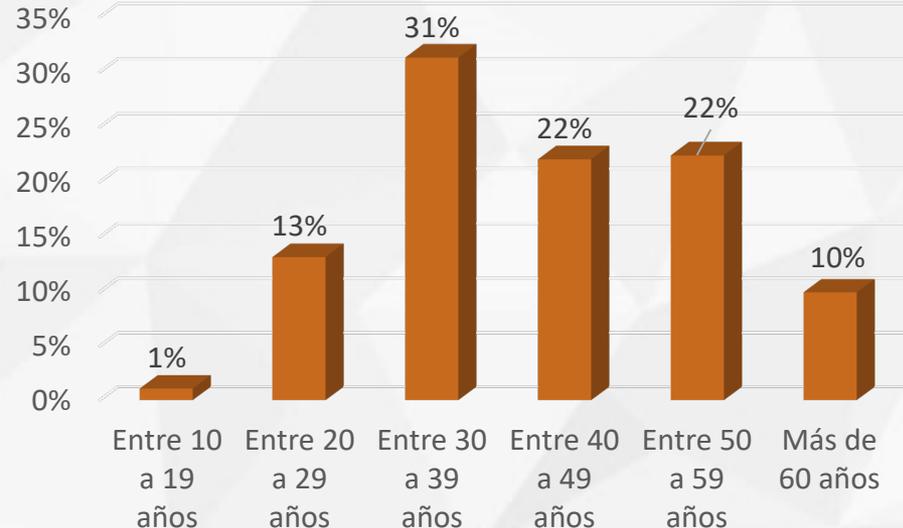
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL



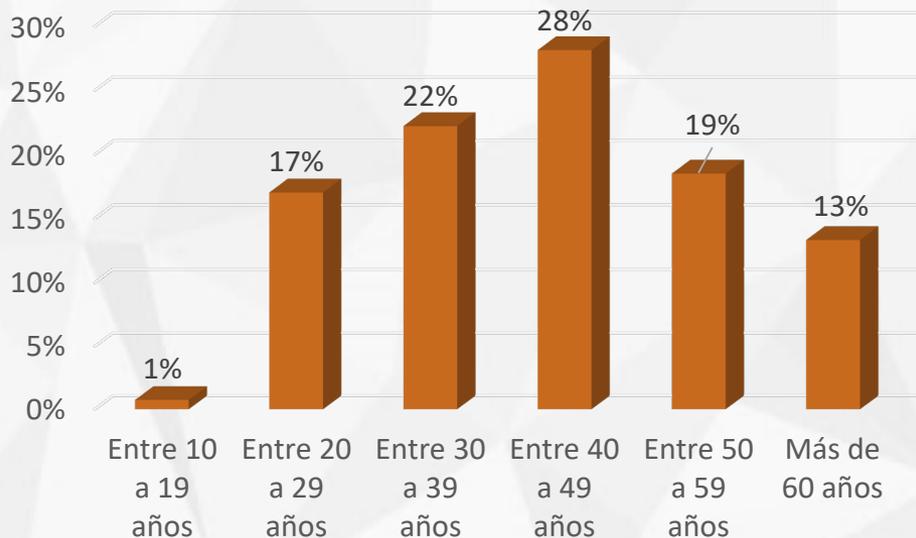
DIRECCIÓN DE PASAPORTES



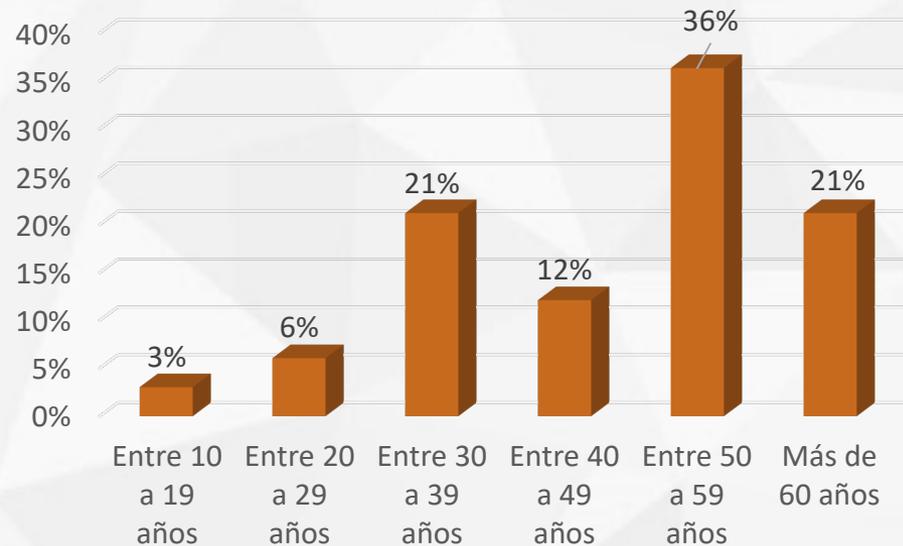
SECRETARIA DE EDUCACIÓN



SECRETARÍA DE HACIENDA



SEGUNDO PISO GESTIÓN HUMANA



Nivel de Escolaridad de la Población



Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

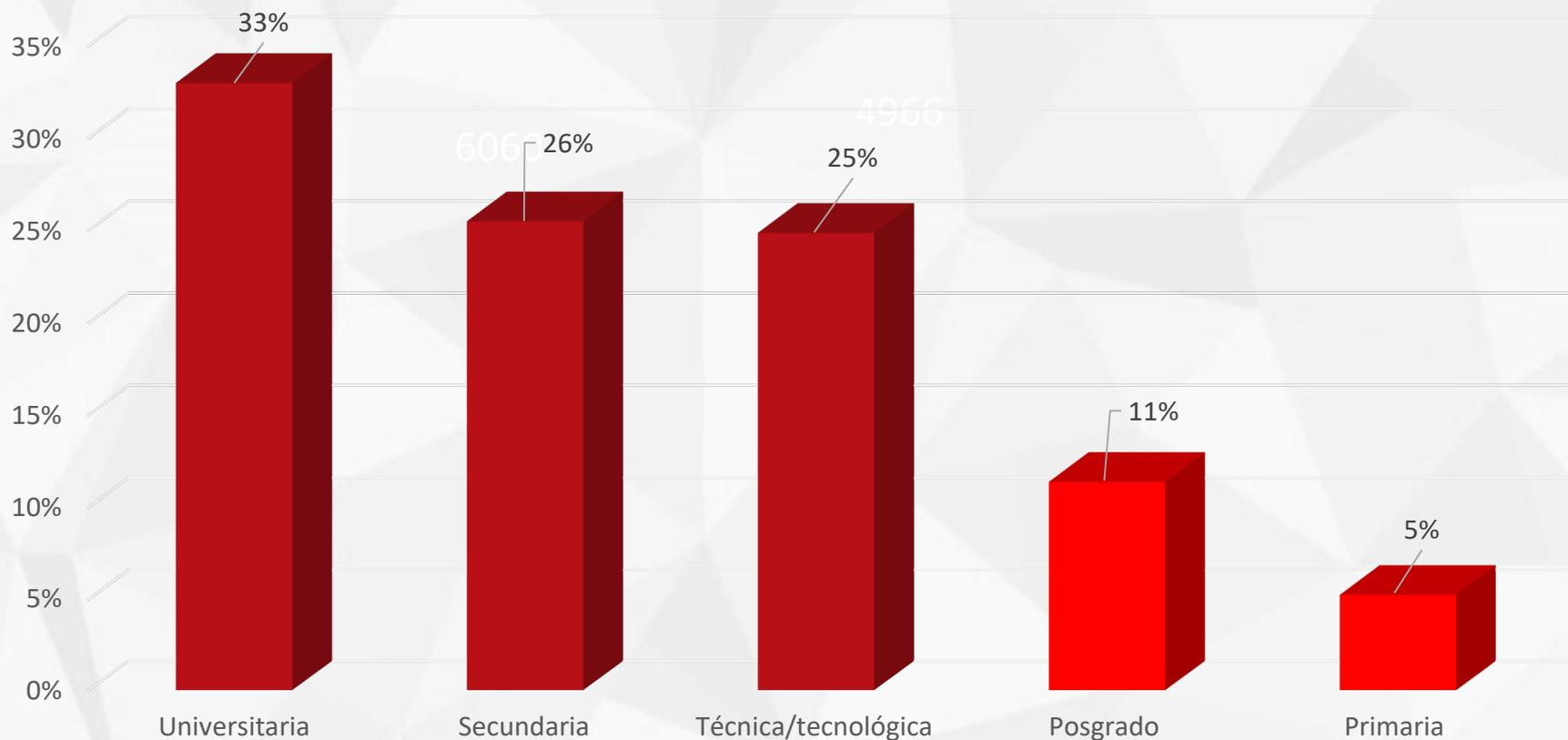
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



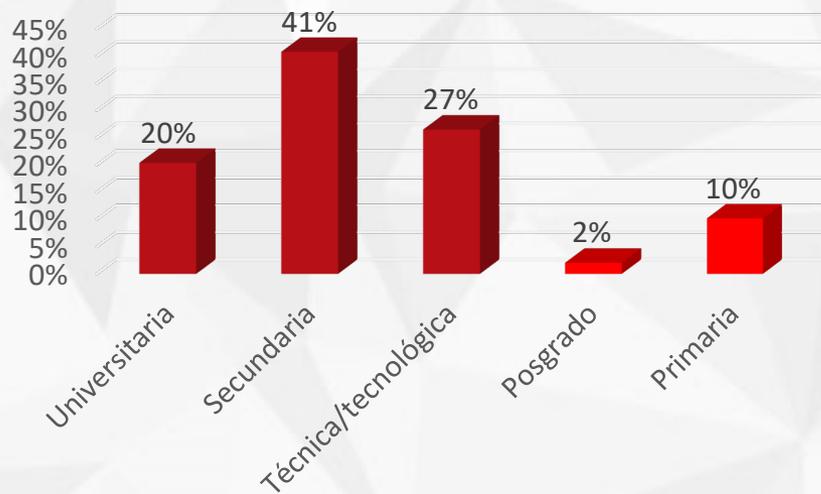
PIENSA EN GRANDE

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



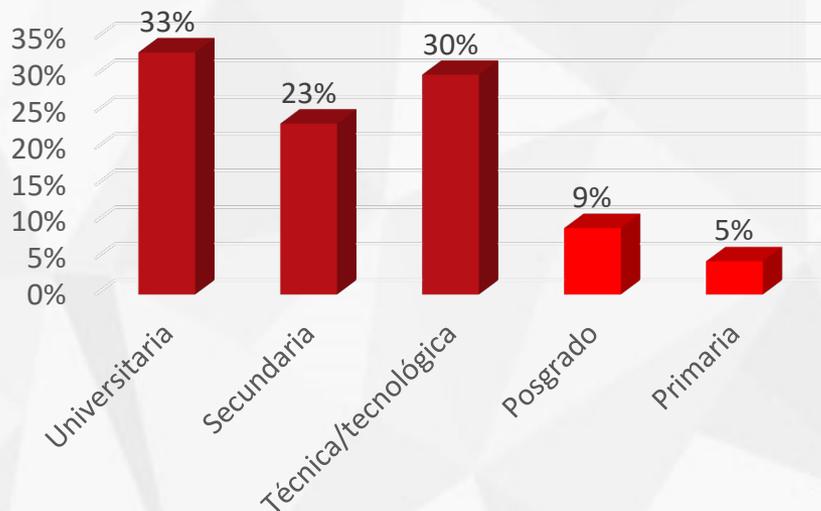
AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL DE ANTIOQUIA



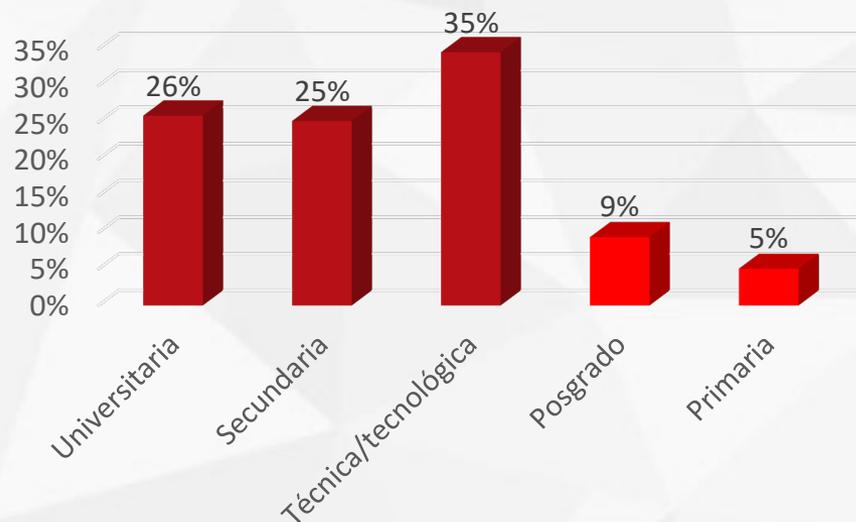
CENTRAL DE LIQUIDACIÓN IMPUESTO VEHICULAR



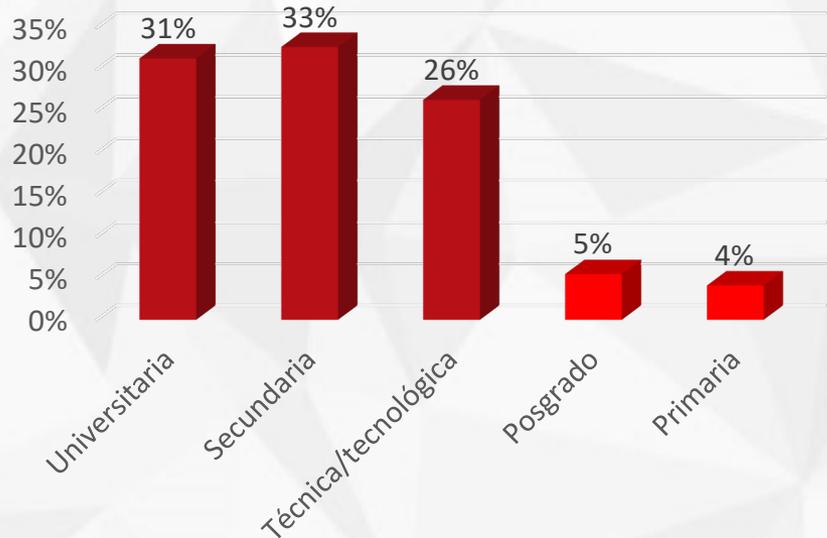
CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



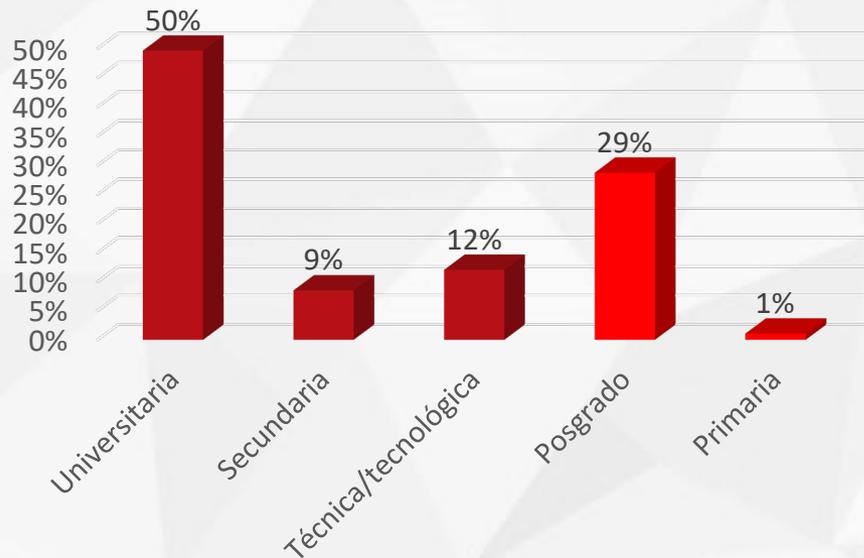
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL



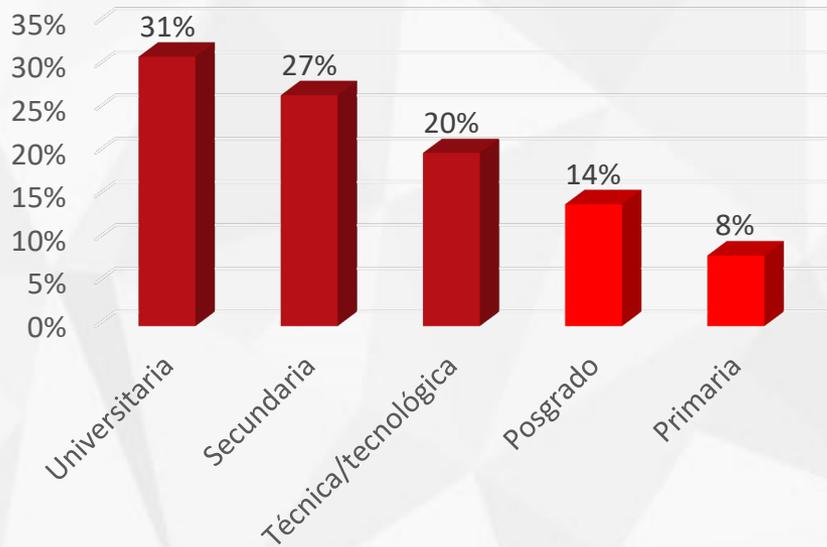
DIRECCIÓN DE PASAPORTES



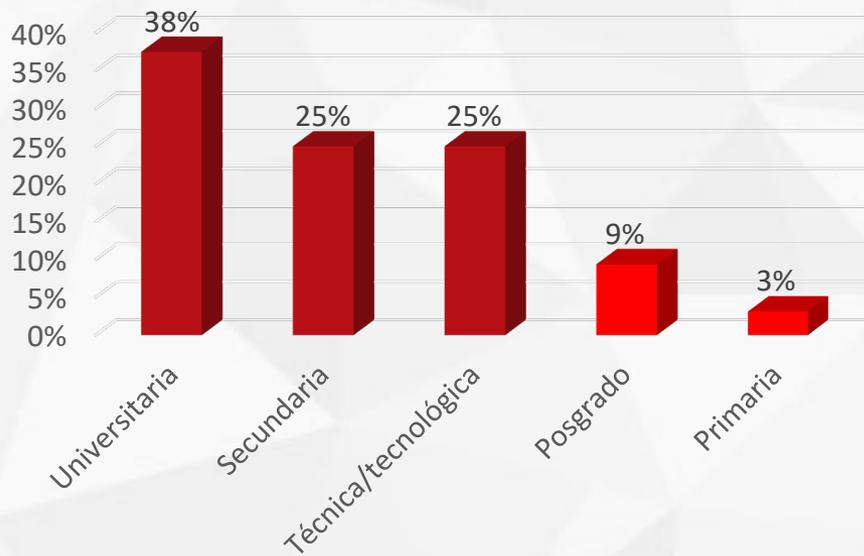
SECRETARIA DE EDUCACIÓN



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

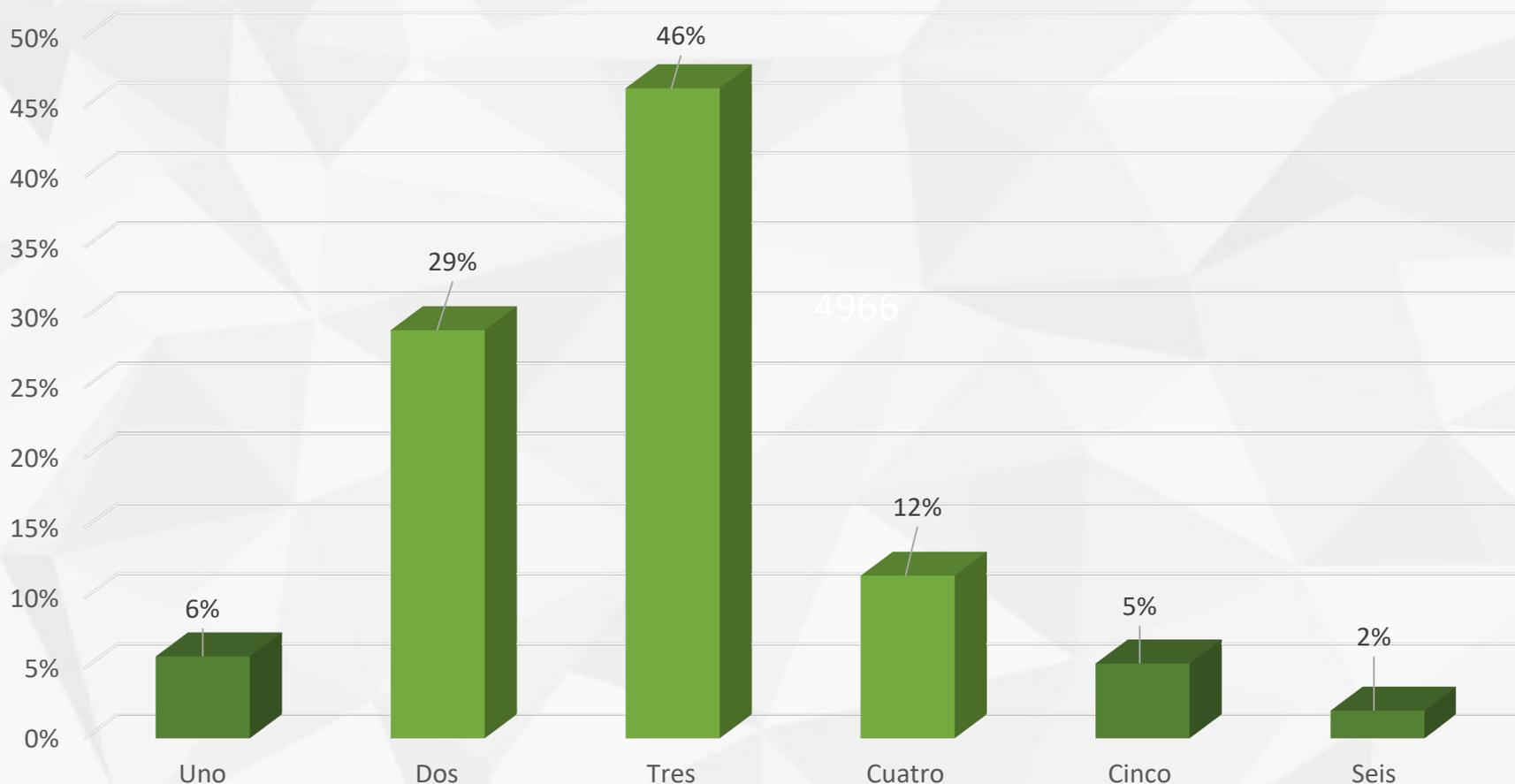
**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

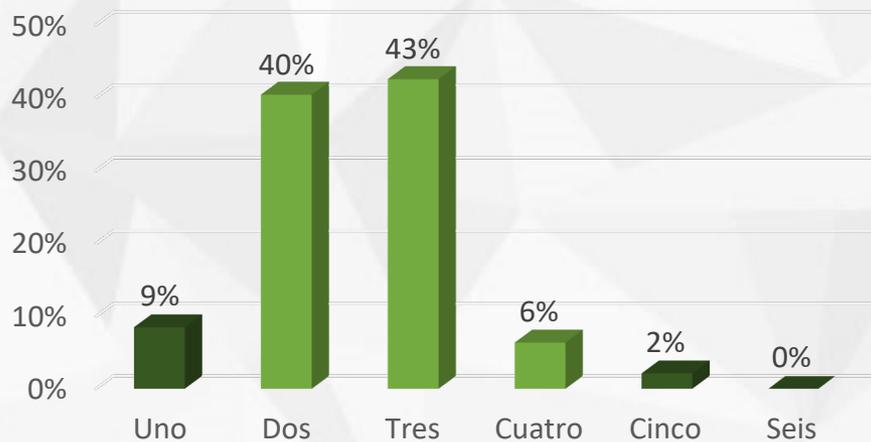


PIENSA EN GRANDE

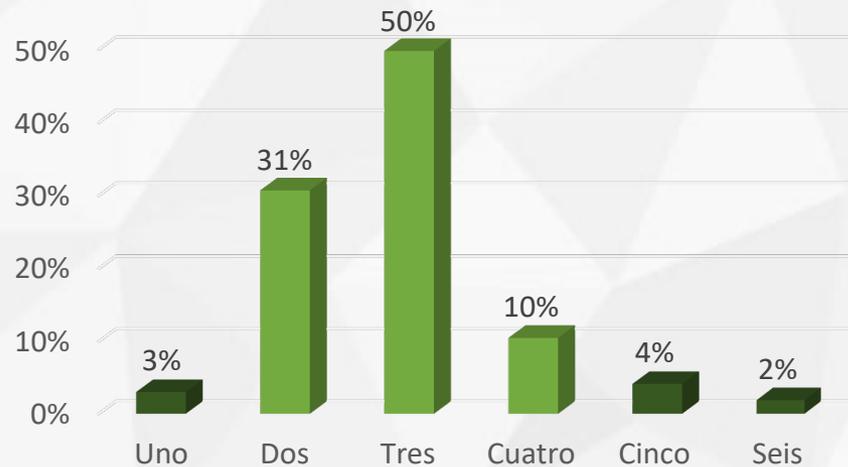
CARACTERIZACIÓN ESTRATO SOCIOECONÓMICO GENERAL



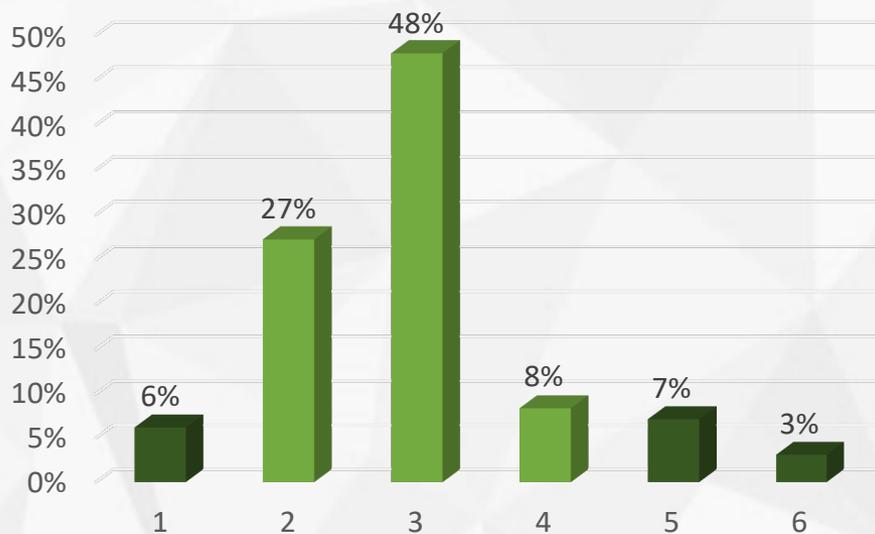
AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL DE ANTIOQUIA



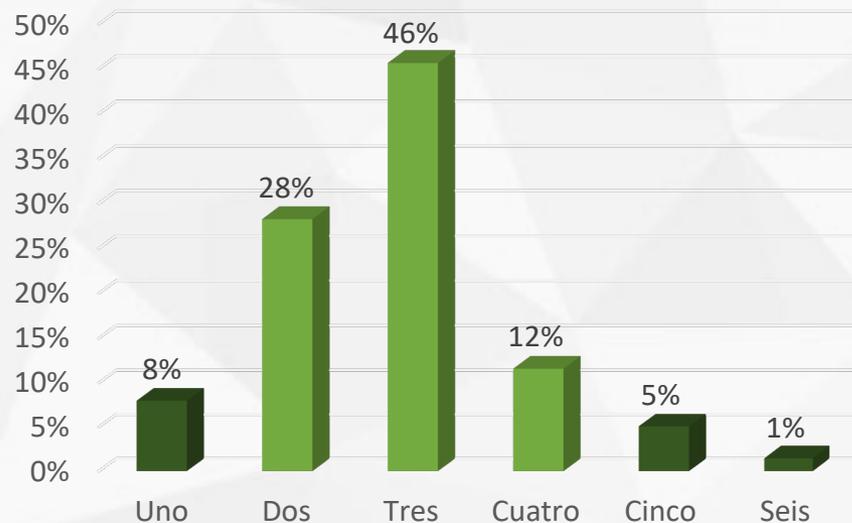
CENTRAL DE LIQUIDACIÓN IMPUESTO VEHICULAR



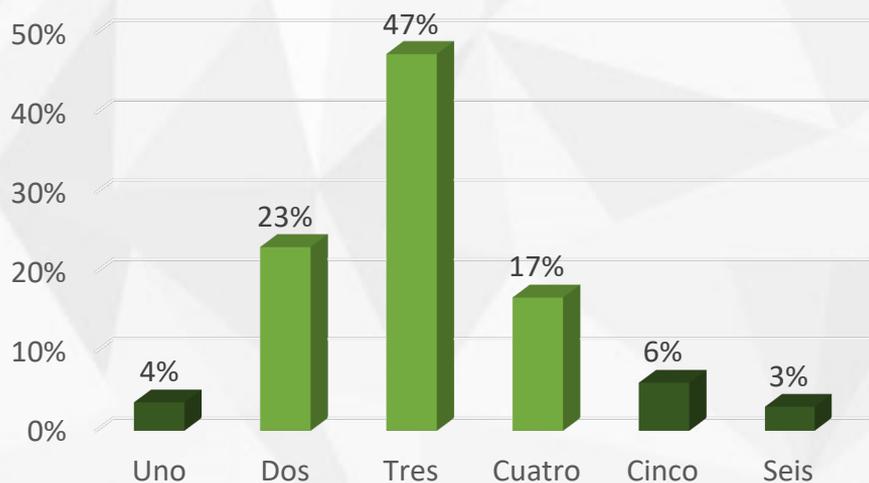
CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



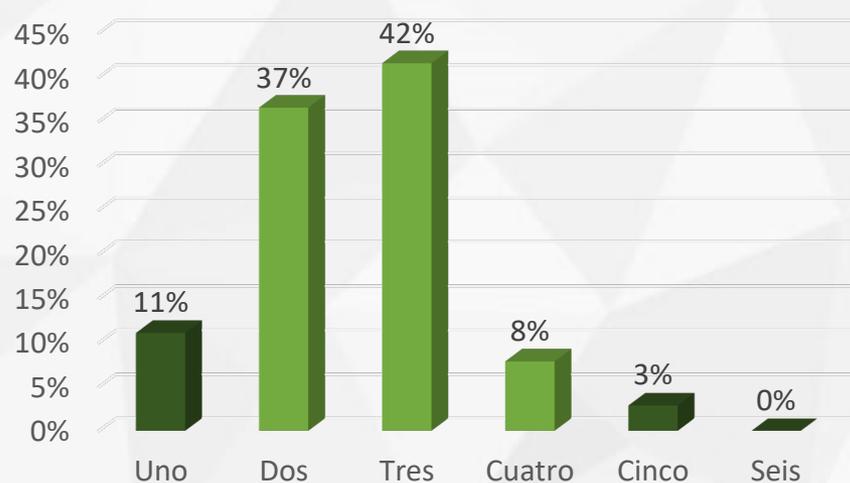
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL



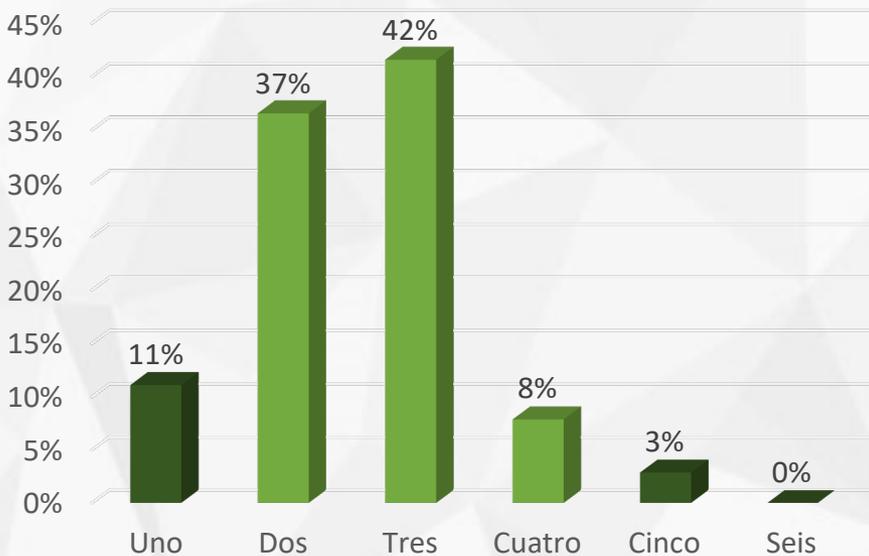
DIRECCIÓN DE PASAPORTES



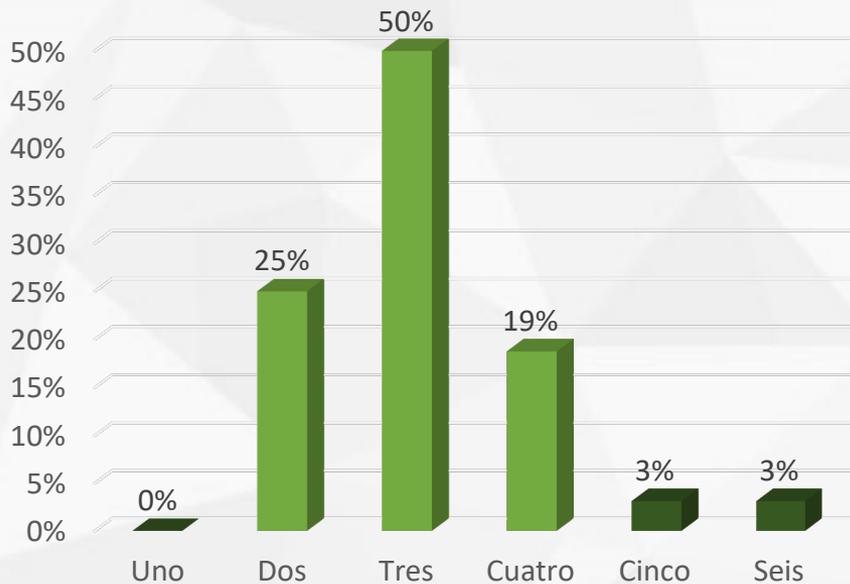
SECRETARIA DE EDUCACIÓN



SECRETARÍA DE HACIENDA



SEGUNDO PISO GESTIÓN HUMANA



Ubicación Residencial de la Población

Urbana



Rural



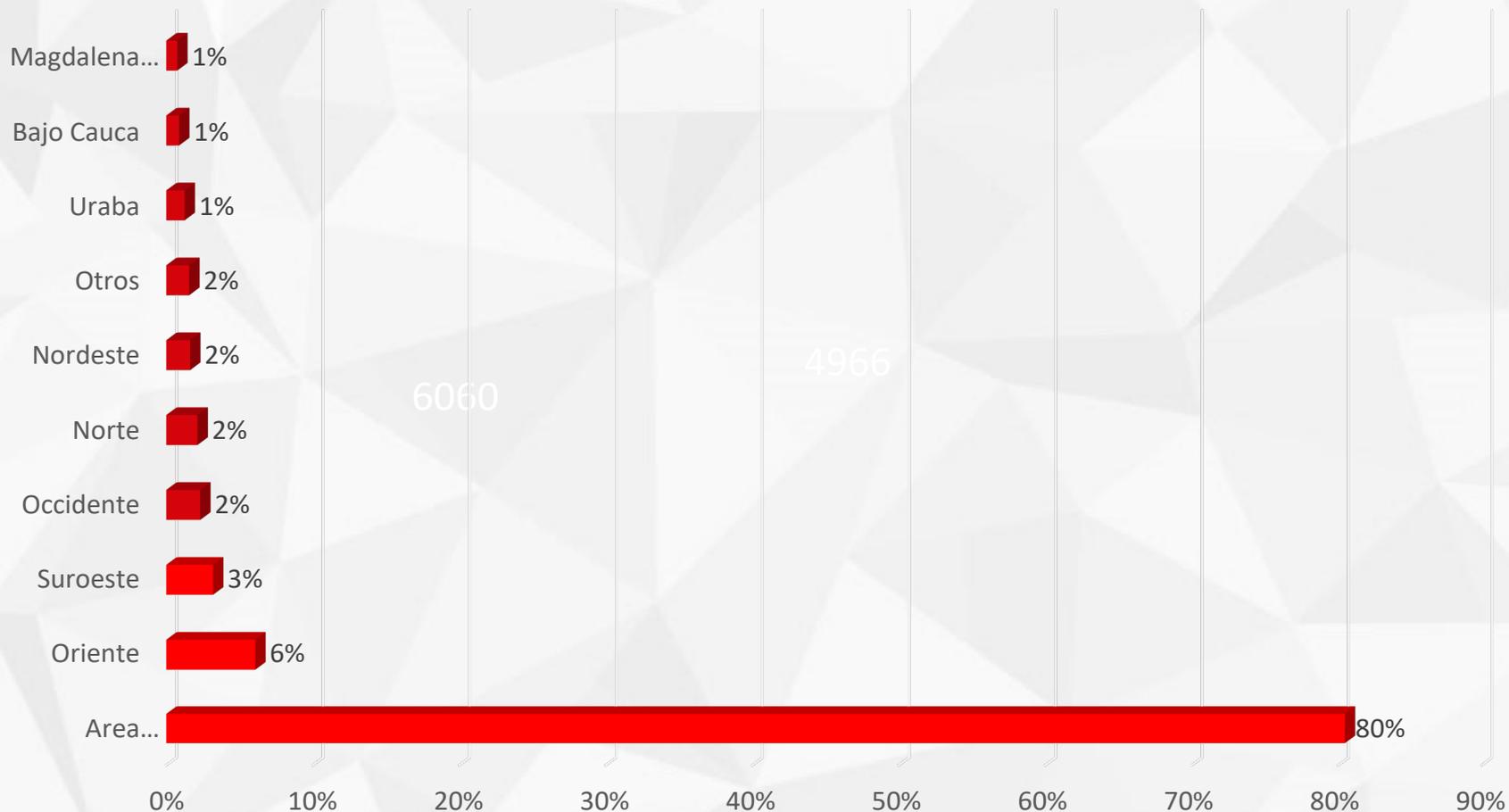
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE VISITAN EL CAD



Localización de la Población

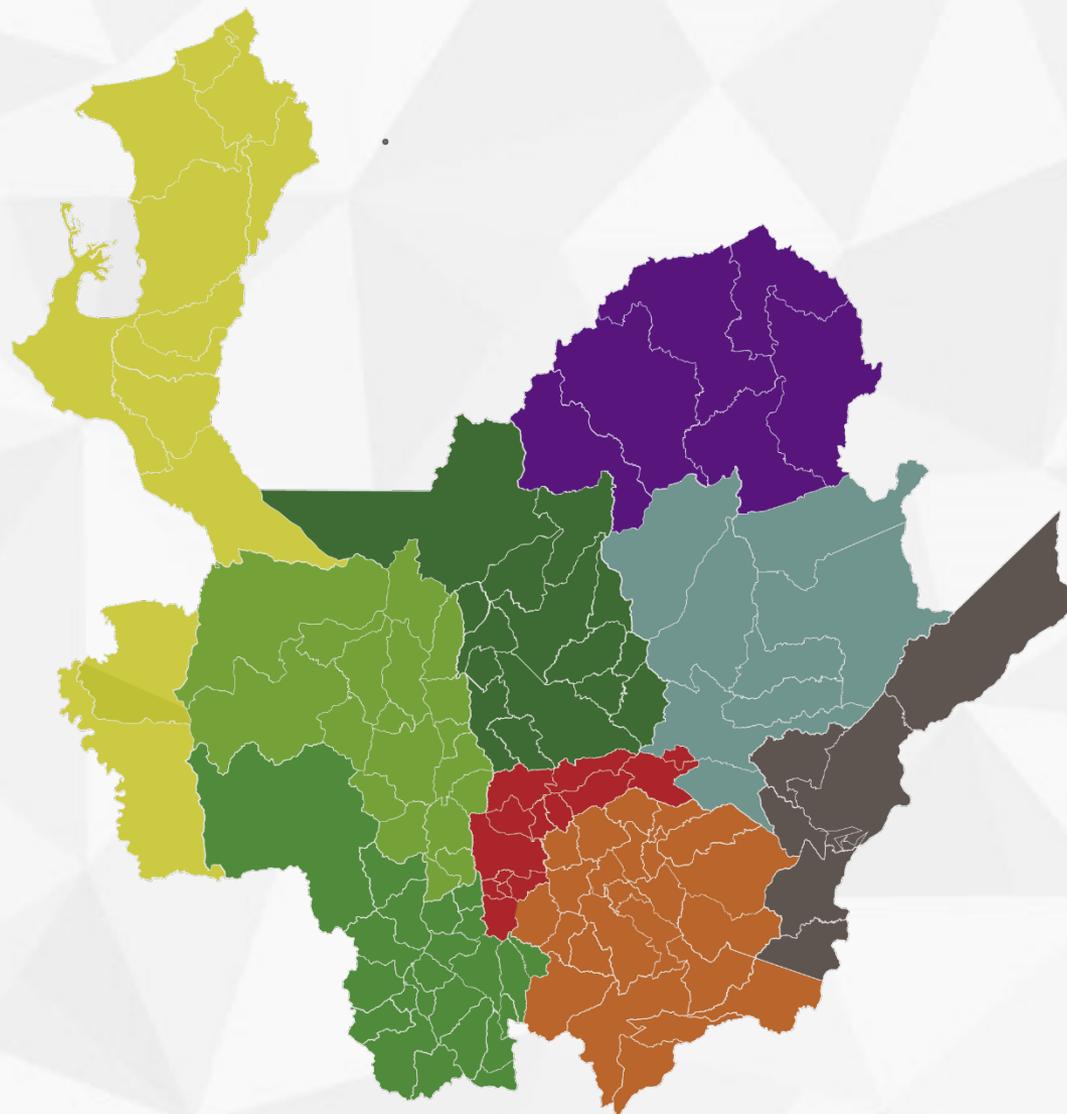
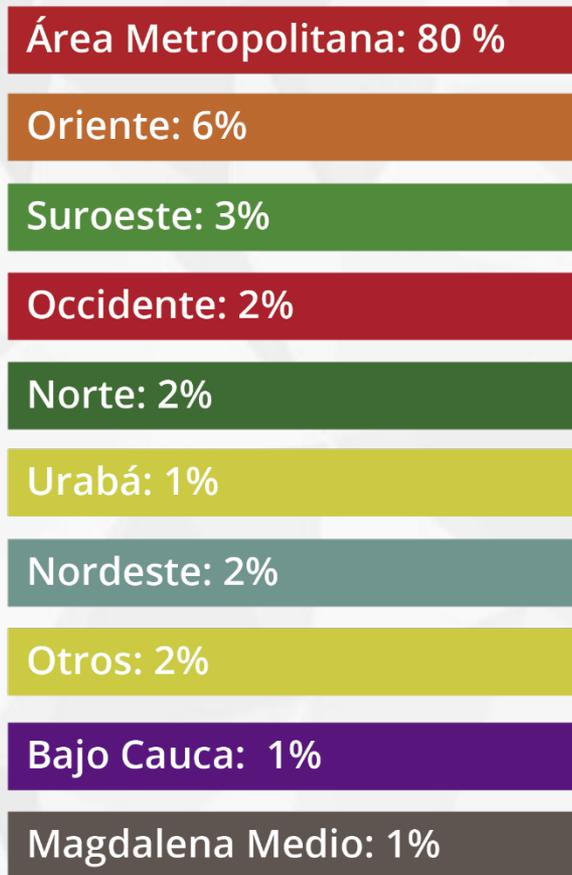


**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

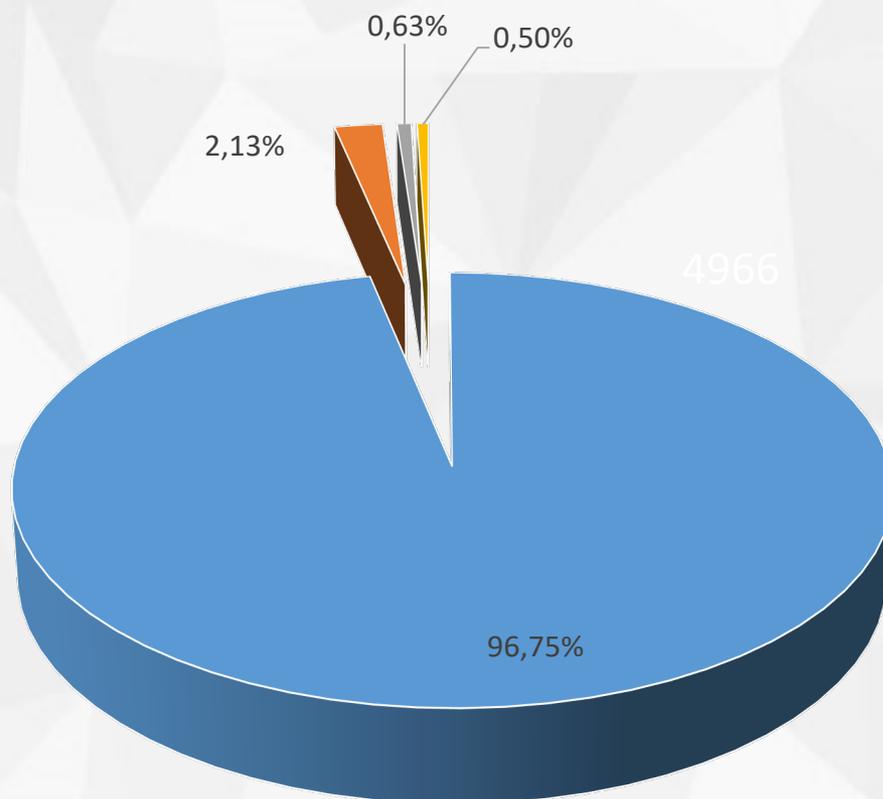


RESULTADOS



Servicio Solicitado por el Ciudadano

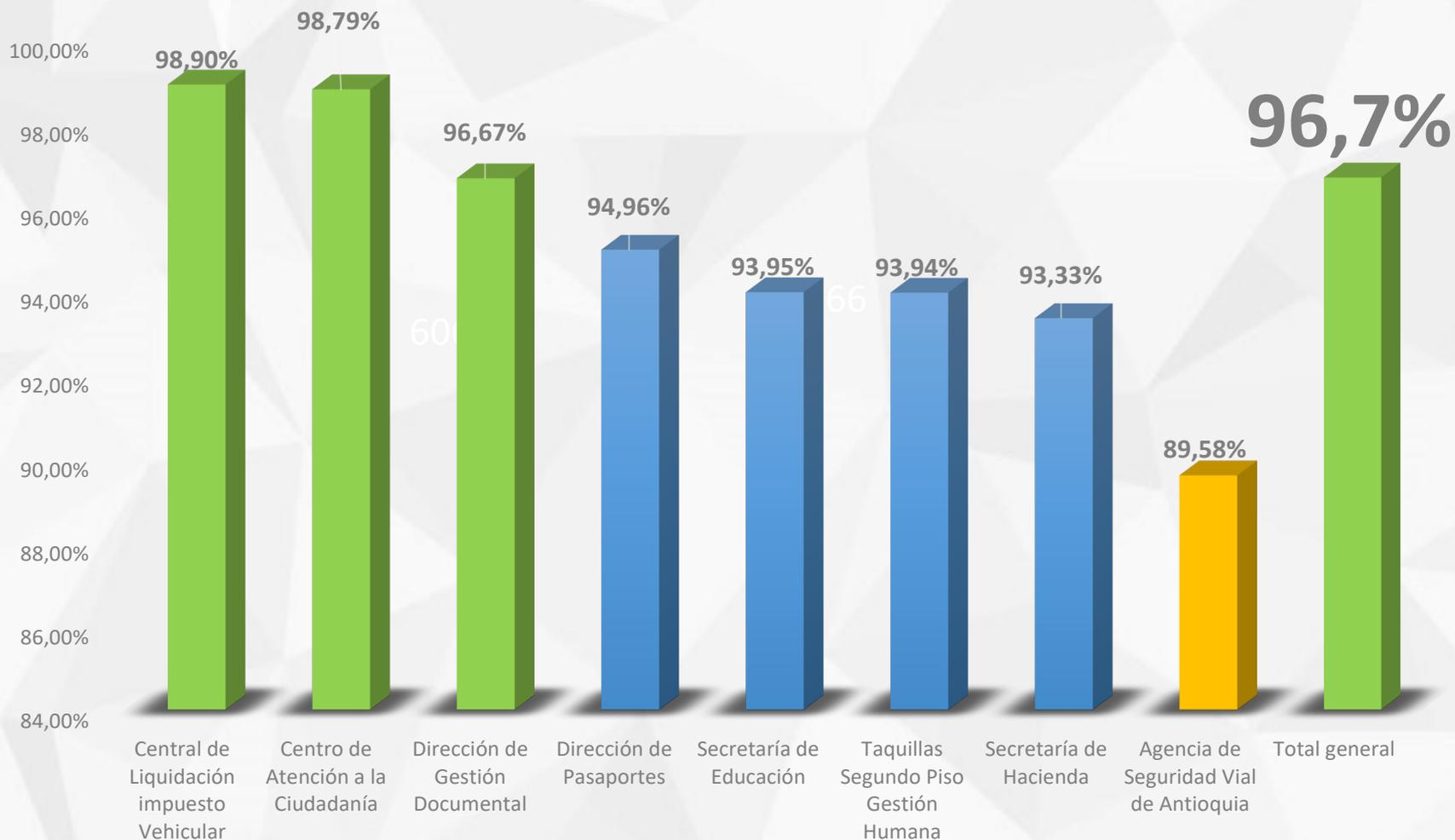
Tipo de Diligence Realized



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

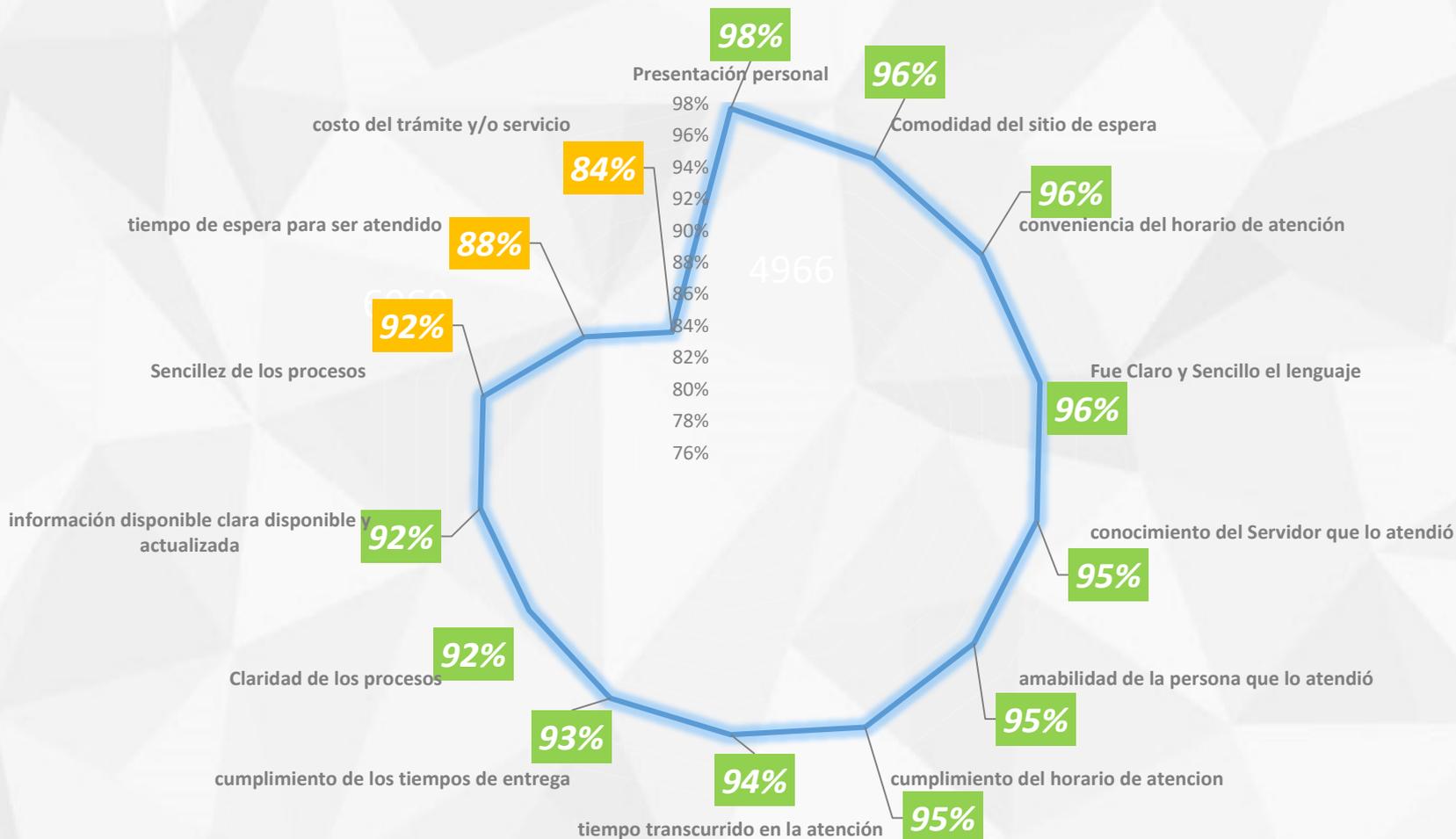
Percepción General de la Satisfacción Ciudadana

Nivel de Satisfacción General con el Servicio



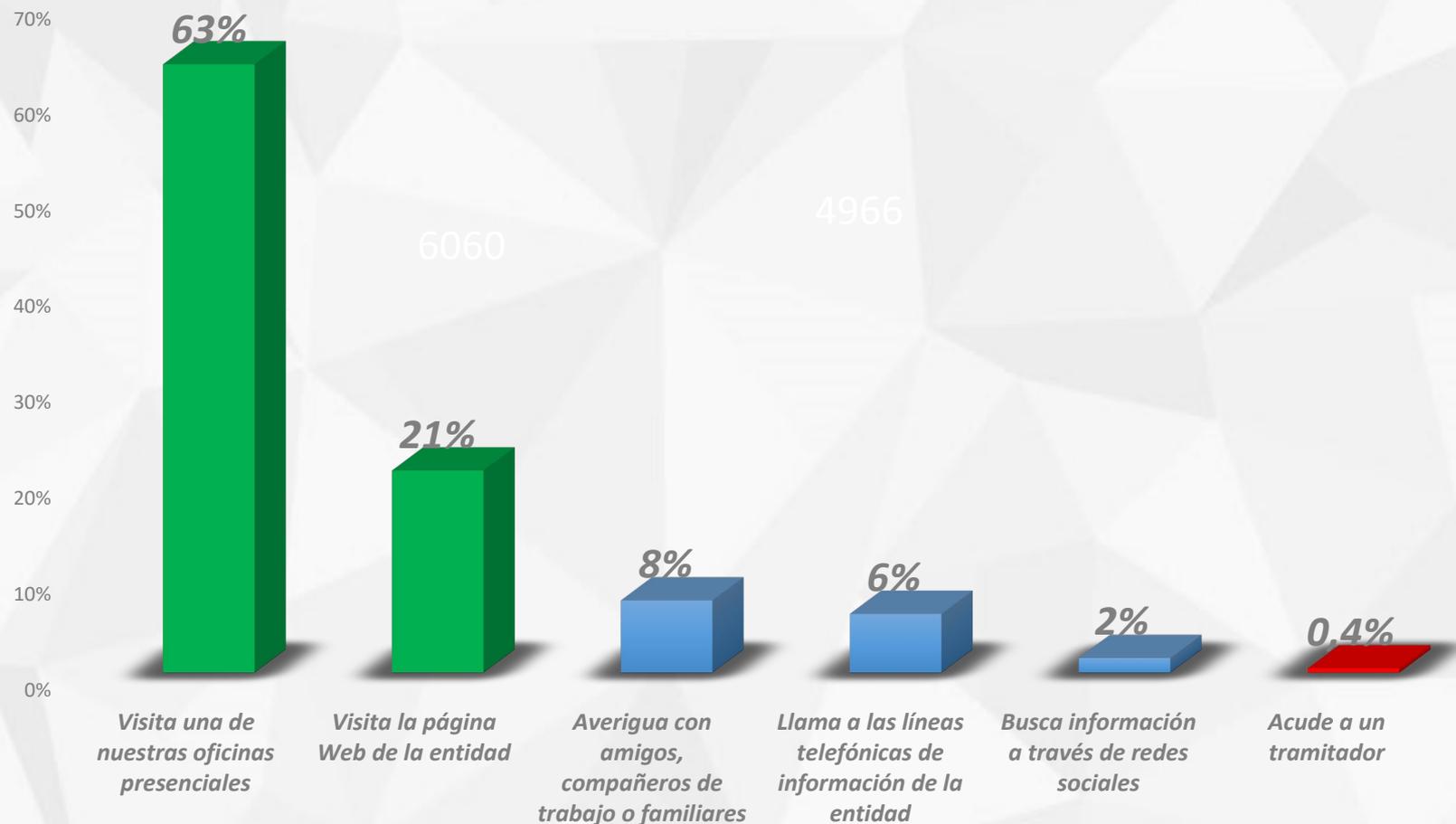
Percepción Ciudadana frente a Dimensiones del Servicio

Radar con dimensiones del Servicio



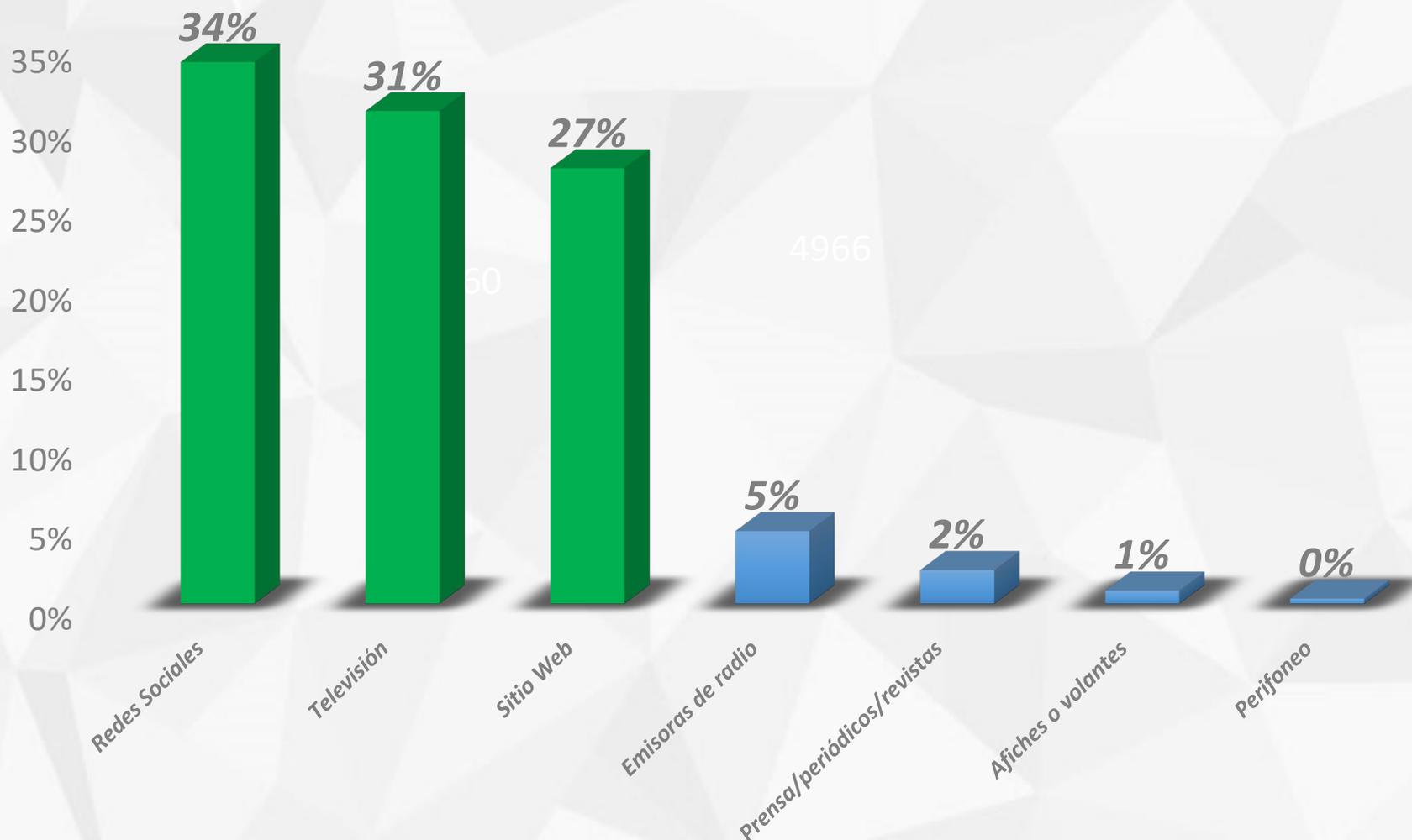
Preferencia Ciudadana para acceder a la *Oferta Institucional*

Fuente para acceder a los servicios



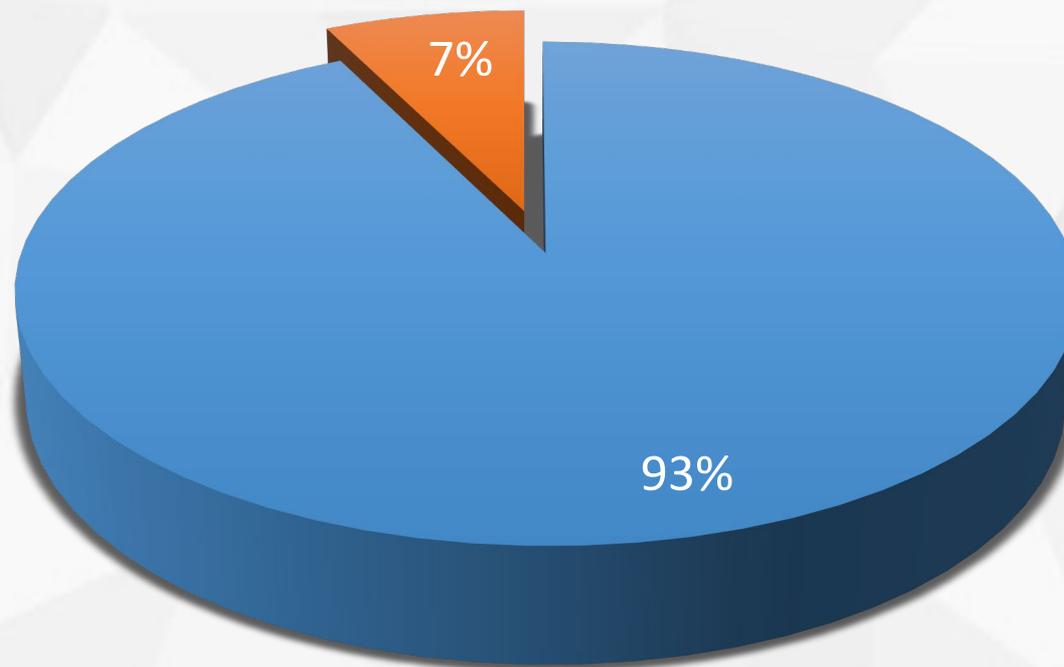
Canal preferido para el suministro de información

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





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



Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
UNIVERSO TOTAL:	299
ENCUESTADORES:	5 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	Cuestionario Virtual Indicadores de experiencia
TIPO DE MUESTREO:	Respuesta voluntaria al finalizar la interacción
TRABAJO DE CAMPO:	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
Satisfacción	1658	97%	1703	97%	1776	97%	1992	97%	1895	96%	335	97%	9359	97%	39%
Facilidad	1658	95%	1703	96%	1776	95%	1992	95%	1895	95%	335	94%	9359	95%	30%
Solución	1658	93%	1703	93%	1776	93%	1992	92%	1895	92%	335	92%	9359	93%	30%
Recomendación	1658	84%	1703	86%	1776	86%	1992	85%	1895	85%	335	86%	9359	86%	1%
Satisfacción integral													9359	95%	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
Satisfacción	49	86%	37	84%	48	88%	68	87%	74	89%	23	83%	299	86%	39%
Facilidad	49	86%	37	81%	48	85%	68	87%	74	85%	23	78%	299	84%	30%
Solución	49	82%	37	78%	48	79%	68	79%	74	82%	23	78%	299	80%	30%
Recomendación	49	80%	37	70%	48	79%	68	75%	74	64%	23	57%	299	71%	1%
Satisfacción integral													299	83%	100%

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

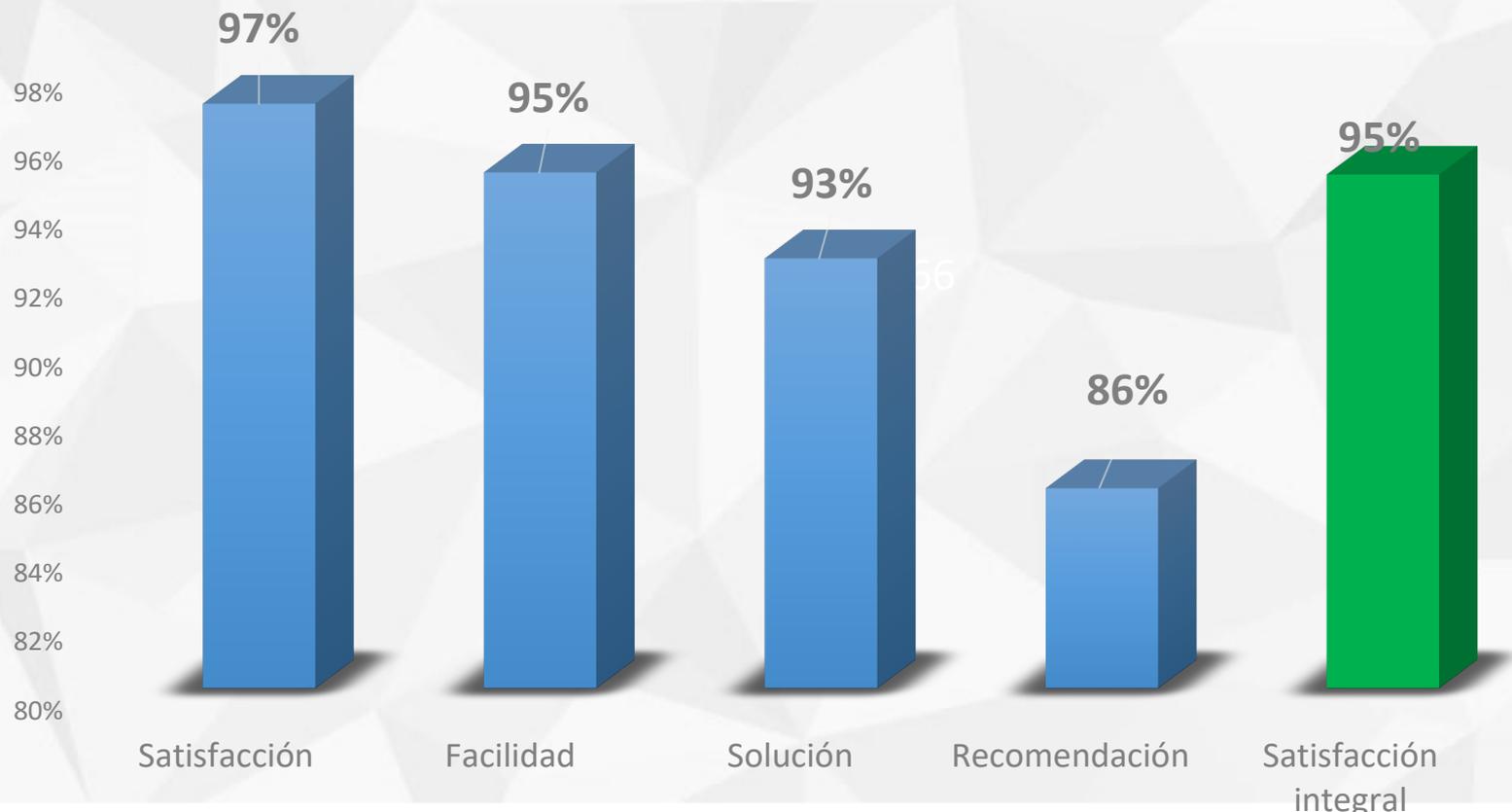
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Satisfacción Canal Telefónico

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

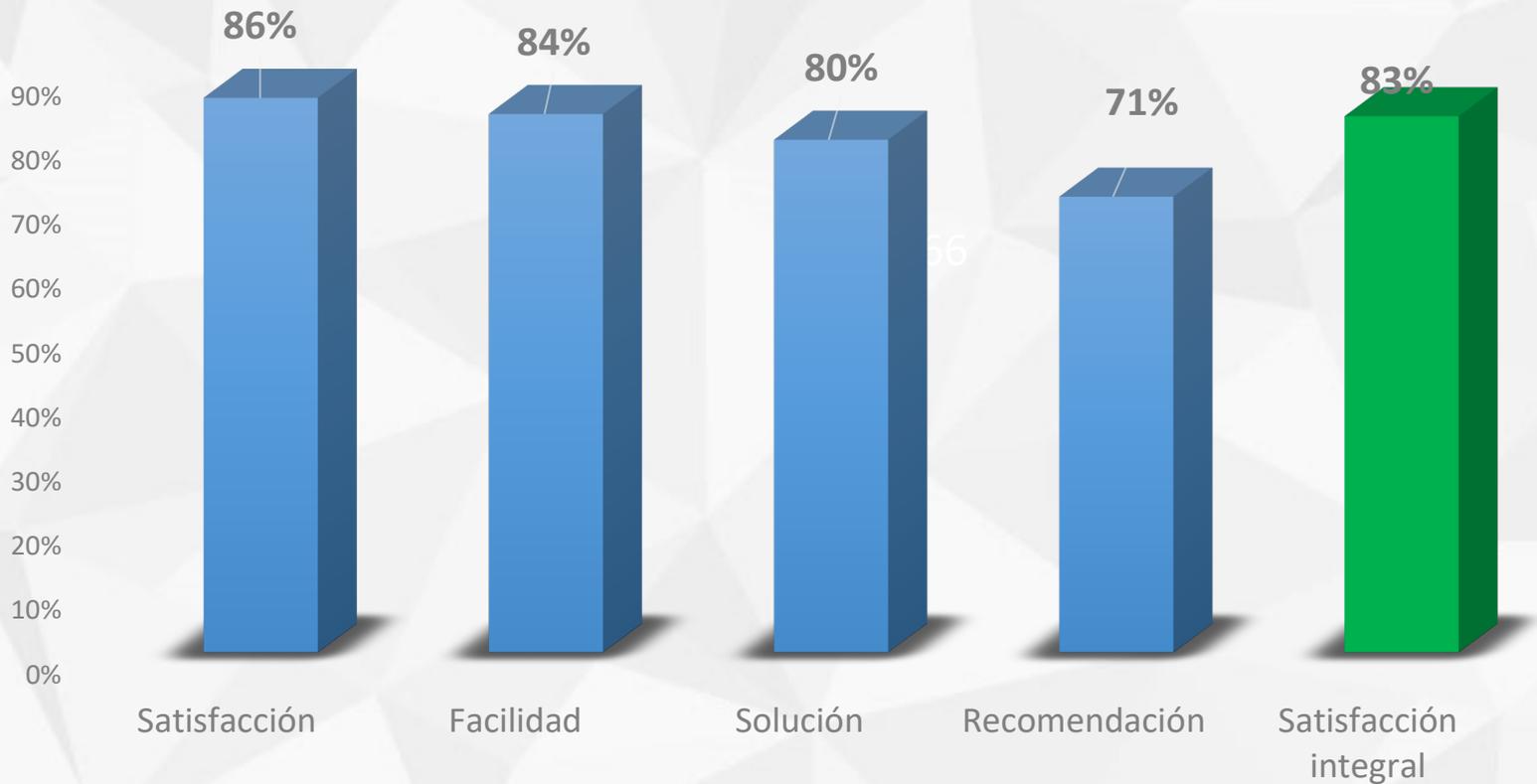


Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía



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



**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

EVIDENCIA UN INCREMENTO RESPECTO A LA *EFICIENCIA*





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 %

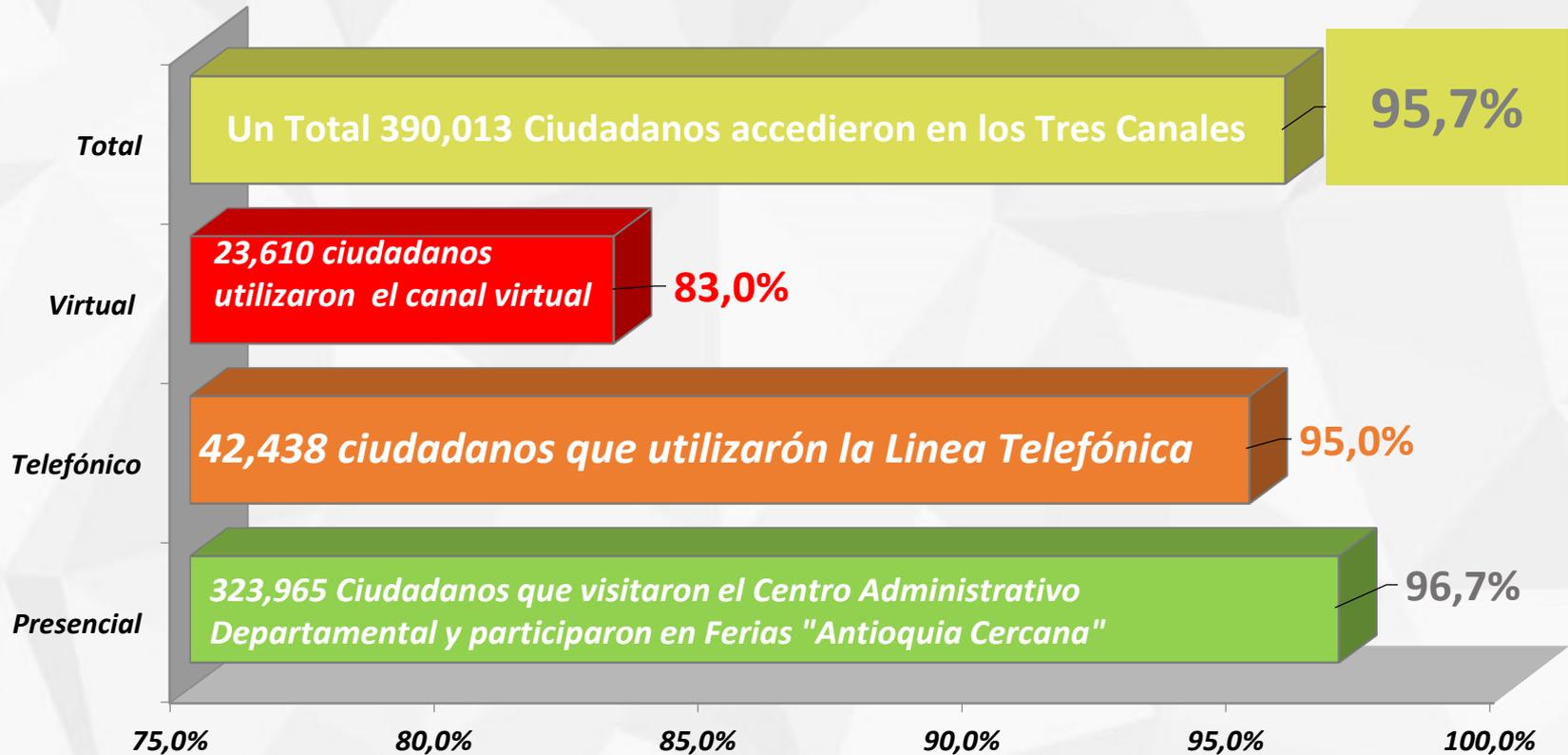
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía



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%
390.013	Total	100%	95,7%	95,7%

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.

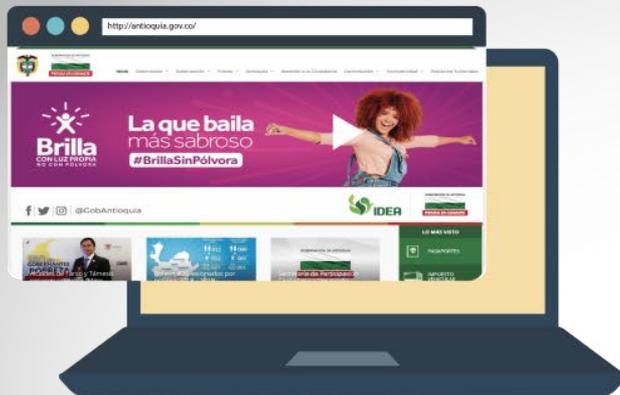
96,67%

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.

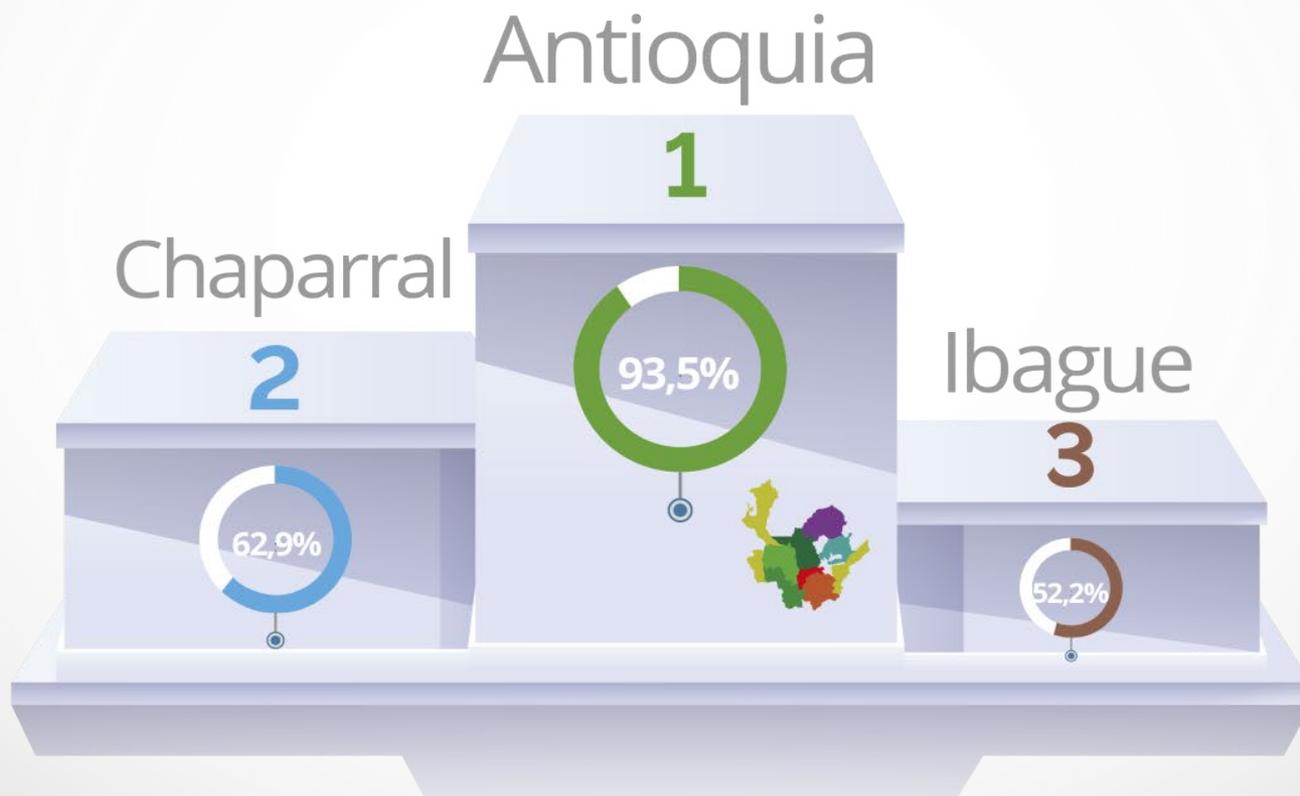
En el segundo semestre del año 2018,
ANTIOQUIA CERCANA realizó *15 ferias de trámites y servicios* que evitaron el desplazamiento de más de **50.000 ciudadanos** al Centro Administrativo Departamental.

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!***