

# Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022-II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



UNIDOS

# Informe de nivel de satisfacción 2022-II

Este informe corresponde al análisis del nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada a través de los canales de atención de la Gobernación de Antioquia.

El objetivo es medir y analizar qué tan satisfechos están los ciudadanos, que hacen uso de alguno de nuestros canales de atención para una orientación, trámite o servicio. La caracterización tenida en cuenta para abordar a los ciudadanos es la siguiente:

## Ciudad

Las encuestas presenciales se realizaron en el Centro Administrativo Departamental ubicado en Medellín; las encuestas telefónicas y virtuales se realizaron In site.



## Género y edad

Se realiza la encuesta a aquellos hombres y mujeres de todas las edades que quieran aportar su experiencia y nivel de satisfacción en el Centro Administrativo Departamental.



## Estrato

Nuestra población objetivo son todos aquellos que pertenezcan a los estratos socioeconómicos que existen en el departamento y país 1, 2, 3, 4, 5, 6.



## Análisis por resultados y canal de atención

La toma de datos sobre la satisfacción y calidad de nuestro servicio a partir de encuestas, es de gran importancia para así obtener los argumentos necesarios y ejecutar un diagnóstico objetivo que permita identificar la satisfacción real que perciben los ciudadanos al momento de realizar un trámite o servicio con la entidad. Esta metodología permite visualizar de manera cualitativa y cuantitativa los temas relevantes para identificar oportunidades de mejora y elevar los estándares de servicio, para así garantizar una excelente atención de las necesidades específicas de toda la población brindando un servicio oportuno y de calidad.

En la toma de datos se tuvo en un total de **1747** ciudadanos que recibieron una atención por los canales habilitados, presencial, telefónico y virtual. Distribuidos de la siguiente manera.

Canal	Cantidad
Presencial	949
Telefónico	645
Virtual	144
<b>Total</b>	<b>1747</b>

La satisfacción general de los tres canales fue de **98.42%**. Este nivel de satisfacción se atribuye a que cada uno de los canales logró obtener un nivel superior al **90%** lo que evidencia el fortalecimiento que se ha tenido en estos para mejorar la calidad y satisfacción del servicio.

# CANALES

TELEFÓNICO  
**99.03%**

PRESENCIAL  
**98.43%**

VIRTUAL  
**90.93%**

El **61.02%** de los encuestados corresponde a población femenina y el **38.98%** a población masculina. El **77.0%** de la muestra deja al Valle de Aburrá como la subregión con mayor afluencia de ciudadanos y el estrato socioeconómico con más ponderación es el 3 con un **36.12%** de partícipes en la encuesta.

La satisfacción general de los tres canales fue de **98.42%**. Este nivel de satisfacción se atribuye a que cada uno de los canales logró obtener un nivel superior al **90%** lo que evidencia el fortalecimiento que se ha tenido en estos para mejorar la calidad y satisfacción del servicio.



Mujeres  
**61.02%**



Hombres  
**38.98%**

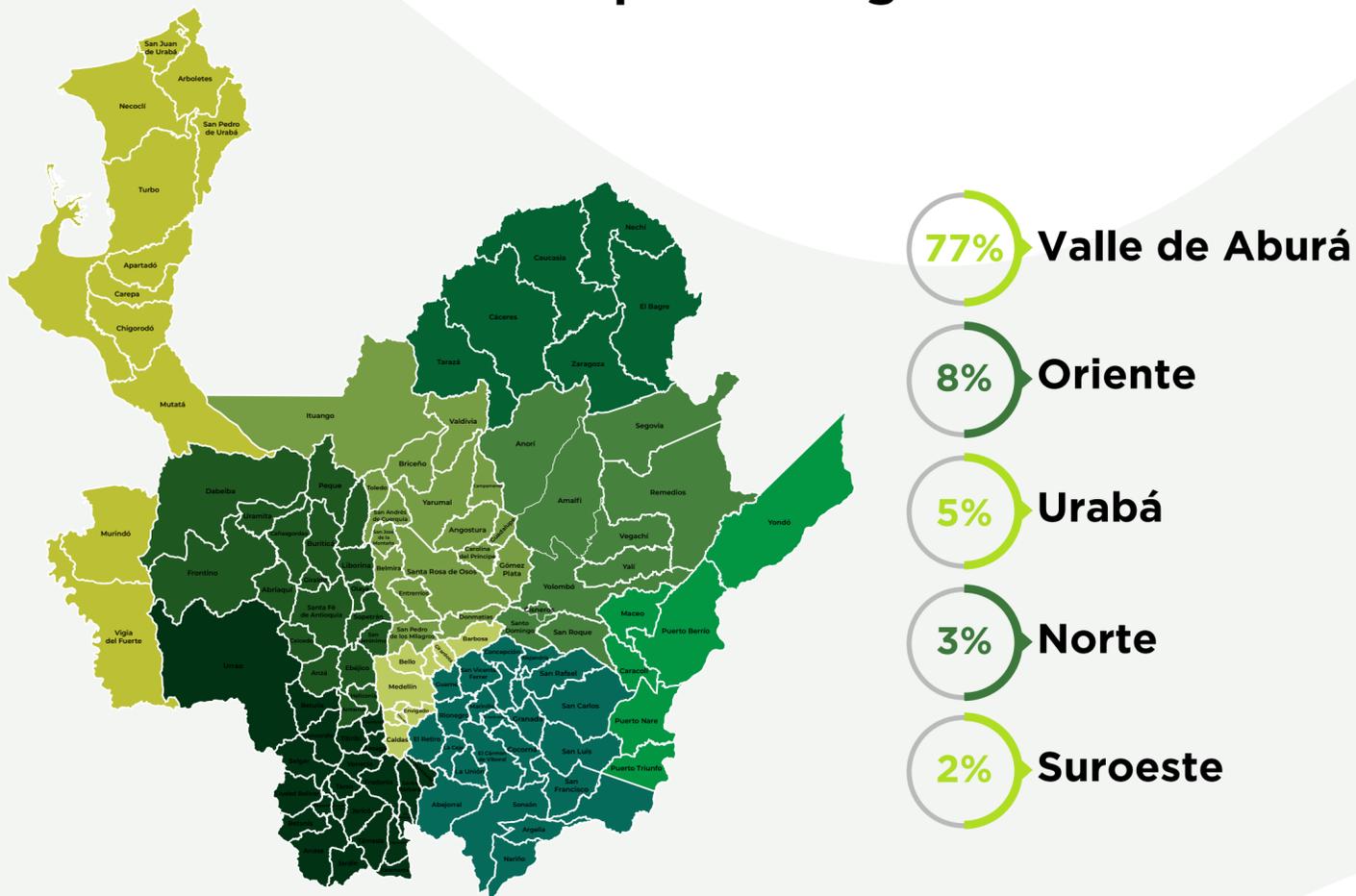


Área Metropolitana  
**77.00%**

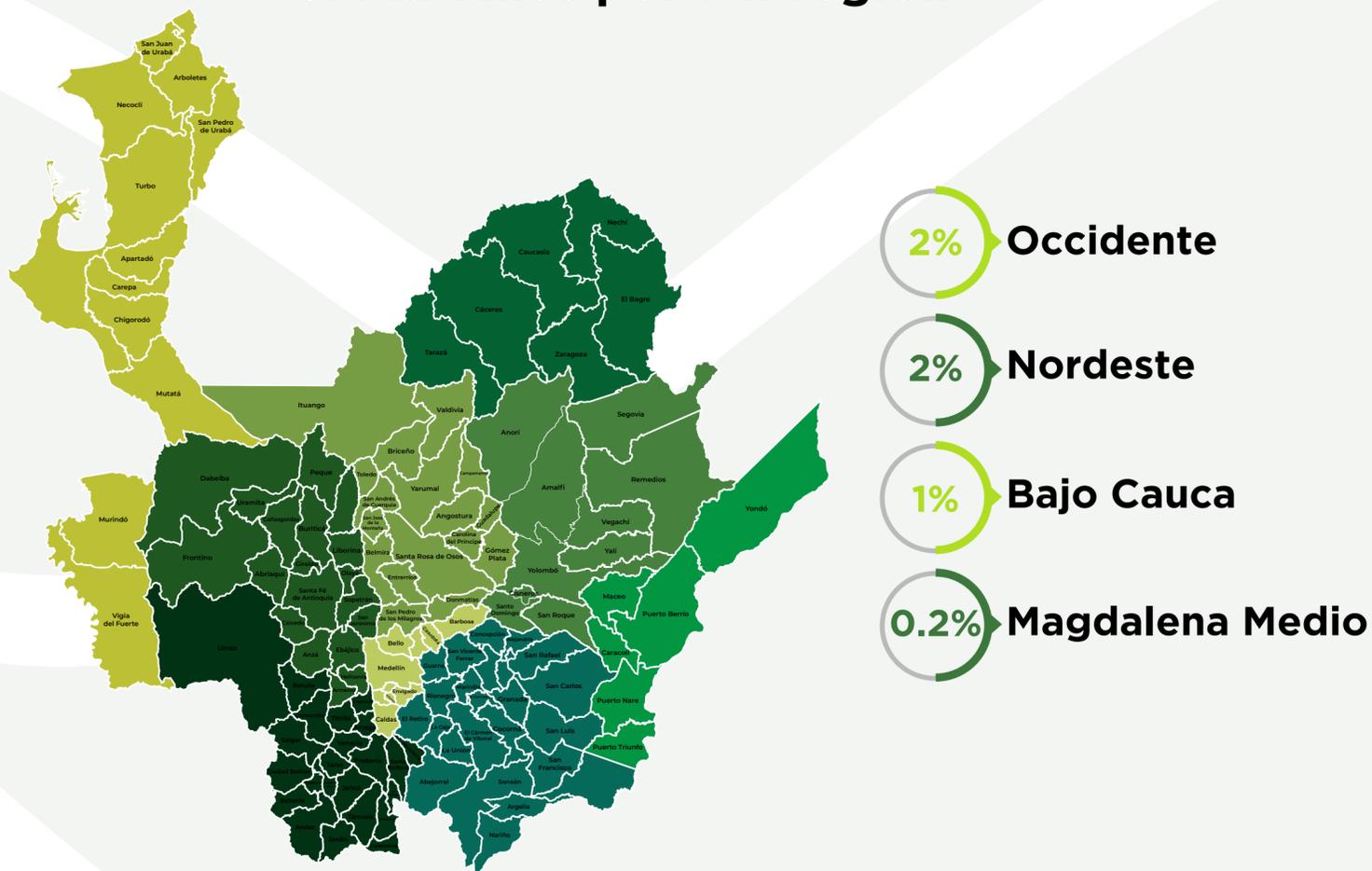


En la ilustración se detalla la proporción de ciudadanos en las subregiones que respondieron dicha encuesta.

### Ciudadanos por Subregión



### Ciudadanos por Subregión



Ahora, el rango de edad más representativo esta entre los **19 y 30** años con un **37.89%**.



1-18 Años  
**1.68%**



19-30 Años  
**37.89%**



31-45 Años  
**29.25%**



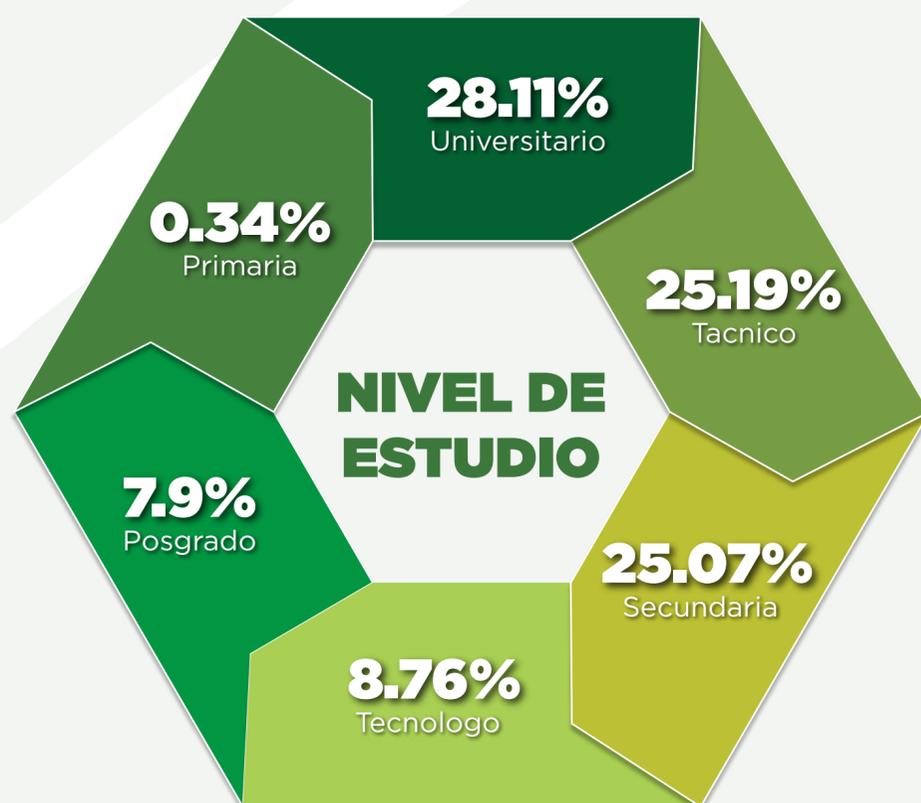
46-60 Años  
**17.5%**



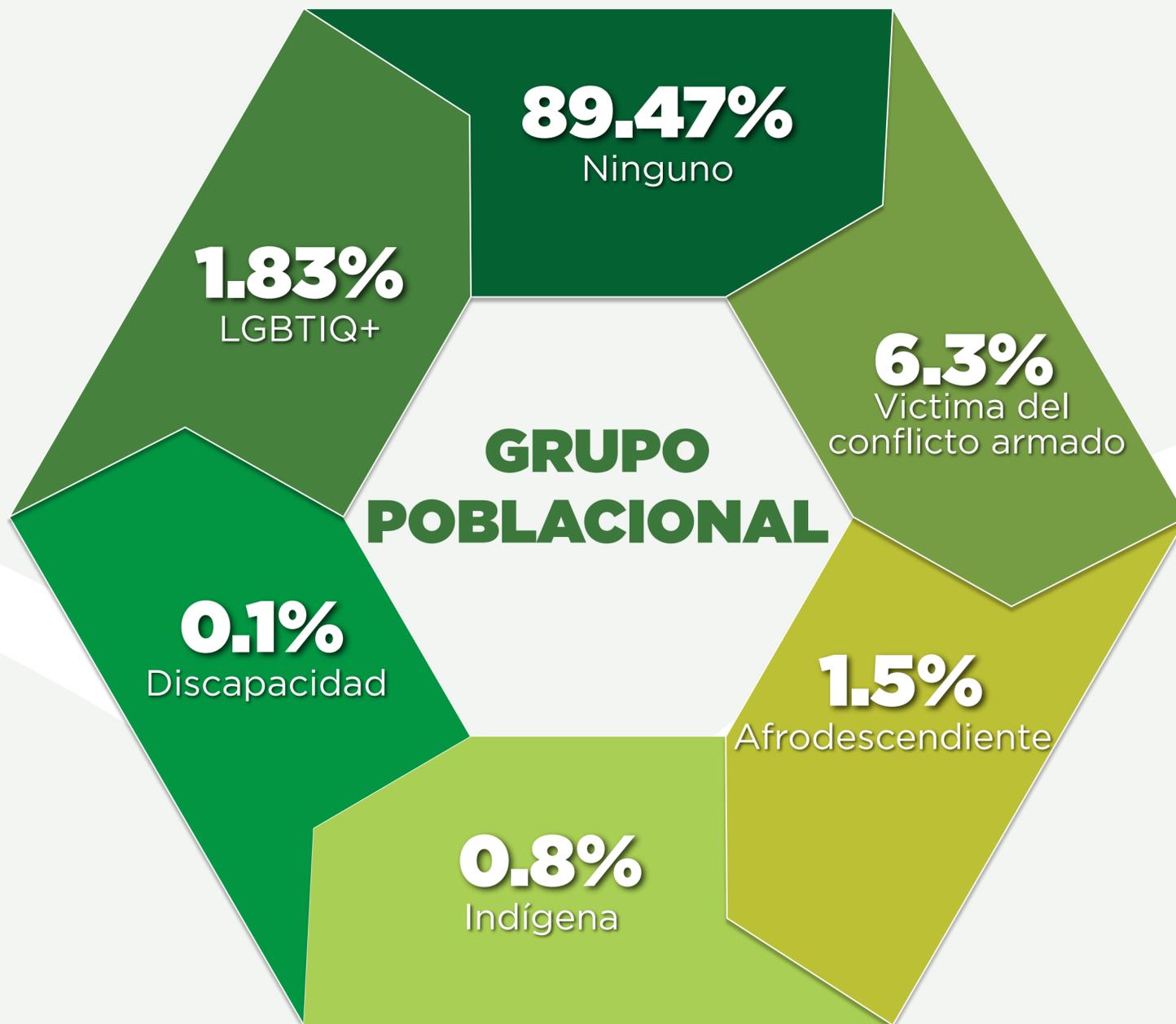
+60 años  
**13.68%**

A continuación, se detalla la ocupación de los encuestados, donde la mayor es empleado con un **42.24%**, mientras que las personas dedicadas al trabajo del hogar solo se concentra un **7,9%**.

El nivel de estudio más referenciado por los encuestados es Universitario con un **28.11%**. Se destaca el grado de ciudadanos con empleo y un nivel de estudio profesional..



Por último, en la ilustración 8 el tipo de grupo poblacional perteneciente de los encuestados, donde el **89.47%** dicen no hacer parte de ningún grupo.



## Canal Presencial

La cantidad de encuestados en el canal presencial es de **949** ciudadanos. La distribución por cada una de las sedes se puede observar en la tabla, donde se identifica que la sede con mayor número de encuestas aplicadas fue Pasaportes, con **227**. Mientras que la sede de Aburrá Sur con **51** ciudadanos encuestados es la sede con menor registro.

Sede	Cantidad
<b>Pasaportes</b>	227
<b>Centro de Atención a la Ciudadanía</b>	193
<b>Secretaría de Educación</b>	110
<b>Secretaría de Hacienda</b>	109
<b>Centra de Impuesto Vehicular</b>	90
<b>Gerencia de Seguridad Vial</b>	89
<b>Aburrá Sur</b>	80
<b>Virtual</b>	51
<b>Total</b>	<b>949</b>

El canal presencial obtuvo una calificación de **98.43%** de satisfacción, donde la sede con mejor calificación fue Aburrá Sur y Gestión Documental con un **100%** de satisfacción y la de menor calificación con un **86.67%** fue la sede de Secretaría de Hacienda.



**Aburrá Sur**  
100%

**Central de impuesto vehicular**  
98.54%



**Gestión Documental**  
100%

**Pasaportes**  
98.23%



**Centro de Atención a la Ciudadanía**  
99.13%

**Educación**  
96.27%



**Gerencia de Seguridad vial**  
95.81%

**Hacienda**  
86.67%

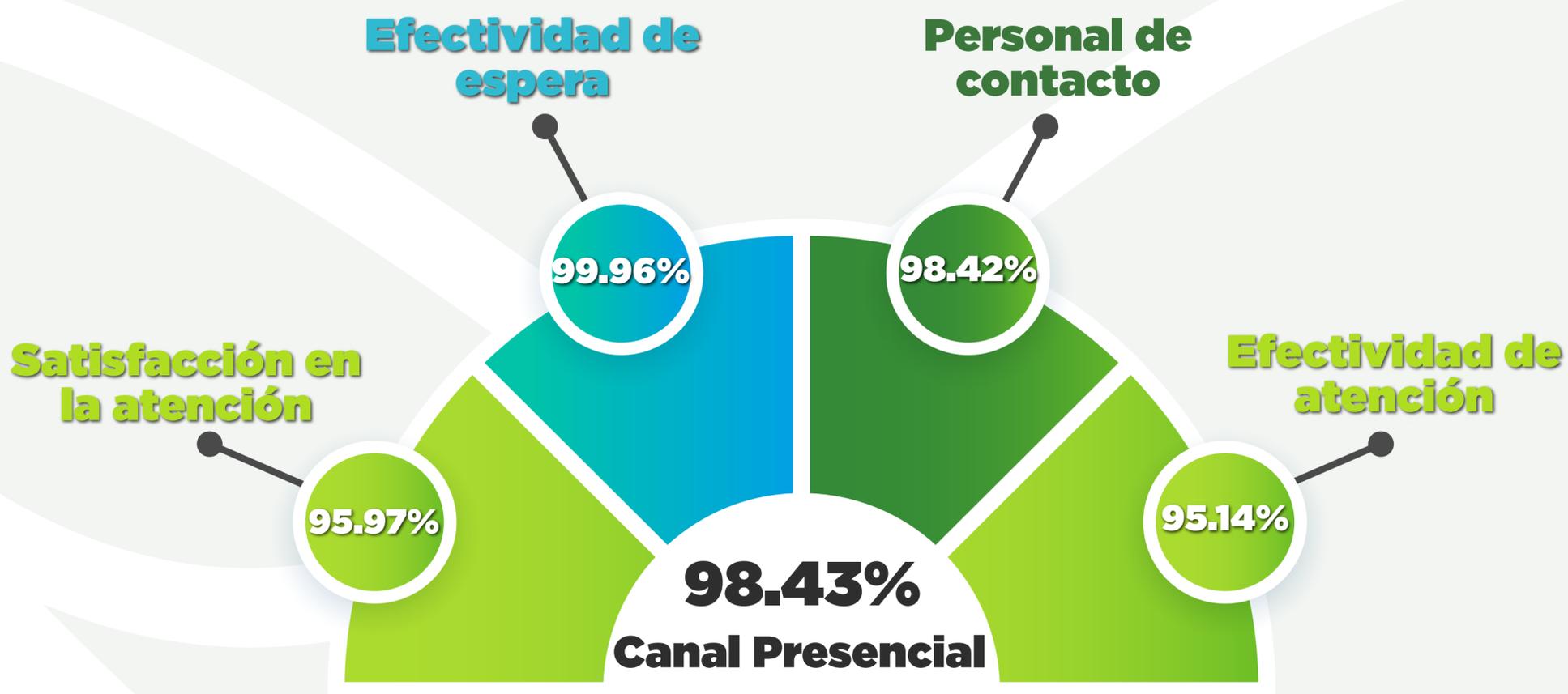


A partir de los datos obtenidos, se inicia un diagnóstico segmentado en cada uno de los indicadores de satisfacción. Estos se pueden visualizar en la ilustración, se identifica que todos los indicadores cumplieron con la expectativa ciudadana lo que deja porcentajes de cumplimiento sobre el **90%** para cada uno.

Para percepción de los ciudadanos frente la atención recibida por parte del personal de contacto se tomó en cuenta (amabilidad, capacidad de escucha, habilidad para gestionar respuesta, conocimiento, presentación personal) que brindan una calificación general de **98.42%**.

La efectividad se califica teniendo en cuenta factores determinantes en la calidad de la atención y el tiempo de asesoría, en este caso se tiene como resultado cumplimiento del **99.96% y 95.14%**.

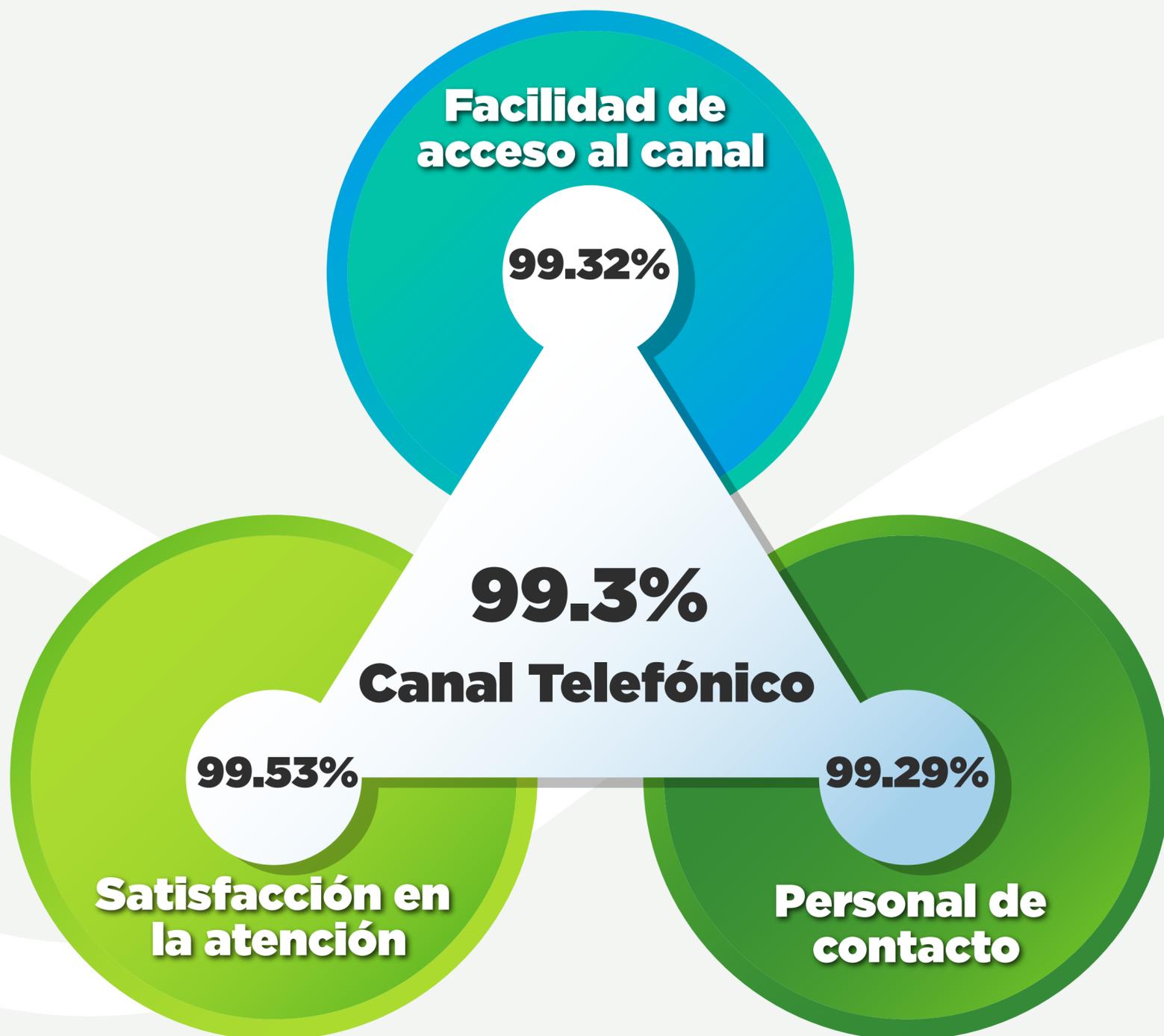
Para finalizar, se puede determinar que la satisfacción general de la atención con un porcentaje positivo del **95.97%** indica que el seguimiento y mejoramiento continuo han aportado en la obtención de resultados de satisfacción muy favorables para la Administración Departamental.



## Canal Telefónico

La toma de datos se realizó por un total de **654** ciudadanos encuestados que recibieron servicios por medio de este canal.

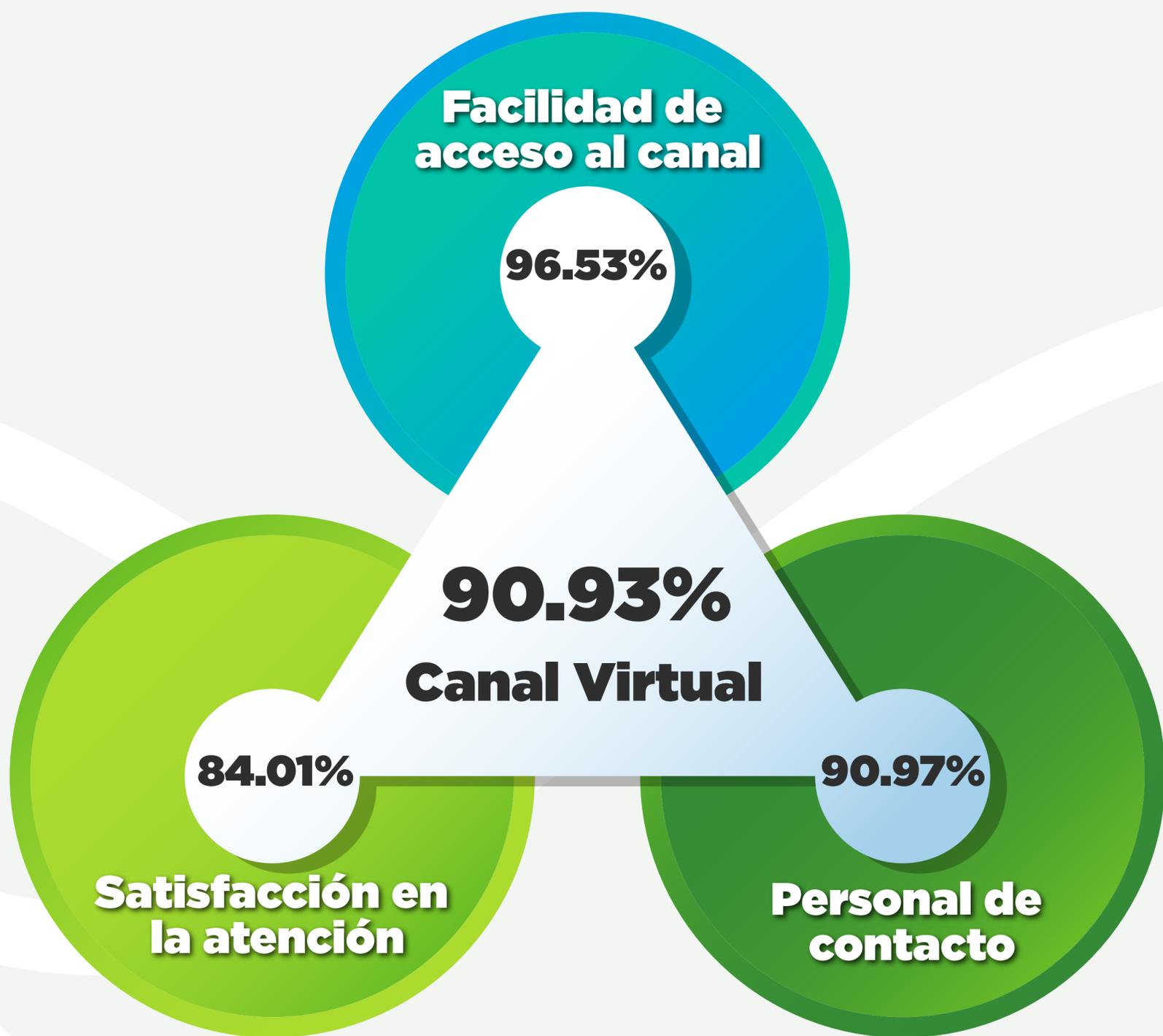
El canal telefónico obtuvo una calificación de **99.3%** de satisfacción. A partir de los datos obtenidos se inició el diagnóstico segmentado en los indicadores de satisfacción.



## Canal Virtual

La toma de datos se realizó por un total de **144** ciudadanos que recibieron el servicio por el canal virtual

El canal virtual obtuvo una calificación de **90.93%** de satisfacción, esto determina que este evidencia la más baja satisfacción ciudadana, sin embargo, cumple con las expectativas de satisfacción. A partir de los datos obtenidos se inicia el diagnóstico segmentado en los indicadores de satisfacción.



La satisfacción general se encuentra en un porcentaje de **98.42%**, esto se debe a que los tres canales de atención lograron obtener una satisfacción por encima del **90%**. Cada uno de los aspectos que aporta a esta calificación está enfocado en el cumplimiento y la calidad del servicio. Es importante contar con estrategias que apunten al mejoramiento continuo de cada canal, también como mantener al día la información correcta a la ciudadanía y darle cumplimiento a los tiempos de espera y atención del servicio, la agilidad del personal que atiende a los ciudadanos y darles solución a sus necesidades de información.





**La  
Alegoría  
de Servir**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

