



# *Informe de Percepción de la Satisfacción*

Primer Semestre de 2019



# OBJETIVO GENERAL

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



**OBJETIVOS  
ESPECÍFICOS**

**01**

Alcanzar 95% de satisfacción ciudadana en las 6 sedes presenciales.

**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.

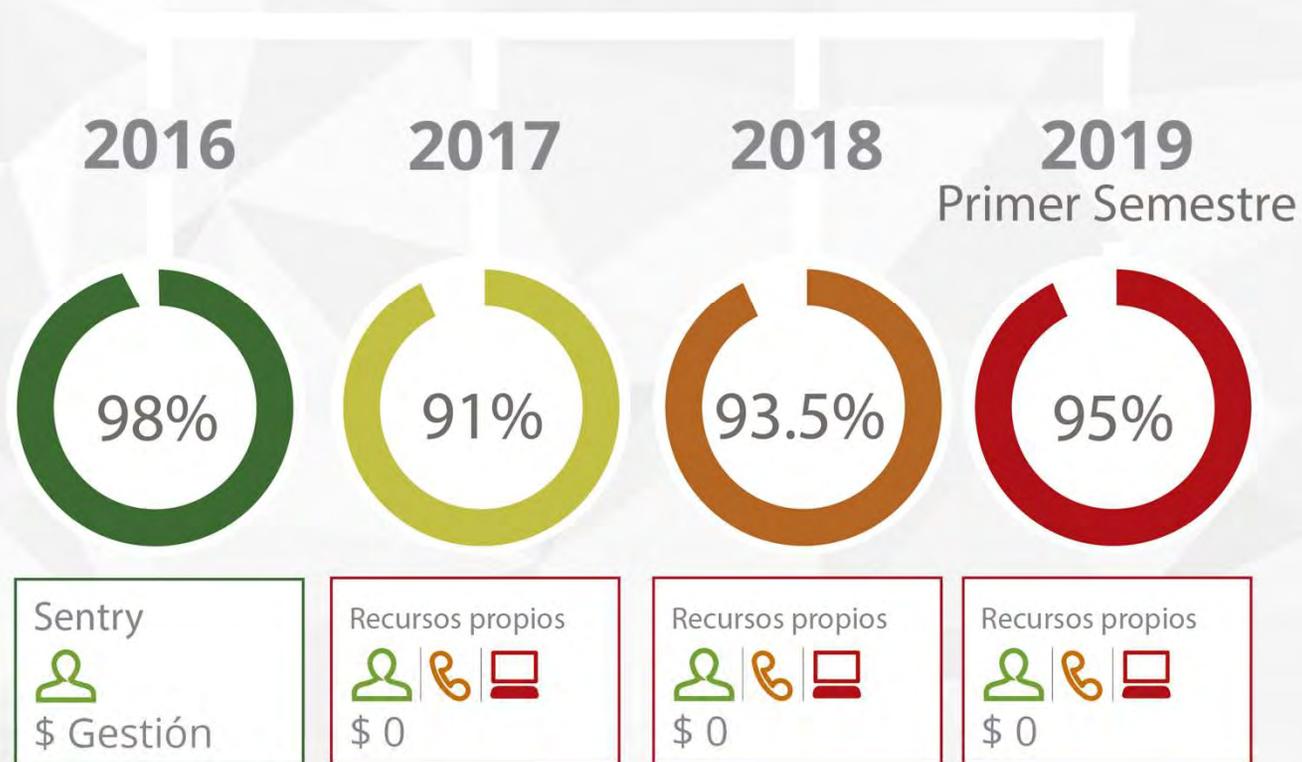
07

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**

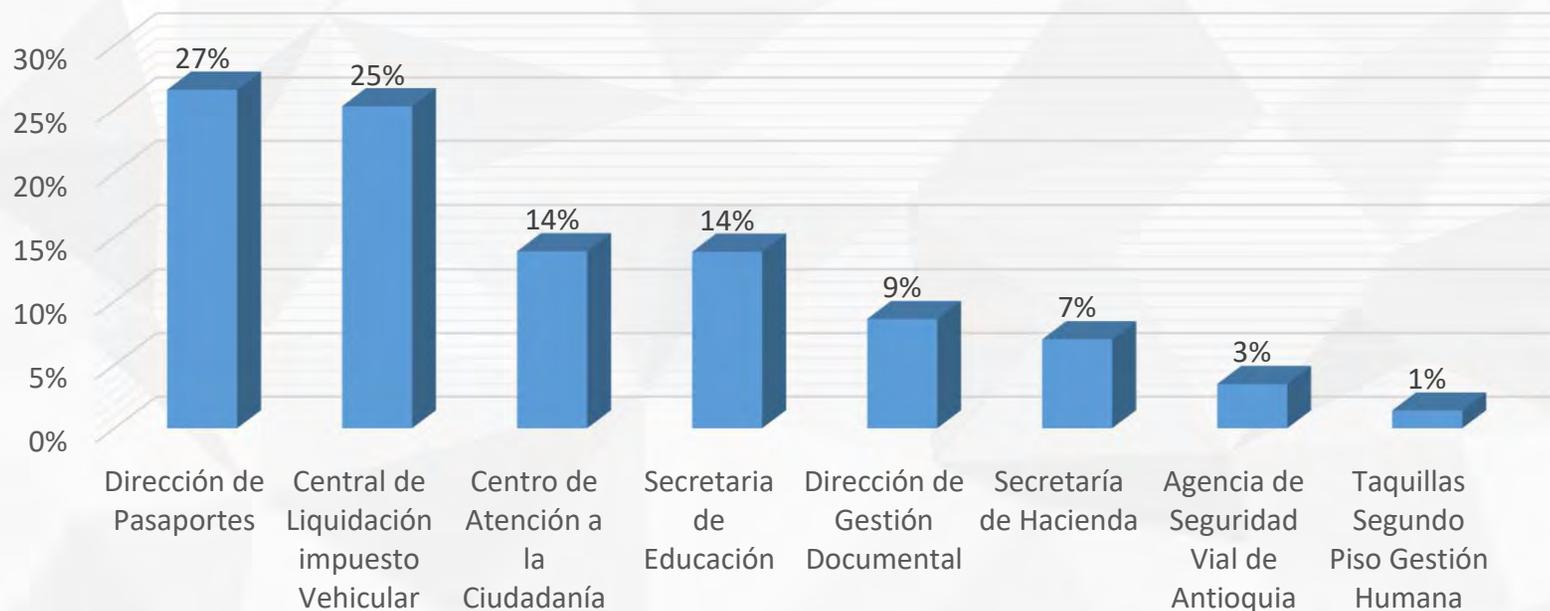
**04 ESTRATO**  
1, 2, 3, 4, 5, y 6

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

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

Sedes	% Part Trafico	Universo de Encuestas	Cantidad ejecutada	% Ejecución	% part por sede
Dirección de Pasaportes	26%	648	663	102%	27%
Central de Liquidación impuesto Vehicular	26%	649	631	97%	25%
Centro de Atención a la Ciudadanía	14%	346	347	100%	14%
Secretaria de Educación	14%	346	346	100%	14%
Dirección de Gestión Documental	9%	216	215	100%	9%
Secretaría de Hacienda	7%	173	175	101%	7%
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	3%	87	87	100%	3%
Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	1%	35	35	100%	1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>2500</b>	<b>2499</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### % part por sede sobre una muestra de 2,499 ciudadanos



Dirección de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE



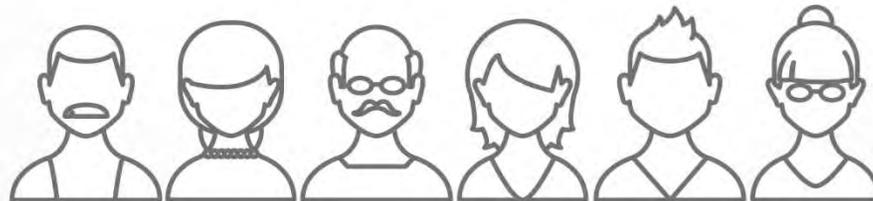
## Características de Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>ESPACIO MUESTRAL:</b>	<b>2.500</b>
<b>ENCUESTADORES:</b>	<b>7</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  fin 

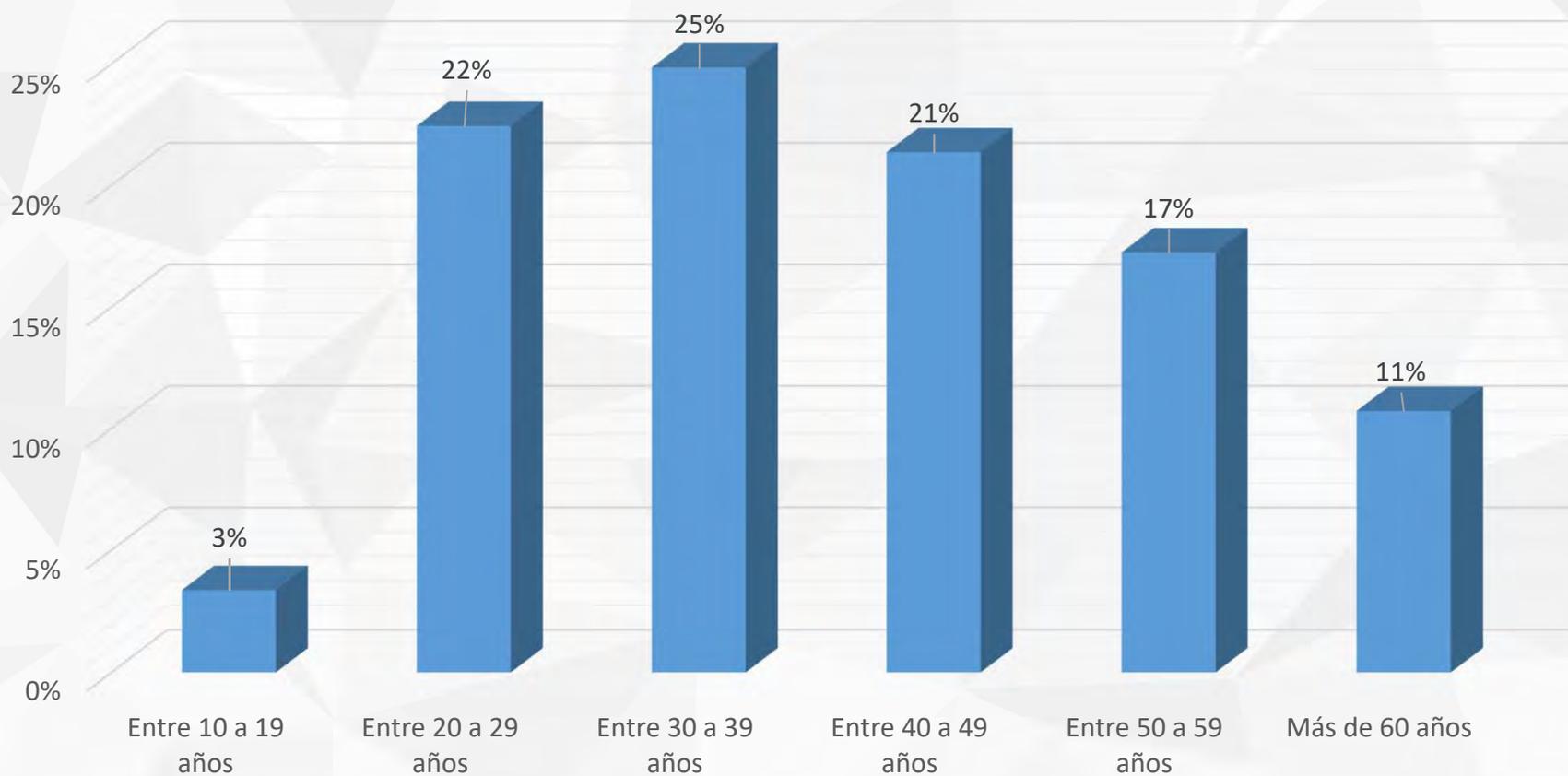
# Perfil de los Encuestados



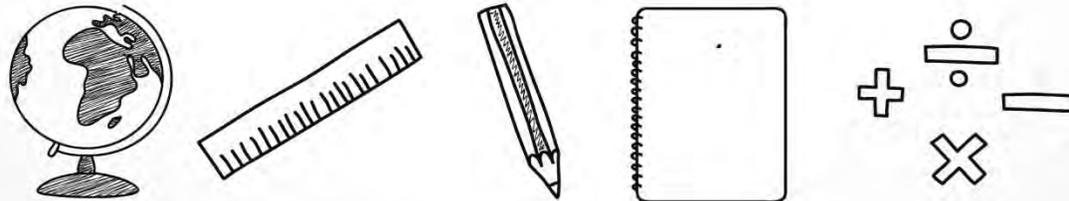
# Rango de Edad de la Población



## Caracterización Rangos de Edad General



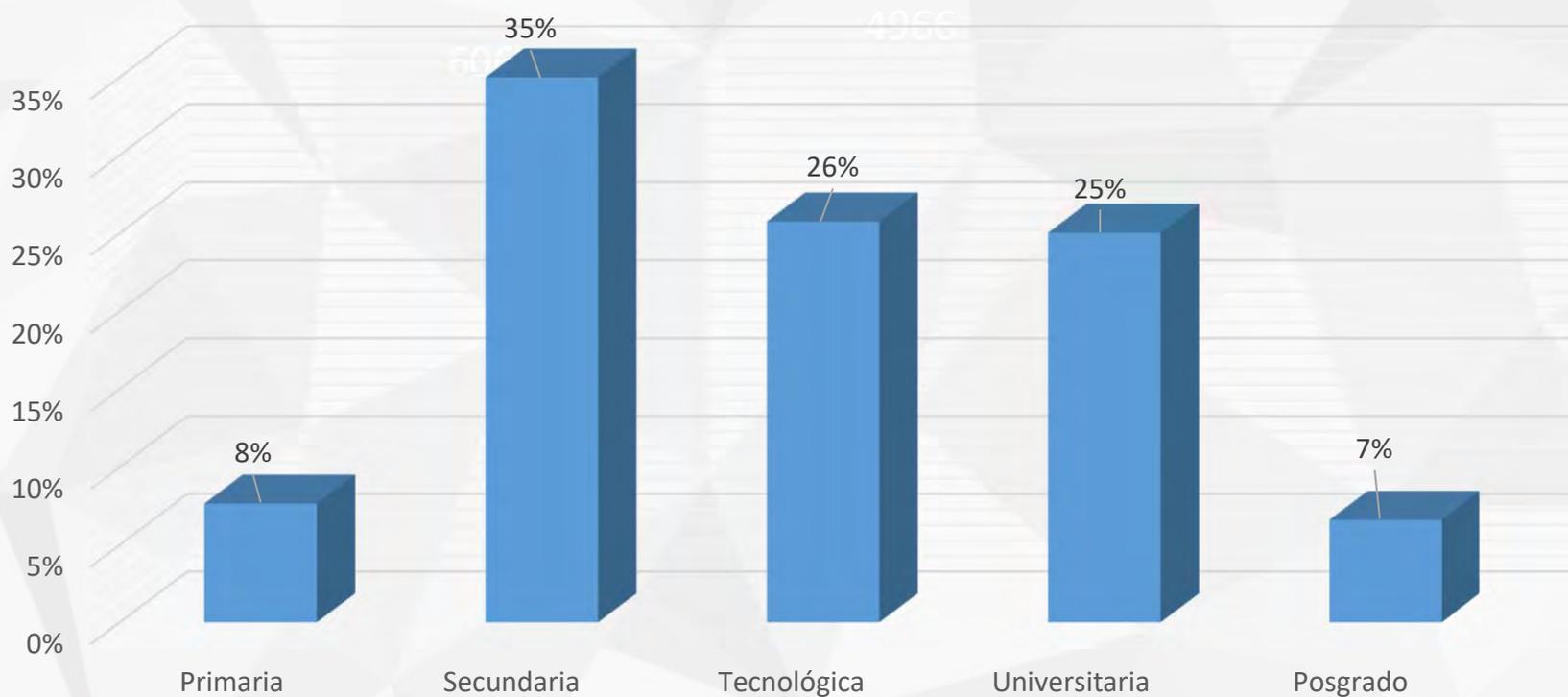
# Nivel de Escolaridad de la Población



## Caracterización

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
Primaria	5%	14%	13%	4%	4%	0%	10%	3%	8%
Secundaria	57%	41%	31%	43%	35%	12%	50%	11%	35%
Tecnológica	18%	27%	30%	20%	31%	16%	21%	40%	26%
Universitaria	16%	16%	21%	25%	24%	52%	15%	40%	25%
Posgrado	3%	2%	5%	7%	5%	21%	3%	6%	7%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

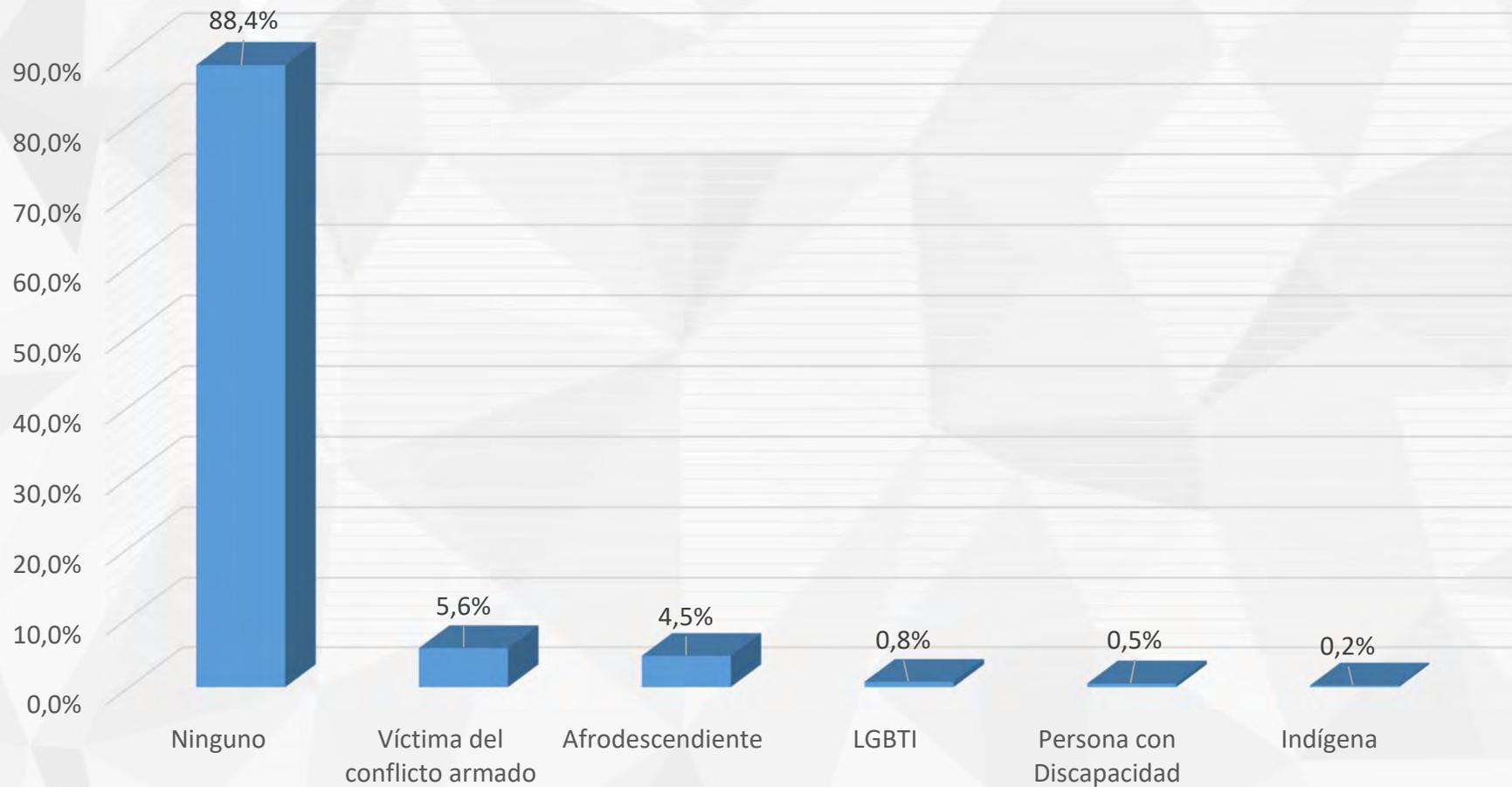
## Caracterización Rangos de Escolaridad General



# Grupo Poblacional Minoritario



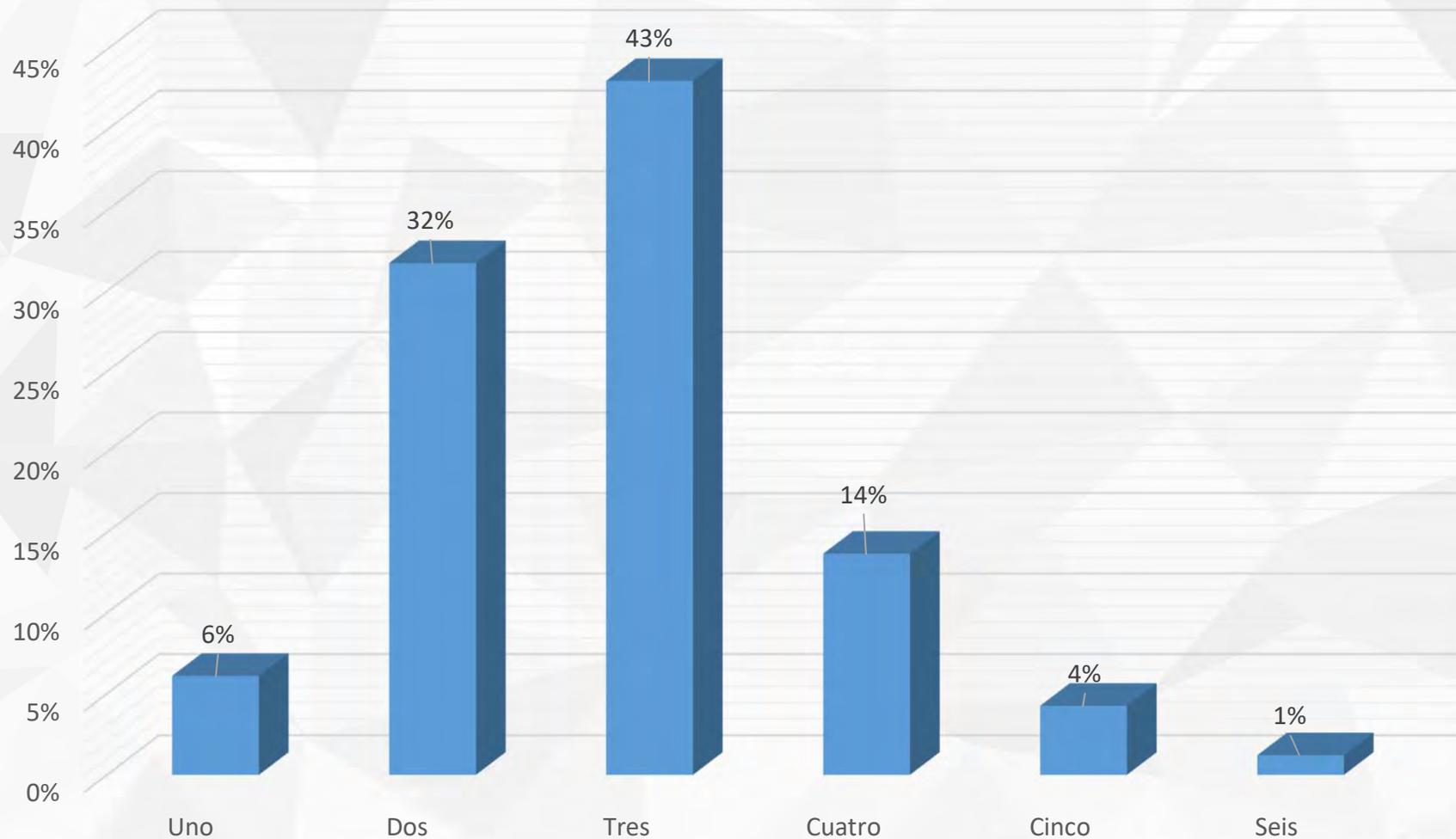
## Composición de los Grupos Poblacionales



# Estrato Socioeconómico de la Población

1 2 3 4 5 6

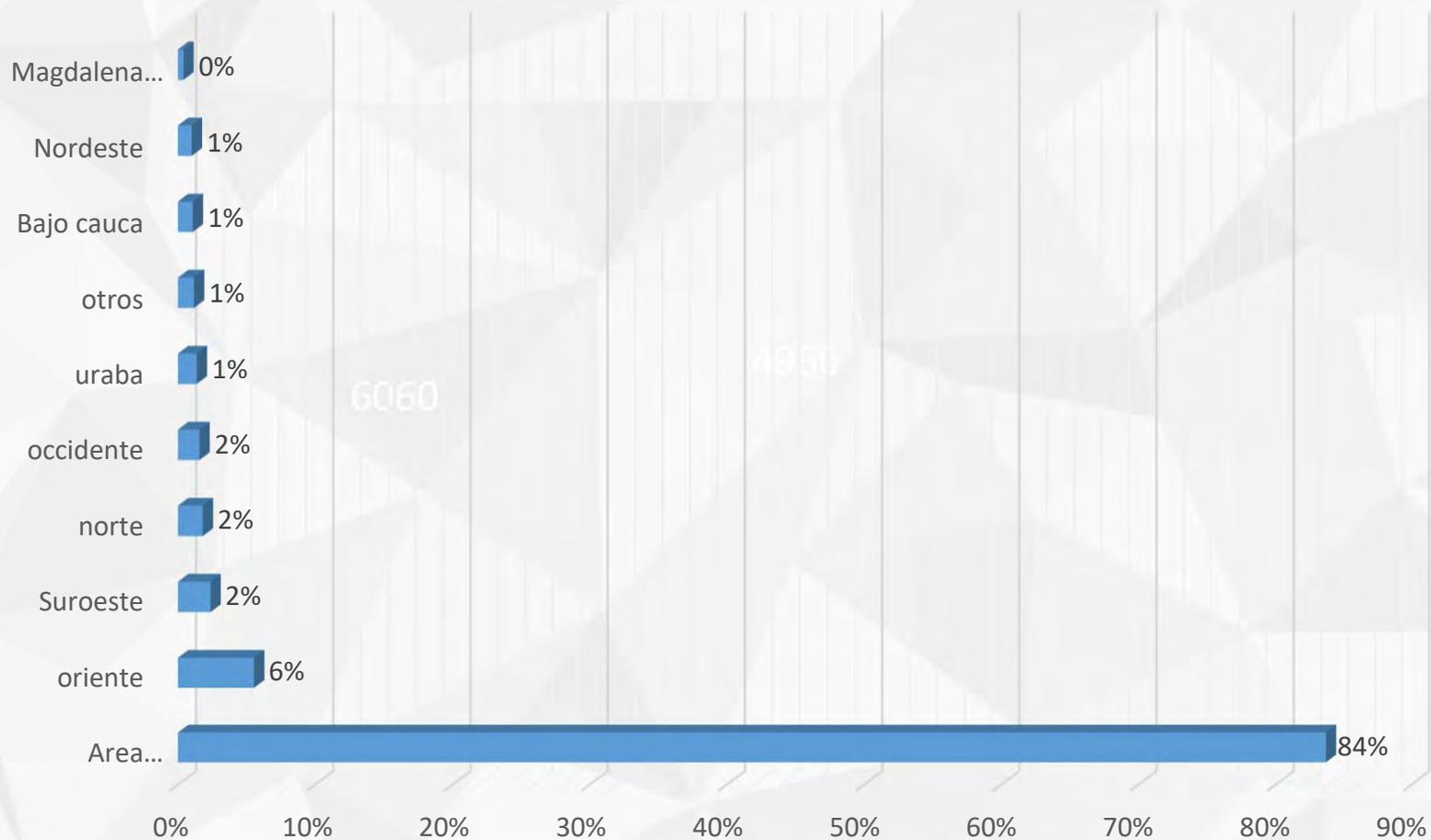
## Caracterización Estrato Socioeconómico General



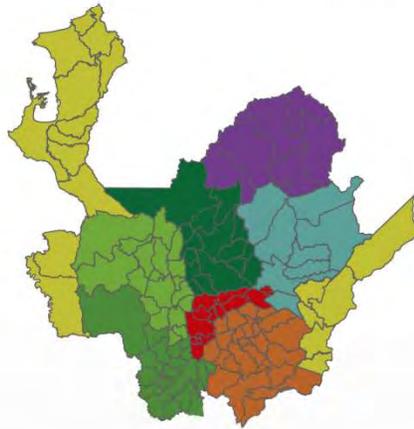
# Ubicación Residencial de la Población



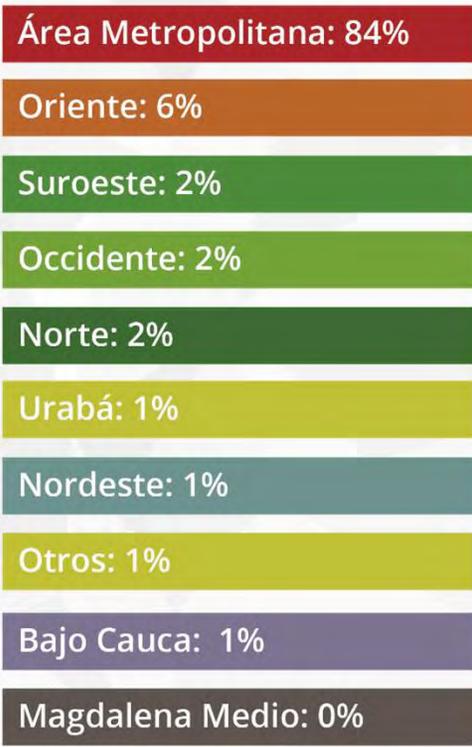
## % de ciudadanos que visitan el CAD



# Localización de la Población



## Localización de los Encuestados



Dirección de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



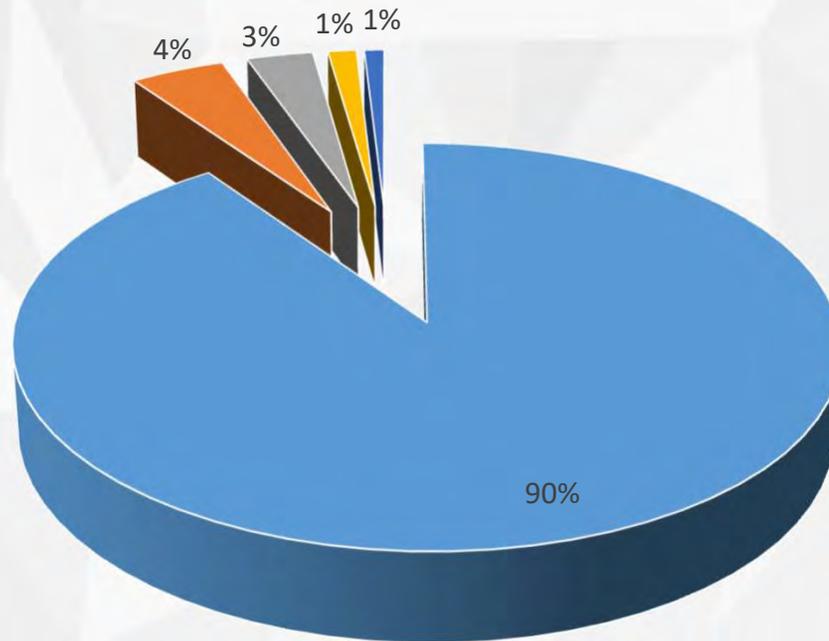
PIENSA EN GRANDE

# RESULTADO



# Servicio Solicitado por el Ciudadano

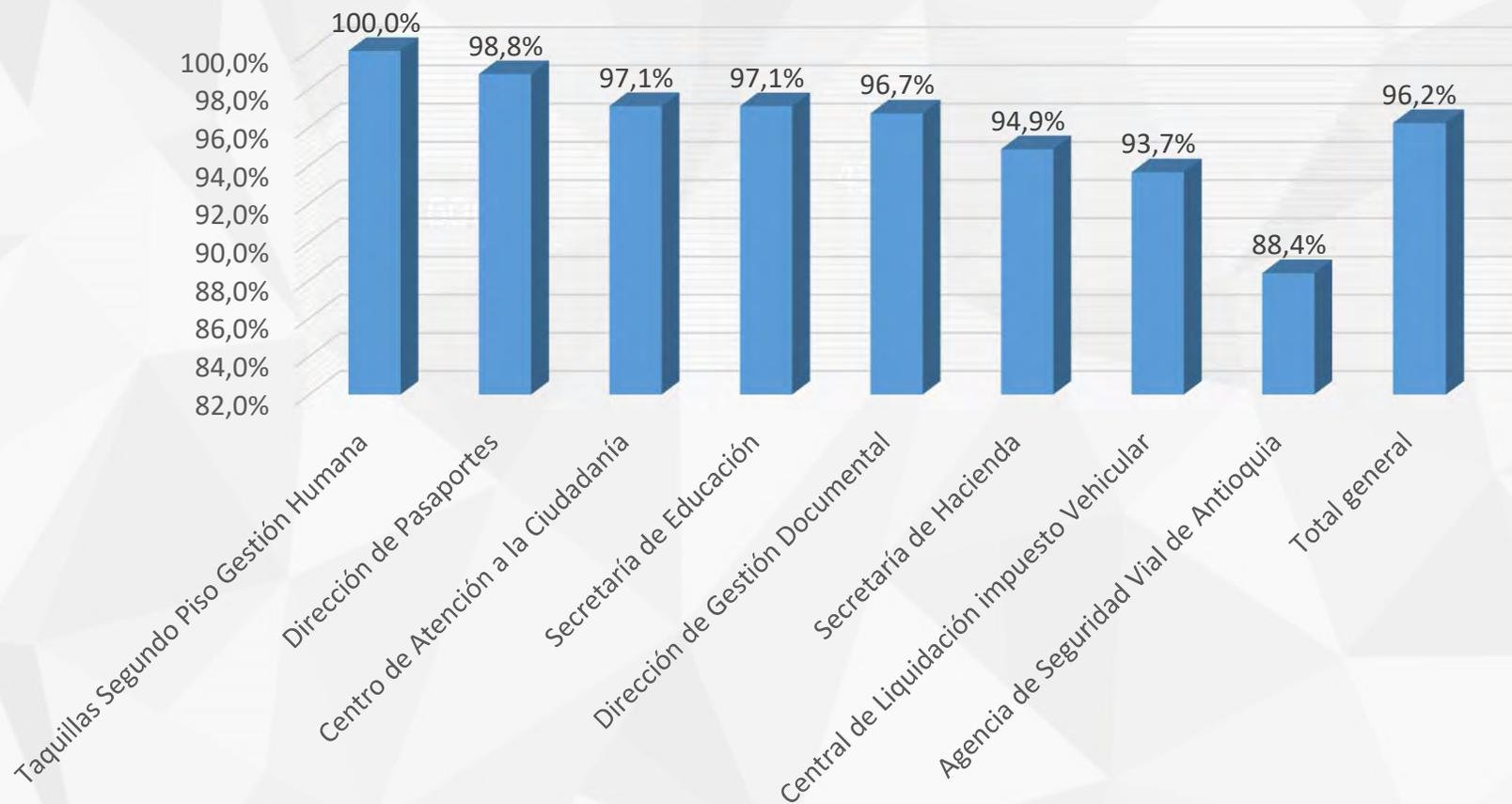
Tipo de Diligencia Realizada



■ Solicitar un trámite o servicio ■ Presentar una PQRSD ■ Solicitar información ■ Solicitar asesoría ■ Otro

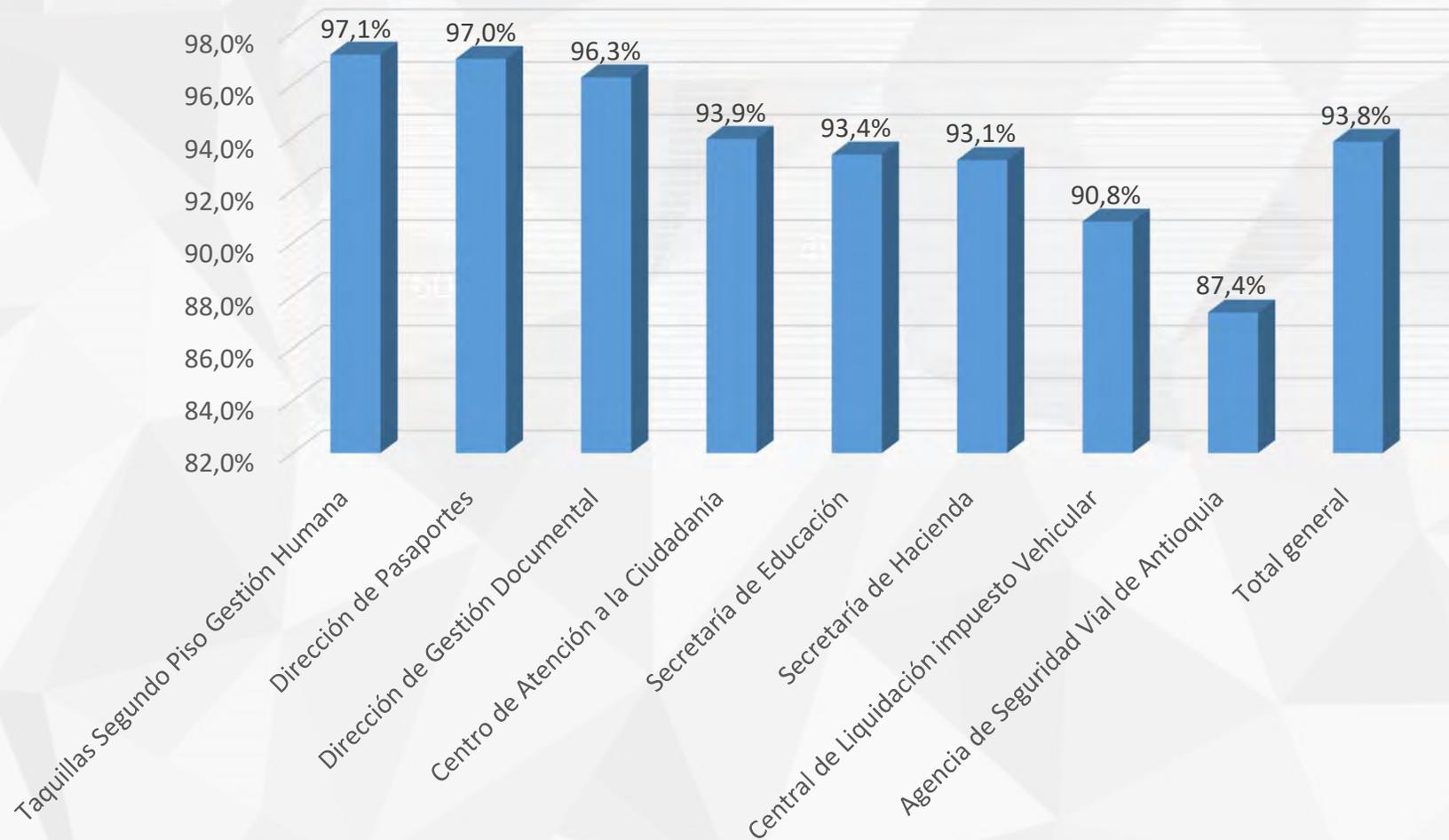
# Percepción General de la Satisfacción Ciudadana

Nivel de Satisfacción General con el Servicio canal Presencial



# Cumplimiento de Expectativas

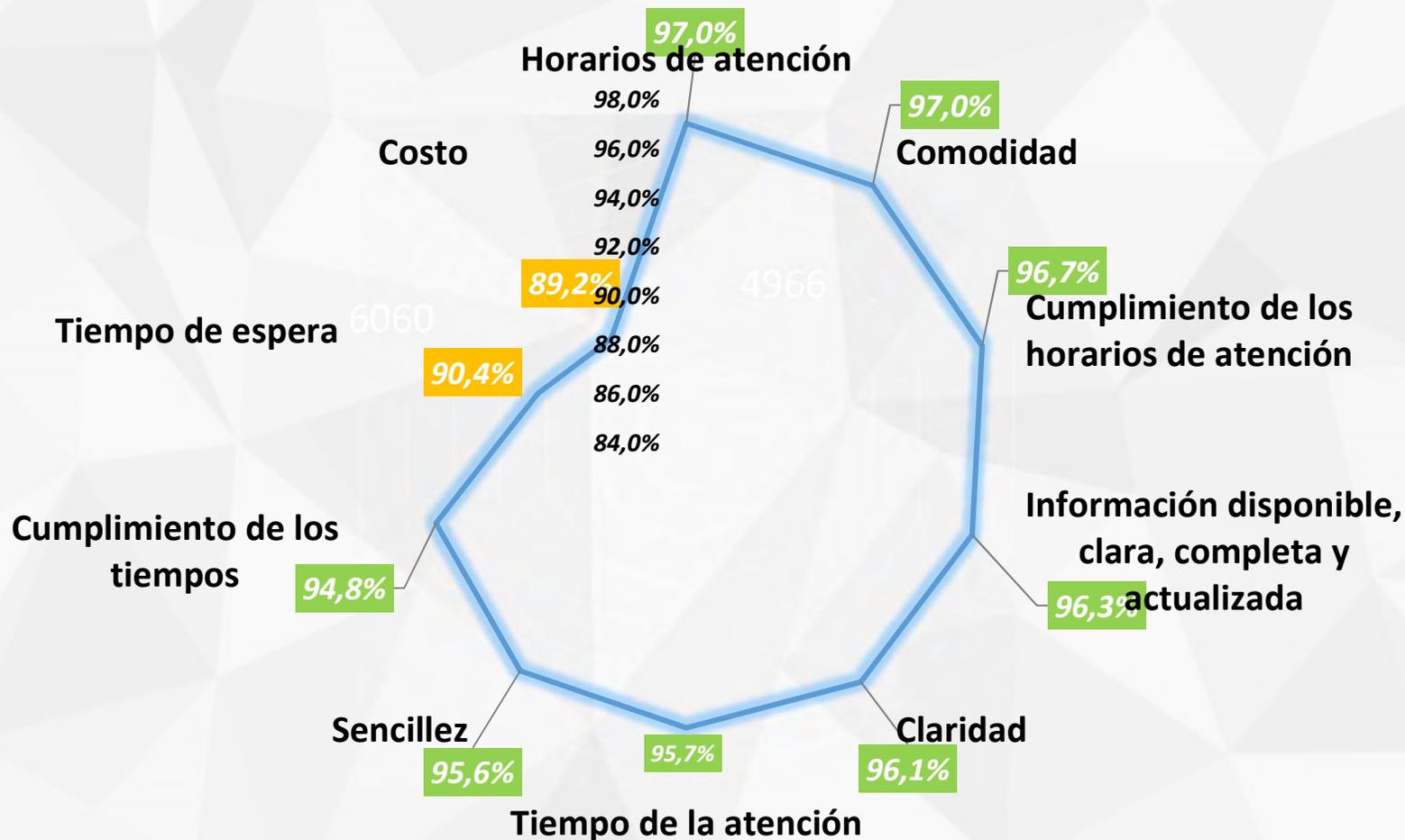
Cumplimiento de Expectativas con el Servicio canal Presencial



# Percepción Ciudadana frente a Dimensiones del Servicio

Resultados

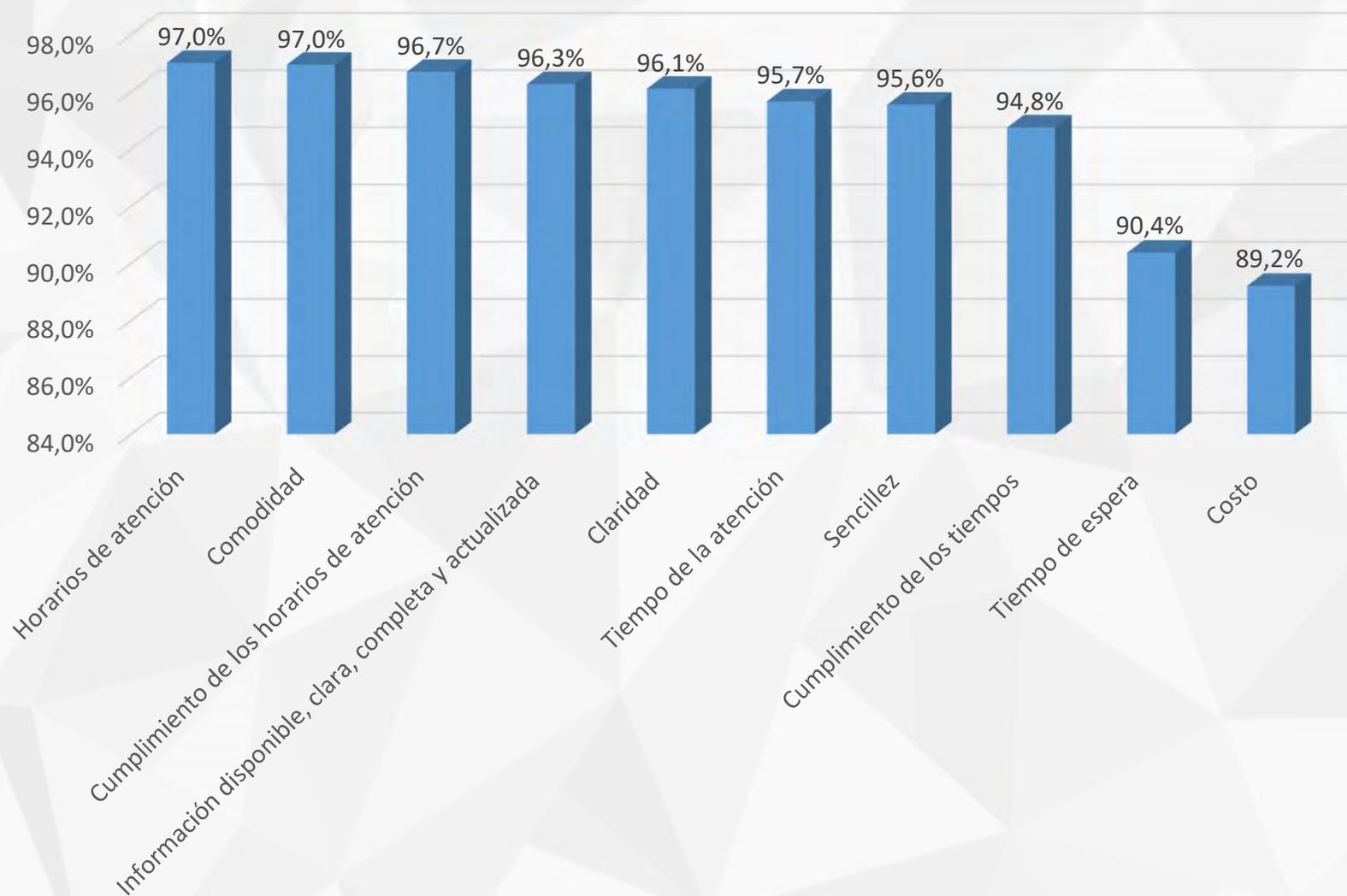
## Radar con dimensiones del servicio



# Percepción Ciudadana frente a Dimensiones del Servicio

Resultados

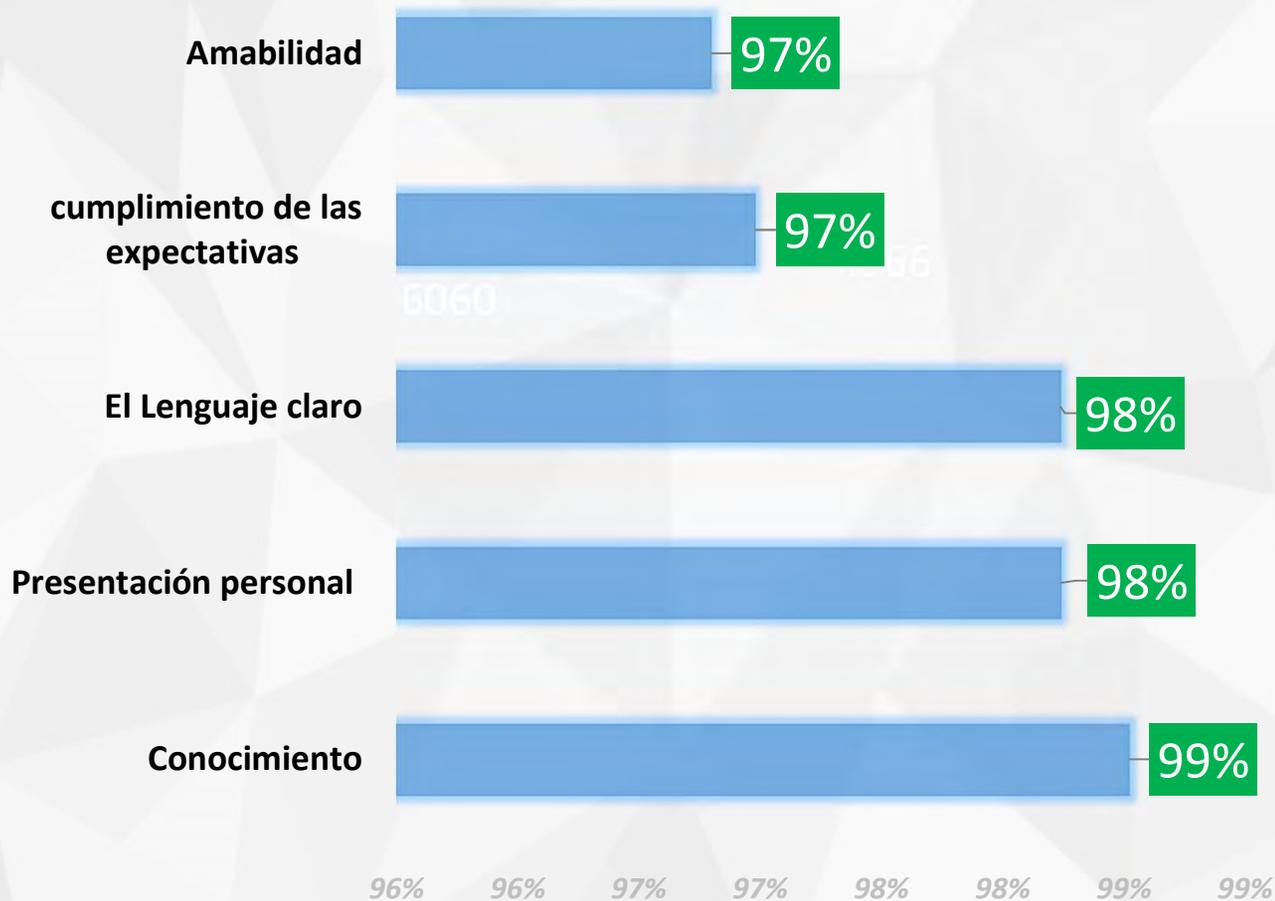
dimensiones del Servicio



# Percepción Ciudadana frente a Calidad en la Atención del Servidor Público

Resultados

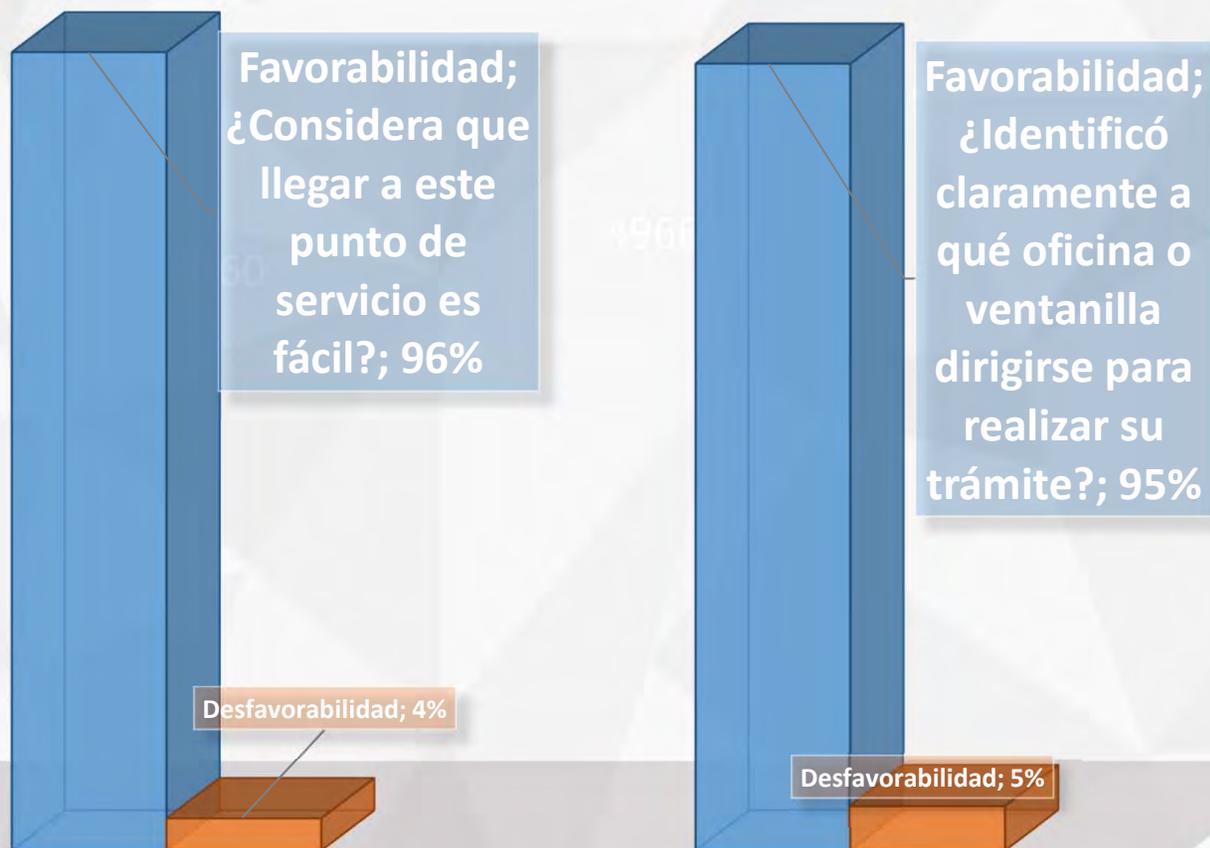
Radar con dimensiones de la Calidad en la Atención del Servidor Público



# Percepción de facilidad para acceder al espacio físico

Resultados

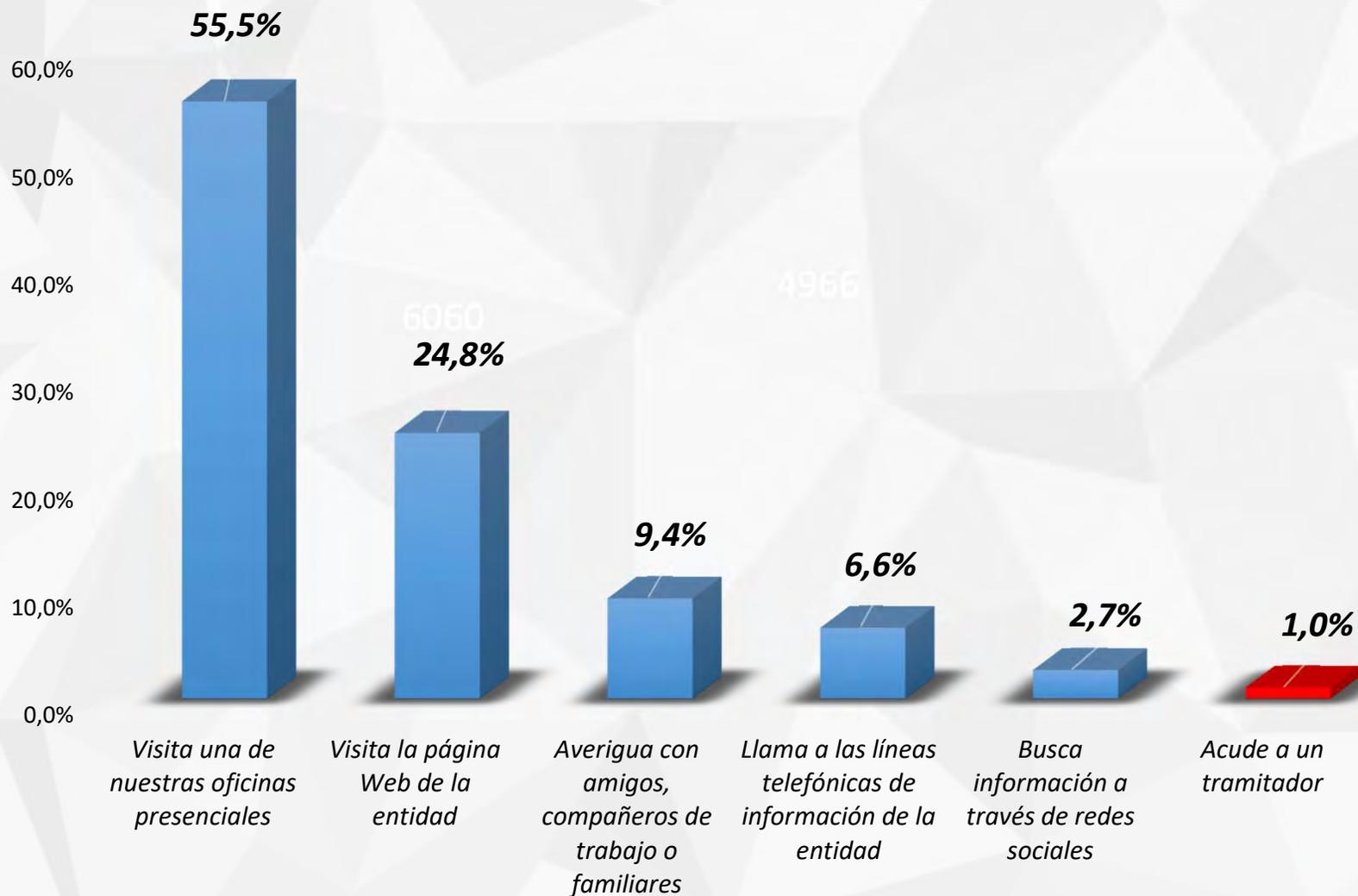
## PERCEPCIÓN DE ACCESIBILIDAD AL ESPACIO FÍSICO



# Preferencia Ciudadana para acceder a la oferta institucional

Resultados

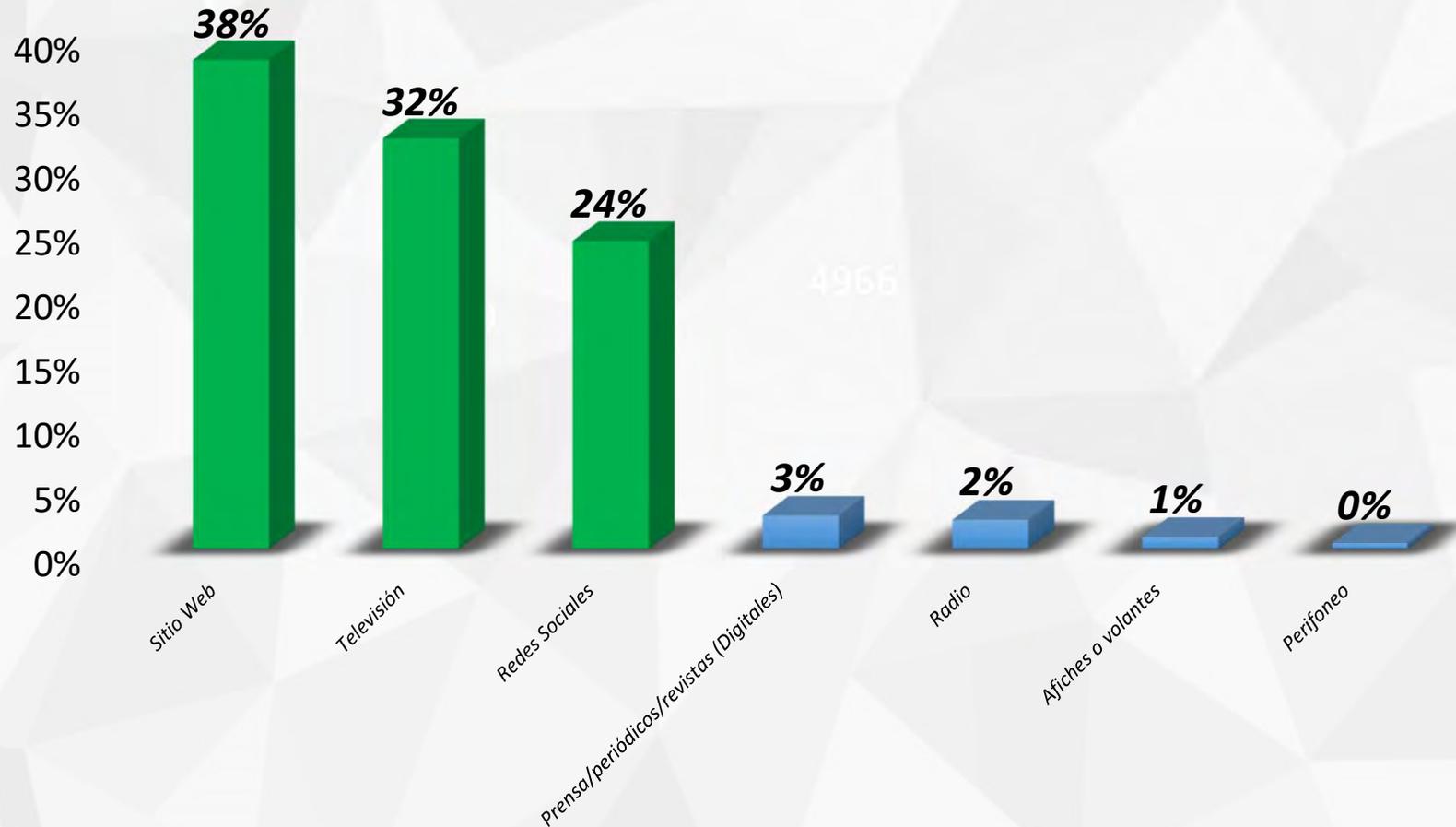
## Fuente para acceder a los Servicios



# Canal Preferido para el suministro de Información

Resultados

## Preferencia para recibir información



## CONCLUSIONES- CANAL PRESENCIAL

El servicio prestado por la Gobernación de Antioquia obtiene un muy buen desempeño en términos de satisfacción, pues a nivel general el 96,2% 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 93,8 % 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





**Canal  
Telefónico**

## Características de Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>ESPACIO MUESTRAL:</b>	<b>12.286</b>
<b>ENCUESTADORES:</b>	<b>7 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 





**Canal  
Virtual**

## Características de Campo

<b>METODOLOGÍA:</b>	Cuantitativa
<b>ESPACIO MUESTRAL:</b>	<b>867</b>
<b>ENCUESTADORES:</b>	<b>7 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  <b>Marzo 03</b> fin  <b>Junio 20</b>



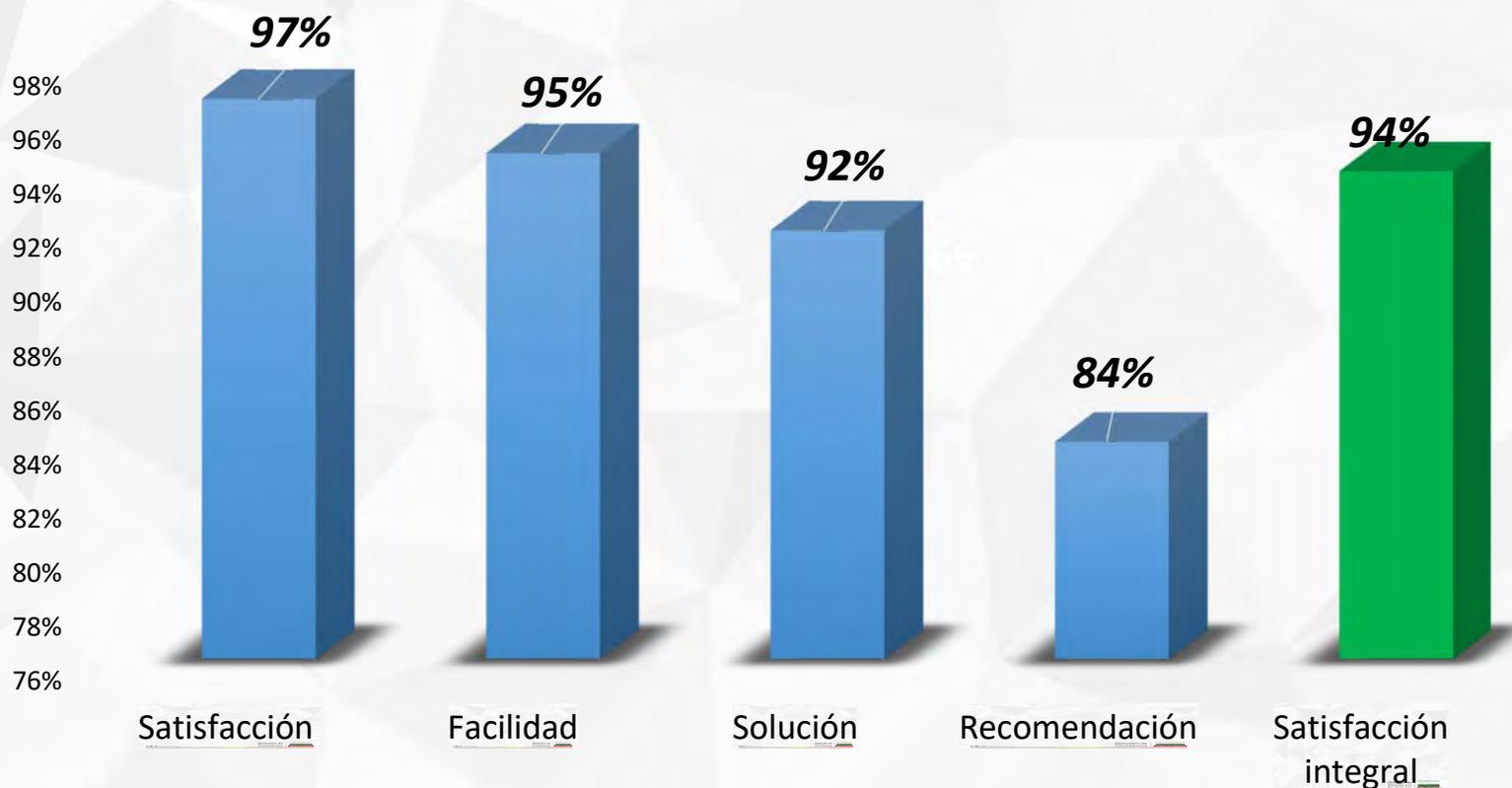
# Satisfacción canal telefónico y virtual

Canal Telefónico	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	1862	98%	2700	97%	2022	97%	1859	96%	2139	96%	1804	97%	12386	97%	39%
Facilidad	1862	95%	2700	96%	2022	95%	1859	94%	2139	94%	1804	94%	12386	95%	30%
Solución	1862	93%	2700	92%	2022	92%	1859	92%	2139	92%	1804	90%	12386	92%	30%
Recomendación	1862	85%	2700	84%	2022	84%	1859	84%	2139	85%	1804	83%	12386	84%	1%
Satisfacción integral													12386	94%	100%

Canal Virtual	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	117	85%	126	83%	223	80%	190	84%	140	88%	71	87%	867	85%	39%
Facilidad	117	86%	126	82%	223	78%	190	80%	140	84%	71	83%	867	82%	30%
Solución	117	67%	126	72%	223	73%	190	76%	140	74%	71	79%	867	74%	30%
Recomendación	117	65%	126	61%	223	65%	190	72%	140	69%	71	66%	867	66%	1%
Satisfacción integral													867	80%	100%

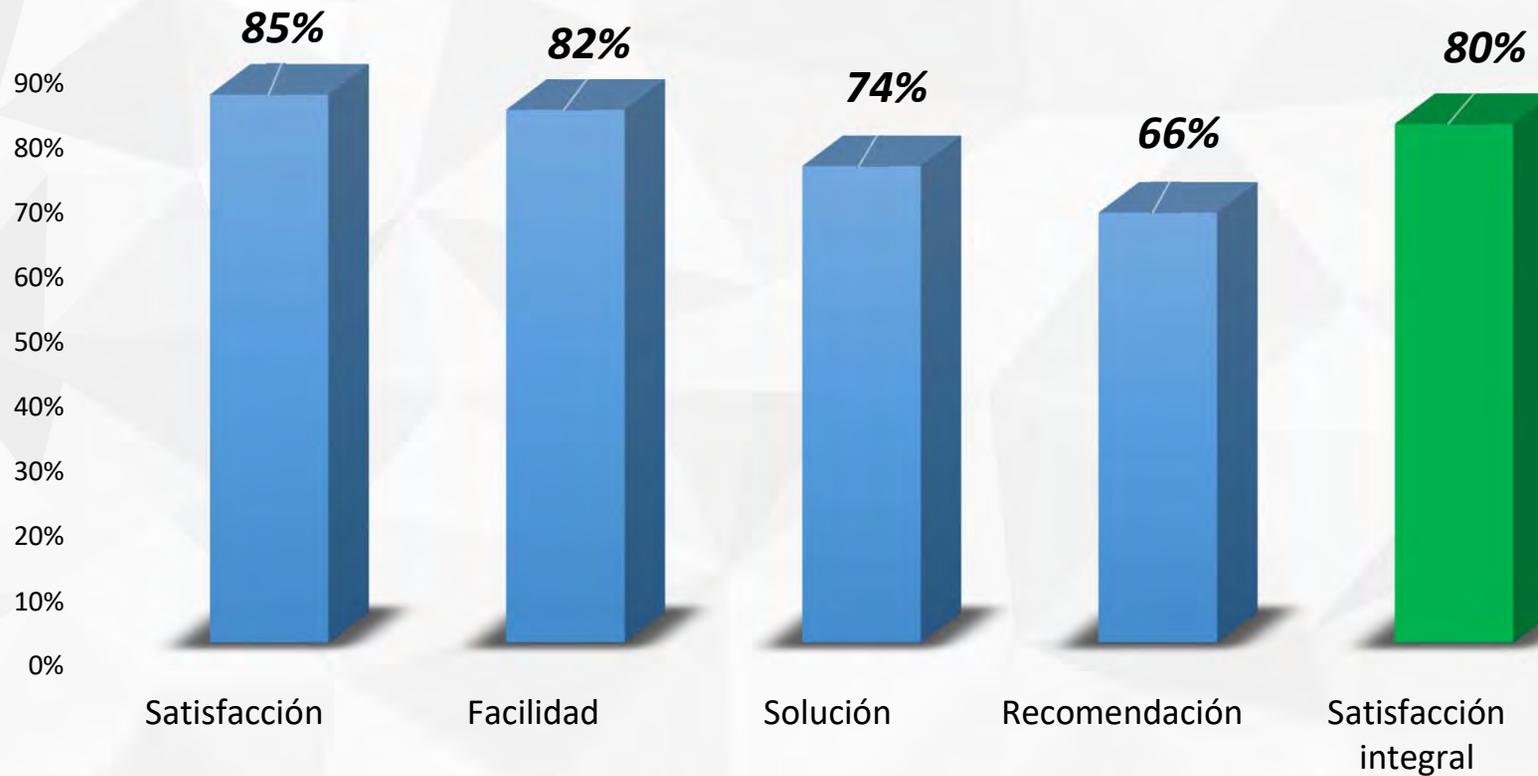
# Satisfacción Canal Telefónico

**94%** de Satisfacción en el Canal Telefonico en 12,386 Ciudadanos encuestados



# Satisfacción Canal Virtual

**80%** de Satisfacción en el Chat del canal virtual en 867 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 94% 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 apropio de estos canales como alternativa de comunicación con la Administración Departamental.

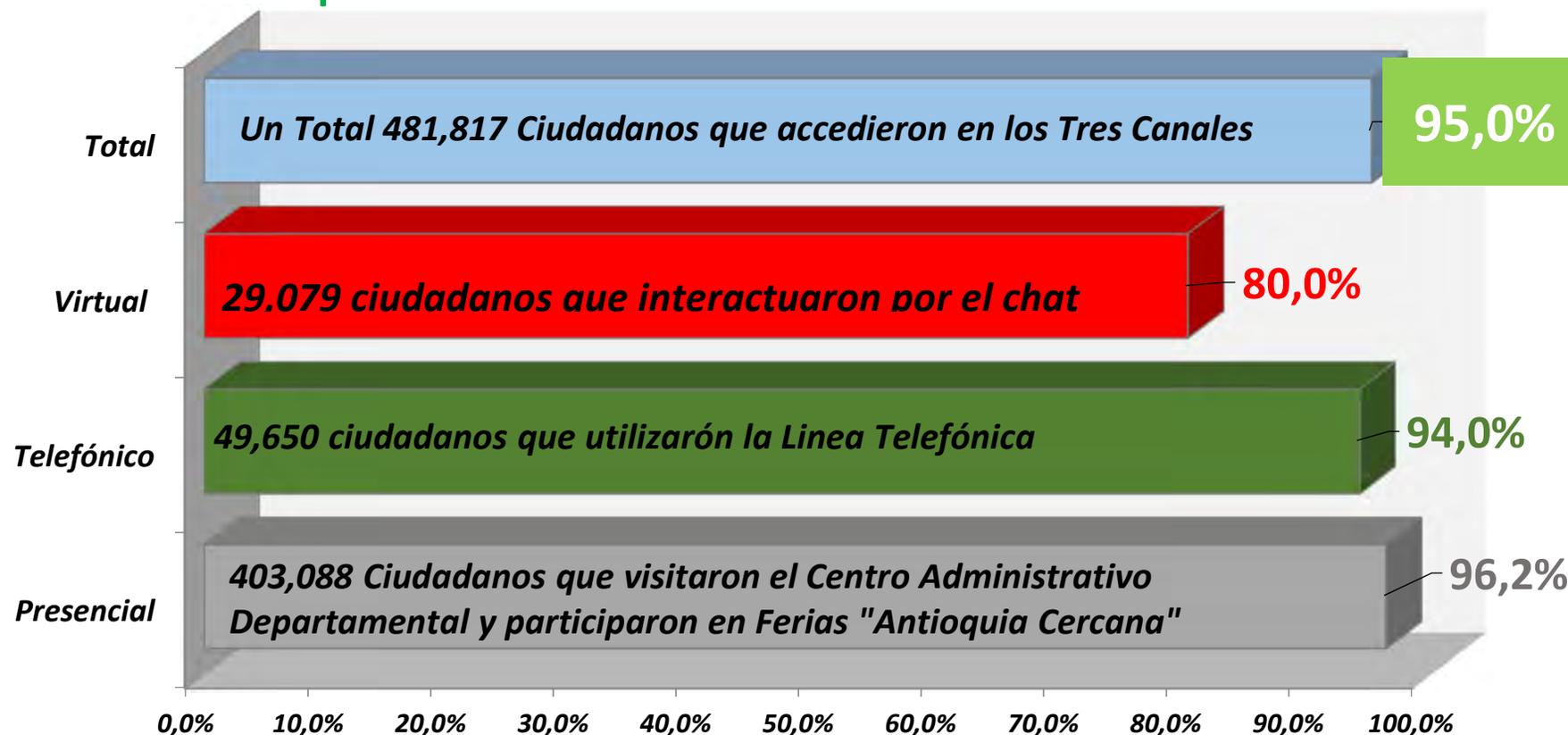
# RESULTADO GENERAL



## Percepción de la Satisfacción Ciudadana Primer Semestre de 2019

Ponderación Final Satisfacción en los Tres Canales				
Tráfico	Canales	% part/Canal	% Satisfacción	ponderado
403.088	Presencial	83,7%	96,2%	80,5%
49.650	Telefónico	10,3%	94,0%	9,7%
29.079	Virtual	6,0%	80,0%	4,8%
<b>481.817</b>	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>95,0%</b>	<b>95,0%</b>

### Percepción de la Satisfacción Ciudadana Primer Semestre 2019



## Percepción de la Satisfacción Ciudadana Primer Semestre de 2019

CANALES	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL
Ciudadanos Atendidos	403,088	49,650	29,079	481,817
Ciudadanos Encuestados	2,500	12,386	867	15,753
Nivel de Satisfacción	96,2%	94%	80%	95,0%

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

f |  |  | @GobAntioquia

Dirección de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**