

Medición de Satisfacción PQRSD – Semestre I 2024



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Contenido

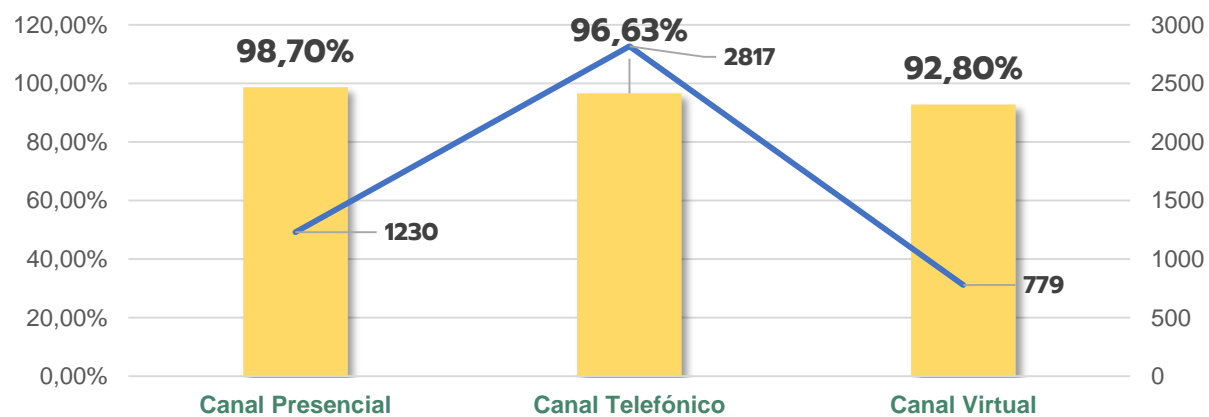
1. Medición de satisfacción canales DAC.
2. Medición de satisfacción canal presencial.
3. Medición de satisfacción canal virtual.
4. Medición de satisfacción canal telefónico

1. Medición de satisfacción - canales DAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

| Canal de atención | Resultado | Cantidad encuestas | % Participación |
|-------------------|-----------|--------------------|-----------------|
| Presencial | 98,70% | 1230 | 25,49% |
| Telefónico | 96,63% | 2817 | 58,37% |
| Virtual | 92,80% | 779 | 16,14% |



Promedio

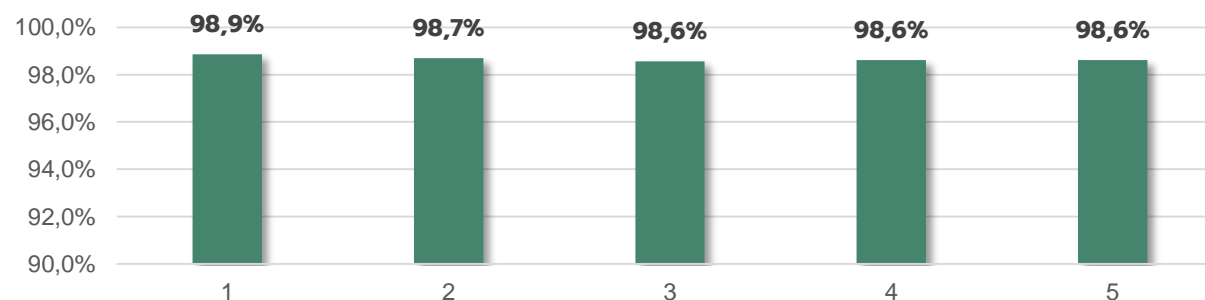
96,54%

2. Medición de satisfacción – canal presencial



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

| Número | Pregunta | Resultado |
|--------|--|-----------|
| 1 | ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la atención recibida a través de este canal? | 98,9% |
| 2 | ¿Qué tan amable fue la persona que atendió tu requerimiento o solicitud? | 98,7% |
| 3 | ¿Te pareció fácil realizar tu solicitud? | 98,6% |
| 4 | ¿Fue solucionado tu requerimiento en esta atención? | 98,6% |
| 5 | Recomendarías a un familiar o amigo el servicio que acabas de recibir? | 98,6% |



Promedio

98,7%

3. Medición de satisfacción – canal virtual



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

| Número | Pregunta | Resultado |
|--------|---|-----------|
| 1 | Facilidad que tuviste para comunicarte con la línea. | 95,89% |
| 2 | Amabilidad y respeto de la persona que te atendió. | 96,66% |
| 3 | Capacidad de escucha y habilidad de la persona que atendió tu llamada para darte una respuesta. | 96,02% |
| 4 | Conocimiento del tema por parte de la persona que atendió tu llamada. | 92,81% |
| 5 | Recibiste la información de forma completa y clara por parte de la persona que atendió tu llamada | 91,53% |
| 6 | Agilidad de la persona que atendió tu llamada al momento de brindarte la información. | 93,45% |
| 7 | La solución a tus necesidades de información. | 85,62% |
| 8 | Satisfacción con el proceso de atención telefónica. | 90,37% |



Promedio

92,80%

4. Medición de satisfacción - canal telefónico



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

| Número | Pregunta | Resultado |
|--------|--|-----------|
| 1 | Facilidad que tuviste para comunicarte con la línea. | 96,95% |
| 2 | Amabilidad y respeto de la persona que te atendió. | 98,76% |
| 3 | Capacidad de escucha y habilidad de la persona que atendió tu llamada para darte una respuesta. | 98,08% |
| 4 | Conocimiento del tema por parte de la persona que atendió tu llamada. | 97,02% |
| 5 | Recibiste la información de forma completa y clara por parte de la persona que atendió tu llamada. | 96,24% |
| 6 | Agilidad de la persona que atendió tu llamada al momento de brindarte la información. | 96,91% |
| 7 | La solución a tus necesidades de información. | 93,04% |
| 8 | Satisfacción con el proceso de atención telefónica. | 96,06% |



Promedio

96,63%



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia