

Medición en la satisfacción 2025 - Semestre I



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Contenido

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

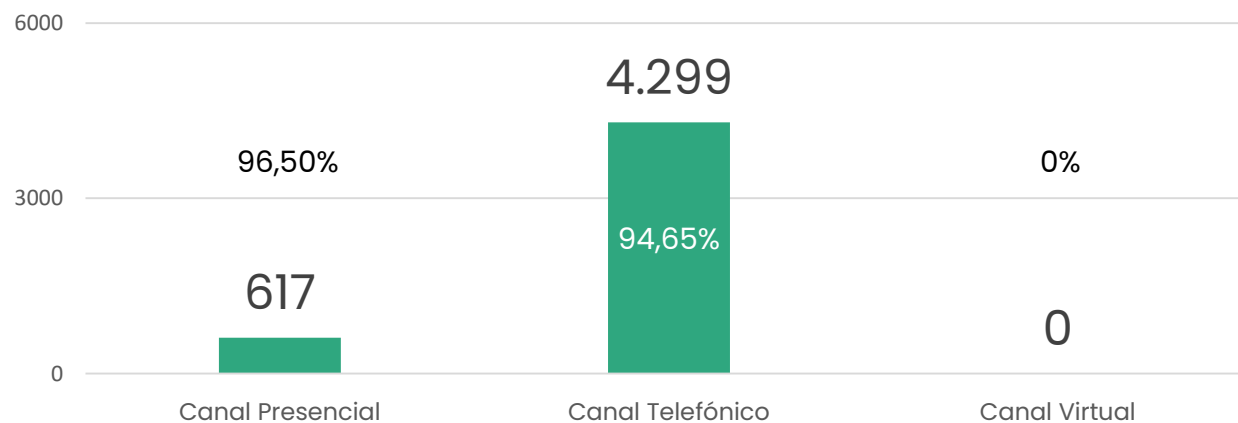


1. Medición de satisfacción – canales DAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Canal de Atención	Satisfacción	Cantidad Encuestas	% Participación	% Satisfacción Ponderado	SATISFACCIÓN
Canal Presencial	96,50%	617	12,55%	12,11%	95,58%
Canal Telefónico	94,65%	4.299	87,45%	82,77%	
Canal Virtual	0,00%	0	0,00%	0,00%	

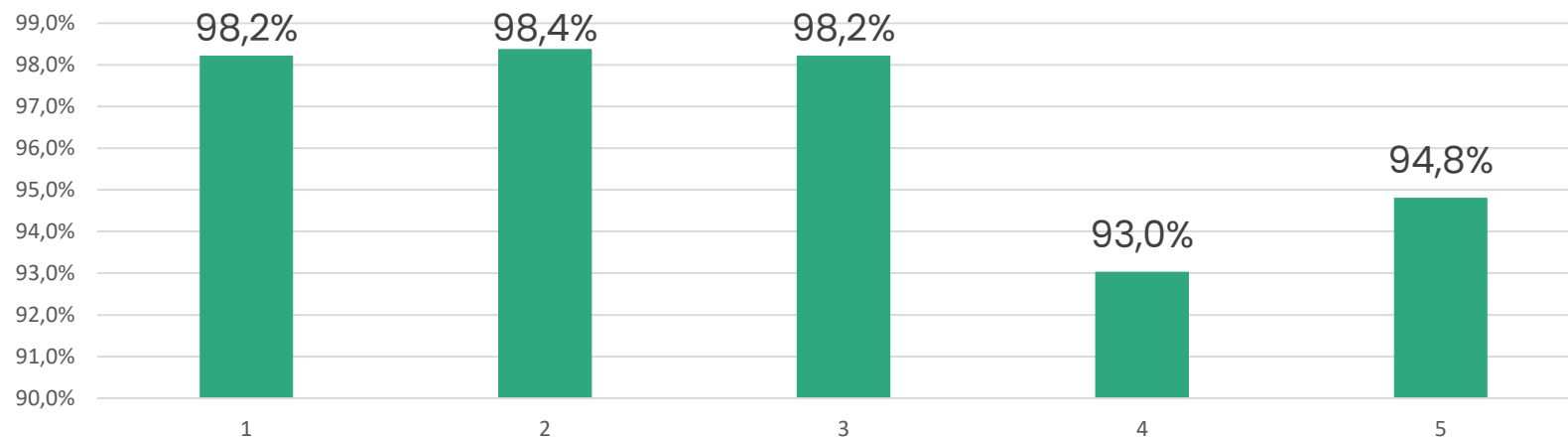


Respecto al canal virtual para el primer semestre, no se obtuvieron datos de la satisfacción teniendo en cuenta que la dirección de Relación Estado Ciudadano, inició contrato con otro operador.

95,58%
Satisfacción

2. Medición de satisfacción – canal presencial

Pregunta	Resultado	Promedio
1. ¿Recomendarías a un familiar o amigo el servicio que acabas de recibir?	98,2%	96,5%
2. ¿Qué tan amable fue la persona que atendió tu requerimiento o solicitud?	98,4%	
3. Satisfacción general con la atención recibida a través de este canal	98,2%	
4. ¿Fue solucionado tu requerimiento en esta atención?	93,0%	
5. ¿Te pareció fácil realizar tu solicitud?	94,8%	



Carlos Mario Uribe

96,5%

Promedio



3. Medición de satisfacción - canal telefónico

Consolidado sobre la encuesta de satisfacción a través de la línea telefónica

Etiquetas de fila	Cuenta de ESCALA CALIFICACIÓN	Cuenta de ESCALA CALIFICACIÓN2
Buena	351	8,16%
Escuchan pero no califican	161	3,75%
Mala	34	0,79%
Muy buena	3718	86,49%
Regular	35	0,81%
Total general	4.299	100,00%



Dayana González

94,65%

Promedio



Gracias

