

Medición en la satisfacción 2025 - Semestre II



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

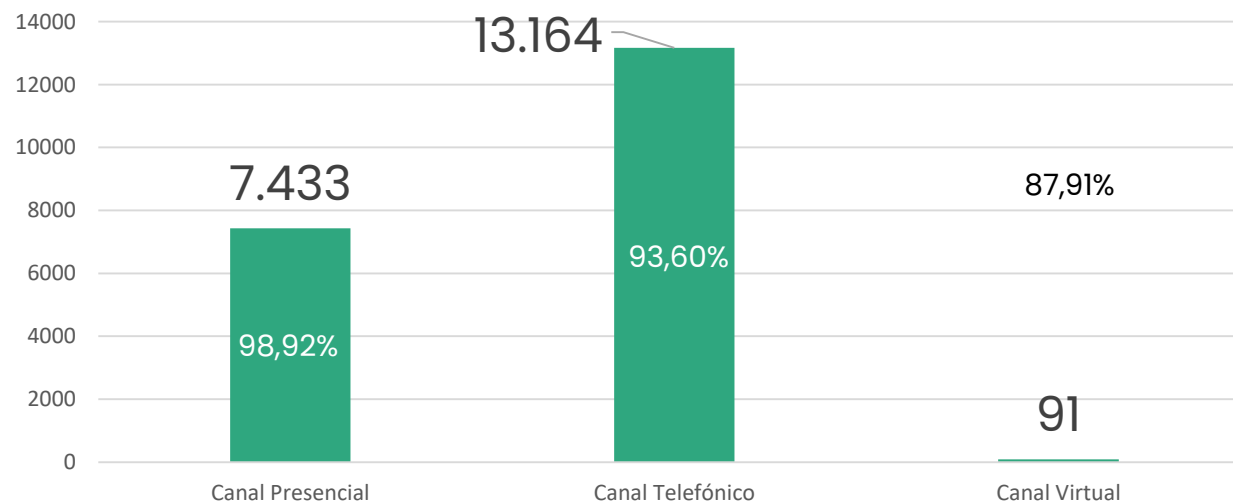


1. Medición de satisfacción – canales DAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Canal de Atención	Satisfacción	Cantidad Encuestas	% Participación	% Satisfacción Ponderado	SATISFACCIÓN
Canal Presencial	98,92%	7433	35,93%	35,54%	95,49%
Canal Telefónico	93,60%	13164	63,63%	59,56%	
Canal Virtual	87,91%	91	0,44%	0,39%	

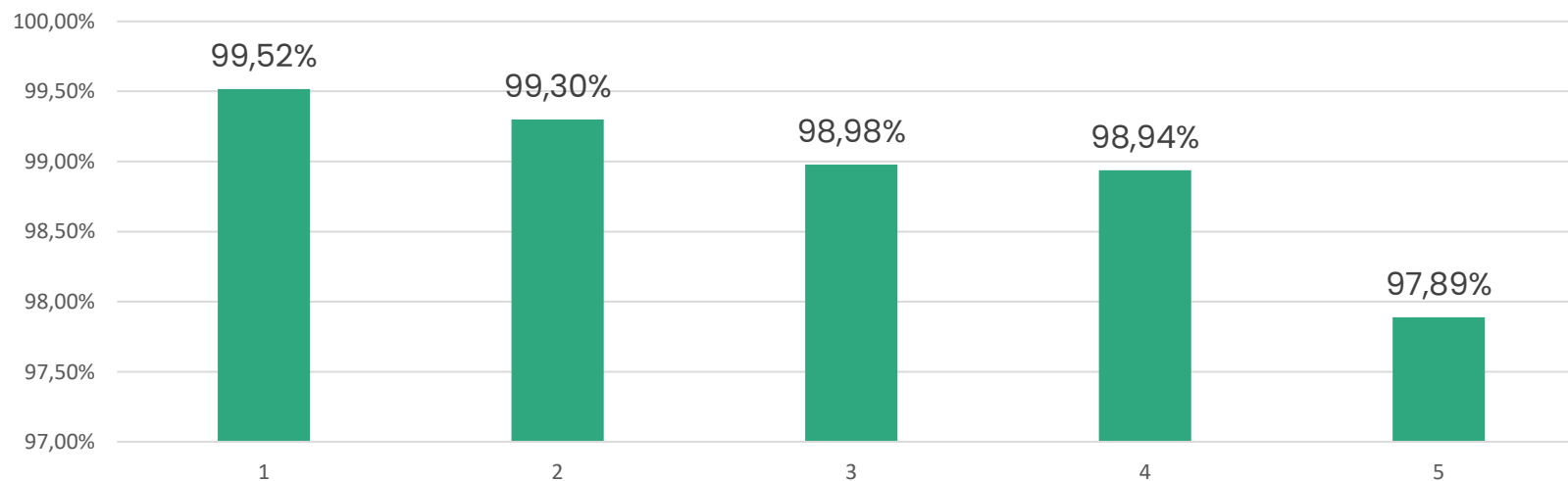


Dayana González

95,49%
Satisfacción

2. Medición de satisfacción – canal presencial

Pregunta	Resultado	Promedio
satisfacción general con la atención recibida a través de este canal?2	99,52%	98,92%
Cuenta de En una escala de 0 a 5, siendo 0 la calificación más baja y 5 la más alta, ¿Qué tan amable fue la persona que atendió tu requerimiento o solicitud?	99,30%	
¿Recibió información adecuada a su trámite?	98,98%	
¿Fue solucionado tu requerimiento en esta atención?	98,94%	
¿Te pareció fácil realizar tu solicitud?	97,89%	



Carlos Mario Uribe

98,92%

Promedio



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

3. Medición de satisfacción – canal virtual



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?	Cantidad	Porcentaje
Buena	9	9,89%
Mala	1	1,10%
Muy Buena	79	86,81%
Regular	2	2,20%
Total general	91	100%

Satisfacción

87,91%



Martha Villada

87,91%

Promedio

4. Medición de satisfacción - canal telefónico

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

¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?	Cantidad	Porcentaje	Satisfacción
Muy buena	10.164	77,21%	93,60%
Buena	2.158	16,39%	
Mala	428	3,25%	
Regular	414	3,14%	
Escuchan pero no califican	0	0,00%	
Total general	13.164	100%	



Andrés Pulgarín

93,60%

Promedio



Gracias

