

# Satisfacción ciudadana

## Canal presencial 2016

*#PiensaEnGrande*

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**



#PiensaEnGrande

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# Objetivo

Medir la **percepción de la satisfacción** de los ciudadanos en la atención prestada a través del ***canal presencial*** que tiene el Departamento de Antioquia en sus diferentes sedes.



# Sedes

- ✓ *Tránsito Departamental*
- ✓ *Centro de Atención a la Ciudadanía*
- ✓ *Secretaría de Hacienda*
- ✓ *Secretaría de Educación*
- ✓ *Gestión Documental*
- ✓ *Dirección de Pasaportes*



# Instrumento de medición

**Visión Center** fue el instrumento utilizado en la medición de la percepción de la satisfacción de los ciudadanos que visitan el Centro Administrativo Departamental.



# Instrumento de medición

Permite realizar un diagnóstico de la **capacidad de respuesta** en oportunidad a los clientes ciudadanos, la verificación de la calidad de la respuesta y la eficiencia en la atención.



# Instrumento de medición

El **20%** de las personas que asistieron a las diferentes sedes del **Centro Administrativo Departamental** fueron encuestadas.



# Instrumento de medición

## *Preguntas valoradas*

- ✓ ¿Considera que la atención fue en **tiempo oportuno**?
- ✓ ¿Considera que recibió una **respuesta clara y precisa**?
- ✓ ¿En general, cómo considera la **amabilidad en la atención**?



# Instrumento de medición

## *Oficina de Pasaportes*

Para la ***Oficina de Pasaportes*** se tomaron los siguientes criterios de análisis de percepción de la satisfacción:

- Niveles de eficiencia en la capacidad de respuesta a la demanda.
- Incremento de la oferta de citas.
- Fortalecimiento de la plataforma tecnológica.
- Informes de PQRSD.



# Gestión Dirección de Pasaportes

Incremento en el promedio de citas diarias, pasando de **700 a 850** en el último trimestre.



# Gestión Dirección de Pasaportes

	Pasaportes	Libretas de tripulante	Gestión para la nacionalización	Gestión para la recuperación de nacionalidad	Apostilla
Enero	14850	13	2	1	1025
Febrero	15682	17	7	1	1141
Marzo	13816	16	1		981
Abril	15713	31	3		1055
Mayo	14870	9	1		1062
Junio	14759	25			972
Julio	15669	14	4		
Agosto	15708	13	3	2	
Septiembre	13994	32	7	3	
Octubre	12969	42	10	2	
Noviembre	13337	74	7	1	
Diciembre	11712	13	11		
<b>TOTALES</b>	<b>173079</b>	<b>299</b>	<b>56</b>	<b>10</b>	<b>6236</b>



# Gestión Dirección de Pasaportes

## Descentralización del trámite

Municipio	Fecha	Pasaportes emitidos
Caucasia	Marzo 16 al 18	134
La Ceja	Abril 18 y 19	457
Santuario	Mayo 19 y 20	347
Guarne	Mayo 26 y 27	341
Apartadó	Junio 15 a 17	892
Andes	Junio 30 y Julio 01	139
Necoclí	Julio 14	93
Turbo	Agosto 17 y 18	325
Yarumal	Septiembre 22 y 23	384
Caucasia	Octubre 13 y 14	232
Jericó	Diciembre 27 y 28	94



# Gestión Dirección de Pasaportes

Fortalecimiento de la capacidad instalada habilitando en total **16 puntos de atención** al interior de nuestras instalaciones para la formalización de pasaportes.



# Gestión Dirección de Pasaportes

**81** felicitaciones por escrito de los ciudadanos que realizaron el trámite del pasaporte.



# Ciudadanos atendidos canal presencial 2016

Sedes	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Mayo	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total demanda por Sede	% Participación	Promedio de atenciones por mes
Dirección de Pasaportes	14.850	15.682	13.816	15.713	14.870	14.759	15.669	15.708	13.994	12.969	13.337	11.712	173.079	29,16%	14.423
Centro de Atención Departamento de Antioquia	11.780	14.090	11.294	12.193	10.942	10.921	9.633	12.080	11.850	10.885	10.543	9.022	135.233	22,78%	11.474
Secretaría de Educación	11.622	12.514	9.459	11.793	10.528	12.274	10.170	11.143	11.666	9.373	9.392	8.146	128.080	21,57%	10.903
Secretaría de Hacienda	6.528	7.981	7.032	5.455	5.541	4.790	4.255	4.188	5.511	5.598	4.941	5.040	66.860	11,26%	5.620
Gestión Documental	4.502	5.323	4.298	5.572	4.912	5.342	4.831	4.372	4.564	3.819	4.072	3.702	55.309	9,31%	4.692
Tránsito Departamental	2.837	3.468	2.820	3.967	3.367	3.846	3.651	3.149	2.417	2.173	1.745	1.526	34.966	5,89%	3.040
<b>Total general</b>	<b>52.119</b>	<b>59.058</b>	<b>48.719</b>	<b>54.693</b>	<b>50.160</b>	<b>51.932</b>	<b>48.209</b>	<b>50.640</b>	<b>50.002</b>	<b>44.817</b>	<b>44.030</b>	<b>39.148</b>	<b>593527</b>	<b>100%</b>	<b>51.201</b>

#PiensaEnGrande

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# Tendencia de la demanda de ciudadanos 2016



Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agosto Sep. Octubre Nov. Dic.

#PiensaEnGrande

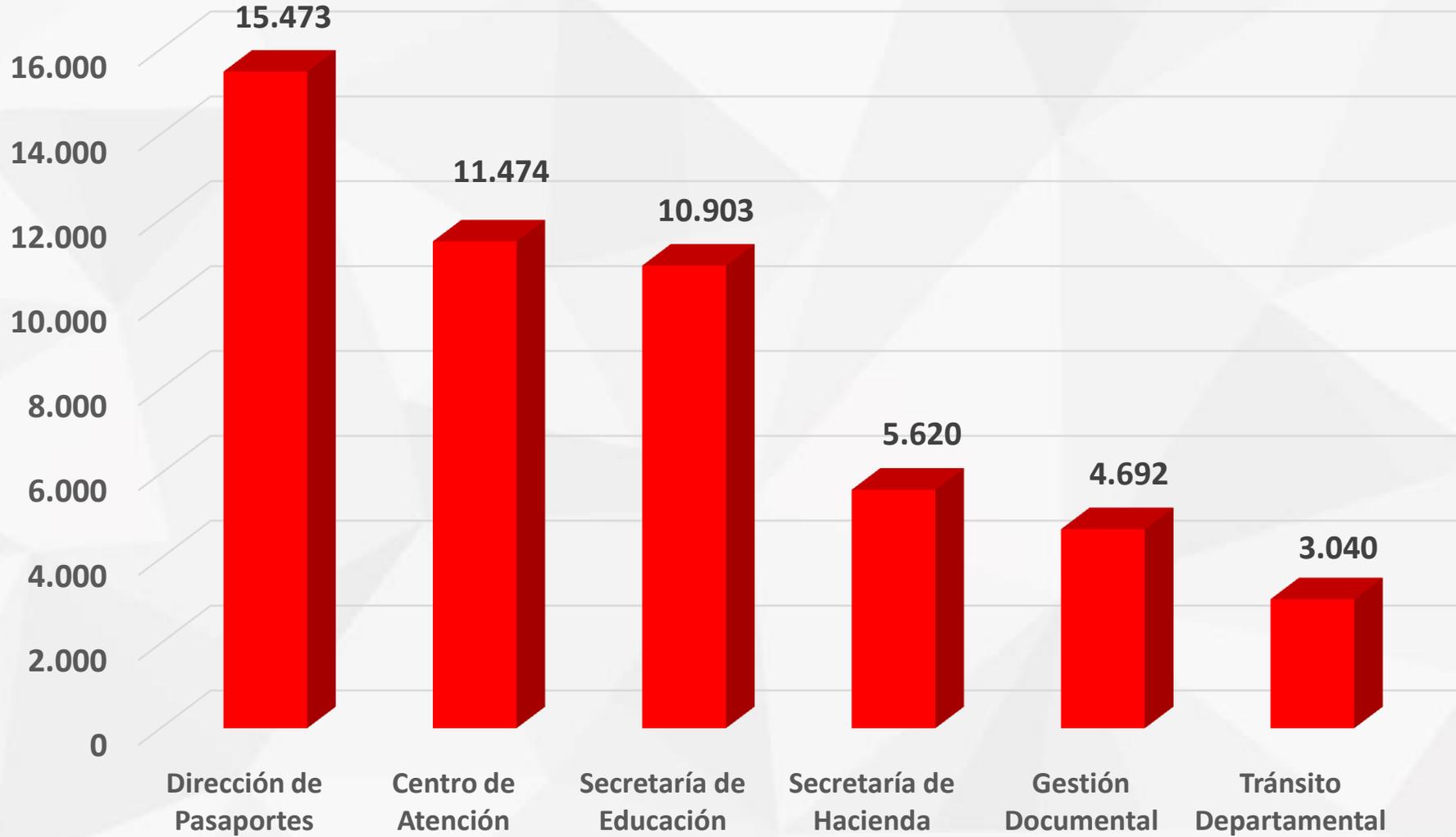
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# Ciudadanos atendidos canal presencial 2016

*Promedio de atenciones por mes*



#PiensaEnGrande

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# Calificación de los ciudadanos en tiempo real

Sede	Dimensión	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo	Total Evaluaciones	Calificación de 1 a 5	% De Satisfacción
<b>Centro de Atención Departamento de Antioquia</b>	Capacidad de Respuesta	22458	2918	42	5	10	25433	4,88	97,6
	Empatía	25076	337	16	2	2	25433	4,98	99,7
	Seguridad	25039	374	17	2	1	25433	4,98	99,67
	<b>Total</b>	<b>72573</b>	<b>3629</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>25433</b>	<b>4,95</b>	<b>98,99</b>
<b>Gestión Documental</b>	Capacidad de Respuesta	1300	72	6	1	1	1380	4,93	98,68
	Empatía	1317	60	1	1	1	1380	4,95	99
	Seguridad	1300	74	6	0	0	1380	4,94	98,75
	<b>Total</b>	<b>3917</b>	<b>206</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1380</b>	<b>4,94</b>	<b>98,81</b>
<b>Secretaría de Educación</b>	Capacidad de Respuesta	31951	14119	23	5	9	46107	4,69	93,83
	Empatía	31972	14113	19	1	2	46107	4,69	93,86
	Seguridad	31850	14229	22	4	2	46107	4,69	93,8
	<b>Total</b>	<b>95773</b>	<b>42461</b>	<b>64</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>46107</b>	<b>4,69</b>	<b>93,83</b>
<b>Secretaría de Hacienda</b>	Capacidad de Respuesta	6101	293	5	4	5	6408	4,95	98,95
	Empatía	6135	269	3	1	0	6408	4,96	99,13
	Seguridad	6107	295	3	3	0	6408	4,95	99,03
	<b>Total</b>	<b>18343</b>	<b>857</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6408</b>	<b>4,95</b>	<b>99,04</b>
<b>Tránsito Departamental</b>	Capacidad de Respuesta	3665	130	0	0	0	3795	4,97	99,31
	Empatía	3676	118	1	0	0	3795	4,97	99,37
	Seguridad	3673	121	1	0	0	3795	4,97	99,35
	<b>Total</b>	<b>11014</b>	<b>369</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3795</b>	<b>4,97</b>	<b>99,34</b>
<b>Total Gobernación</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Malo</b>	<b>Total Evaluaciones</b>	<b>Calificación de 1 a 5</b>	<b>% De Satisfacción</b>
	<b>Número Respuestas</b>	<b>201.620</b>	<b>47.522</b>	<b>165</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>83.123</b>	<b>4,9</b>	<b>98,0</b>

#PiensaEnGrande

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

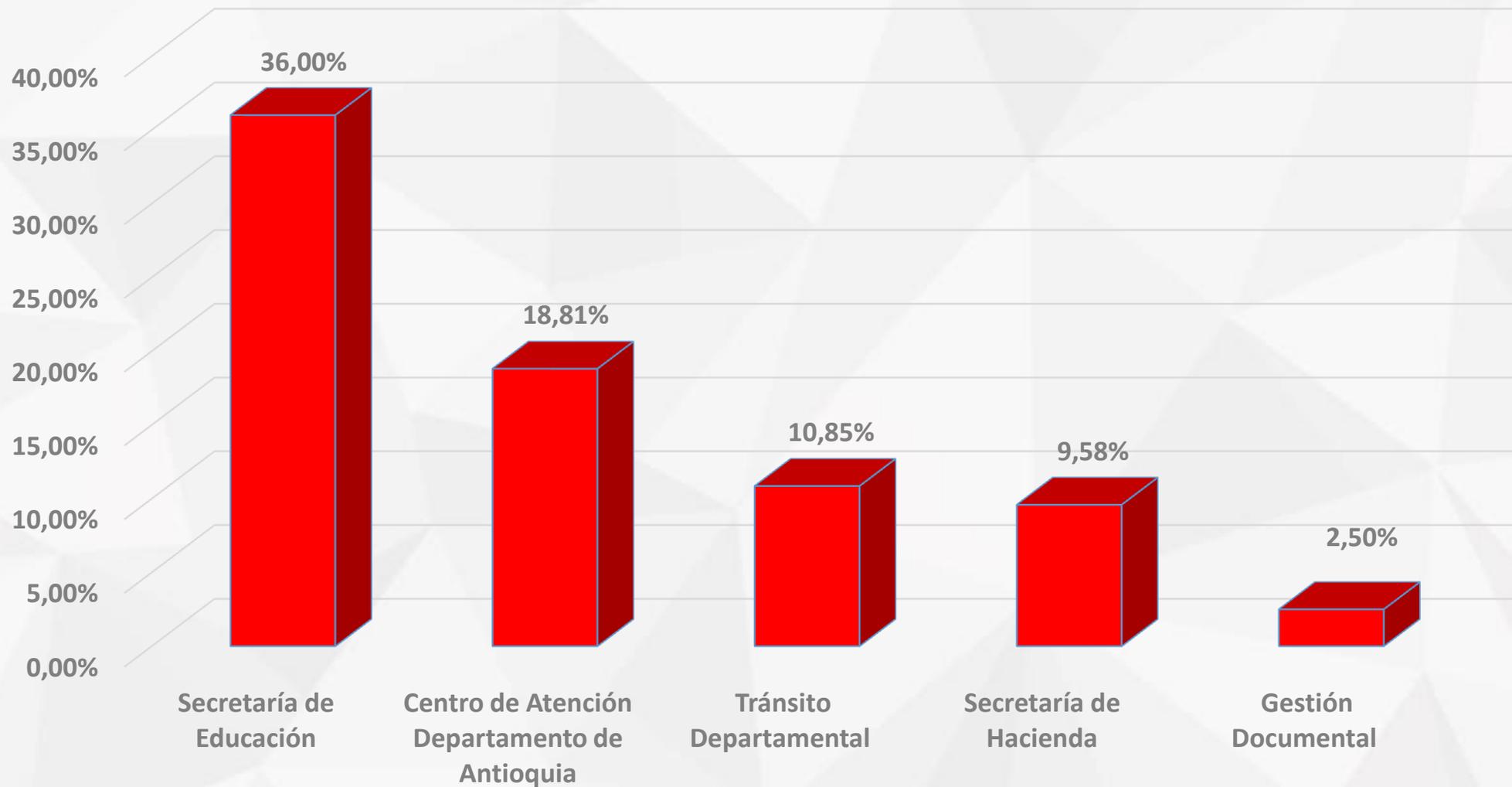
# Relación de tráfico de las sedes vs evaluaciones del servicio

<b>Sede</b>	<b>Cantidad de Atenciones</b>	<b>Total Evaluaciones</b>	<b>% Ciudadanos Evaluados</b>	<b>Nivel de Satisfacción</b>
Secretaría de Educación	128.080	46.107	36,00%	93,83
Centro de Atención Departamento de Antioquia	135.233	25.433	18,81%	98,99
Tránsito Departamental	34.966	3.795	10,85%	99,34
Secretaría de Hacienda	66.860	6.408	9,58%	99,04
Gestión Documental	55.310	1.380	2,50%	98,81
<b>Total Gobernación</b>	<b>420.449</b>	<b>83.123</b>	<b>19,77%</b>	<b>98,0</b>



# El 20% de los ciudadanos evaluaron el servicio

% Ciudadanos evaluados



#PiensaEnGrande

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# Ciudadanos que evaluaron el servicio

De **420.449** ciudadanos que nos visitaron **83.123** realizaron la encuesta de calificación del servicio



# 98% de nivel de satisfacción ciudadana



#PiensaEnGrande

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

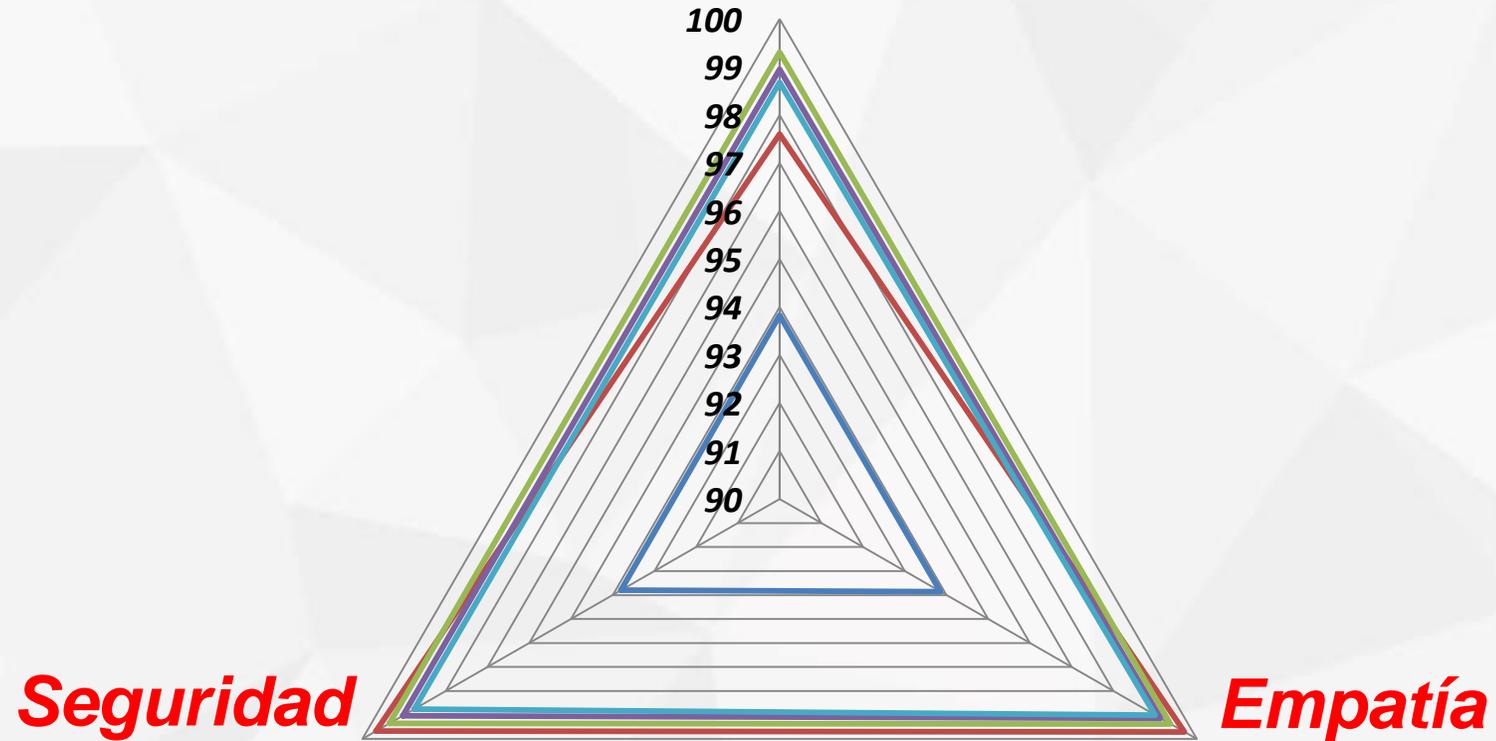
# Dimensión del servicio por sedes

Sede	Capacidad de Respuesta	Empatía	Seguridad	Total
Secretaría de Educación	93,83	93,86	93,8	<b>93,83</b>
Centro de Atención Departamento de Antioquia	97,6	99,7	99,67	<b>98,99</b>
Tránsito Departamental	99,31	99,37	99,35	<b>99,34</b>
Secretaría de Hacienda	98,95	99,13	99,03	<b>99,04</b>
Gestión Documental	98,68	99	98,75	<b>98,81</b>
<b>Total Gobernación</b>	<b>97,674</b>	<b>98,212</b>	<b>98,12</b>	<b>98,002</b>



# Brechas de oportunidad de mejora por dimensión del servicio

## Capacidad de respuesta



— Secretaría de Educación

— Tránsito Departamental

— Gestión Documental

#PiensaEnGrande

— Centro de Atención Departamento de Antioquia

— Secretaría de Hacienda

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# ***Eficiencia en el uso de la herramienta***

Desde la **Gerencia de Atención a la Ciudadanía** se lideraron campañas de sensibilización hacia el uso de la herramienta al interior de los equipos de trabajo de las diferentes sedes



# ***Eficiencia en el uso de la herramienta***

Se incentivó a la ciudadanía a realizar la encuesta por medio de mensajes en la **web** y con imágenes en los **monitores** de las diferentes sedes donde los ciudadanos visualizan los **turnos de atención**



# Campaña de sensibilización

¡ Brindarte siempre lo mejor !  
es **importante** para nosotros !

Te invito a que califiques mi servicio



 @GobAntioquia

 @GobernaciondeAntioquia

 @GobAntioquia

 Gobernacion de Antioquia

 Línea Gratuita  
018000419000  
[www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

#PiensaEnGrande

# ***Nivel de respuesta ciudadana por dimensiones***

## **Capacidad de respuesta**

El **97.6 %** de los ciudadanos encuestados manifestaron que los servicios o trámites recibidos por la Gobernación de Antioquia, fueron gestionados de forma oportuna



# ***Nivel de respuesta ciudadana por dimensiones***

## **Empatía**

El **98.2 %** de los ciudadanos encuestados manifestaron recibir una atención con calidad



# ***Nivel de respuesta ciudadana por dimensiones***

## **Seguridad**

El **98.12 %** de los ciudadanos recibieron solución efectiva a su trámite o servicio



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

***#PiensaEnGrande***

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**