



Clase	Asignatura	Calificación
685	17	
516	25	
136	10	
016	04	
3212	06	
870	21	
321	03	

Informe de Percepción de la Satisfacción

Segundo Semestre de 2017

**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Tabla de Contenido

- 01  Objetivo General — Objetivos Específicos
- 02  Antecedentes Porcentuales
- 03  Ficha Técnica
- 04  Características del Campo
- 05  Resultados Canal Presencial
- 06  Resultados Canal Telefónico
- 07  Resultados Canal Virtual
- 08  Resultado General

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

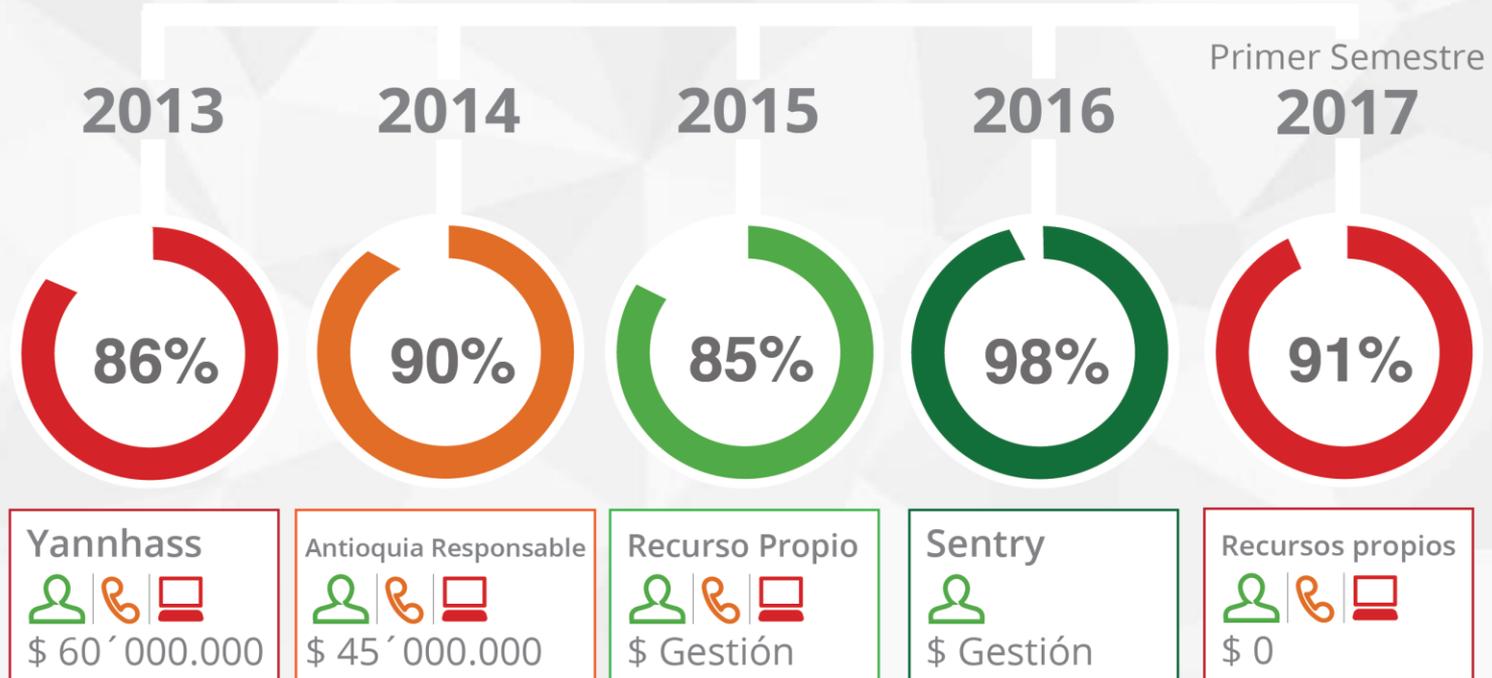
Identificar **fortalezas y debilidades** percibidas por los usuarios atendidos.

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**

Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

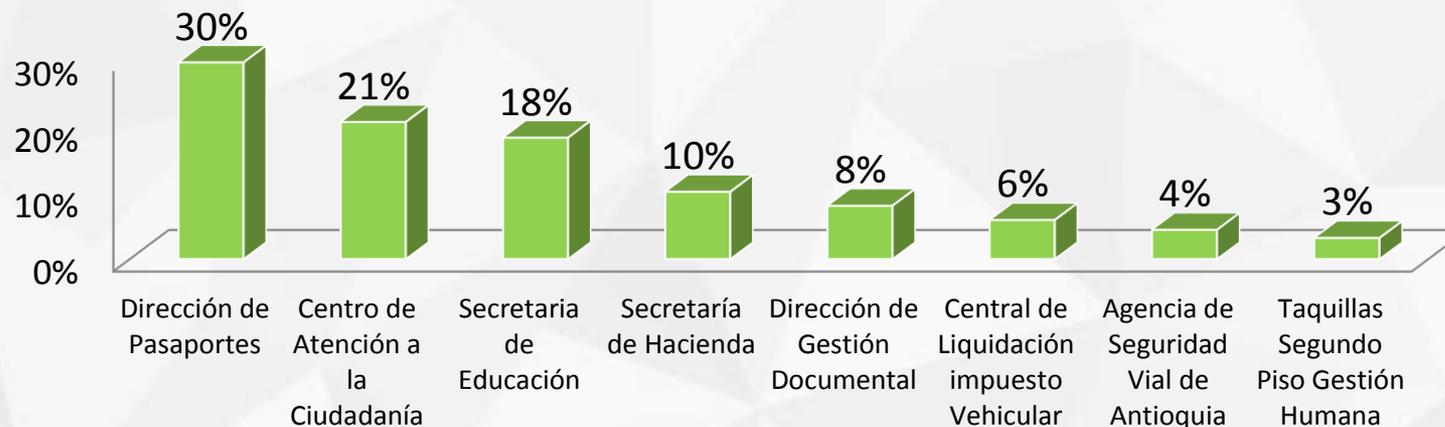


PIENSA EN GRANDE

Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción Segundo Semestre de 2017 por sede

Sedes	% Part Tráfico	Universo de Encuestas	Cantidad ejecutada	% Ejecución	% part por sede
Dirección de Pasaportes	27%	675	744	110%	30%
Centro de Atención a la Ciudadanía	19%	480	519	108%	21%
Secretaria de Educación	18%	449	460	102%	18%
Secretaría de Hacienda	9%	221	255	115%	10%
Dirección de Gestión Documental	8%	190	202	106%	8%
Central de Liquidación impuesto Vehicular	10%	250	148	59%	6%
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	4%	110	111	101%	4%
Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	5%	125	80	64%	3%
Total general	100%	2500	2519	101%	100%

% part por sede sobre una muestra de 2.519 ciudadanos



Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
UNIVERSO TOTAL:	2.519
ENCUESTADORES:	4 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	Encuesta personal asistida por interceptación en sitio
TIPO DE MUESTREO:	Aleatoria por interceptación
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  fin 

PERFIL DE LOS ENCUESTADOS



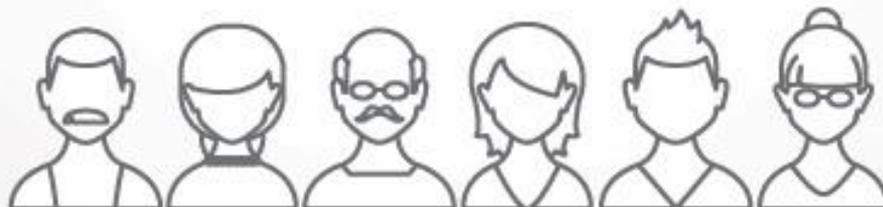
**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Rango de Edad de la Población



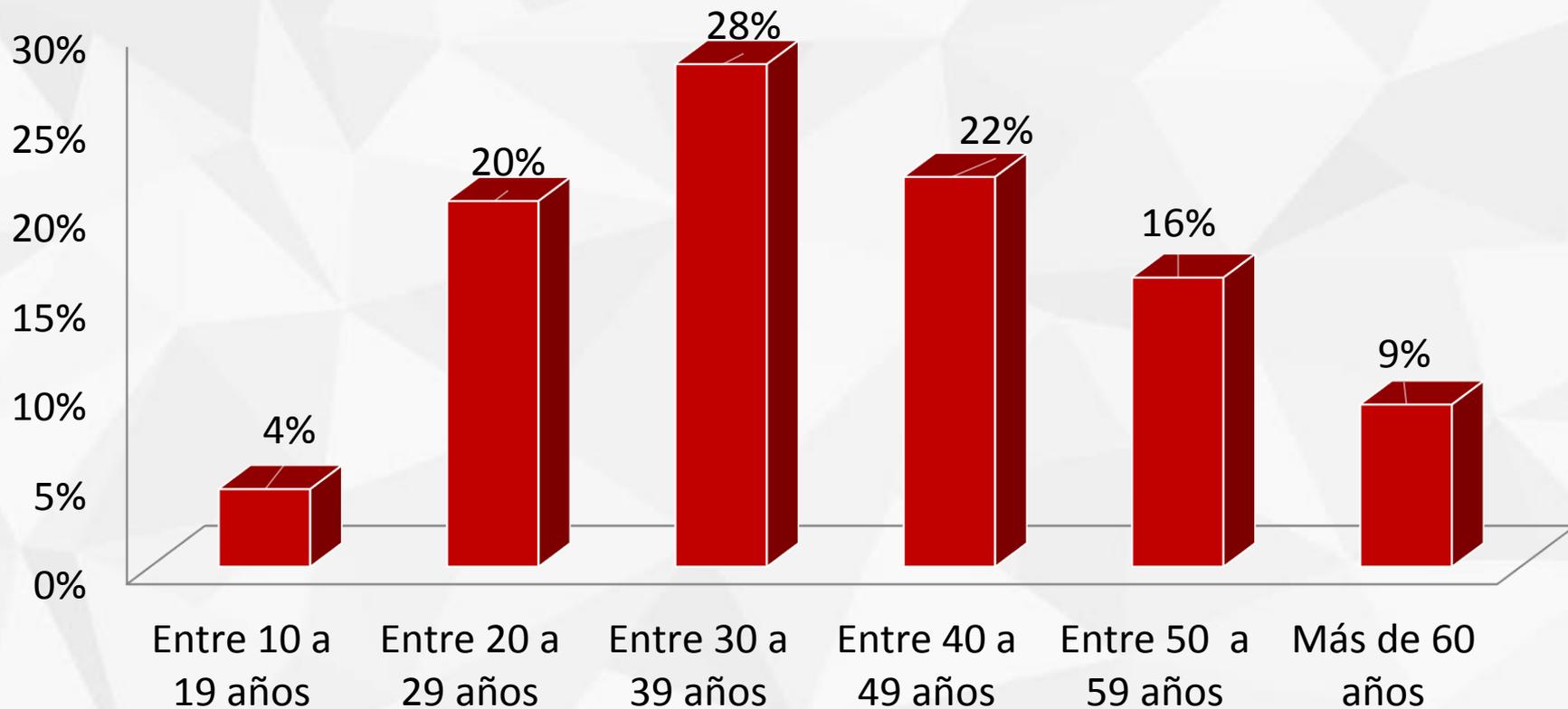
**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

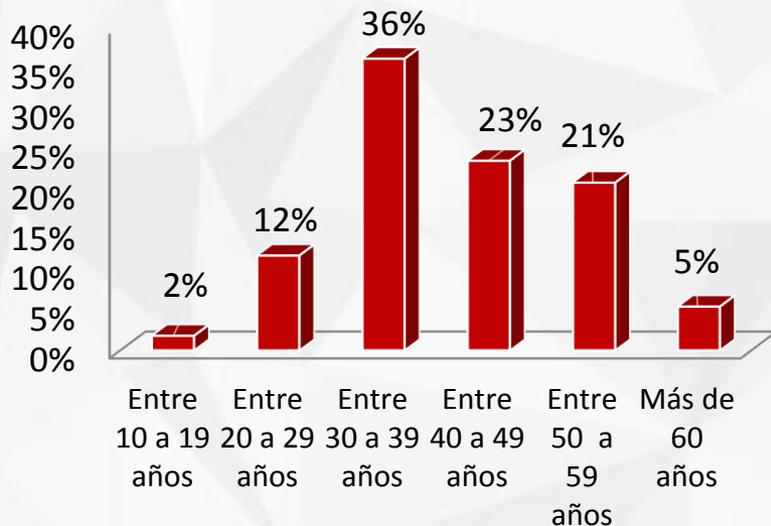


PIENSA EN GRANDE

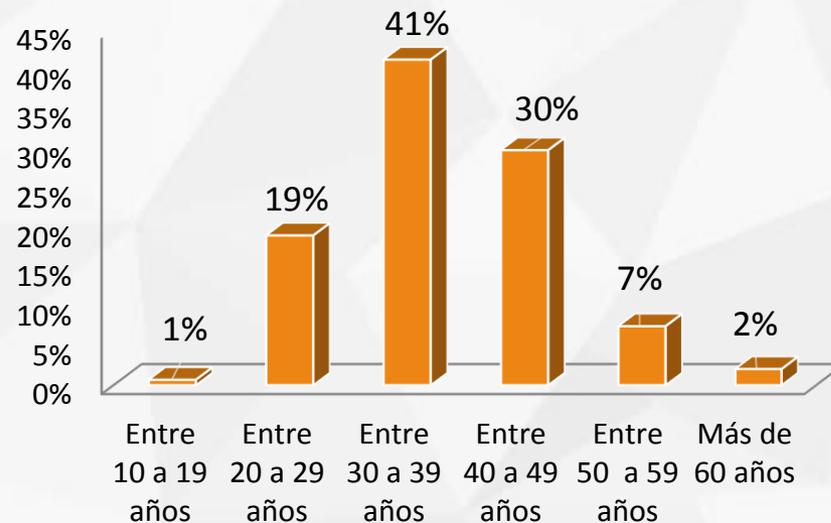
Caracterización Rangos de Edad General



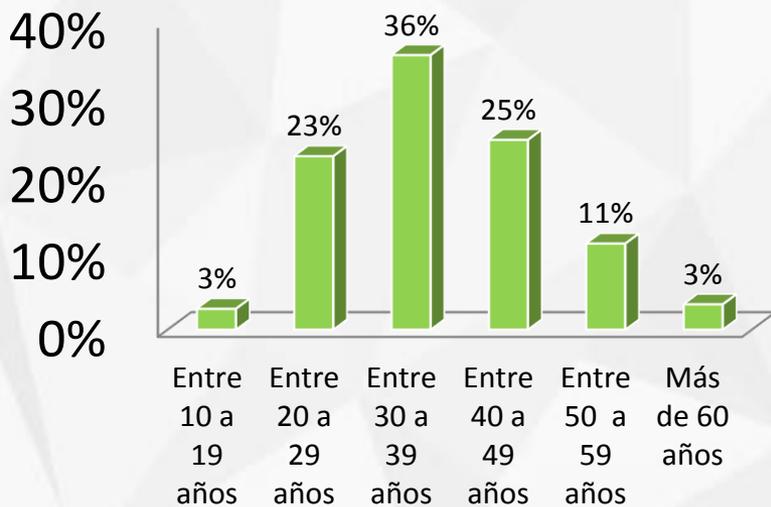
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia



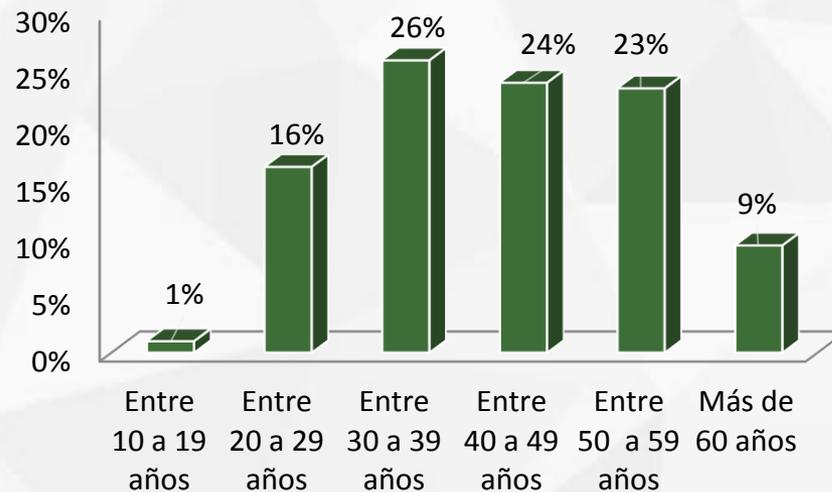
Central de Liquidación impuesto Vehicular



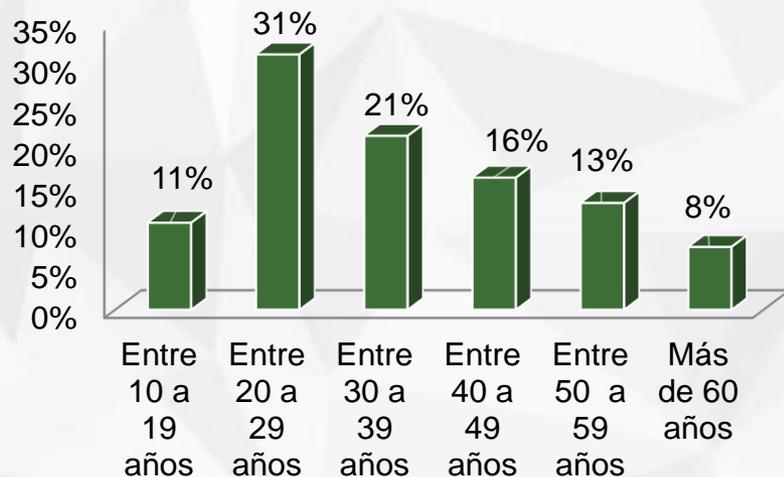
Centro de Atención a la Ciudadanía



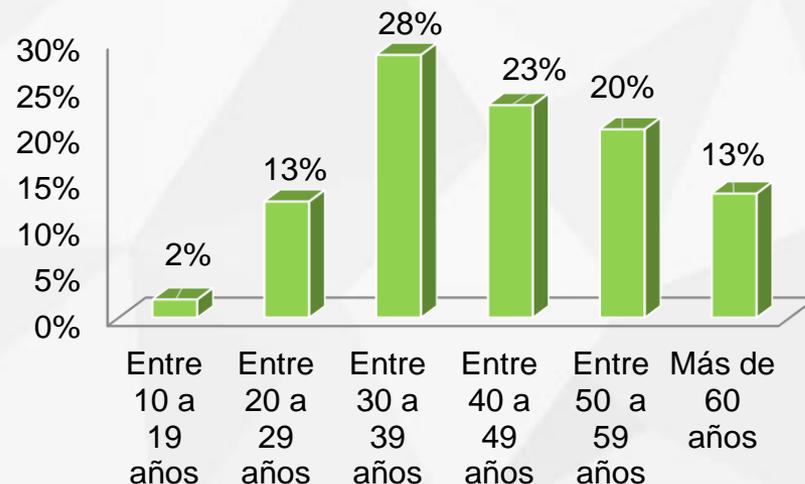
Dirección de Gestión Documental



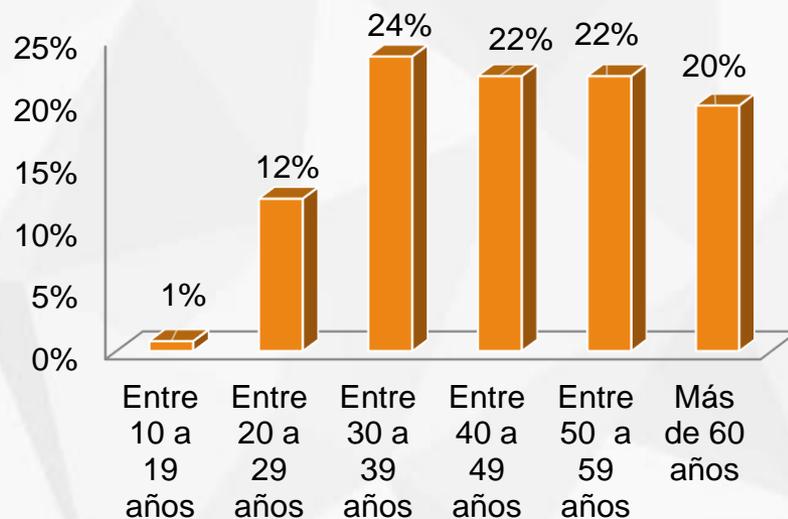
Dirección de Pasaportes



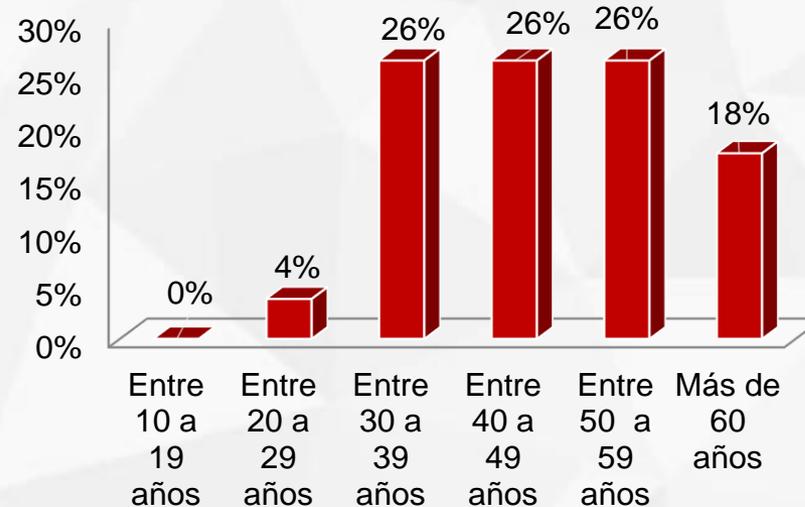
Secretaría de Educación



Secretaría de Hacienda



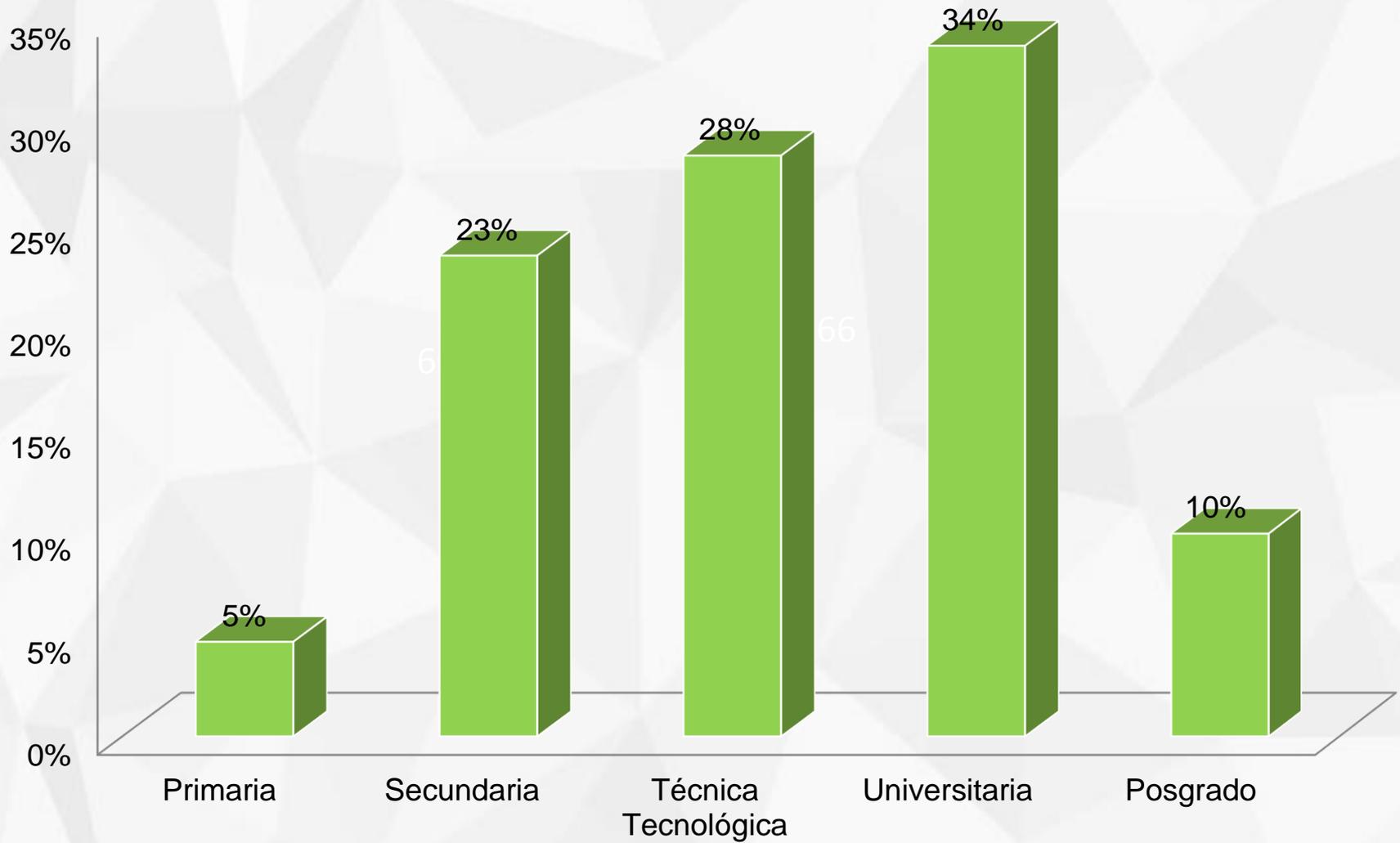
Segundo Piso Gestión Humana



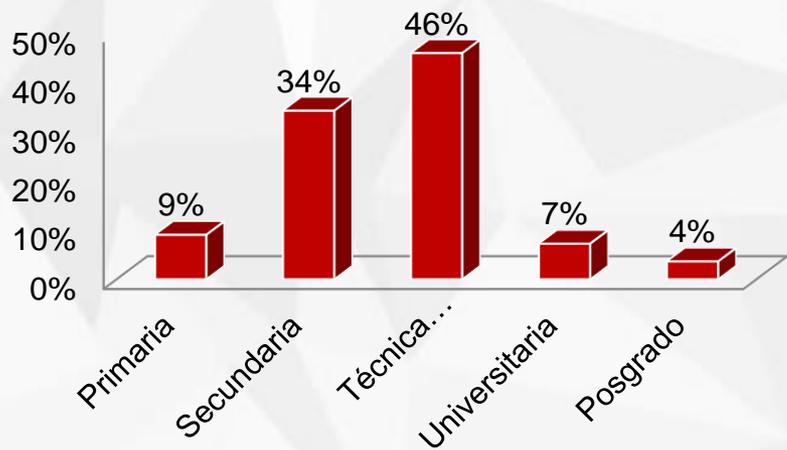
Nivel de Escolaridad de la Población



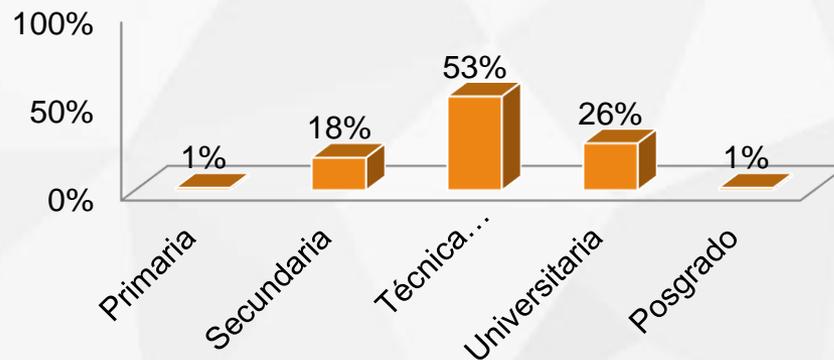
Caracterización Rangos de Escolaridad General



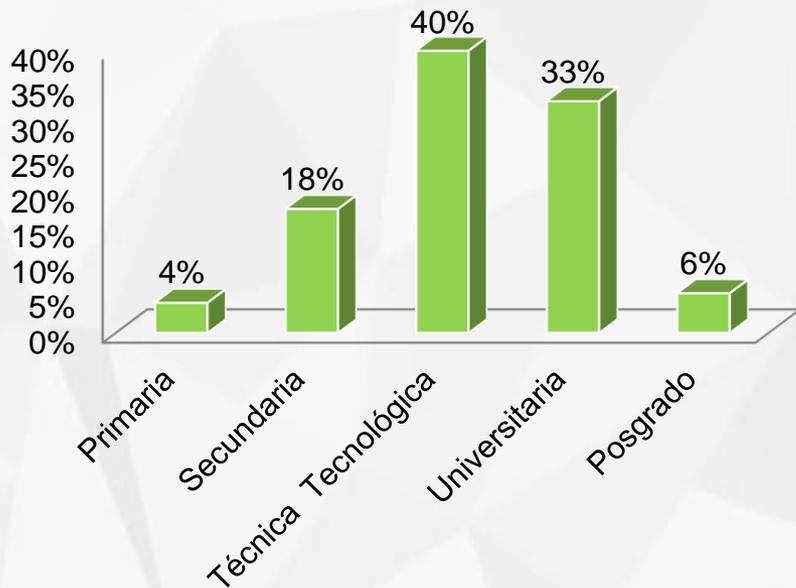
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia



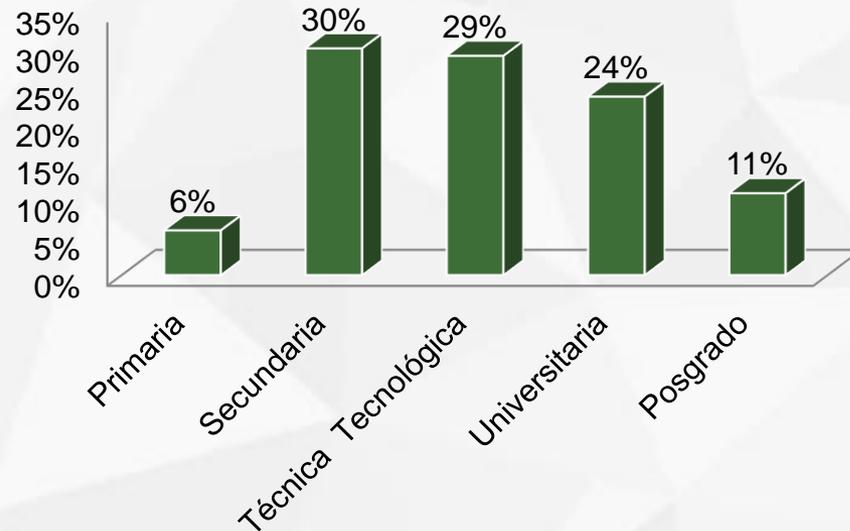
Central de Liquidación impuesto Vehicular



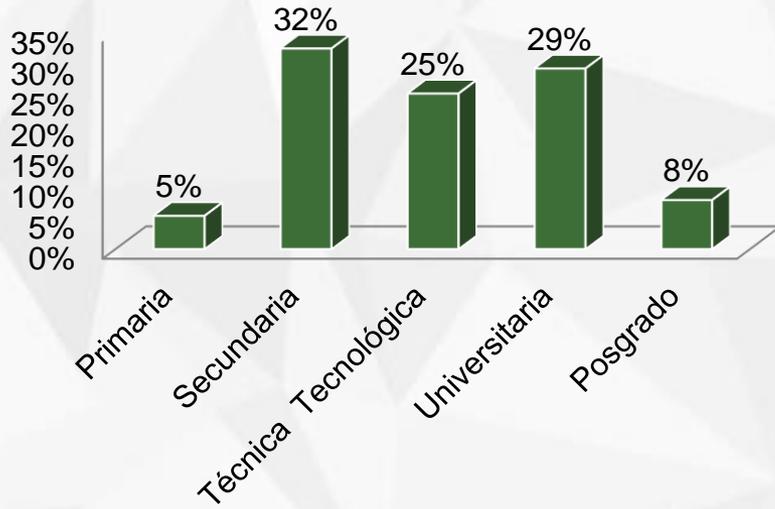
Centro de Atención a la Ciudadanía



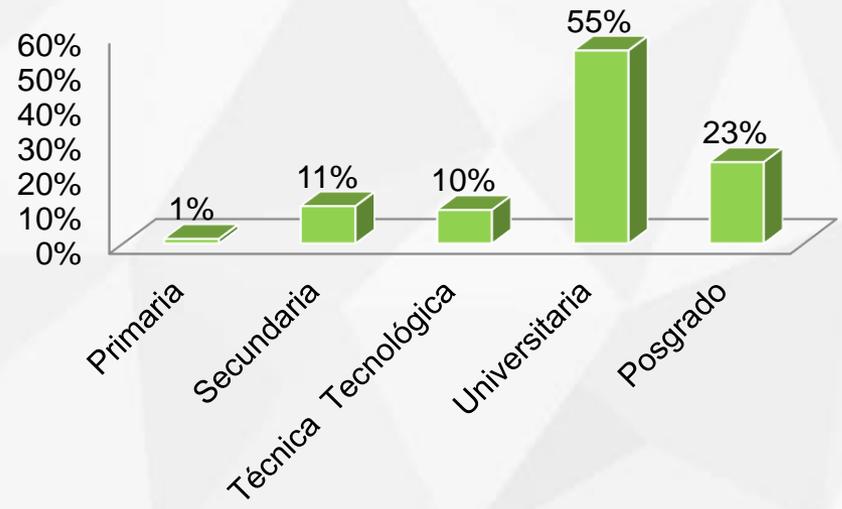
Dirección de Gestión Documental



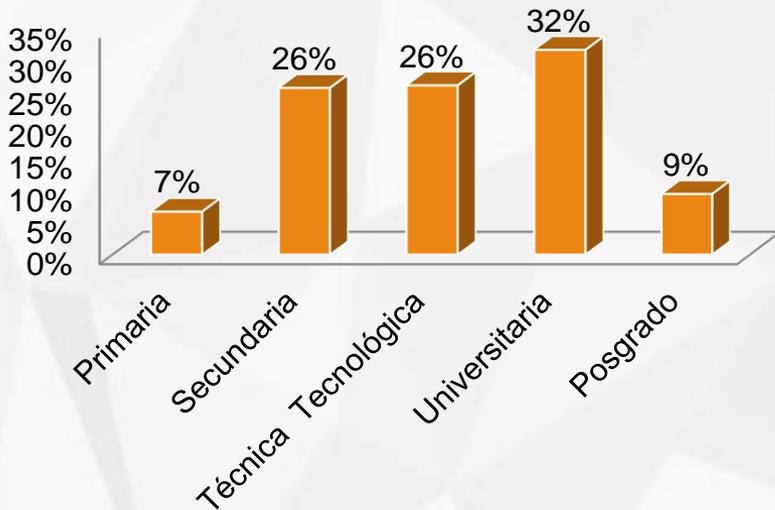
Dirección de Pasaportes



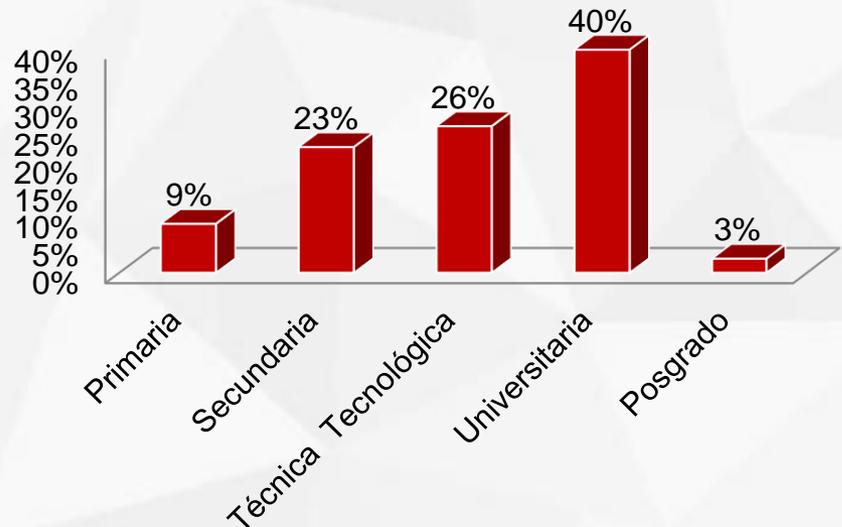
Secretaría de Educación



Secretaría de Hacienda



Segundo Piso Gestión Humana



Grupo Poblacional Minoritario



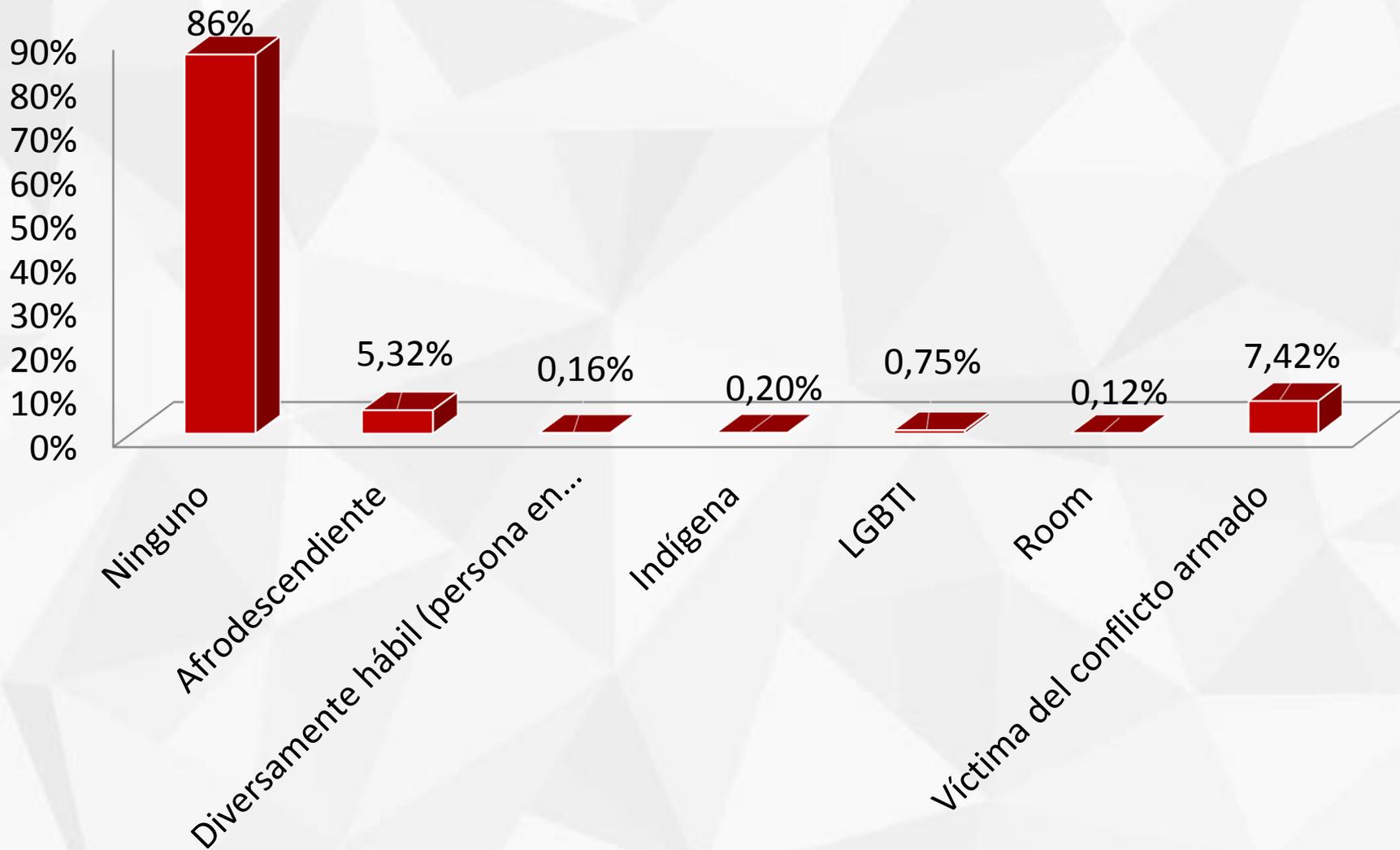
**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Composición de los Grupos Poblacionales



Estrato Socioeconómico de la Población

1 2 3 4 5 6

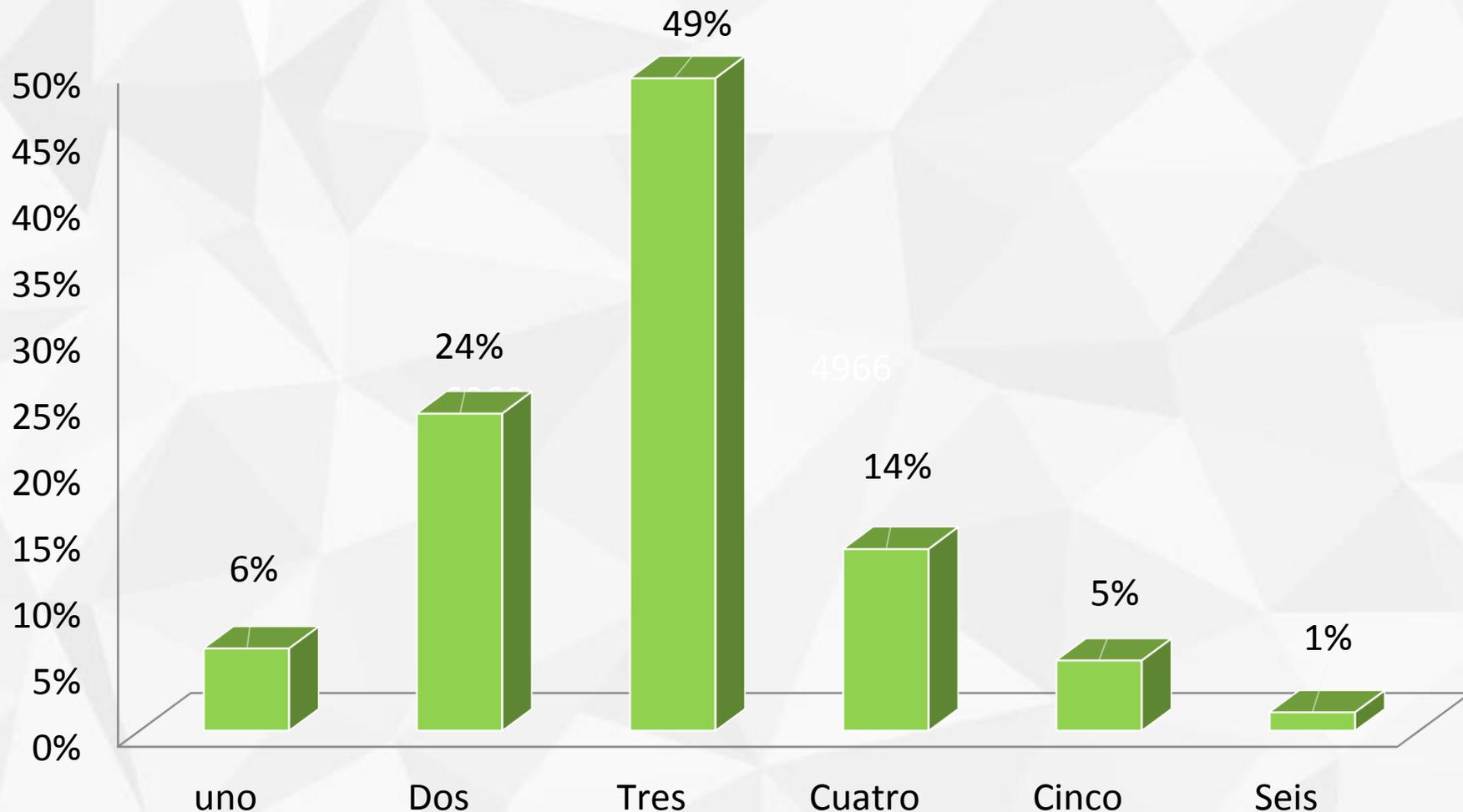
**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

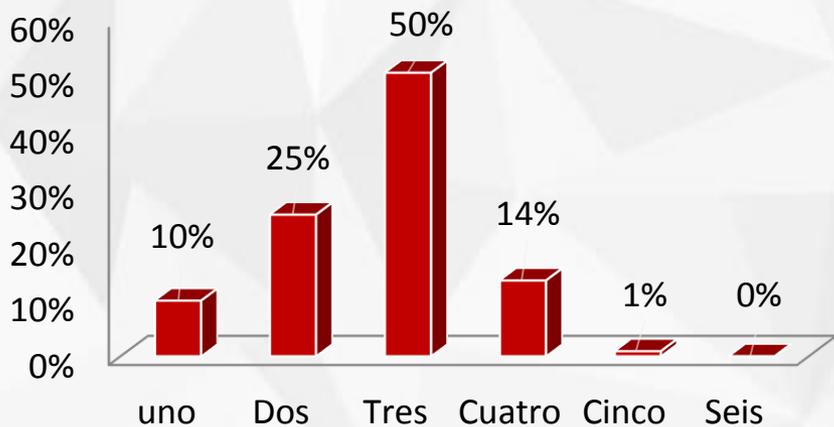


PIENSA EN GRANDE

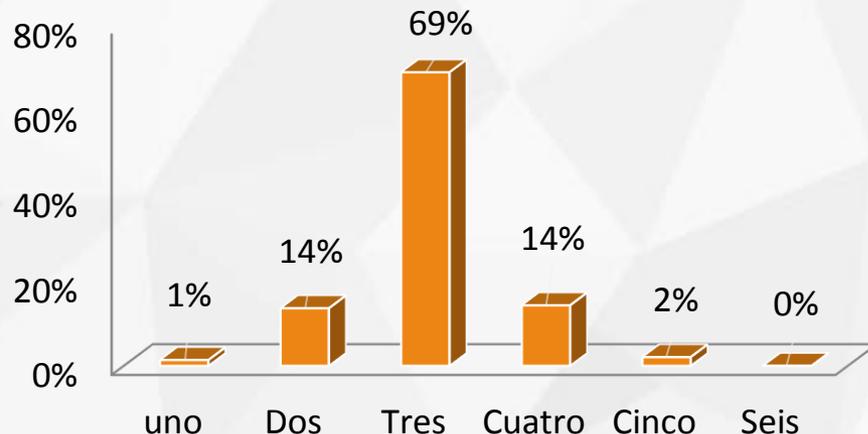
Caracterización Estrato Socioeconómico General



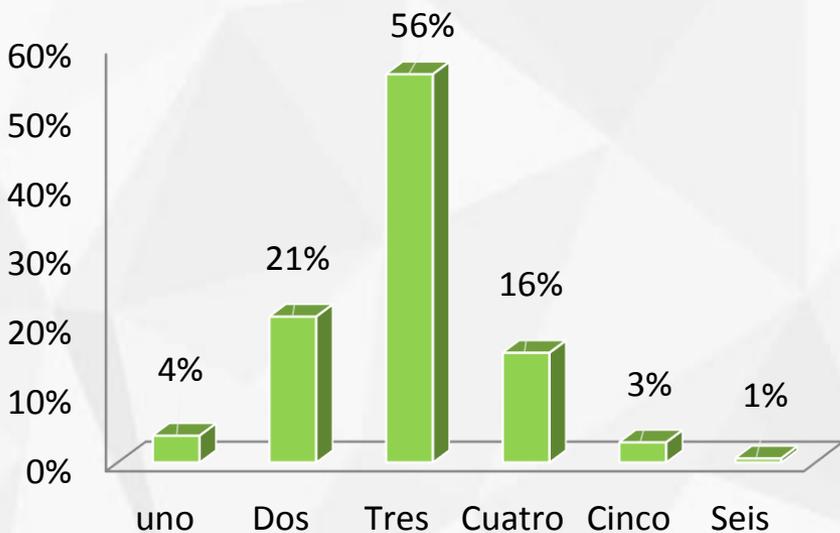
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia



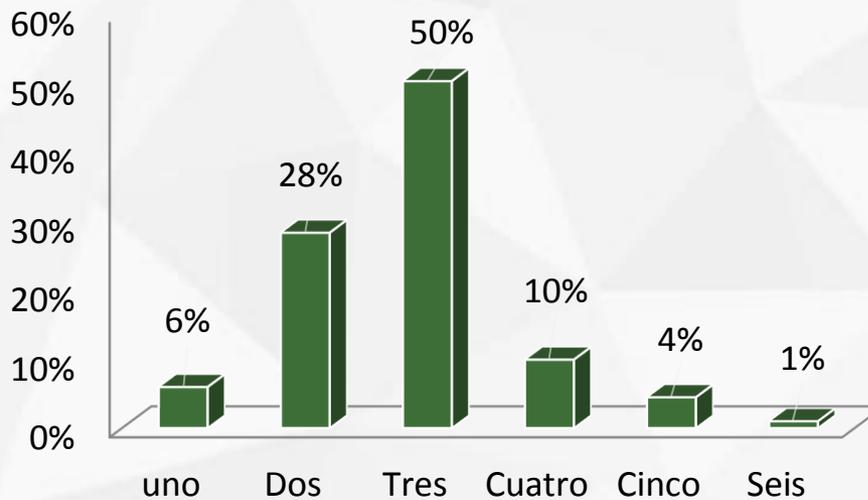
Central de Liquidación impuesto Vehicular



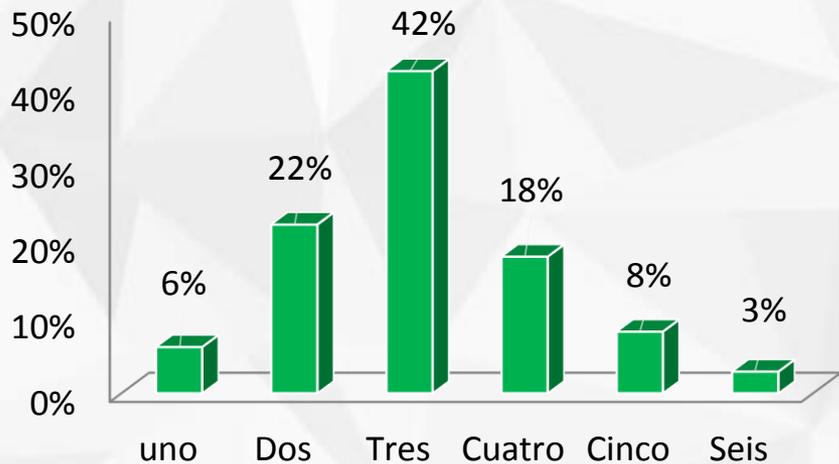
Centro de Atención a la Ciudadanía



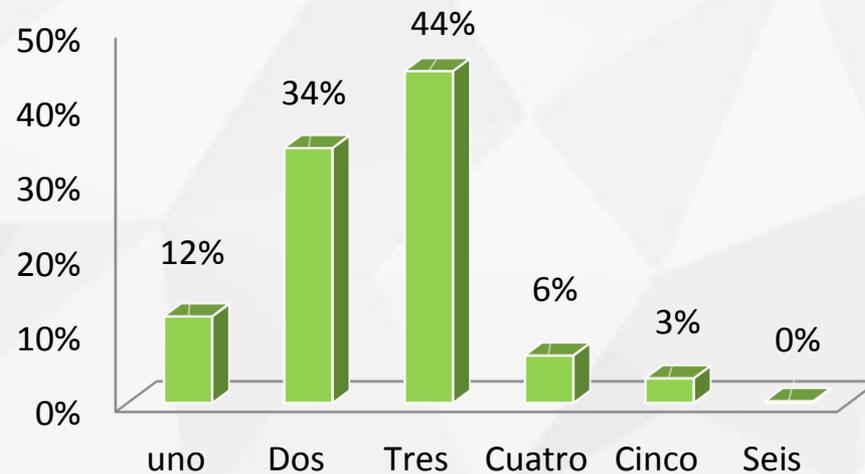
Dirección de Gestión Documental



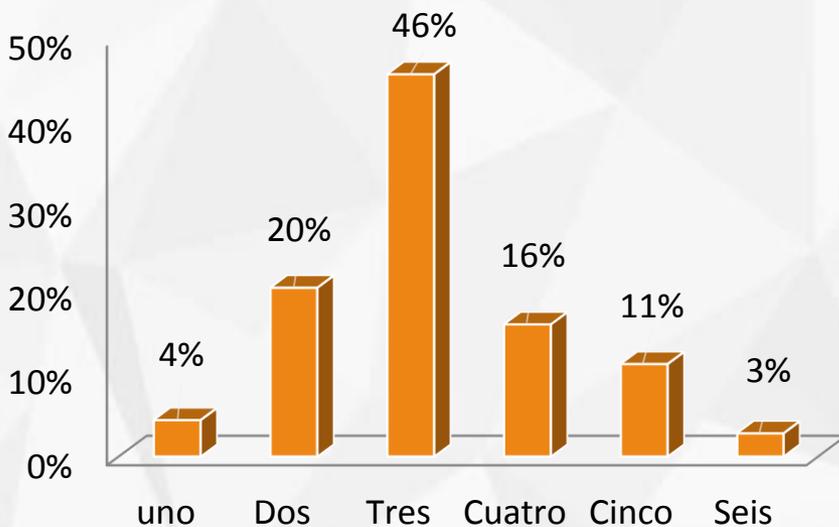
Dirección de Pasaportes



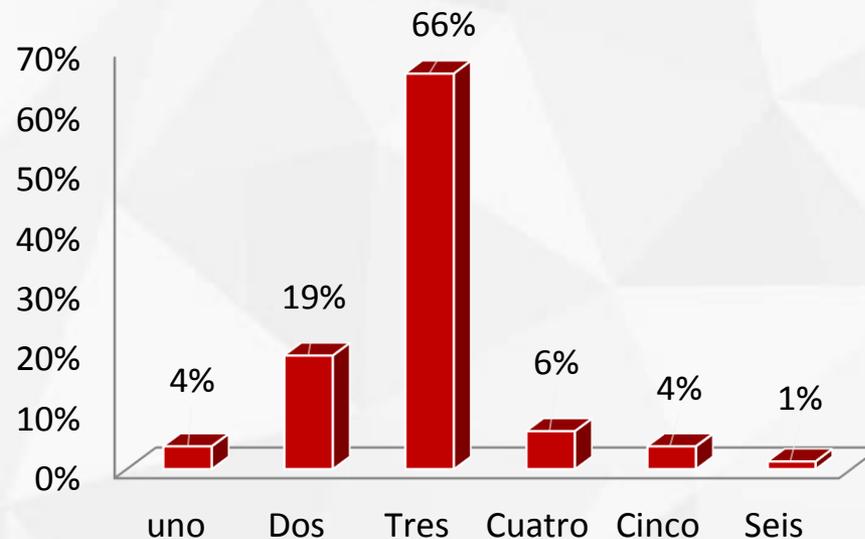
Secretaría de Educación



Secretaría de Hacienda



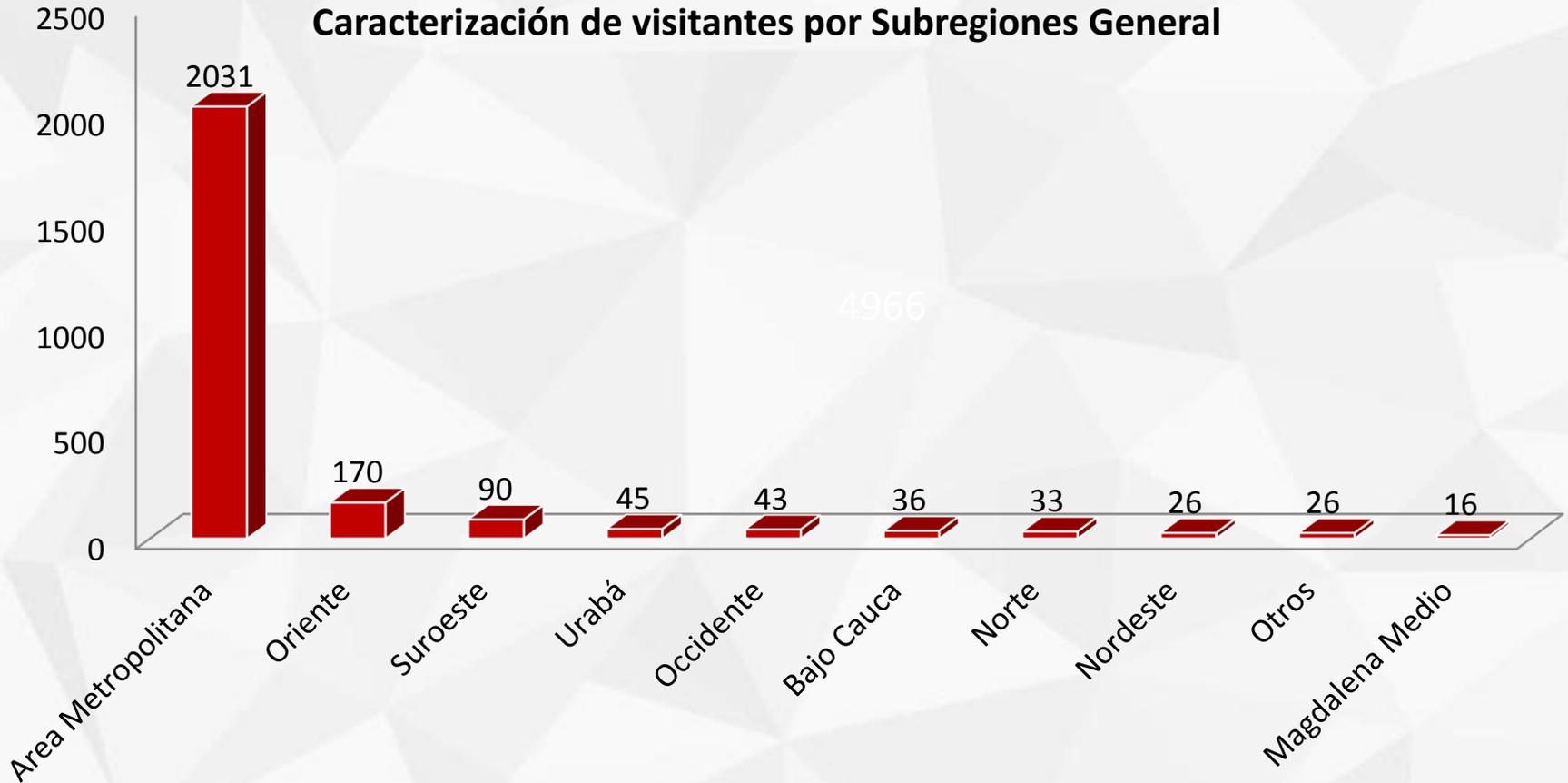
Segundo Piso Gestión Humana



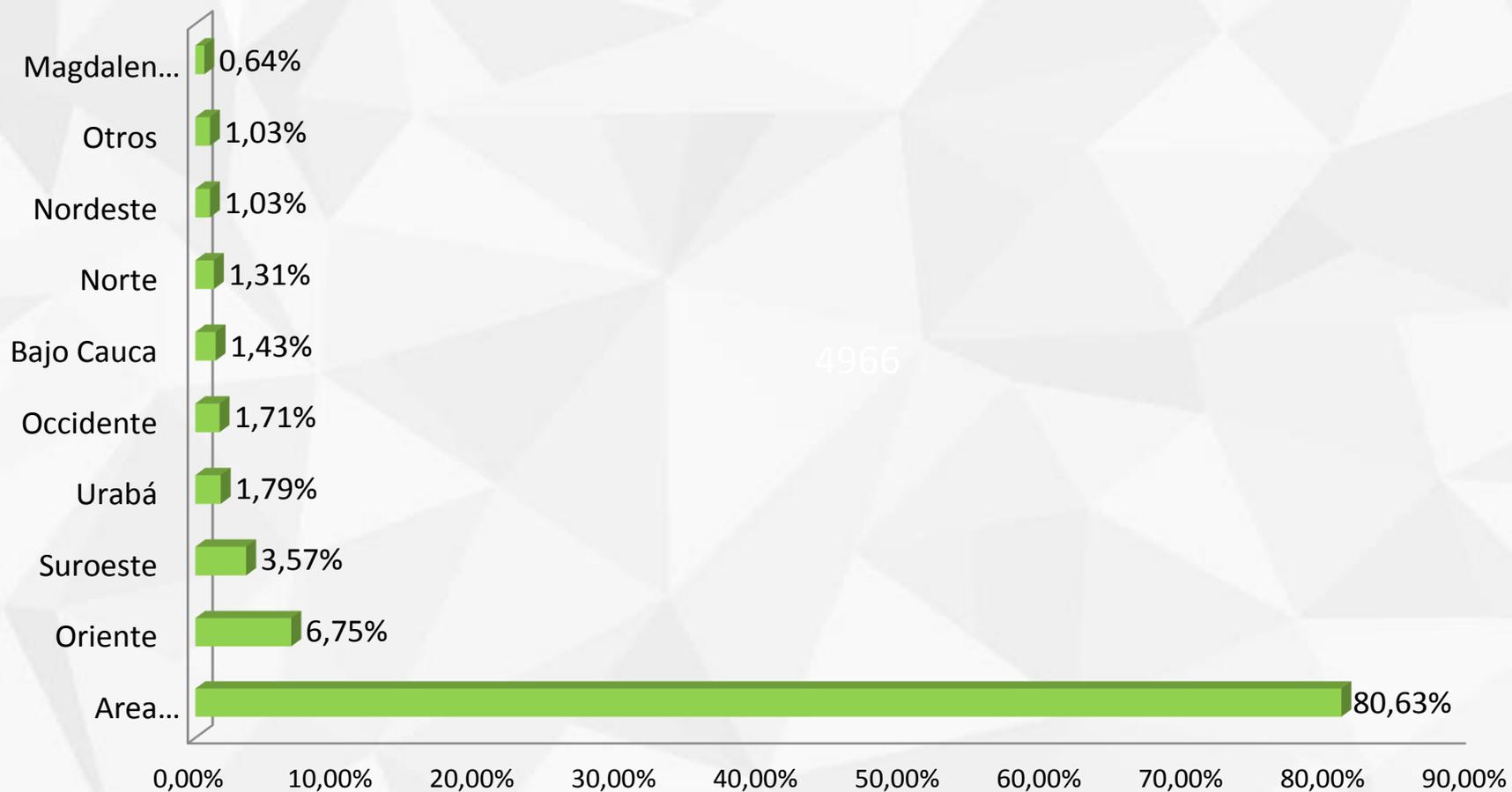
Ubicación Residencial de la Población



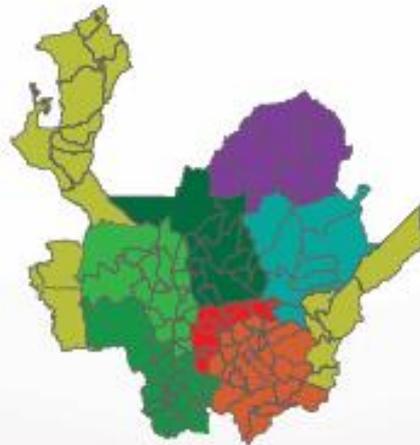
Caracterización de visitantes por Subregiones General



% Ciudadanos Atendidos por Región



Localización de la Población



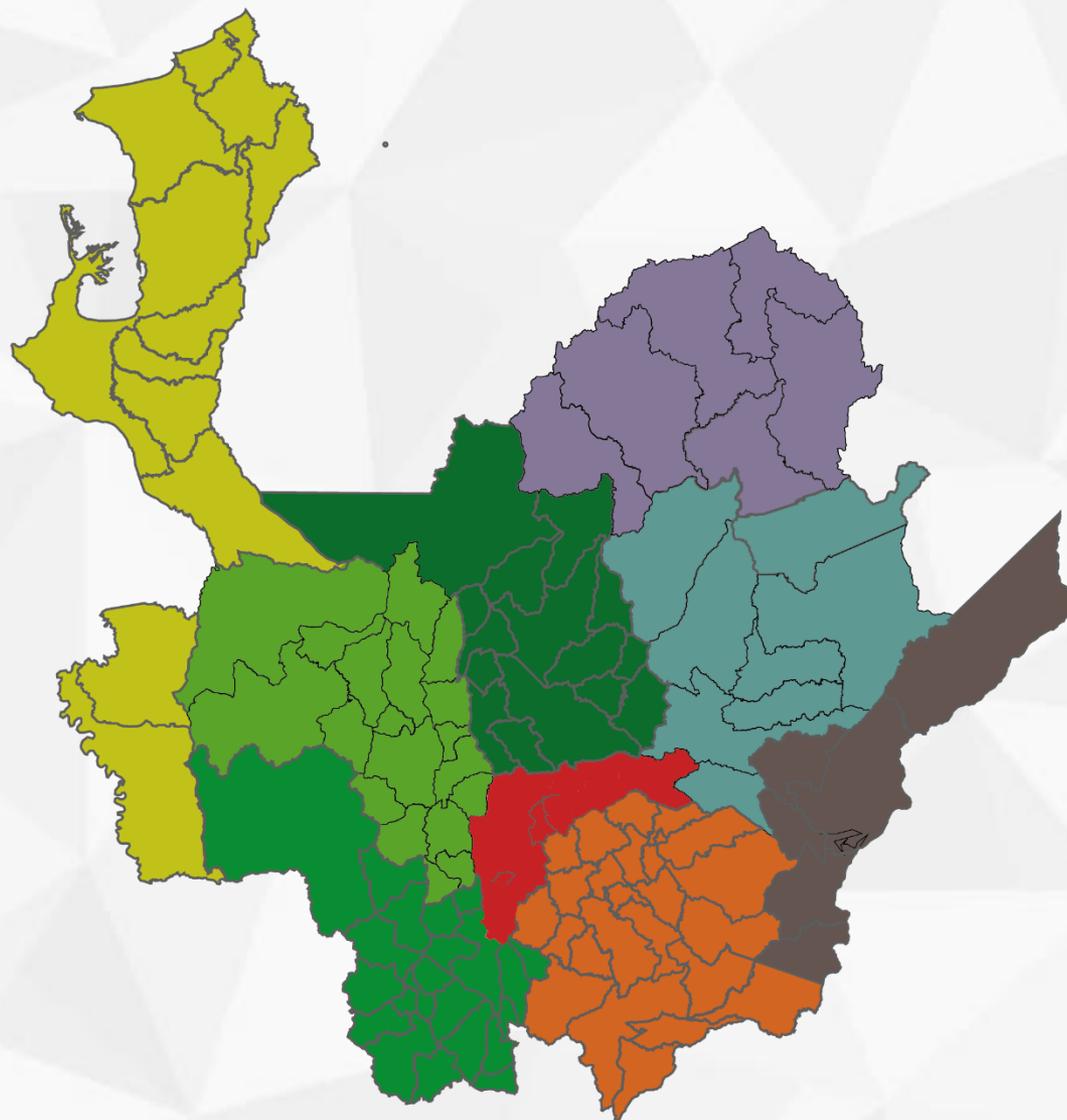
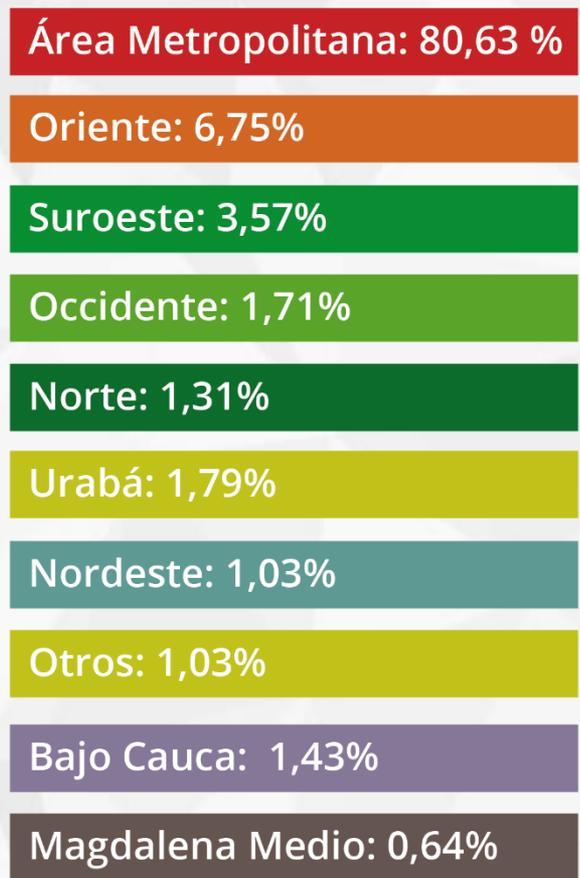
**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Localización de los encuestados



RESULTADO GENERAL



Resultados Canal Presencial

**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

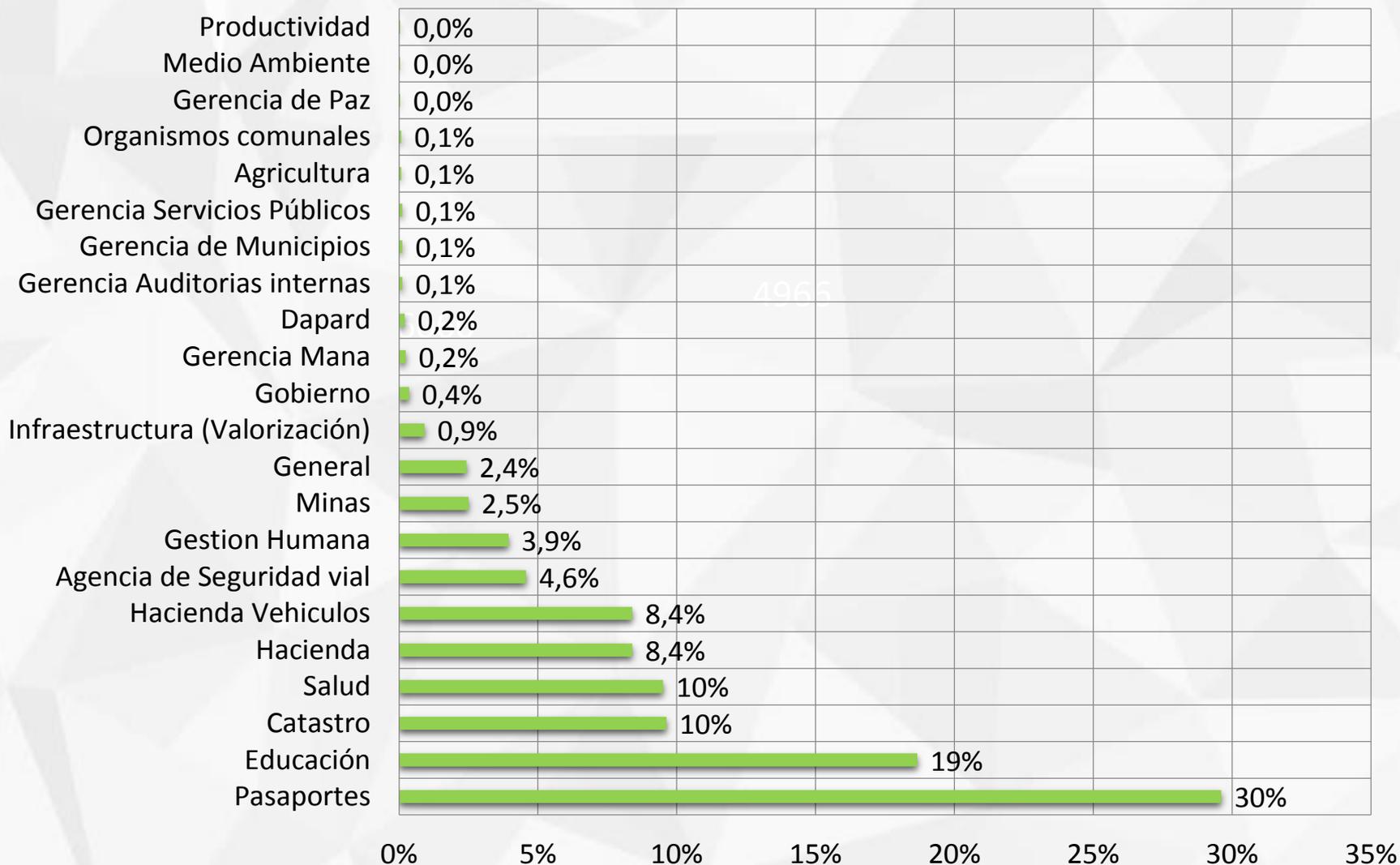
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

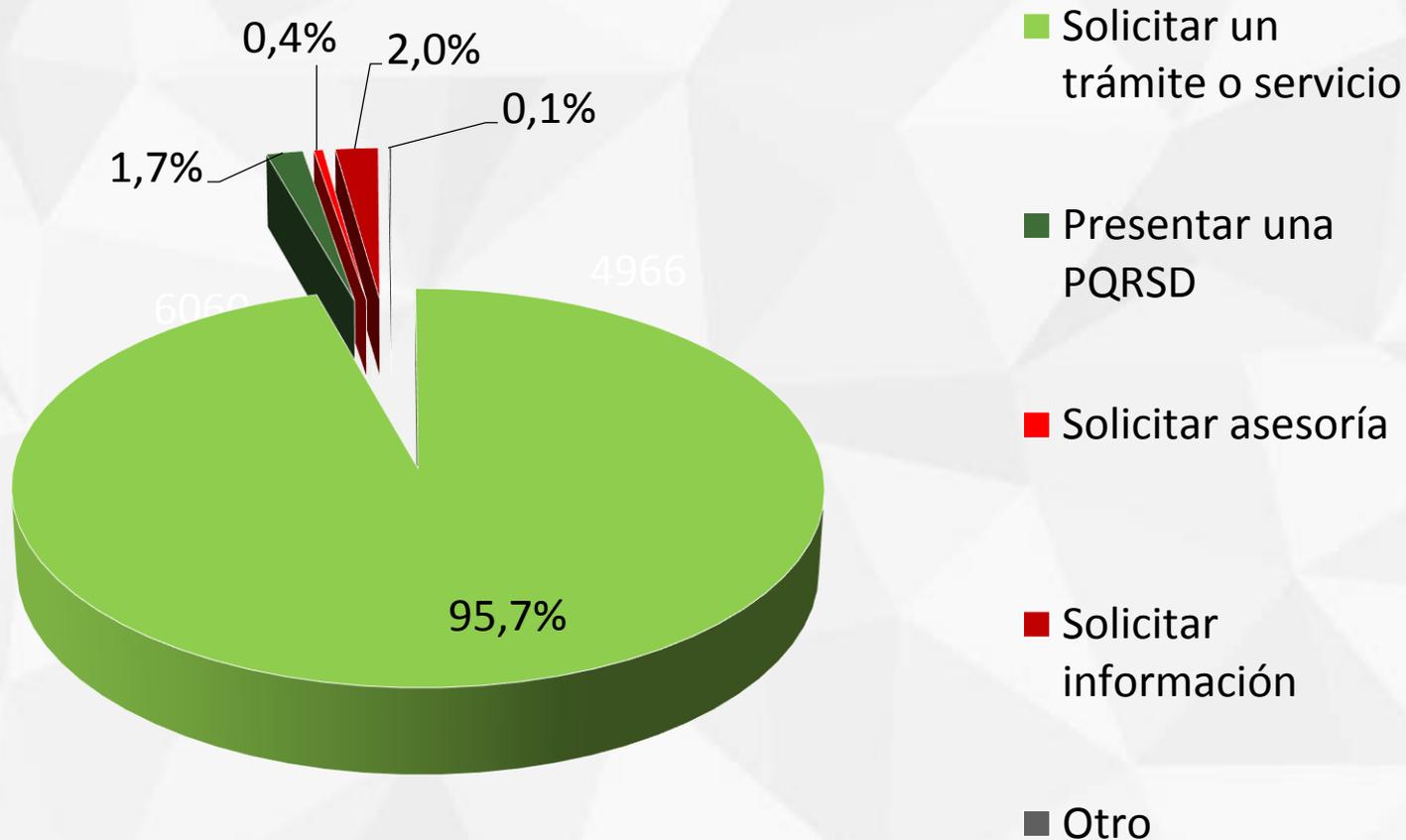
Dependencia visitada por el Ciudadano

% part demanda de servicios por Dependencia



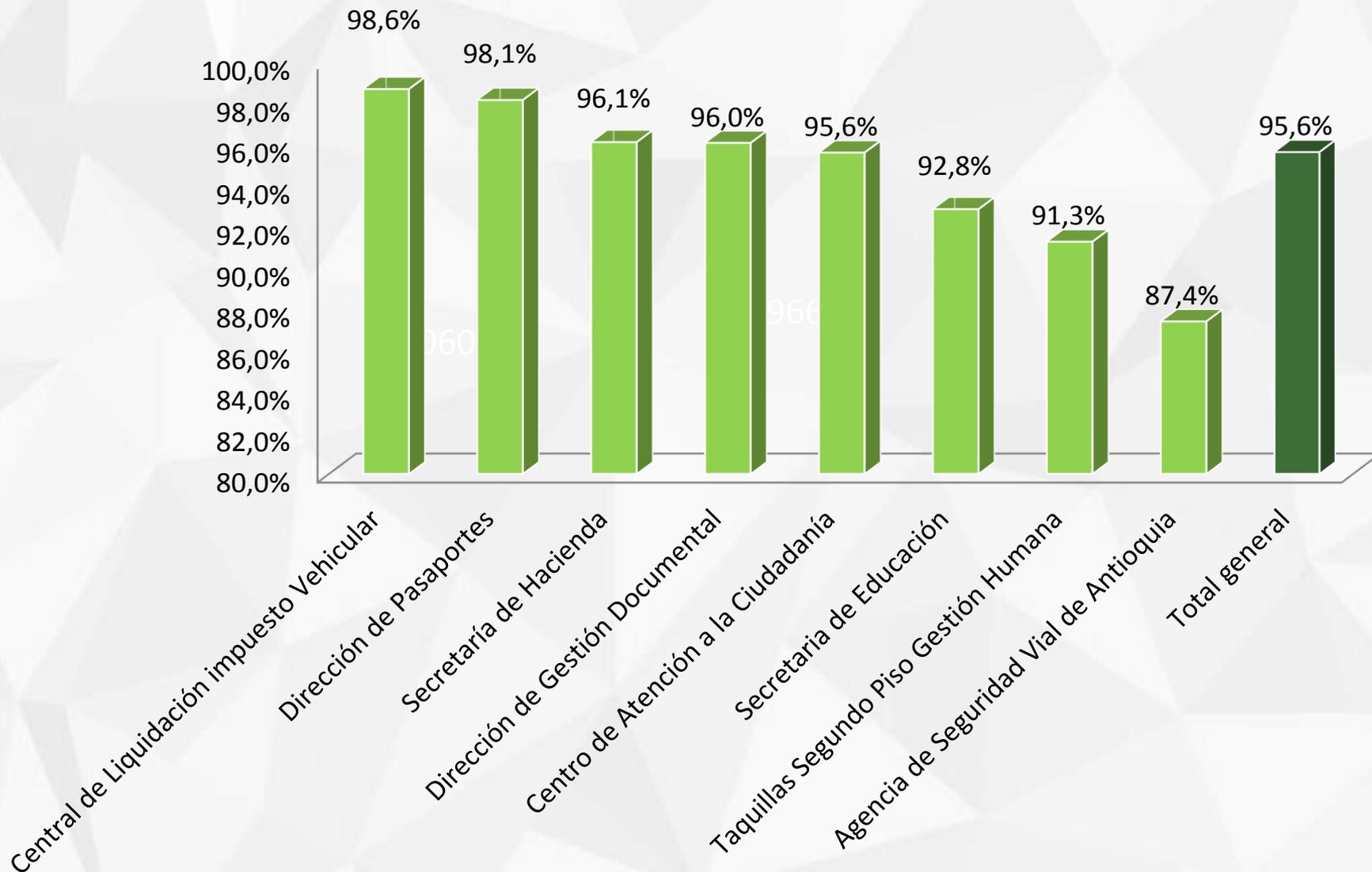
Servicio Solicitado por el Ciudadano

Tipo de Diligencia Realizada



Percepción General de la Satisfacción Ciudadana

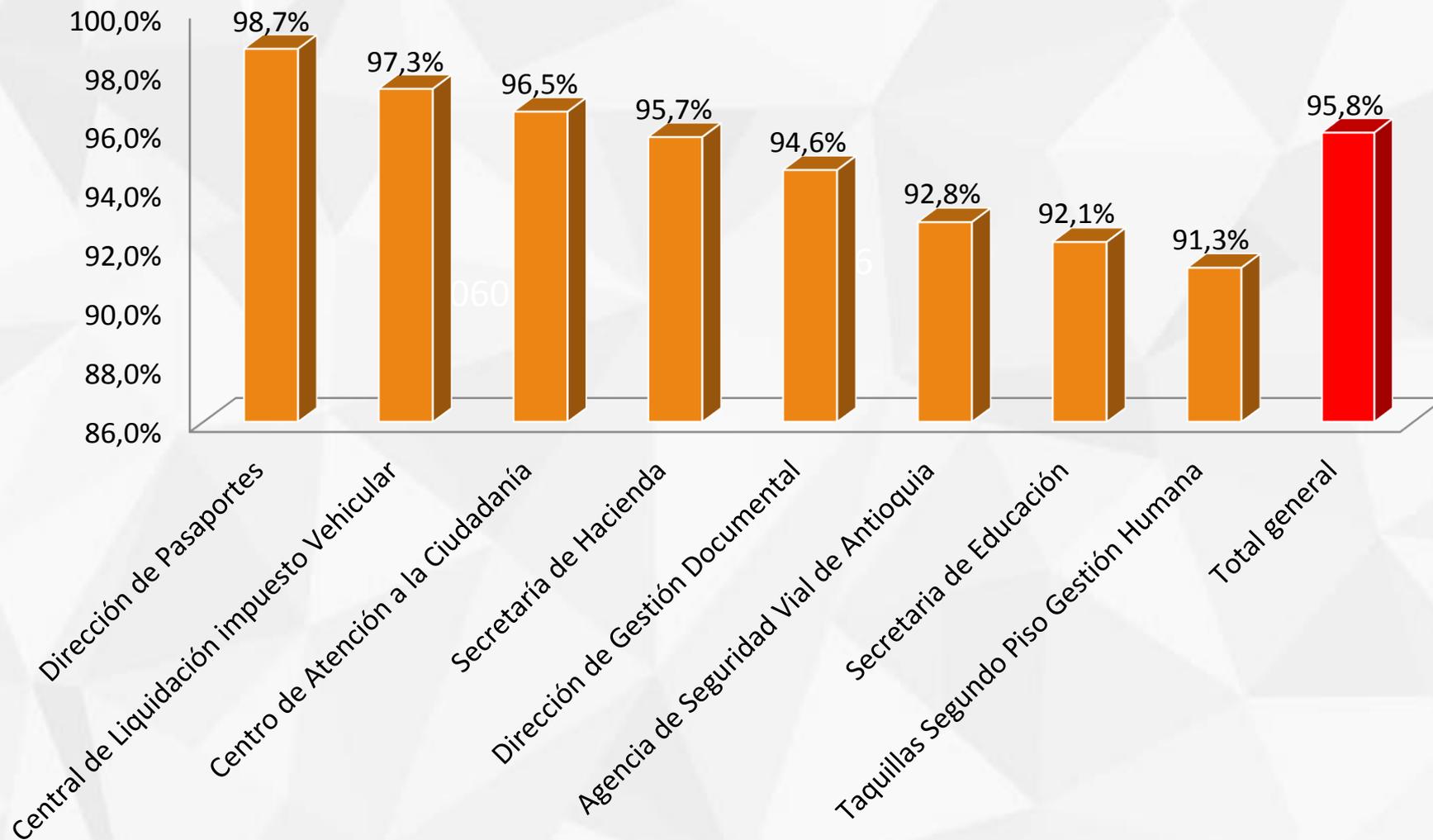
Nivel de Satisfacción General con el Servicio



Percepción de la calidad de la Información suministrada

Resultados

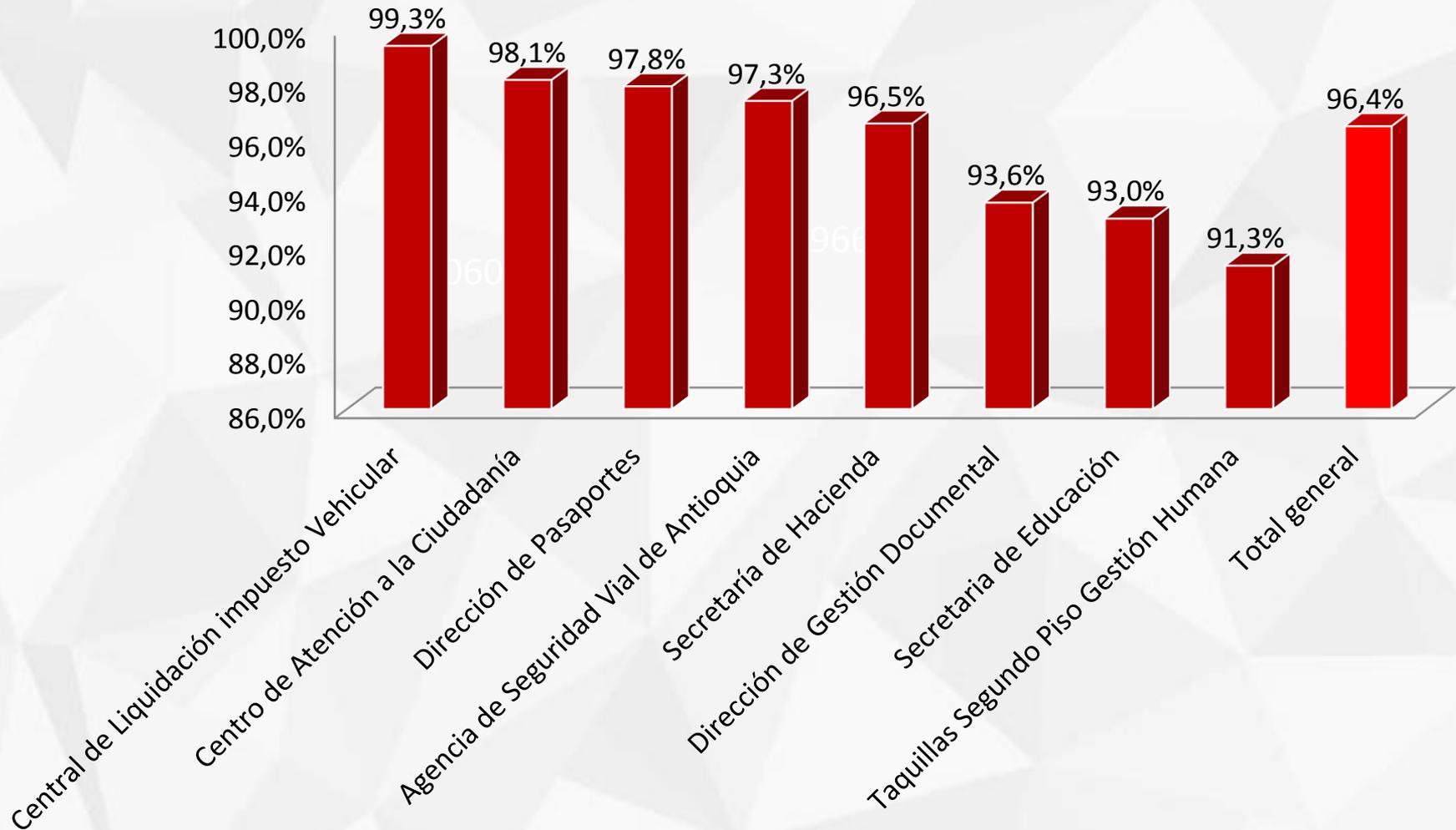
Percepción de la Calidad de la información



Percepción de la Actitud de Servicio por parte del Servidor

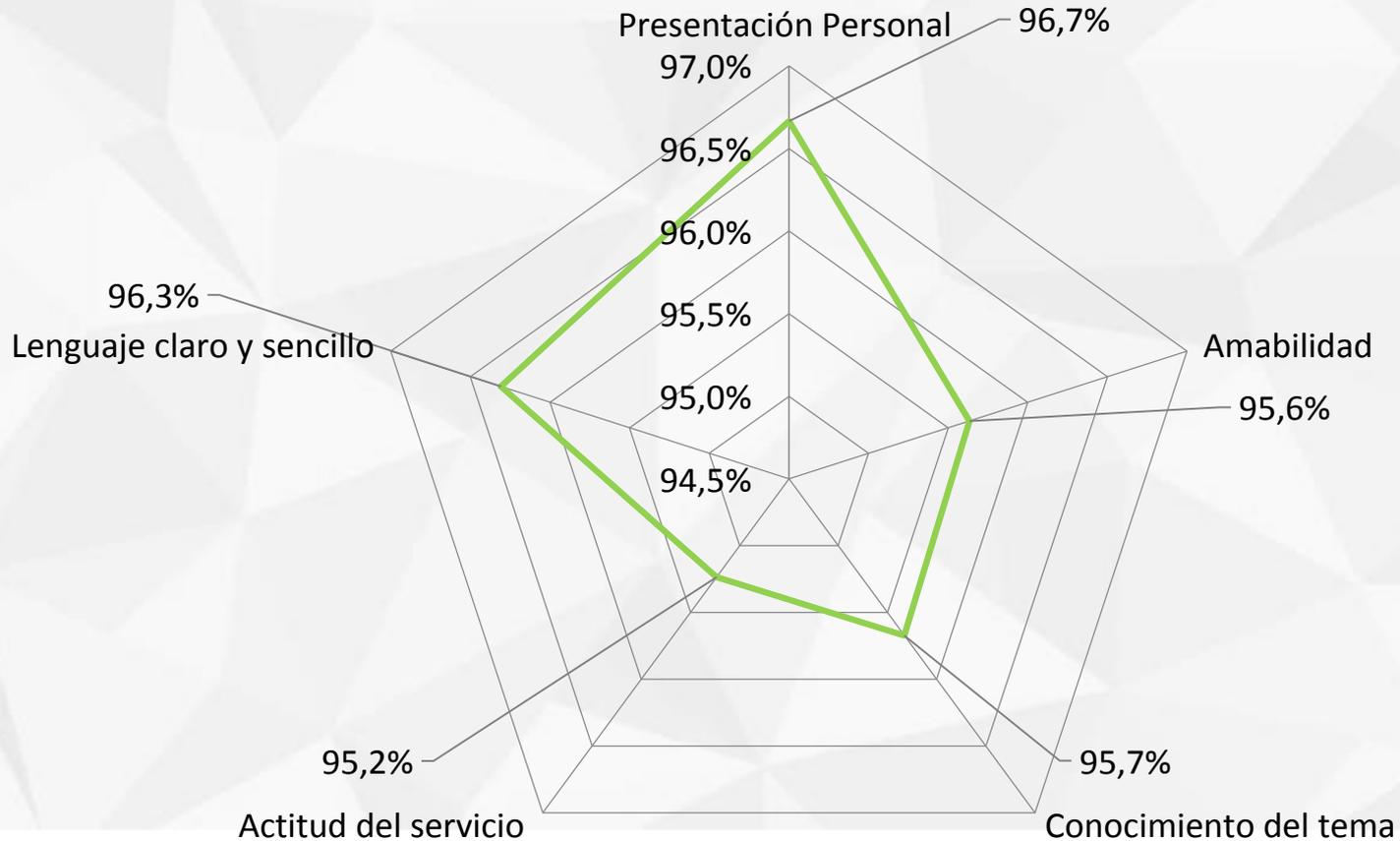
Resultados

Actitud de Servicio del Talento Humano



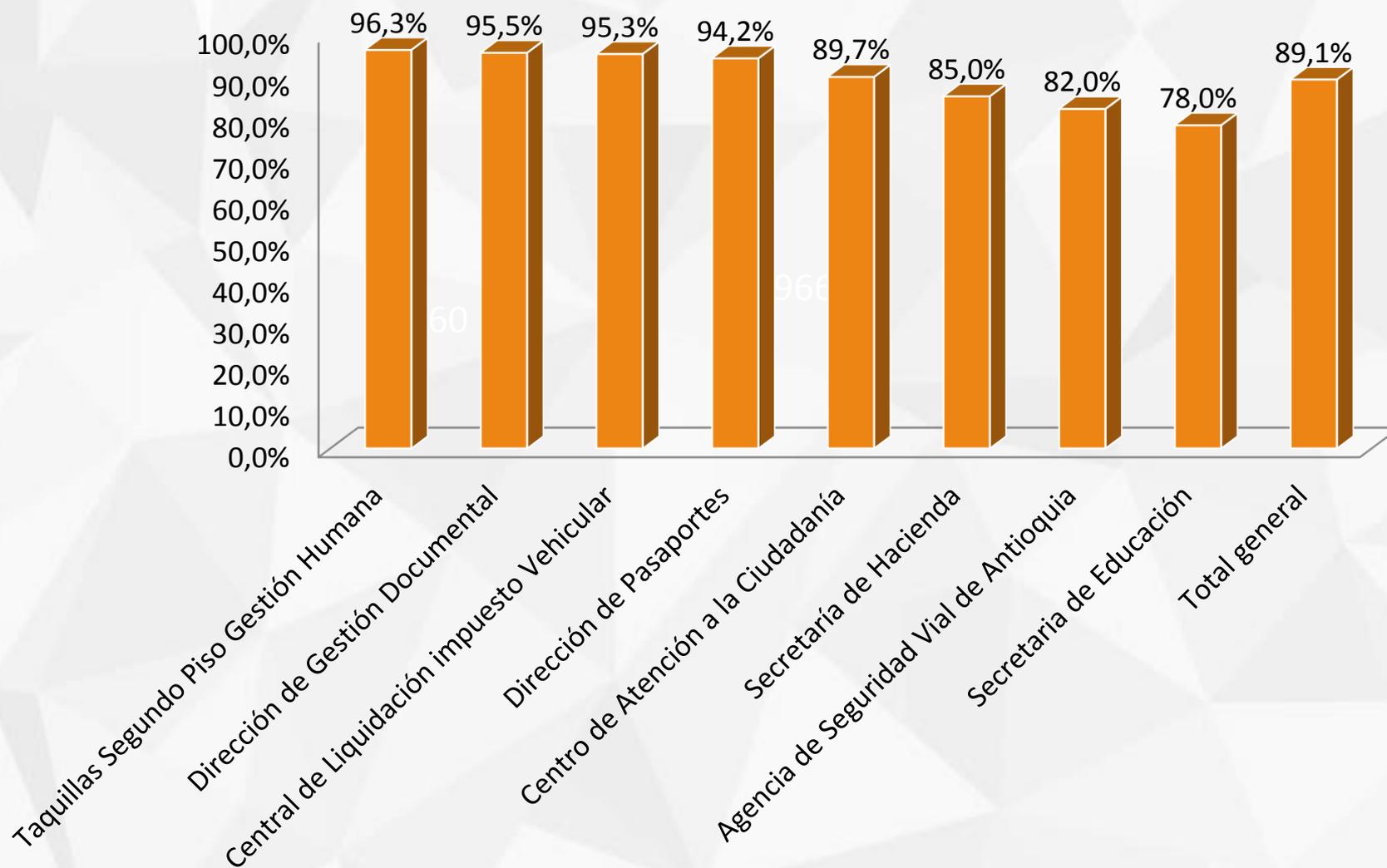
Brechas de mejoramiento del Talento Humano

Atributos del Servicio



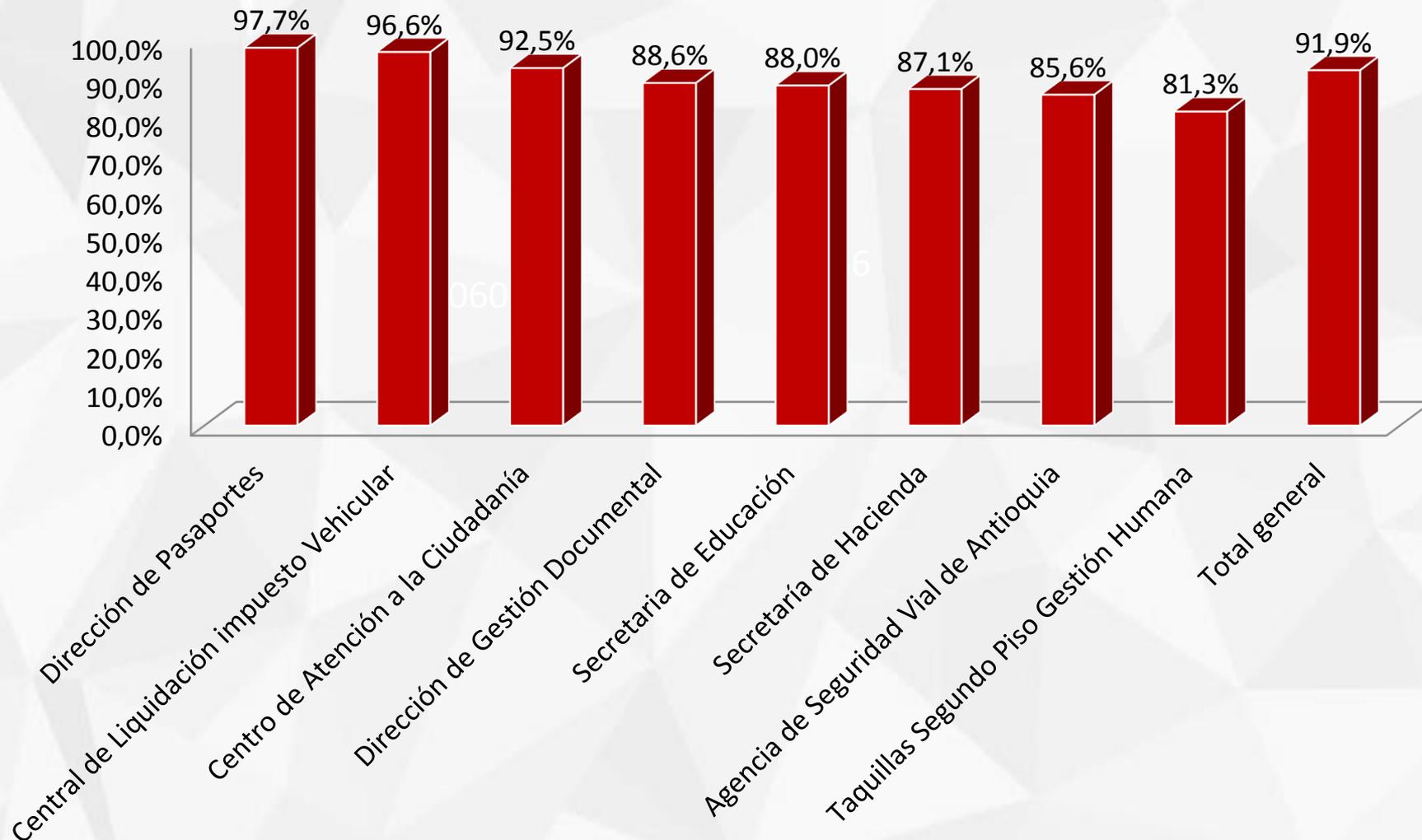
Oportunidad en la Atención Ciudadana a Trámites y Servicios

Satisfacción con el tiempo del Servicio

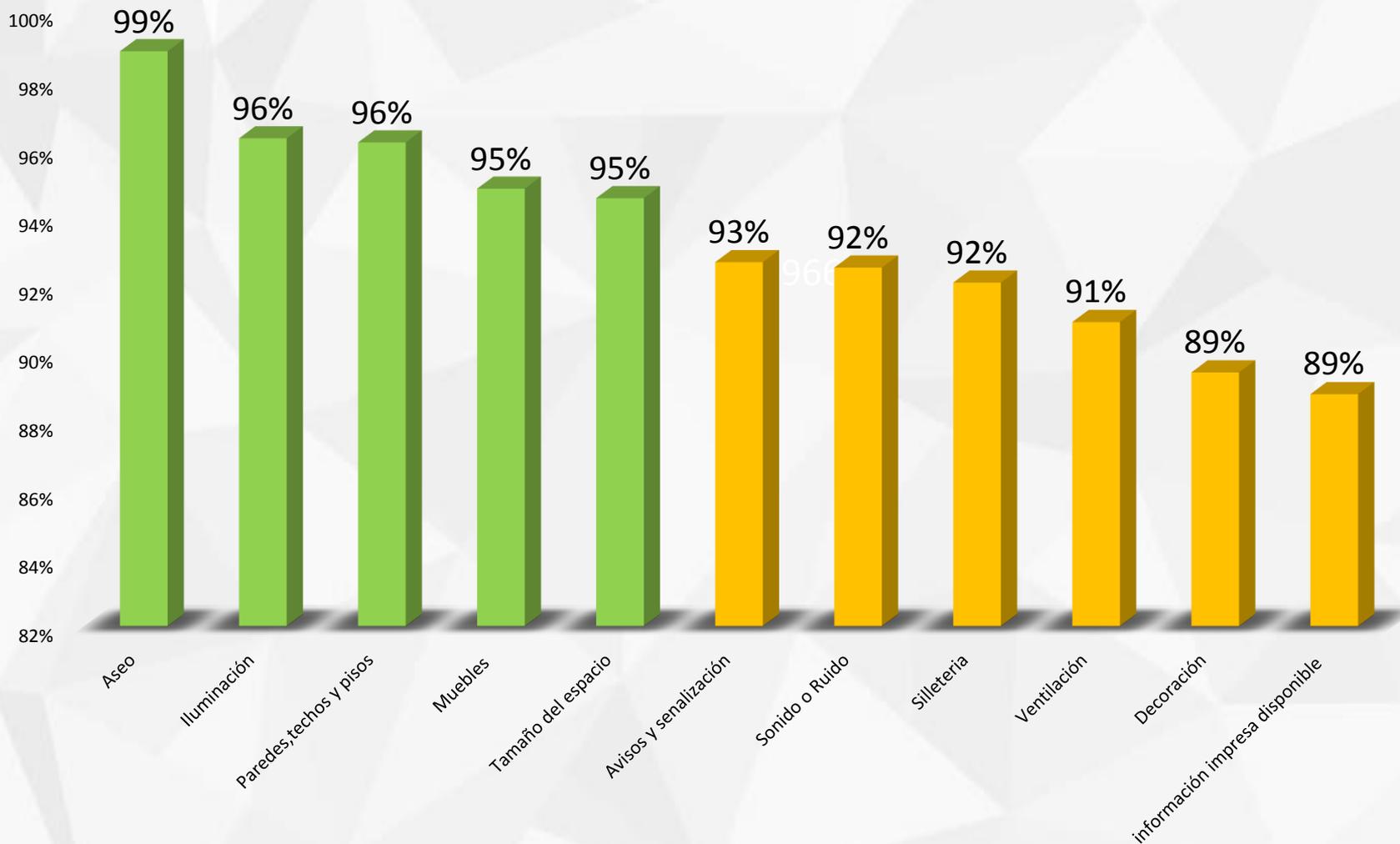


Facilidad en la Atención Ciudadana a Trámites y Servicios

Percepción de Accesibilidad para el servicio



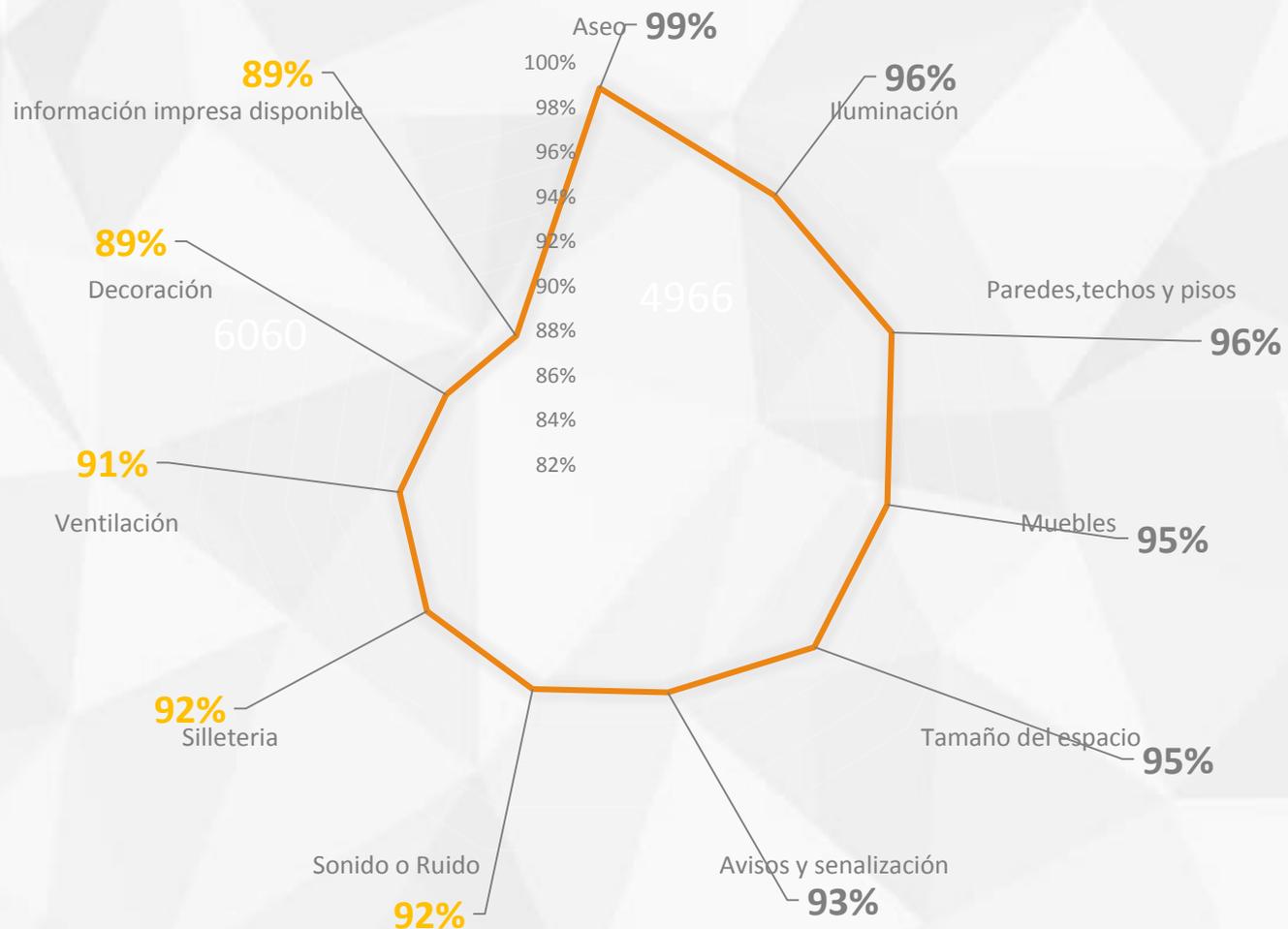
Percepción de satisfacción condiciones de Infraestructura



Percepción Ciudadana frente a la Infraestructura Física

Resultados

Radar Percepción de Infraestructura





SATISFACCIÓN CIUDADANA



PERCEPCIONES DE ATENCIÓN

EXCELENTES



BUENAS



Trámites y Servicios



**Canal
Presencial**



**Central de
Liquidación de Impuesto
Vehicular**



**Dirección de
Pasaportes**



**Dirección de
Gestión Documental**



**Centro de Atención
a la Ciudadanía**



DIMENSIONES DESTACADAS EN EL SERVICIO *PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CIUDADANA*

Calidad de la información



Actitud del servidor



Accesibilidad





DIMENSIONES DEL SERVICIO *PARA MEJORAR:*

*Infraestructura
física*



Oportunidad



*Avance significativo en la cualificación del
Talento Humano de cara a la ciudadanía.*



Resultados Canal Telefónico

**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**





METODOLOGÍA:	Cuantitativa
ENCUESTAS REALIZADAS:	5.622
ENCUESTADORES:	6 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	IVR Transaccional Indicadores de experiencia
TIPO DE MUESTREO:	Respuesta voluntaria al finalizar la llamada
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  fin 

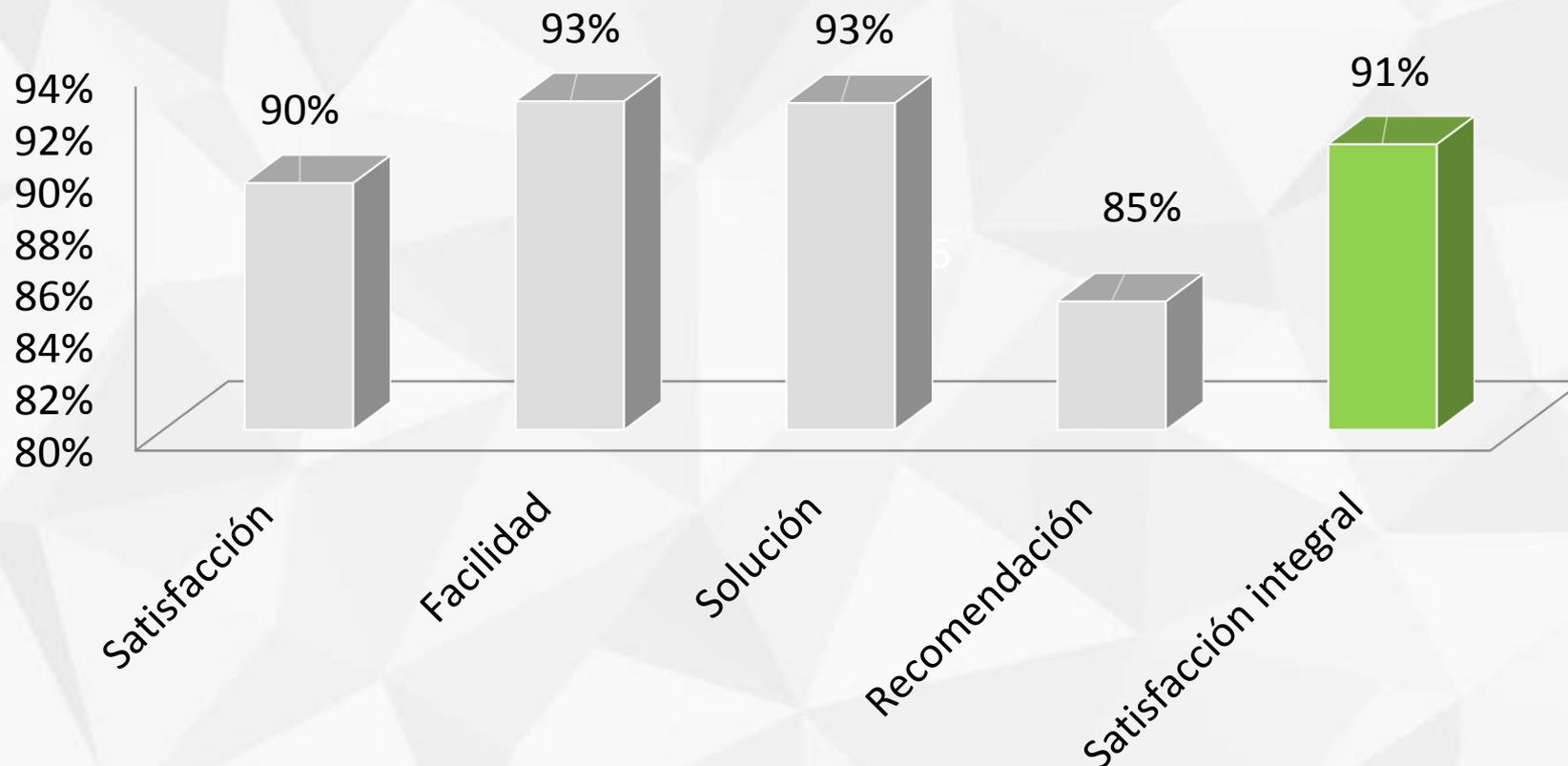


Satisfacción Canal Telefónico

Canal Telefónico	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	786	75%	1402	81%	1206	94%	1182	98%	1046	97%	5622	90%	39%
Facilidad	786	88%	1402	92%	1206	93%	1182	95%	1046	94%	5622	93%	30%
Solución	786	89%	1402	93%	1206	91%	1182	94%	1046	95%	5622	93%	30%
Recomendación	786	84%	1402	86%	1206	87%	1182	83%	1046	84%	5622	85%	1%
Satisfacción integral											5622	91%	100%

Satisfacción Canal Telefónico

91% de Satisfacción en el Canal Telefónico en 5,622 Ciudadanos encuestados





Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
UNIVERSO TOTAL:	284
ENCUESTADORES:	6 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	Cuestionario Virtual Indicadores de experiencia
TIPO DE MUESTREO:	Respuesta voluntaria al finalizar la interacción
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  fin 

Satisfacción Canal Virtual

Canal Virtual	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	37	84%	45	62%	41	76%	93	85%	68	82%	284	79%	39%
Facilidad	37	87%	45	60%	41	78%	93	83%	68	80%	284	78%	30%
Solución	37	78%	45	67%	41	78%	93	81%	68	85%	284	79%	30%
Recomendación	37	76%	45	56%	41	73%	93	78%	68	72%	284	72%	1%
Satisfacción integral											284	79%	100%

Satisfacción Canal Virtual

79% de Satisfacción en el Chat del canal virtual en 284 Ciudadanos encuestados





*Primer Semestre
2017*



*Segundo Semestre
2017*



Se evidencia una mejora sustancial en la percepción de atención a la ciudadanía durante el año 2017.

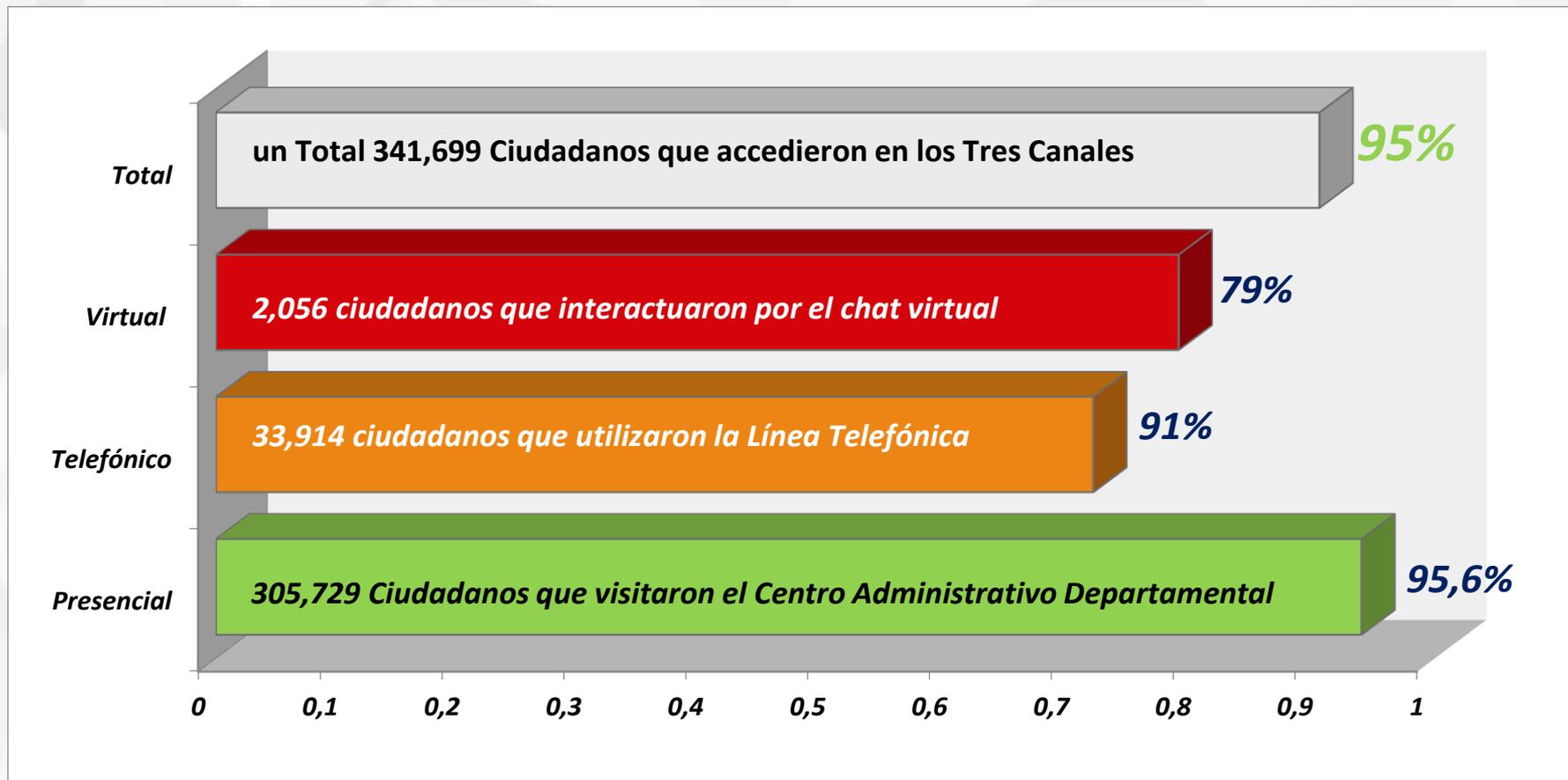
Percepción de la Satisfacción Ciudadana Segundo Semestre de 2017

Ponderación Final Satisfacción en los Tres Canales

Tráfico	Canales	% part/Canal	% Satisfacción	ponderado
305.729	Presencial	89%	95,6%	86%
33.914	Telefónico	10%	91,0%	9%
2.056	Virtual	1%	79,0%	0%
341.699	Total	100%	95,0%	95,0%

305,729 Ciudadanos que visitaron el Centro Administrativo Departamental

Percepción de la Satisfacción Ciudadana Segundo Semestre de 2017



PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

CANALES	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL
Ciudadanos Atendidos	305,729	33,914	2056	341,699
Ciudadanos Encuestados	2,519	5,622	284	8,425
Nivel de Satisfacción	95,6%	91,0%	79,0%	95,0%

**¡Somos ciudadanos
sirviendo
a ciudadanos!**

**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE