

Informe de Percepción de la Satisfacción

Primer Semestre de 2017



Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES
PORCENTUALES

3. RESULTADOS
CANAL PRESENCIAL

4. PERCEPCIÓN DE
LA SATISFACCIÓN

5. RESULTADOS
CANAL TELEFÓNICO

6. RESULTADOS
CANAL VIRTUAL

7. RESULTADO DE LOS
TRES CANALES

8. CONCLUSIONES



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 los 3 canales:   

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

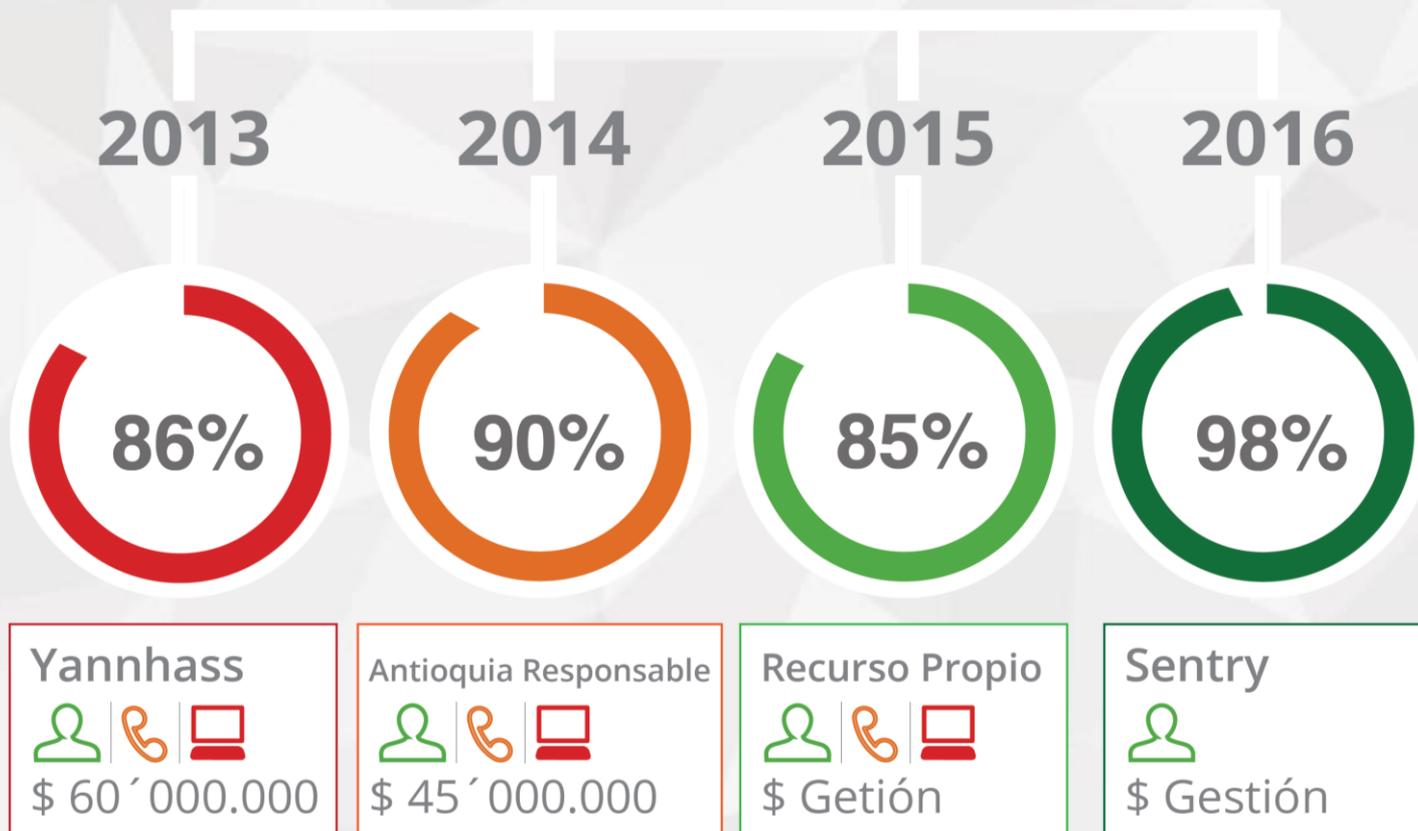
Identificar **fortalezas y debilidades** percibidas por los usuarios atendidos.

07

Establecer la **satisfacción** respecto a la calidad del servicio prestado.

Antecedentes Porcentuales

PERIODOS



RESULTADO GENERAL



Caracterización

**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

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**

**A continuación puede
descargar la encuesta:**

[Descargar Encuesta](#)

[PDF](#)

**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
UNIVERSO:	263.464
TOTAL ENCUESTAS:	2.523
ENCUESTADORES:	5
TIPO DE ENCUESTA:	Encuesta personal asistida por interceptación en sitio
TIPO DE MUESTREO:	Aleatorio por interceptación
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  2017 Marzo 09 fin  2017 Junio 23

PERFIL DE LOS ENCUESTADOS



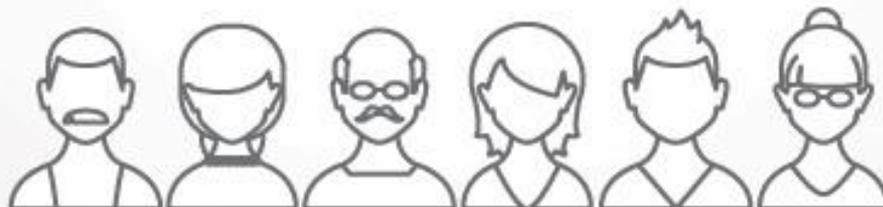
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Rango de Edad de la Población



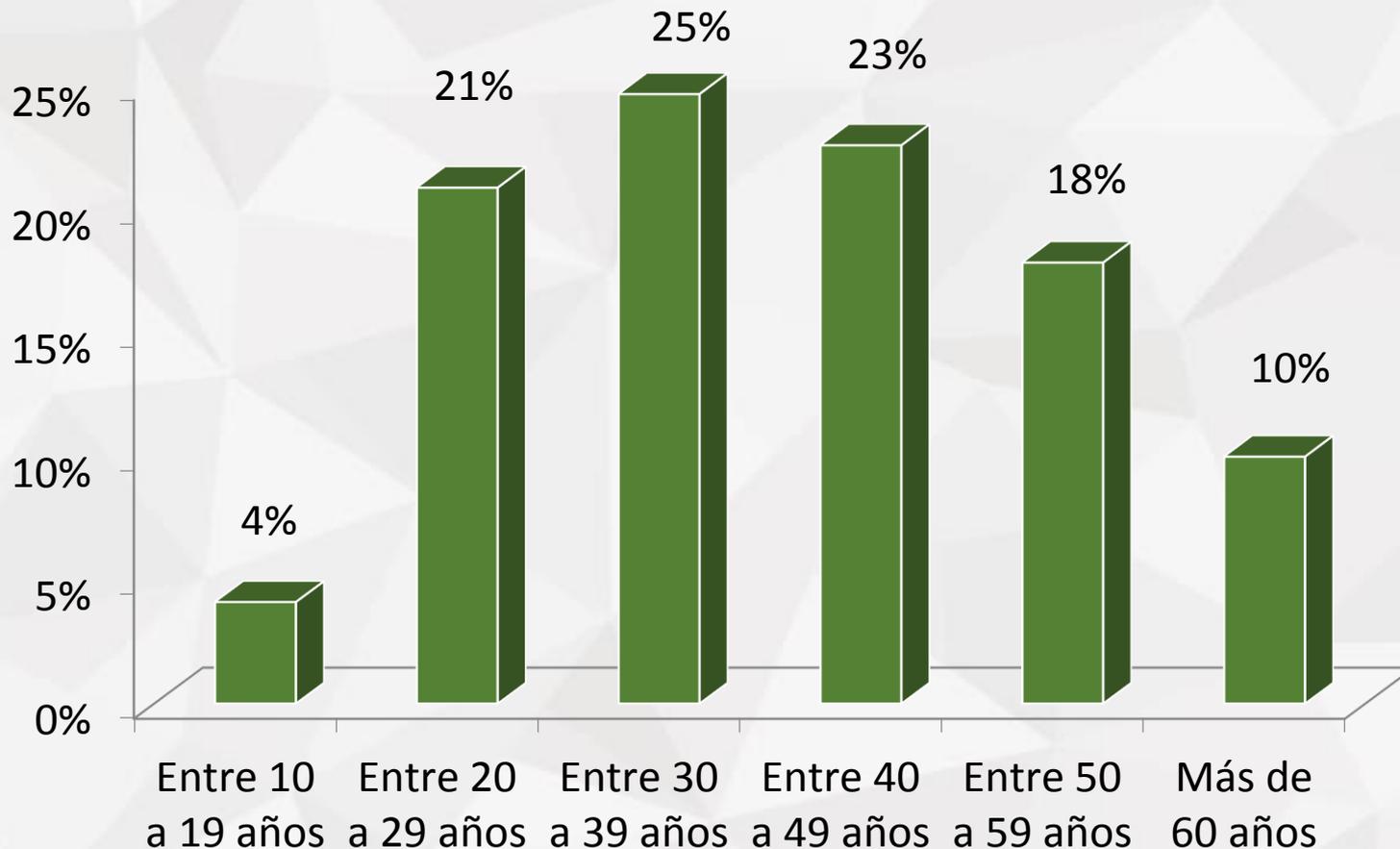
**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

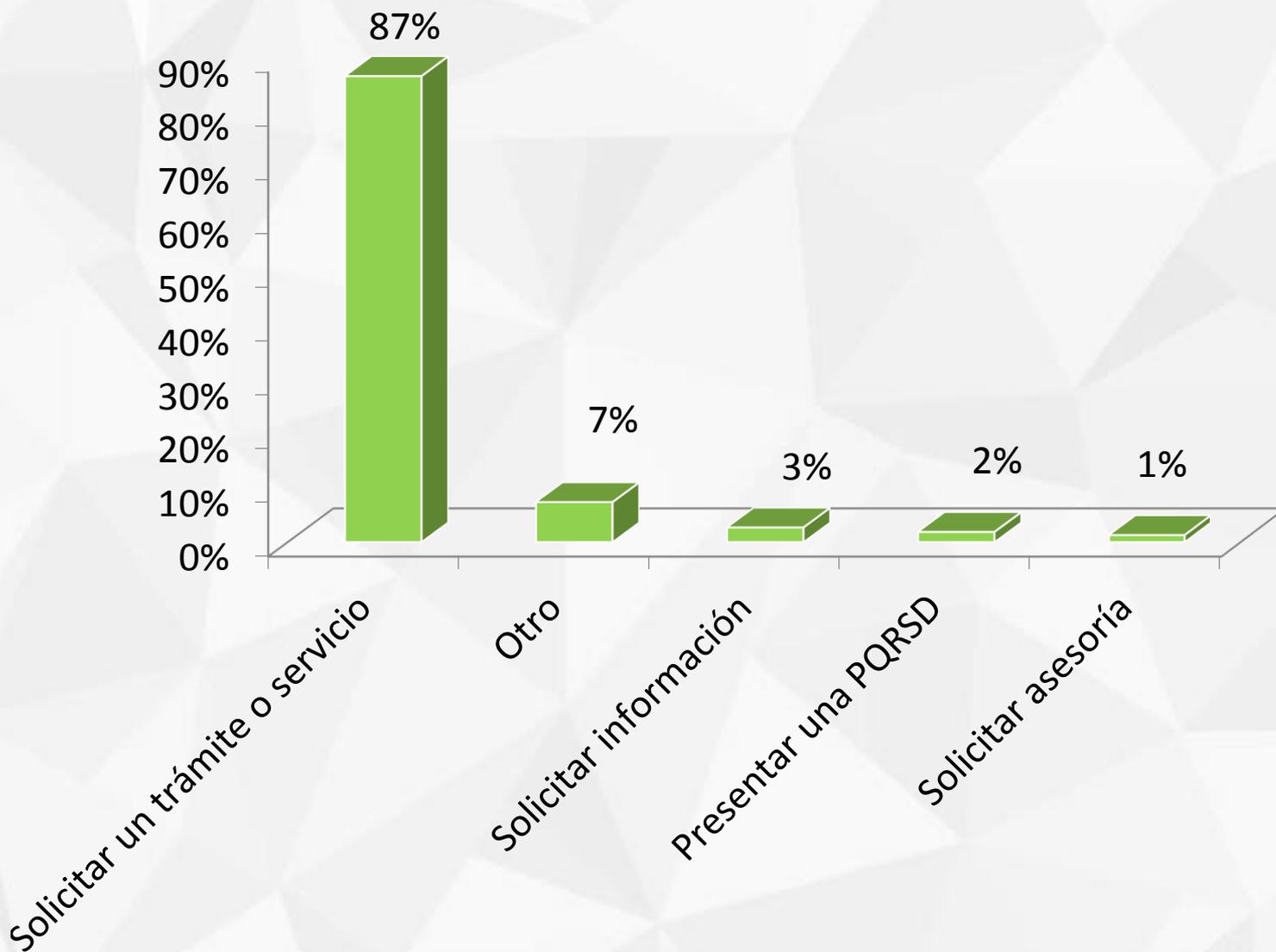


PIENSA EN GRANDE

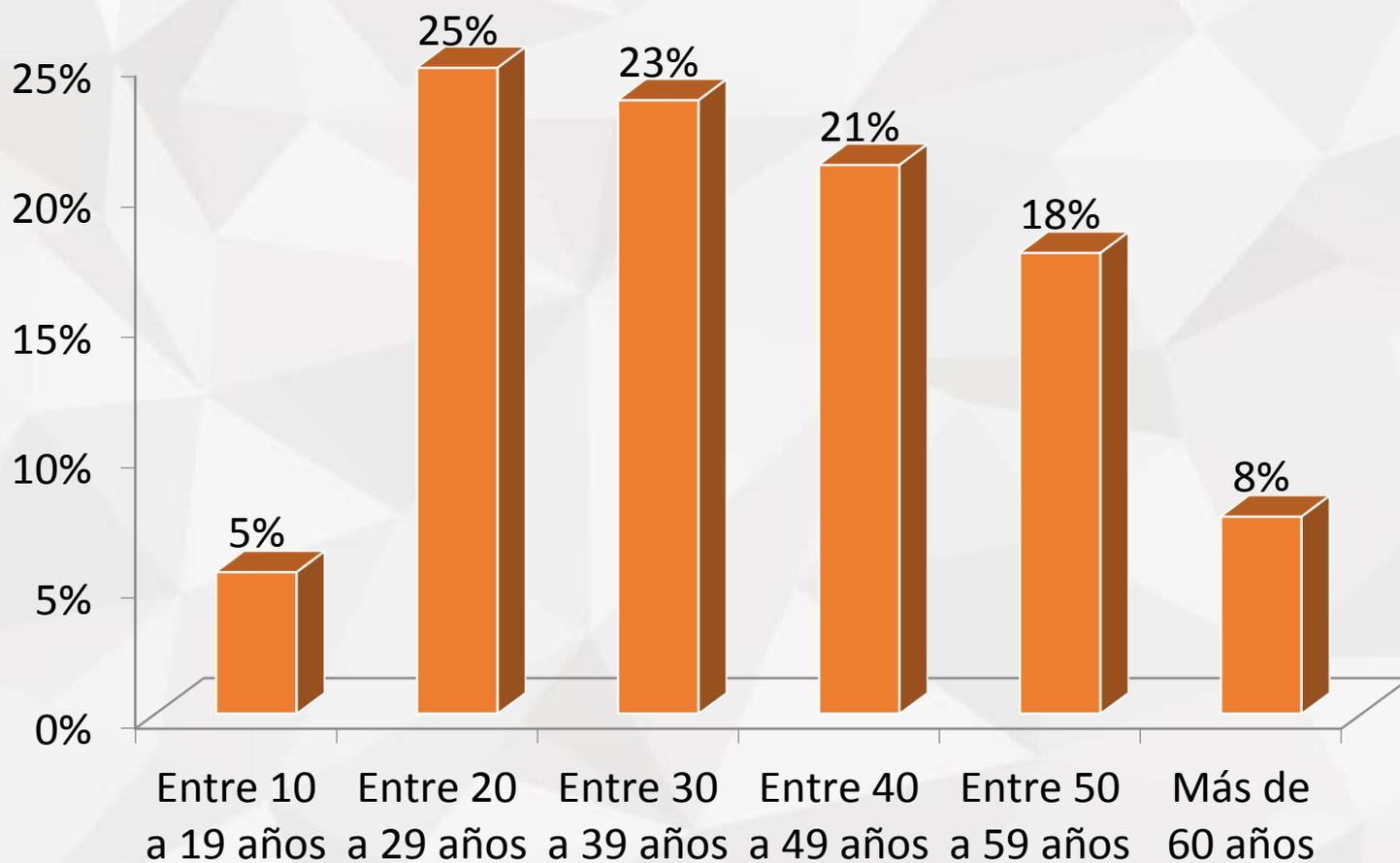
Consolidado Rangos de Edad de la Población



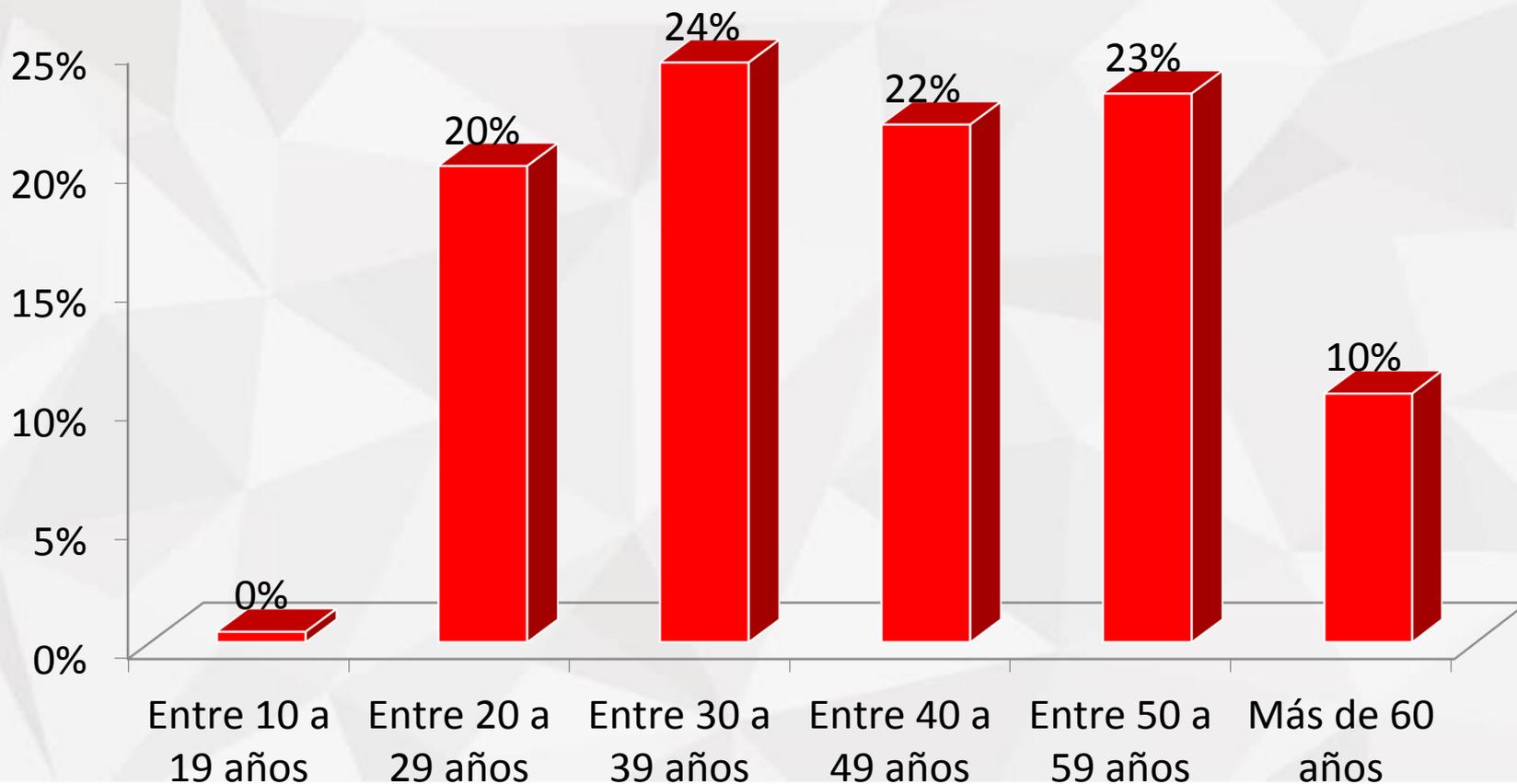
Tipo de Servicio Solicitado



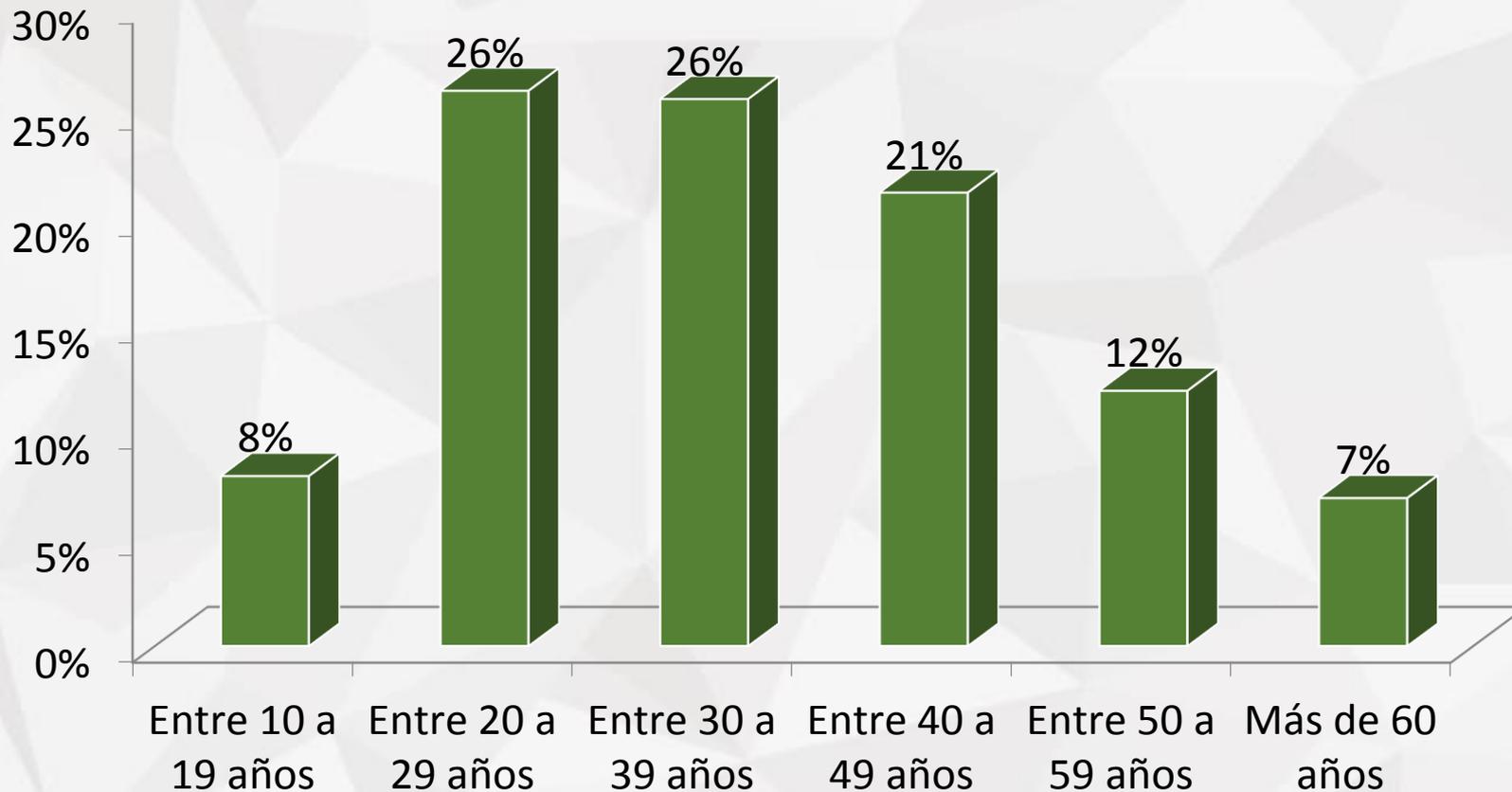
Centro de Atención a la Ciudadanía



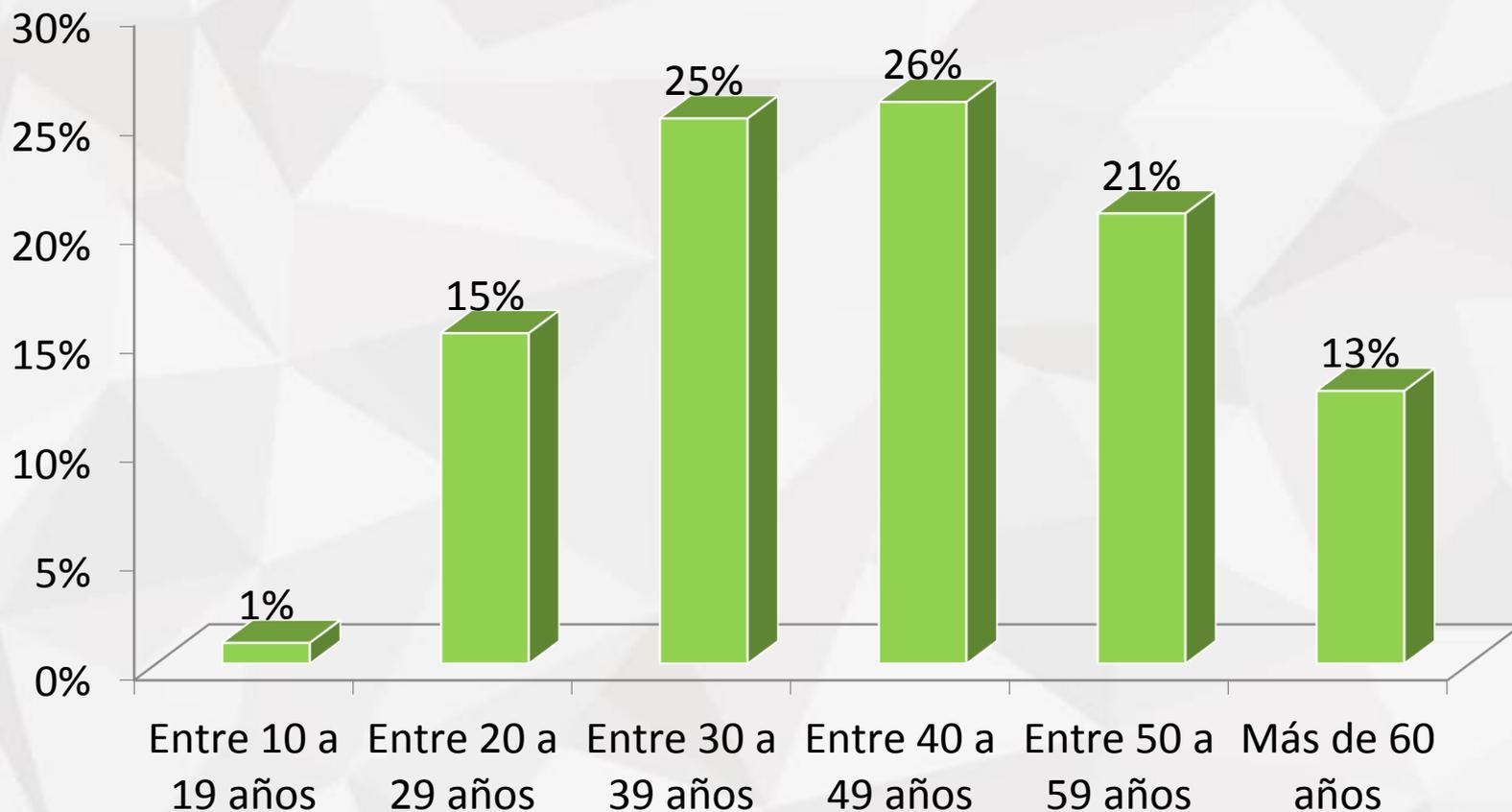
Dirección de Gestión Documental



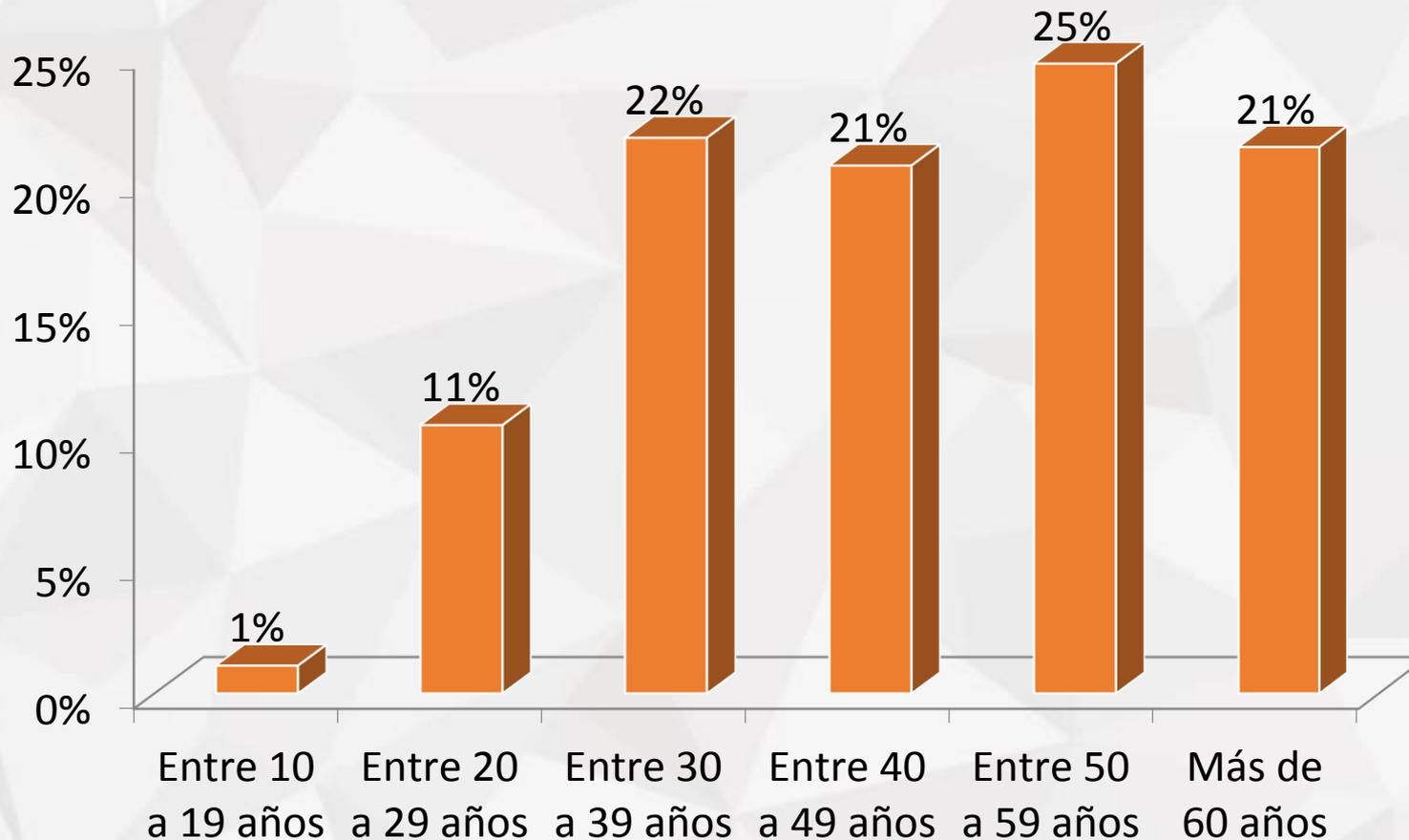
Dirección de Pasaportes



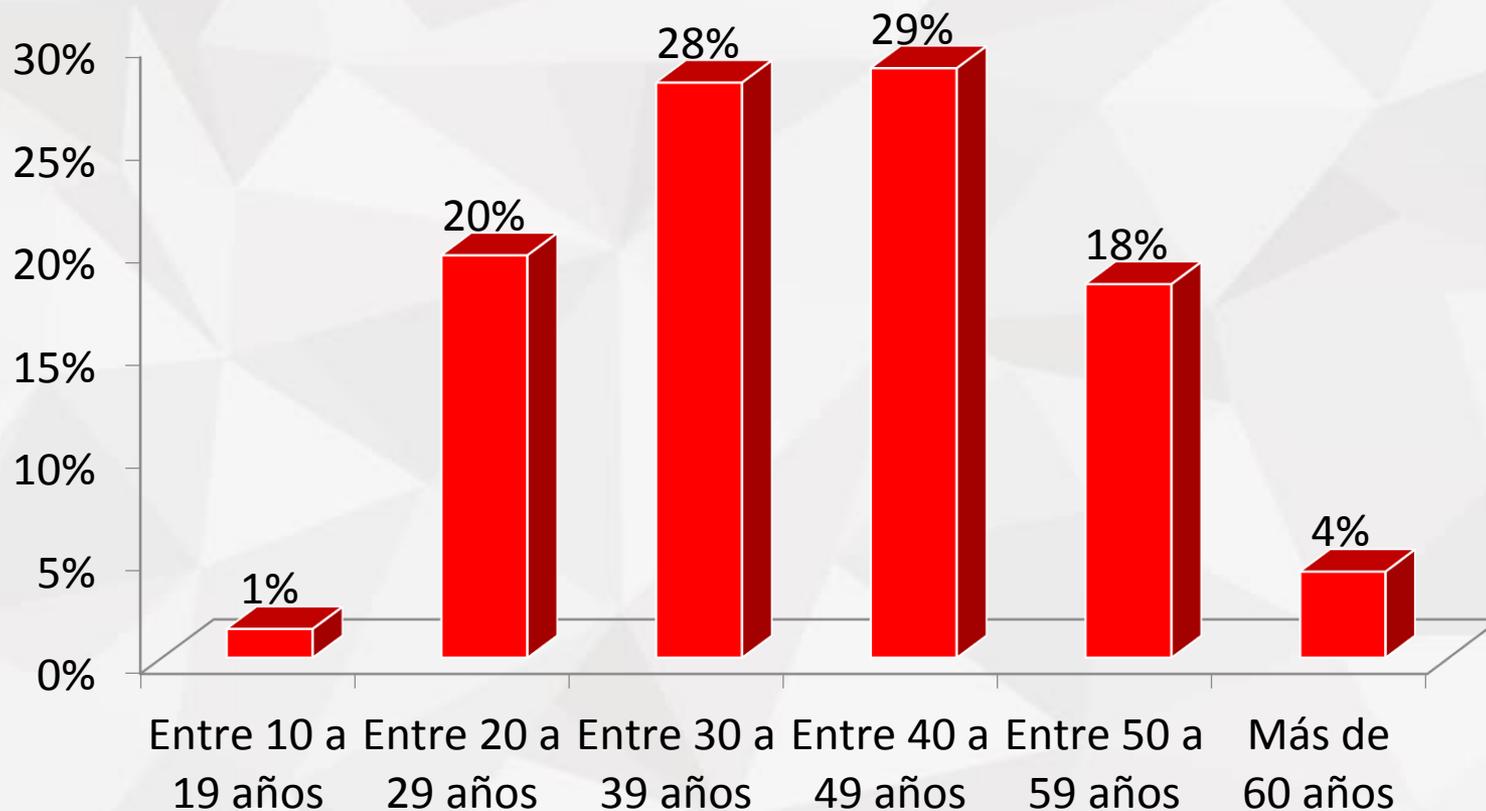
Secretaría de Educación



Secretaría de Hacienda



Agencia de Seguridad Vial



Nivel de Escolaridad de la Población



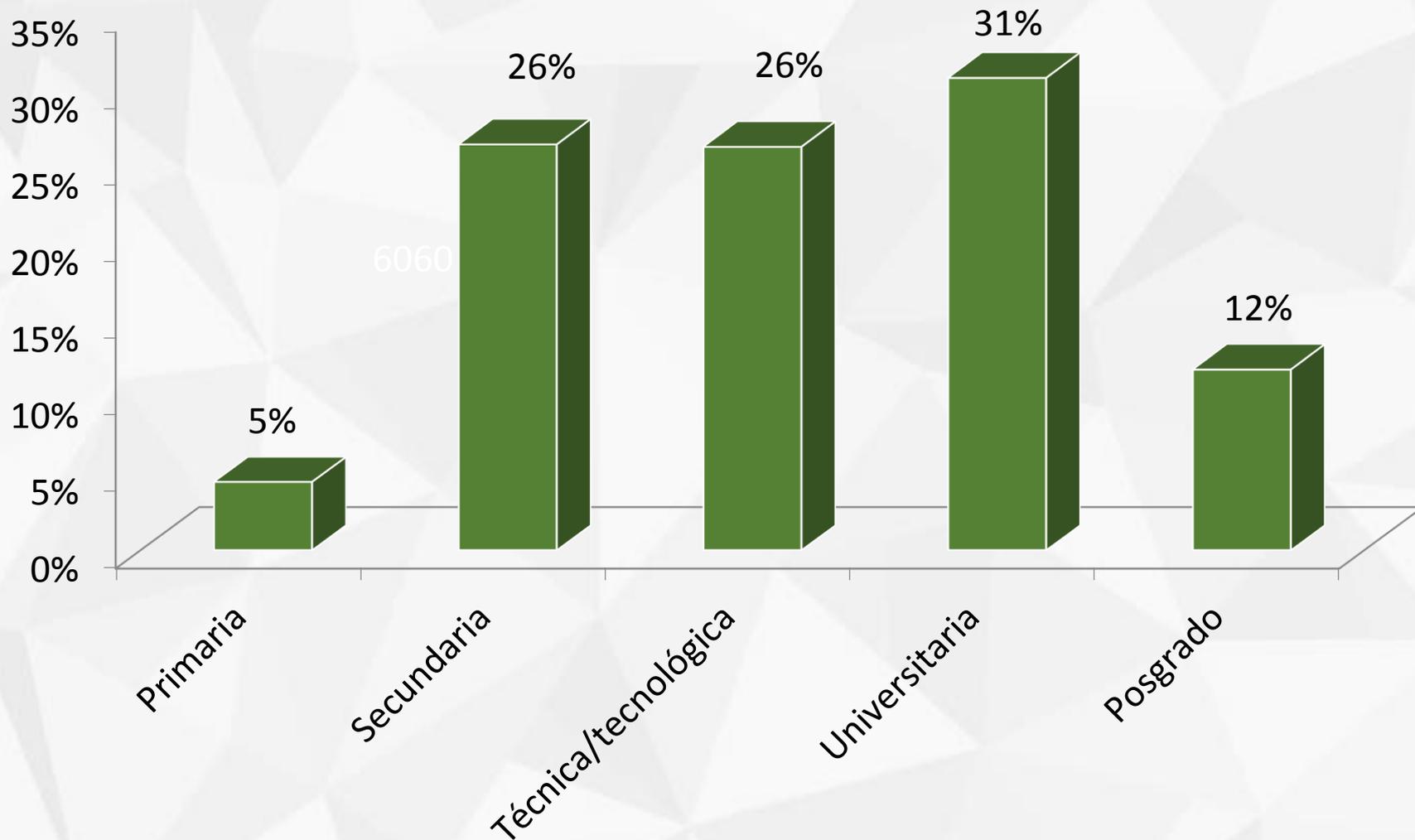
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

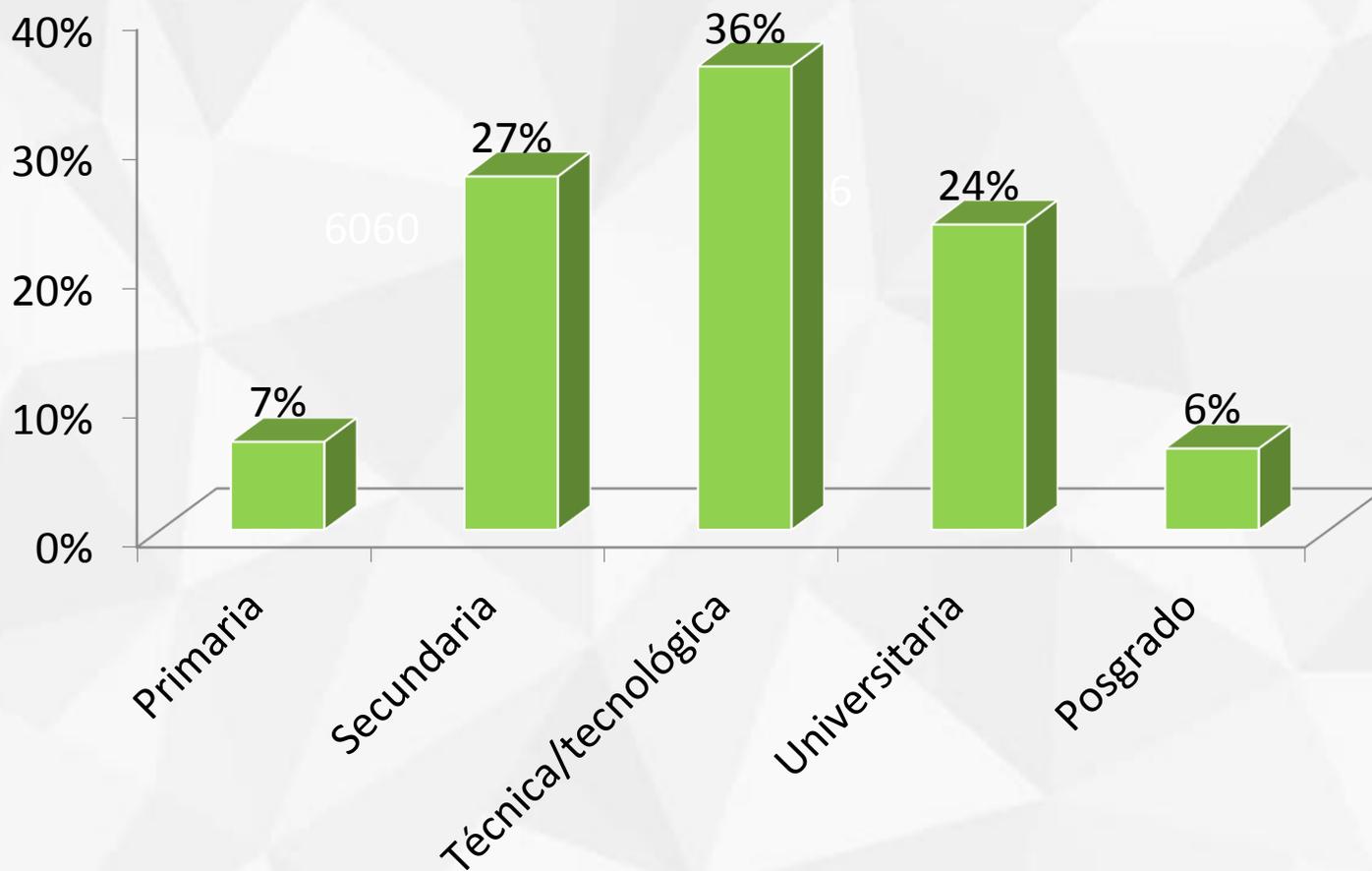


PIENSA EN GRANDE

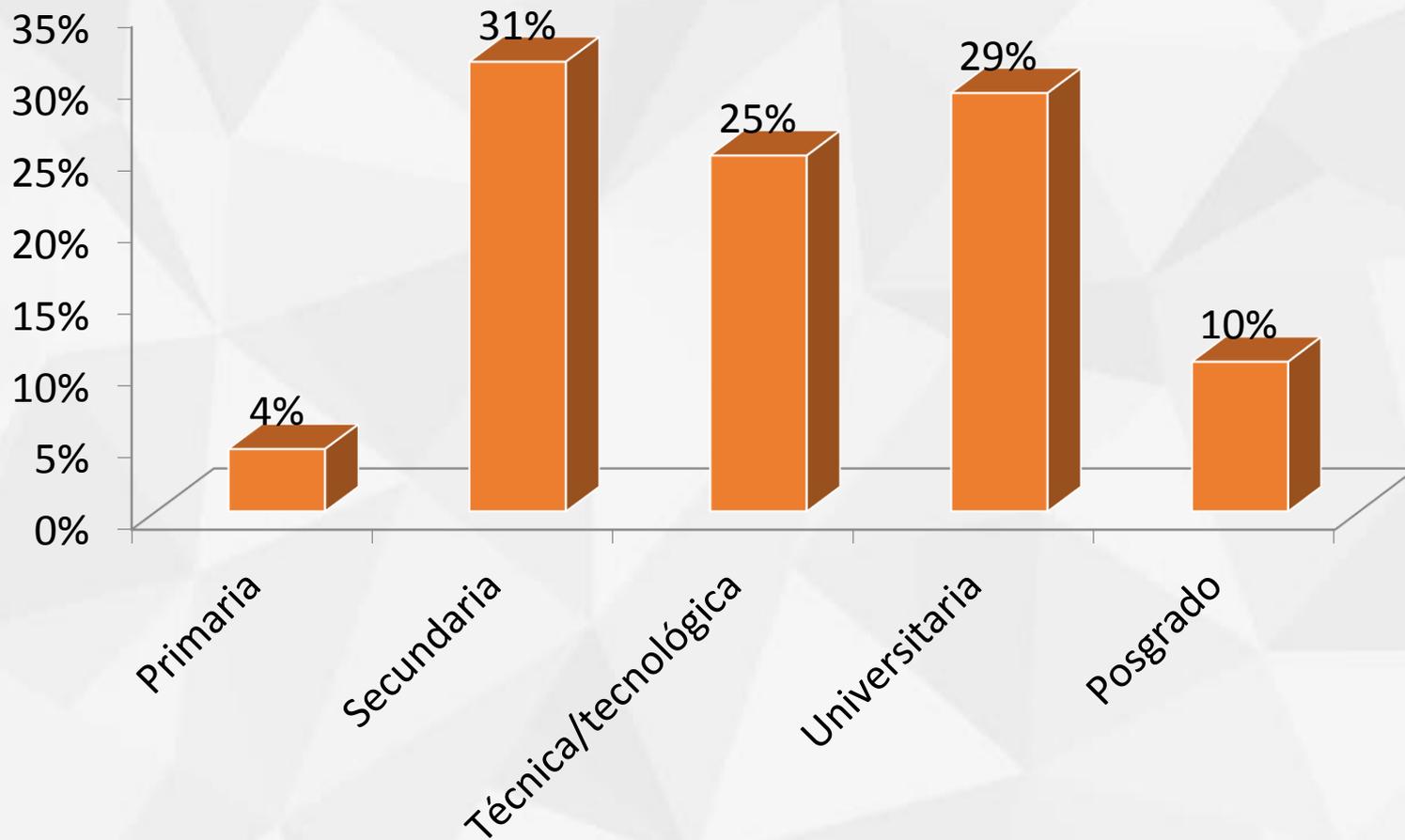
Nivel de Escolaridad (General)



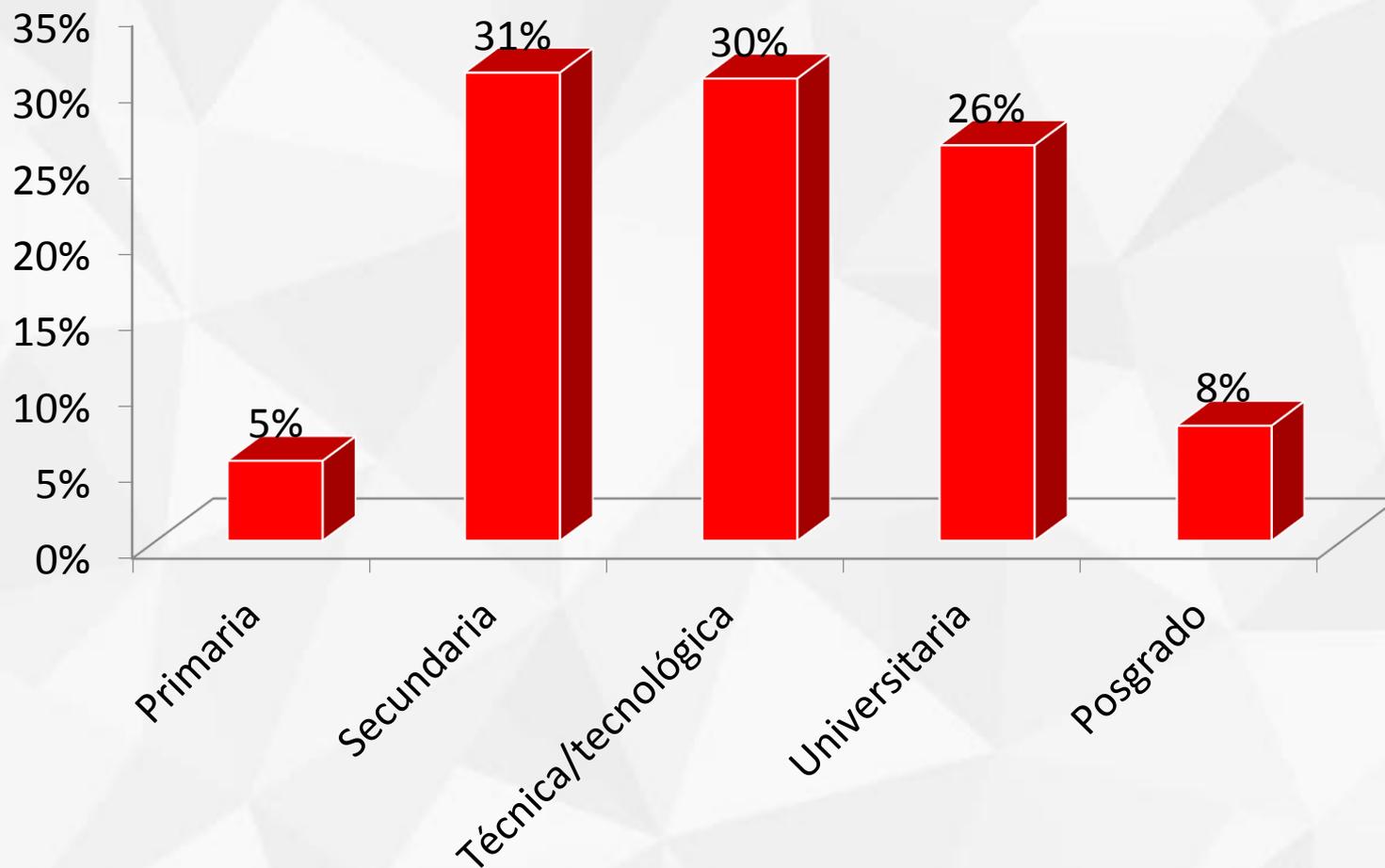
Centro de Atención a la Ciudadanía



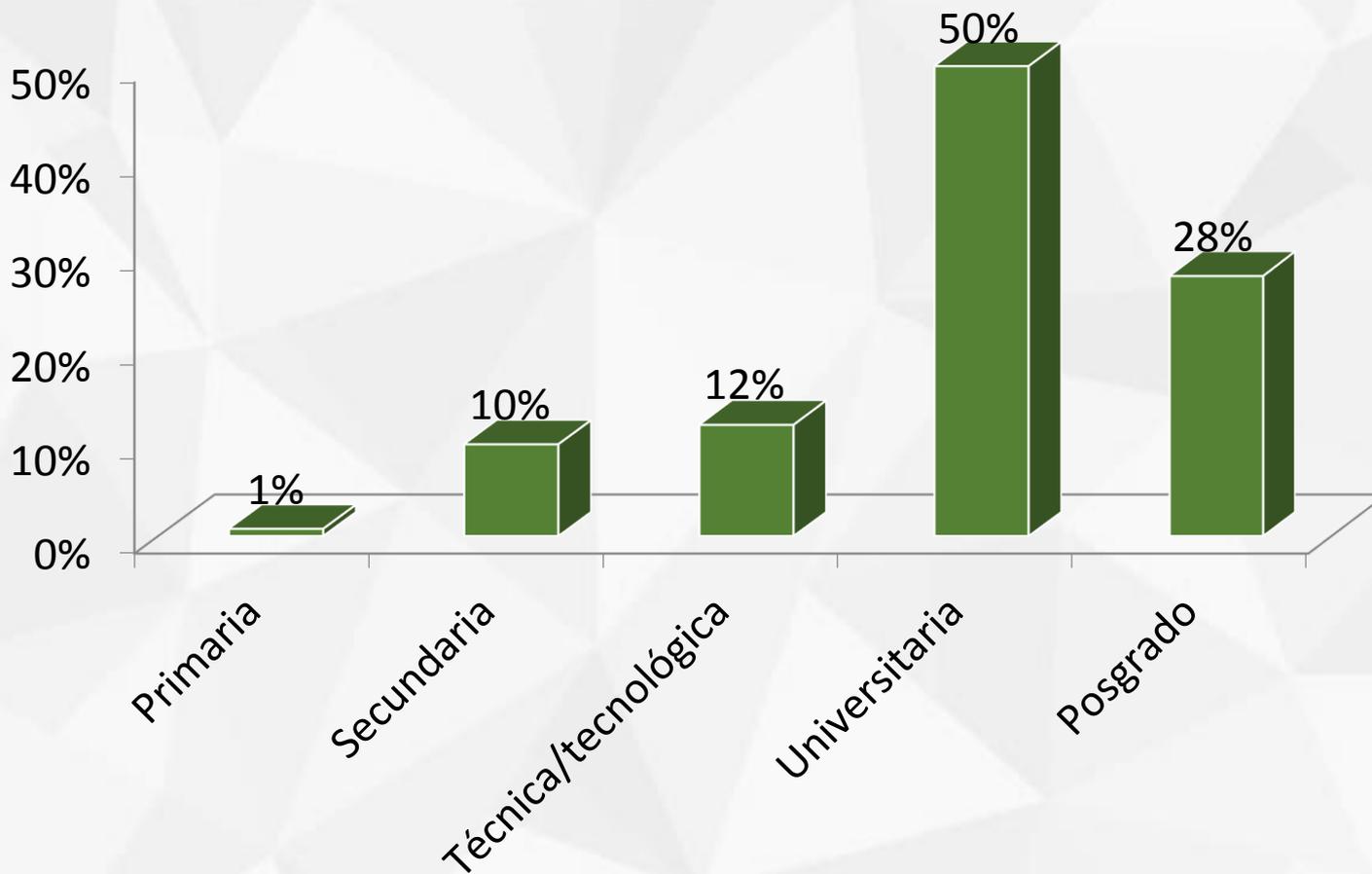
Dirección de Gestión Documental



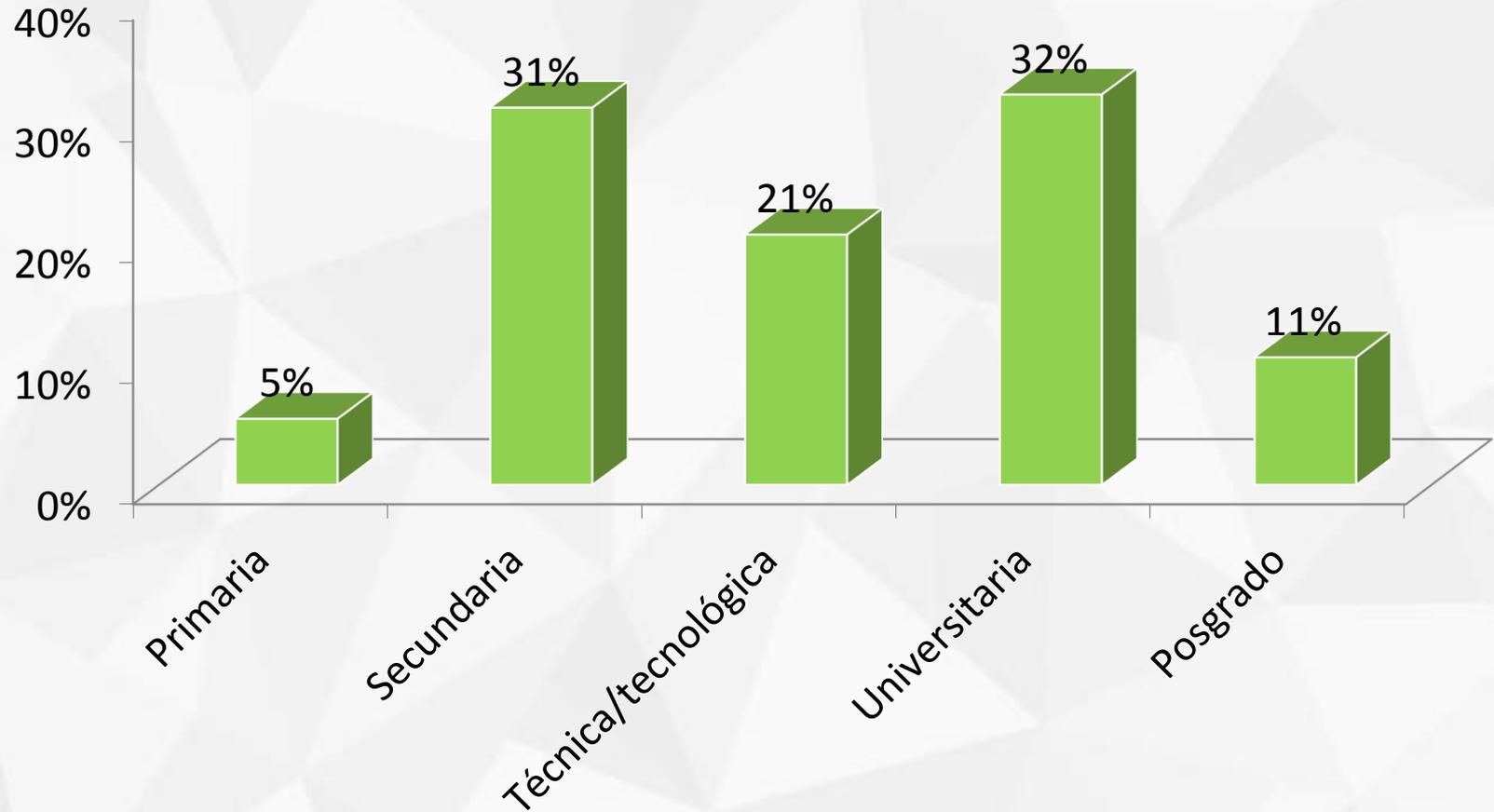
Dirección de Pasaportes



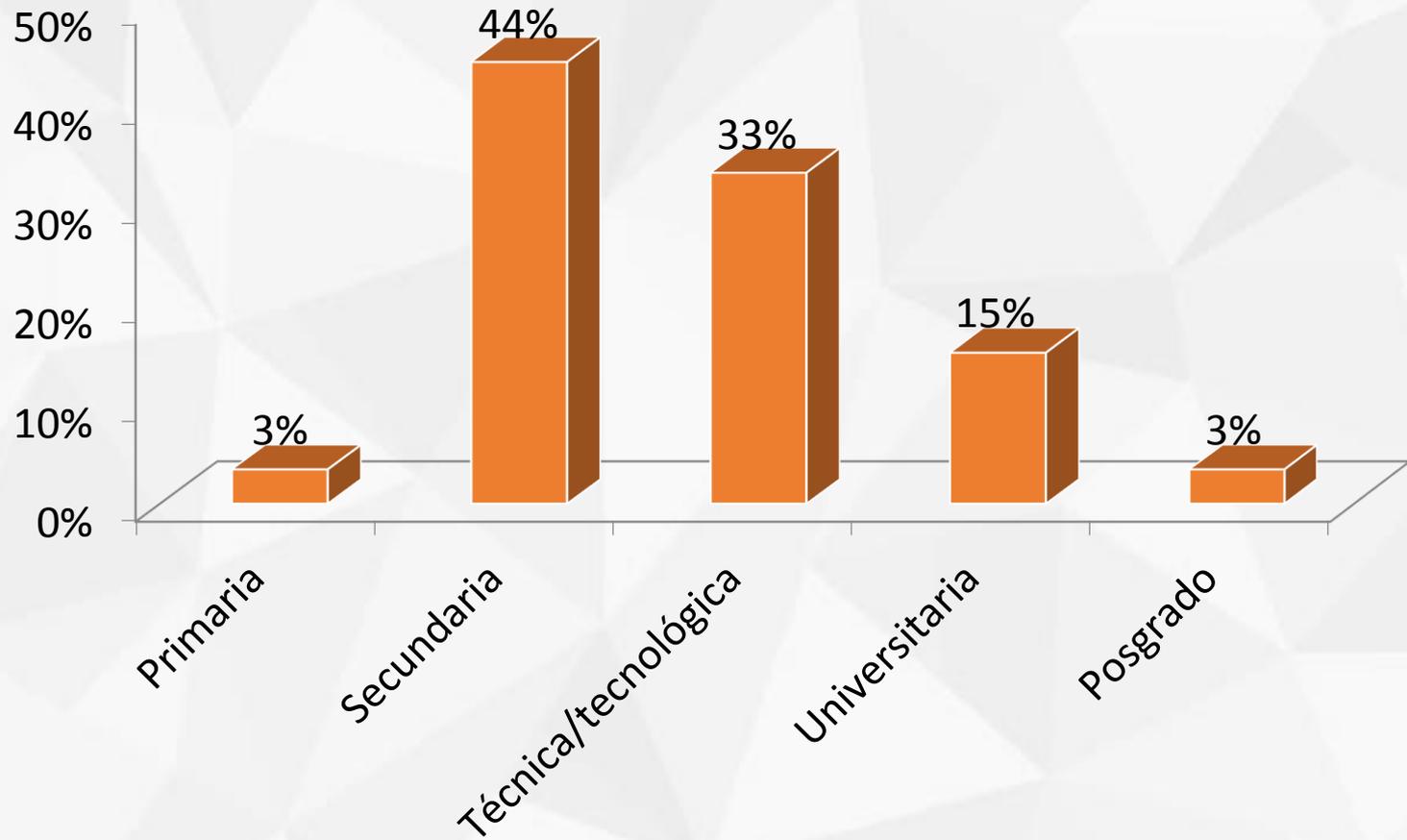
Secretaría de Educación



Secretaría de Hacienda



Agencia de Seguridad Vial



Población que declaró pertenecer a una Etnia



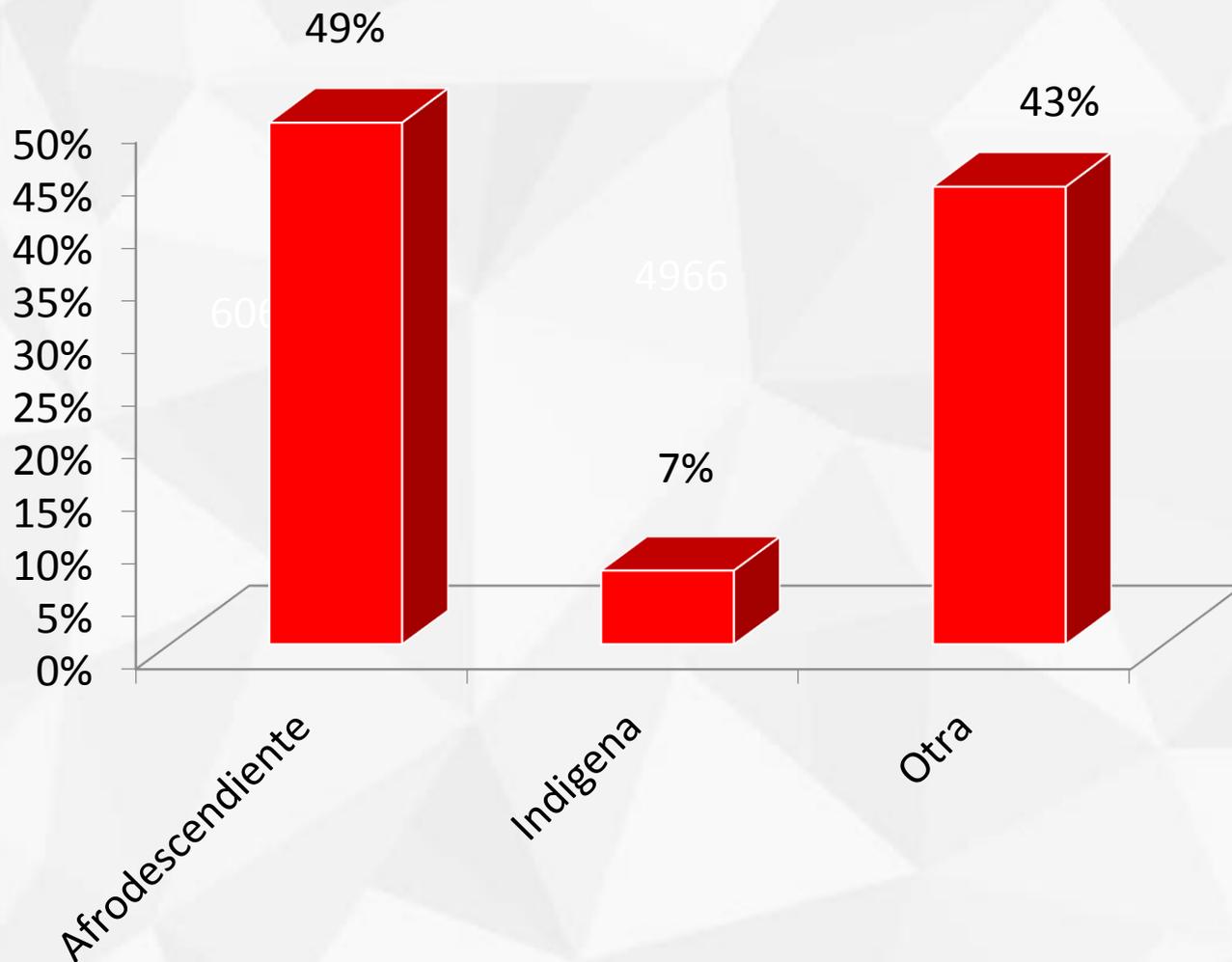
**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

El 4% de las personas Encuestadas declararon pertenecer a una Etnia (99 Ciudadanos)



Grupo Poblacional Minoritario



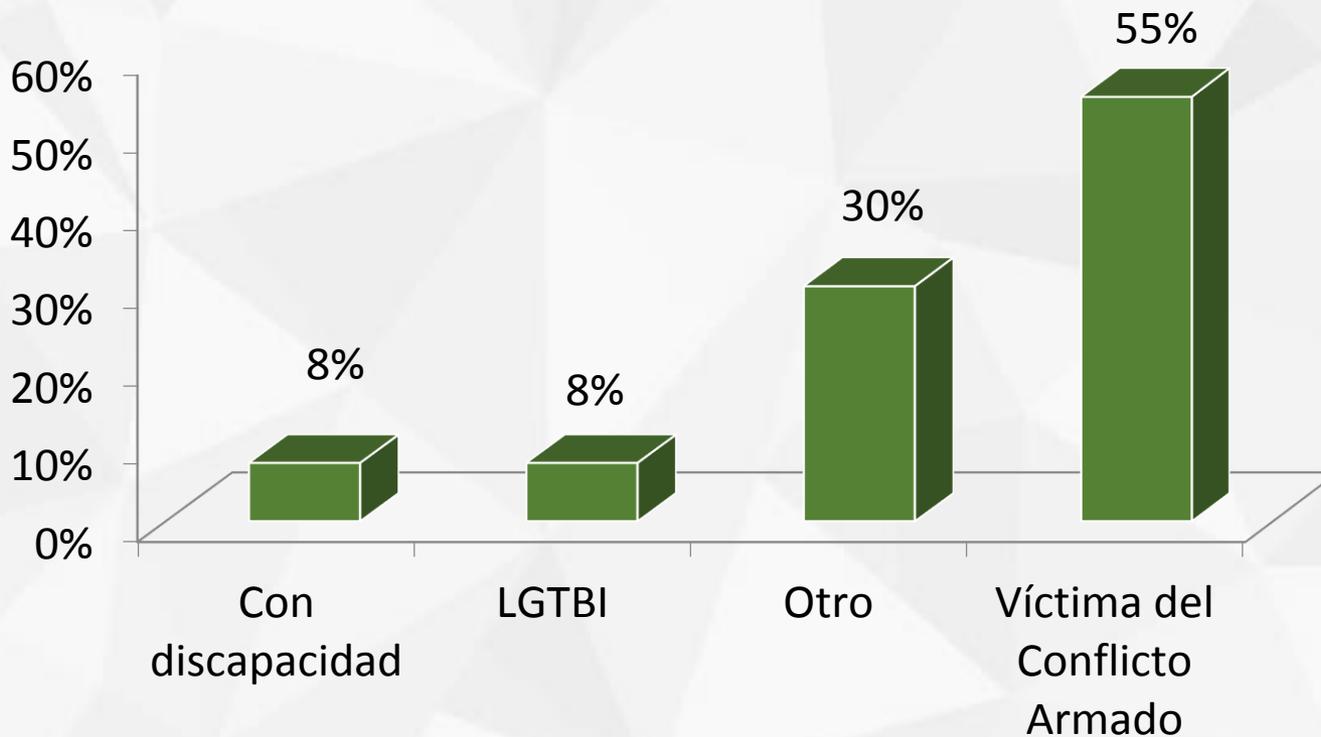
**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

**El 5% de las Personas Encuestadas
declaró pertenecer a un
Grupo Minoritario Poblacional
(132 ciudadanos)**



Estrato Socioeconómico de la Población

1 2 3 4 5 6

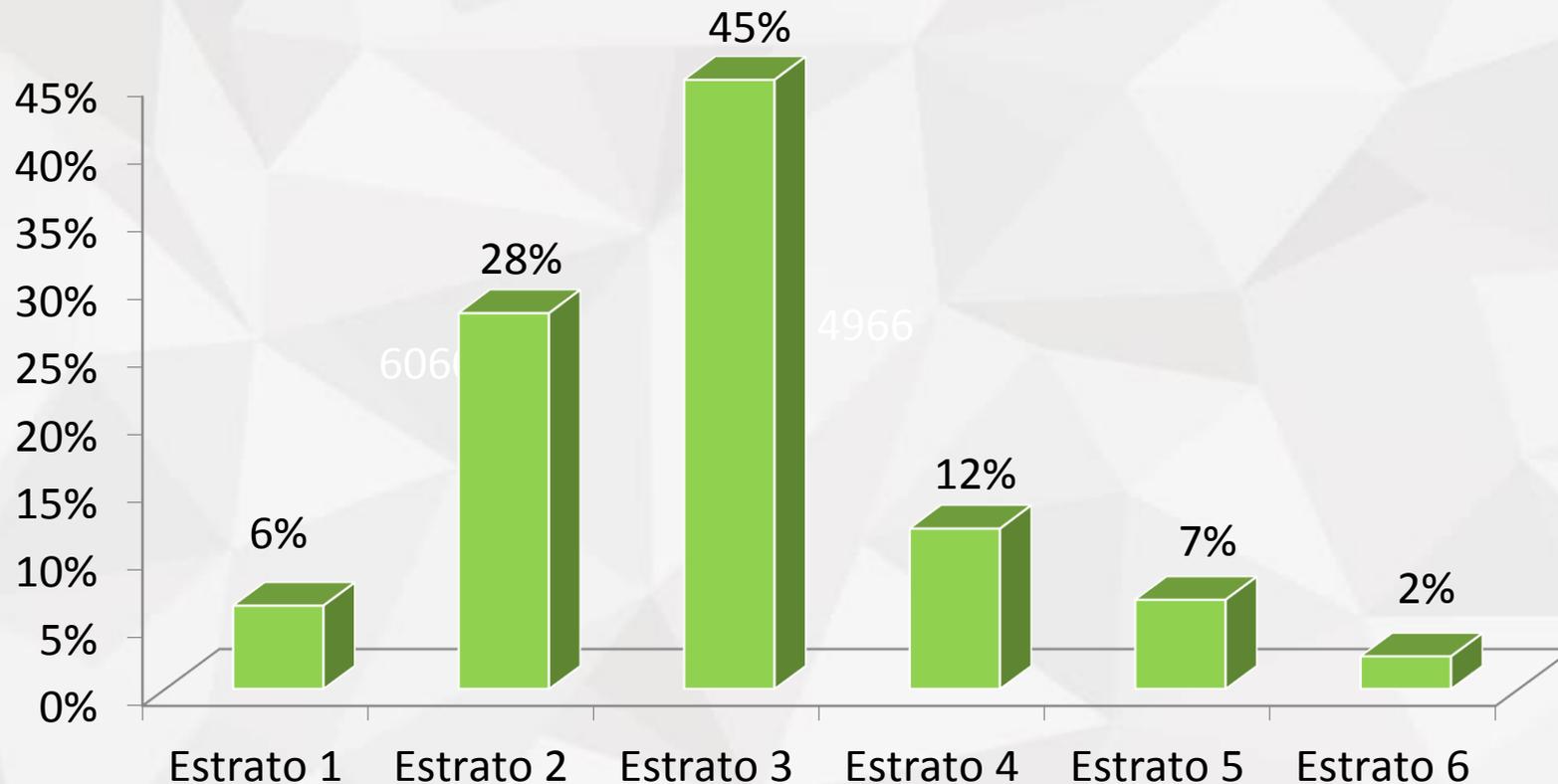
**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

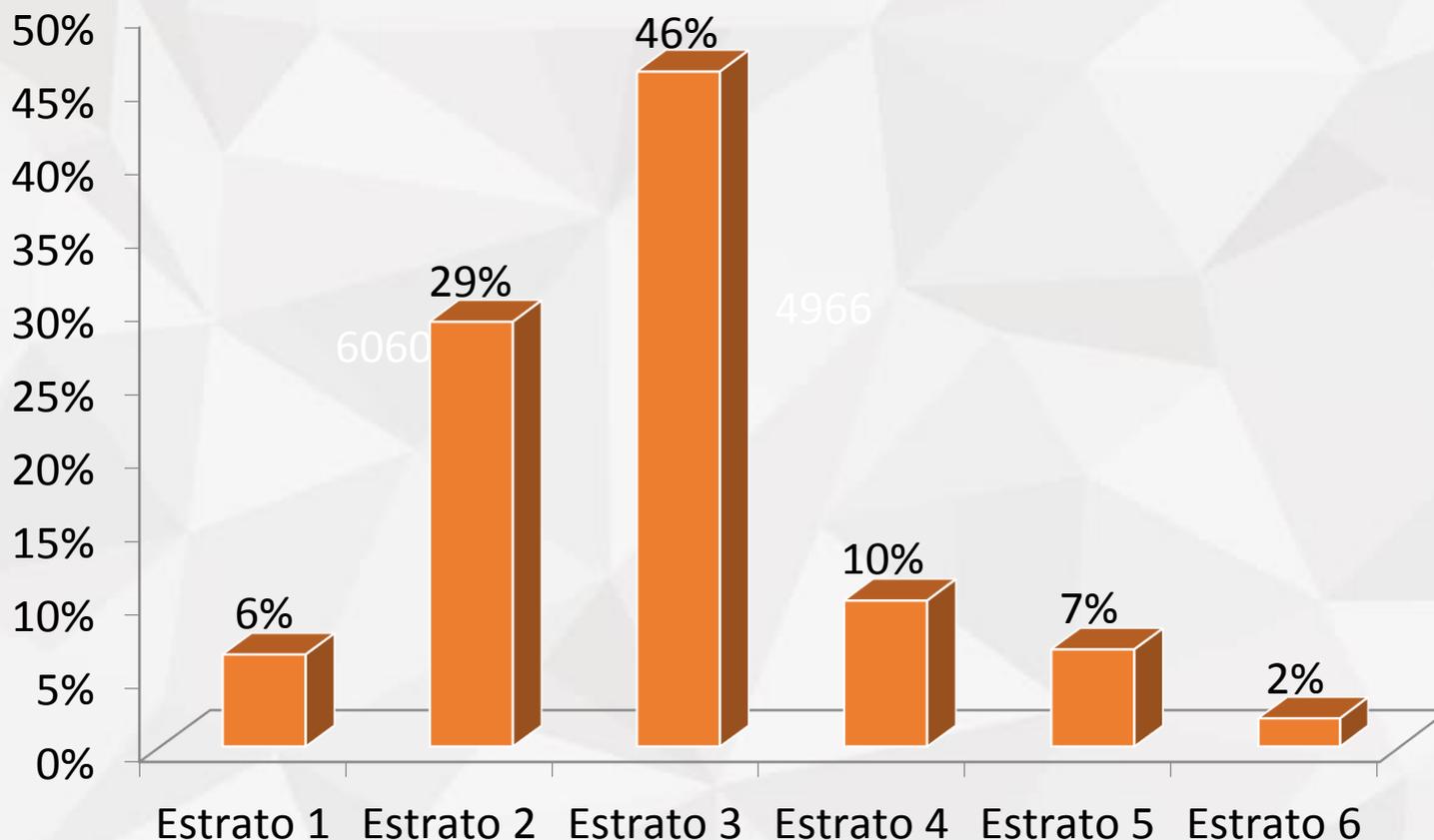


PIENSA EN GRANDE

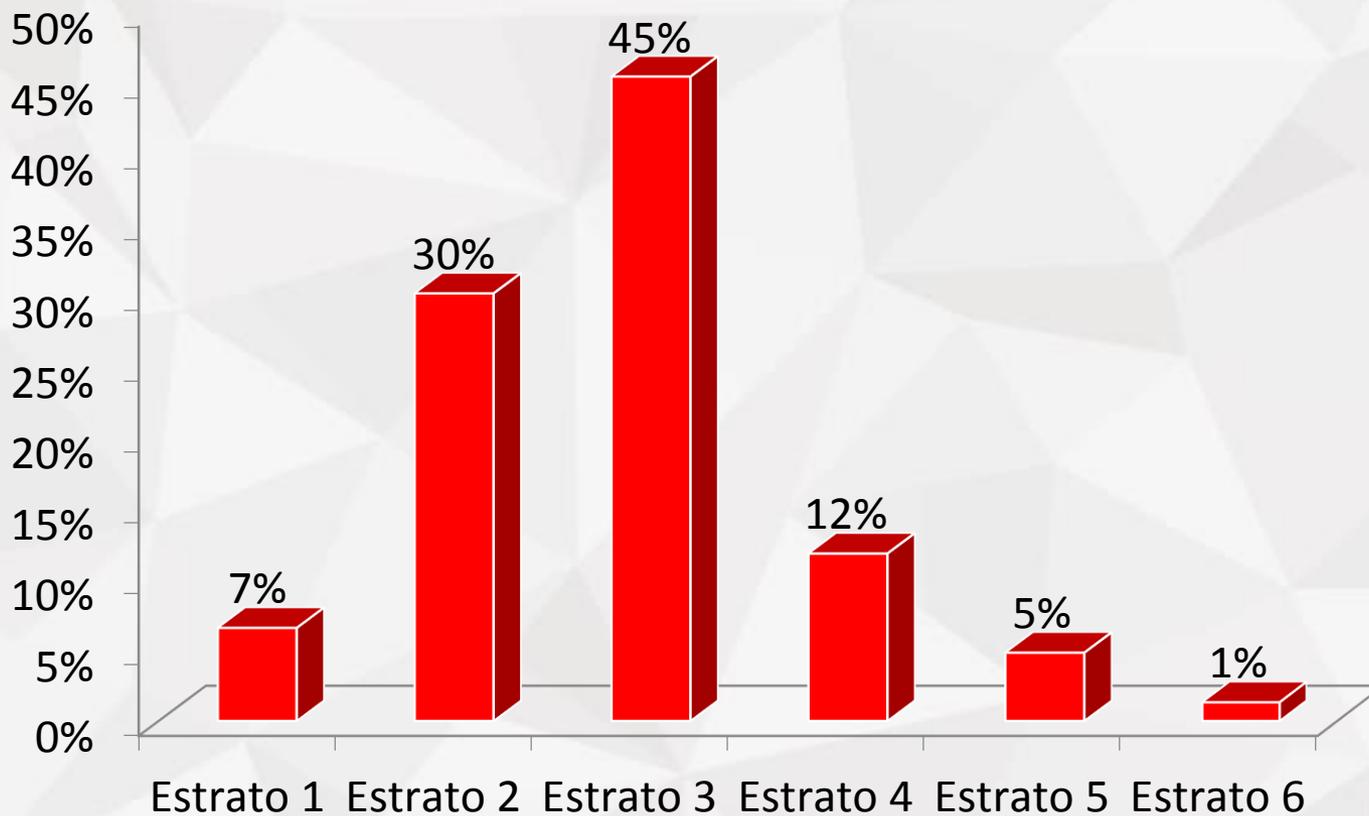
Total Composición por Estrato Socioeconómico



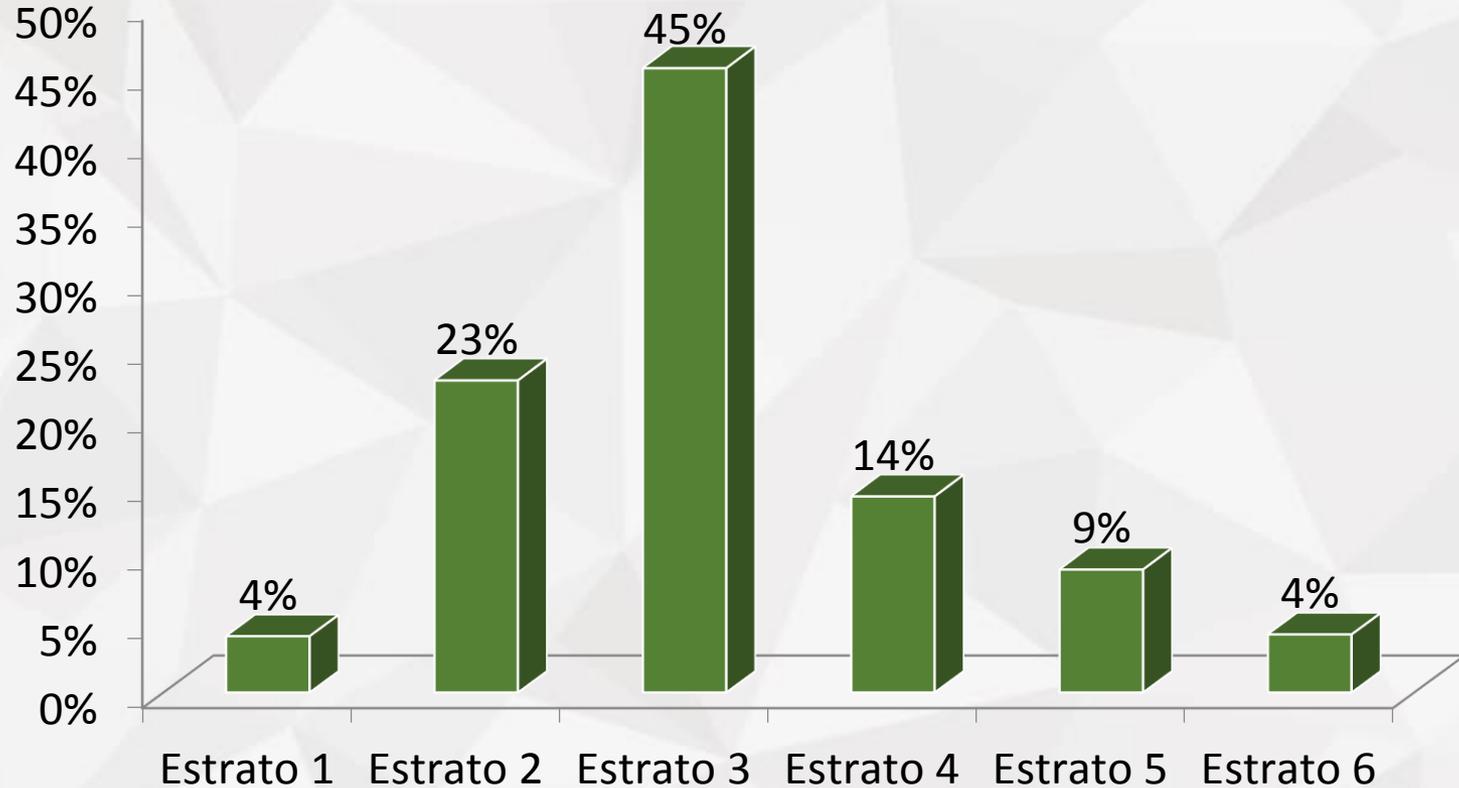
Centro de Atención a la Ciudadanía



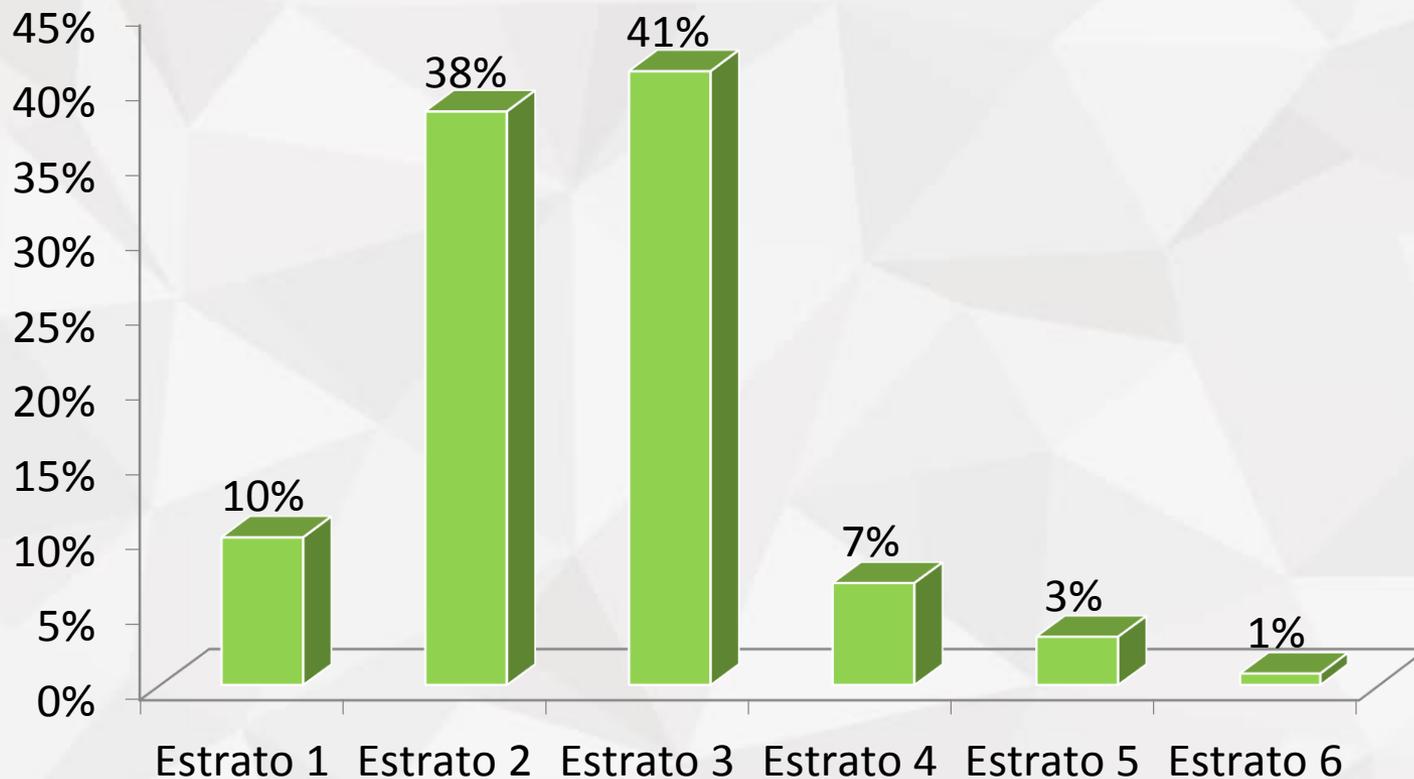
Dirección de Gestión Documental



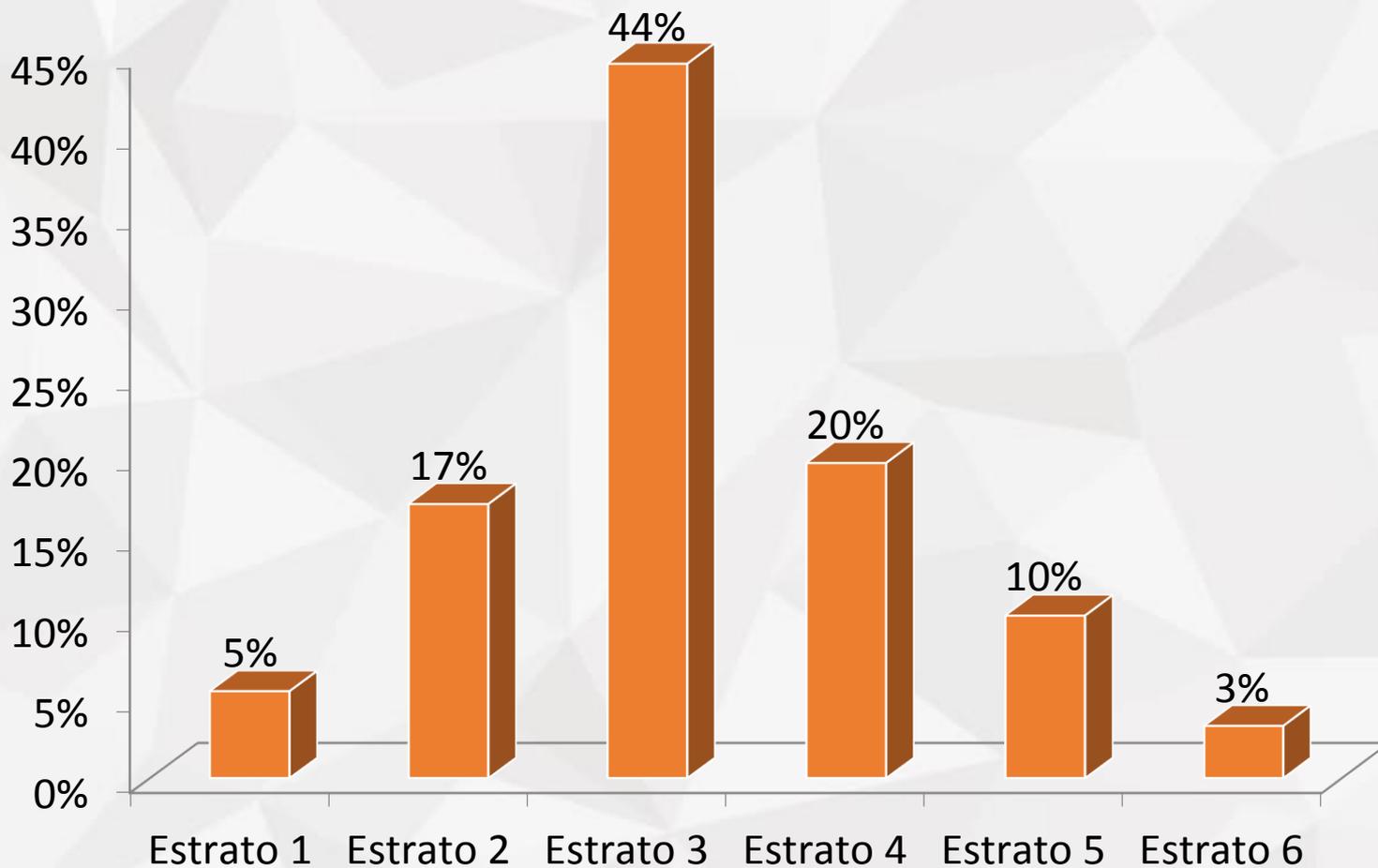
Dirección de Pasaportes



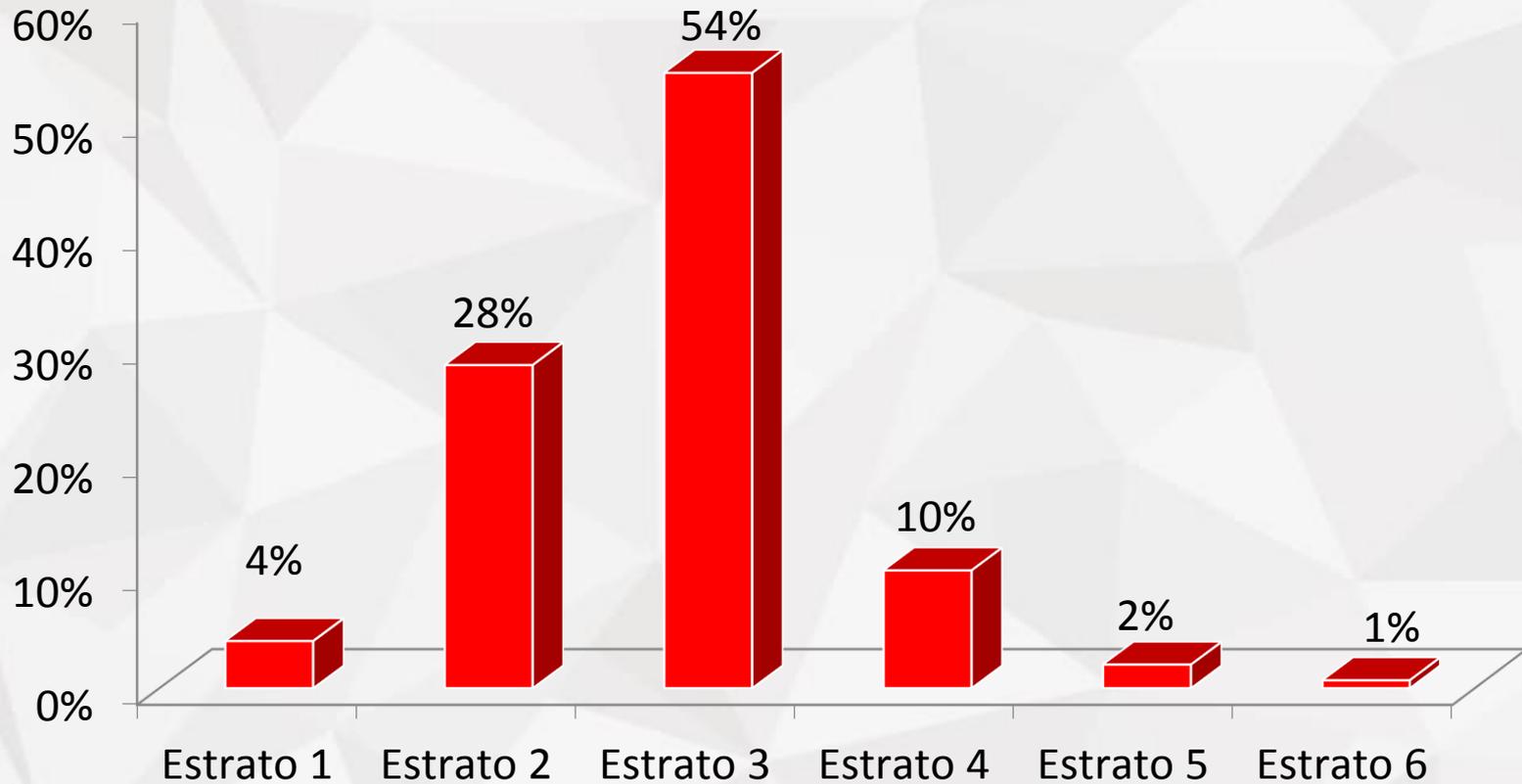
Secretaría de Educación



Secretaría de Hacienda



Tránsito Departamental



Ocupación de la Población



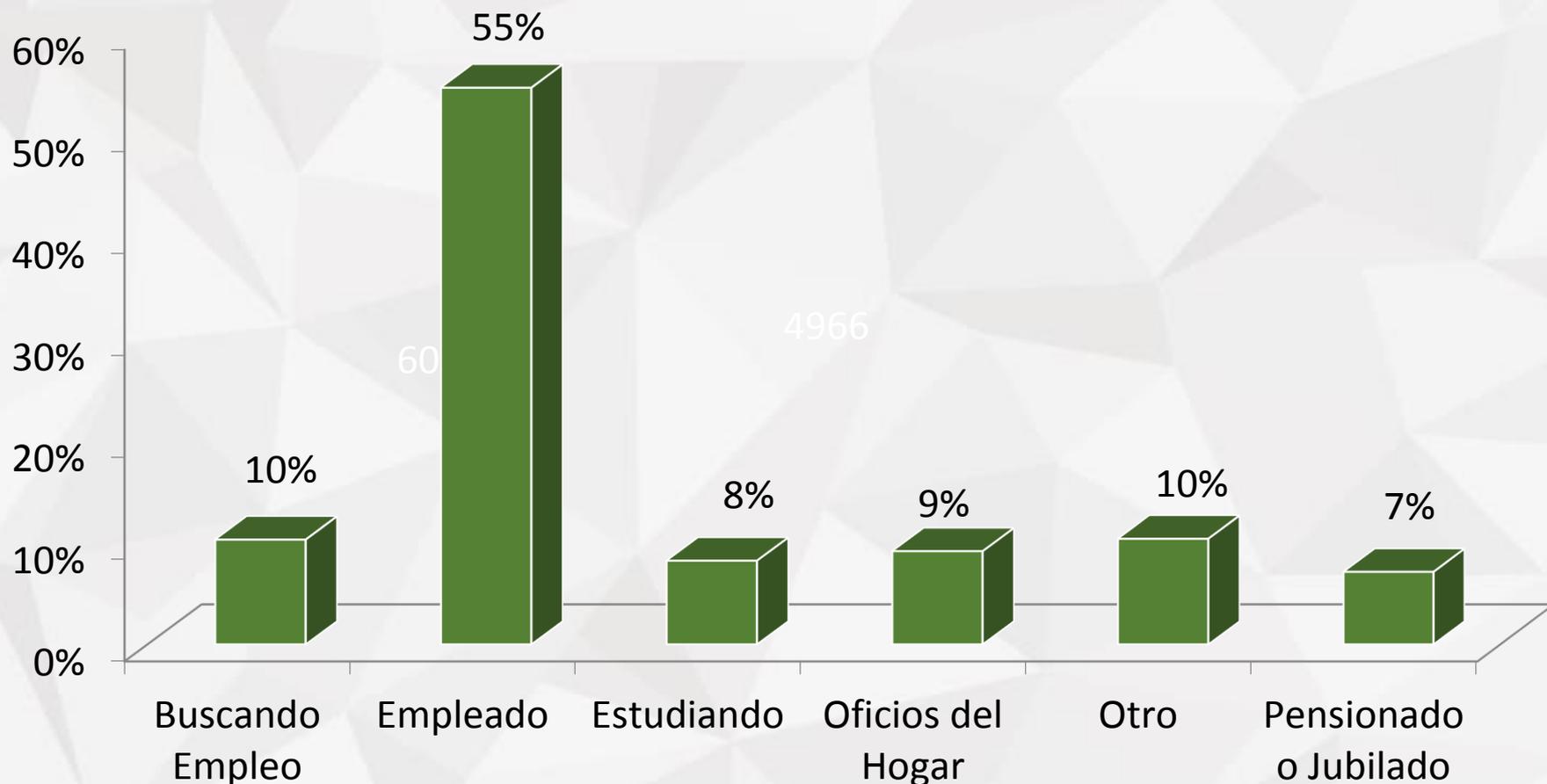
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

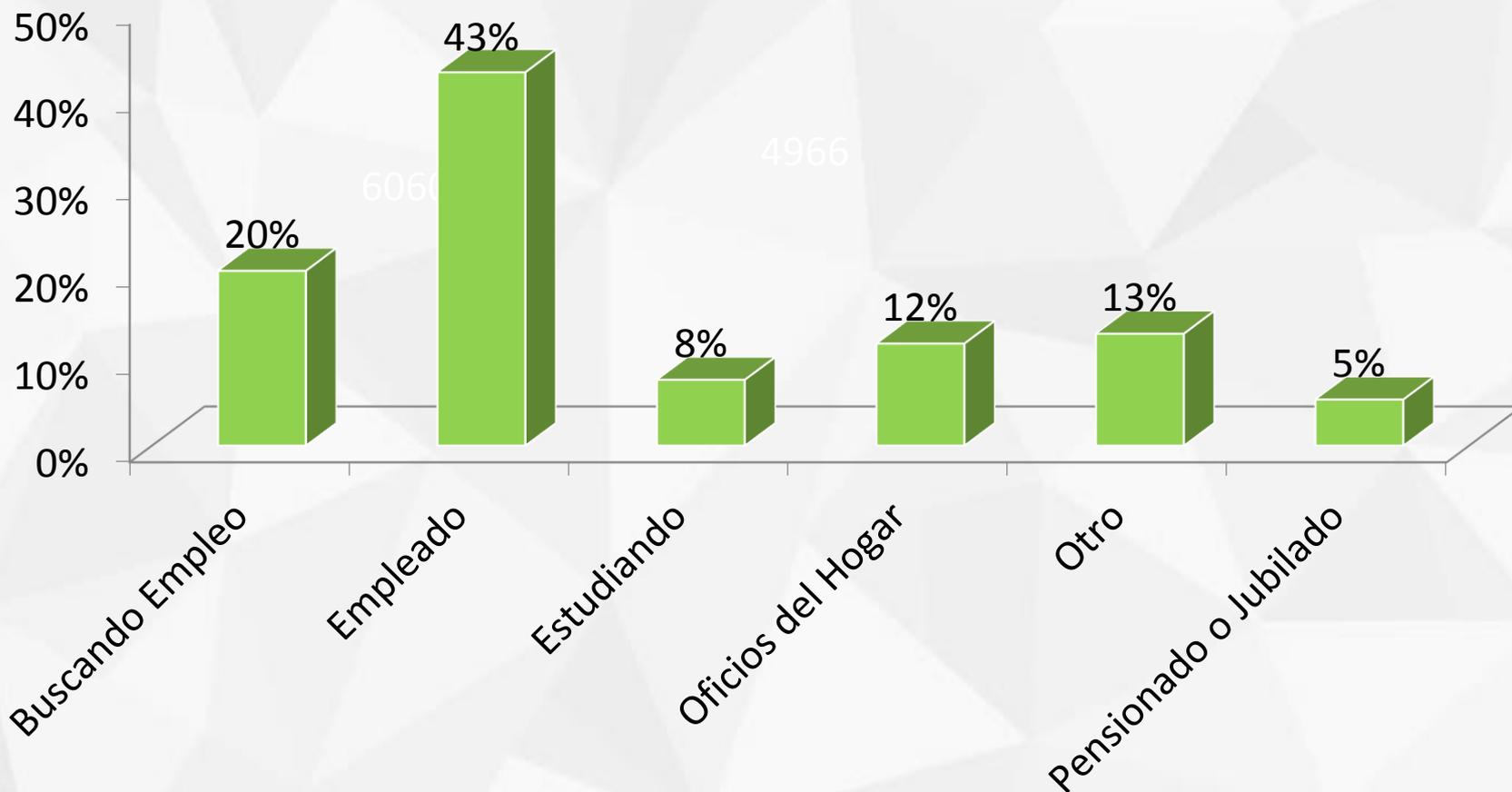


PIENSA EN GRANDE

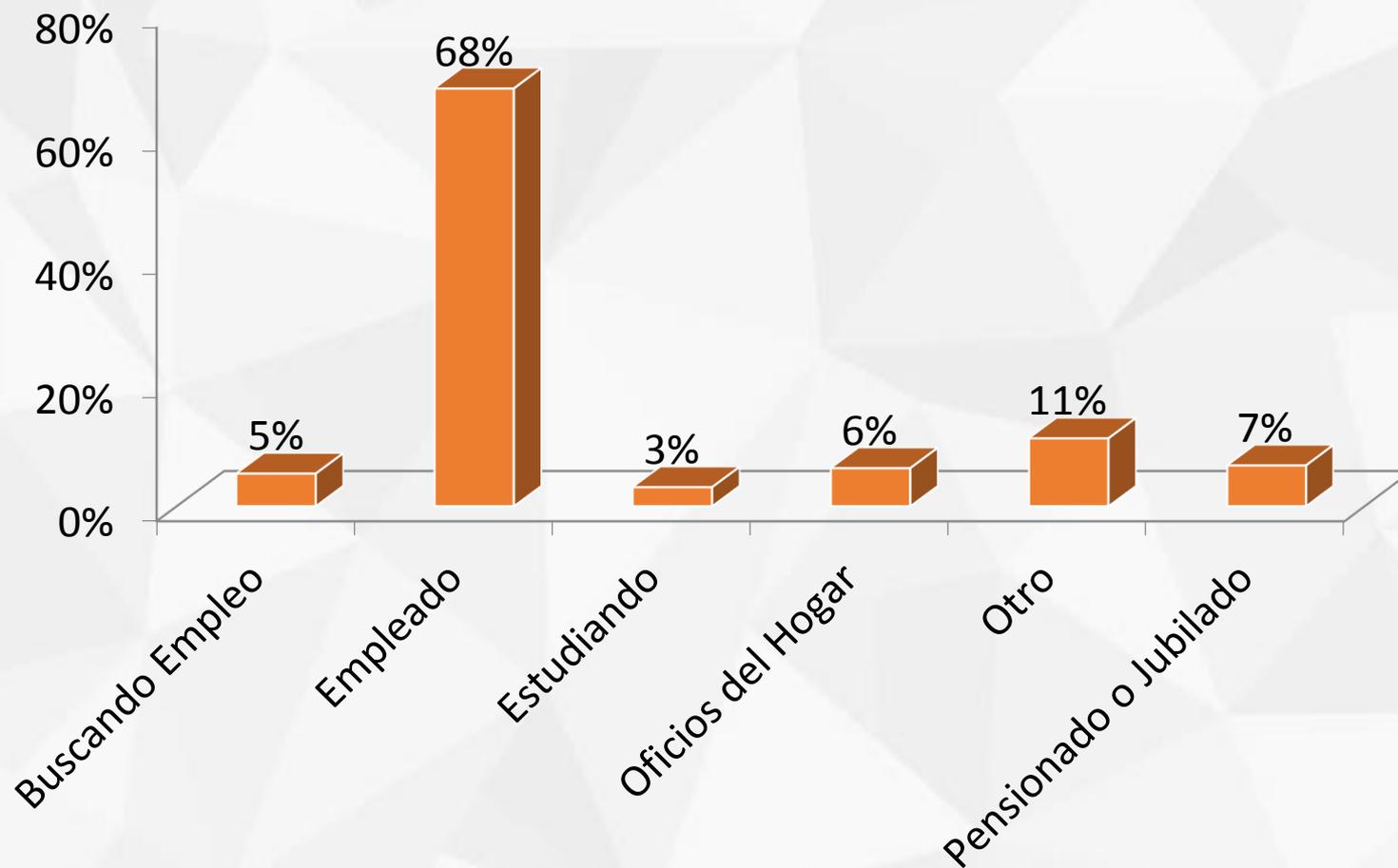
Ocupación de la Población Encuestada



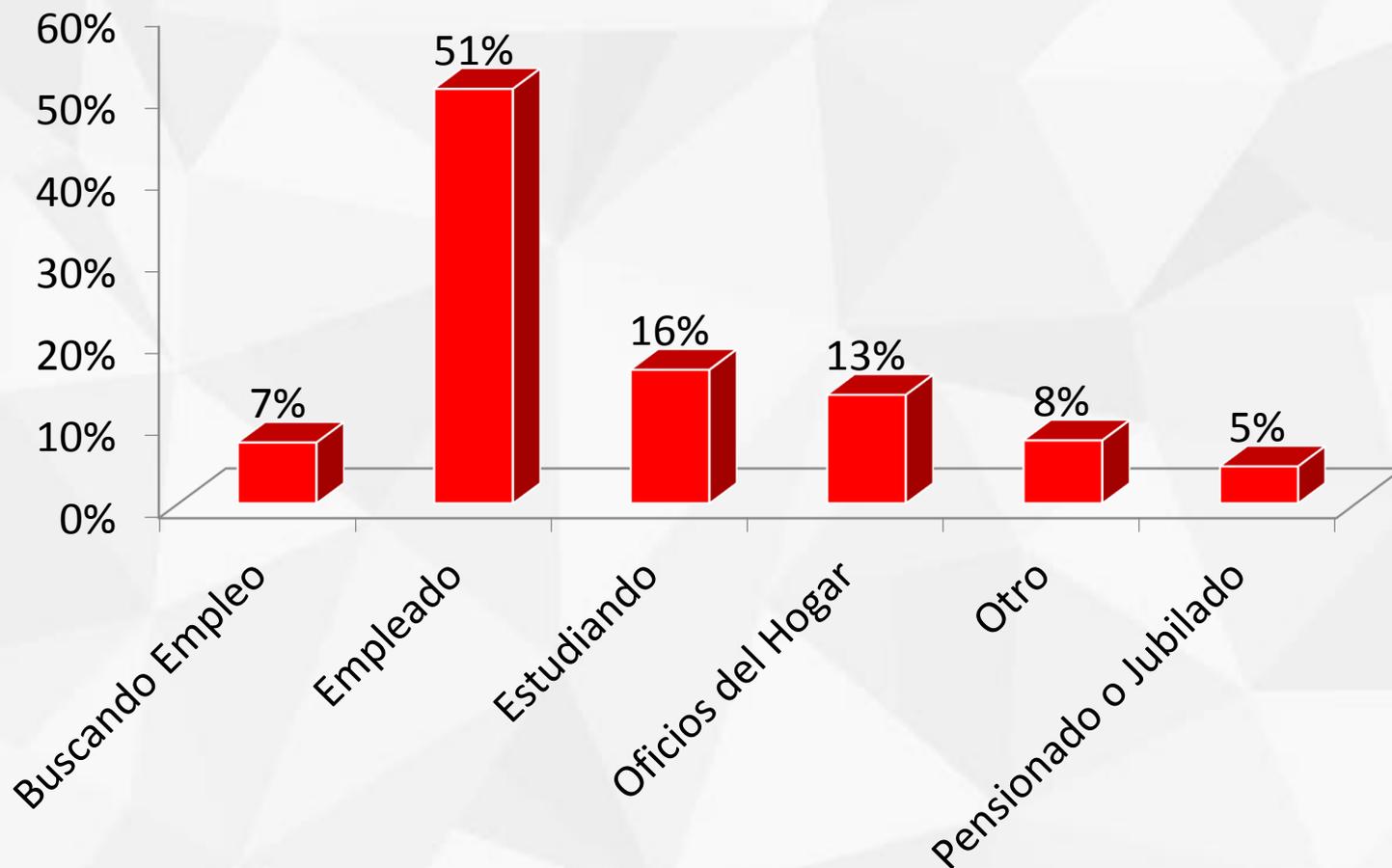
Centro de Atención a la Ciudadanía



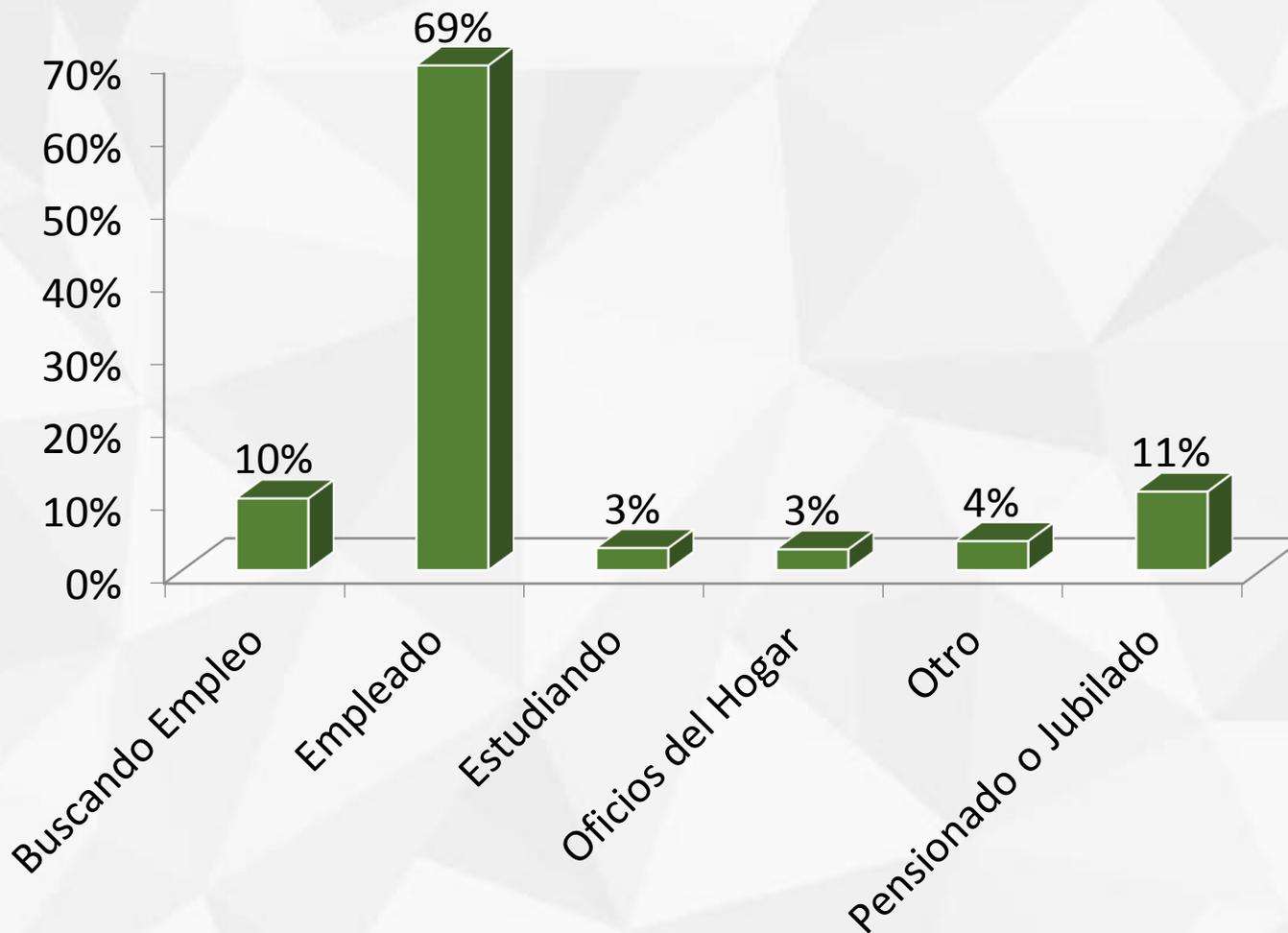
Dirección de Gestión Documental



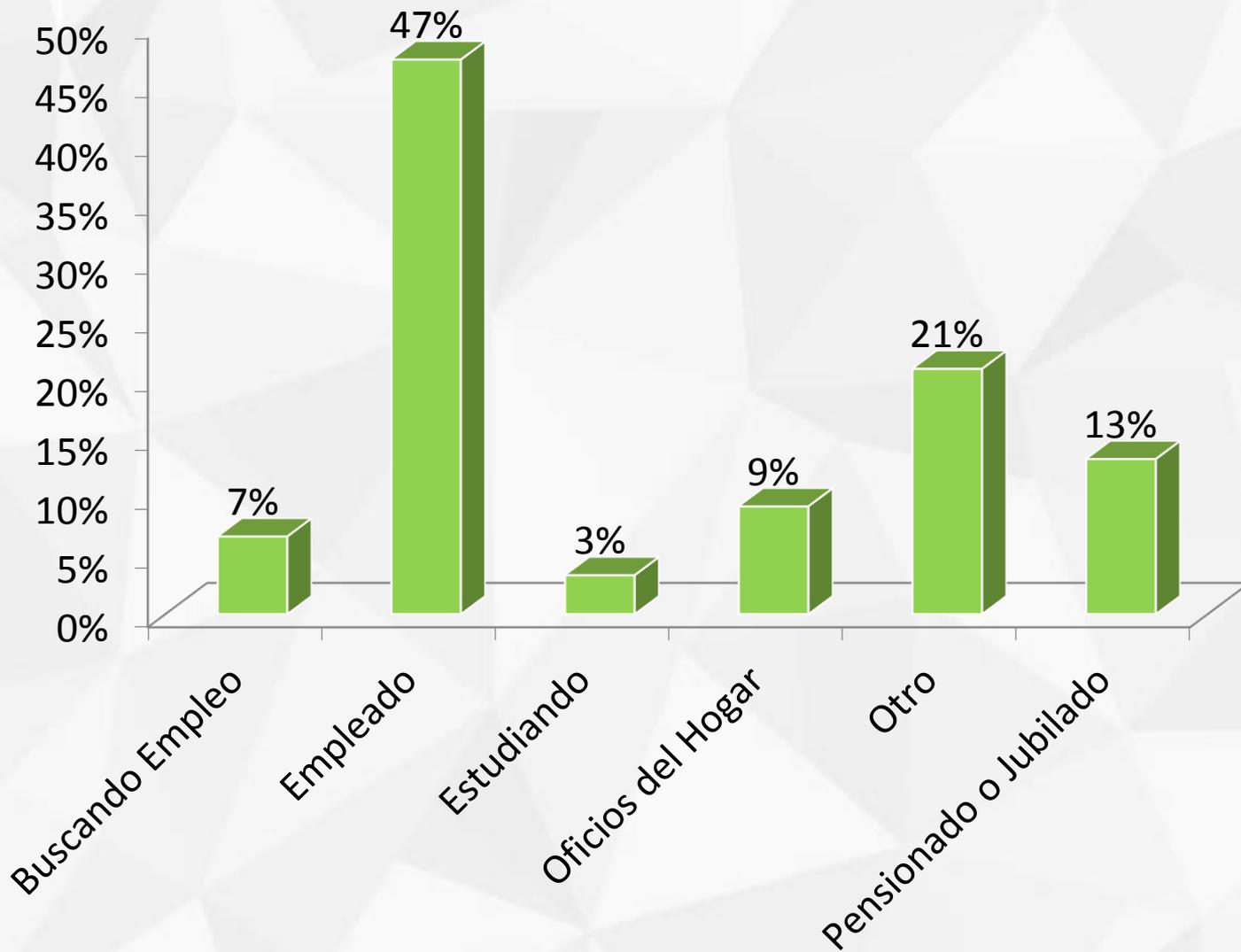
Dirección de Pasaportes



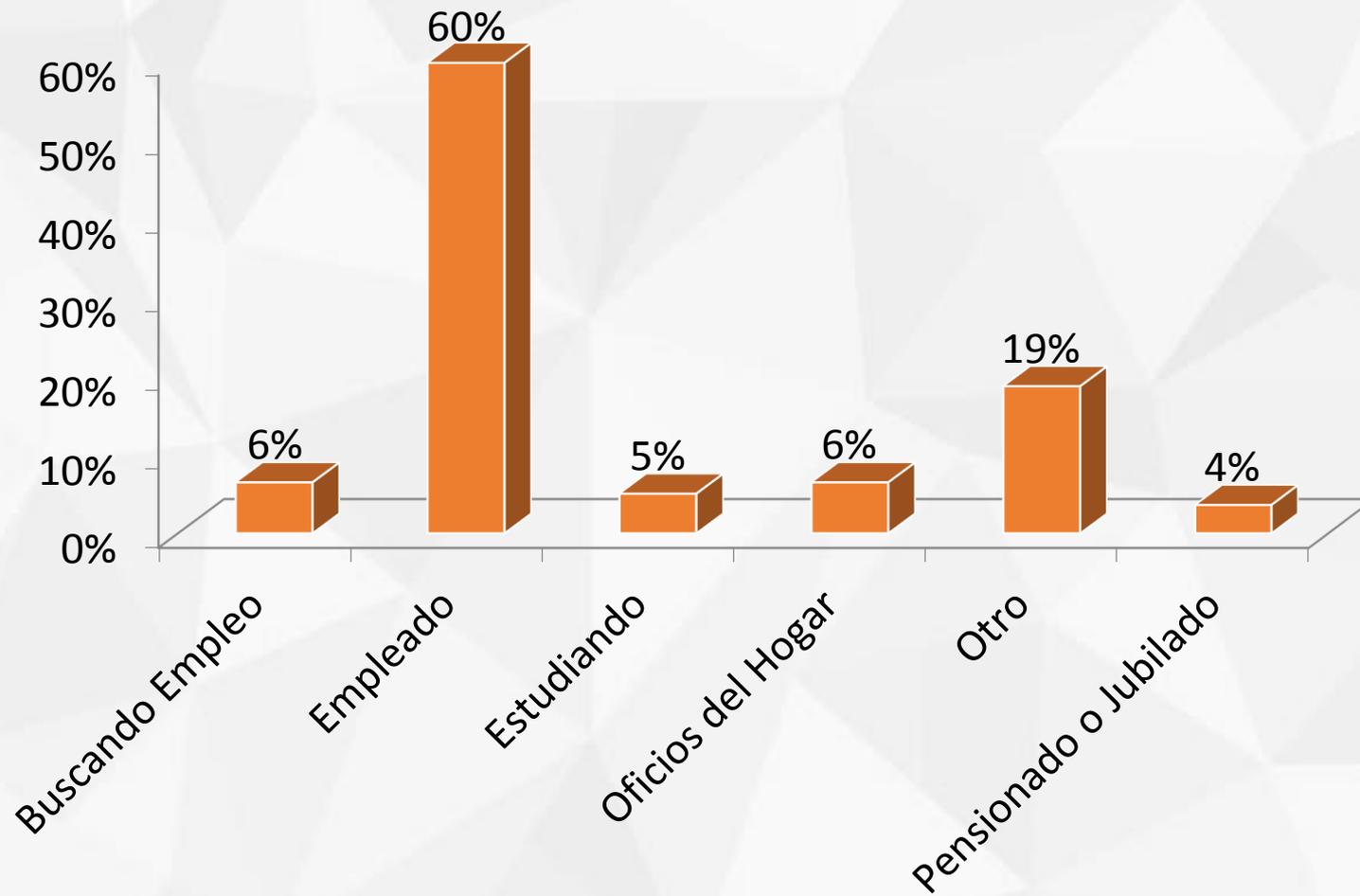
Secretaría de Educación



Secretaría de Hacienda



Agencia de Seguridad Vial



Ubicación Residencial de la Población



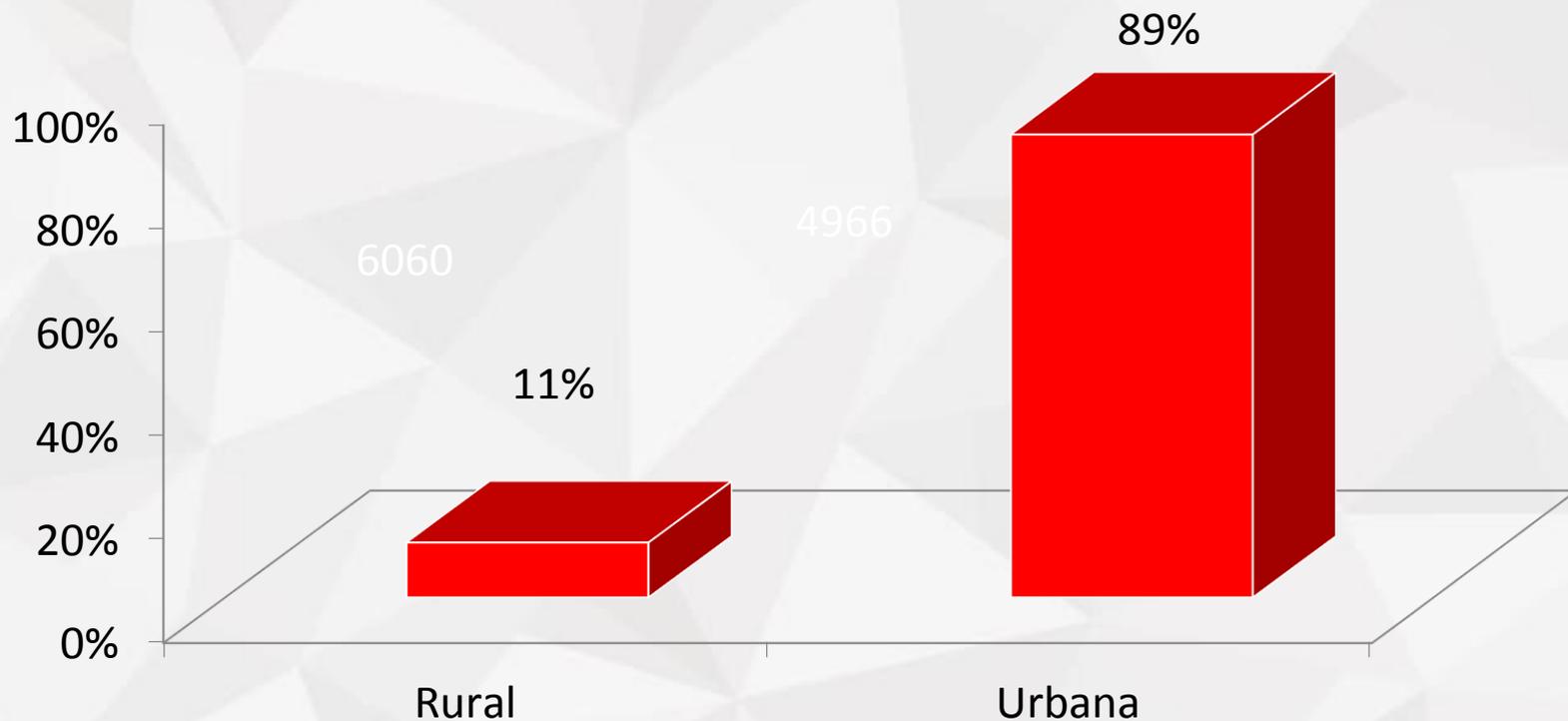
**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

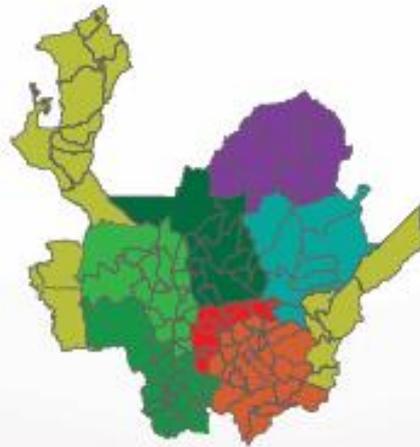


PIENSA EN GRANDE

Composición de la Ubicación Residencial de la Población



Localización de la Población



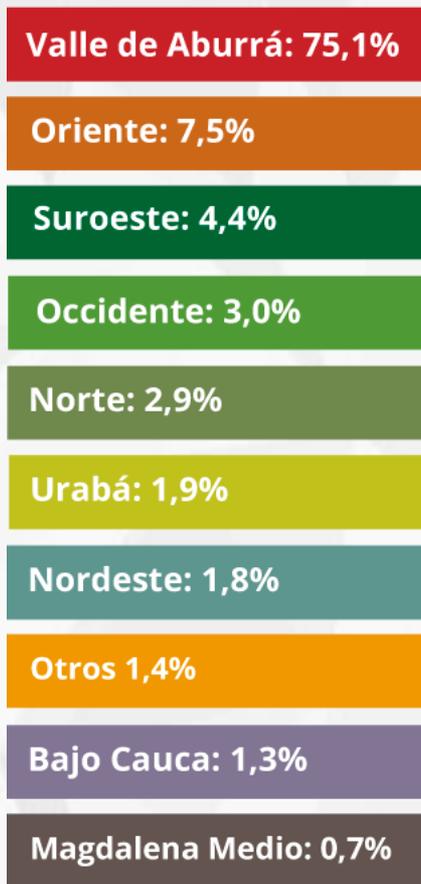
**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Localización de los encuestados



Resultados

**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

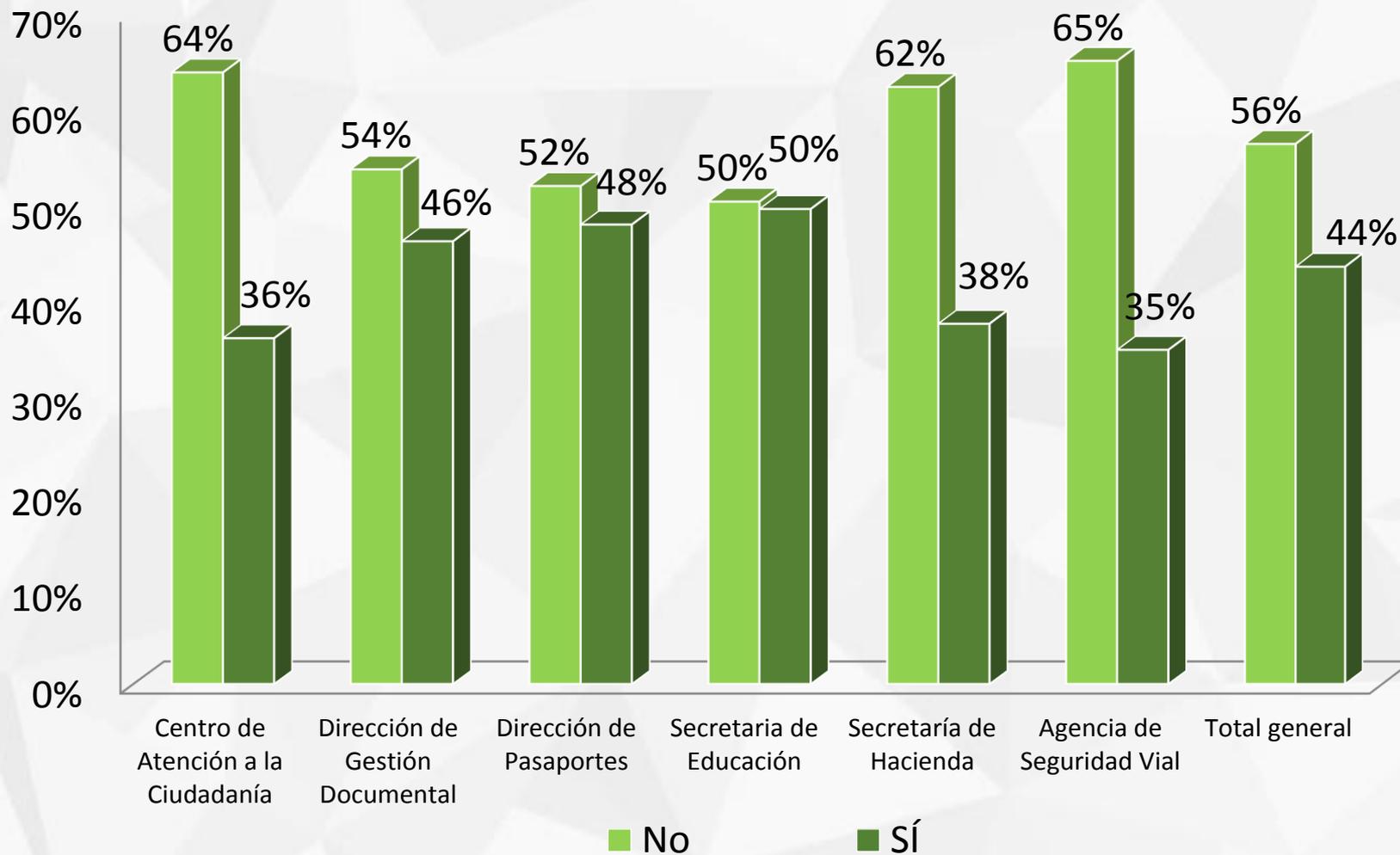
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Conocimiento del Sitio WEB

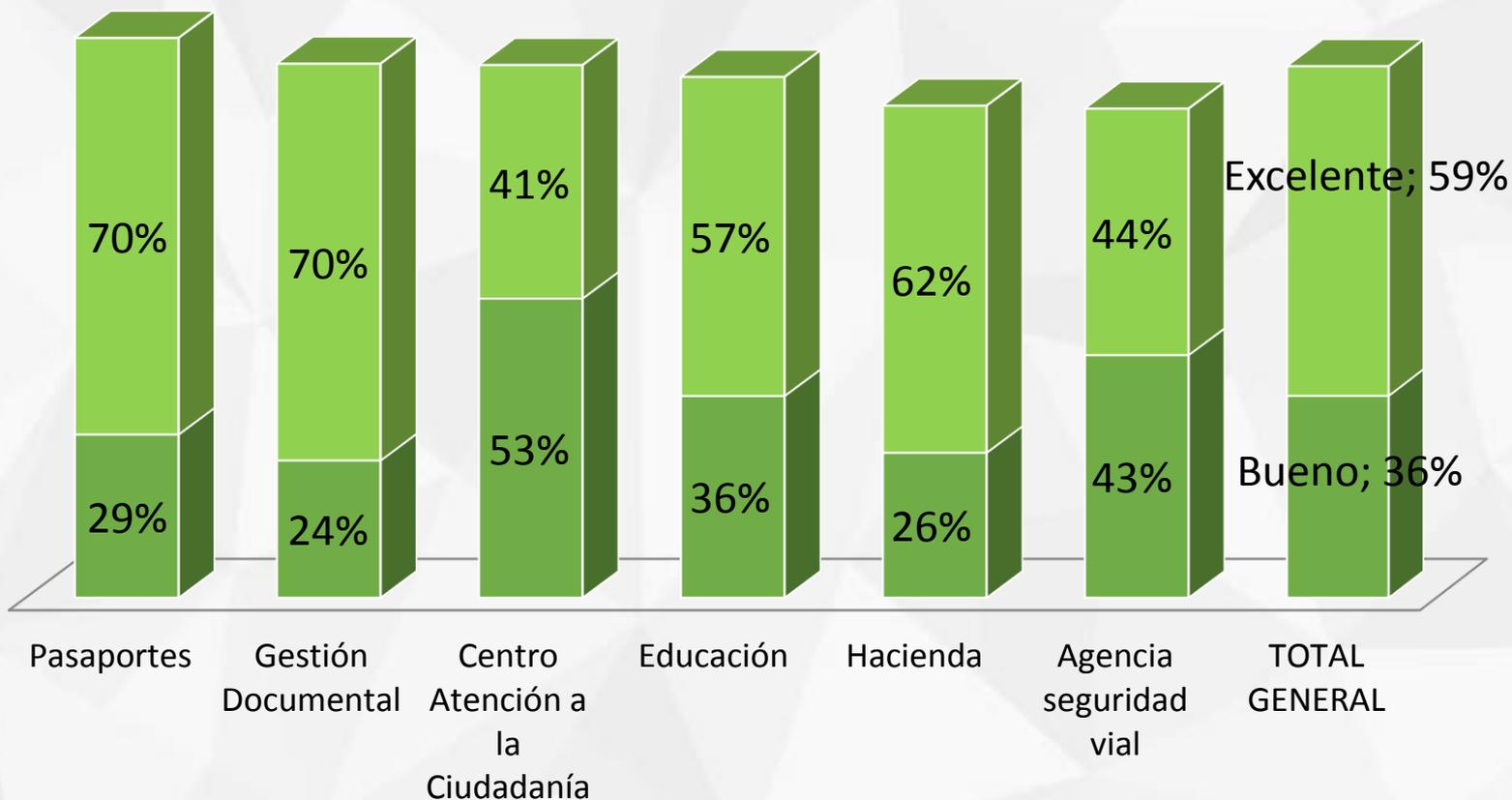
¿Conoce nuestra pagina web?



Percepción General de la Satisfacción Ciudadana

Percepción de Favorabilidad en el Servicio

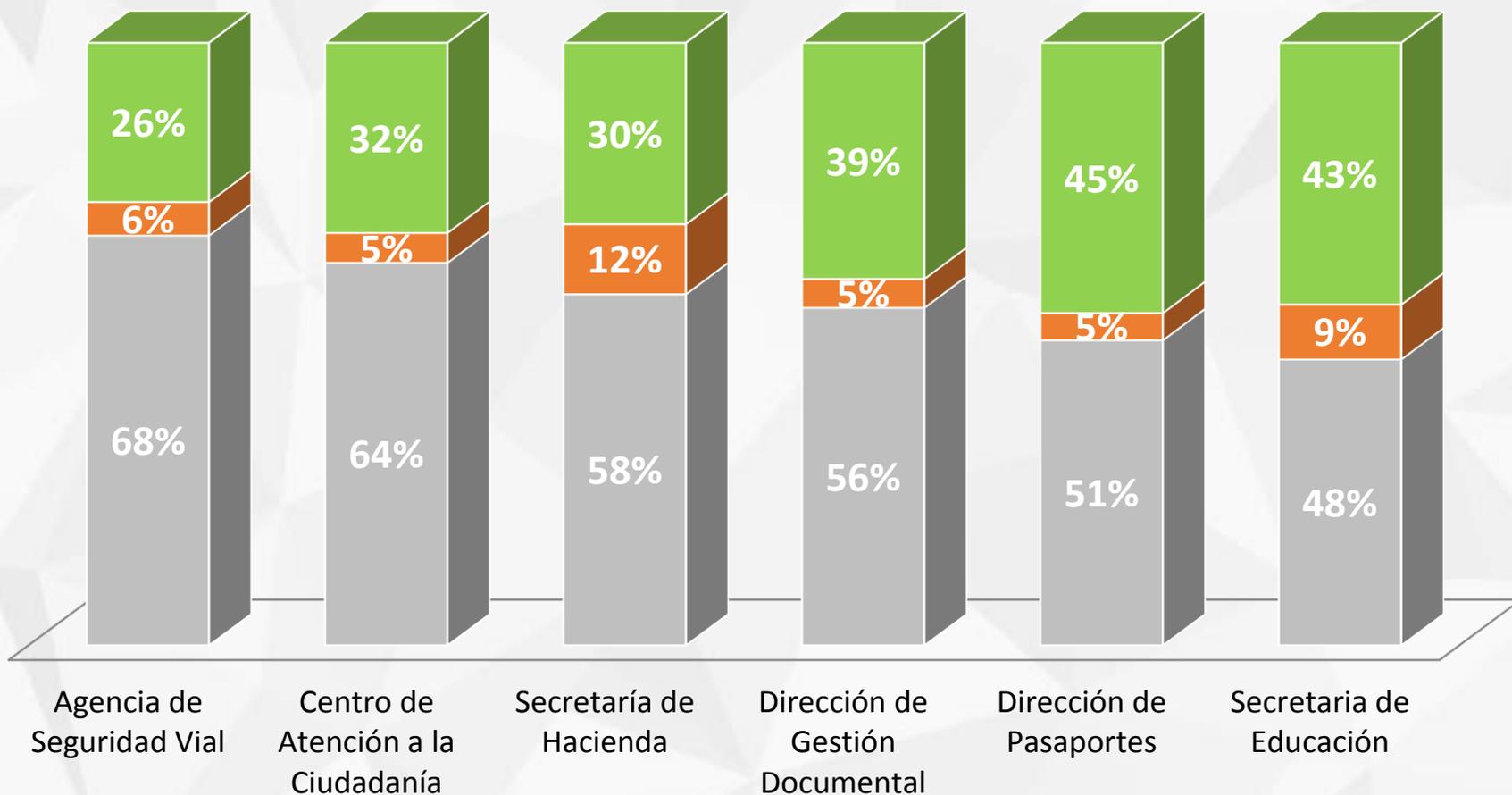
■ Bueno ■ Excelente



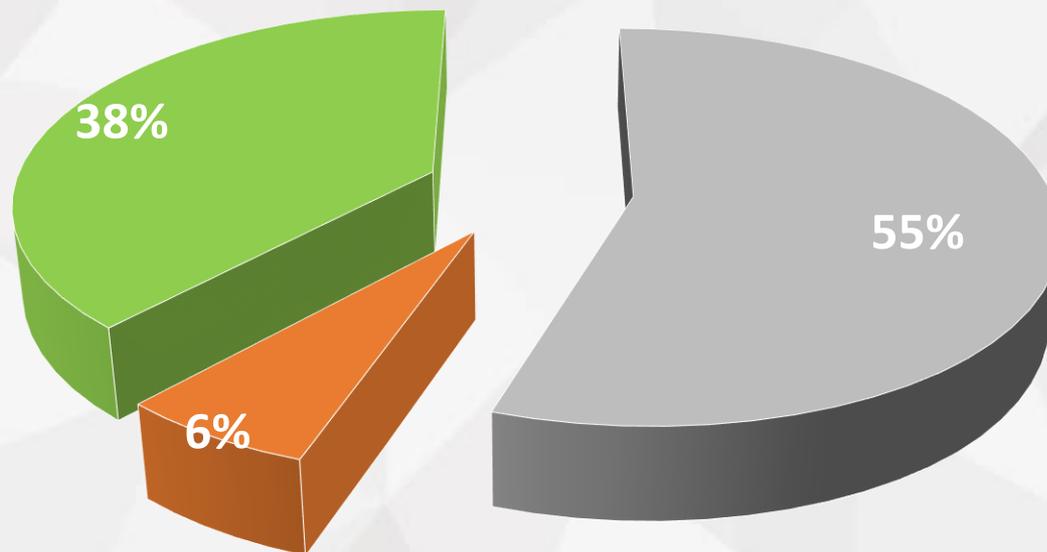
Accesibilidad a los Canales de Atención

Preferencia de Canal por Sede

■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual



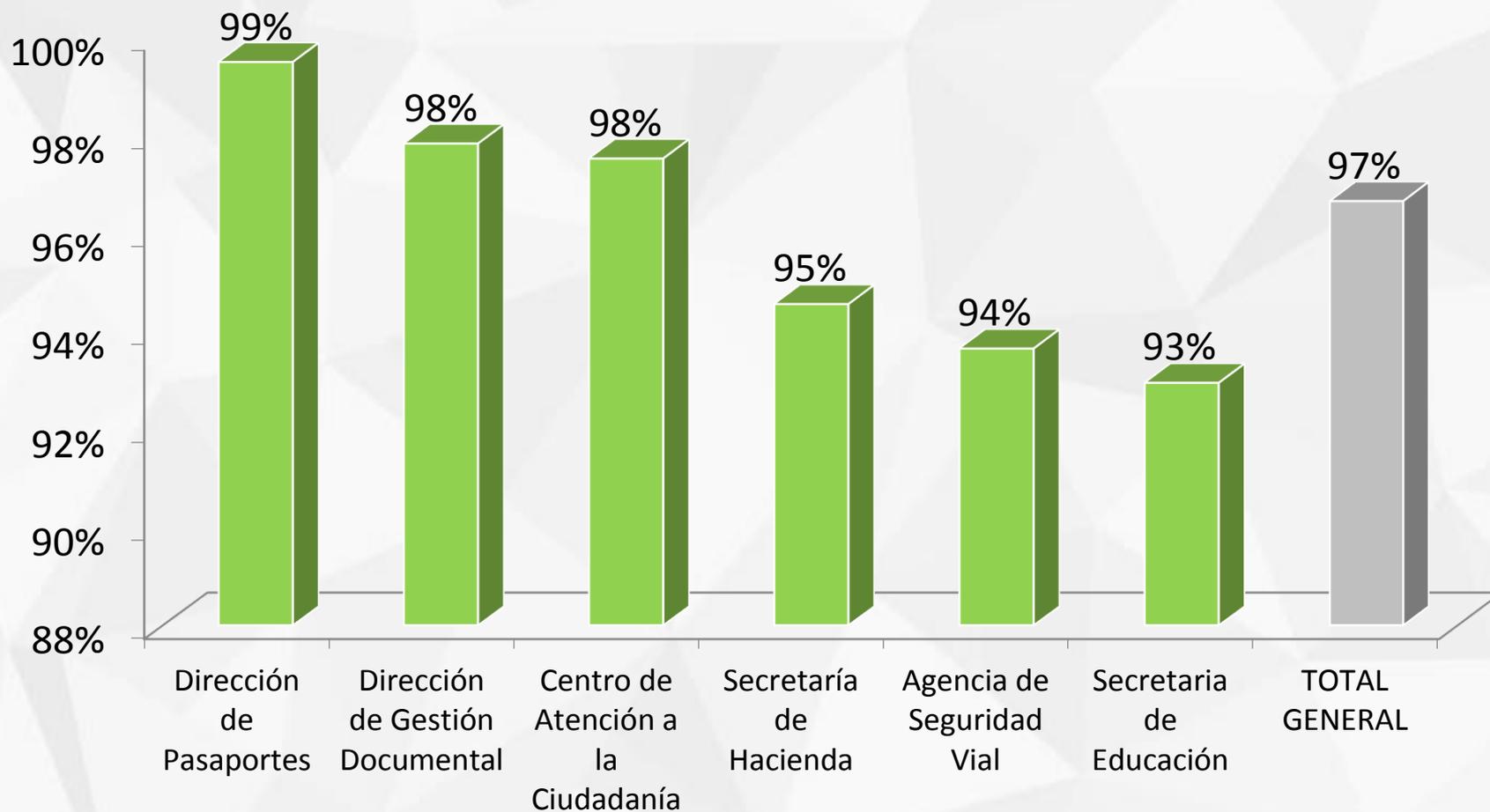
Preferencia de Canal de Acceso General



■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual

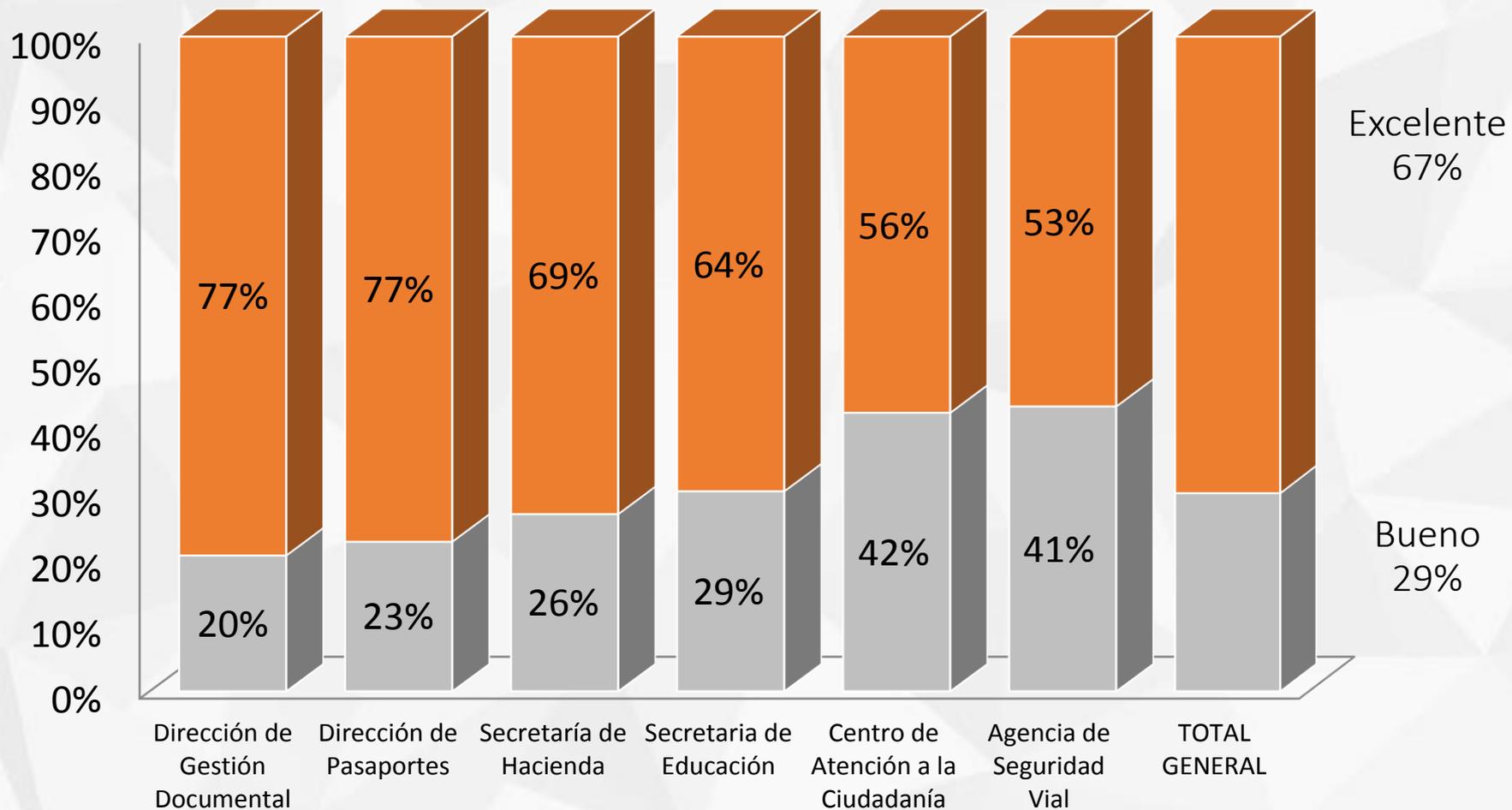
Percepción de la calidad de la Información suministrada

Calidad de la Información Suministrada General



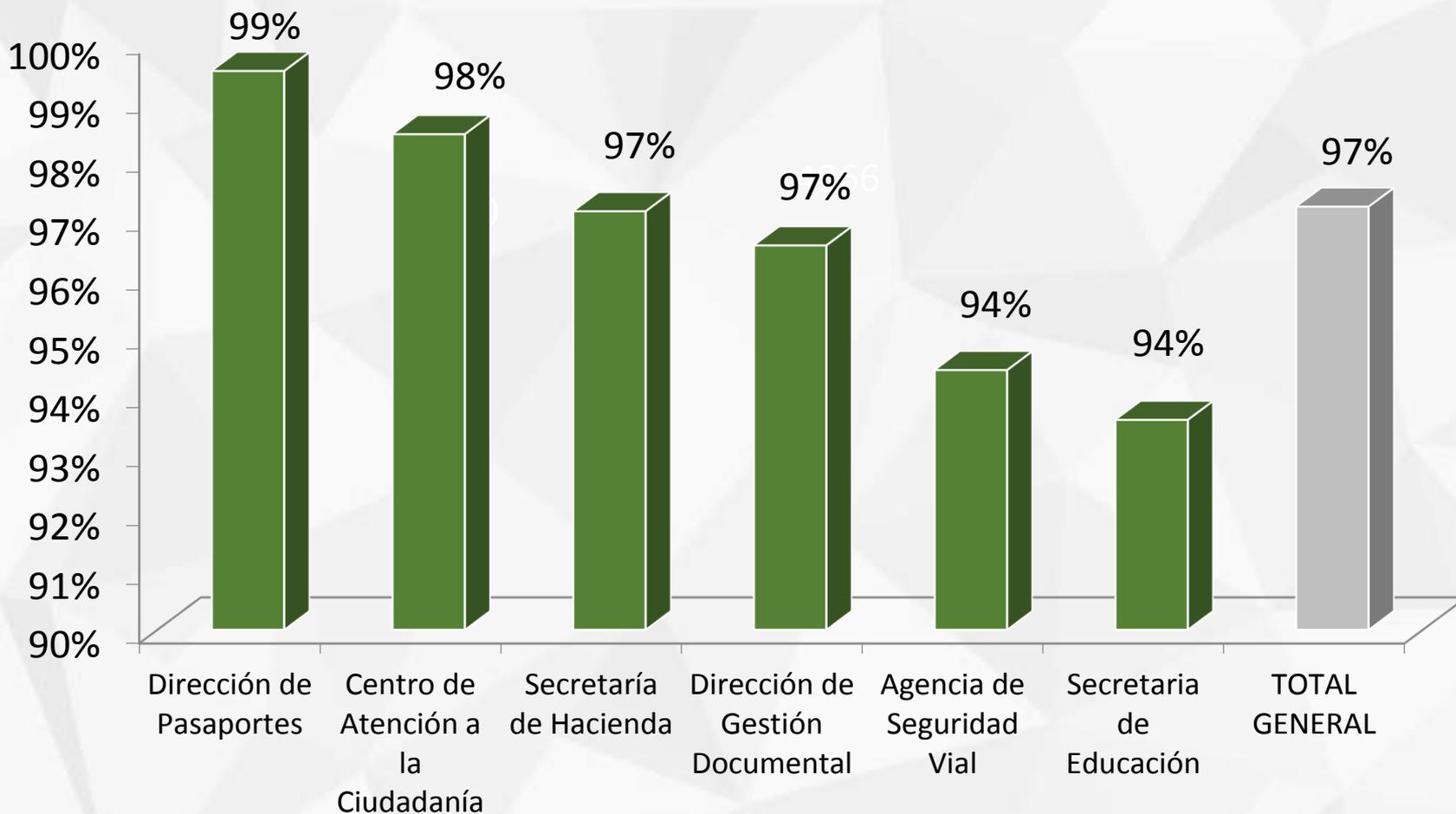
Calidad de la información por SEDE

■ Bueno ■ Excelente



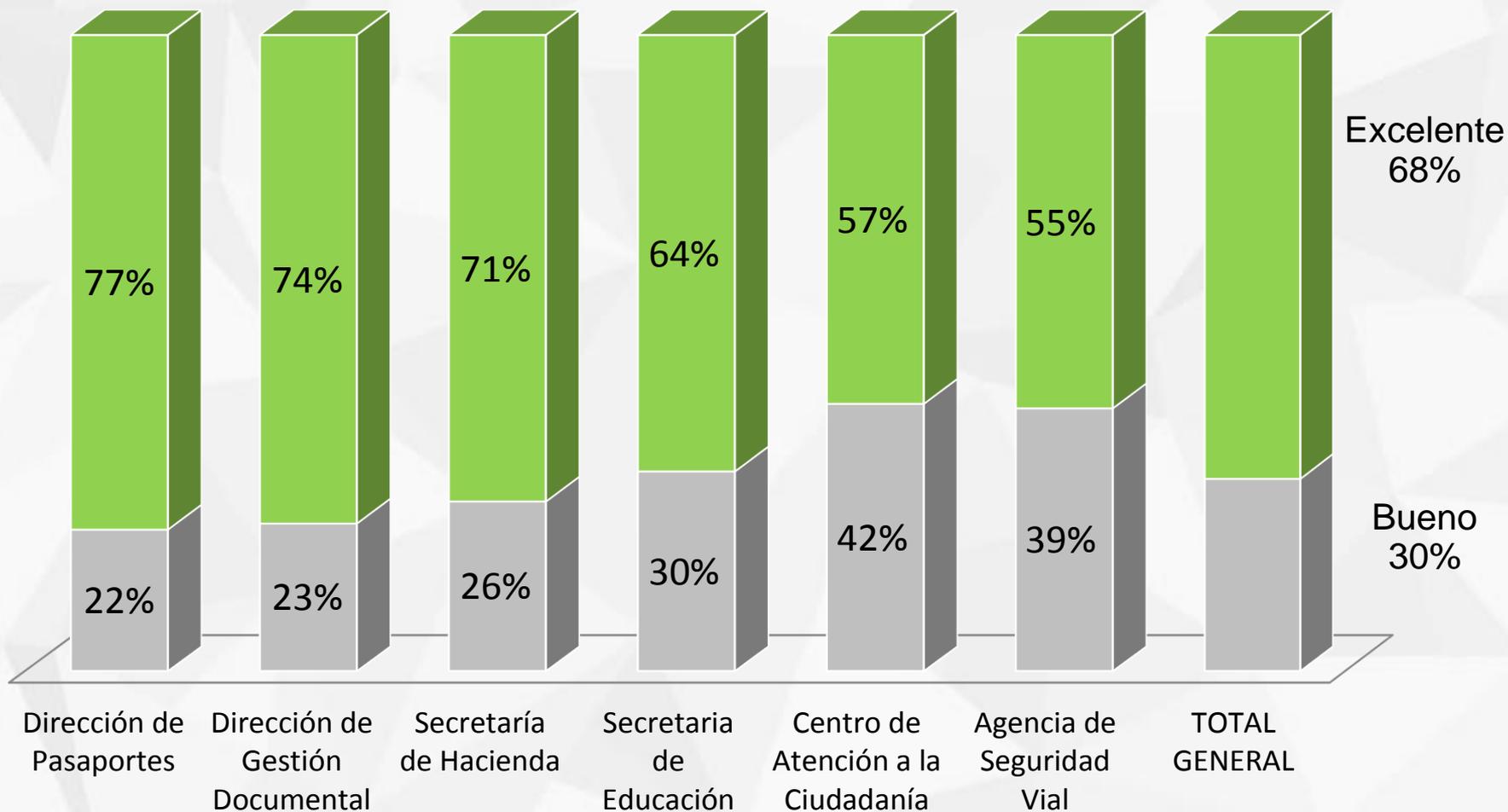
Percepción de la Actitud de Servicio por parte del Servidor

Percepción en la Actitud de Servicio

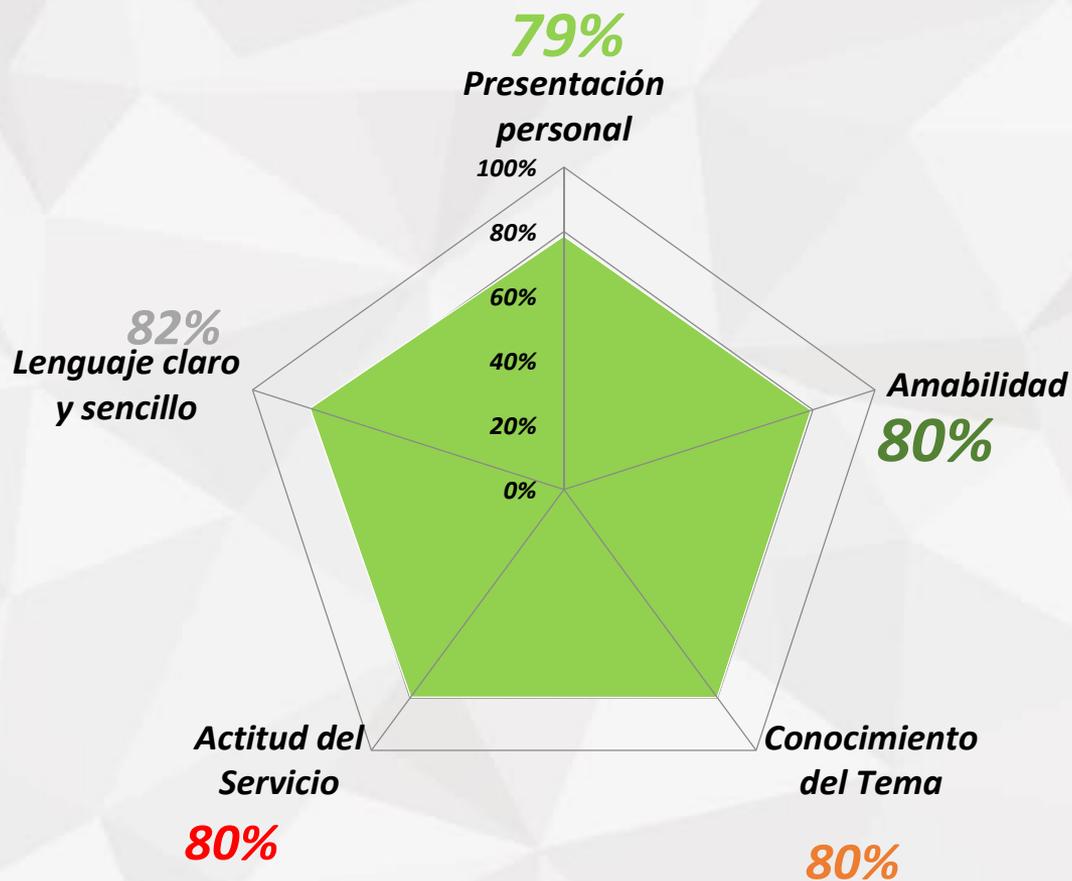


Percepción en la Actitud de Servicio por SEDE

■ Buena ■ Excelente

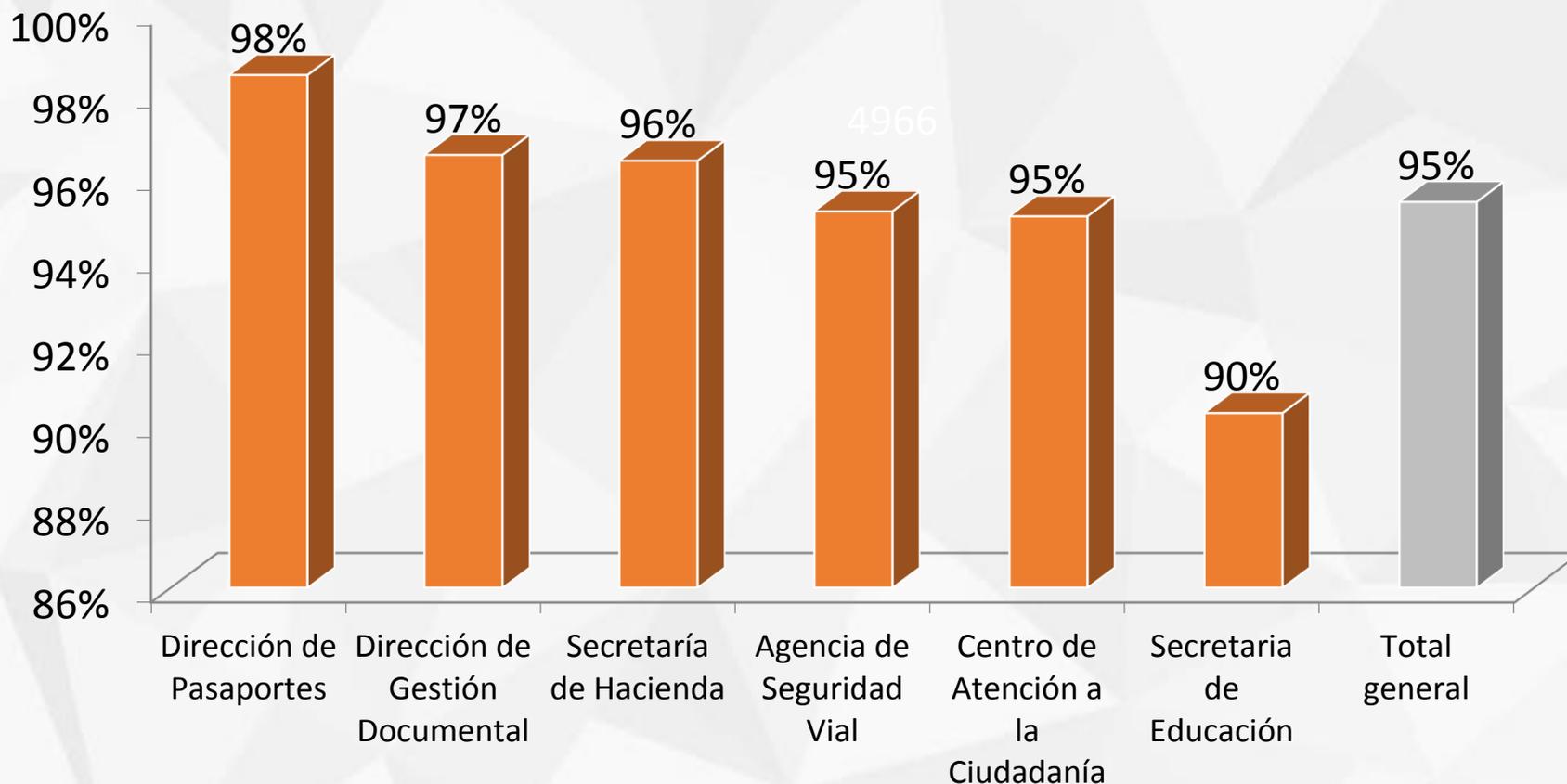


Brechas de mejoramiento del Talento Humano



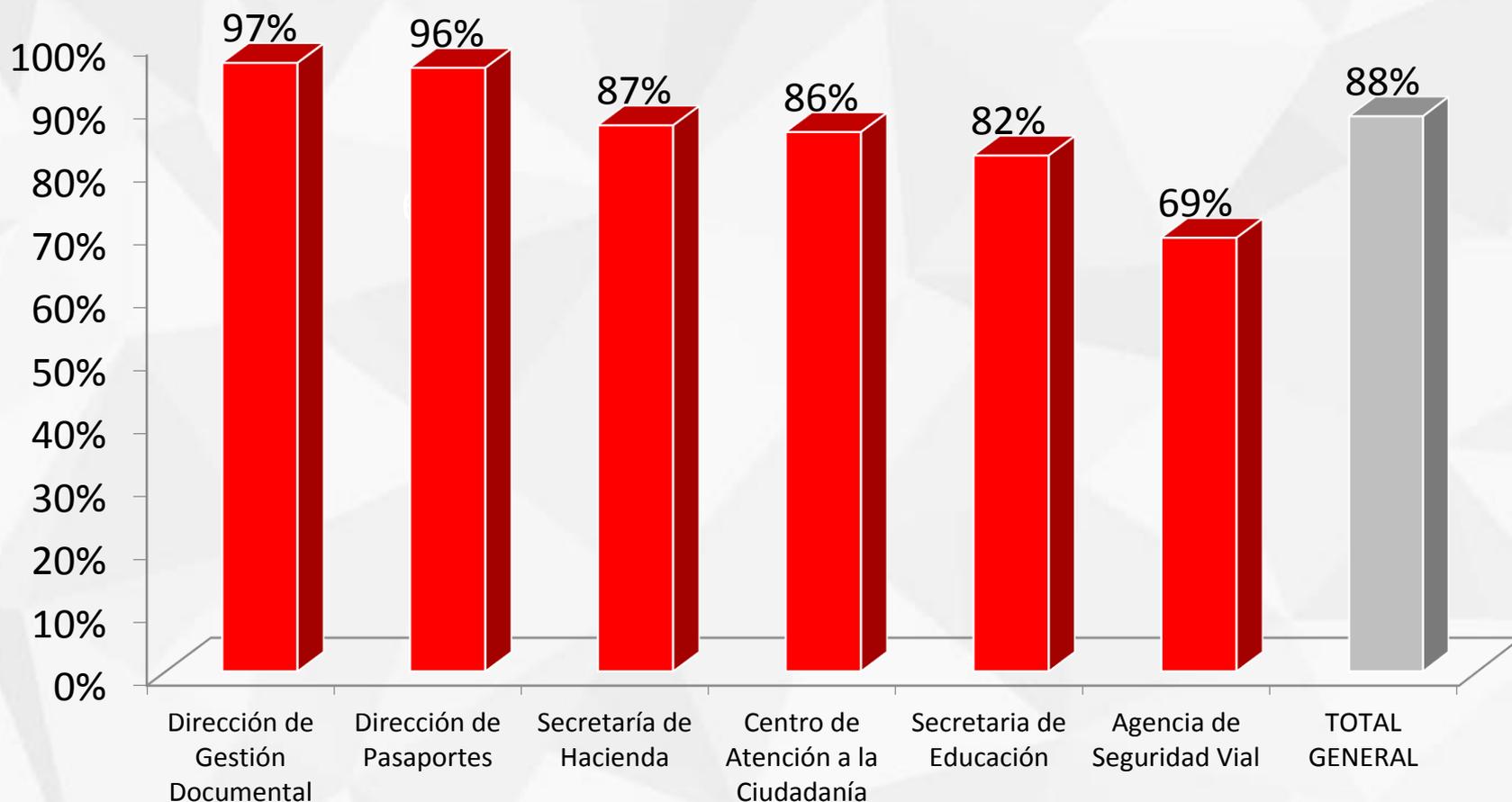
Percepción de Facilidad en el Acceso al Espacio Público

Percepción de Favorabilidad en el Acceso a Taquillas



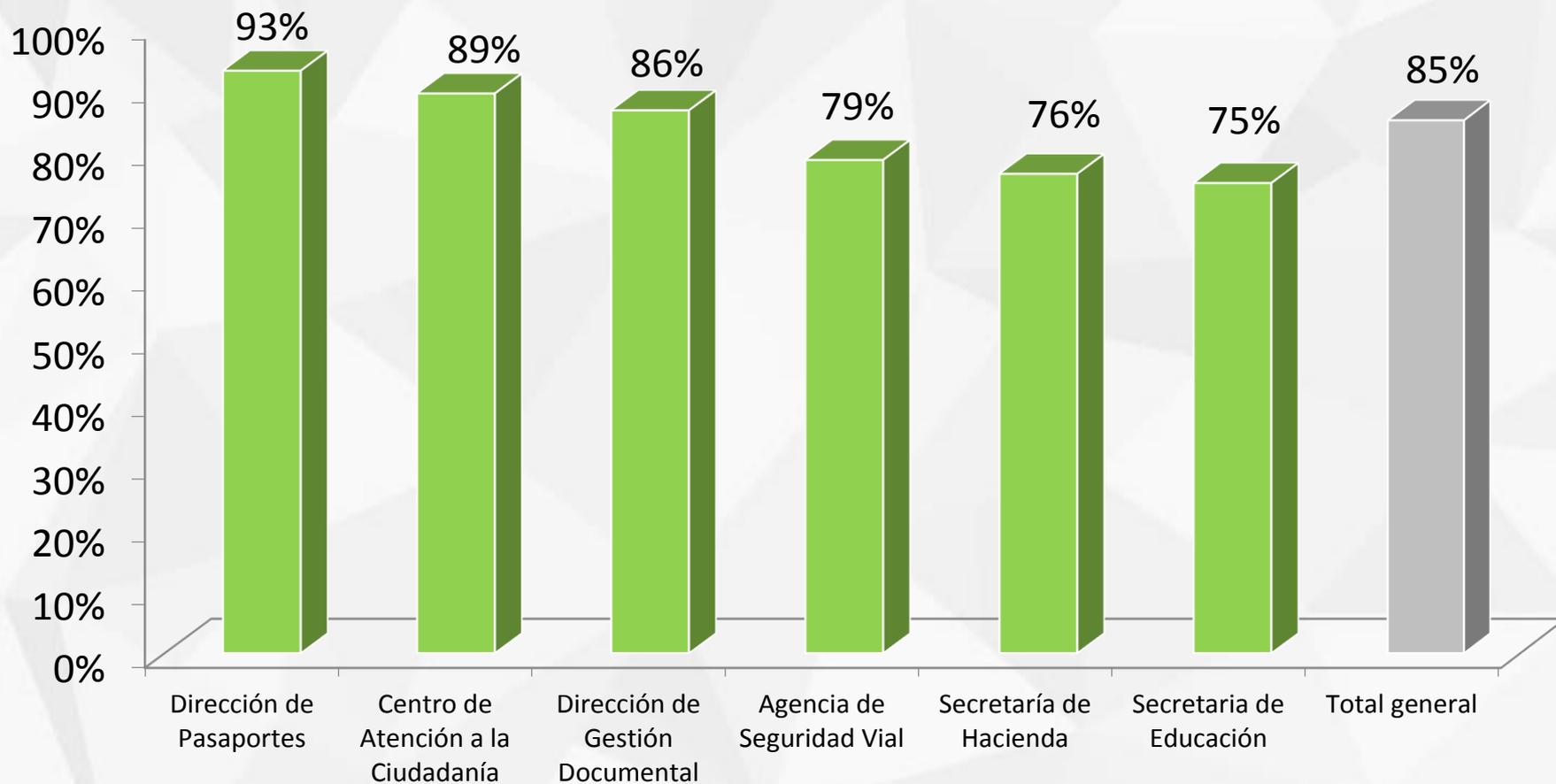
Oportunidad en la Atención Ciudadana a Trámites y Servicios

Percepción de oportunidad en la Atención

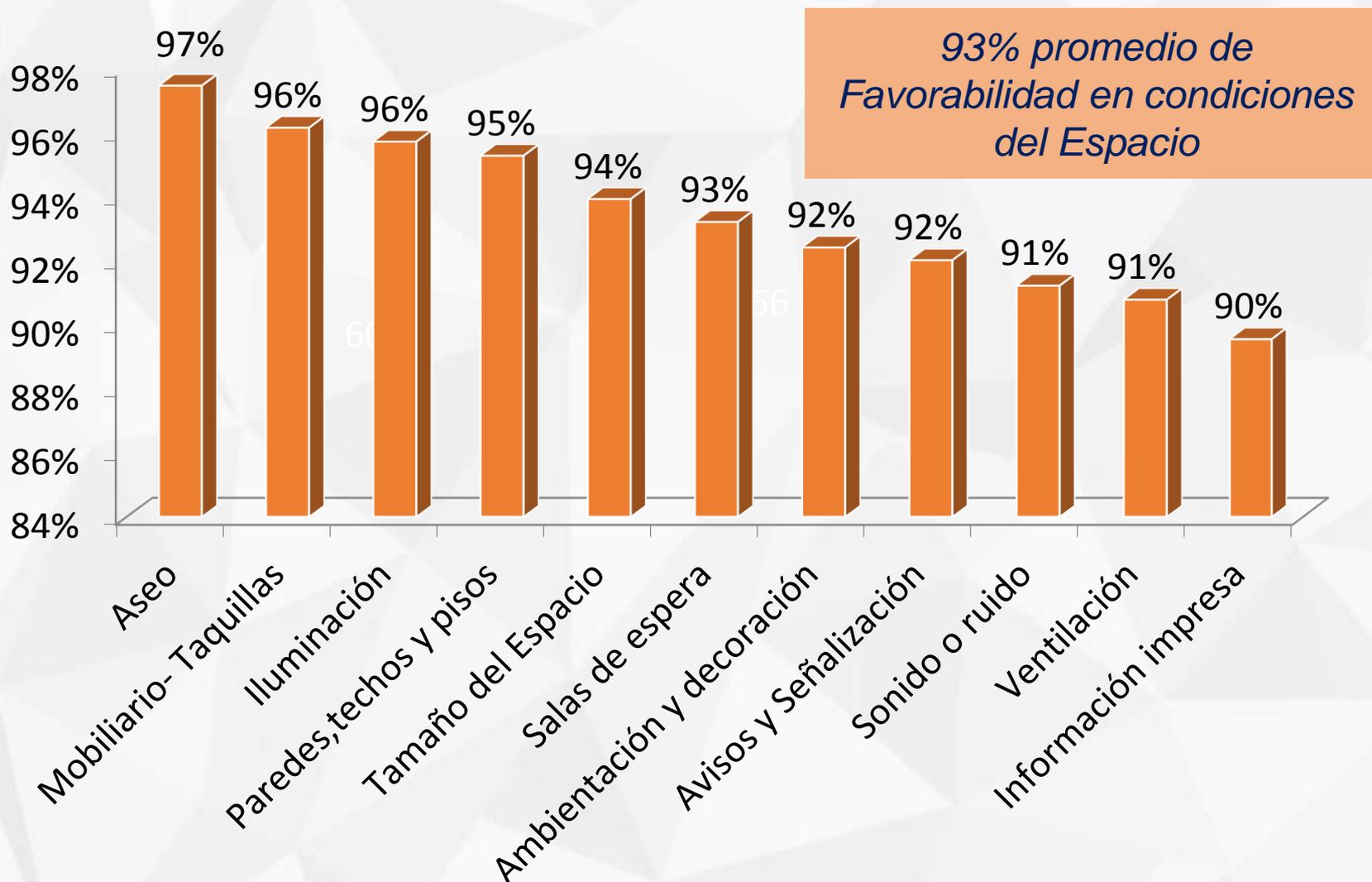


Facilidad en la Atención Ciudadana a Trámites y Servicios

Percepción de Facilidad para los Trámites

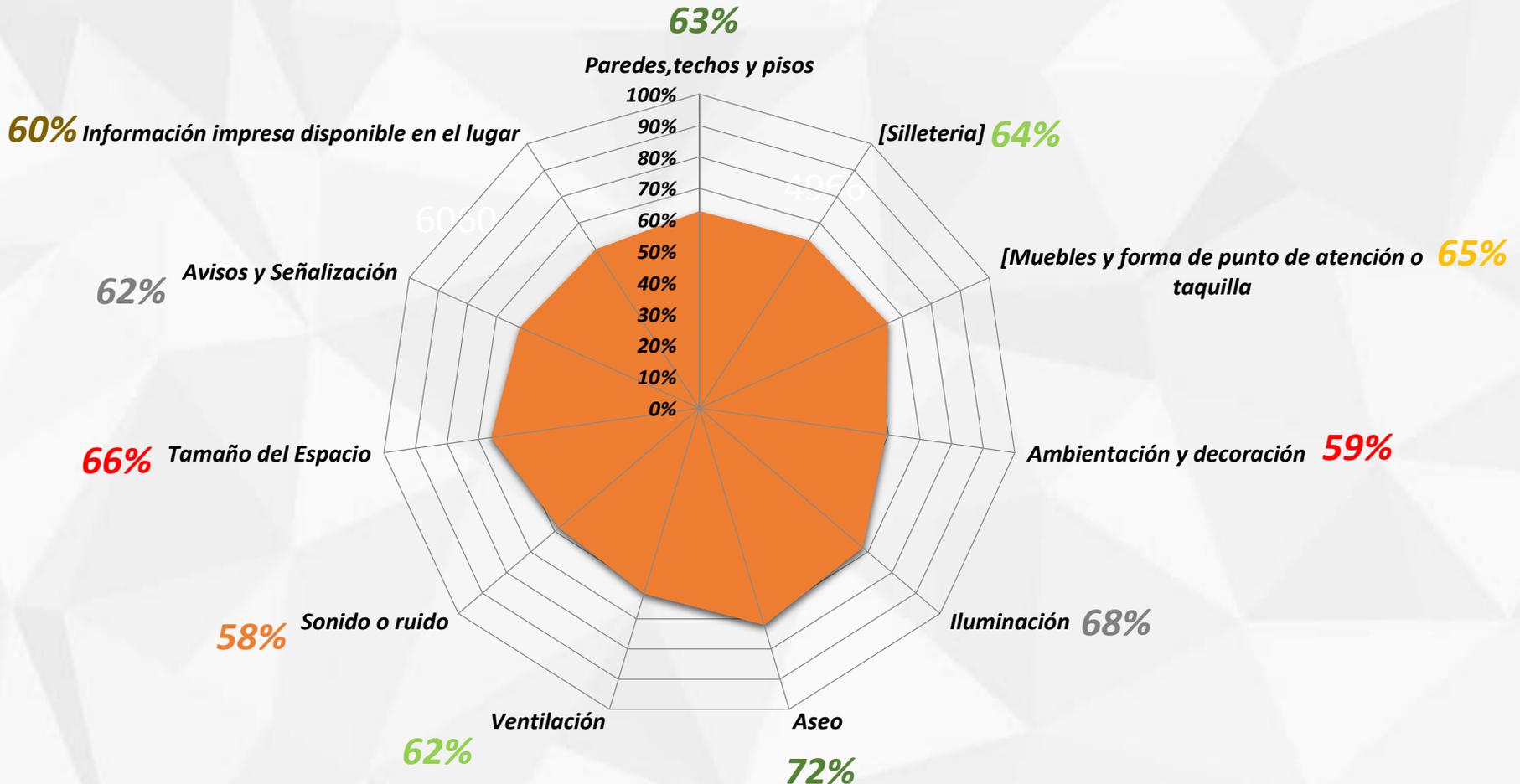


Favorabilidad en la percepción de Infraestructura Física del Lugar



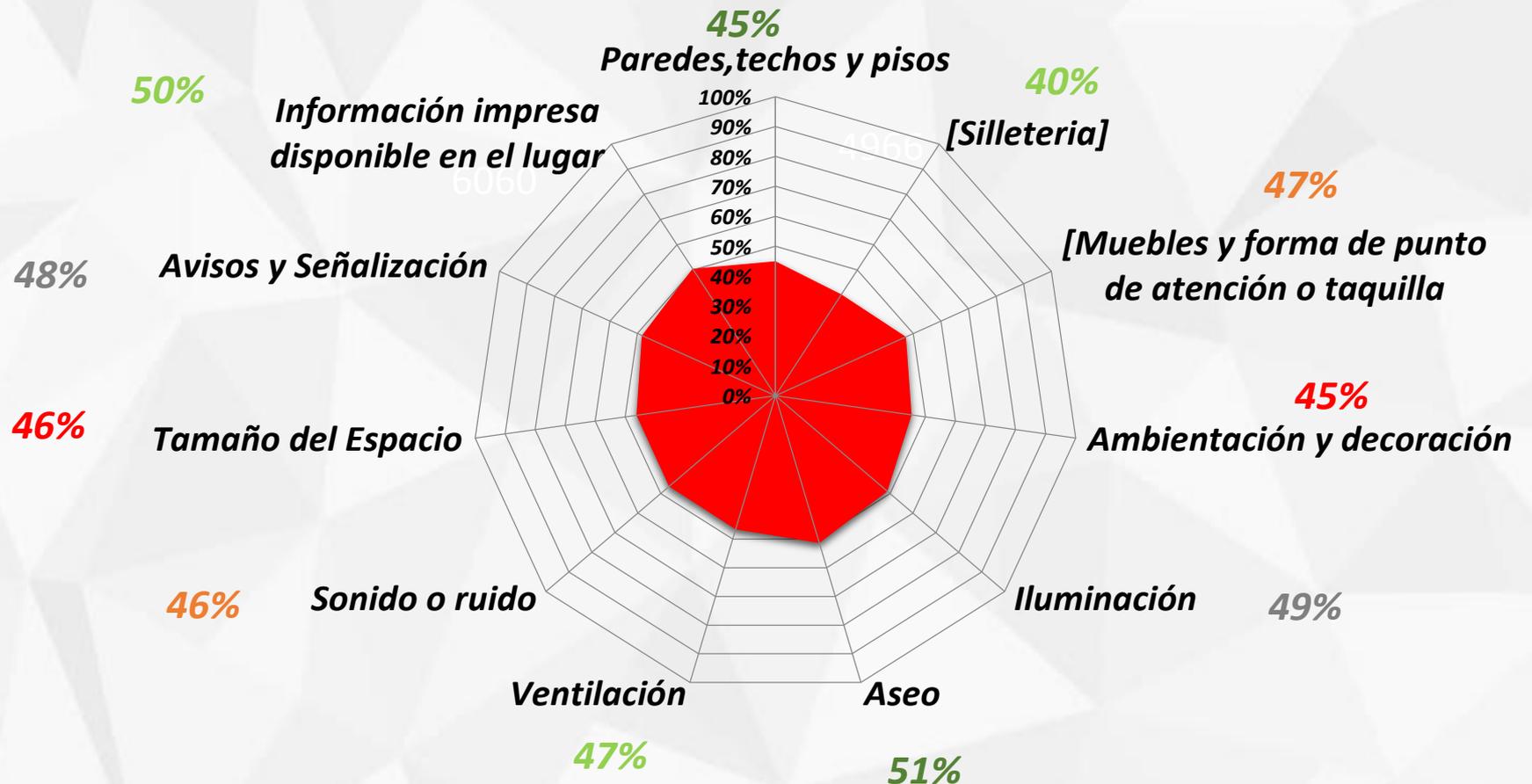
Percepción Ciudadana frente a la Infraestructura Física

Brechas de percepción de la Infraestructura del canal Presencial General

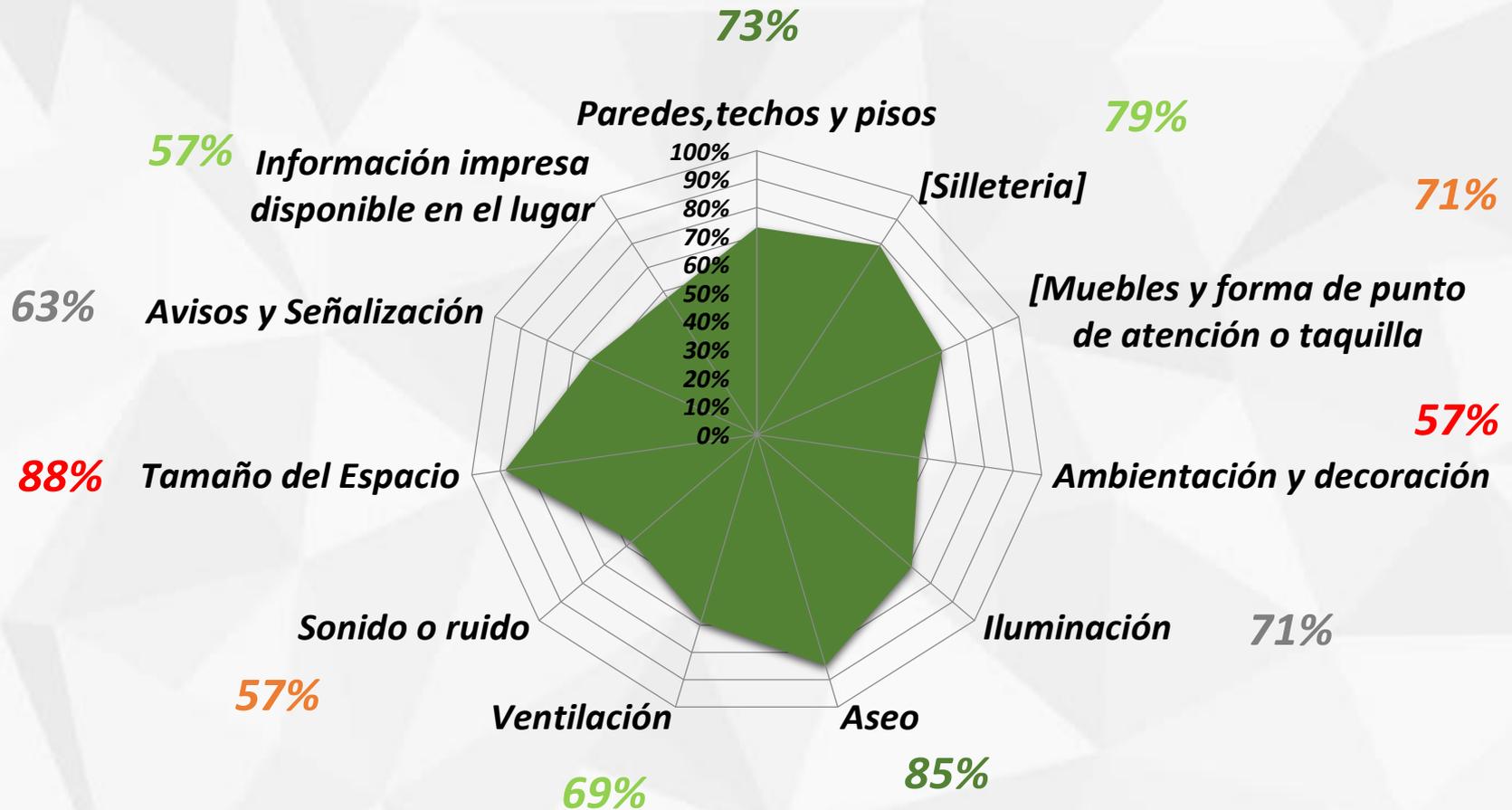


Percepción Ciudadana Frente a la Infraestructura Física

Brechas de percepción de la infraestructura del canal Presencial Centro de Atención Ciudadana

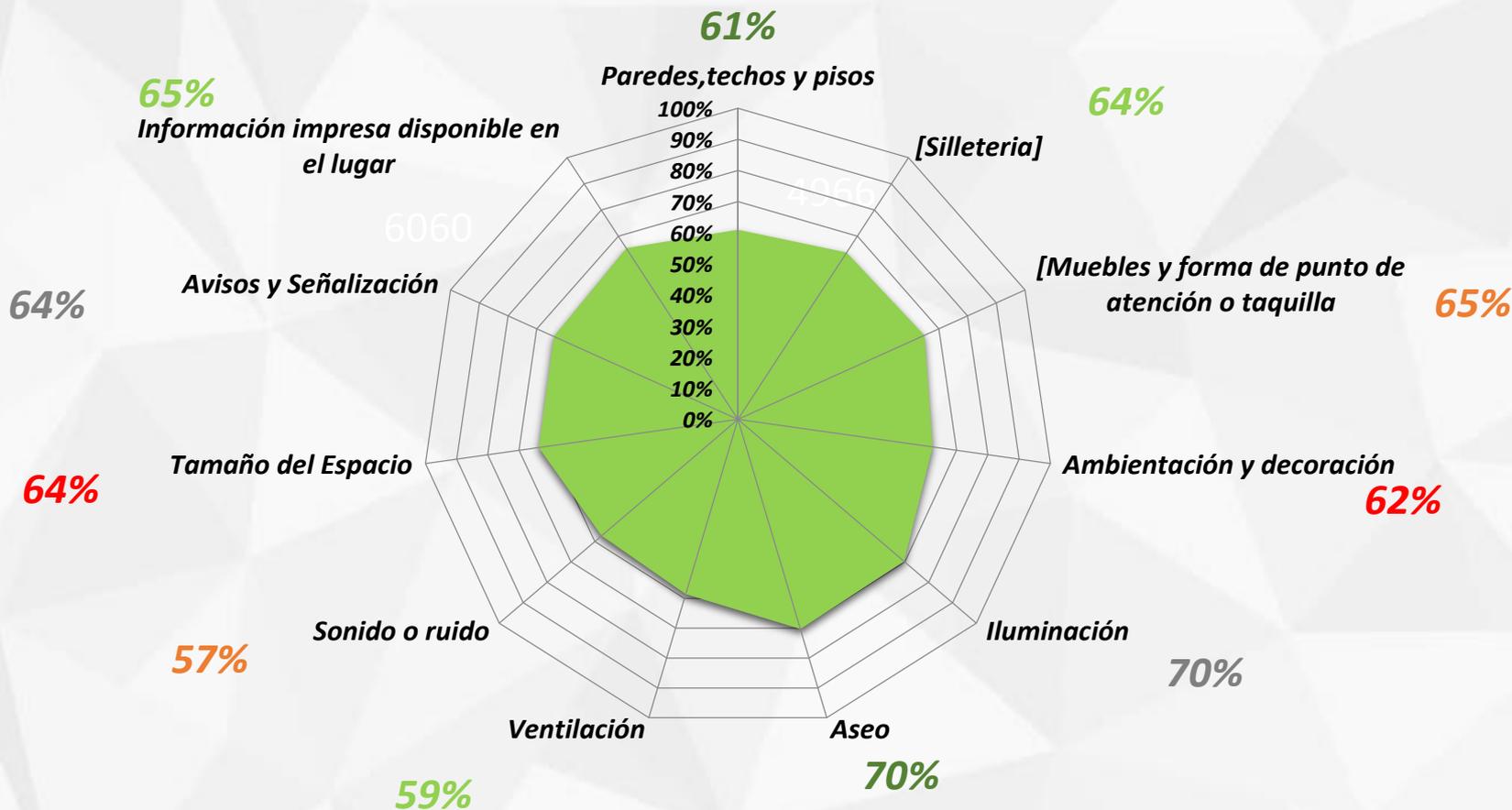


Brechas de percepción de la infraestructura del canal Presencial Gestión Documental

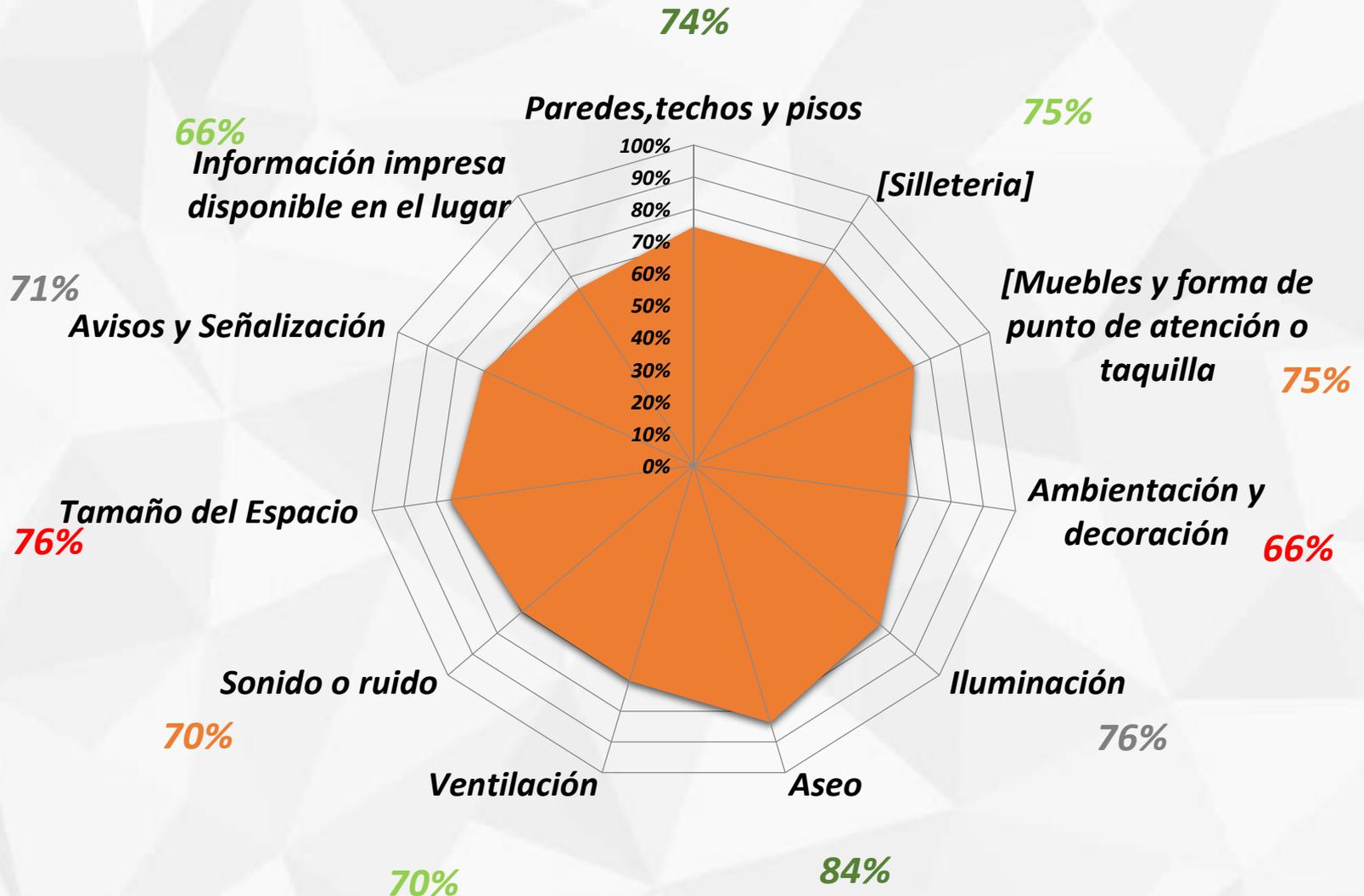


Percepción Ciudadana Frente a la Infraestructura Física

Brechas de percepción de la infraestructura del canal Presencial Pasaportes

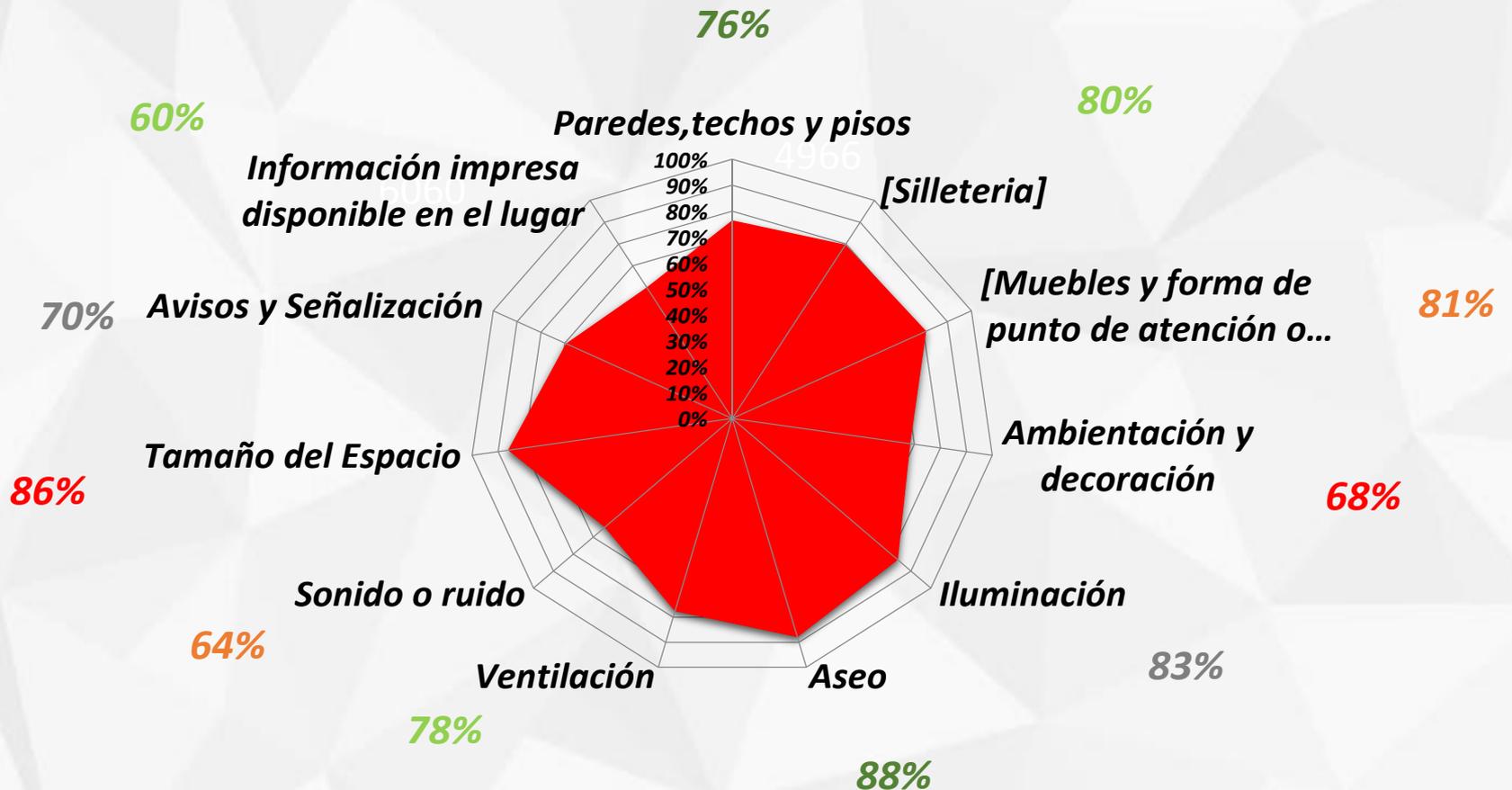


Brechas de percepción de la infraestructura del canal Presencial Educación

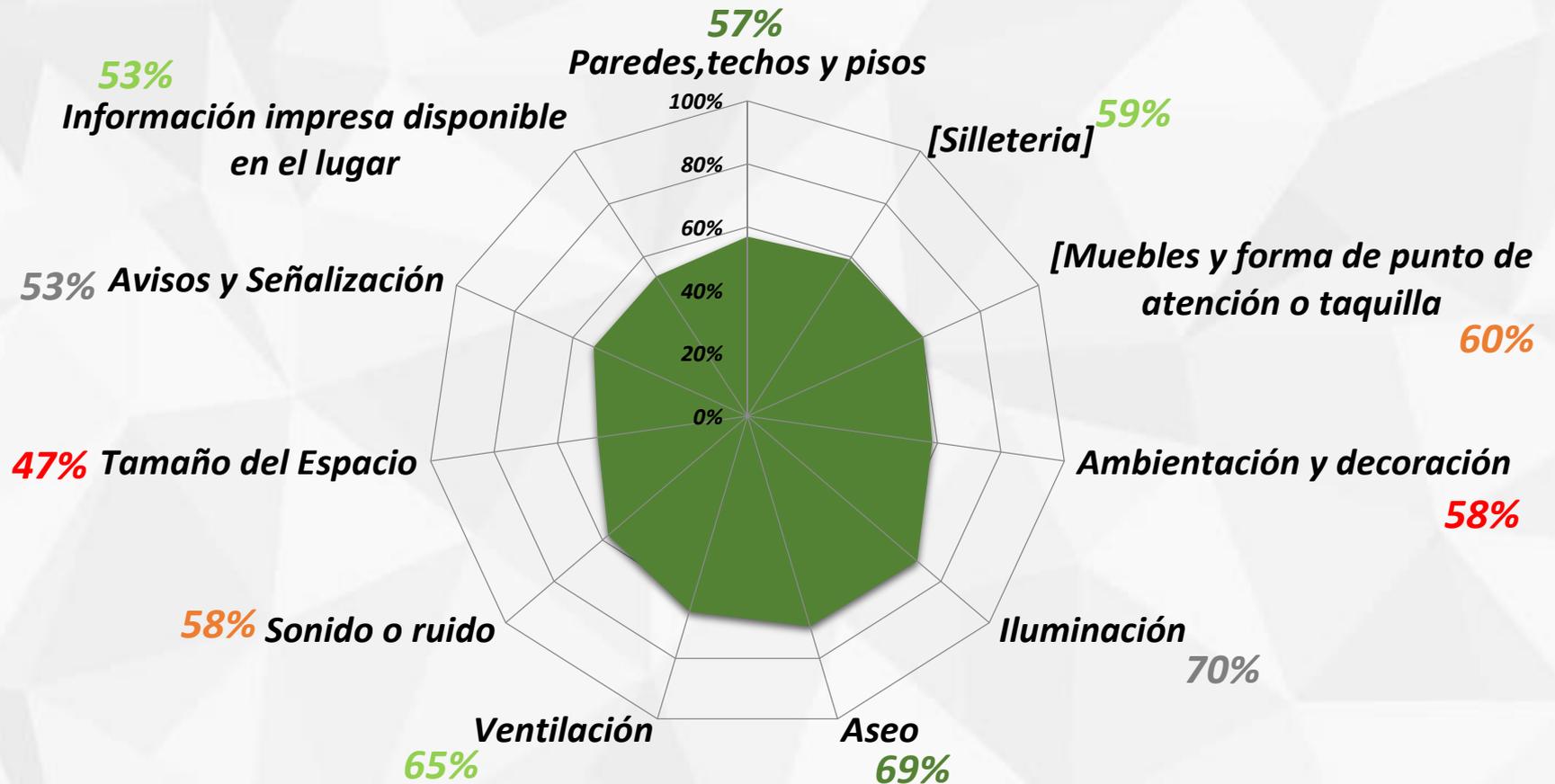


Percepción Ciudadana Frente a la Infraestructura Física

Brechas de percepción de la infraestructura del canal Presencial Hacienda



Brechas de percepción de la infraestructura del canal Presencial Agencia de Seguridad Vial



Percepción General de la Satisfacción Ciudadana



***Primer Semestre
2017***

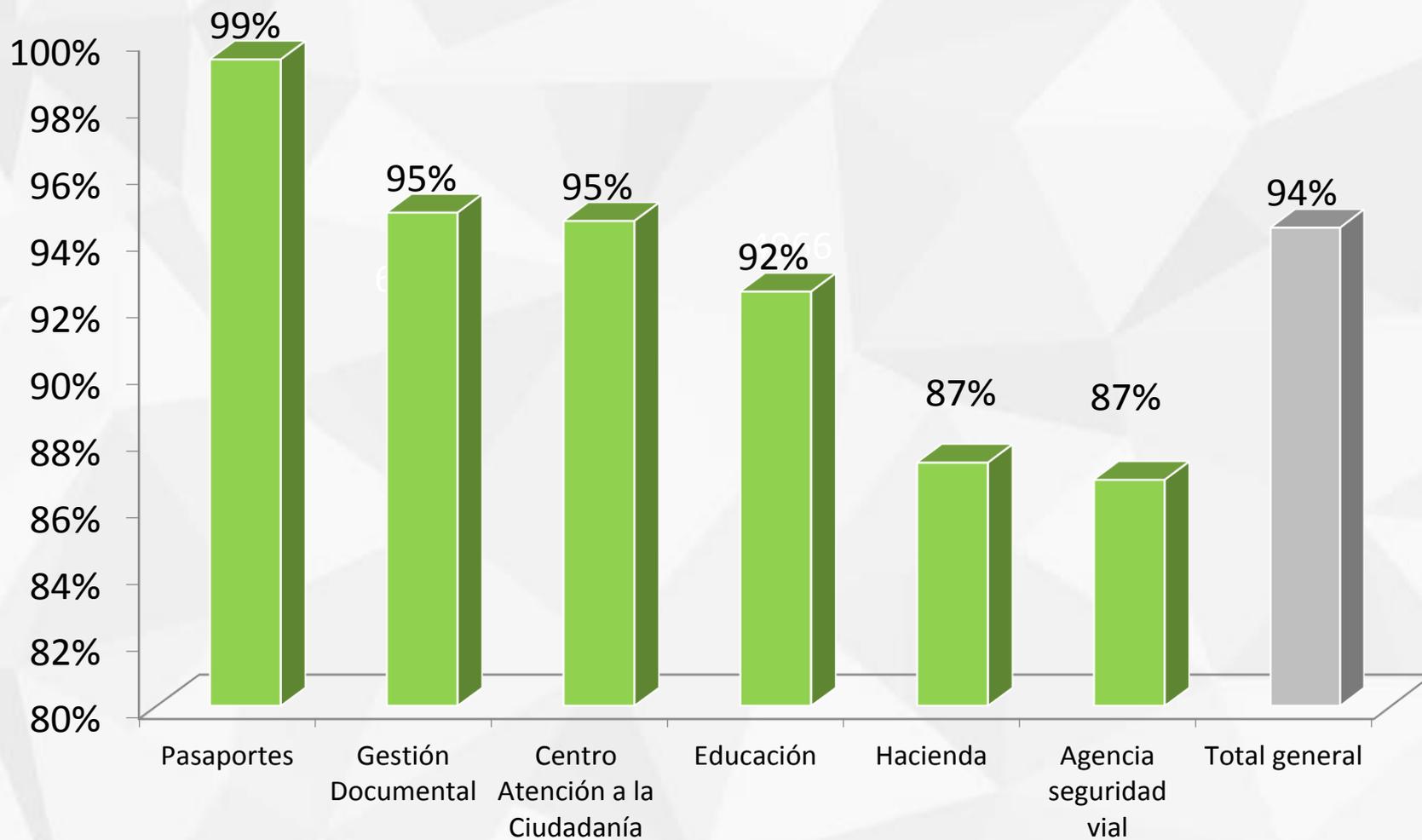
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Percepción de la Satisfacción Ciudadana *Primer Semestre*



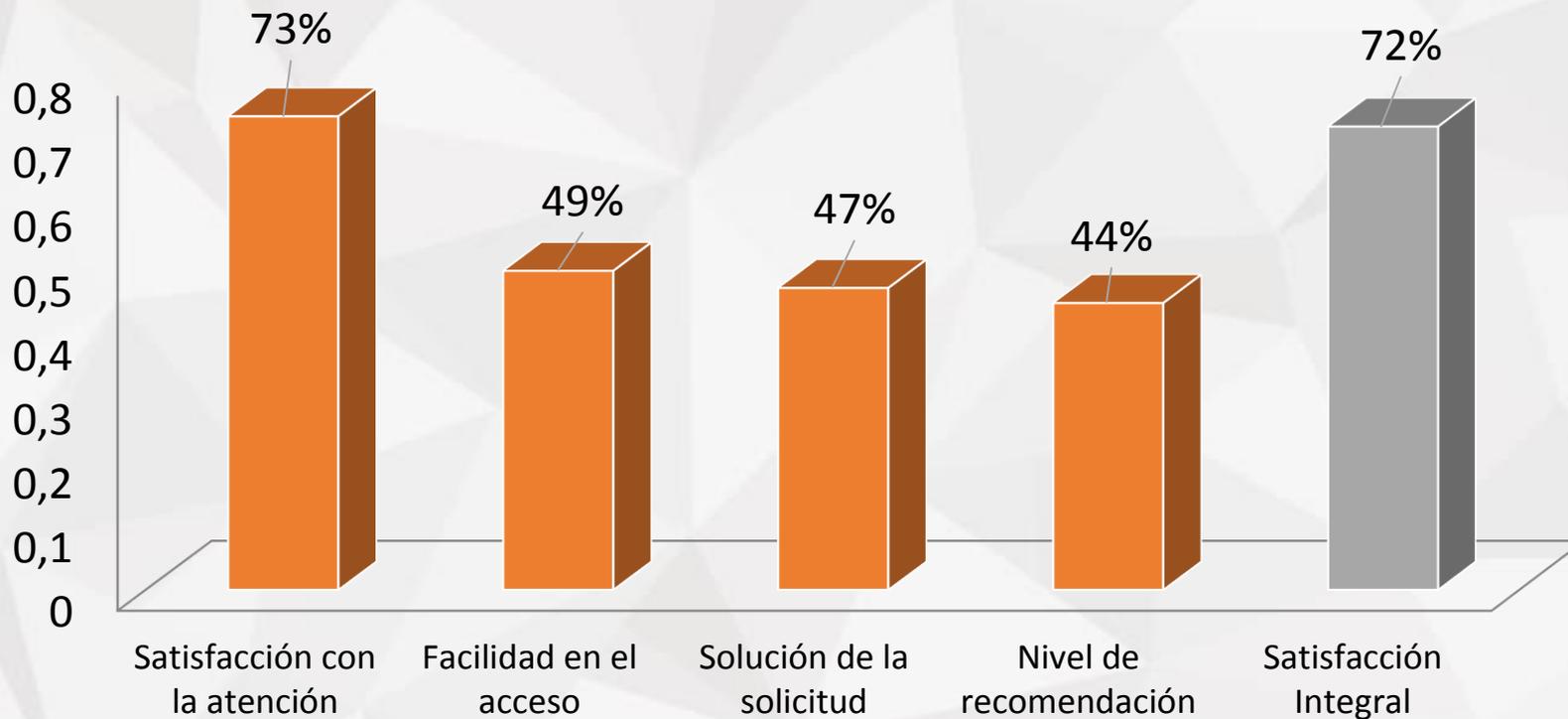
RESULTADO GENERAL





METODOLOGÍA:	Cuantitativa
UNIVERSO TOTAL:	46.926
ENCUESTAS REALIZADAS:	3.467
TIPO DE ENCUESTA:	IVR Transaccional Indicadores de experiencia
TIPO DE MUESTREO:	Respuesta voluntaria al finalizar la llamada
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  fin 

Percepción de Satisfacción Canal Telefónico



RESULTADO GENERAL

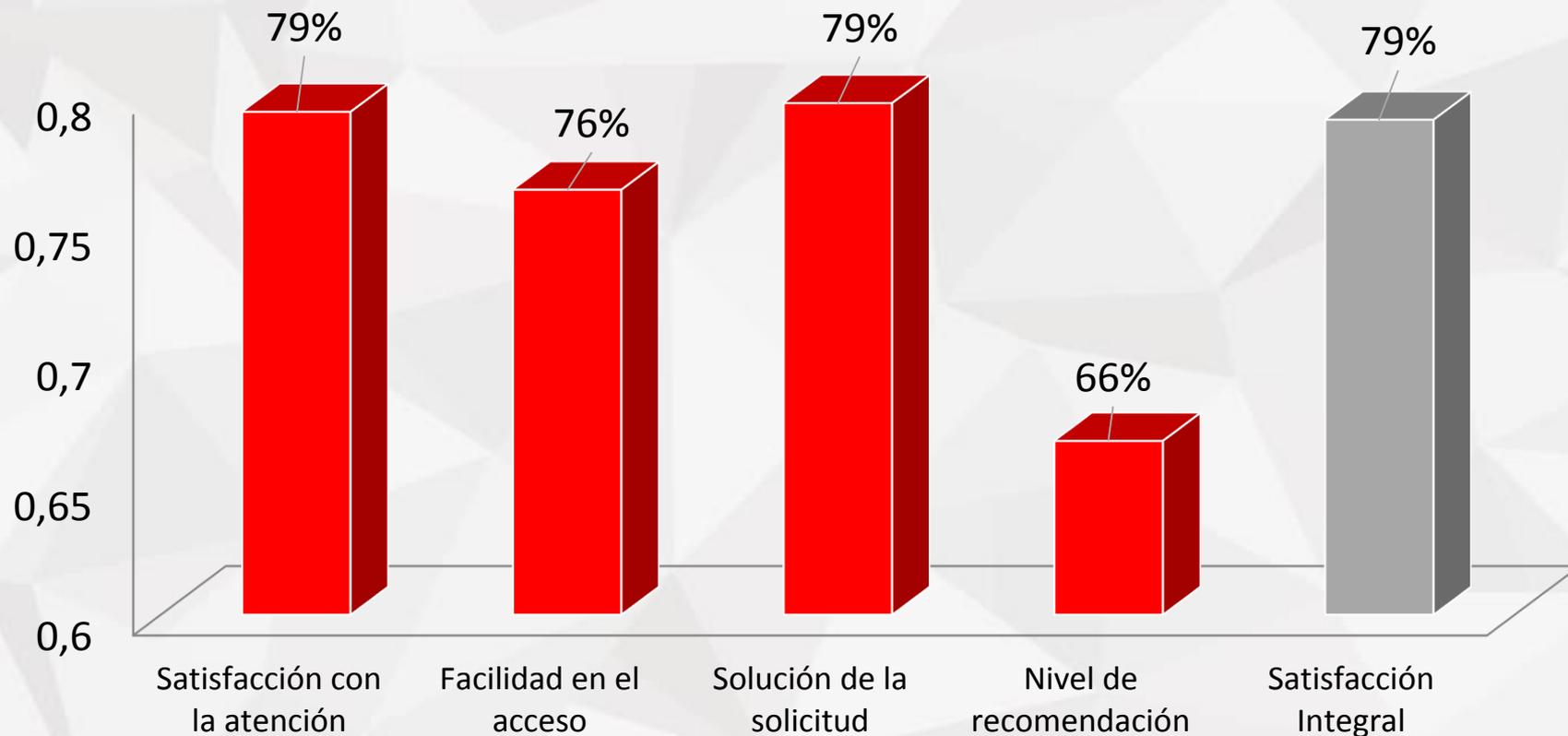




Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
UNIVERSO TOTAL:	3.208
ENCUESTAS REALIZADAS:	147
TIPO DE ENCUESTA:	Cuestionario Virtual Indicadores de experiencia
TIPO DE MUESTREO:	Respuesta voluntaria al finalizar la interacción
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  Abril 01 2017 fin  Junio 30 2017

Percepción de Satisfacción Canal virtual

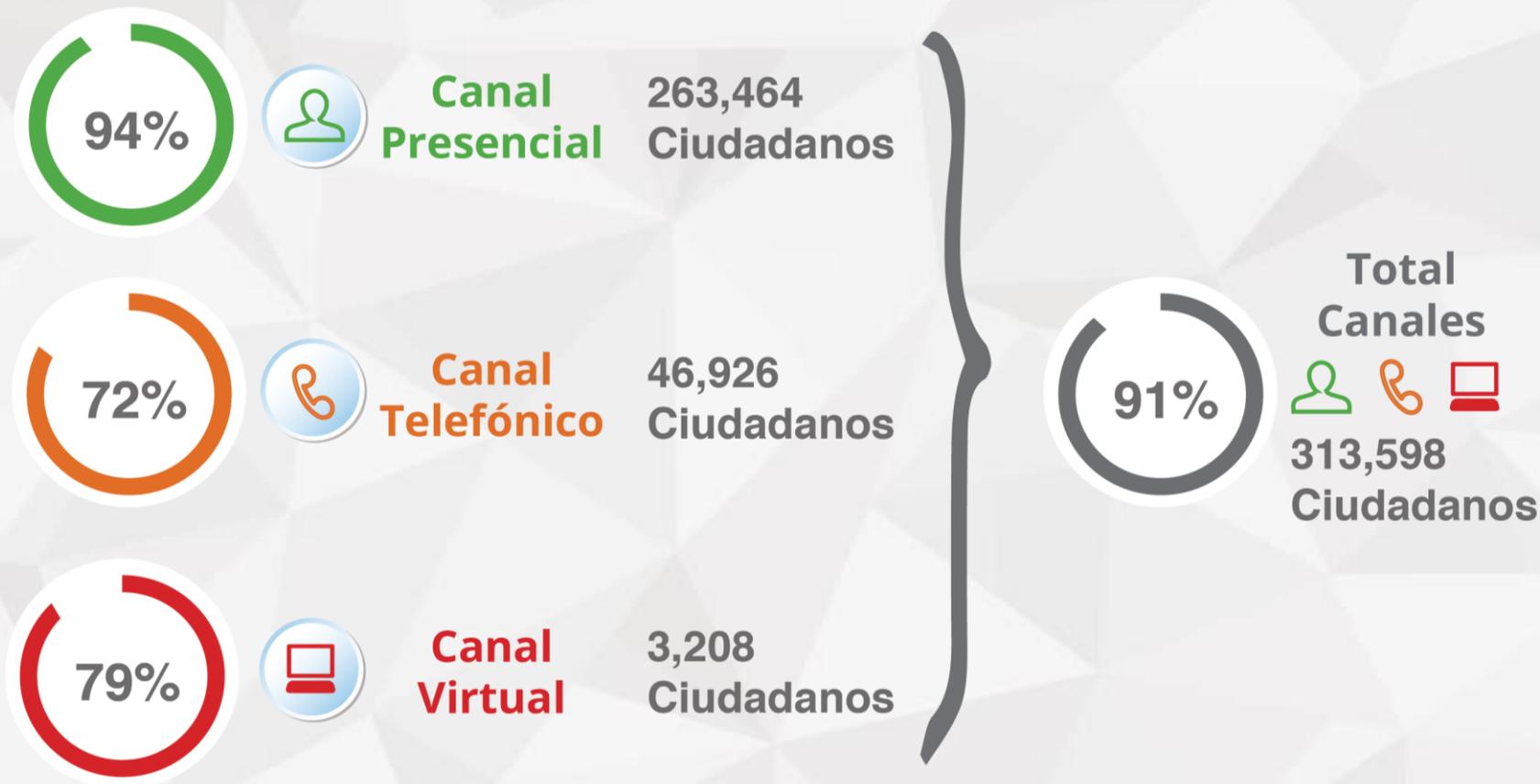


RESULTADO GENERAL

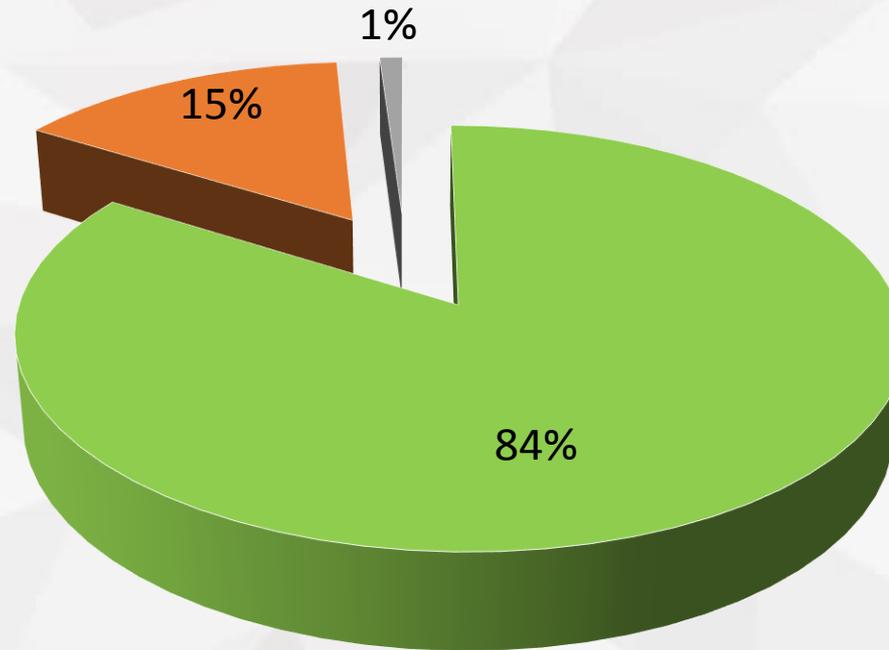


PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

Primer Semestre de 2017



% Participación por Canal de Atención



■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual

A continuación puede descargar el resumen del Canal Telefónico y el Canal Virtual:

[Descargar
Archivo Excel](#)

CONCLUSIONES





SATISFACCIÓN CIUDADANA



PERCEPCIONES DE ATENCIÓN

EXCELENTES



BUENAS



Trámites y Servicios



**Dirección de
Pasaportes**



**Dirección de
Gestión Documental**



**Centro de Atención
a la Ciudadanía**

**Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE



***Dicen no conocer
la Página Web de
la Gobernación***





Canal
Presencial

DIMENSIONES DESTACADAS EN EL SERVICIO PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CIUDADANA

**Calidad de la
información**

97%

4966
**Actitud del
servidor**

97%

Accesibilidad

95%

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE



DIMENSIONES DEL SERVICIO *PARA MEJORAR:*

*Infraestructura
física*



Oportunidad



Facilidad



¡Somos Ciudadanos Sirviendo a Ciudadanos!

**Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE