



Informe de Percepción de la Satisfacción

Primer Semestre de 2019



OBJETIVO GENERAL

Medir la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los trámites y servicios en sus tres canales:



Canal Presencial



Canal Telefónico



Canal Virtual



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.

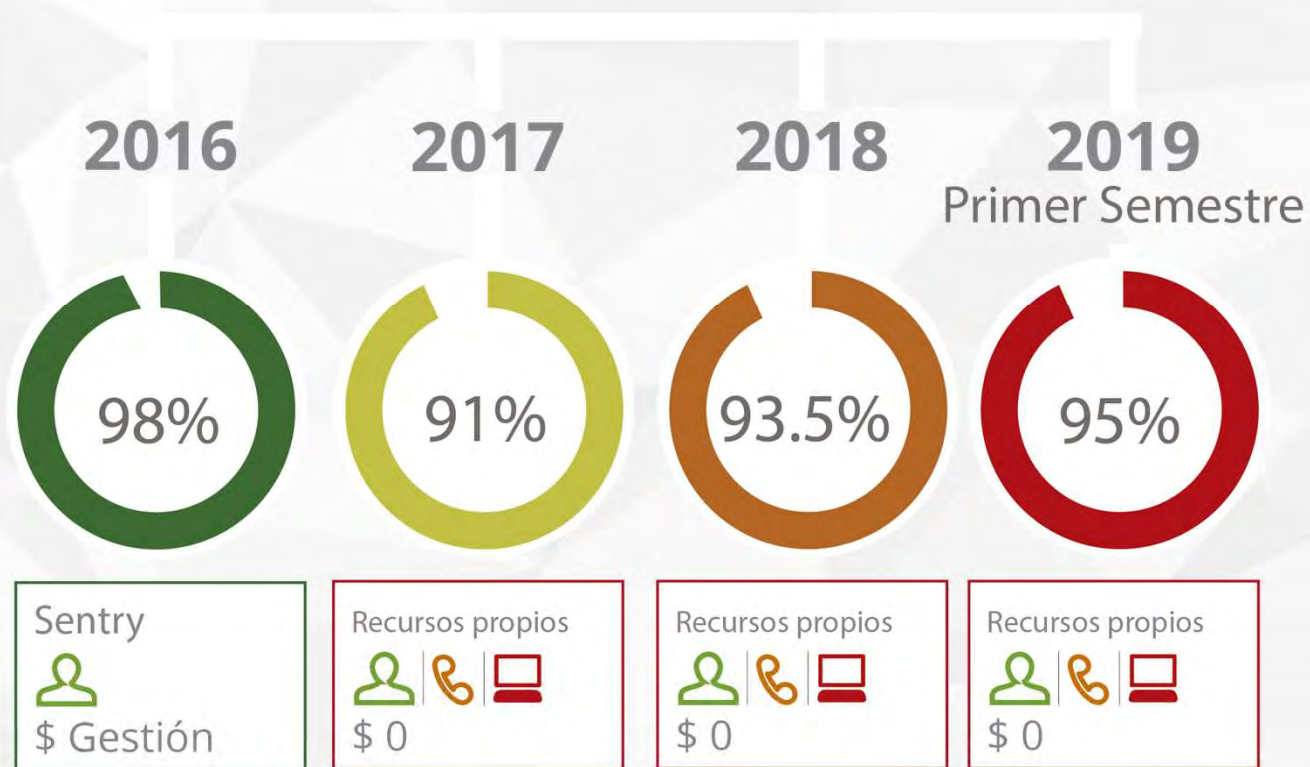
07

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

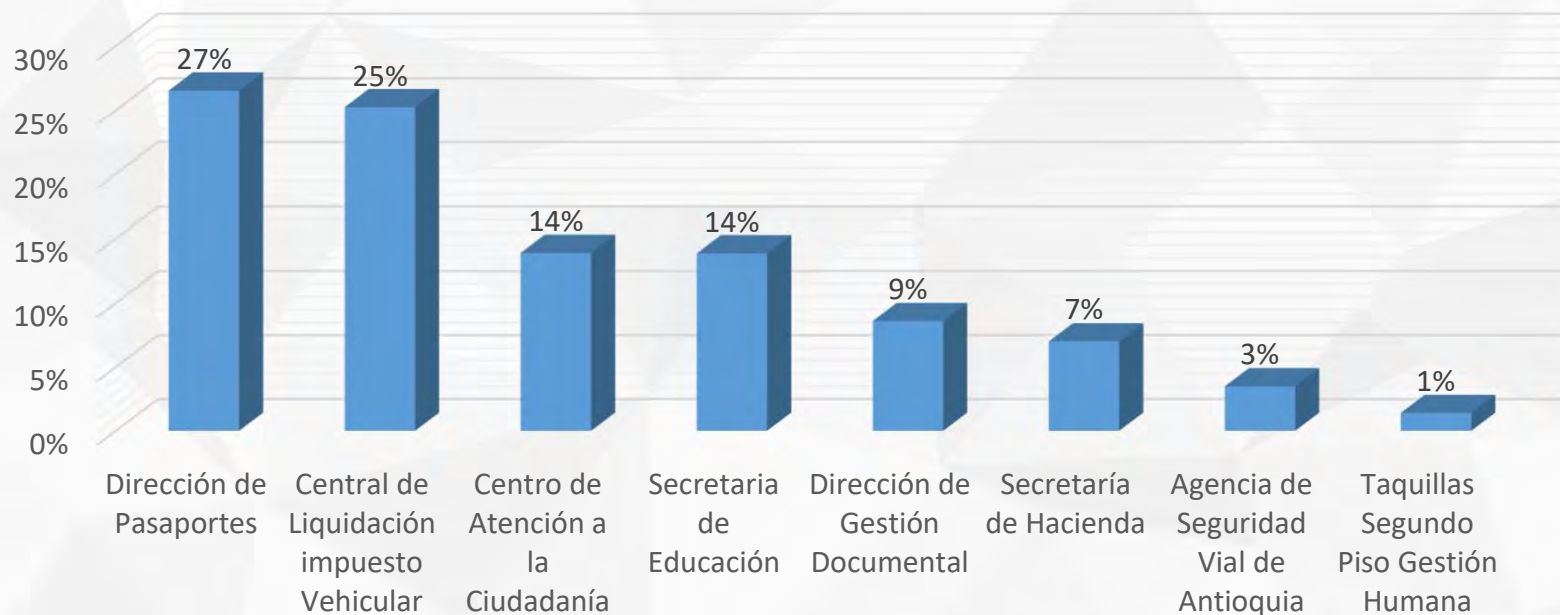
04 ESTRATO
1, 2, 3, 4, 5, y 6

05 CONDICIONES ESPECIALES
Ciudadanos que asisten al **CAD** y/o realizan trámites con la **Gobernación de Antioquia**

Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción Primer Semestre de 2019 por sede

Sedes	% Part Trafico	Universo de Encuestas	Cantidad ejecutada	% Ejecución	% part por sede
Dirección de Pasaportes	26%	648	663	102%	27%
Central de Liquidación impuesto Vehicular	26%	649	631	97%	25%
Centro de Atención a la Ciudadanía	14%	346	347	100%	14%
Secretaria de Educación	14%	346	346	100%	14%
Dirección de Gestión Documental	9%	216	215	100%	9%
Secretaría de Hacienda	7%	173	175	101%	7%
Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	3%	87	87	100%	3%
Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	1%	35	35	100%	1%
Total general	100%	2500	2499	100%	100%

% part por sede sobre una muestra de 2,499 ciudadanos



Dirección de
Atención a la
Ciudadanía



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE



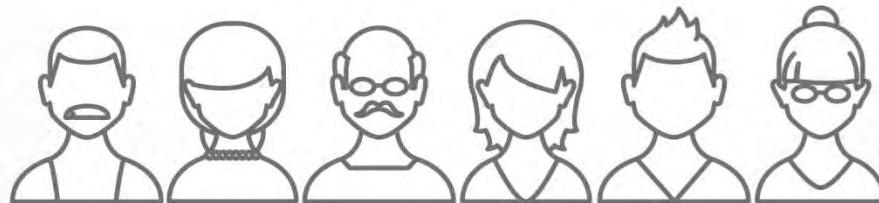
Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
ESPACIO MUESTRAL:	2.500
ENCUESTADORES:	7 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	Encuesta personal asistida por interceptación en sitio
TIPO DE MUESTREO:	Aleatoria por interceptación
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  fin 

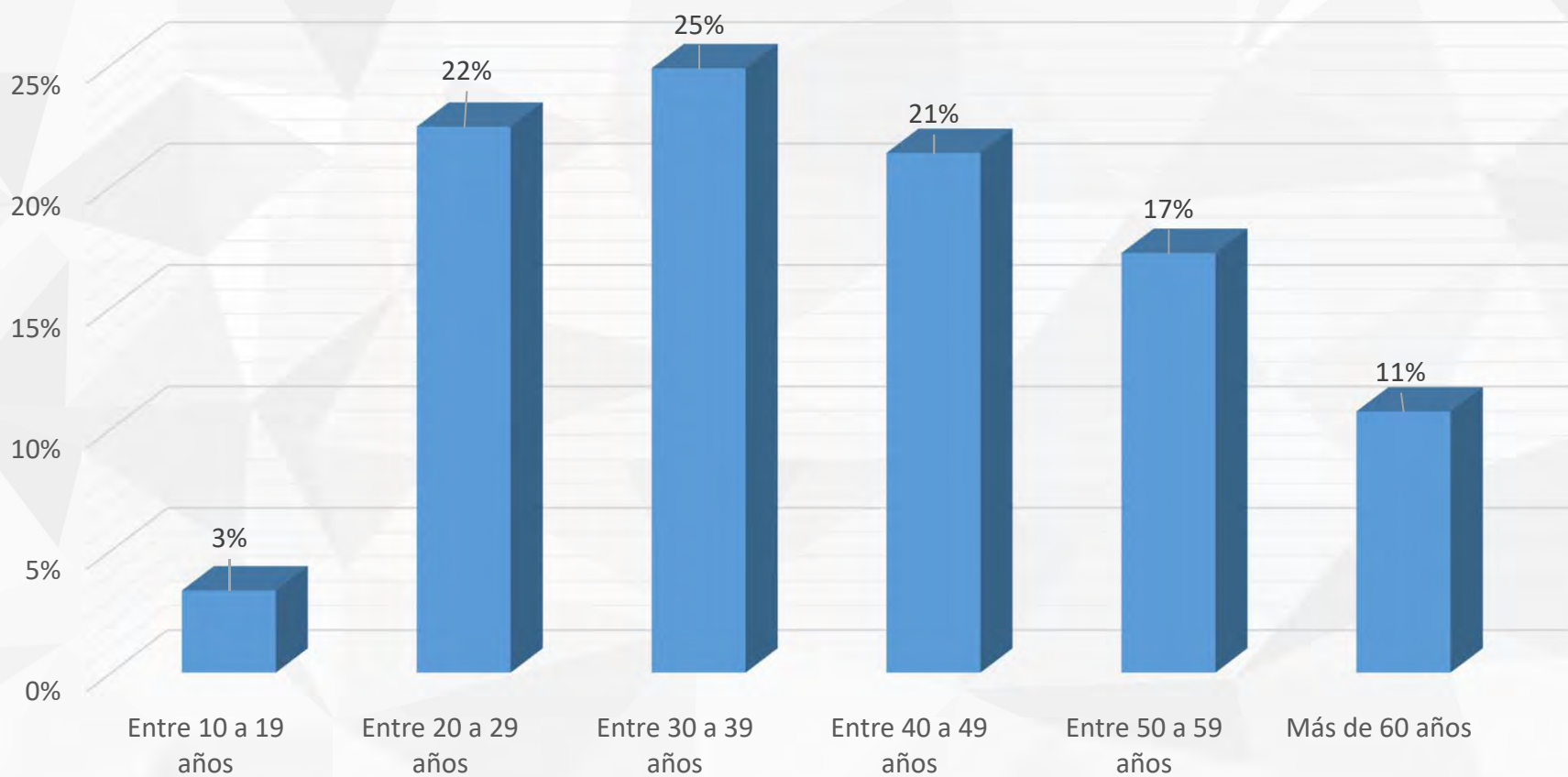
Perfil de los Encuestados



Rango de Edad de la Población



Caracterización Rangos de Edad General



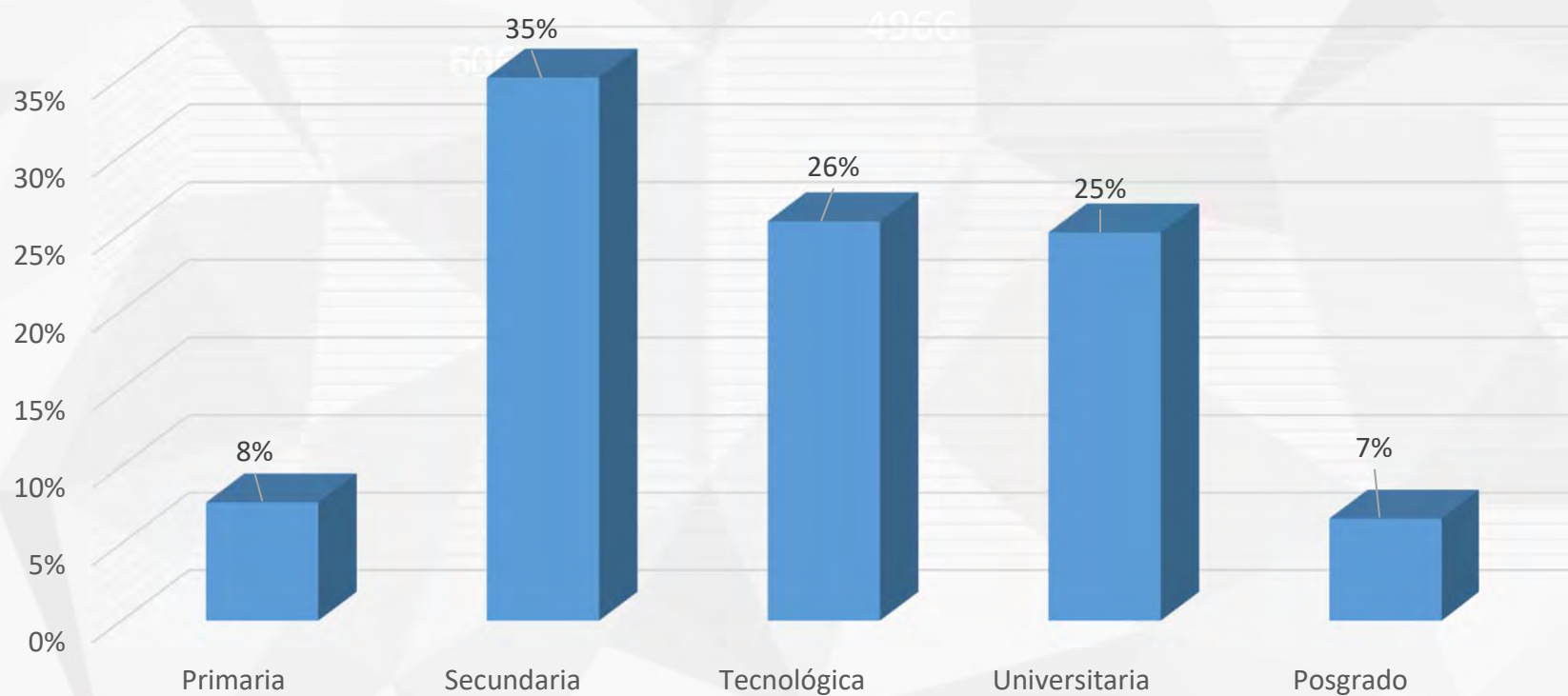
Nivel de Escolaridad de la Población



Caracterización

Etiquetas de fila	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	Taquillas Segundo Piso Gestión Humana	Total general
Primaria	5%	14%	13%	4%	4%	0%	10%	3%	8%
Secundaria	57%	41%	31%	43%	35%	12%	50%	11%	35%
Tecnológica	18%	27%	30%	20%	31%	16%	21%	40%	26%
Universitaria	16%	16%	21%	25%	24%	52%	15%	40%	25%
Posgrado	3%	2%	5%	7%	5%	21%	3%	6%	7%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

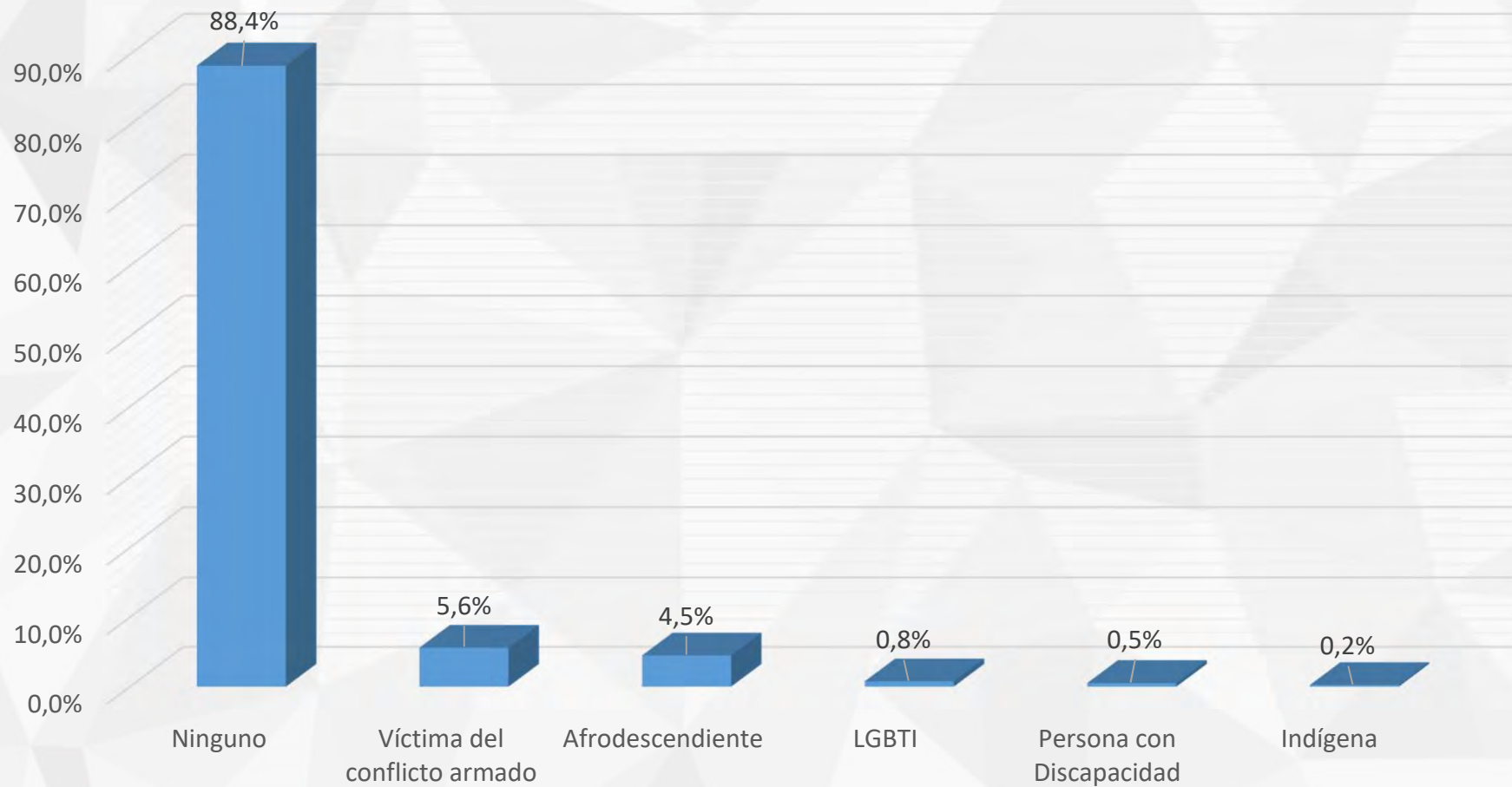
Caracterización Rangos de Escolaridad General



Grupo Poblacional Minoritario



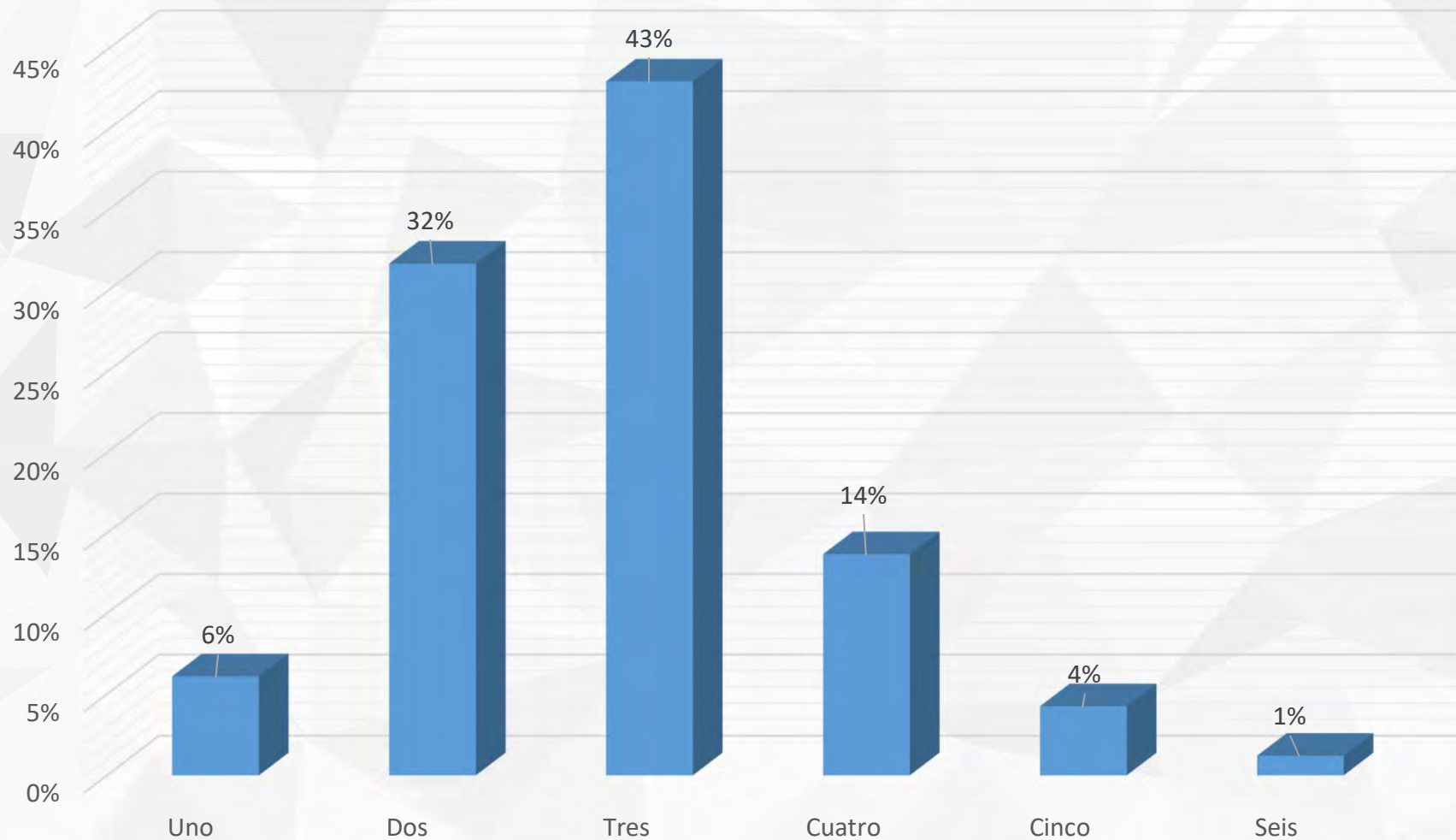
Composición de los Grupos Poblacionales



Estrato Socioeconómico de la Población

1 2 3 4 5 6

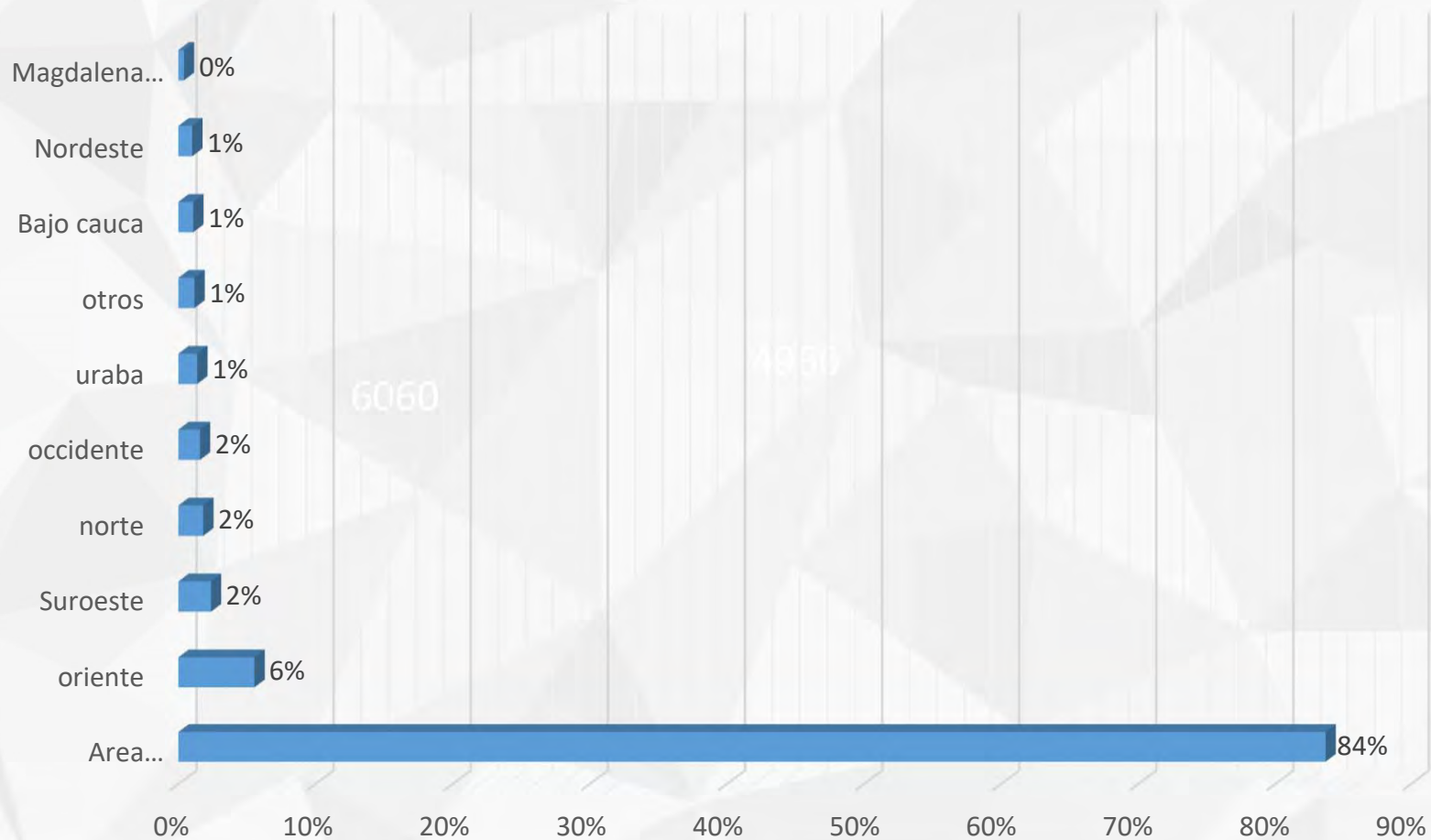
Caracterización Estrato Socioeconómico General



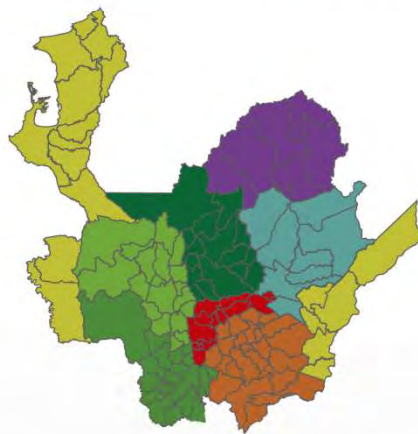
Ubicación Residencial de la Población



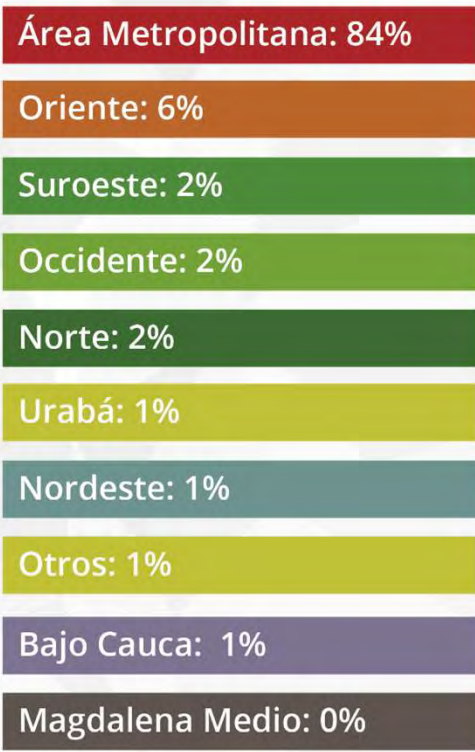
% de ciudadanos que visitan el CAD



Localización de la Población



Localización de los Encuestados



Dirección de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



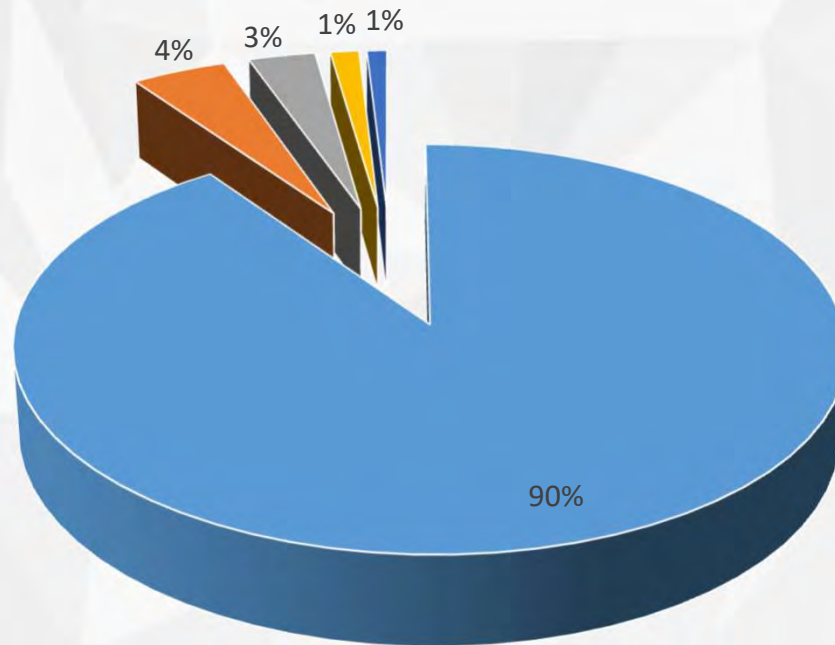
PIENSA EN GRANDE

RESULTADO



Servicio Solicitado por el Ciudadano

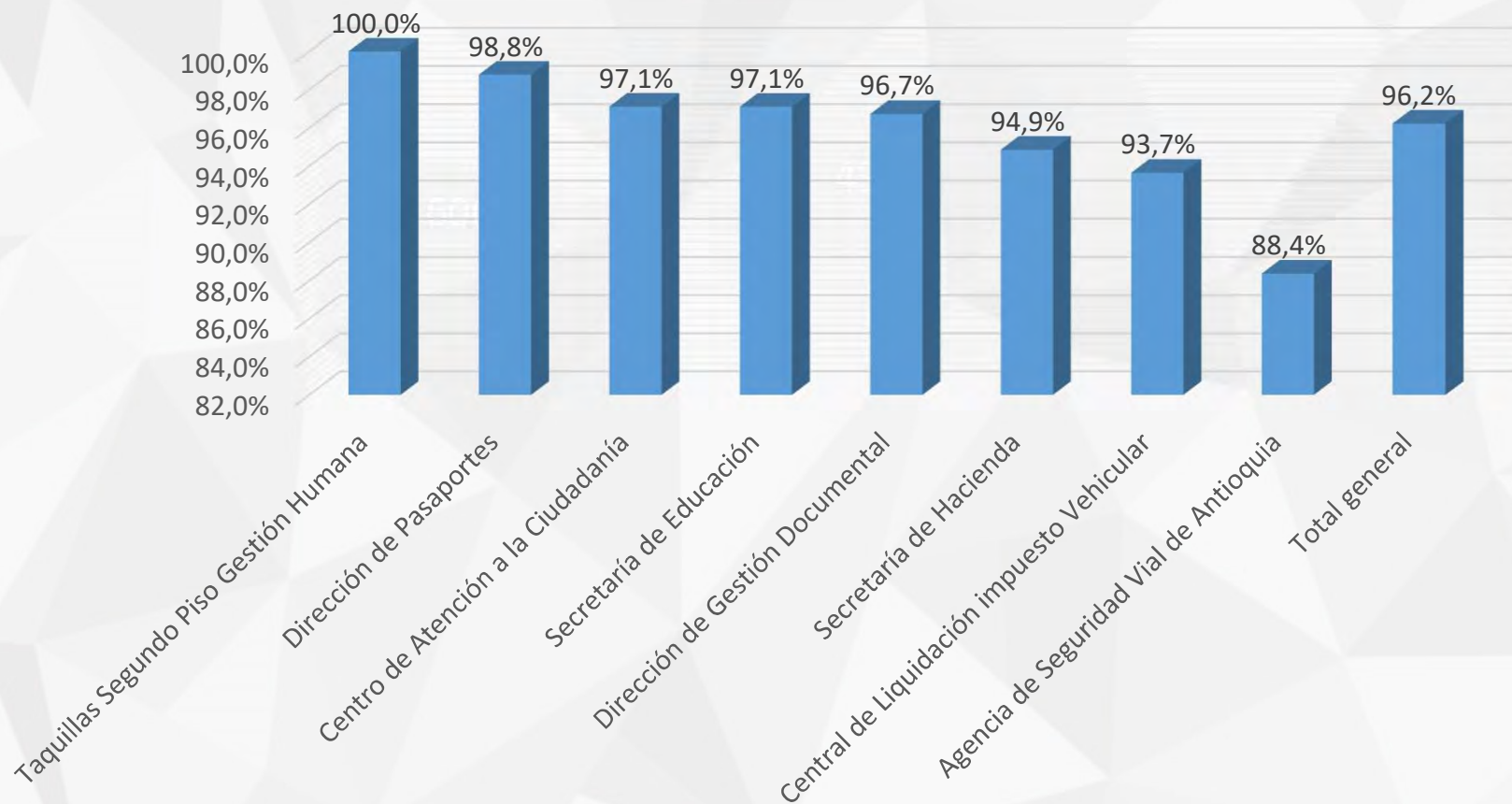
Tipo de Diligencia Realizada



■ Solicitar un trámite o servicio ■ Presentar una PQRSD ■ Solicitar información ■ Solicitar asesoría ■ Otro

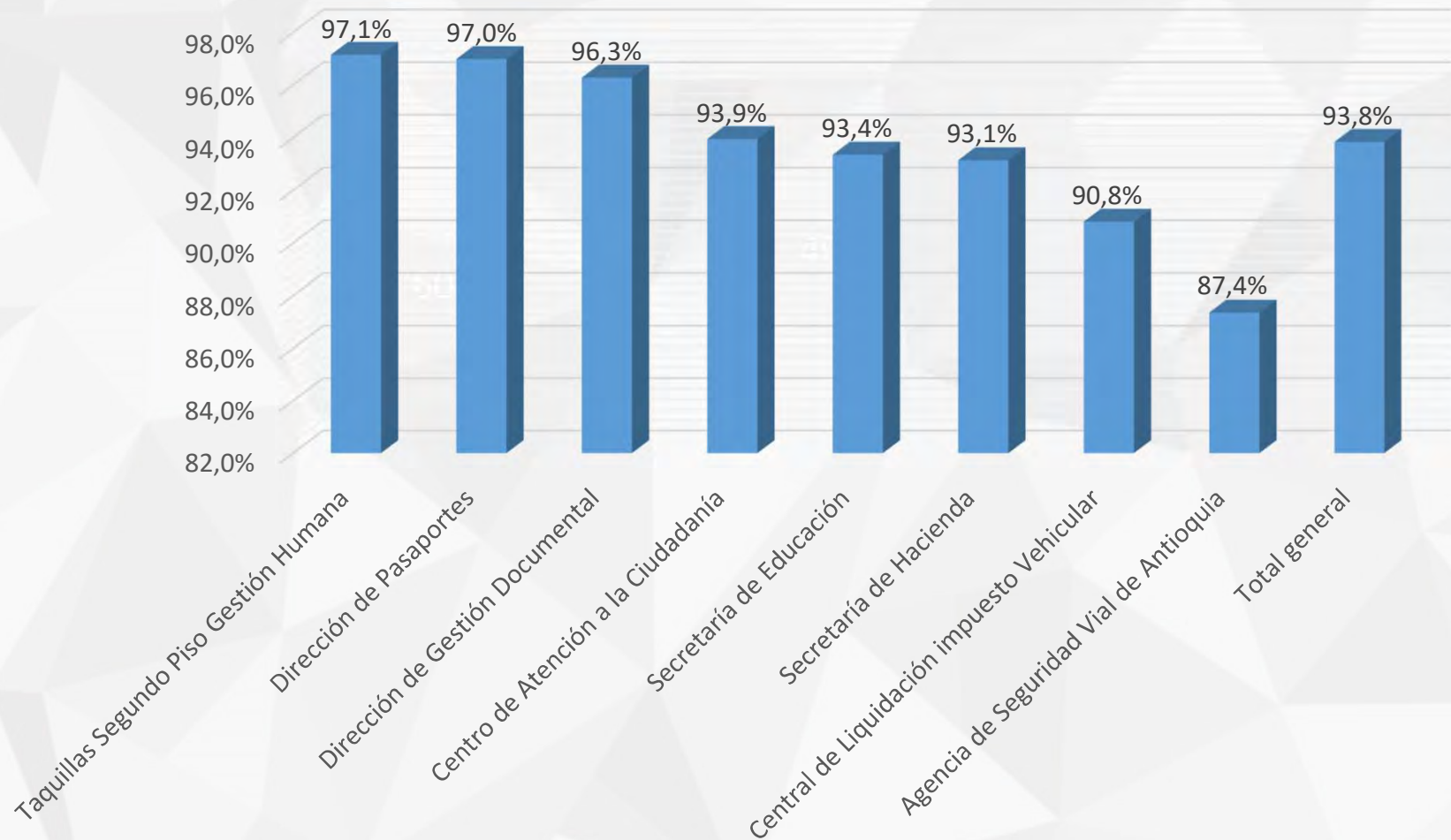
Percepción General de la Satisfacción Ciudadana

Nivel de Satisfacción General con el Servicio canal Presencial



Cumplimiento de Expectativas

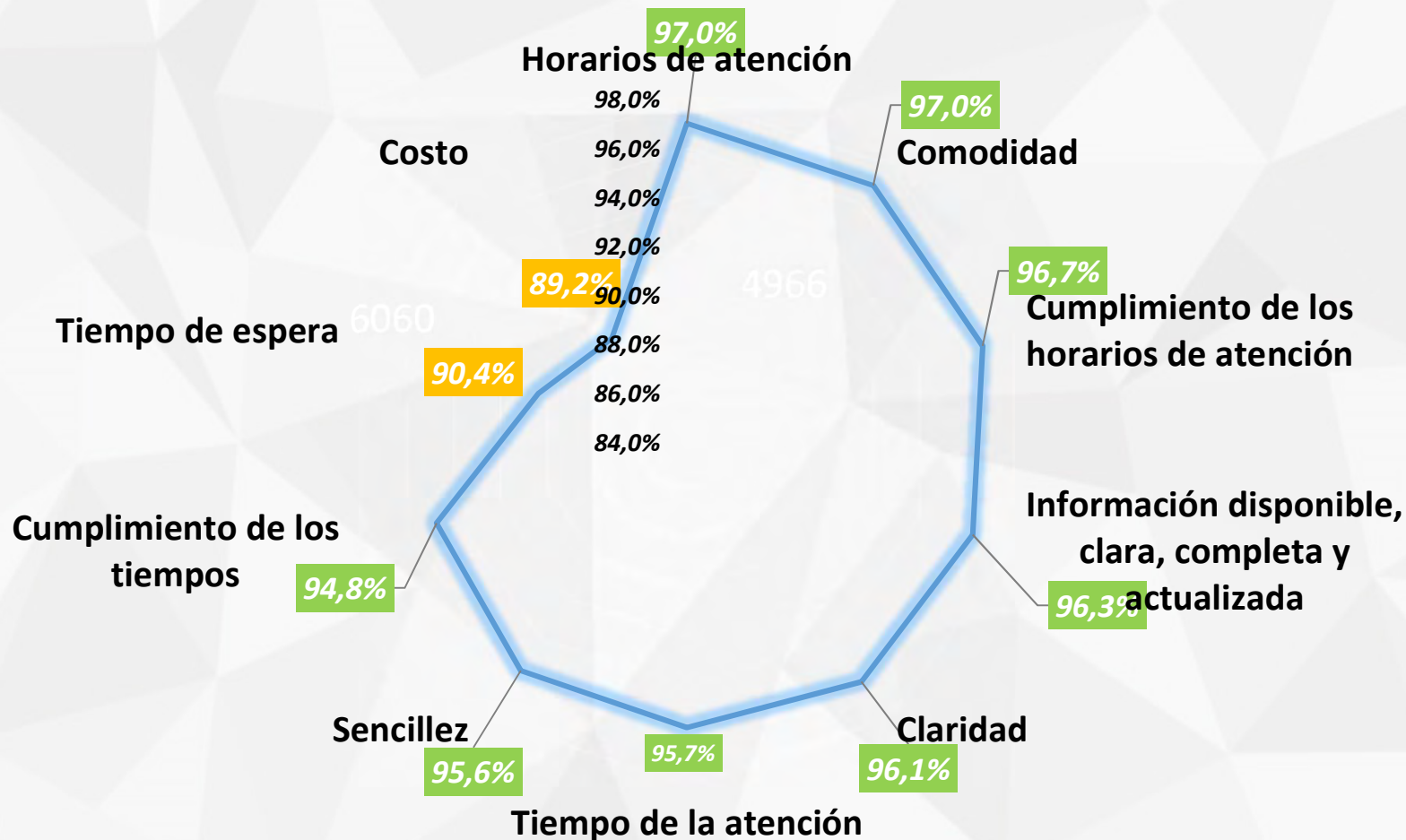
Cumplimiento de Expectativas con el Servicio canal Presencial



Percepción Ciudadana frente a Dimensiones del Servicio

Resultados

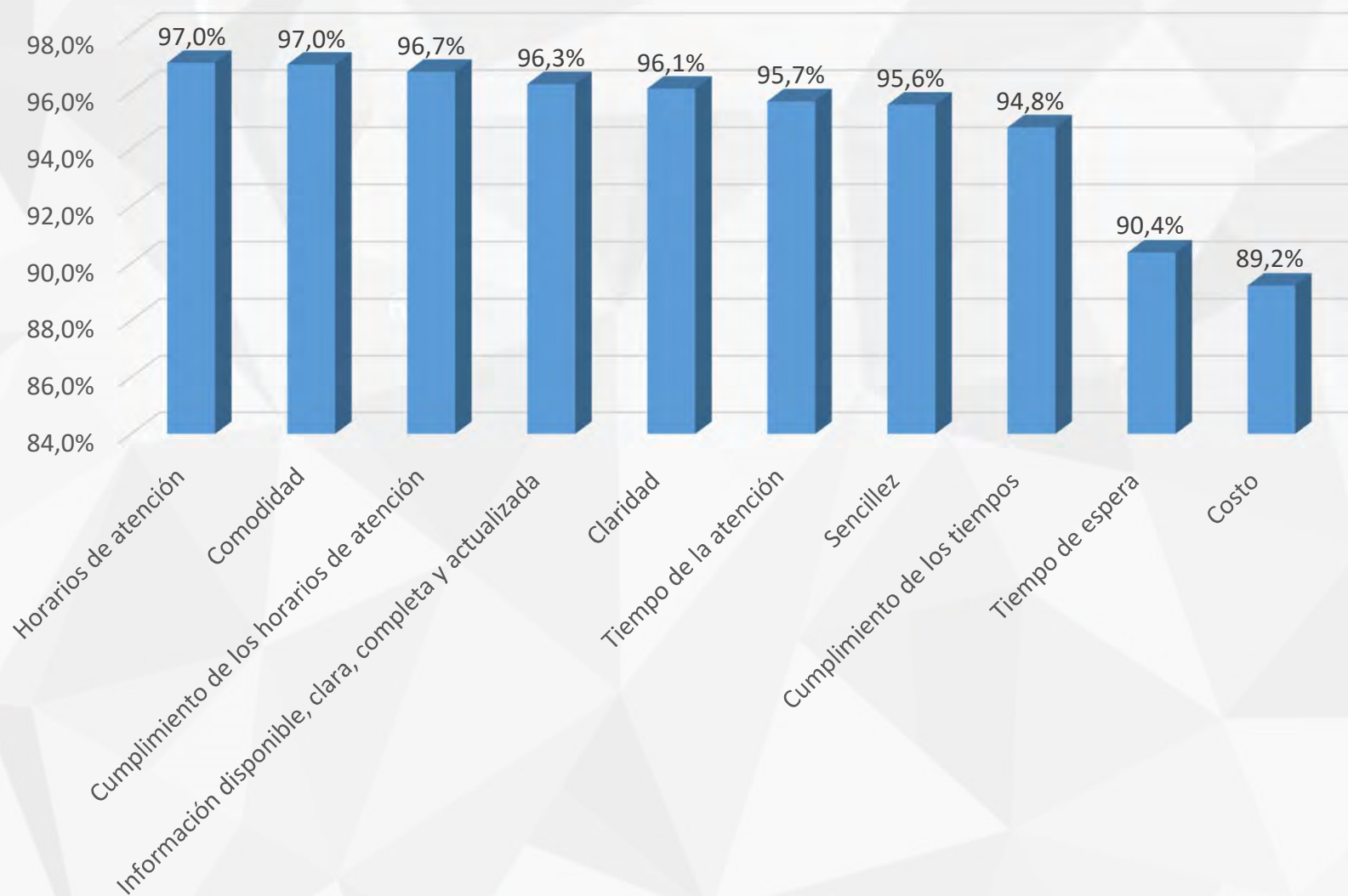
Radar con dimensiones del servicio



Percepción Ciudadana frente a Dimensiones del Servicio

Resultados

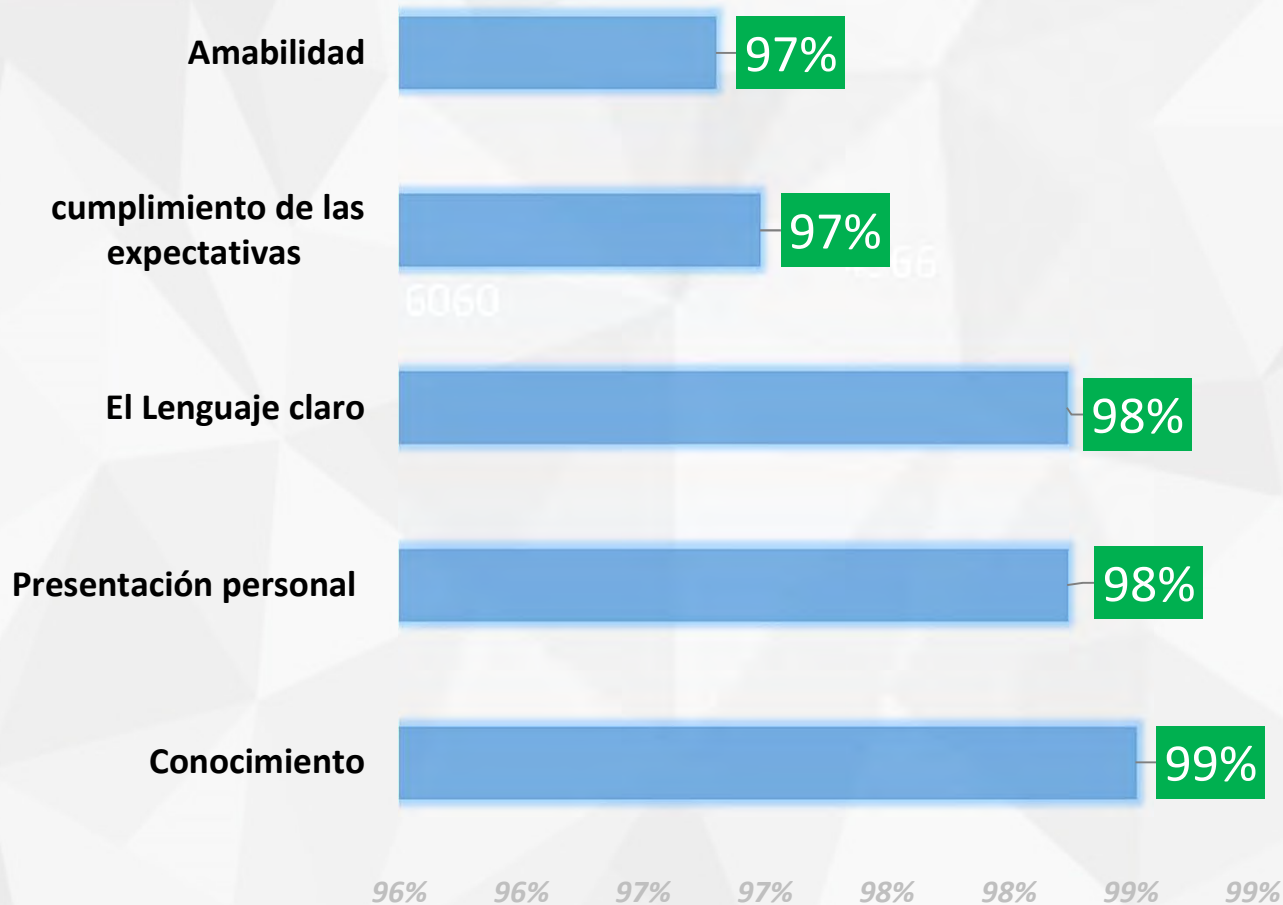
dimensiones del Servicio



Percepción Ciudadana frente a Calidad en la Atención del Servidor Público

Resultados

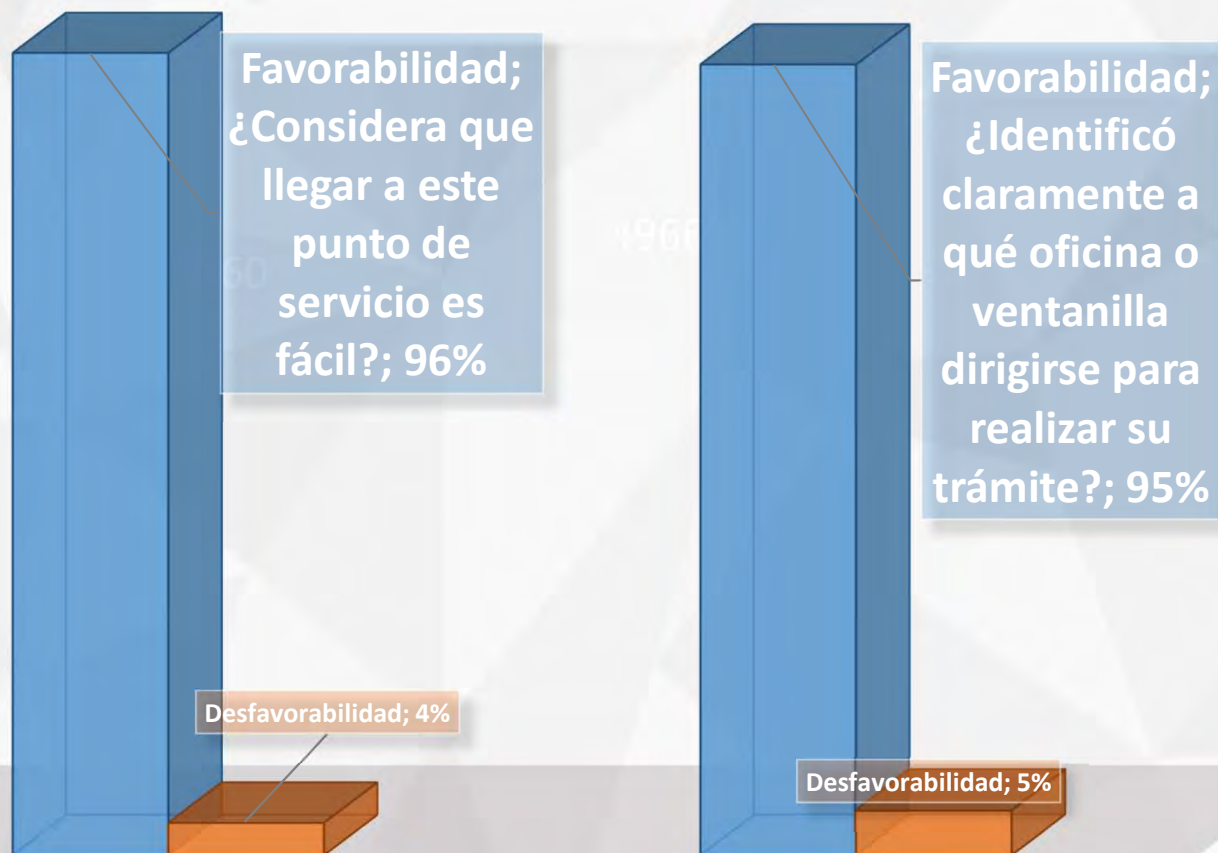
Radar con dimensiones de la Calidad en la Atención del Servidor Público



Percepción de facilidad para acceder al espacio físico

Resultados

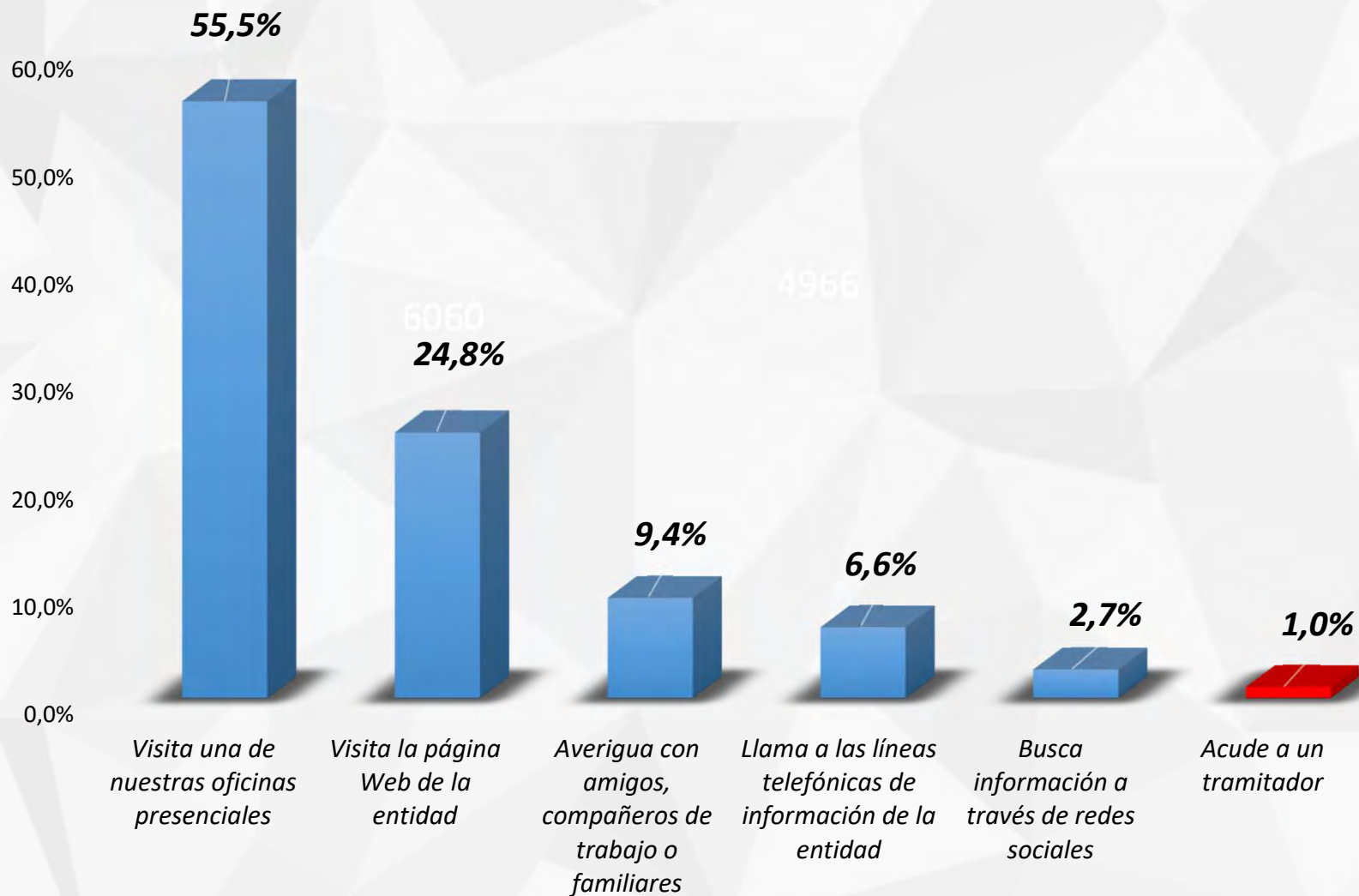
PERCEPCIÓN DE ACCESIBILIDAD AL ESPACIO FÍSICO



Preferencia Ciudadana para acceder a la oferta institucional

Resultados

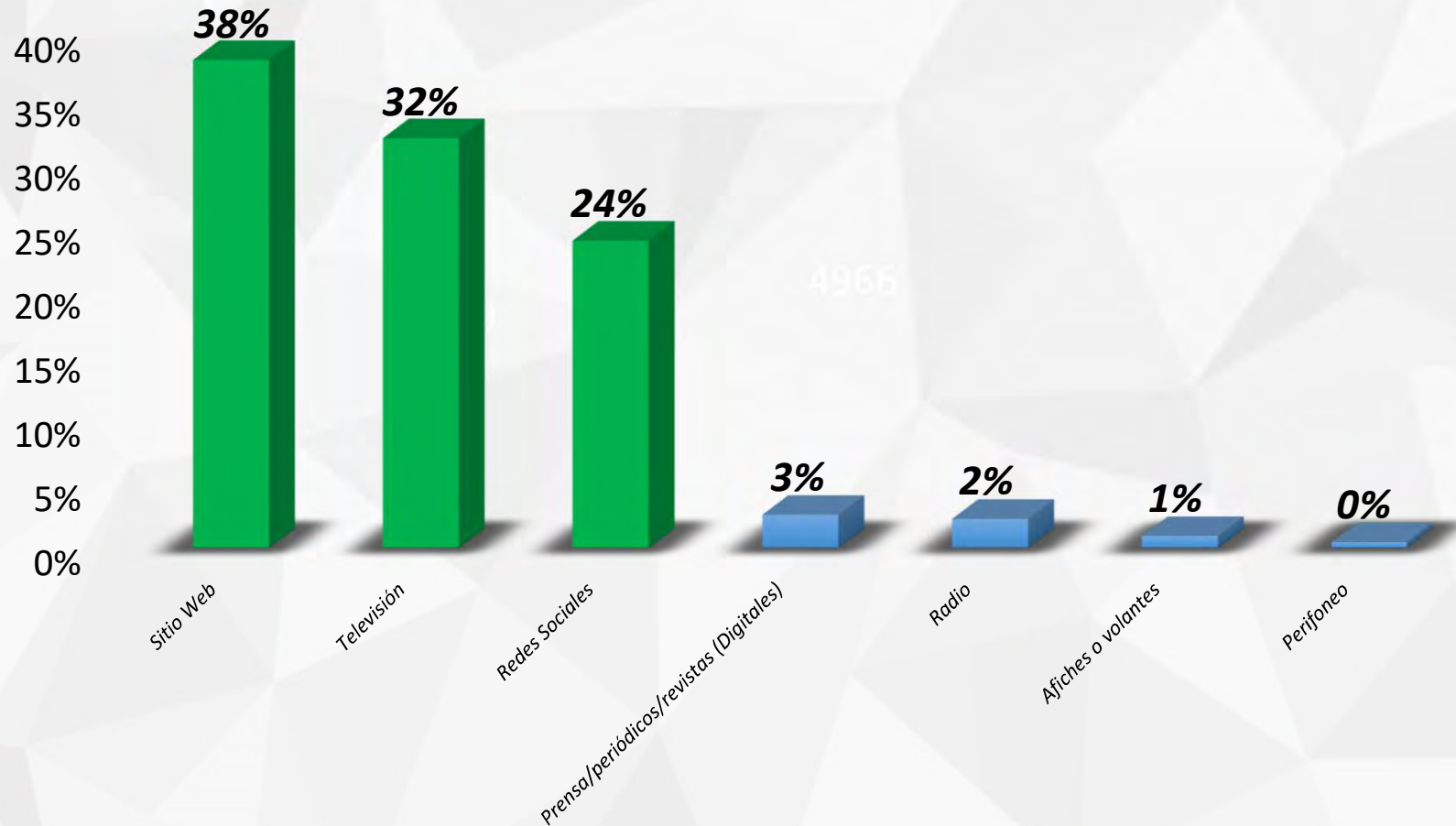
Fuente para acceder a los Servicios



Canal Preferido para el suministro de Información

Resultados

Preferencia para recibir información



CONCLUSIONES- CANAL PRESENCIAL

El servicio prestado por la Gobernación de Antioquia obtiene un muy buen desempeño en términos de satisfacción, pues a nivel general el 96,2% de la ciudadanía declara Percepciones de atención excelentes y Buenas con el servicio que ha recibido.

En Cuanto al Cumplimiento de Expectativas el resultado también es positivo en virtud de que en términos generales en las Sedes del canal presencial se evidencia una respuesta por parte de los Ciudadanos del 93,8 % en Cumplimiento y superación de expectativas.

Guardando coherencia con mediciones del año 2018 se destacan percepciones favorables de Satisfacción por parte de la Ciudadanía en dimensiones como Calidad de la información Suministrada y actitud del Servidor público, Elementos propios que dan cuenta de un avance significativo en la cualificación del Talento Humano de Cara a la Ciudadanía.



RESULTADO





**Canal
Telefónico**

Características de Campo



METODOLOGÍA:	Cuantitativa
ESPACIO MUESTRAL:	12.286
ENCUESTADORES:	7 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	IVR Transaccional Indicadores de experiencia
TIPO DE MUESTREO:	Respuesta voluntaria al finalizar la llamada
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  Marzo 03 fin  Junio 20






**Canal
Virtual**

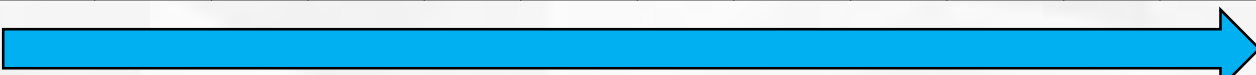
Características de Campo

METODOLOGÍA:	Cuantitativa
ESPACIO MUESTRAL:	867
ENCUESTADORES:	7 Encuestadores
TIPO DE ENCUESTA:	Cuestionario Virtual Indicadores de experiencia
TIPO DE MUESTREO:	Respuesta voluntaria al finalizar la interacción
TRABAJO DE CAMPO:	Inicio  Marzo 03 fin  Junio 20



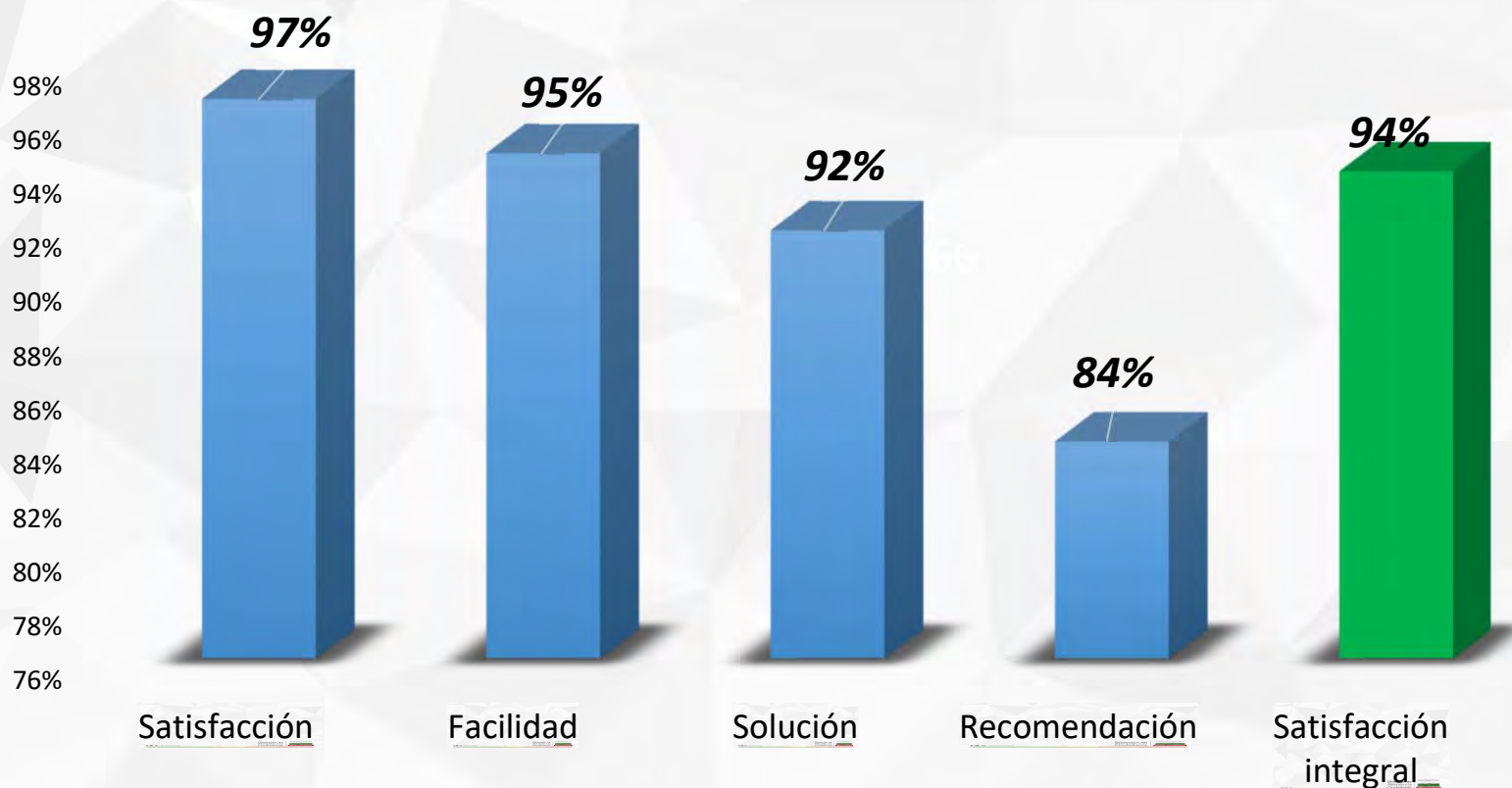
Satisfacción canal telefónico y virtual

Canal Telefónico	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	1862	98%	2700	97%	2022	97%	1859	96%	2139	96%	1804	97%	12386	97%	39%
Facilidad	1862	95%	2700	96%	2022	95%	1859	94%	2139	94%	1804	94%	12386	95%	30%
Solución	1862	93%	2700	92%	2022	92%	1859	92%	2139	92%	1804	90%	12386	92%	30%
Recomendación	1862	85%	2700	84%	2022	84%	1859	84%	2139	85%	1804	83%	12386	84%	1%
Satisfacción integral													12386	94%	100%

Canal Virtual	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Total		
	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad	Cantidad	Favorabilidad ponderado	Pesos
Satisfacción	117	85%	126	83%	223	80%	190	84%	140	88%	71	87%	867	85%	39%
Facilidad	117	86%	126	82%	223	78%	190	80%	140	84%	71	83%	867	82%	30%
Solución	117	67%	126	72%	223	73%	190	76%	140	74%	71	79%	867	74%	30%
Recomendación	117	65%	126	61%	223	65%	190	72%	140	69%	71	66%	867	66%	1%
Satisfacción integral													867	80%	100%

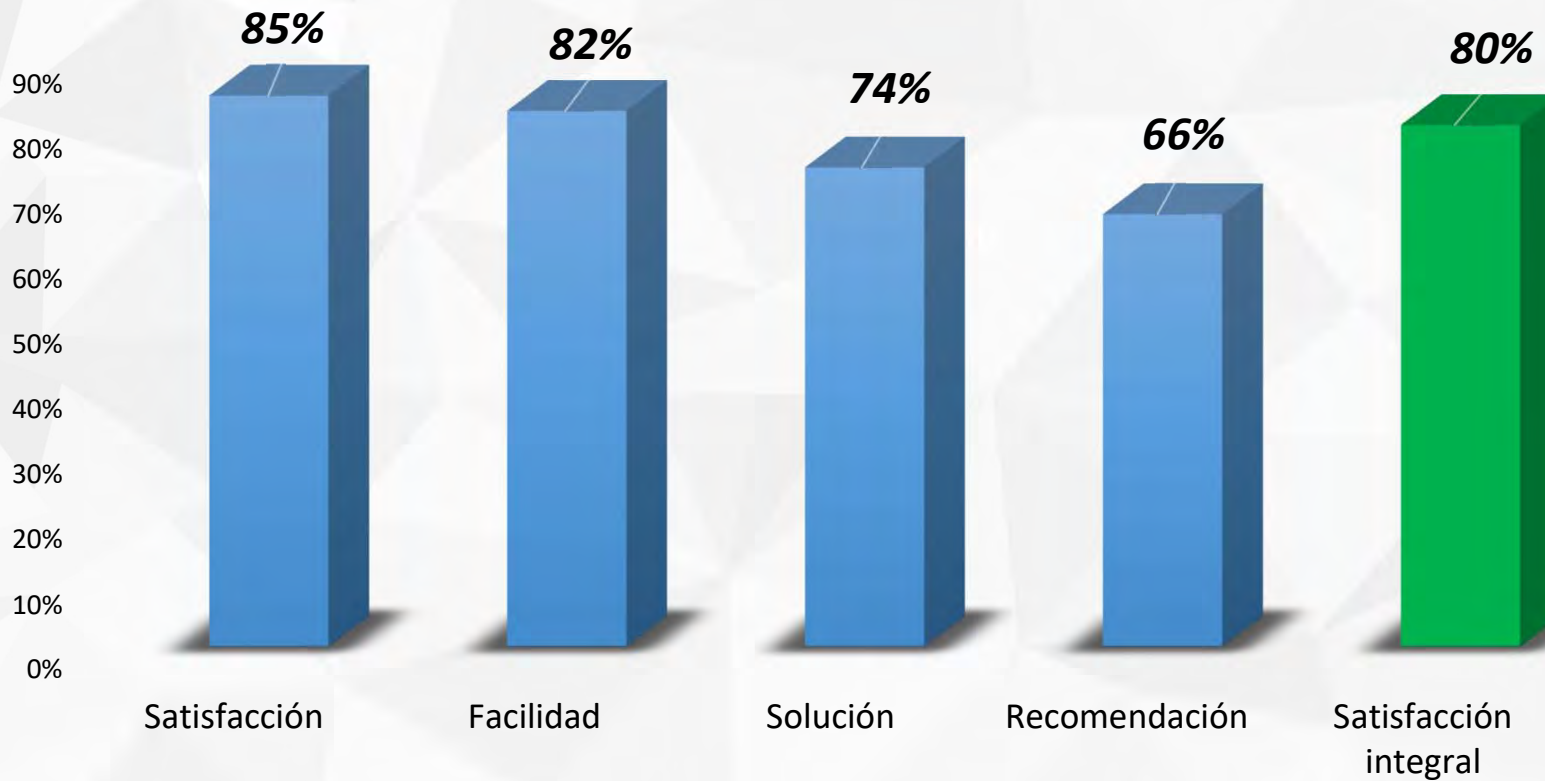
Satisfacción Canal Telefónico

94% de Satisfacción en el Canal Telefonico en 12,386 Ciudadanos encuestados



Satisfacción Canal Virtual

80% de Satisfacción en el Chat del canal virtual en 867 Ciudadanos encuestados



CONCLUSIONES CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Para este periodo de medición se evidencia un leve Decrecimiento en el nivel de percepción que tienen los ciudadanos que interactúan con la administración Departamental a través del Canal Telefónico y el Chat Virtual con mediciones del 94% y 80% respectivamente, lo Anterior sustentado por el Hecho de que el volumen de interacciones Aumento considerablemente en la medida de que ya se dispone de mas canales virtuales para la Atención.

Se destaca un incremento importante en la interacción del ciudadano con el canal virtual dada la implementación de canales alternativos como Twitter, Facebook y la nueva línea de WhatsApp con un tráfico total Cercano a las 30,000 Interacciones . El ciudadano ya se apropio de estos canales como alternativa de comunicación con la Administración Departamental.

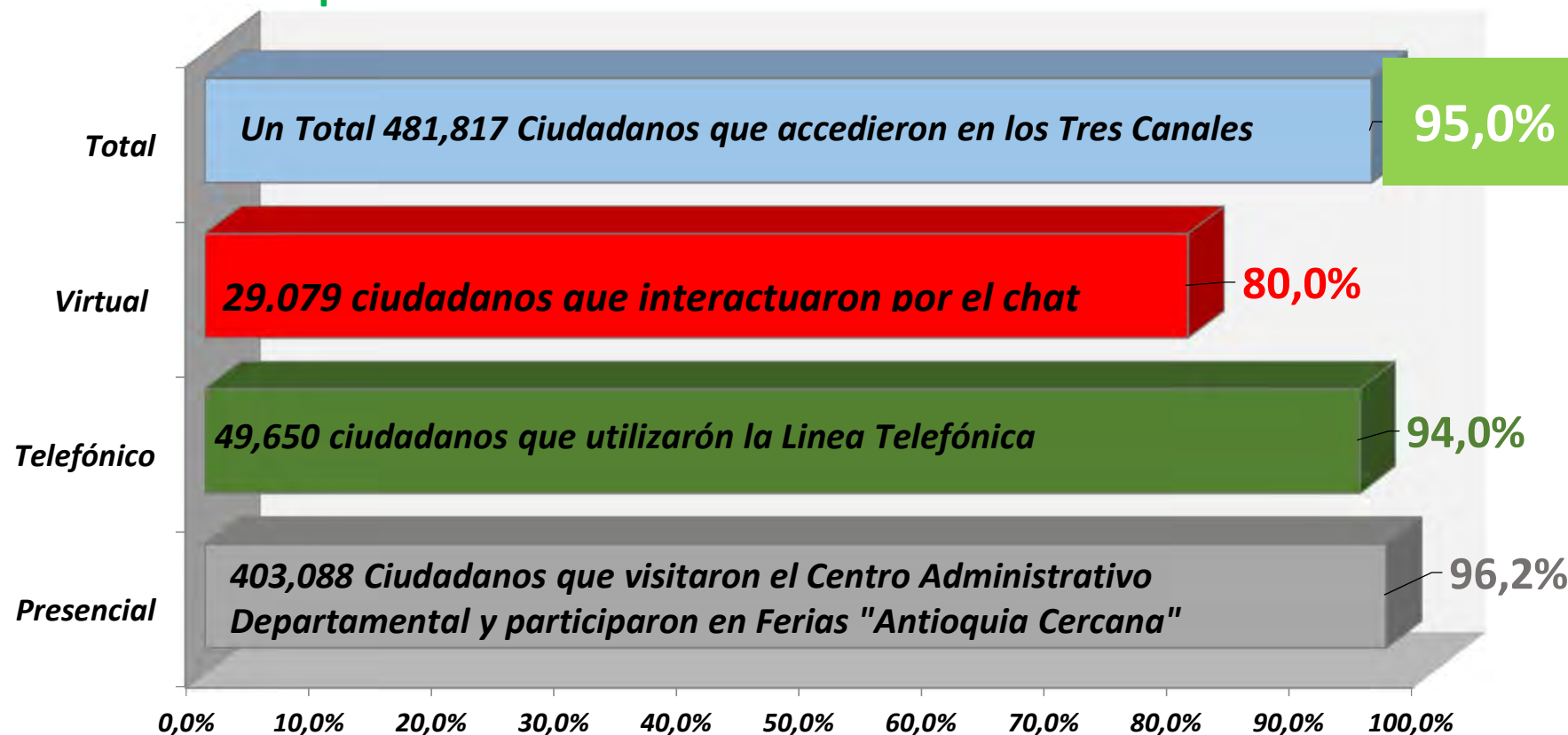
RESULTADO GENERAL



Percepción de la Satisfacción Ciudadana Primer Semestre de 2019

Ponderación Final Satisfacción en los Tres Canales				
Tráfico	Canales	% part/Canal	% Satisfacción	ponderado
403.088	Presencial	83,7%	96,2%	80,5%
49.650	Telefónico	10,3%	94,0%	9,7%
29.079	Virtual	6,0%	80,0%	4,8%
481.817	Total	100%	95,0%	95,0%



Percepción de la Satisfacción Ciudadana Primer Semestre 2019



Percepción de la Satisfacción Ciudadana Primer Semestre de 2019

CANALES	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL
Ciudadanos Atendidos	403,088	49,650	29,079	481,817
Ciudadanos Encuestados	2,500	12,386	867	15,753
Nivel de Satisfacción	96,2%	94%	80%	95,0%

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

f |  |  | @GobAntioquia

Dirección de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE