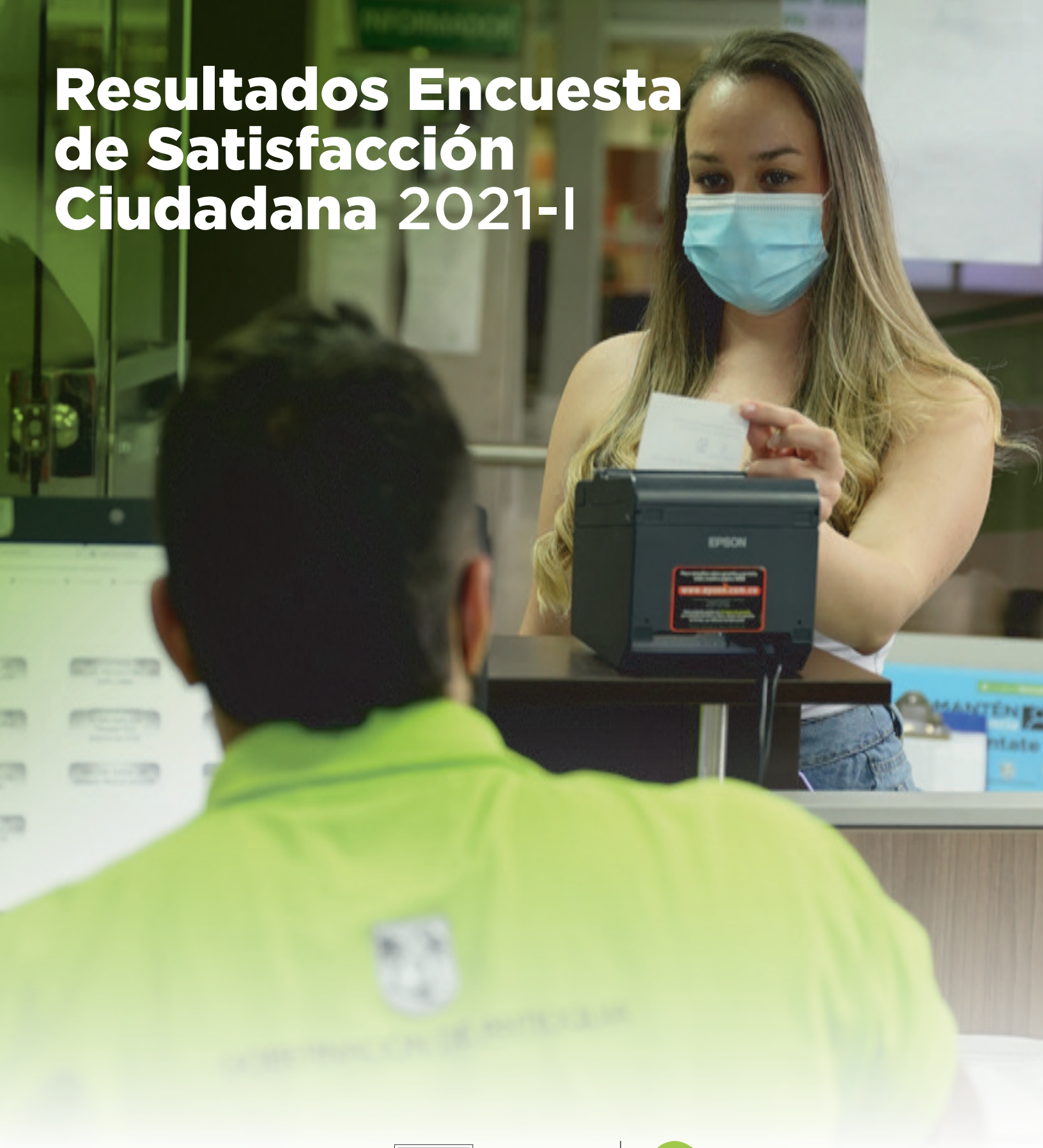


Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021-I



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



Objetivo

La toma de datos sobre la calidad del servicio a partir de encuestas es de suma importancia para obtener los suficientes argumentos para ejecutar un diagnóstico objetivo que ayude a identificar la medición de la satisfacción que perciben los ciudadanos al realizar un trámite. Este diagnóstico ayuda a visualizar de manera cuantitativa y cualitativa los temas que aportan una calificación alta e ítems que ayudan a identificar oportunidades de mejora para elevar los estándares del servicio, y así, asegurar una excelente atención de las necesidades del ciudadano, cumpliendo con el deber de brindar un servicio oportuno y de calidad, generando resultados que contribuyan a la construcción del valor público.

La **Dirección de Atención a la Ciudadanía** semestralmente realiza el ejercicio de captura de datos a los ciudadanos que son atendidos por los tres canales con los que cuenta la **Gobernación de Antioquia**.

El ejercicio se efectuó entre los meses de enero a junio de 2021 donde la muestra tuvo la participación de 1761 ciudadanos distribuidos de la siguiente manera en cada canal de atención:



Canal Presencial:
834 ciudadanos = 47%



Canal Telefónico:
453 ciudadanos = 26%

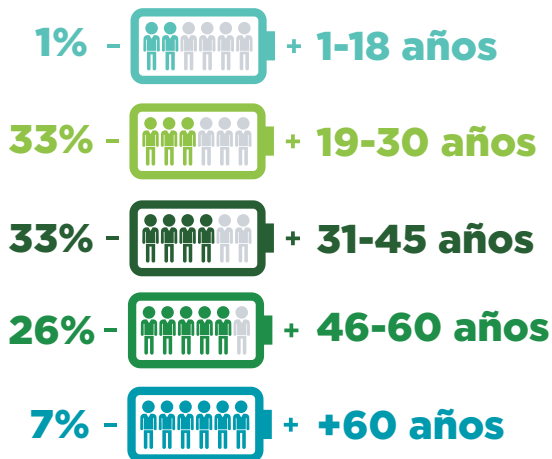
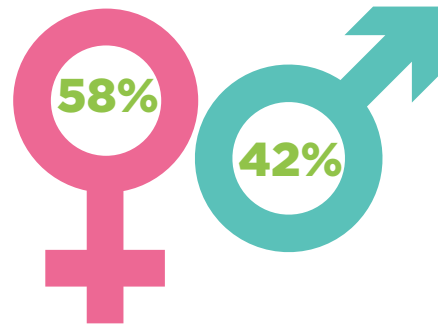


Canal Virtual:
474 ciudadanos = 27%



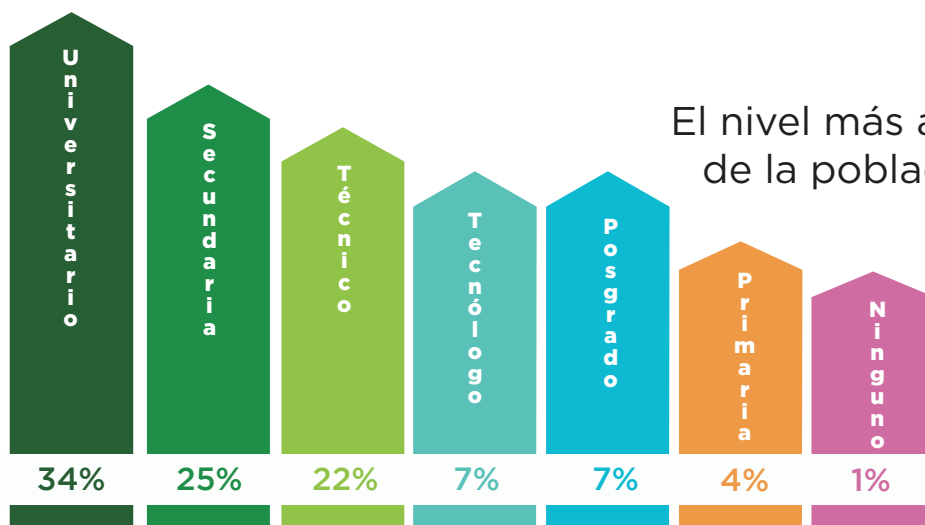
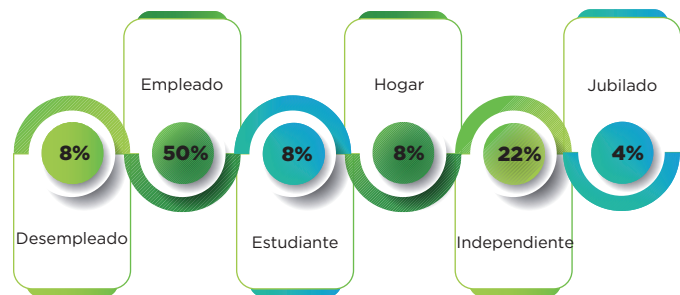
Caracterización

En los tres canales: **presencial, telefónico y virtual**, el **58%** de los encuestados corresponde a **población femenina** y el **42%** a **población masculina**.



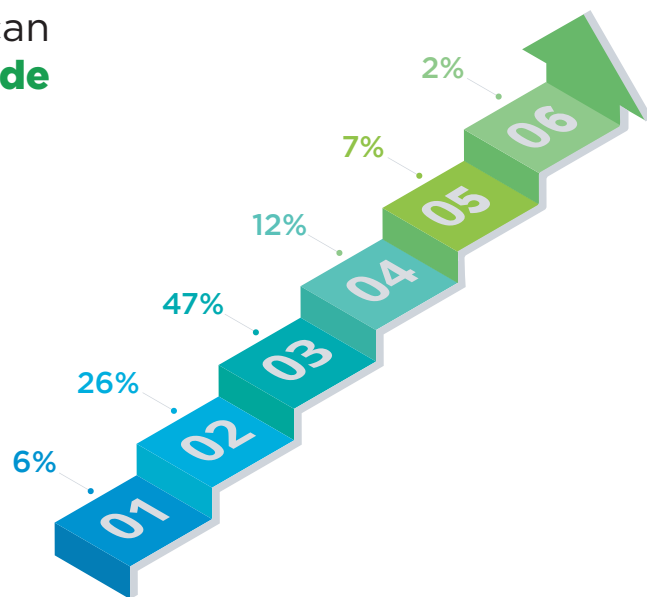
Los **rangos de edad** más representativos son de **19 a 30 años** y de **31 a 45 años** con un **33%** de la población que acude a la Administración Departamental.

La **ocupación** de la población que se encuestó en su mayoría (**50%**) es **empleada**.



El nivel más alto de **escolaridad** de la población encuestada es **universitario**.

Los encuestados se identifican en los siguientes **tipos de población:**



El **estrato socio económico** con más ponderación es el **3** con un **47%** de partícipes en la encuesta.

Cantidad de ciudadanos que nos visitan por subregión es:

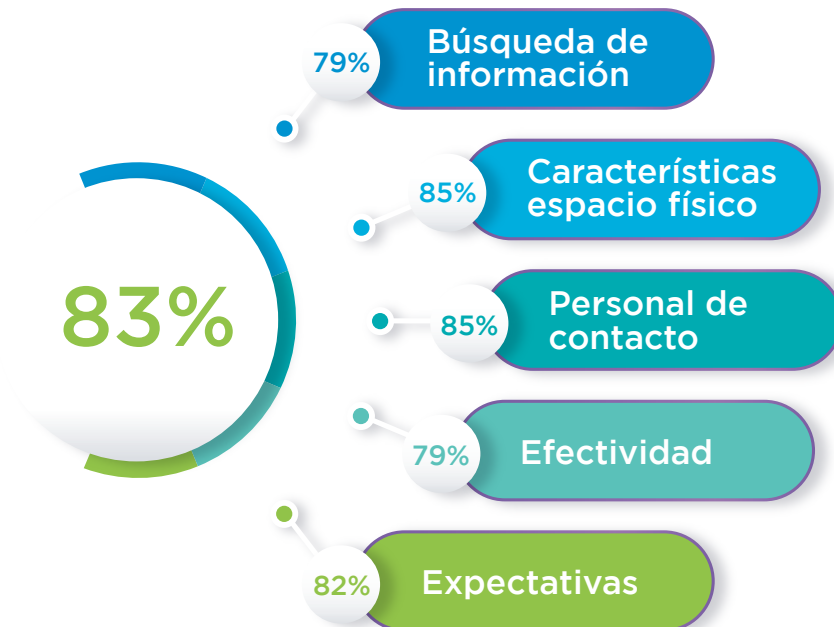


Satisfacción ciudadana

El nivel de satisfacción de los **tres canales de atención** (presencial telefónico y virtual) durante este semestre fue de un **85%**, distribuido de la siguiente manera por cada canal:



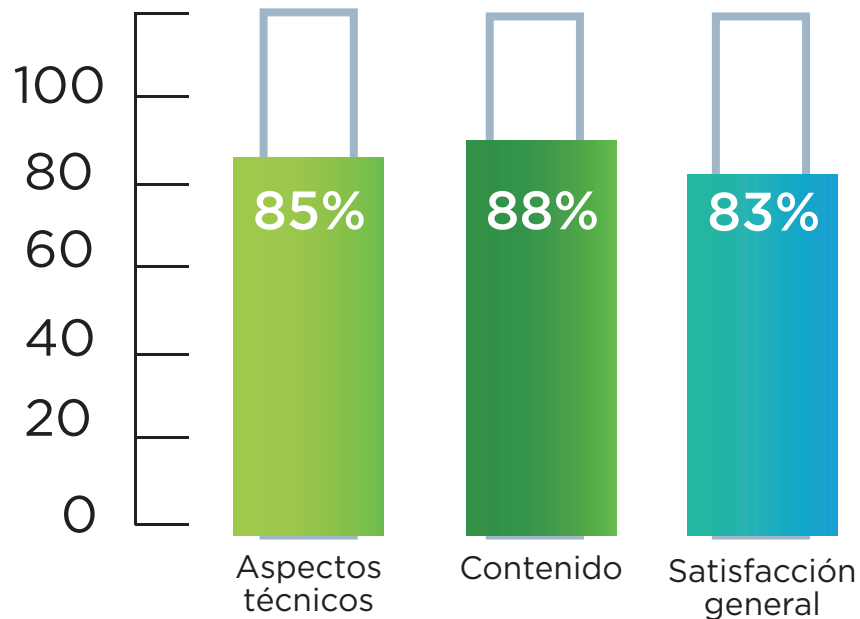
En el **canal presencial** los ítems que comprenden la satisfacción ciudadana presentaron el siguiente comportamiento:



Para el **canal telefónico** la satisfacción ciudadana la comprenden los siguientes ítems:



La satisfacción ciudadana en el **canal virtual** se evalúa con los siguientes ítems:



Los resultados de la encuesta muestran que el canal telefónico se ha posicionado como la mejor alternativa para la atención y respuesta de solicitudes y peticiones de primer contacto.

De otra parte, los ciudadanos se sienten satisfechos con nuestro talento humano, el cual se encuentra enteramente capacitado para responder a las necesidades ciudadanas.

Desde la **Dirección de atención a la Ciudadanía** continuamos trabajando **Unidos por el Servicio** para que los efectos provocados por la pandemia del Covid-19 no perjudiquen la atención brindada en los tres canales de atención, y continúa posicionando el servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía Antioqueña.



UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS