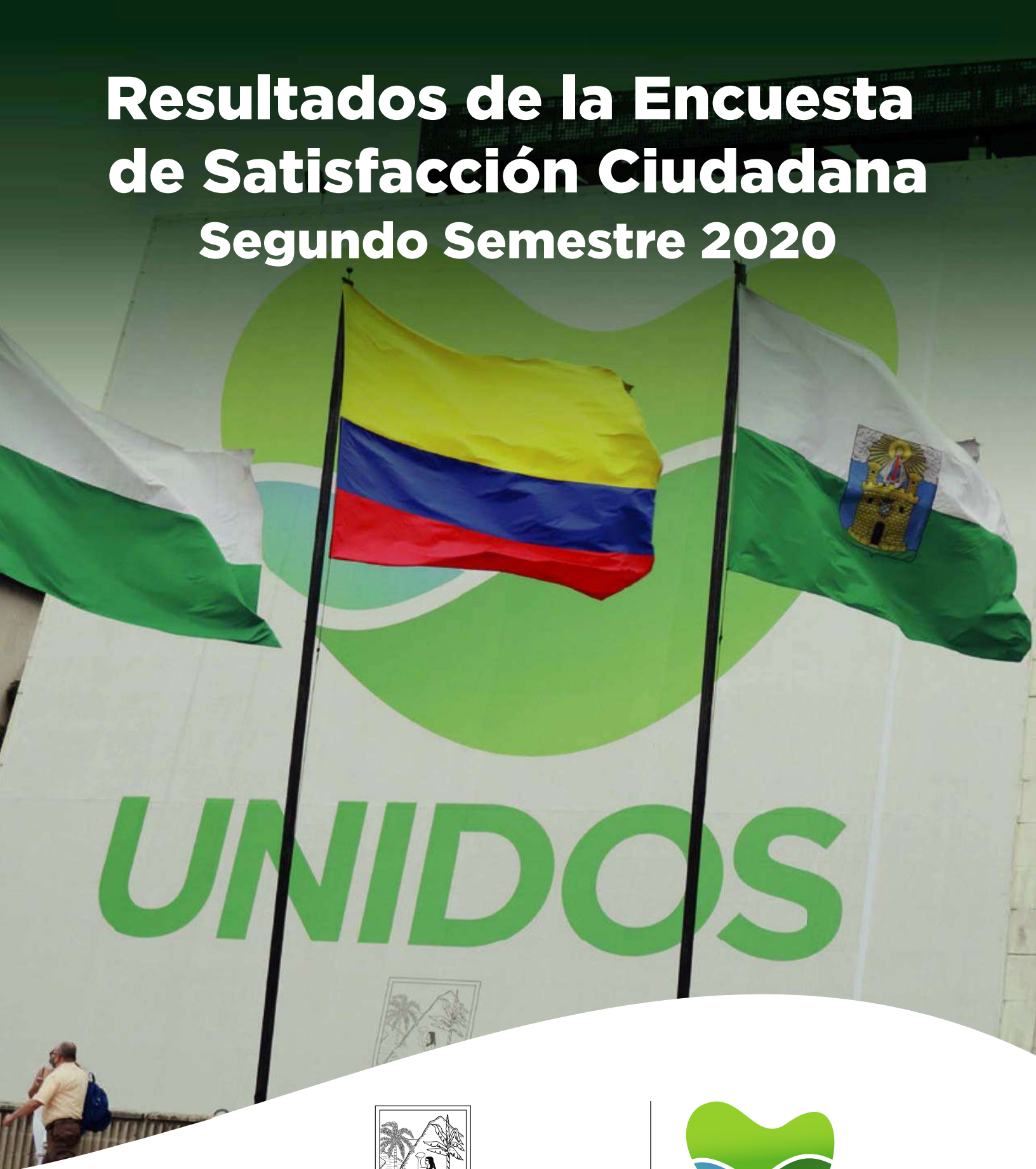
Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Segundo Semestre 2020



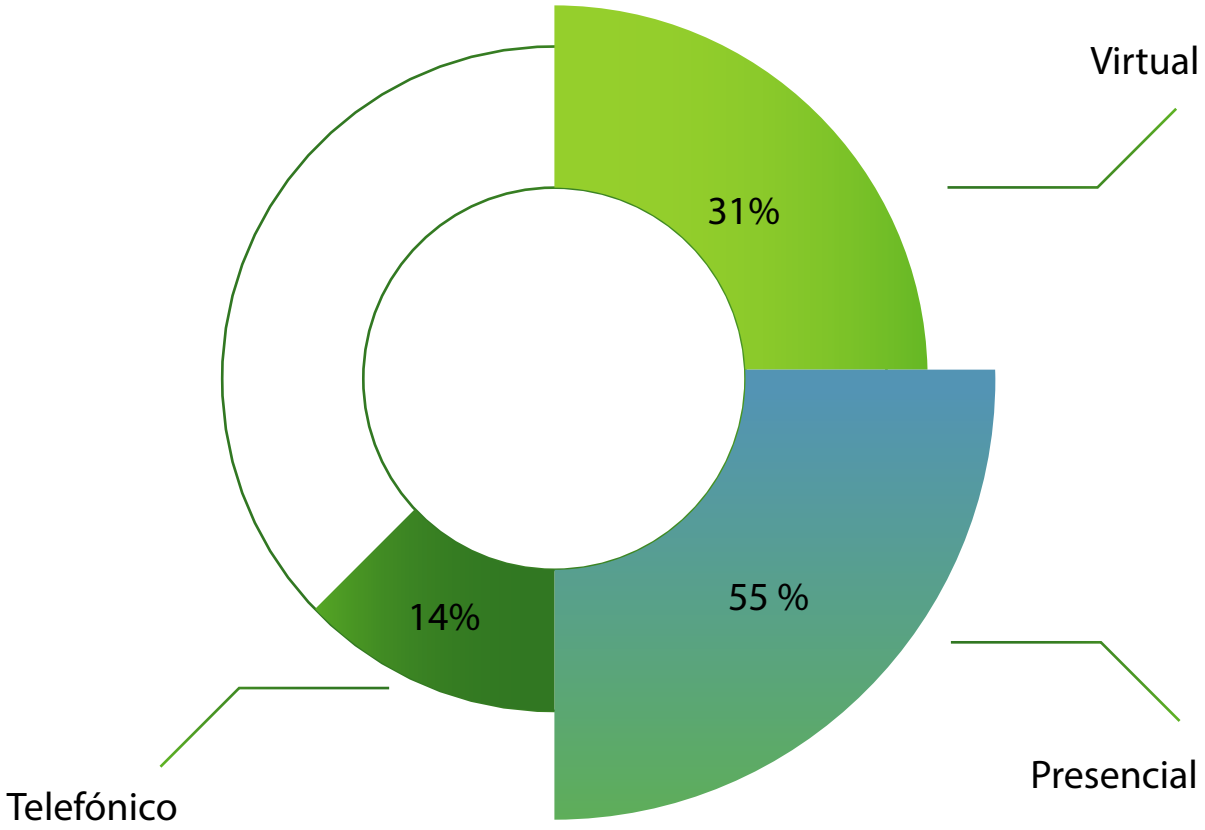
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

UNIDOS

La Dirección de Atención a la Ciudadanía semestralmente realiza una encuesta de satisfacción para conocer la percepción ciudadana en los diferentes canales de atención.

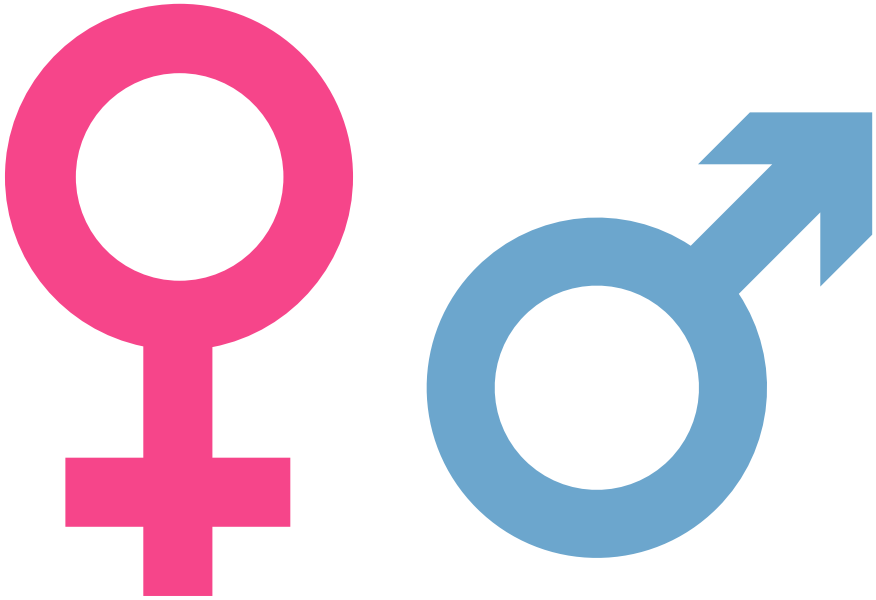
En este documento se recapitula toda la información que arrojó la encuesta en el semestre II del año 2020.

La muestra se realizó a 1524 ciudadanos que recibieron la atención por los canales presencial, telefónico y virtual.



CARACTERIZACIÓN

En los canales **presencial, telefónico y virtual** el **57%** de los encuestados corresponde a población femenina y el **43%** a población masculina, de los cuales el **90%** son residentes urbanos.



57 %
Población Femenina

43 %
Población Masculina

Con un **60%** de la muestra, Medellín es la ciudad de donde más proviene el número de usuarios y el estrato socio económico con más ponderación es el 3 con un **50%** de partícipes en la encuesta.

Medellín

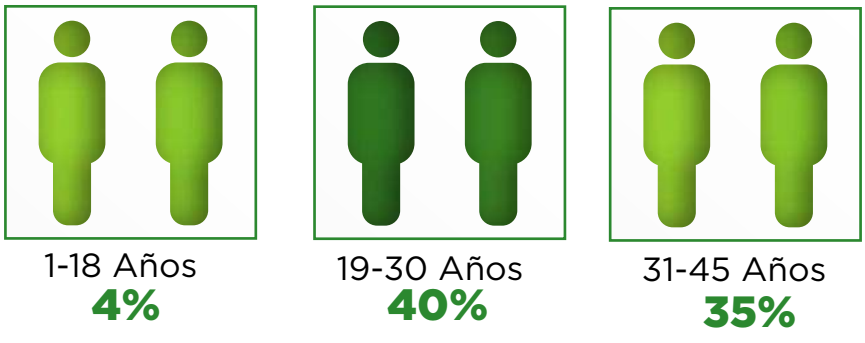
60%
Ciudadanos

Estrato Socio económico

- 1 — 4%
- 2 — 22%
- 3 — 50%
- 4 — 16 %
- 5 — 6%
- 6 — 2%

Cantidad de ciudadanos que nos visitan por subregiones

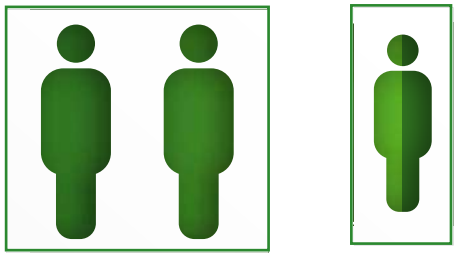
El rango de edad más representativo es de 19-30.



1-18 Años
4%

19-30 Años
40%

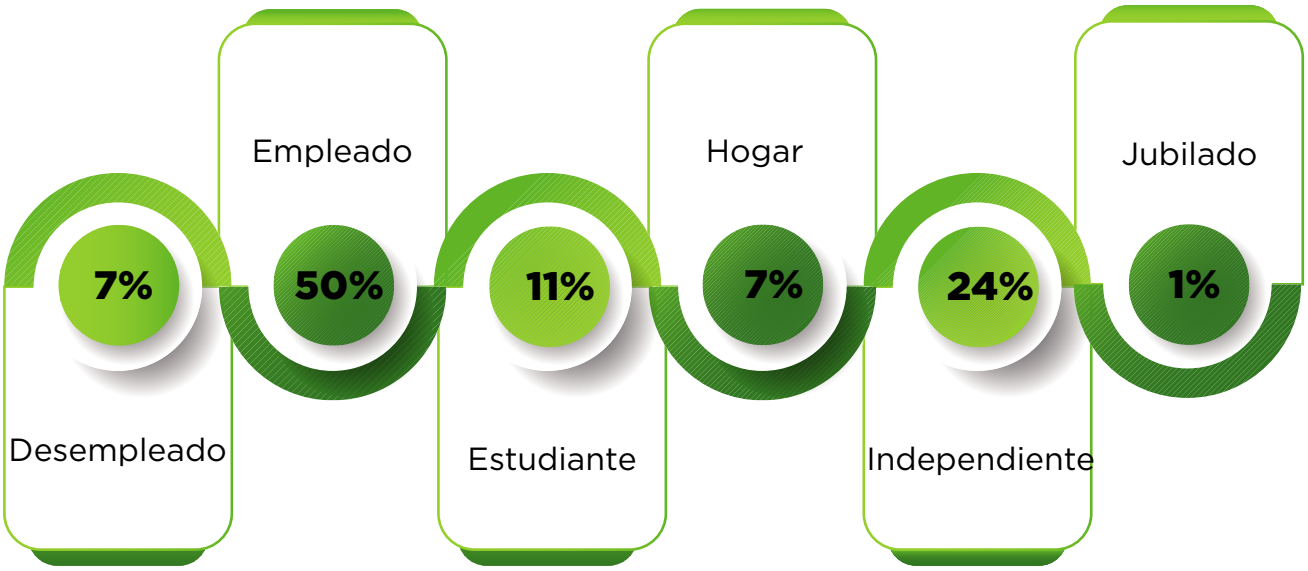
31-45 Años
35%



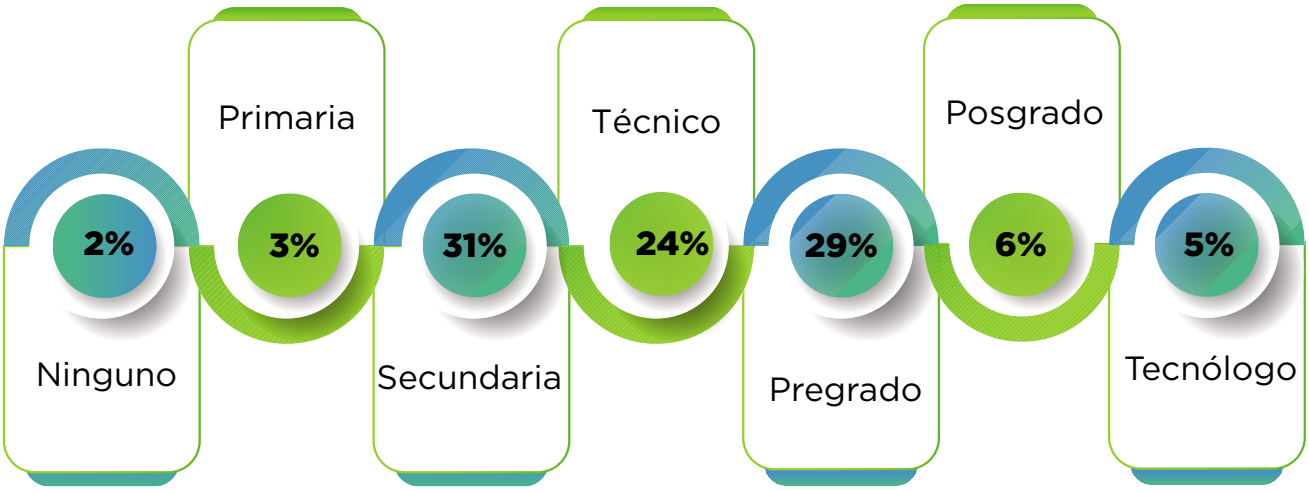
46-60 Años
18%

60 o mas Años
3%

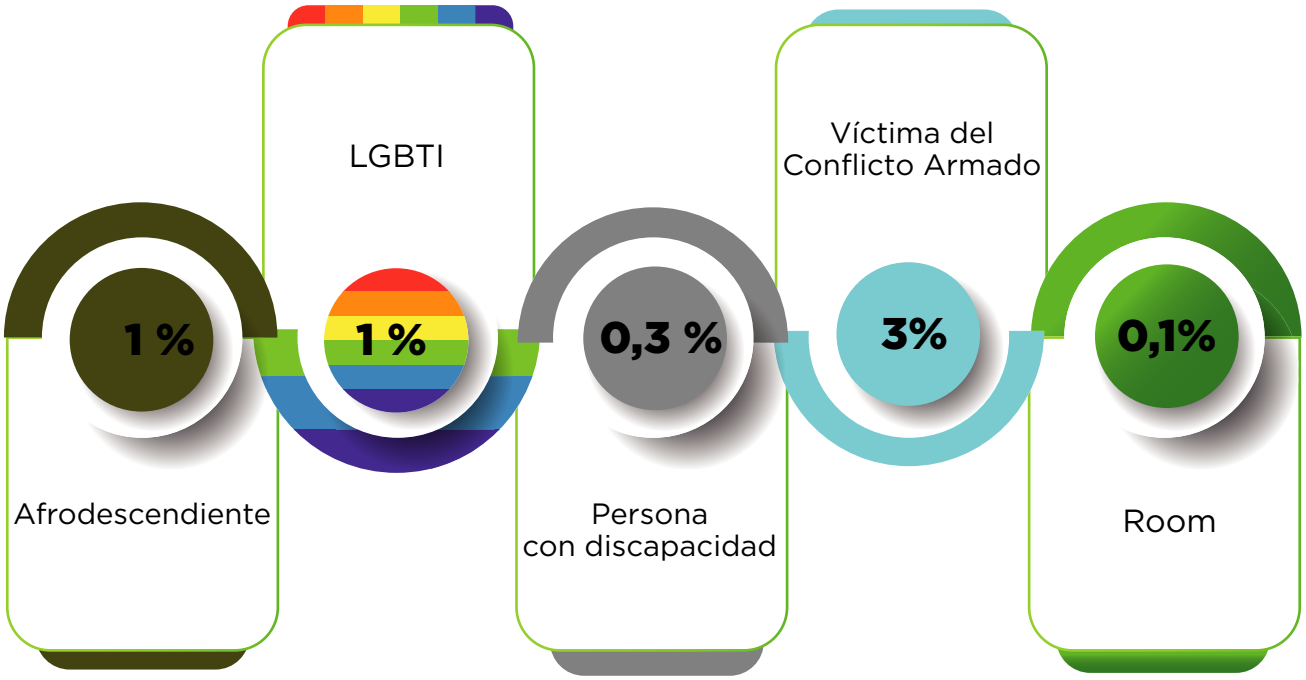
Ocupación



Estudios



Tipo de población



NIVEL DE SATISFACCIÓN

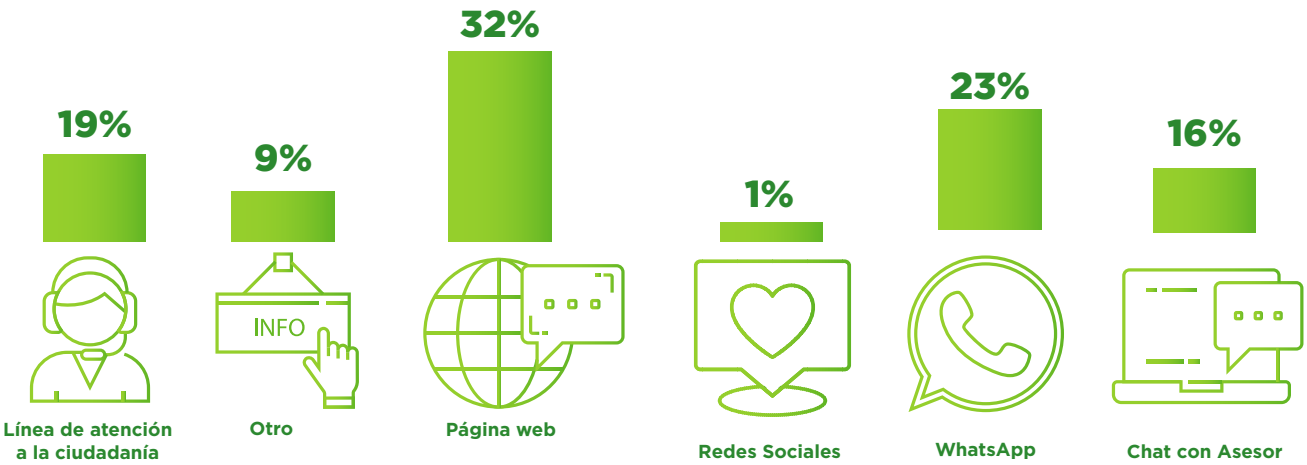
El nivel de satisfacción de los tres canales de atención presencial telefónico y virtual fue de un **90%.**

En el canal presencial fue de un **91%**, la satisfacción para el canal telefónico fue de un **90%** y para el canal virtual fue de un **90%**.

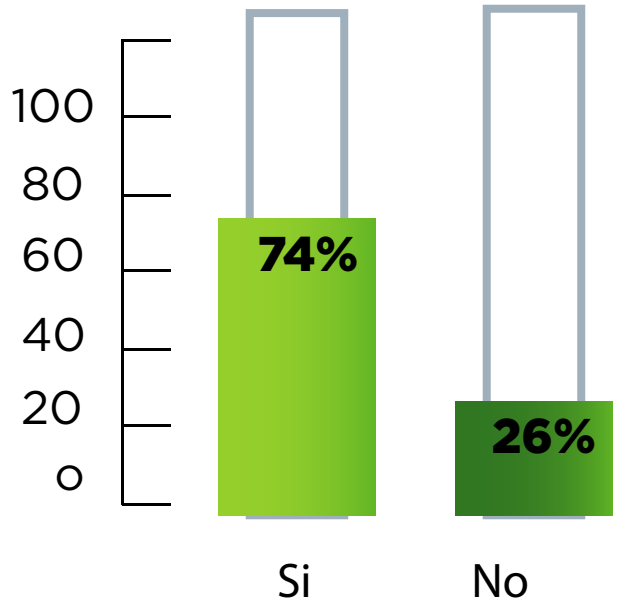
Los niveles de satisfacción por cada sede presencial fueron:

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

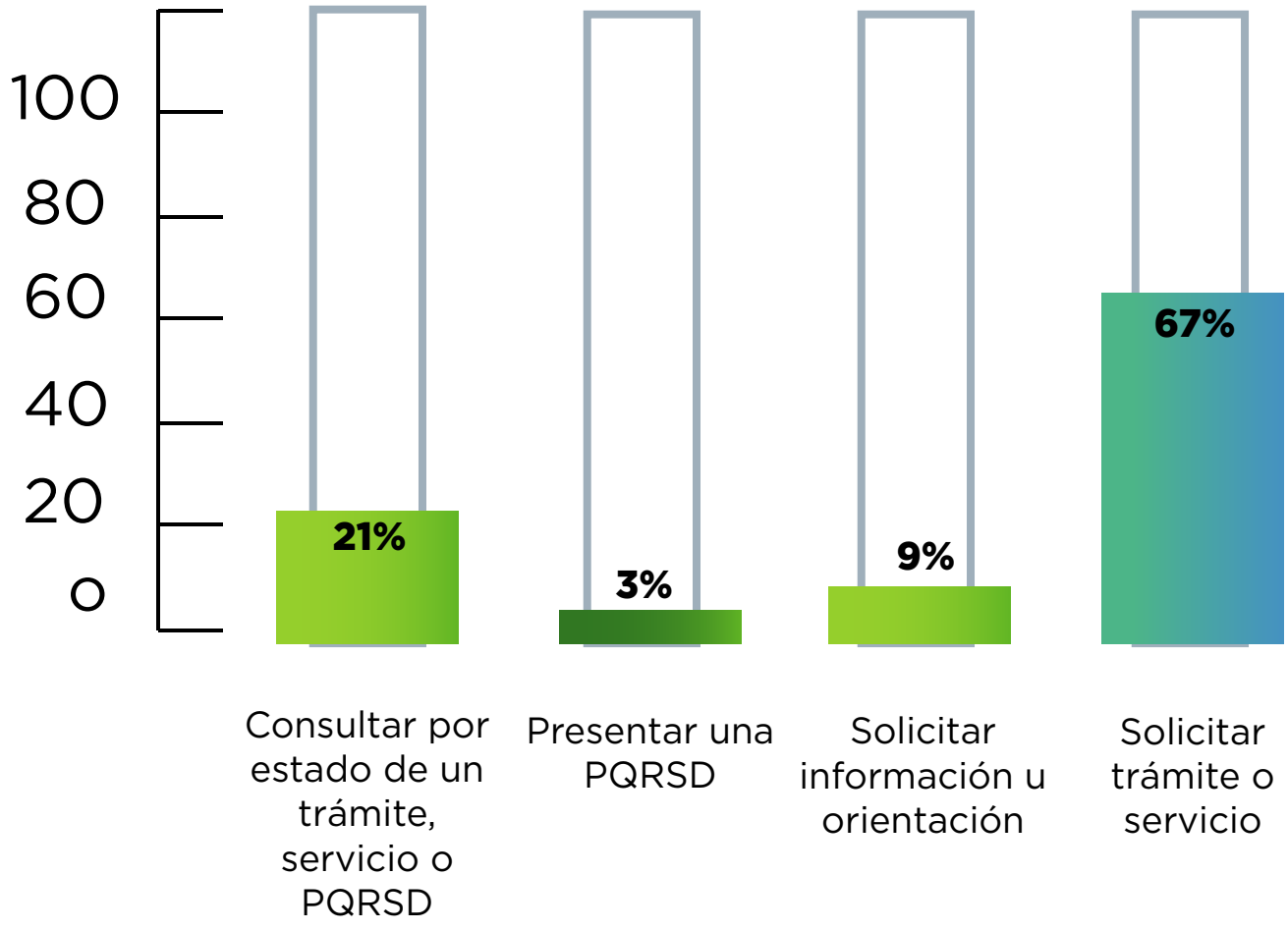
Los medios más usados por los ciudadanos para buscar información son:



Frente a la búsqueda de información, un dato relevante es que el **74%** de los ciudadanos encuestados manifestaron que buscaron información antes de ir al punto de atención presencial.



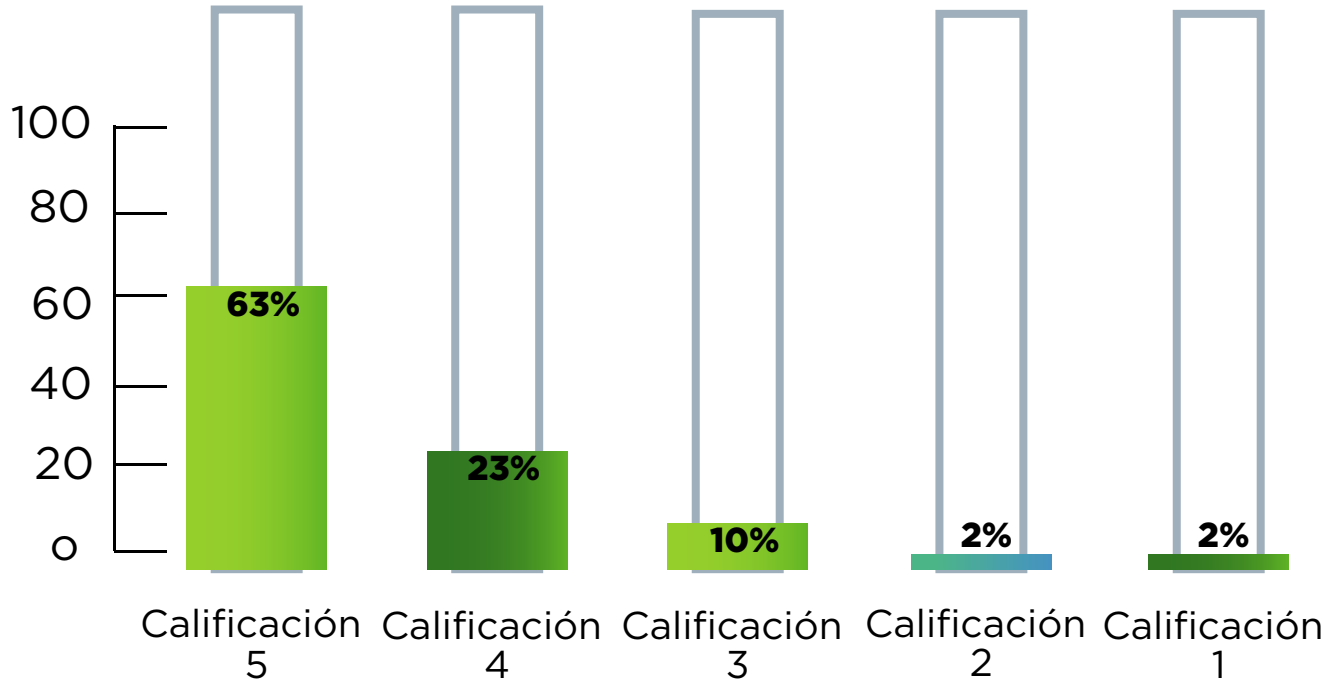
La gestión más realizada por los ciudadanos en el canal presencial fue solicitar un trámite o servicio, es decir el **67%** de los encuestados; mientras que el presentar una PQRSD fue el de menor solicitud con un **3%**.



CARACTERÍSTICAS DE LOS CANALES

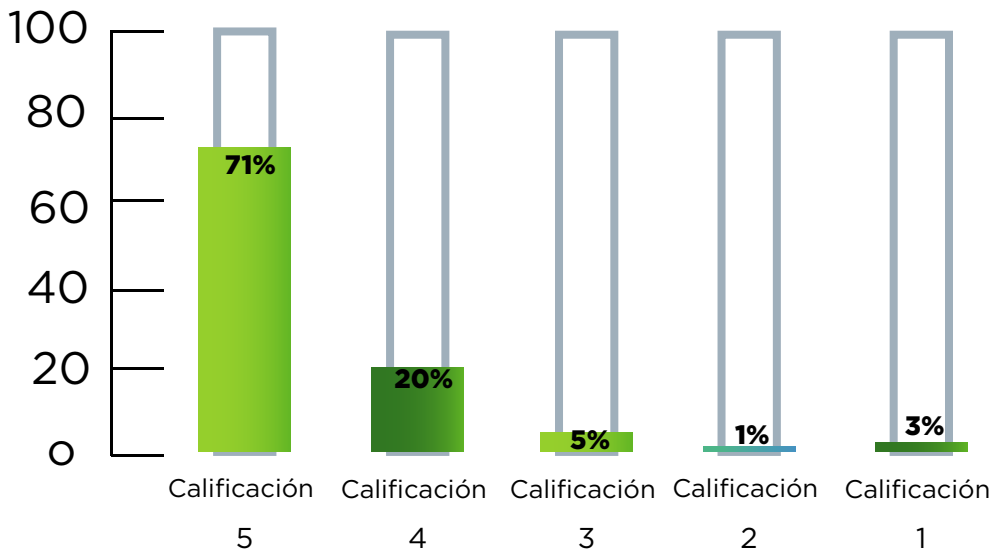
En el canal presencial, el Centro de Atención a la Ciudadanía presenta el índice más alto de satisfacción en el espacio físico con un **99%**.

En el canal telefónico, el **63%** de los ciudadanos tuvieron una buena percepción en cuanto a la facilidad de comunicación con la línea al calificarla con **5.**

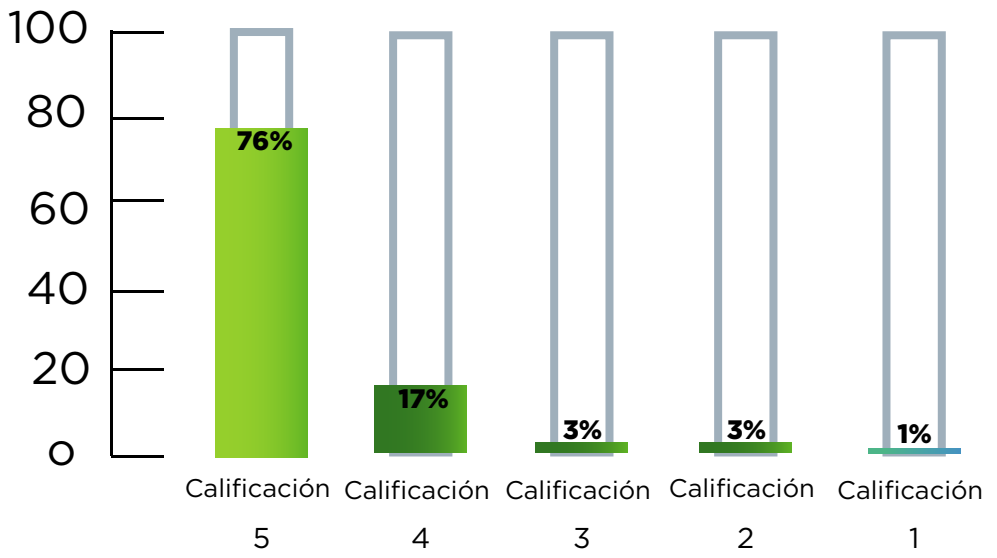


En el canal virtual, el **91 %** de los ciudadanos calificaron entre **4** y **5** la facilidad para acceder al canal. Mientras que el **93%** de los usuarios calificaron entre **4** y **5** la facilidad para utilizar el canal.

Acceso



Uso

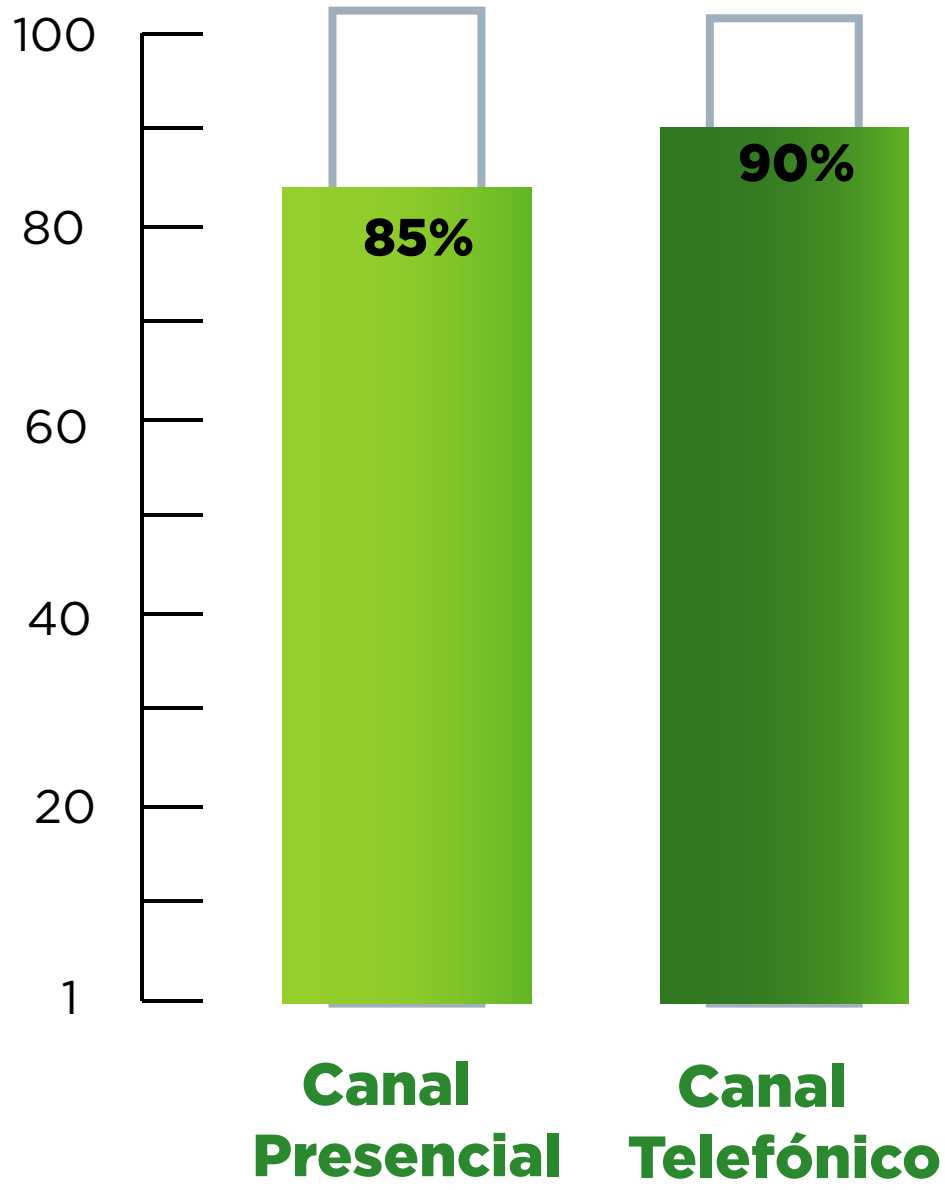


PERSONAL DE CONTACTO

La percepción de los usuarios frente a la atención recibida en nuestros tres canales por parte del personal de contacto es del **93%.**

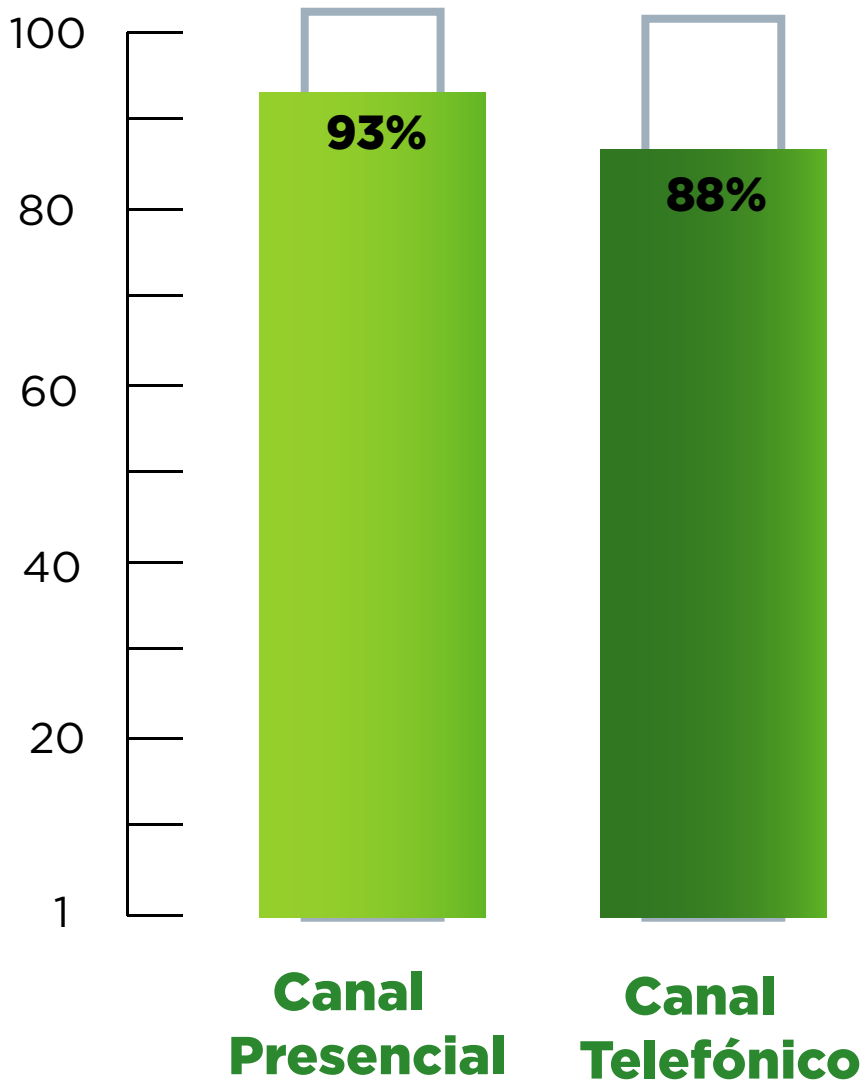
EFECTIVIDAD

La efectividad en el servicio prestado en los canales presencial y telefónico es de un **88%** y se califica teniendo en cuenta la calidad de la atención y el tiempo de respuesta.



EXPECTATIVA

El **91%** de los ciudadanos encuestados en los canales presencial y telefónico se encontraron satisfechos con el nivel de expectativa en su atención.



La Gobernación de Antioquia dentro de sus objetivos y funciones tiene como compromiso avanzar en la gobernanza y las prácticas de buen gobierno, a fin de responder no solo por el cumplimiento de sus funciones sino adaptarse a un entorno cambiante en el que es fundamental contar con altos niveles de eficacia, eficiencia y efectividad, como condición para garantizar resultados consistentes y pertinentes a los requerimientos de la ciudadanía, por lo que la toma de datos sobre la calidad del servicio a partir de encuestas fue de suma importancia para obtener los suficientes argumentos y así ejecutar un diagnóstico objetivo que ayude a identificar la medición de la satisfacción que perciben los ciudadanos al realizar un trámite o servicio.

El alto porcentaje del nivel de satisfacción en los canales de atención que corresponde a un **90%**, refleja un trabajo destacable en los aspectos que aportaron a la alta calificación como lo fueron las características de los canales **(99%)**, el personal de contacto **(93%)** y la expectativa **(91%)**. Para nosotros, como Entidad del Estado, es valioso reconocer estos buenos aspectos y garantizar su permanencia para aumentar los niveles de satisfacción y potencializar las buenas prácticas que se vienen ejerciendo en los procesos. También se reconocen aquellos aspectos donde su aporte fue de menor escala, como lo fue la efectividad en los canales presencial y telefónico **(88%)**, creando estrategias que anulen el número de usuarios que experimentan una mala atención. Estas estrategias son claves para encontrar posibles fallas y encaminar el proceso a un mejoramiento continuo.

Estos resultados son muy significativos para la Administración Departamental, que en medio de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional por la pandemia del Covid-19, produjo la disminución de la atención en el canal presencial y el aumento de la atención en los canales telefónicos y virtuales, lo cual nos lleva a fortalecerlos y trabajar Unidos por un servicio eficiente y de calidad para la ciudadanía Antioqueña.

UNIDOS POR EL SERVICIO

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA | UNIDOS