



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



ESTUDIO SATISFACCIÓN PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CIUDADANOS FRENTE A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2013



LA CALIDAD

Este informe fue realizado bajo un sistema de gestión de calidad específico para empresas de investigación de mercados, basado en la norma internacional “*ISO 20252:2006 - Investigación de mercados, social y de la opinión*”. Por lo tanto, toda la información contenida en este documento está regida bajo dicha norma.



La empresa contratante del estudio es responsable de la publicación de los resultados de esta investigación.

CERTIFICACIONES Y RECOMENDACIONES EN MERITO A LA CALIDAD

Certificados **ISO**
20252



coface **COLOMBIA**

YanHaas S.A. se encuentra certificada en la norma ISO 20252 de 2006, esta norma especializada en la investigación de mercados, social y de la opinión garantiza la calidad en todos y cada uno de sus procesos.

2009: YanHaas S.A. recibe de Bavaria - Sab Miller el premio "Mejoramiento en calidad", en el segmento mercadeo y publicidad.

2011: YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio "Mejor Proveedor del año" en el segmento mercadeo y publicidad.

2012: YanHaas S.A recibe de Bavaria - Sab Miller el premio "Productividad" en el segmento mercadeo y publicidad.

YanHaas S.A. está calificada como proveedor "Excelente" por parte de la firma multinacional COFACE, dedicada a la calificación de proveedores a nivel nacional e internacional, calificada AA+ por Fitch Ratings, AA por S&P y Aa3 por Moody's.



Formamos parte de:

ACEI Asociación Colombiana de
Empresas de Investigación de
Mercados y Opinión Pública

Certificados por:



TABLA DE CONTENIDO



- 1 **Objetivos**
- 2 Ficha técnica
 - 2.1 Universo
 - 2.2 Características de campo
 - 2.3 Muestreo
 - 2.4 Muestra propuesta / muestra alcanzada
- 3 Resultados
- 4 Satisfacción
- 5 Confianza
- 6 Apropiación
- 7 Perfil




GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL



1. Medir y analizar la percepción que tienen los ciudadanos frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación de Antioquia a los ciudadanos que asisten al Centro Administrativo Departamental y los que acceden a las sedes en donde se realizan trámites y servicios relacionados con la Administración Departamental (Obj. 1)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2. Medir la percepción y el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a:
 - a. Amabilidad de la persona que lo atendió
 - b. Calidad de la información suministrada
 - c. Conocimiento de la información, demostrado por la persona que lo atendió para atender la diligencia
 - d. Presentación personal de la persona que lo atendió
 - e. Tiempo en fila desde que llegó hasta que lo atendieron en la taquilla.
 - f. Tiempo de atención en las taquillas, desde que llegó a la taquilla y le dieron una respuesta a su solicitud.
 - g. Tiempo total de atención, desde que llegó a las instalaciones y recibió una respuesta a su solicitud.
 - h. Comodidad del lugar durante el tiempo de espera para ser atendido
 - i. Aseo del lugar
 - j. Iluminación del lugar
 - k. Nivel del ruido del lugar
 - l. Temperatura del lugar
 - m. Señalización interna
 - n. Facilidad para hacer los trámites o procedimientos de su diligencia
 - o. Resultado de la diligencia

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3. Establecer la satisfacción respecto de la calidad general de los servicios que se prestan.
4. Conocer la percepción y expectativa de los usuarios con respecto al servicio prestado.
5. Establecer la importancia relativa de los atributos de servicio
6. Detectar las principales fortalezas y debilidades percibidas por quienes utilizan los servicios que se prestan en la Gobernación de Antioquia que permitan el desarrollo de estrategias para mejorar el servicio.
7. Establecer el perfil actual de los usuarios de los diferentes tipos de servicios que se prestan en cuanto a edad, sexo, estrato, estado civil, nivel educativo y ocupación principal
8. Medir la apropiación de los ciudadanos de “Antioquia la más educada”.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



2. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO

Ciudad	Zona Rural y urbana de Medellín
Género	Hombres y mujeres
Edad	Mayores de 18 años
Estrato	1, 2, 3, 4, 5 y 6
Condiciones especiales	Ciudadanos que asisten al Centro Administrativo Departamental y o realizan tramites con la gobernación de Antioquia

CARACTERÍSTICAS DE CAMPO

Metodología

Cuantitativa

Número de encuestas

1764 encuestas

Número de encuestadores

10 encuestadores

Duración de la encuesta

15 minutos aproximadamente

Tipo de encuesta

Encuestas personales por interceptación, encuestas telefónicas con bases de datos y online a través de bases de datos

Tipo de muestreo

Muestreo aleatorio por interceptación y aleatorio simple sobre base de datos suministradas por el cliente

Fechas trabajo de campo

Del 21 de octubre al 4 de diciembre

Cuestionario



Documento de
Microsoft Word 97-2003

MUESTRA

Se realizaron 1.764 encuestas a nivel global, distribuidas de la siguiente manera según metodología de recolección:

		Muestra propuesta	Muestra Realizada	
METODOLOGÍA	PRESENCIAL	990	984	MEDELLÍN
	TELEFÓNICO	690	660	MUNICIPIOS
	WEB	80	120	
	TOTAL	1760	1764	

Nota aclaratoria: Con la metodología por interceptación se evaluó a la población que tomó servicios en Medellín, con las metodologías telefónica y online, se evaluó a la población que tomó servicios en municipios de la región, diferentes a Medellín.

No se aplicaron factores de ponderación, dado que los resultados se analizarán a nivel global.

CONTROLES DE CALIDAD

A continuación las controles de calidad aplicados en el estudio:

Campo

- ✓ Supervisión directa del 10% para encuestas telefónicas 20% encuestas interceptación.
- ✓ Supervisión líder del 100% para todas las encuestas
- ✓ Backchecking de 35% para encuestas telefónicas y 15% para encuestas por interceptación (Online NA)

Crítica

Codificación para todas las respuestas abiertas con un 15% de control de calidad para cada uno de los codificadores según producción reportada. La crítica se realiza de forma sistematizada al 100% a través de los programas de captura para garantizar la coherencia de la temática de cada encuesta.

Digitación

10% de control de calidad para cada uno de los digitadores, revisión al 100% de las variables numéricas de las encuestas seleccionadas. Doble digitación de variables en programa de captura al 20% del cuestionario.

Procesamiento

Revisión al 100% de las variables del 100% de las encuestas con el fin de garantizar la no presencia de error humano en los procesos.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



3. RESULTADOS

CONSIDERACIONES PARA LA INTERPRETACIÓN

A continuación las convenciones utilizadas para resaltar los resultados:

BR: 99




BASES RESALTADAS EN COLOR ROJO: bases menores a 100 encuestas, se debe tener precaución al concluir con base en esta información. La Base Real representa la base de personas que contestó una pregunta

BR: 100




BASES EN COLOR NEGRO: bases mayores o iguales a 100 encuestas, se puede concluir con base en esta información





DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS: resultados que son significativamente mayores en comparación con otros, resultado de una prueba de hipótesis, se puede concluir con base en esta información

TTB




ESCALA DE CALIFICACIÓN: Sumatoria de los dos porcentajes más altos de la escala

BTB




ESCALA DE CALIFICACIÓN: Sumatoria de los dos porcentajes más bajos de la escala



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

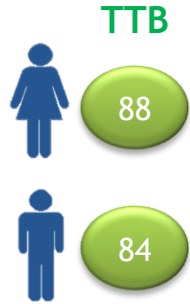
REPUBLICA DE COLOMBIA



SATISFACCIÓN

**La Gobernación de Antioquia ofrece
un buen servicio al cliente, la
mayoría de los usuarios se declaran
satisfechos**

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL CON EL SERVICIO



Razones BTB

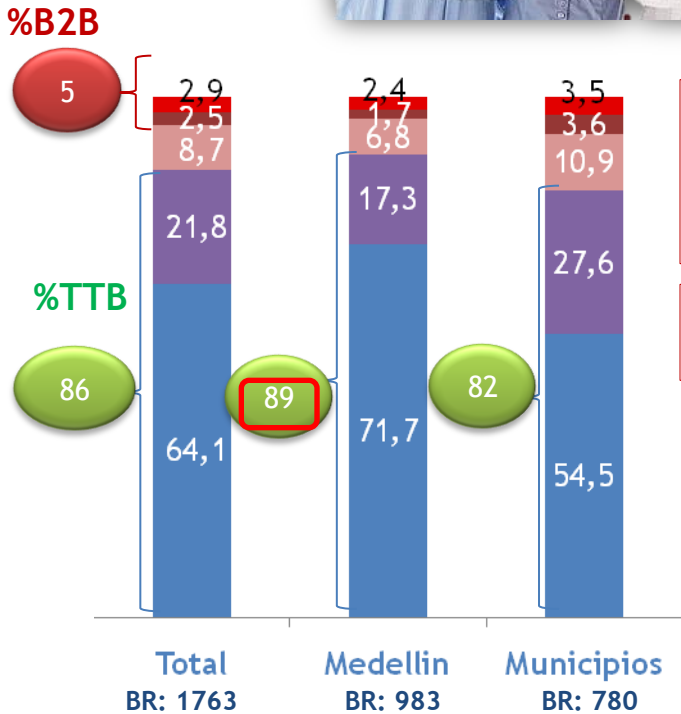
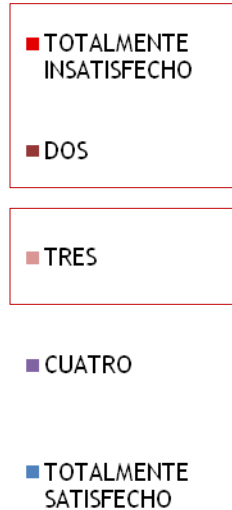
Demora en la atención	43,8%
No hay solución de inconvenientes	18,8%
Falta cortesía por parte del personal	9,4%
No hay satisfacción en las respuestas recibidas	7,3%
No hay claridad en la información suministrada	4,2%
Inconvenientes en la radicación de documentos	4,2%
Falta complementar la información que brindan	4,2%
Suministran información equivocada	2,1%
El personal es un poco desatento con los usuarios	2,1%
Se genera mucho desorden dentro de las instalaciones	2,1%
No cumplen con los horarios establecidos	2,1%
No brindan buena asesoría	2,1%
No hay respeto dentro de las filas	2,1%
Alta congestión de usuarios	2,1%
No sabe/No responde	2,1%
Menciones inferiores al 1%	15,6%

BR: 96 Personas que contestaron 1 y 2 en P1

Demora en la atención	45,4%
No hay solución de inconvenientes	16,5%
Falta cortesía por parte del personal	7,9%
No hay satisfacción en las respuestas recibidas	4,6%
Exigen muchos requisitos	4,6%
Alta congestión de usuarios	4,6%
Falta personal para la atención	4,0%
No hay claridad en la información suministrada	3,3%
No cumplen con los horarios establecidos	2,6%
No brindan buena asesoría	2,6%
El personal es un poco desatento con los usuarios	2,0%
Falta complementar la información que brindan	2,0%
Mandan de un lado para otro para realizar los trámites	2,0%
Personal más capacitado en la información	2,0%
Menciones inferiores al 1%	20,4%

BR: 152 Personas que contestaron 3 en P1

Razones MB

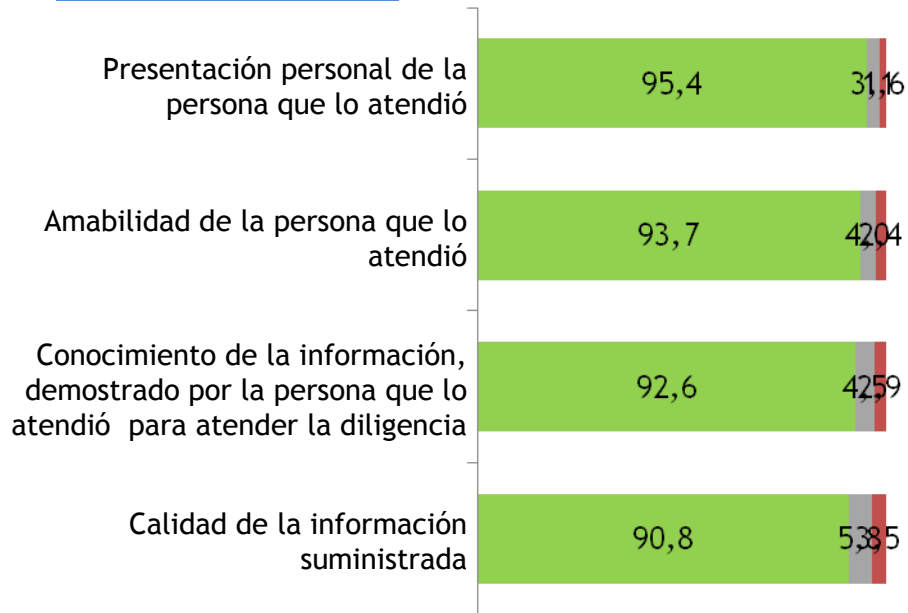


P1. Teniendo en cuenta el servicio que le prestaron en la Gobernación de Antioquia ¿qué tan satisfecho está usted, teniendo en cuenta una escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho. (Inducida, única respuesta)

P2. Por qué razón asigna una calificación ____ (lea respuesta dada en P1) a su nivel de satisfacción general con el servicio recibido en __ (lea tramite reportado en F8 o F2 según corresponda)? (Espontanea, múltiple respuesta)

SATISFACCIÓN LOS ASPECTOS DE SERVICIO

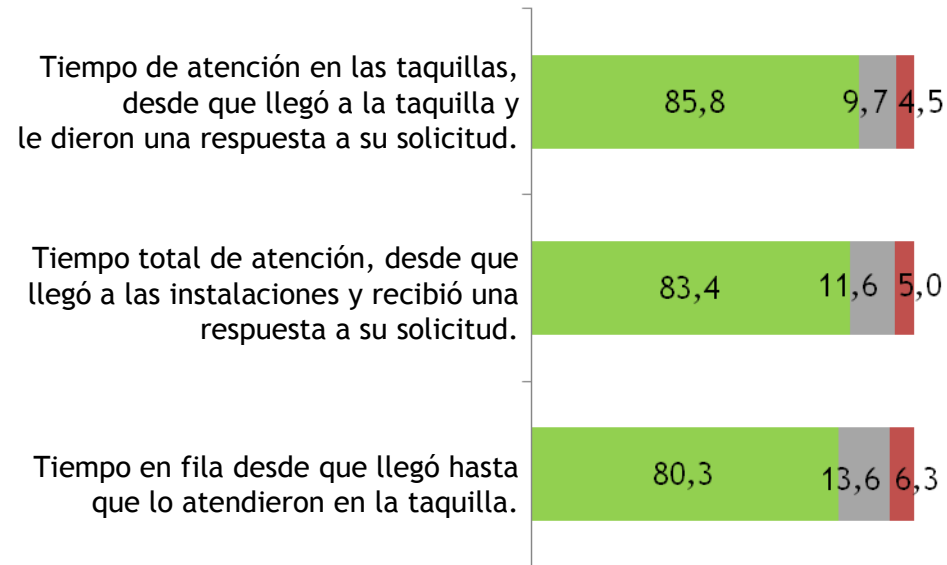
Calidad del servicio



BR: 1763 Total encuestado



Tiempos de atención

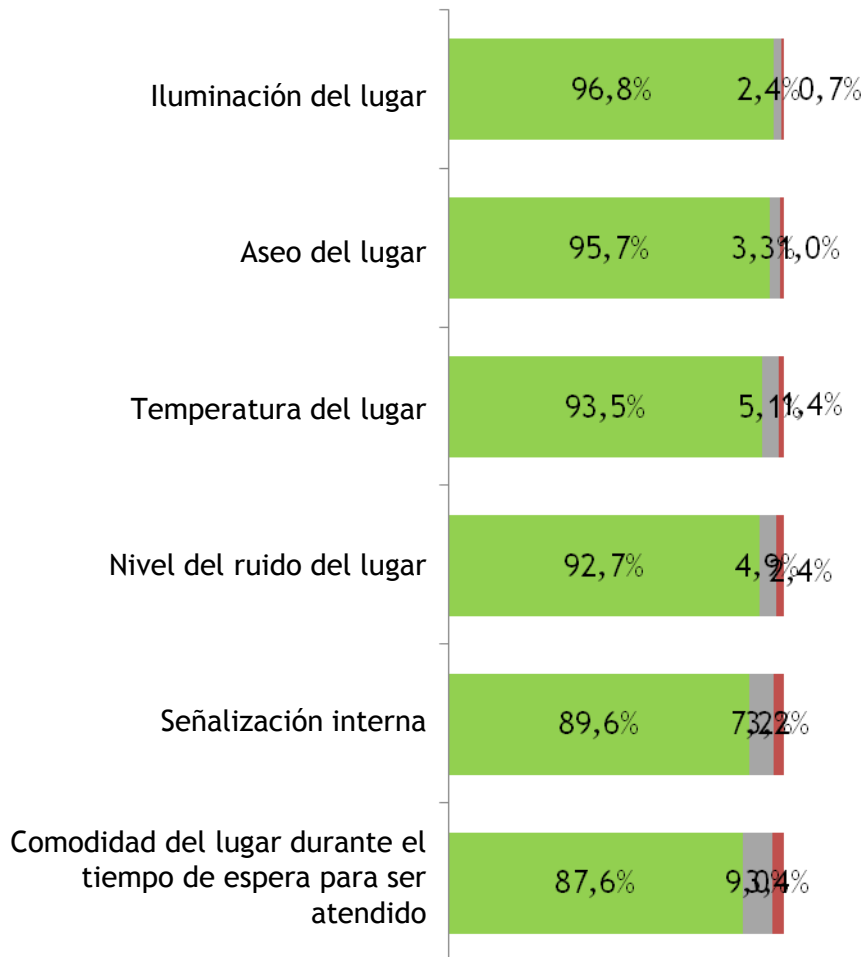


SATISFACCIÓN LOS ASPECTOS DE SERVICIO

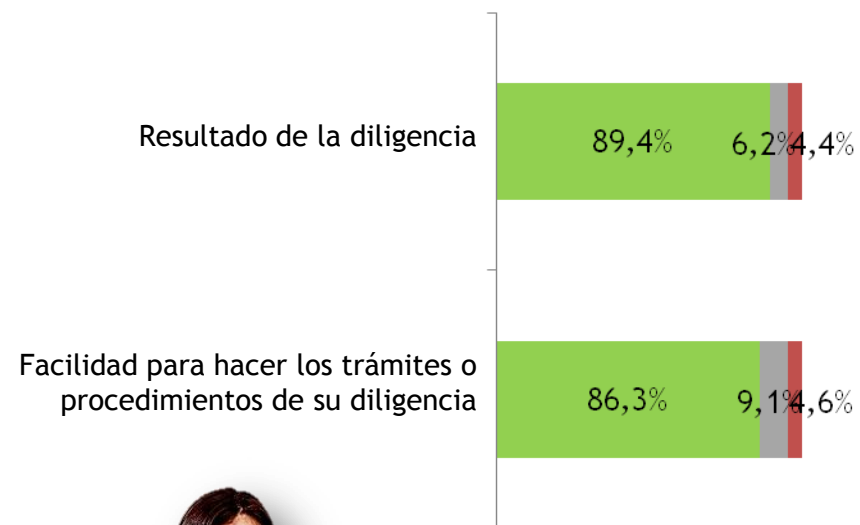


BR: 1763 Total encuestado

Infraestructura



Efectividad en la diligencia



P3. Califique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos con el servicio recibido en ____



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

**Su principal fortaleza es la calidad
percibida en el servicio
Su oportunidad de mejora inmediata
son los tiempos de atención,
principalmente en el servicio ofrecido
fuera de Medellín**

INDICADORES PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

Promedios reescalados de 0 a 100

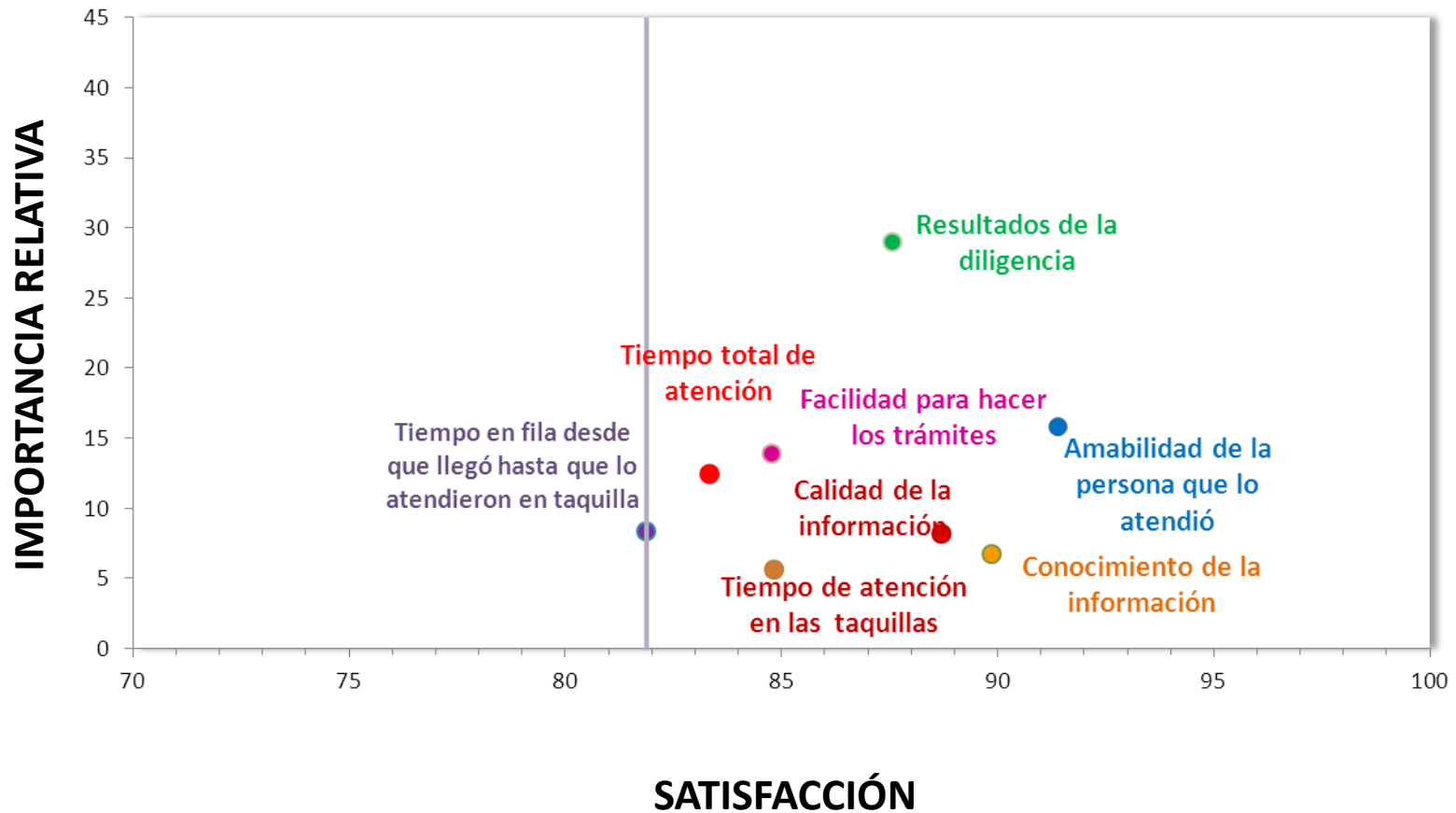
ATRIBUTO	TOTAL	MEDELLÍN	MUNICIPIOS
Iluminación del lugar	93,2	94,3	91,8
Aseo del lugar	92,7	93,5	91,7
Presentación personal de la persona que lo atendió	92,1	93,7	90,0
Amabilidad de la persona que lo atendió	91,4	94,4	87,6
Temperatura del lugar	90,5	92,9	87,4
Conocimiento de la información, demostrado por la persona que lo atendió para atender la diligencia	89,9	92,4	86,6
Nivel del ruido del lugar	89,2	91,2	86,6
Calidad de la información suministrada	88,7	91,8	84,7
Señalización interna	87,9	90,4	84,7
Resultado de la diligencia	87,6	90,1	84,3
Comodidad del lugar durante el tiempo de espera para ser atendido	86,5	90,8	81,1
Tiempo de atención en las taquillas, desde que llegó a la taquilla y le dieron una respuesta a su solicitud.	84,8	87,9	81,0
Facilidad para hacer los trámites o procedimientos de su diligencia	84,8	88,4	80,3
Tiempo total de atención, desde que llegó a las instalaciones y recibió una respuesta a su solicitud.	83,3	87,1	78,5
Tiempo en fila desde que llegó hasta que lo atendieron en la taquilla.	81,9	86,5	76,1

MATRIZ DE DESEMPEÑO DE ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL

BAJO DESEMPEÑO
(Acción inmediata)

ALTO DESEMPEÑO
(reforzar/mantener)

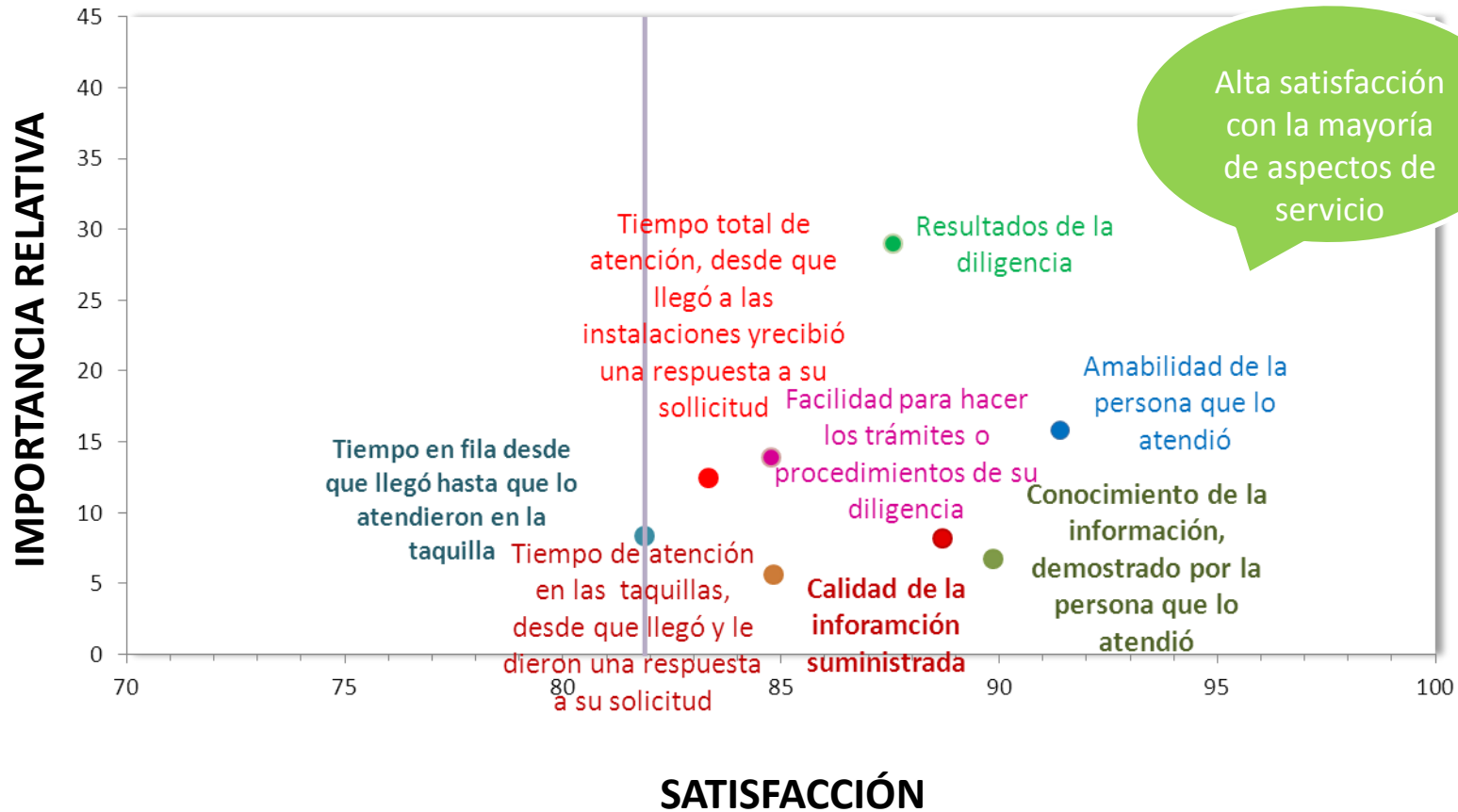


MATRIZ DE DESEMPEÑO DE ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN MEDELLÍN

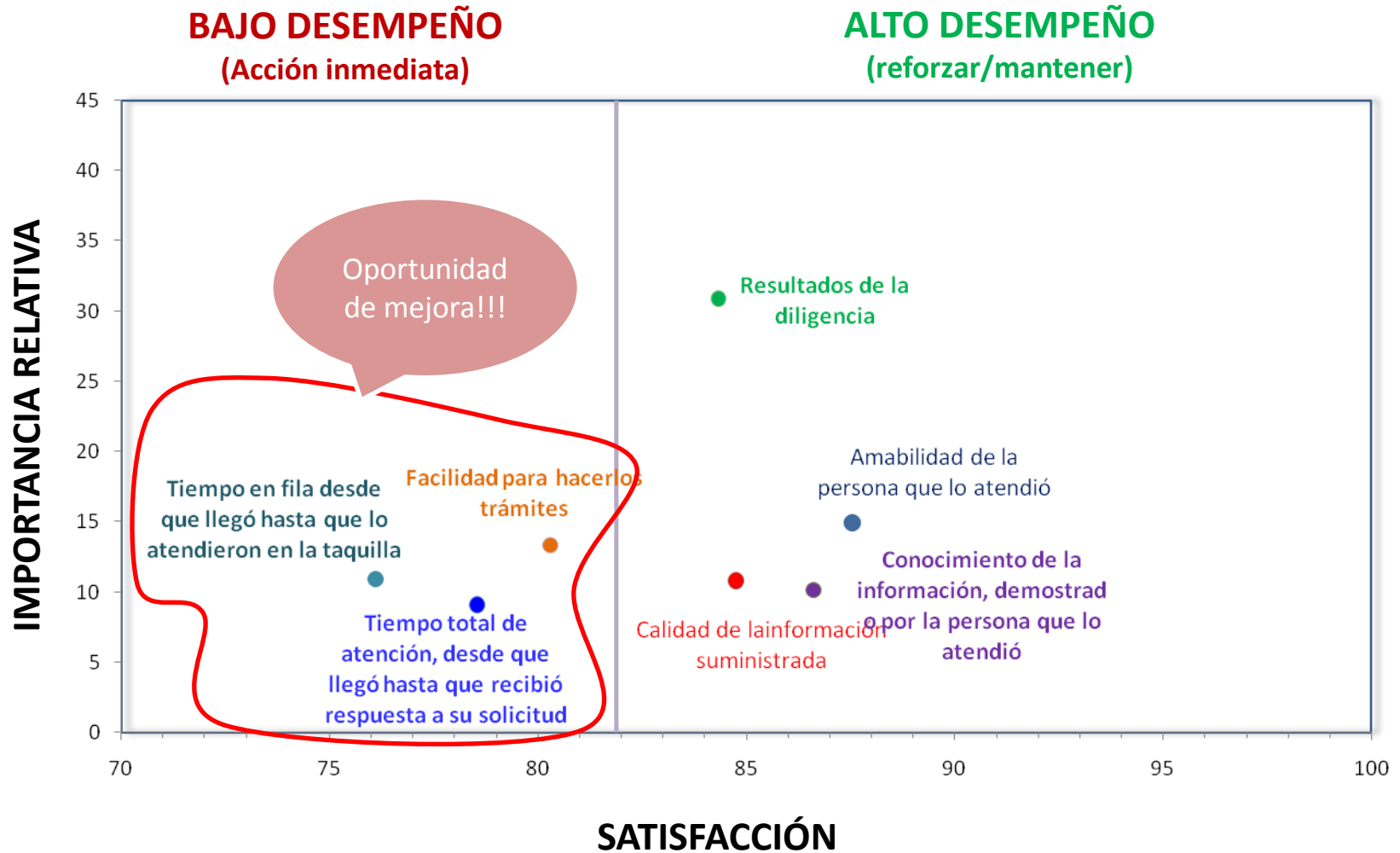
BAJO DESEMPEÑO
(Acción inmediata)

ALTO DESEMPEÑO
(reforzar/mantener)



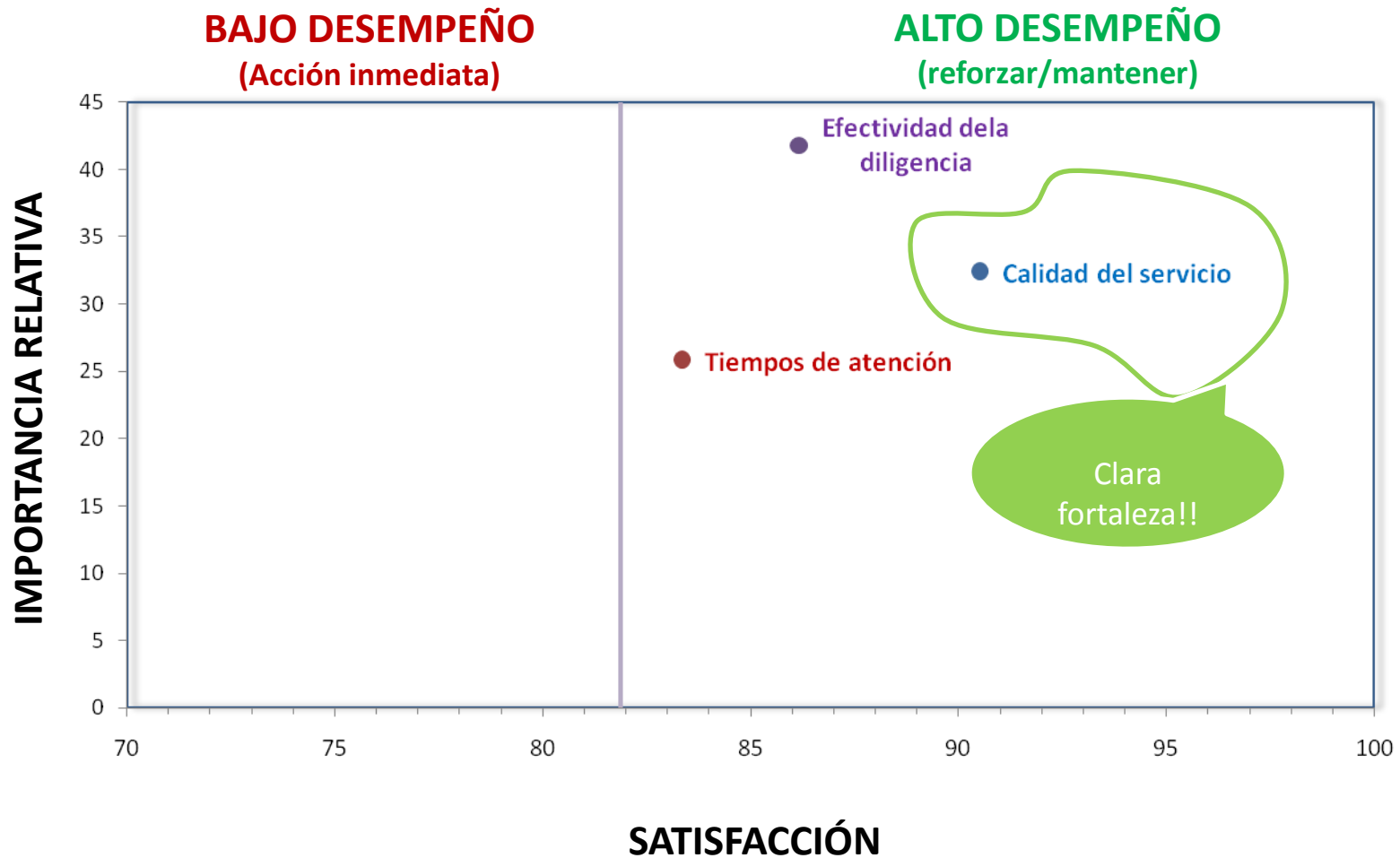
MATRIZ DE DESEMPEÑO DE ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN MUNICIPIOS



MATRIZ DE DESEMPEÑO POR MOMENTOS DE SERVICIO

SATISFACCIÓN GLOBAL



Es fácil acceder al servicio o realizar un trámite en la Gobernación de Antioquia

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Virtuales



Antioquia.gov.co

36%



3%



4%

Telefónico



39%



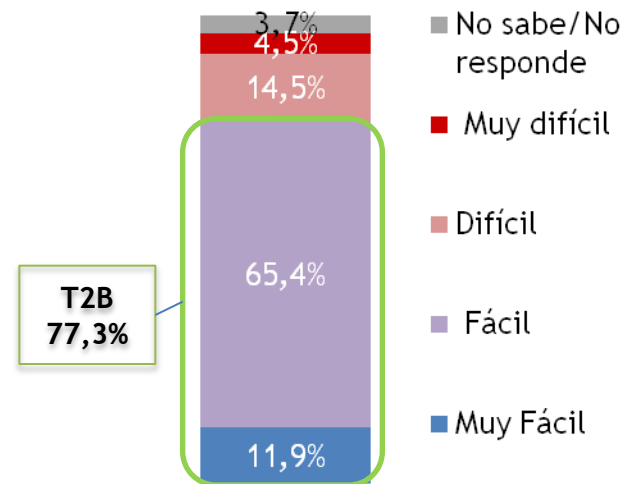
BR: 1763 Total encuestado

Personales (Ventanillas)



36%

Percepción de acceso



P4. Cuáles canales conoce para comunicarse con la Gobernación de Antioquia?

¿Considera que hoy realizar un trámite o acceder a un servicio en la Gobernación de Antioquia es... (Espontanea, única respuesta)

P5. Teniendo en cuenta el servicio que le prestaron en la gobernación de Antioquia ¿qué tan satisfecho está?



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



CONFIANZA

**Alta confianza sobre la gestión de la
Gobernación de Antioquia, pues la
mayoría considera que invierten
correctamente los dineros**

PERCEPCIÓN DE CÓMO SON INVERTIDOS LOS DINEROS QUE SE PAGAN A TRAVÉS DE IMPUESTOS



SALUD

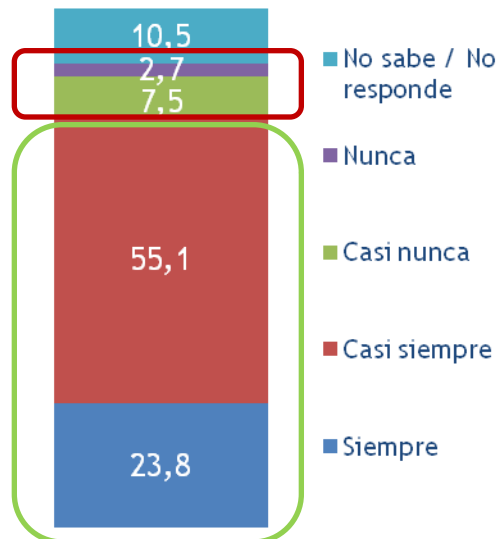
6,0%



EDUCACIÓN

48,3%

El dinero está siendo invertido correctamente?



BR: 1763



21,7%

INFRAESTRUCTURA



11,2%

VIVIENDA

No sabe/No responde: 11,9%
Seguridad: 1,1

BR: 1763 Total encuestados

P9. ¿Cree que los dineros que usted entrega al Departamento de Antioquia para pagar sus impuestos o sus trámite, están siendo invertidos correctamente? (Inducida, única respuesta)

P10. ¿En cuál de los siguientes temas cree usted que se está invirtiendo más de la mitad del presupuesto de la Gobernación de Antioquia? (Inducida, única respuesta)



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



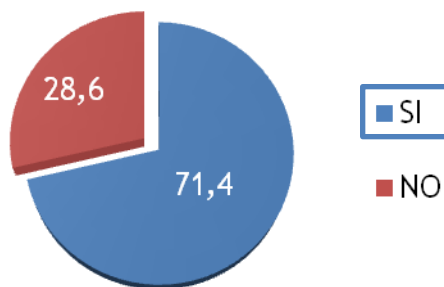
APROPIACIÓN

**La mayoría conoce que es
“Antioquia la más educada” y la
mayoría sabe de qué se trata este
modelo de gestión**

MODELO ANTIOQUIA LA MÁS EDUCADA

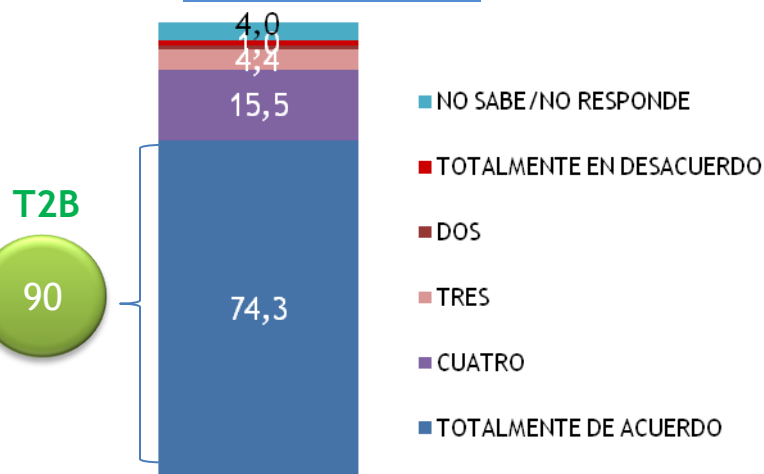


¿Conoce el modelo de desarrollo?



BR: 1763

Percepción sobre si está trabajando en esta iniciativa



BR: 1259 que conocen el modelo

Elementos que conoce

Desarrollo de educación/inversión a la educación	40%
No sabe	10%
Es el slogan de la gobernación	5%
Inversión en parques/parques temáticos/educativos	5%
Mayor acceso a la educación	5%
Brindan becas estudiantiles	4%
Olimpiadas educativas departamentales	4%
Mejoramiento de la infraestructura de las instituciones educativas	4%
Fomentar la cultura ciudadana	4%
Inversión en vías para el departamento	2%
Implementación de bibliotecas	2%
Mayor calidad en la educación	2%
Ninguno	2%
Inversión para la infraestructura del departamento	2%
Culturizar a la ciudadanía en la organización	2%
Implementación de nuevas tecnologías para la educación	2%
Otras menciones inferiores al 1%	25%

BR: 1259 Personas que si conocen el modelo

- P6. ¿Conoce usted o ha oído hablar del modelo de desarrollo “ANTIOQUIA LA MÁS EDUCADA? (Inducida, única respuesta)
 P7. ¿Qué elementos conoce del modelo de desarrollo “ANTIOQUIA LA MÁS EDUCADA? (Espontanea, múltiple respuesta)
 P8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con que la Gobernación está trabajando en esta iniciativa?, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo (Inducida, única respuesta)



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA

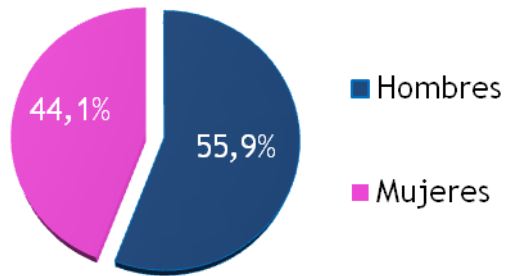


PERFIL

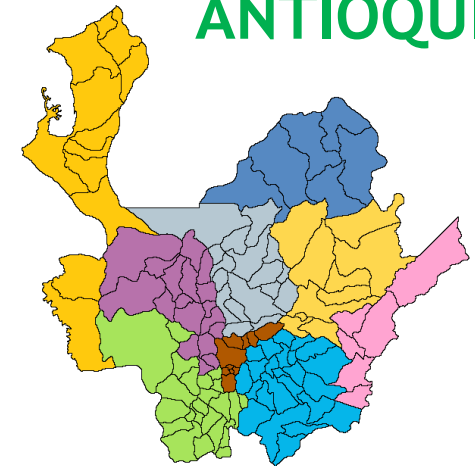
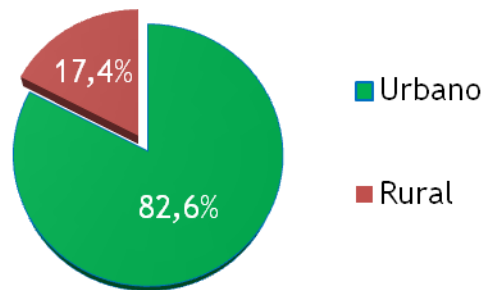
PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

ANTIOQUIA

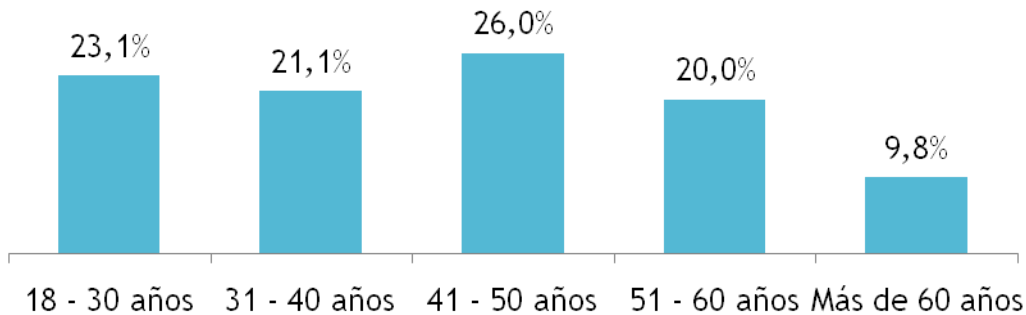
Sexo



Zona



Edad



Estrato

Estrato	
Estrato 1	7,6%
Estrato 2	30,0%
Estrato 3	38,5%
Estrato 4	14,7%
Estrato 5	6,9%
Estrato 6	2,5%



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA



CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

El servicio prestado por la gobernación de Antioquia obtiene un muy buen desempeño en términos de satisfacción, pues a nivel general el 86% de la ciudadanía declara estar entre totalmente satisfecho y satisfecho con el servicio que ha recibido.

La satisfacción en T2B es significativamente más alta para los ciudadanos que recibieron el servicio en Medellín, de aquellos que recibieron el servicio en otras poblaciones de la región.

Aunque en una proporción baja, el 5% a nivel global declaró estar insatisfecho con el servicio, las principales razones que justifican dicha insatisfacción están relacionadas con percepción de demora, la no solución de inconvenientes, falta de cortesía en la atención y la satisfacción con la respuesta recibida, entre las principales. Estos aspectos no se pueden descuidar aunque sean reportados por una minoría.

CONCLUSIONES

A nivel general aquellos atributos que evalúan la calidad del servicio obtienen un alto desempeño en satisfacción teniendo estos a su vez una alta importancia, lo cual se convierte en un fortaleza del servicio explicando el alto nivel de satisfacción de los usuarios. En este grupo de atributos se destaca principalmente la amabilidad de la persona que lo atendió, el conocimiento y la calidad de la información, aspectos que se deben reforzar y tratar de mantener.

Sin embargo es de resaltar que el atributo de servicio más importante a nivel global es el “resultado de la diligencia”, el cual a su vez obtiene un desempeño alto. Este momento de verdad debe mantenerse y reforzarse dada la alta importancia que tiene, pues cualquier baja podría impactar negativamente la satisfacción general del los usuarios con el servicio.

CONCLUSIONES

El tiempo en fila desde que llegó hasta que lo atendieron en taquilla, es uno de los atributos que se deben mejorar, dada su gran cercanía con el umbral de bajo desempeño, adicional a que es un atributo que resulta importante para la valoración general de satisfacción con el servicio.

En el servicio ofrecido fuera de Medellín, es importante accionar los tiempos de atención y la facilidad para hacer los trámites, pues estos atributos se posicionan en una zona crítica dado su bajo desempeño y su alta importancia para el modelo de servicio. En contraste, estos atributos obtienen un alto desempeño para los usuarios que fueron atendidos en Medellín, convirtiéndose en el principal diferencial en el servicio ofrecido en estas locaciones.

La percepción de facilidad de acceso al servicio es otra de las fortalezas destacadas, en tanto el 77% de los usuarios consideran que es muy fácil/fácil realizar un trámite o acceder al servicio de la Gobernación de Antioquia.

CONCLUSIONES

En una proporción similar todos los medios son usados, tanto los virtuales, personales como los telefónicos, lo cual puede estar relacionado con la alta percepción de facilidad de acceso al servicio, en la medida que el usuario encuentra varias alternativas para realizar sus trámites.

A nivel general se observa una alta confianza de parte de la ciudadanía hacia la gestión de la Gobernación de Antioquia, pues en su mayoría, el 79%, considera que siempre y casi siempre el dinero se invierte correctamente.

El 48% de la ciudadanía cree que los dineros de los impuestos que pagan se invierten en educación, el 21% en infraestructura, el 11% en vivienda y el 6% en salud, lo cual guarda coherencia con el modelo de desarrollo bandera, “Antioquia la más educada”.

CONCLUSIONES

El 71% de la ciudadanía declara conocer o haber oído hablar el modelo de desarrollo “Antioquia la más educada”.

La mayoría de las personas que dicen conocer sobre el modelo de desarrollo destacaron elementos relacionados con educación lo cual guarda coherencia con la gestión de esta iniciativa.

En línea con lo anterior, el 90% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la gobernación de Antioquia está trabajando en esta iniciativa.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

REPUBLICA DE COLOMBIA

