

Presentación Informe Final

2014



Nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada a través de los tres canales de atención que tiene el Departamento de Antioquia (Presencial – Telefónico y Virtual)

Objetivo

Realizar la segunda medición y análisis que permita identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada a través de los tres canales de atención que tiene el Departamento de Antioquia (Presencial - Telefónico y Virtual).

Aspectos generales

- Estudio realizado entre noviembre y diciembre del 2014.
- Se realizaron encuestas en los diferentes puntos de atención en Medellín. Igualmente, se usaron llamadas para completar la muestra.
- En total participaron 6 encuestadores, dos supervisores, un ingeniero, tres asistentes de investigación y un profesional coordinador del proyecto. Además de un equipo administrativo que soportaba el trabajo de campo.
- Se usó un servidor central para almacenar los datos, los cuales se recogieron con smartphones, más tecnología, mayor calidad.
- El procesamiento de datos se realizó bajo el software libre "R", especializado en estadística. Las programaciones quedaron disponibles para la Gobernación.
- Se entregaron: informes impresos y digitales, bases de datos en excel, códigos de programación, formato de la encuesta aplicada para cada canal, diseño del plan de análisis y presentación en power point.

Muestra no probabilística

(nivel de confianza del 95%) - 1764 personas -

Presencial

(Interceptación)

- 1340 -

Telefónico

(Bases de datos)

- 265 -

Virtual

(Base de datos e interceptación)

- 159 -

Datos tomados entre el 1-17 de diciembre de 2014

Distribución de la muestra

MUNICIPIO	Presencial		Telefónico		Web		Total	
	Abs.	Rel. (%)	Abs	Rel. (%)	Abs	Rel. (%)	Abs	Rel. (%)
Medellín	638	47,61	162	59,78	72	44,72	872	49,21
Envigado	94	7,01	19	7,01	18	11,18	131	7,39
Bello	98	7,31	16	5,90	8	4,97	122	6,88
Itagüí	68	5,07	13	4,80	9	5,59	90	5,08
Copacabana	29	2,16	5	1,85	2	1,24	36	2,03
Sabaneta	25	1,87	4	1,48	5	3,11	34	1,92
OTROS MUNICIPIOS	388	29	46	17	45	28	479	27,15
TOTAL	1340		265		159		1764	

Instrumento

Identificación (Control del formulario)

Caracterización sociodemográfica (9 preguntas)

Valoración del servicio (34 preguntas)

Infraestructura → Diferente para cada canal

Calidad del servicio

Efectividad del servicio

Tiempo de atención

Valoraciones generales de la calidad

Administración de departamento de Antioquia (6 preguntas)

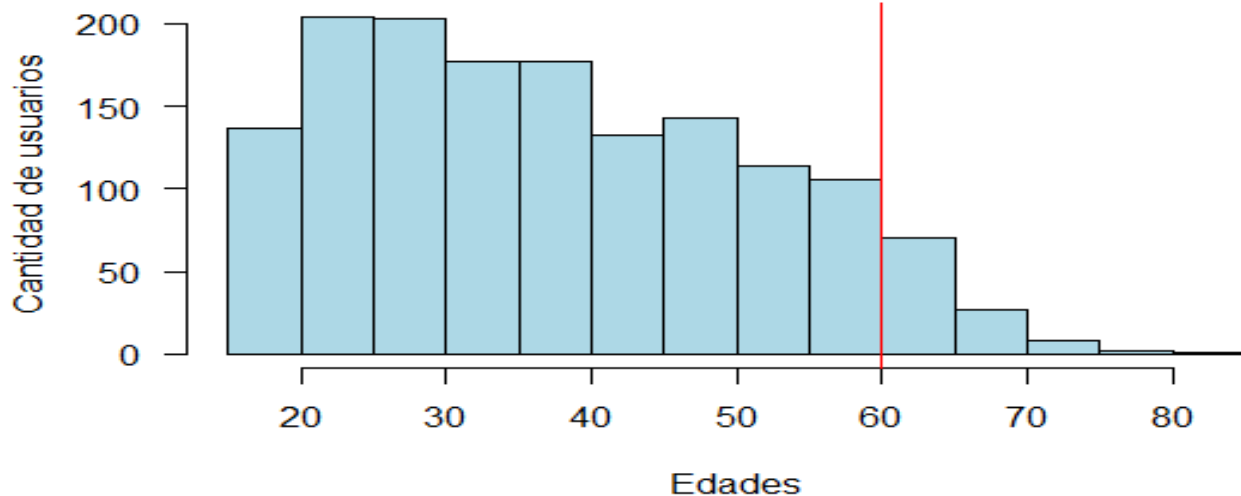


Resultados



Características de los usuarios

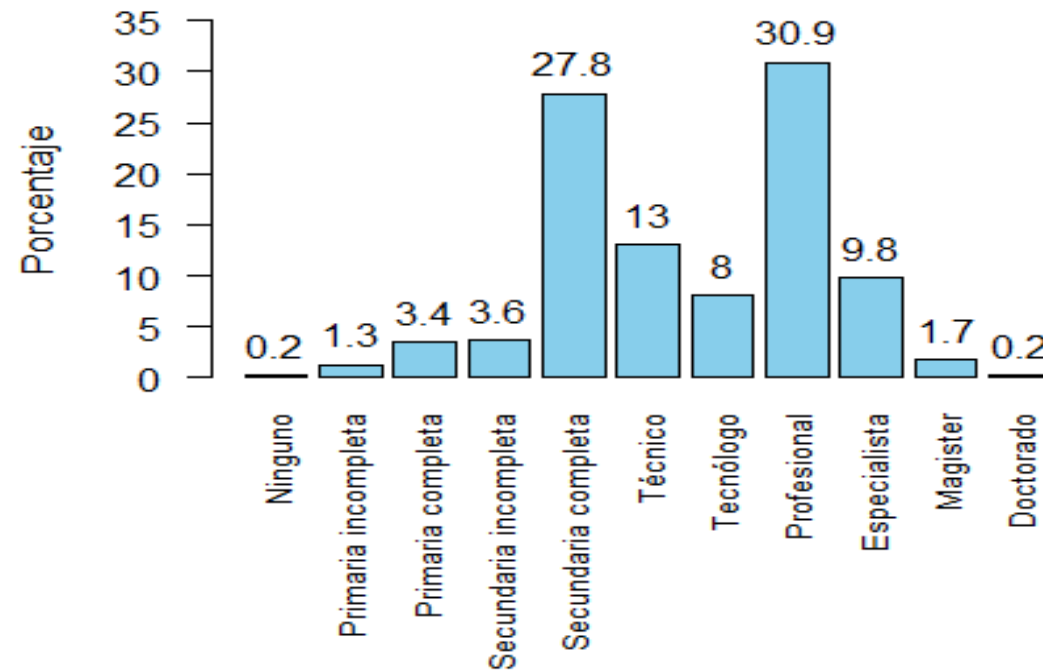
Histograma de Edades



55,8% mujeres, 44,2% Hombres

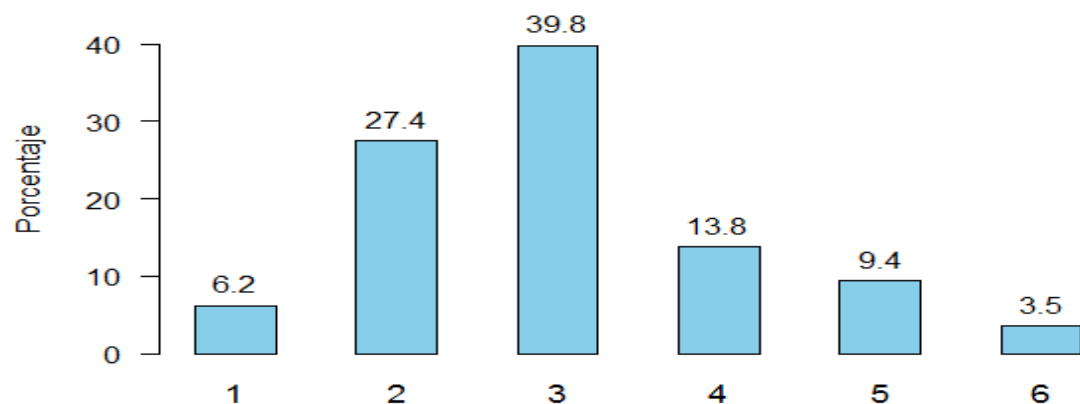
- Los usuarios característicos son tanto hombres como mujeres, con un promedio de 36 años de edad, que han alcanzado un nivel de estudio de profesionales o, al menos, de secundaria completos;
- Las personas durante el 2014 han usado el servicio de atención a la ciudadanía, en promedio, dos veces.

Usuarios por nivel de estudios



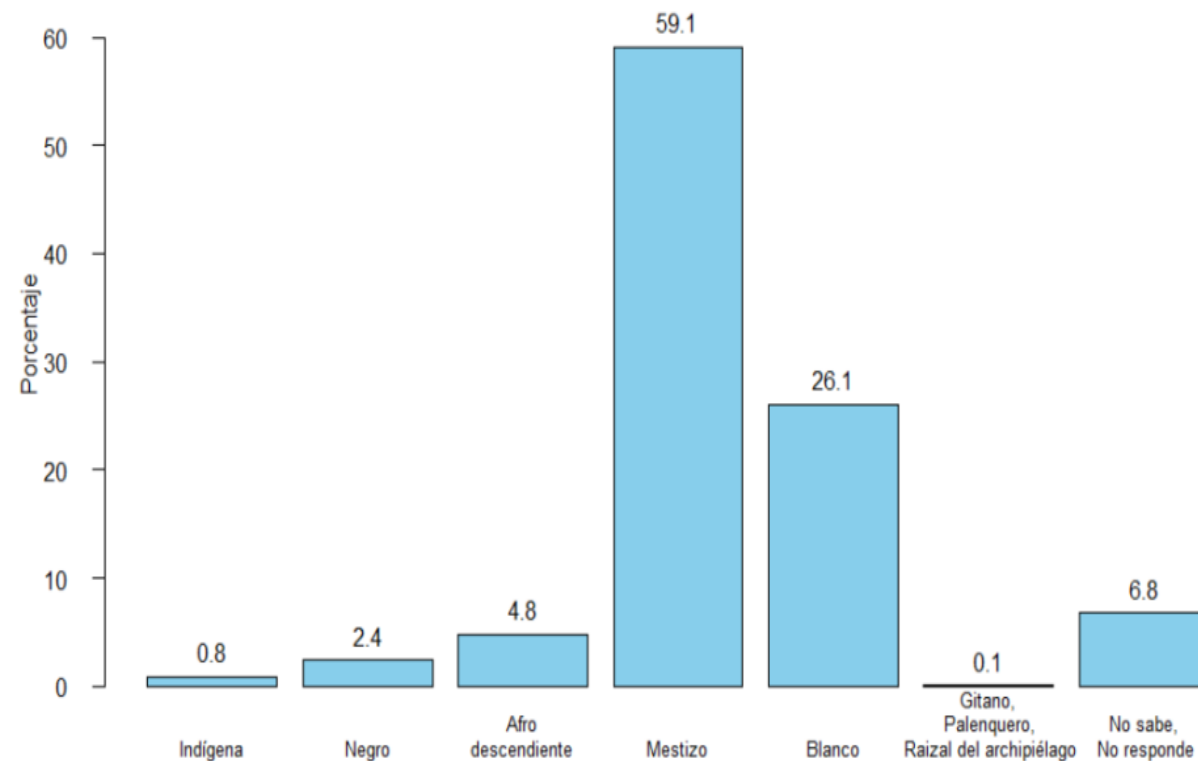
Características de los usuarios

Estrato Socioeconómico de la vivienda



- En general, los usuarios son empleados y habitan en zonas urbanas en viviendas de estrato 2 o 3.
- El 59% de los usuarios se autorreconocen como mestizos.

Autorreconocimiento según etnia



Infraestructura



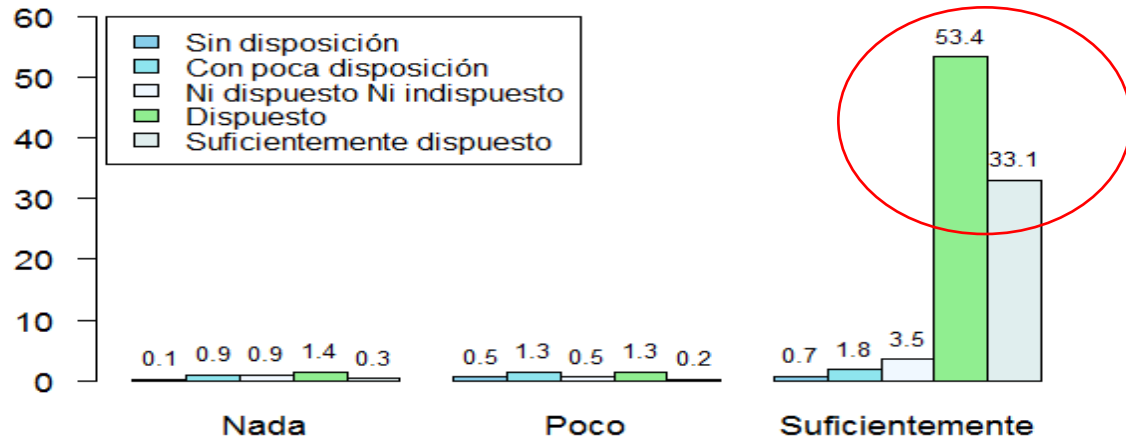
INFRAESTRUCTURA/PRESENCIAL	Muy insatisfecho/ Insatisfecho	Ni satisfecho/ ni insatisfecho	Satisfecho/ totalmente satisfecho	2013
Aseo	0,30	1,42	98,28 	95,7
Paredes, techos y pisos	4,27	3,21	95,30	
Iluminación	1,57	5,45	92,99 	96,8
Muebles o forma del punto de atención de la taquilla	1,19	6,49	92,31	
Silletería	2,01	5,75	92,24	
Pasillos o lugar de acceso	3,58	4,93	91,49	
Ventilación	5,07	8,13	86,79	
Ambientación y decoración	3,51	9,93	86,57	
Tamaño del espacio	4,85	10,67	84,48	
Avisos y señalización	6,19	11,04	82,76 	
Información impresa disponible en el lugar	6,34	11,79	81,87 	89,6
Sonido o ruido	3,66	14,85	81,49	92,7

Valoración de satisfacción con la infraestructura del canal presencial (%)

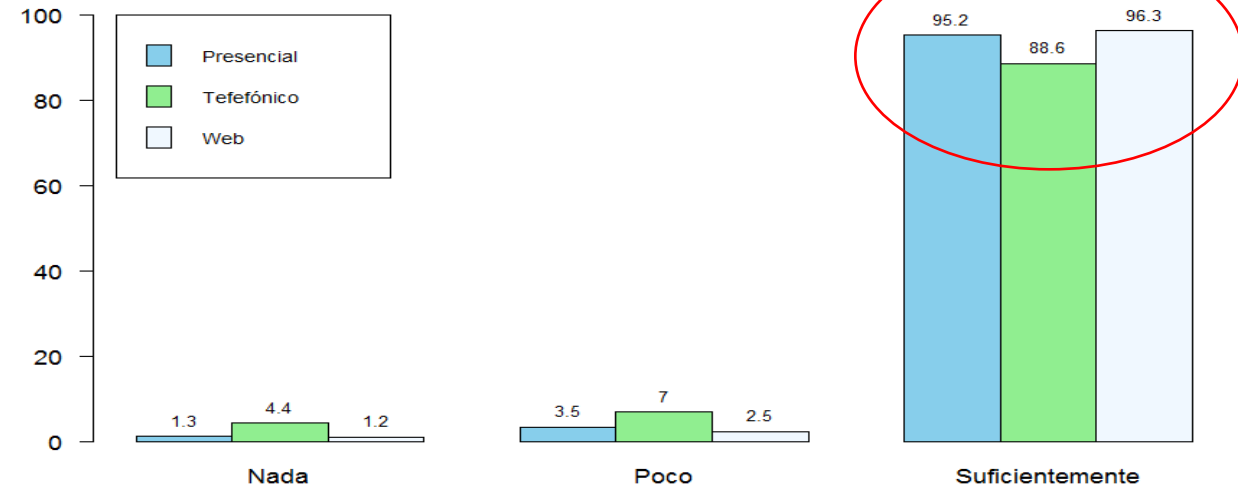
Calidad del servicio



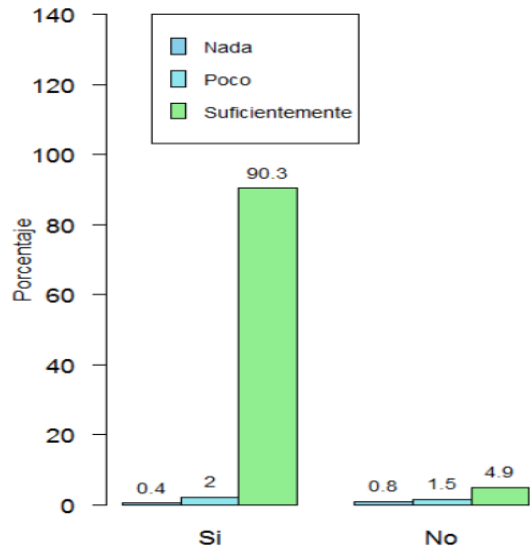
Capacidad de diálogo según disposición del funcionario, Canal presencial



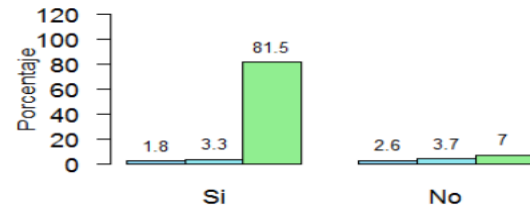
Percepción sobre el conocimiento del trámite que tienen los Funcionarios



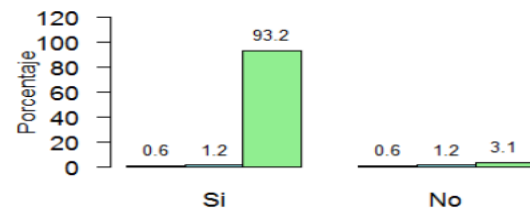
Presencial



Telefónico



Web

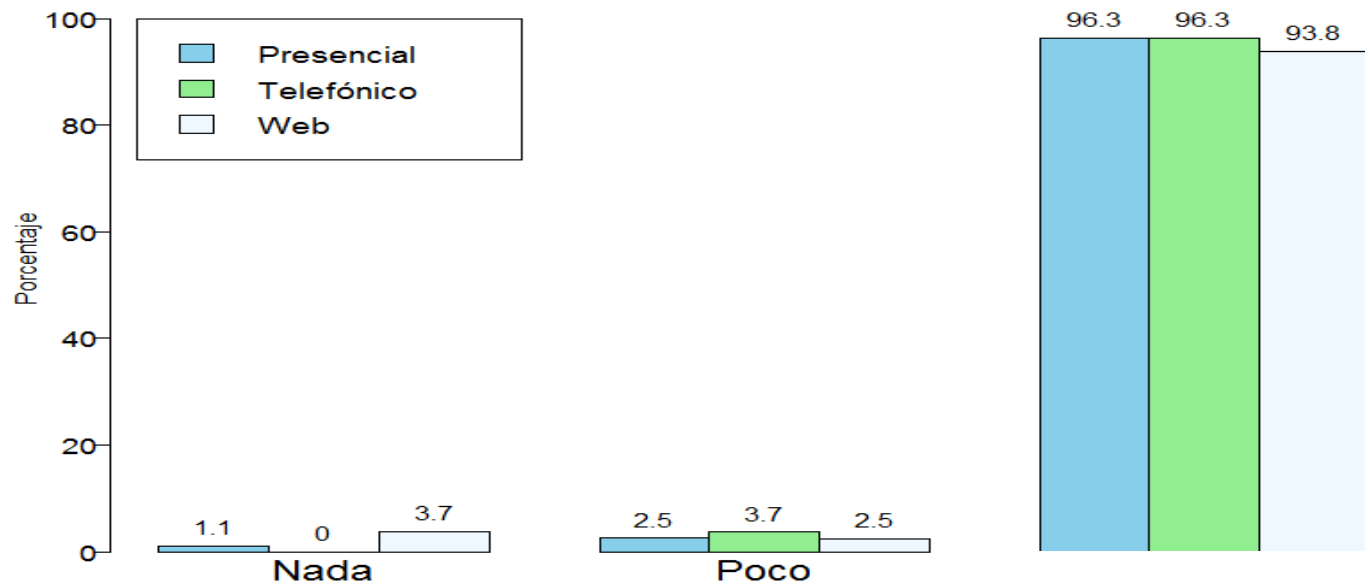


¿El servidor público le explicó el paso siguiente o el resultado de su trámite o servicio?

Efectividad del servicio



Comprensión del usuario

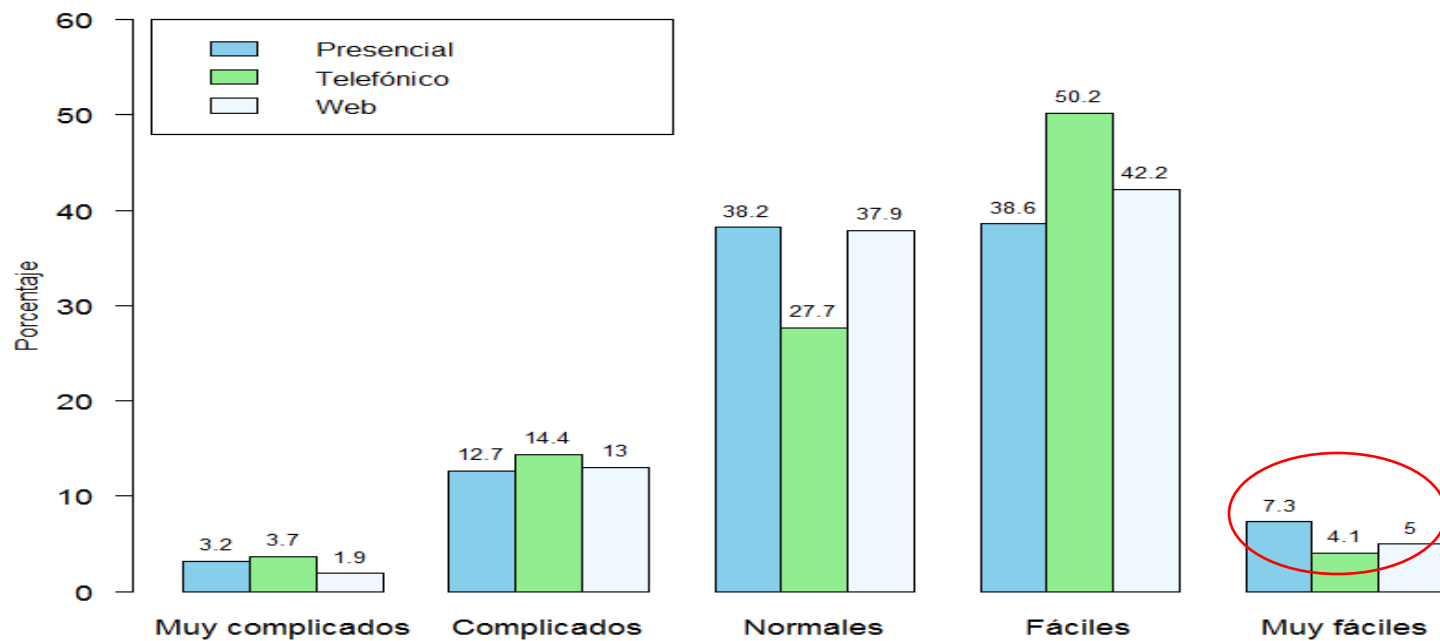


¿Usted comprendió la información que el funcionario le entregó oralmente?

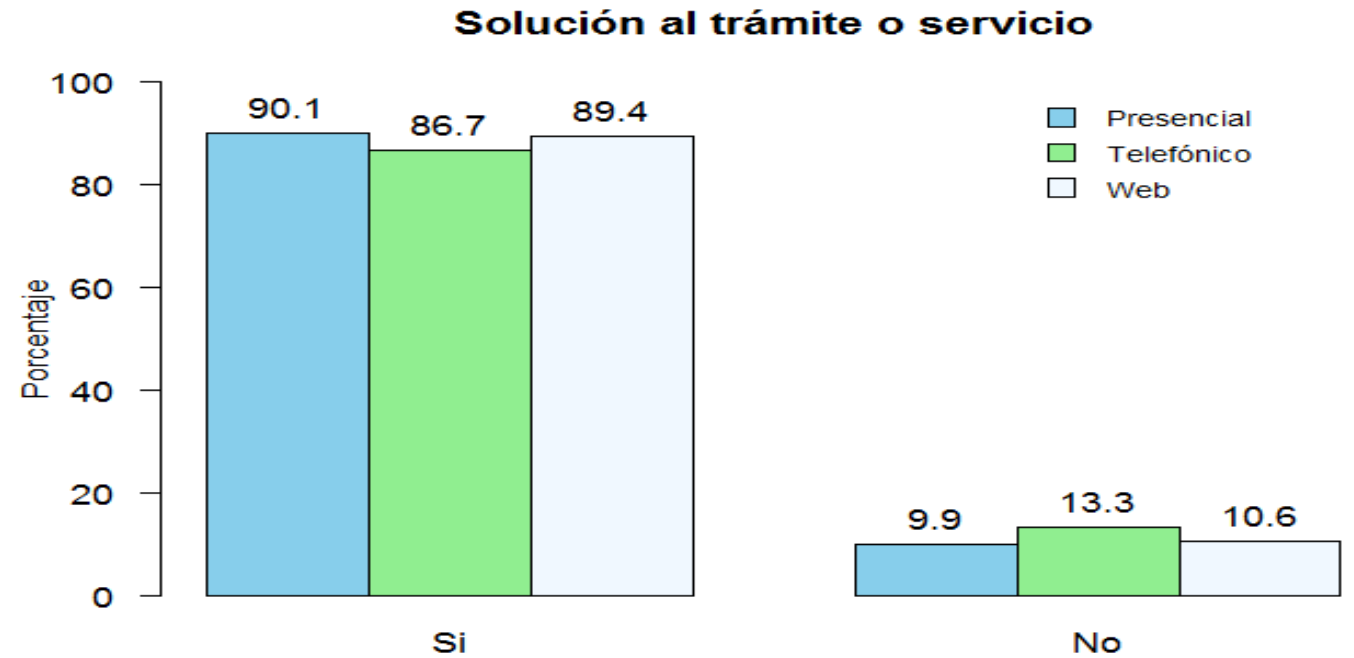
¿Usted considera que los trámites y servicios de la Gobernación son...?



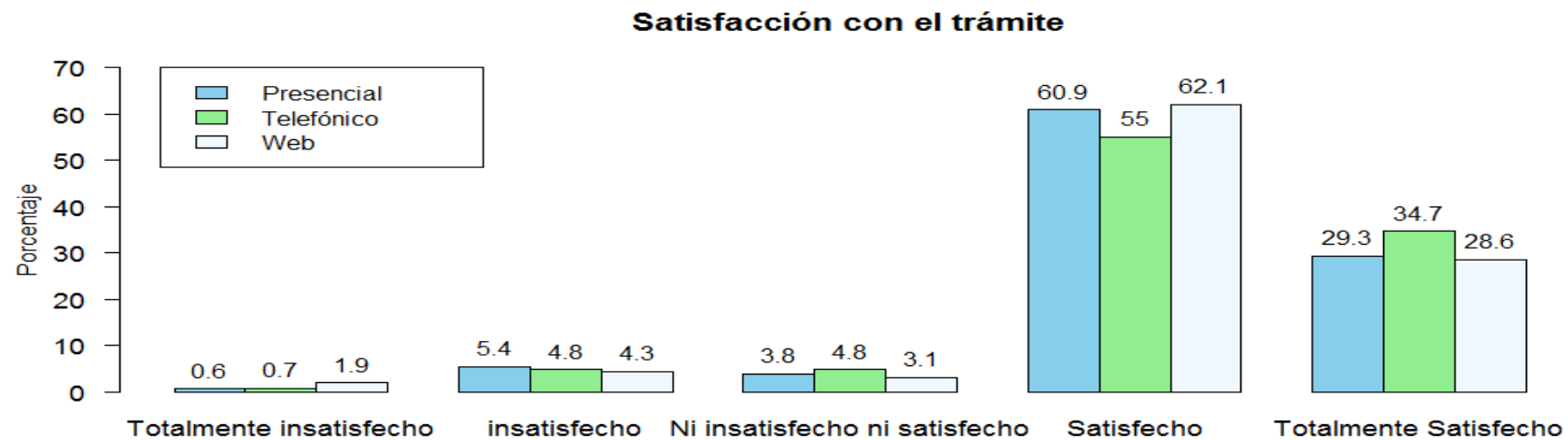
Facilidad del Trámite



¿Recibió solución a su trámite servicio? →



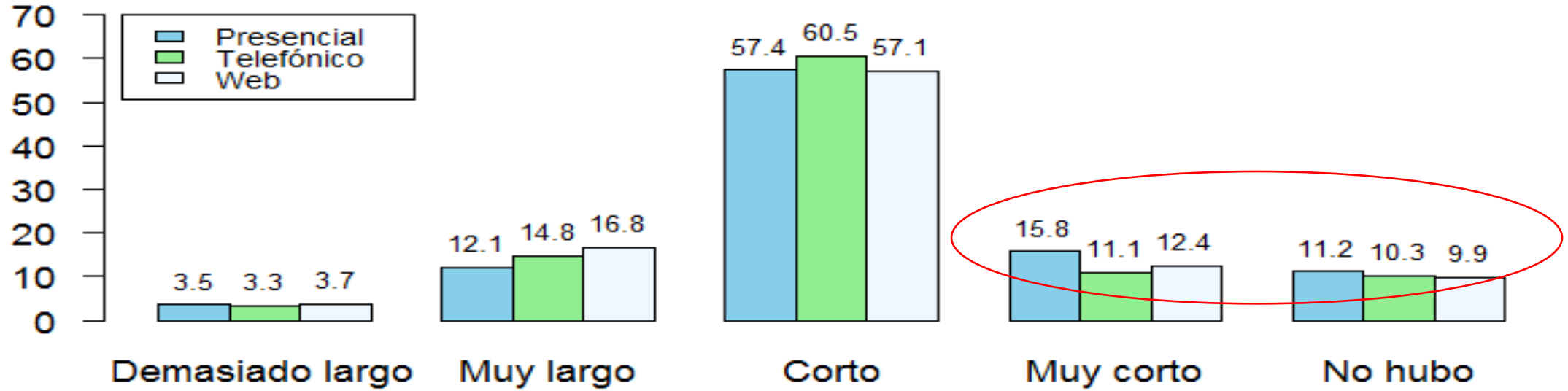
Con el trámite realizado o servicio recibido, usted se siente...



Tiempo de Atención



Calificación tiempo de espera



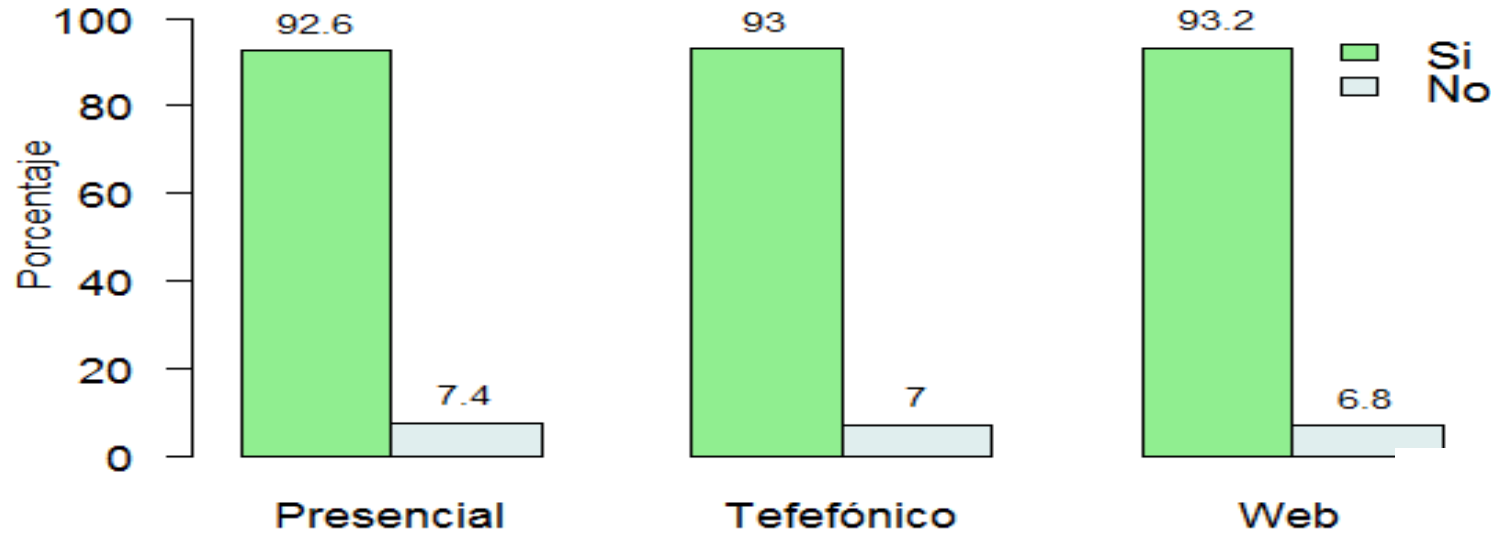
¿Cómo califica el tiempo de espera para su trámite o servicio?

Valoraciones Generales de la Calidad



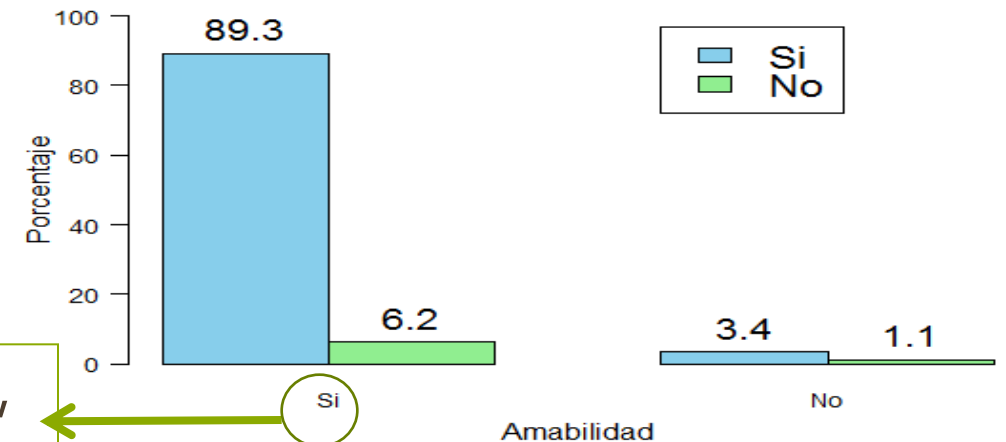
¿Se siente tranquilo con la solución que le brindaron los servidores públicos?

Tranquilidad de trámite según canal de atención



Estar tranquilo refleja que los usuarios al terminar el proceso de atención no sienten agobio, desesperanza o nerviosismo debido al resultado del trámite, en este sentido, se tienen ciudadanos más felices.

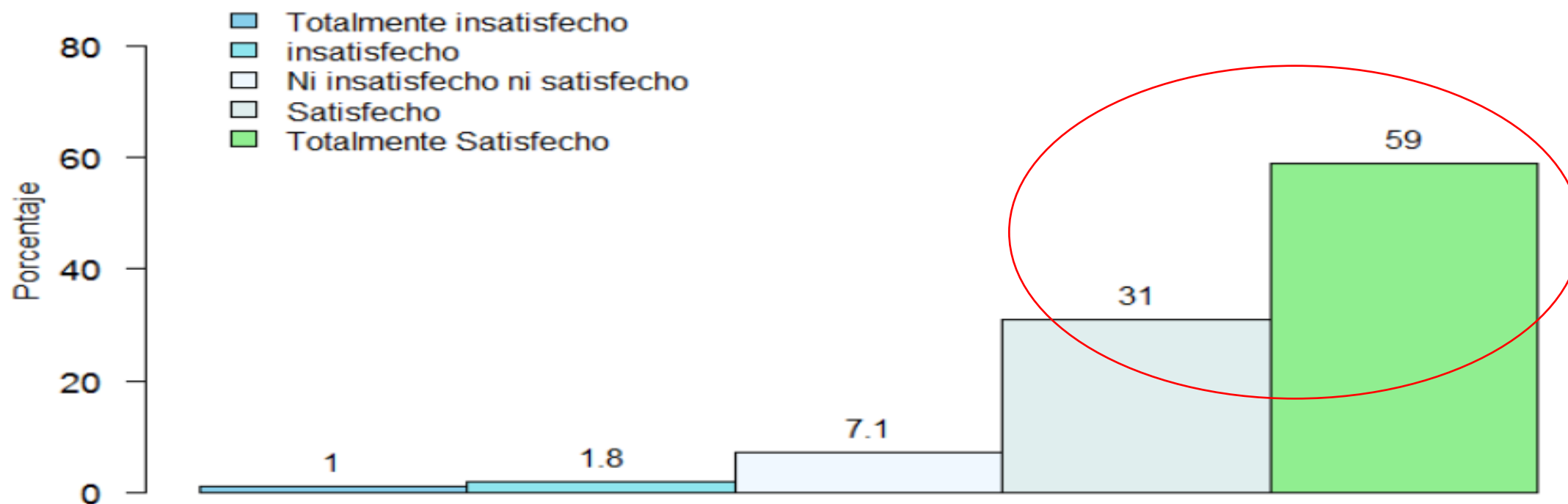
Amabilidad de los funcionarios según la tranquilidad del usuario



En 2013, el 93,7% consideró que los funcionarios fueron amable, En 2014 subió a 95,5%.

Nivel de satisfacción general

el resultado positivo presenta en todos los canales evaluados.

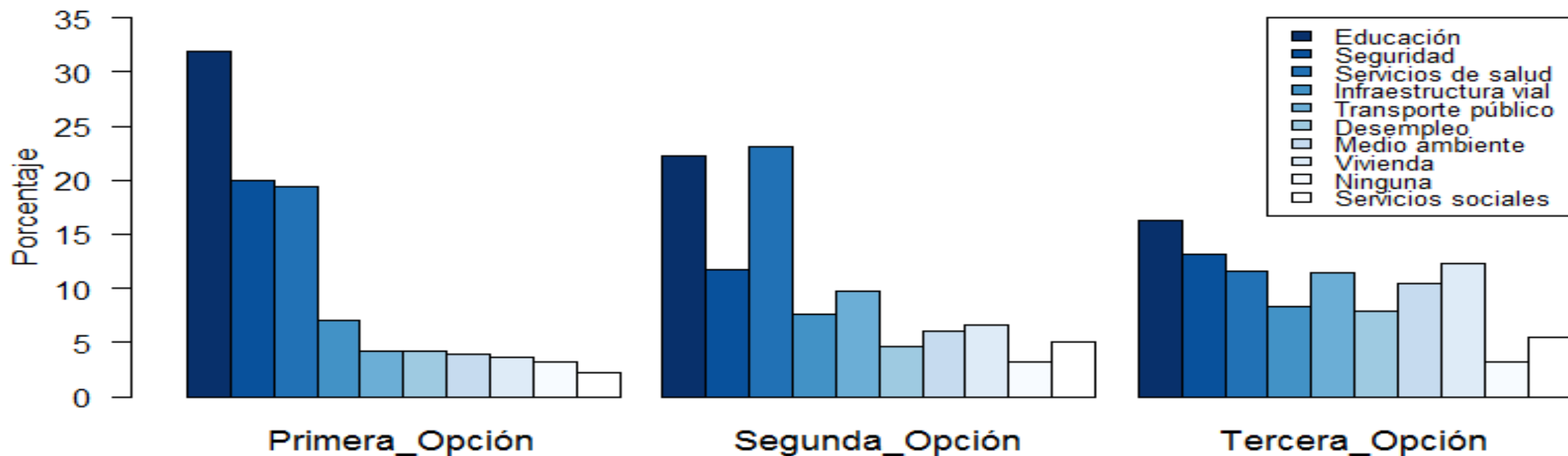


El año anterior el 86% de los ciudadanos valoró la calidad del servicio en satisfecho y totalmente satisfecho (dos niveles de escala diferentes pero agrupados para presentar el porcentaje total), en la medición del 2014, sumando el porcentaje de esas mismas categorías, **el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos; es decir, la percepción de la satisfacción crece en 4 puntos porcentuales con respecto al año anterior.**

Percepciones de la Administración

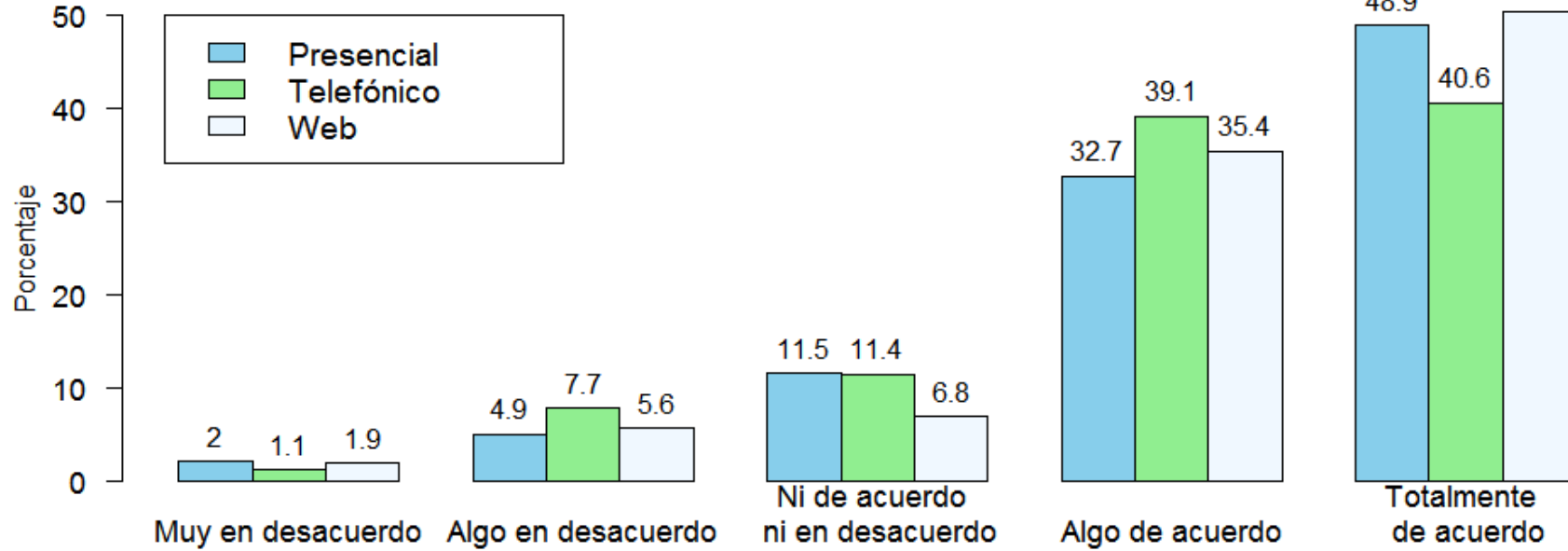


Percepción de los asuntos importantes para la Gobernación de Antioquia



Los tres aspectos que consideran son los más importantes en la agenda política de la Gobernación.

Mejoramiento de la calidad de vida durante los últimos años en Antioquia



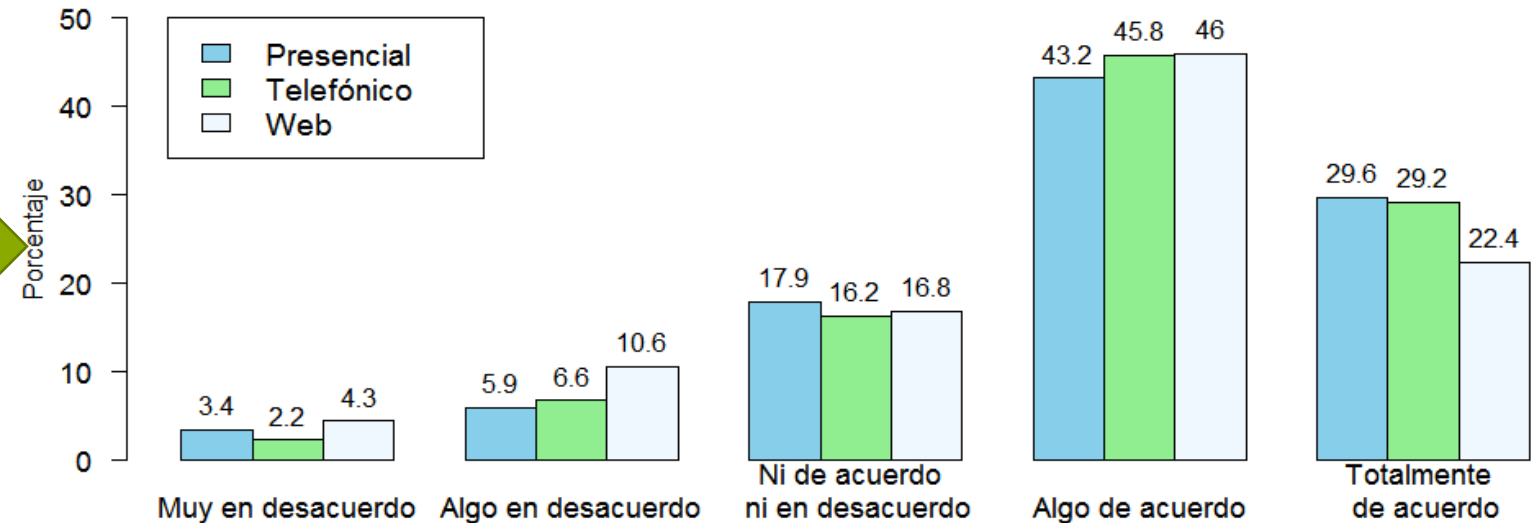
En los últimos años, la calidad de vida en Antioquia ha mejorado



Hablando en términos generales, se puede confiar en la administración pública de la Gobernación de Antioquia.



Confianza en la administración pública de la Gobernación de Antioquia



Conclusiones y Recomendaciones



Si bien los resultados evidencian una percepción favorable con la facilidad de ubicación del canal para hacer el trámite, hay un espacio por mejorar en el canal telefónico con respecto a los demás, en general, más del 90% de los usuarios de los canales presencial y web consideran que es fácil o muy fácil ubicar el lugar para realizar los trámites; mientras en el canal telefónico sólo se encuentra el 82% de los usuarios en esas dos categorías; por consiguiente es un espacio que tienen la administración para mejorar, en cuanto a la información sobre la ubicación del canal de comunicación, particularmente, el número telefónico.

Para el canal telefónico se recomienda mejorar la facilidad para ubicar el link donde se realiza el trámite, en porcentaje, el 82.7% considera que es fácil (64.6%) y muy fácil (18.1%); se considera enfocarse en el canal telefónico puesto que los demás se encuentran en valores superiores a 90%.

En general, el 95.5% de los ciudadanos considera que los funcionarios fueron amables cuando los atendieron. En efecto, dos preguntas más corroboran el dato, el 91.7% de los usuarios afirman que fueron saludados y un 88.4% asegura que los funcionarios se despidieron; una brecha solo de 3 puntos porcentuales que no es significativa para afirmar que los dos actos básicos de urbanidad son aplicados por los funcionarios que atienden los ciudadanos. Al discriminar las respuestas por canal de atención, los resultados evidencian que el canal telefónico, con respecto a los demás, presenta los valores más altos de amabilidad; mientras el 97% de los usuarios del canal telefónico manifiesta que los funcionarios son amables, saludan y se despiden, esa triple coincidencia se observa en el 83% de los usuarios del canal presencial y en 81.3% de quienes usan el canal web.

Una evaluación del resultado del proceso tienen que ver con **la percepción de la facilidad para hacer los trámites**. En este punto se puede mejorar, pues, analizando los datos del canal presencial, y agrupando las dos categorías inferiores de la evaluación, muy complicado y complicado, se encuentra que el 15.9% de los usuarios los evalúa en alguno de esos niveles; igualmente, el 38.2% considera que la facilidad es de un término medio (normal según la escala de valoración propuesta), sólo el 45.5% de los ciudadanos considera la facilidad del trámite en los valores superiores de la escala (fáciles y muy fáciles). Al discriminar por canales, la tendencia se mantiene, con una valoración alta en las categorías “normales” y “fáciles” y con importancia en valores bajos, que evidencia un punto para mejorar la calidad del servicio.

El 95.2% de los usuarios del canal presencial consideran que los servidores tienen el conocimiento suficiente para orientar el trámite o servicio que estaban solicitando; el valor cae a 88.6% cuando pasamos al canal telefónico, mientras en el canal web se ubica en un 96.3%.

En la percepción de la facilidad para realizar el trámite, medida por cinco niveles, el porcentaje de usuarios que la califica como “muy fáciles” no llega al 8%; es decir, las valoraciones se concentran en los niveles medios, quiere decir que existe un buen campo para trabajar sobre dicha percepción. Como conclusión, y retomando las sugerencias en los párrafos previos, se requiere diseñar un plan de acción para impactar variables que si bien no se encuentran críticas, si hay un espacio que se puede ganar con la gestión eficiente.

Más del 95% de los ciudadanos consideran suficiente la información recibida por los funcionarios, sin embargo, su percepción de la facilidad del canal para hacer el trámite se concentra en los valores medios y bajos (alrededor del 50%); aunque la población sienten conformismo con un aspecto particular como la información recibida, en la valoración de la facilidad para lograr su objetivo, están inconformes.

La percepción del tiempo de espera, en términos generales, se califica como corto, que simboliza un valor medio entre las cinco opciones que permitía la pregunta del formulario. No se observa diferencias significativa entre los canales de atención, lo que sugiere que las acciones de la Gobernación deben llevar a mejorar la percepción del tiempo de espera, al menos, llevarla a la categoría de “muy corto”; es importante notar que más de un 15% de los ciudadanos, de todos los canales, perciben que el tiempo de espera es muy largo o demasiado largo. Un punto a favor es que la percepción del tiempo de espera no se ve alterada por el número de desplazamientos entre taquillas que debe realizar los usuarios, o por el número de opciones telefónico o links en la web.

De acuerdo al tiempo de espera de los usuarios para realizar el trámite, en los valores bajos de la escala de medición (dos niveles de cinco) se encuentra más del 15% de los usuarios, por citar un ejemplo, en el canal web se encuentra la percepción del 20.5% de los usuarios en los niveles bajos (demasiado largo - 3.7%- y muy largo -16.8%-). Plantearse una meta sería hacer que más del 90% evalúe los tiempos en los niveles superiores de la medición (muy corto y no hubo).

El 40.7% considera que hacer el trámite es fácil de hacer, un 36.57% percibe que hacer el trámite no es fácil, tampoco difícil, es decir, se encuentra en un punto medio, es en estas dos categorías de la variables donde se concentra la mayor proporción de la población -77.26%-; sin embargo, debe considerarse que un 15.9% de los ciudadanos perciben que los trámites y servicios de la Gobernación son complicados o muy complicados de realizar. Al observar los datos por canal de atención, se refleja un comportamiento similar al que describen los datos generales.

Al particularizar la satisfacción, preguntando por aquella asociada al trámite, el 60.1% de los ciudadanos se siente satisfecho y el 30.03% totalmente satisfecho; este porcentaje agrega el 90.3% de los usuarios en las dos valoraciones más altas; una consistencia entre los resultados que implica una mayor confianza en los datos.

El año anterior el 86% de los ciudadanos valoró la calidad del servicio en satisfecho y totalmente satisfecho (dos niveles de escala diferentes pero agrupados para presentar el porcentaje total), en la medición del 2014, sumando el porcentaje de esas mismas categorías, el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos; es decir, la percepción de la satisfacción crece en 4 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

El 90% asociado a la valoración general de la satisfacción, se puede descomponer en un 31% que se encuentra "satisfecho" y el restante 59% se encuentra "Totalmente satisfecho". Por tanto, aún existe un gran porcentaje de usuarios que no valoran el servicio en la categoría más alta de la escala. Situación que permite evidenciar un punto donde se debe trabajar para que el porcentaje de satisfacción contenga una relación, mínimo de 3 a 1 entre las dos categorías superiores de la medición y se avance de la relación de 2 a 1 que se presenta en momento (31/59 aproximadamente una relación de 1/2)

Al evaluar por canales el resultado de la valoración general de la satisfacción, el canal presencial y telefónico no presentan diferencias significativas en las valoraciones de satisfacción que hacen los ciudadanos, en el canal web se observa un leve cambio en la distribución de la variable con respecto al consolidado de los canales; sin embargo, el resultado positivo descrito en el nivel general se sigue presentando en todos los canales evaluados.

El 16.7% de los ciudadanos cree que nunca o casi nunca se invierten correctamente el dinero entregado a la Gobernación, un 41.8% considera que la inversión correcta se da casi siempre, mientras que un 30.4% percibe que siempre se da una inversión correcta, el restante 11% no responde a la pregunta. Los datos por canal de atención presentan la misma distribución, sin cambios significativos entre ellos. Implica que hay más de 15% de los ciudadanos que no confía en que la Gobernación invierte correctamente los recursos; es decir; es un punto que debe mejorar la gobernación con sus campañas de transparencia en la función pública.

Cuando los ciudadanos seleccionan los tres asuntos que consideran más importantes para la Gobernación, como primera opción de respuesta, el 31.9% eligió educación, seguido de un 20.03% que eligió seguridad, un 19.47% servicios de salud, un 7.11% infraestructura vial, los demás aspectos fueron valorados como primera opción, por menos del 5% de los ciudadanos. En las demás opciones la importancia relativa de la educación y los servicios de salud, es mayor que los demás aspectos. Lo que confirma una imagen positiva de la estrategia bandera de la actual administración.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
REPUBLICA DE COLOMBIA

Muchas gracias