

Informe del nivel de satisfacción 2015

23 de diciembre

2015

Tercera medición y análisis del 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).

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

Contenido

FICHA TÉCNICA.....	3
1. Caracterización Cliente Ciudadano.....	4
1.1 Rango de edad.....	4
1.2 Género.....	4
1.3 Ciudadanos por nivel de estudios.....	5
1.4 Ocupación.....	5
1.5 Estrato Socioeconómico de la vivienda.....	6
2. Infraestructura para la atención.....	7
2.1 Infraestructura canal presencial.....	7
2.1.1 Calificación de cada componente del canal presencial.....	8
2.2 Infraestructura canal virtual.....	9
2.2.1 Calificación de cada componente del canal virtual.....	10
2.3 Infraestructura canal telefónico.....	11
2.3.1 Calificación de cada componente del canal virtual.....	11
3. Calidad del servicio.....	12
4. Tiempo de Atención.....	13
5. Efectividad de la Diligencia.....	14
6. Medición General 2015.....	15

FICHA TÉCNICA

Objetivo: realizar la tercera 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).

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

Muestreo no probabilístico (1633 Encuestas)		
Presencial	Virtual	Telefónico
921	621	91
Datos tomados entre el 21 de septiembre de 2015 al 11 de noviembre del mismo año		

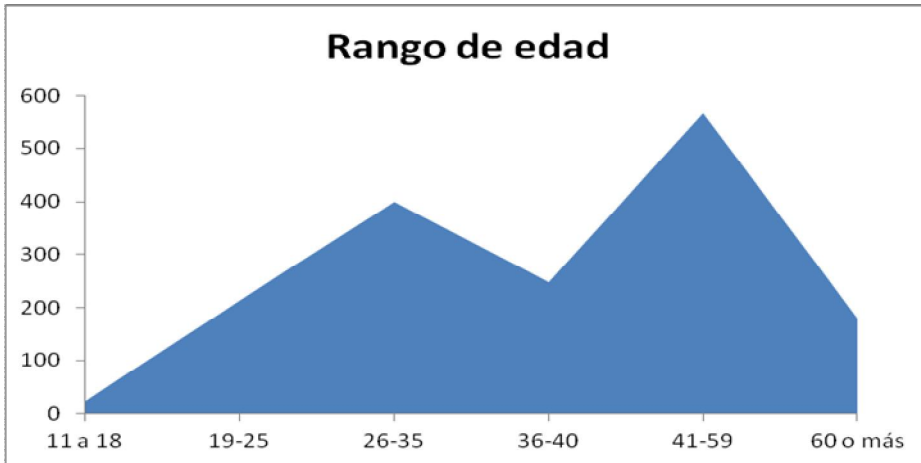
Diseño del Instrumento

- ✓ Identificación (control del formulario)
- ✓ Caracterización de cliente - ciudadano (9 preguntas)
- ✓ Valoración del servicio (25 preguntas - Diferentes para cada canal)
- ✓ Infraestructura (Diferente para cada canal)
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Efectividad
- ✓ Tiempo de atención

1. Caracterización Cliente Ciudadano

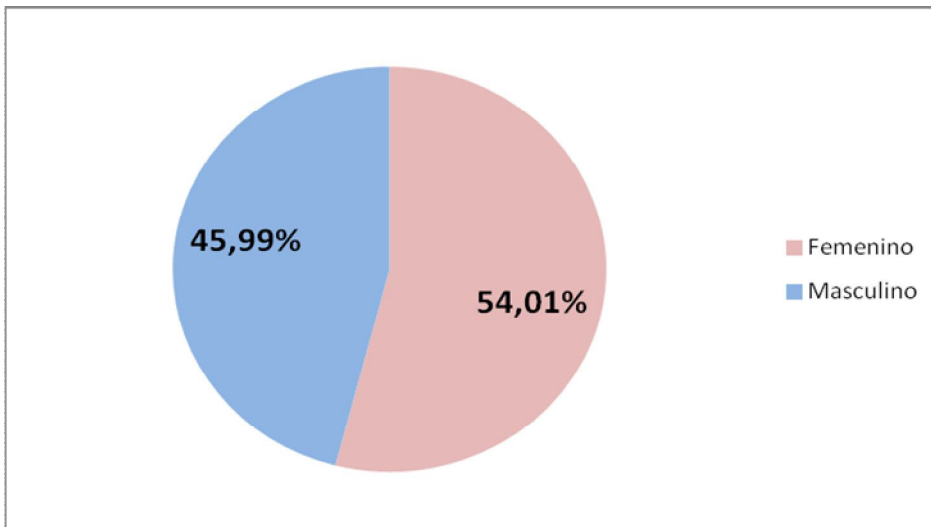
Los usuarios del servicio de la Gobernación de Antioquia son principalmente mujeres, las cuales representan un 54.01% del total, mientras los hombres 45.99%, se acercan por los tres medios disponibles ciudadanos en todos los rangos de edad sin embargo cerca del 74,4% se pueden agrupar entre los 26 y 59 años.

1.1 Rango de edad

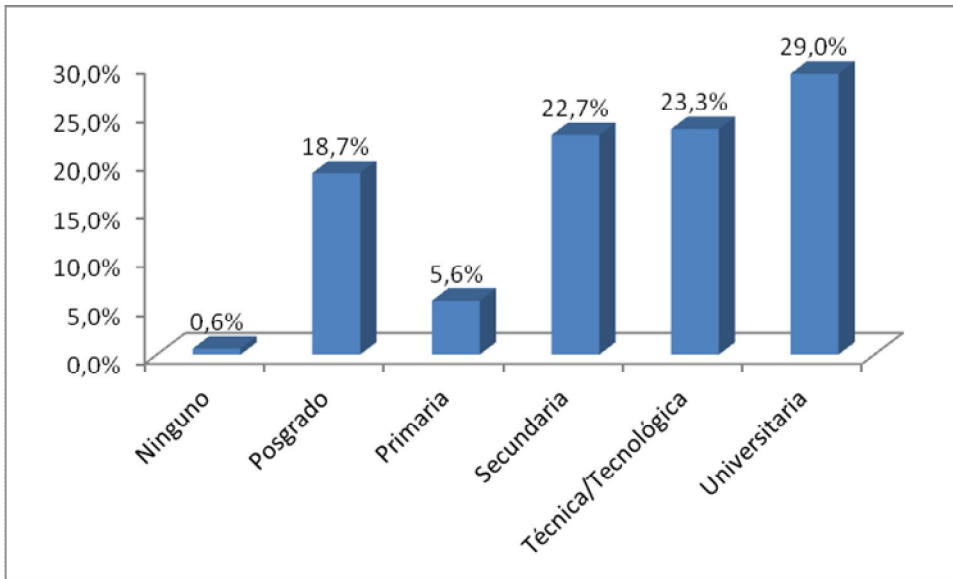


1.2 Género

Consecuente con el porcentaje de población del Departamento de Antioquia por género, las mujeres representan el 54% de los ciudadanos que tienen algún tipo de contacto con la administración, mientras que los hombre son el 46% restante.



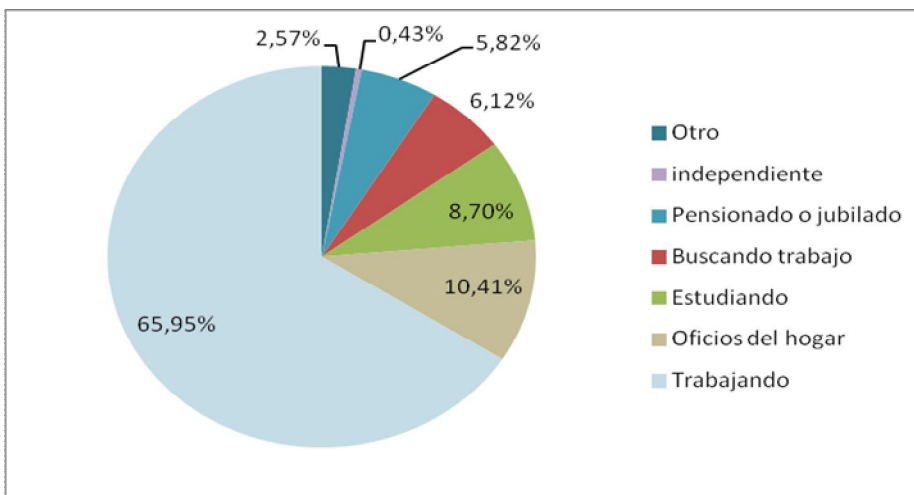
1.3 Ciudadanos por nivel de estudios



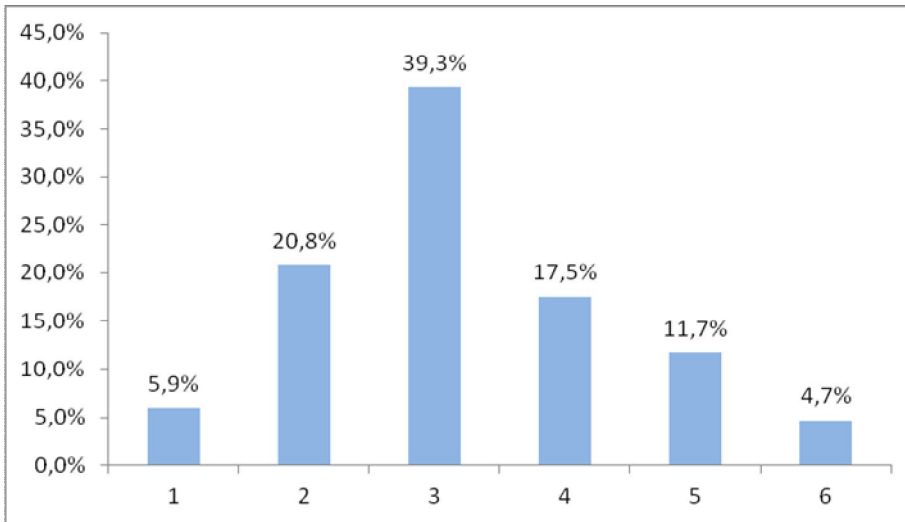
Gran parte de los usuarios del servicio de atención tienen un nivel de estudios al menos de secundaria completa. El 93,8% de los ciudadanos que toma el servicio cuenta con una formación de secundaria completa en adelante; la mayor parte de los ciudadanos atendidos tienen un nivel de estudios profesional (29%), en segundo grupo poblacional son técnicos o tecnólogos (23,3%), quienes han alcanzado secundaria completa (22,7%), luego se encuentran especialistas (18,7%) y los demás grupos representan menos del 7%.

1.4 Ocupación

La ocupación principal de los usuarios es empleados, de lejos es la más representativa con relación a las demás, el 65,95% se encuentra de esta situación.



1.5 Estrato Socioeconómico de la vivienda

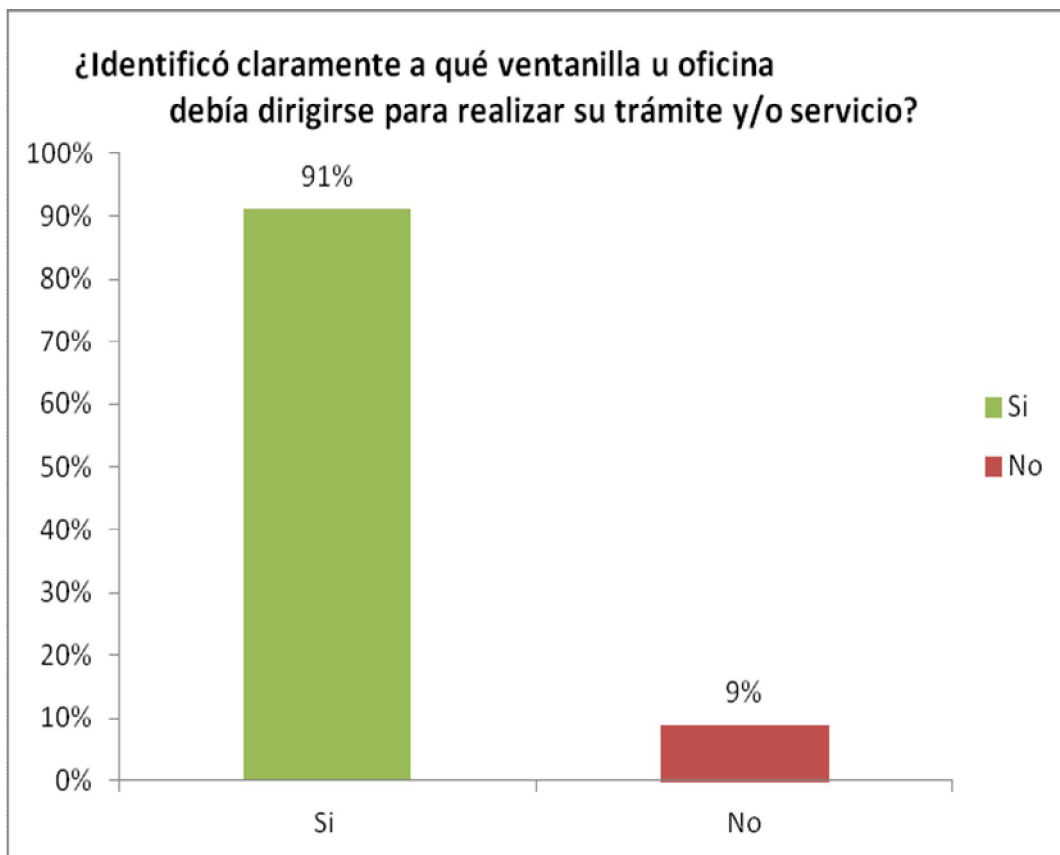


Al tomar el estrato para continuar con la caracterización del ciudadano, la población de nivel más bajo (uno) y los altos (cinco y seis), son quienes menos se acercan a los servicios de atención a la ciudadanía; en realidad, la población que más demanda los servicios viven en estrato tres (39,3%), seguidos de aquellos que habitan en el estrato dos (20,8 %), el cuatro (17,5%) y el cinco (11,7) mientras los usuarios del estrato uno y seis, representa menos del 11%.

2. Infraestructura para la atención

2.1 Infraestructura canal presencial

El 91% declararon que fue fácil identificar la ventanilla u oficina donde se realiza el trámite o servicio que necesitaban de la Gobernación de Antioquia



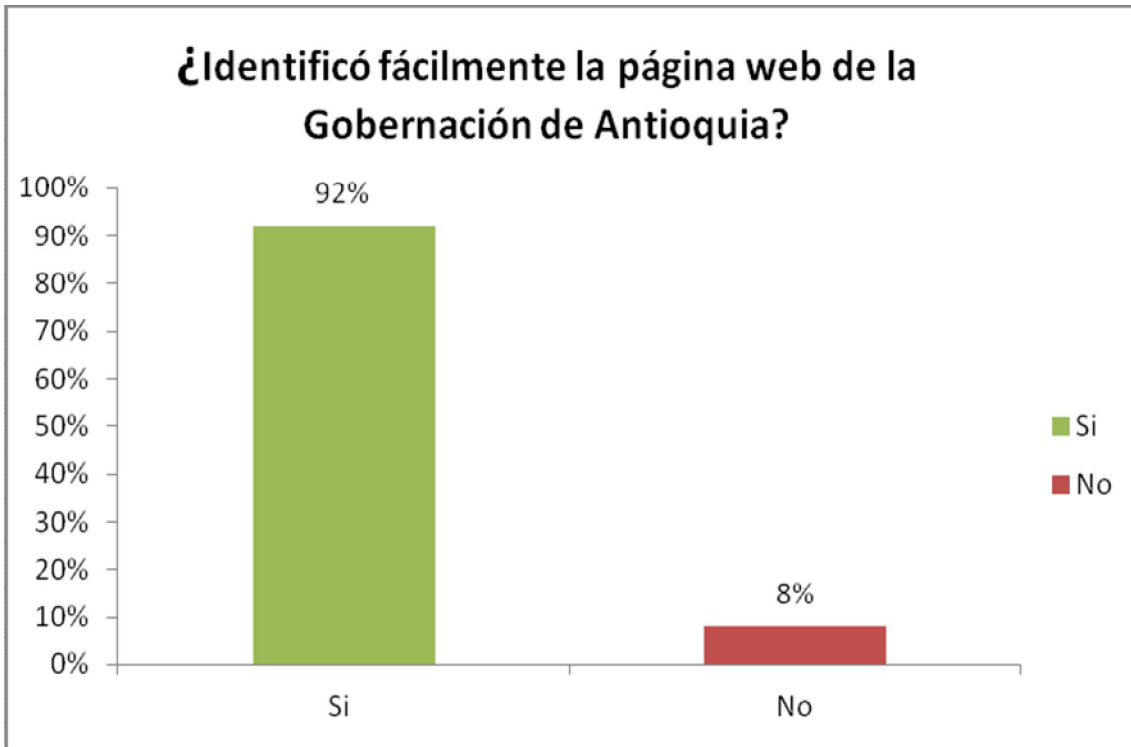
2.1.1 Calificación de cada componente del canal presencial

En términos generales la percepción de la infraestructura del edificio y los puntos de atención del Departamento es realmente bueno 90% de favorabilidad según la ciudadanía.

Ítem	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
Pasillos o lugar de acceso	0,5%	1,7%	6,7%	26,8%	64,2%
Paredes, techos, pisos	0,1%	1,0%	5,4%	31,4%	62,1%
Silletería	0,8%	1,3%	7,3%	26,5%	64,2%
Muebles y forma del punto de atención o taquilla	0,8%	0,9%	7,3%	29,0%	62,1%
Ambientación y decoración	1,0%	2,0%	9,1%	29,6%	58,3%
Iluminación	0,5%	0,4%	4,5%	28,3%	66,2%
Aseo	0,2%	1,3%	4,1%	26,9%	67,4%
Ventilación	2,1%	3,3%	10,4%	26,2%	58,1%
Sonido o ruido	1,2%	2,6%	5,5%	31,5%	59,2%
Tamaño del espacio	1,2%	3,0%	8,1%	28,8%	58,8%
Avisos y señalización	1,6%	3,3%	10,0%	27,8%	57,3%
Información impresa disponible en el lugar	1,0%	2,1%	10,3%	29,9%	56,8%
Promedio infraestructura física	0,9%	1,9%	7,4%	28,6%	61,2%

2.2 Infraestructura canal virtual

El 91,9% de los ciudadanos encuestados Identificaron fácilmente la página web de la Gobernación de Antioquia.



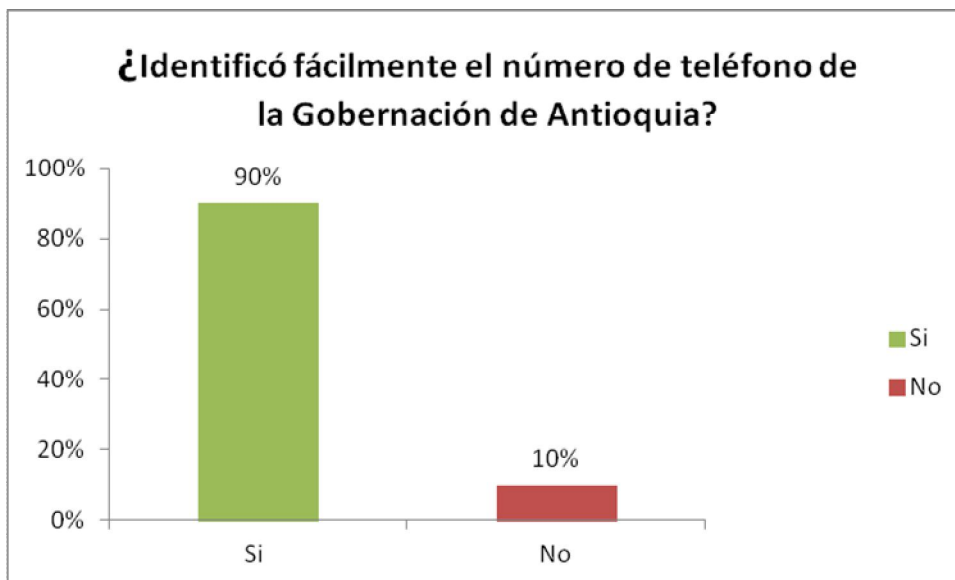
2.2.1 Calificación de cada componente del canal virtual

La percepción de la ciudadanía frente a la infraestructura ofrecida por la Gobernación de Antioquia en la prestación de servicios e información en el canal virtual obtuvo la calificación más baja, el 70% de los ciudadanos calificaron favorablemente este canal, lo cual da muestra de la necesidad que tiene la entidad en mejorar la interacción y facilidad de acceso a sus clientes ciudadanos por esta vía.

Ítem	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
Facilidad para que el enlace, cuenta o dirección electrónica cargara en la pantalla del dispositivo que utilizó	5,8%	6,8%	19,5%	38,5%	29,5%
Facilidad para identificar los enlaces y formularios que debía utilizar	5,3%	8,1%	24,8%	35,1%	26,7%
Claridad del lenguaje que usa la aplicación para que usted pueda usarla e ingresar los datos de su trámite o servicio	3,9%	6,1%	16,3%	42,2%	31,6%
Tiempo de espera que tomó la aplicación en recibir los datos que usted le ingresó	6,0%	9,2%	20,6%	36,2%	28,0%
Confiabilidad en la privacidad y manejo de la información que usted le suministró a la aplicación.	3,5%	5,5%	15,6%	37,8%	37,5%
Velocidad de respuesta del servidor que interactuó con usted en el proceso de uso de la aplicación.	8,5%	7,7%	22,1%	33,0%	28,7%
Uso del lenguaje que utilizó el servidor que le atendió.	3,2%	6,1%	17,4%	36,6%	36,7%
Uso de la ortografía que utilizó el servidor que le atendió	2,7%	2,6%	11,9%	35,4%	47,3%
Claridad y precisión de las respuestas que recibió por parte del servidor	6,1%	5,8%	19,0%	34,6%	34,5%
Promedio infraestructura Virtual	5,0%	6,4%	18,6%	36,6%	33,4%

2.3 Infraestructura canal telefónico

El 90% de los ciudadanos encuestados y que realizaron consultas vía telefónica identificaron fácilmente la línea de atención de la Gobernación de Antioquia.



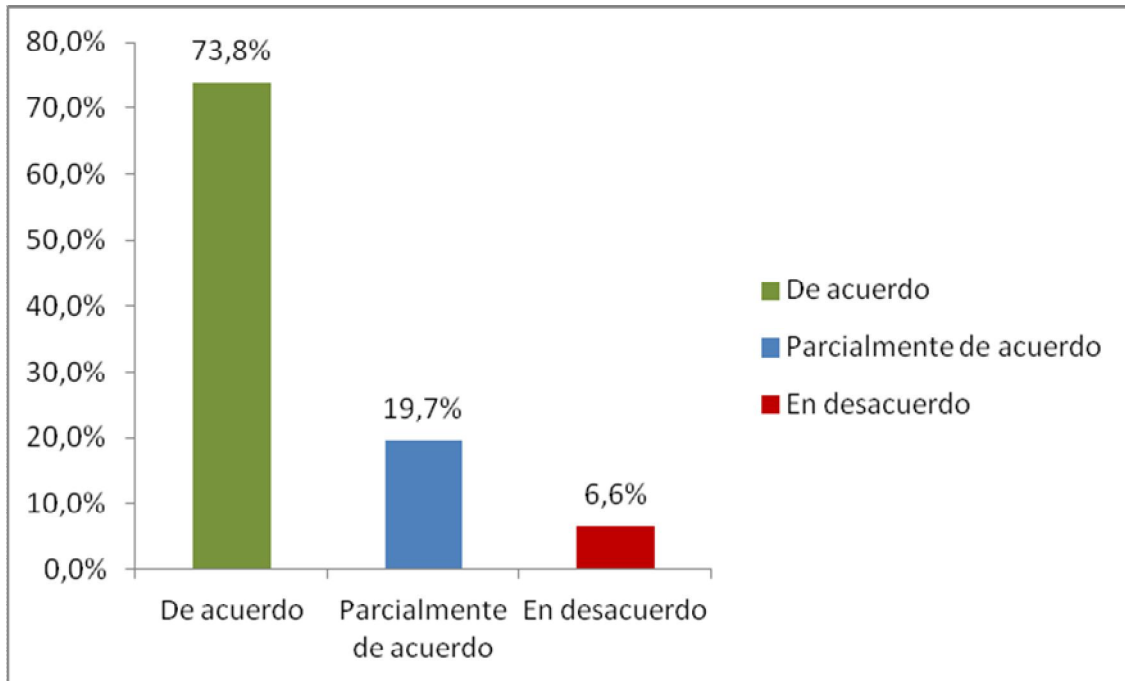
2.3.1 Calificación de cada componente del canal virtual

Tal y como en el canal presencial, el 90% de la ciudadanía calificó de manera positiva la infraestructura telefónica del Departamento.

Ítem	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
Facilidad para que su llamada entrara al servicio de respuesta	1,1%	1,1%	8,8%	29,7%	59,3%
Ambientación musical e informativa para identificar las opciones en la llamada	1,1%	3,3%	8,8%	28,6%	58,2%
Tiempo de espera en ser atendido/a una vez recibida la llamada	2,2%	3,3%	9,9%	24,2%	60,4%
Tono o volumen de la llamada	1,1%	2,2%	2,2%	17,6%	76,9%
Fuerza de voz del servidor que le atendió	0,0%	1,1%	7,7%	15,4%	75,8%
Velocidad con la que el servidor habló	0,0%	1,1%	5,5%	19,8%	73,6%
Promedio infraestructura telefónica	0,9%	2,0%	7,1%	22,5%	67,4%

3. Calidad del servicio

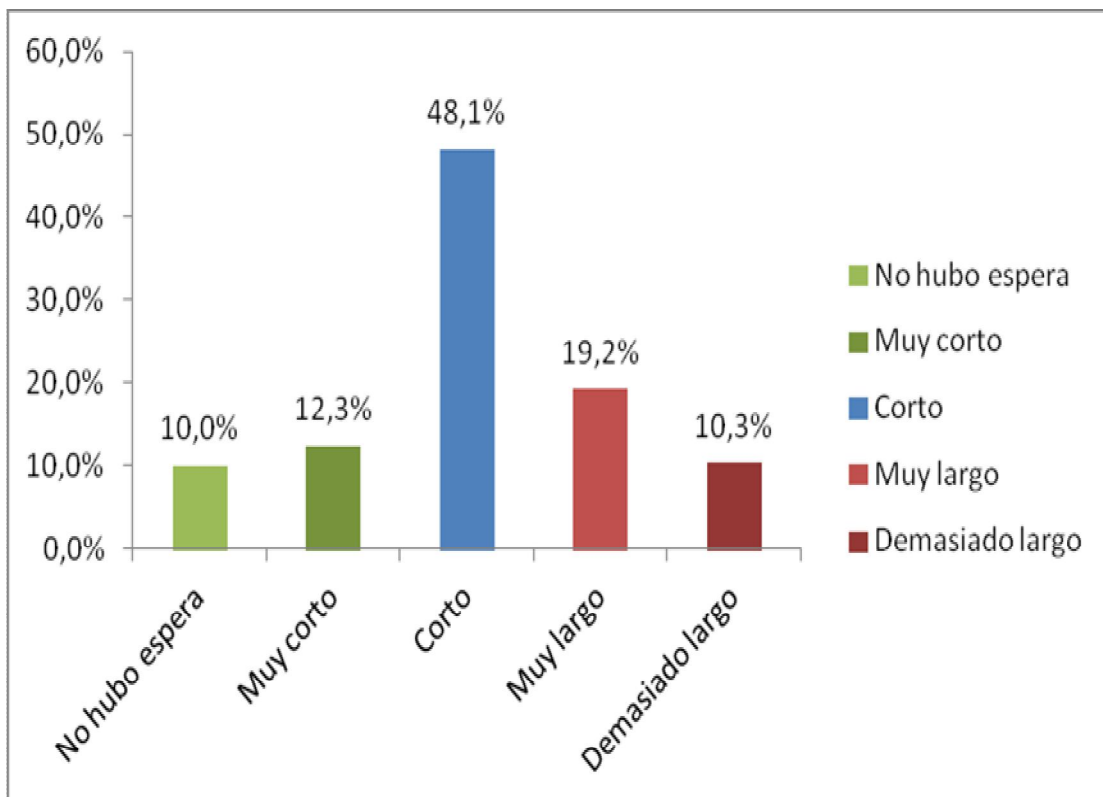
La ciudadanía está de acuerdo en que los servidores de la Gobernación de Antioquia tienen el conocimiento y la información completa para el requerimiento de trámites y servicios



4. Tiempo de Atención

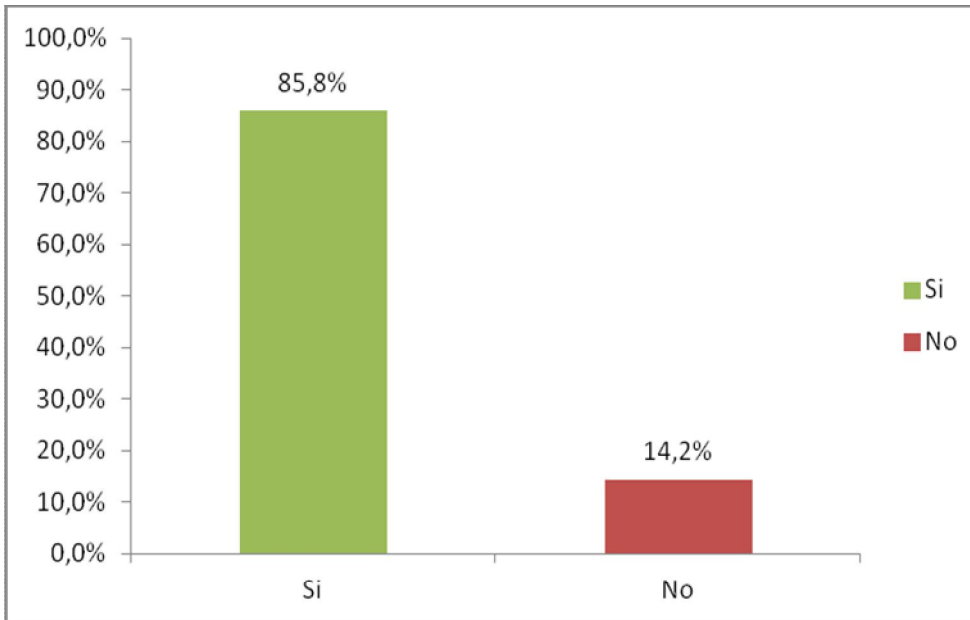
Los servicios o trámites recibidos por la Gobernación de Antioquia, son gestionados de forma oportuna

la ciudadanía resalta que los tiempo de respuesta son un 70,5% favorables

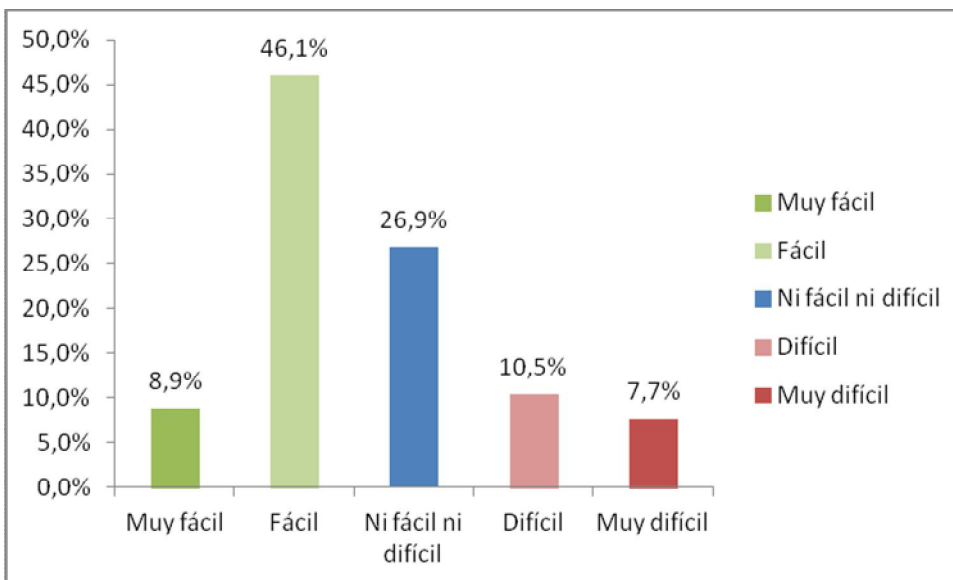


5. Efectividad de la Diligencia

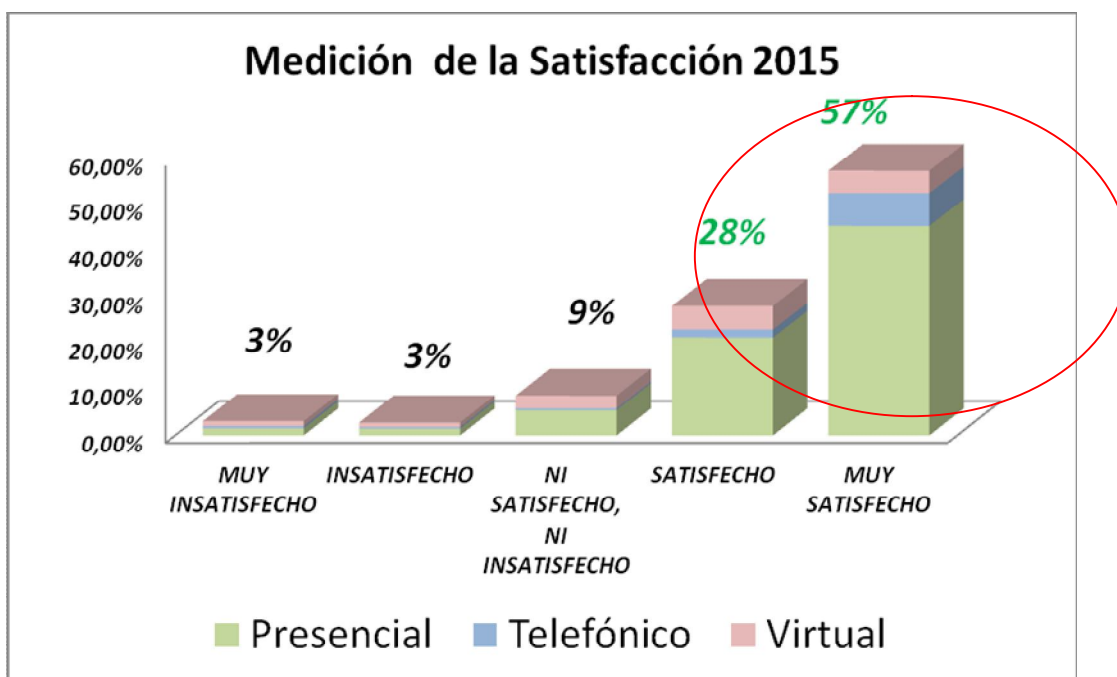
El 85,8% de los ciudadanos recibieron solución a su trámite o servicio.



Tan sólo el 54,9% de los ciudadanos se enfrentaron a trámites fáciles de realizar y acceder.



6. Medición General 2015



El 57% y el 28% de los ciudadanos declararon estar entre muy satisfechos o satisfechos con el servicio ofrecido por el Departamento de Antioquia, es así que al acogerse a la metodología de medición aplicada en los años 2013 y 2014, sumando estos dos criterios se encuentra el resultado global de satisfacción en el 85%.

Esta medición se realizó tomando como base el porcentaje de participación de cada canal de acuerdo a su demanda.

En el siguiente cuadro se ilustra la participación del tráfico de clientes Ciudadanos por canal.

CANAL	% PARTICIPACION
Presencial	75%
Telefónico	10%
Virtual	15%

Los motivos por los cuales la ciudadanía calificó el servicio del Departamento por debajo de la medición anterior obedecen a dificultades de acceso a trámites y servicios en el canal virtual, los tiempos de atención en general y la efectividad de la diligencia. Si bien se cumple con la meta del indicador del 80%, estos tres aspectos anteriormente mencionados deben de ser analizados a profundidad con el fin de realizar acciones de mejora.