

# RESULTADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

¡Somos ciudadanos sirviendo a ciudadanos!

PRIMER  
SEMESTRE

2018



Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE



# Objetivo

Conocer la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y la atención del servicio ofrecido por la administración **“Piensa en Grande”**.

Nota: dando cumplimiento al **Decreto 1377 de junio de 2013**, se nos autoriza a utilizar los datos de contacto para fines informativos.

## — Caracterización

# Sede en la que realizó el trámite

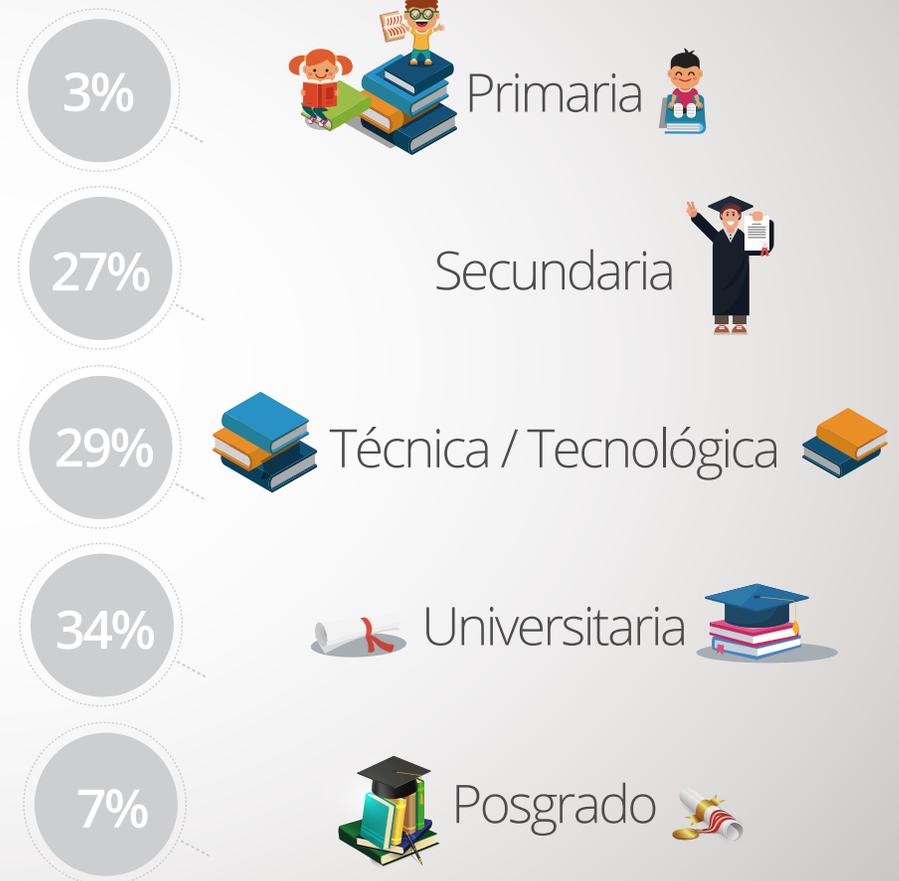
● Centro de Atención a la Ciudadanía	● Dirección de Gestión Documental
● Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	● Secretaría de Educación
● Secretaría de Hacienda	● Central de Liquidación de Impuesto Vehicular
● Dirección de Pasaportes	● Taquillas Gestión Humana - segundo piso



## Rango de edad



## Nivel de escolaridad



## Zona

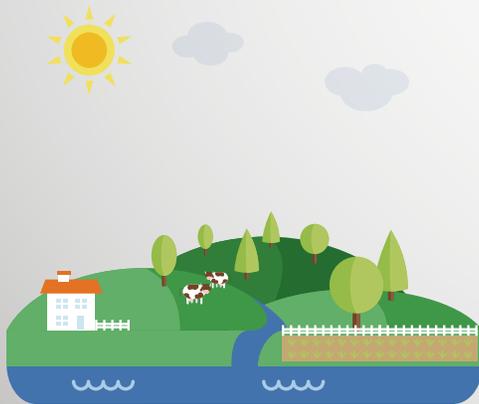
Urbana

86%



Rural

14%



## Grupo poblacional

Víctimas del conflicto armado

4%



Indígena

0,2%



Persona con discapacidad

0,3%



Room

0,3%



Comunidad LGBTI

1%



Ninguno

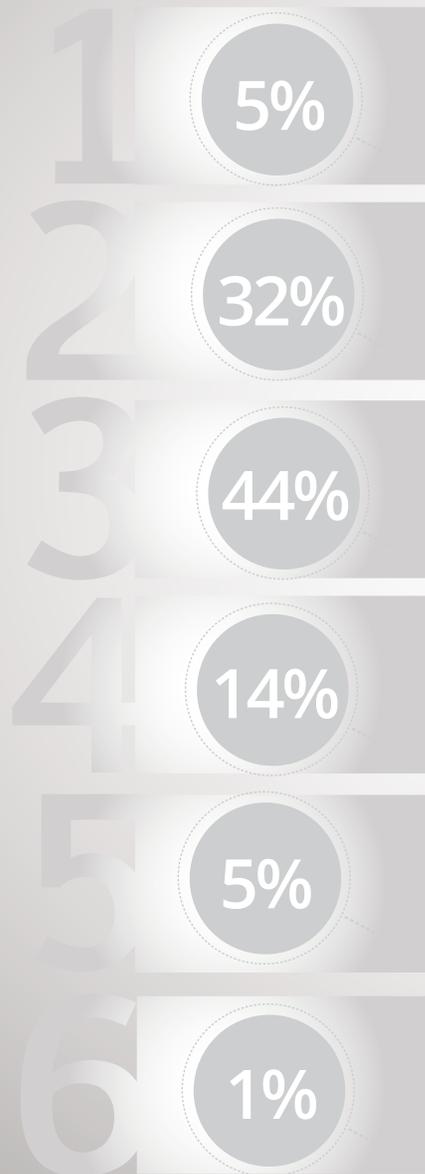
87%

Afrodescendientes

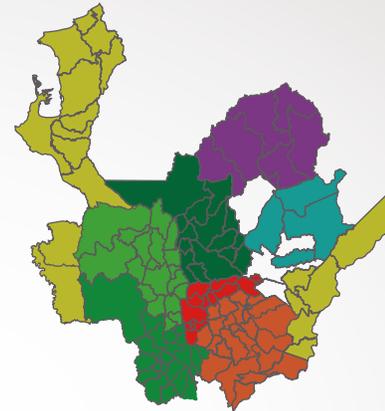
7%



## Estrato



## Municipios



Área Metropolitana: 78,44 %  
Oriente: 6,24 %  
Suroeste: 4,08 %  
Nordeste: 2,84 %  
Norte: 2,68 %  
Occidente: 1,76 %  
Urabá: 1,40 %  
Bajo Cauca: 1,08 %  
Magdalena Medio: 0,60 %  
Otros: 0,88 %

## Percepción del servicio:

El 28% de los ciudadanos accedieron a la **Dirección de Pasaportes**, convirtiéndose ésta en la más visitada.



**Satisfacción Ciudadana:** la **Dirección de Pasaportes** obtuvo la calificación promedio más alta (98,5%), mientras que la **Secretaría de Educación** registró la más baja (82,9%).



**Tiempo del Servicio:** La **Dirección de Pasaportes** fue calificada como la más expedita (97,2%); la **Secretaría de Hacienda** como la menos (63,3%).

**Amabilidad:** Los Servidores Públicos de la Secretaría de Hacienda (98,0%) y Agencia de Seguridad Vial (97,8%) son catalogados como los más amables

**Atributos del Servicio:** Lenguaje Claro (93%), Conocimiento del tema (93,9%)

**Infraestructura:** el aseo en la Administración Departamental alcanzó la calificación más alta (98%), mientras la ventilación (88%) y silletería (86%), alcanzaron la más baja.



## Canal Telefónico

De los 10.076 ciudadanos encuestados en este canal el **97% quedo satisfecho**, dando esto como resultado entre varias dimensiones un (94%) de satisfacción integral. El 92% de los ciudadanos que accedieron al canal telefónico encontraron una solución

## Canal virtual



El índice de percepción **aumento** respecto del 2017 (79%), para el primer semestre de 2018 se encuentra en **(80%)**.

ANTIOQUIA  
**CERCANA**



**Visitantes por subregión:** la FERIA de Servicios Antioquia Cercana ha contribuido a la disminución de ciudadanos en el canal presencial. Subregión Magdalena Medio (15 ciudadanos), Bajo Cauca (27 ciudadanos).



**Ciudadanos atendidos  
en los tres canales:  
364.299**

**Ciudadanos encuestados:  
12.902**

**Nivel de satisfacción:  
93,5 %**



***¡Somos ciudadanos  
sirviendo a ciudadanos!***