

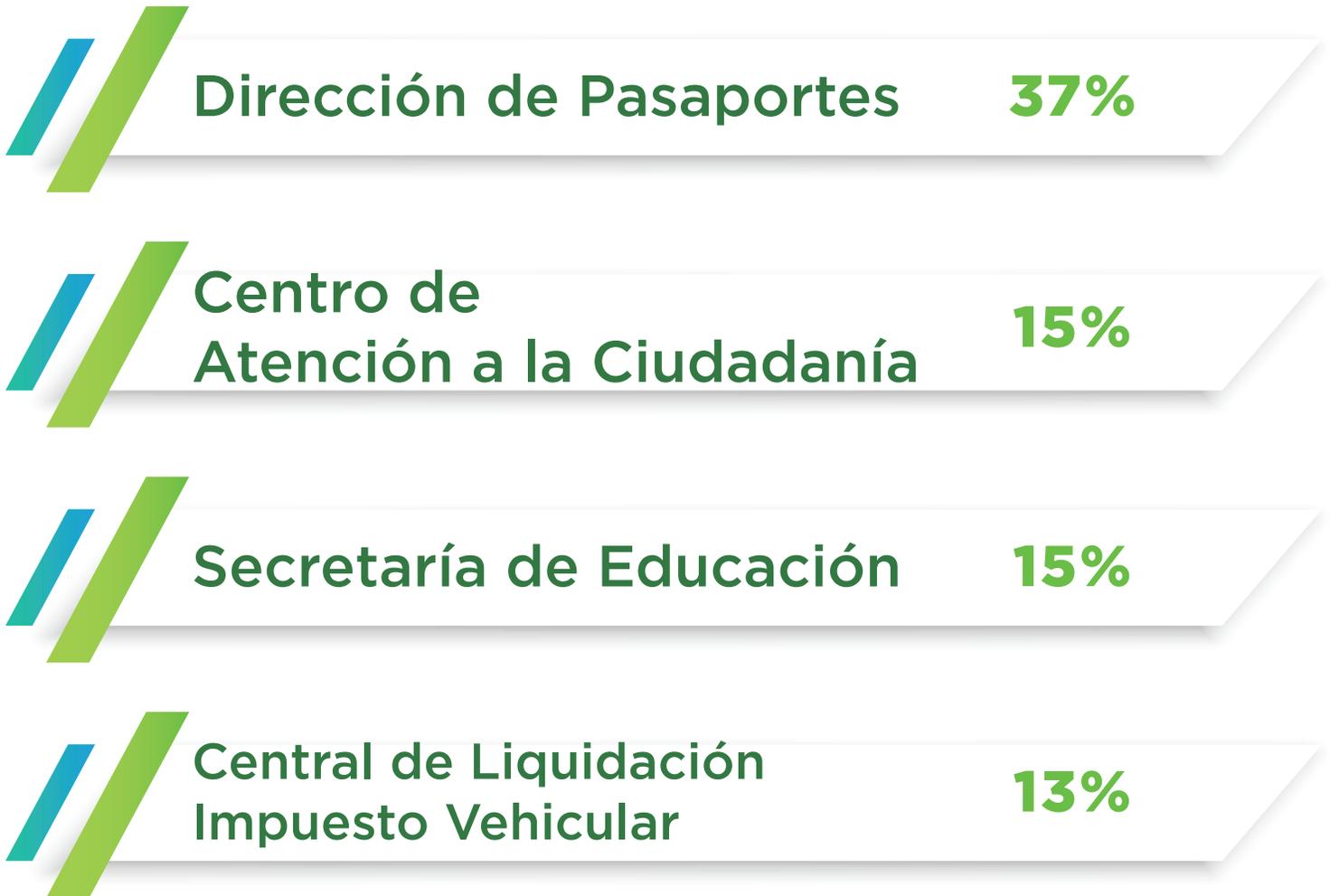
Encuesta Satisfacción Ciudadana Primer semestre 2020



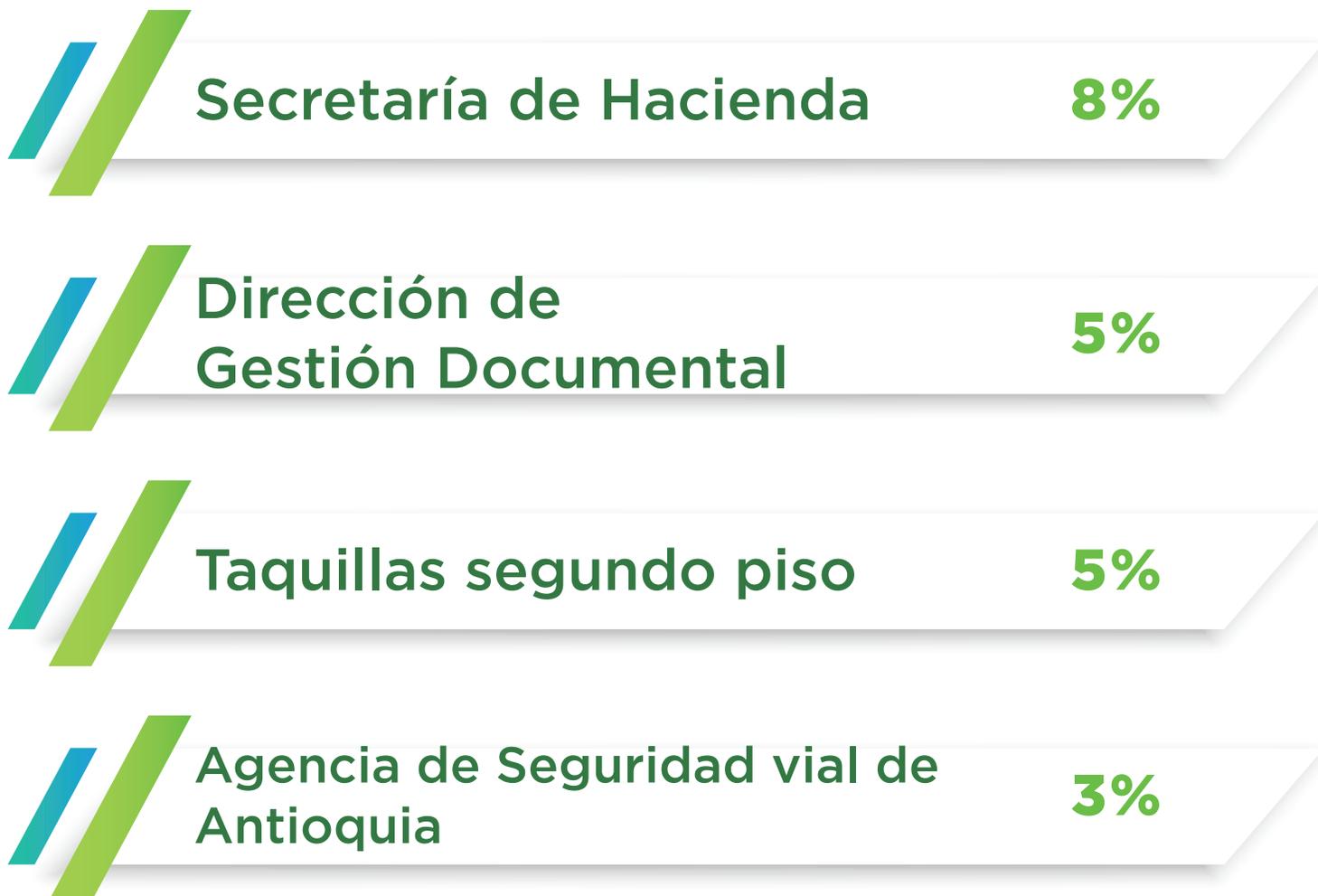
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



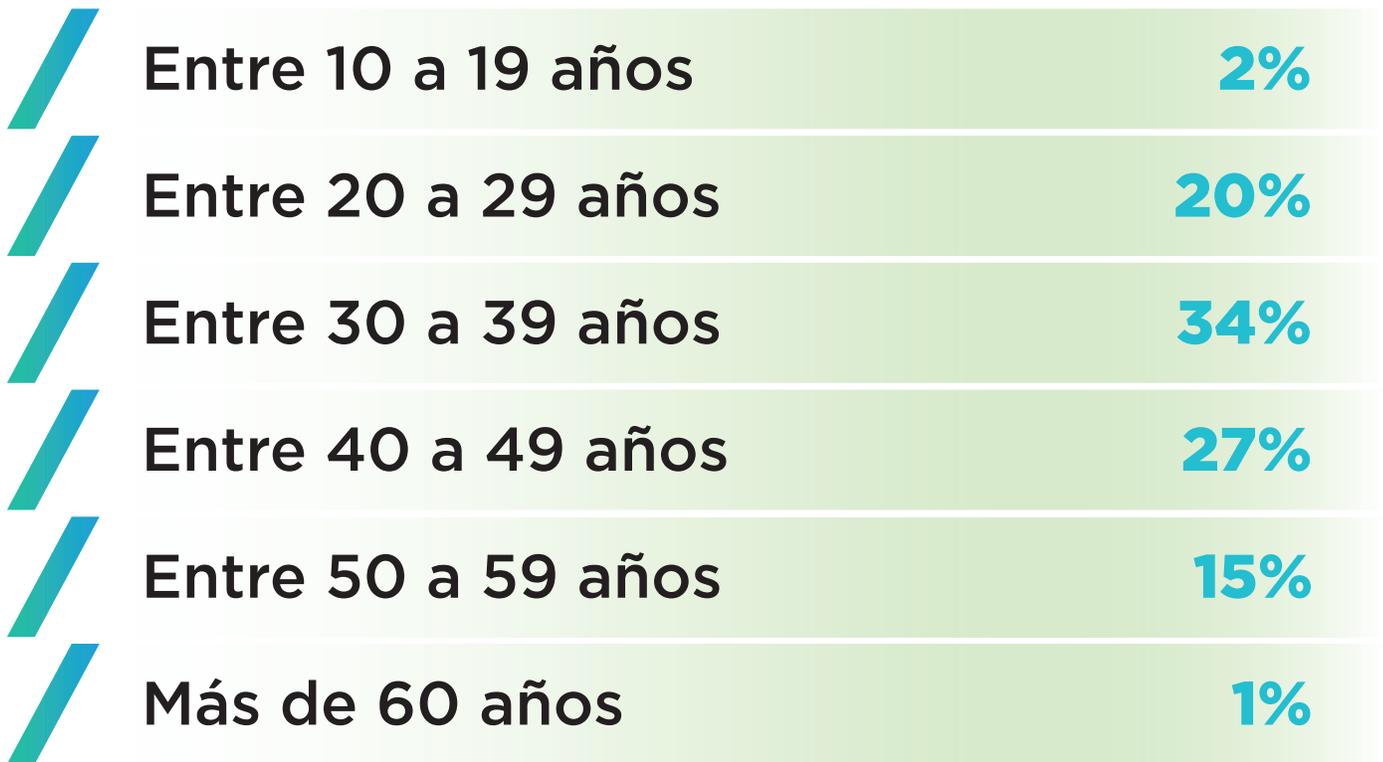
Sede en la que se realizó el trámite



Sede en la que se realizó el trámite



Rango de edad



Nivel de escolaridad



Grupo poblacional

	Afrodescendientes	1,1%
	Víctimas del conflicto armado	0,5%
	LGTBI	1,4%
	Indígena	0,3%
	Persona con discapacidad	0,8%
	Ninguno	95,9%

Zona

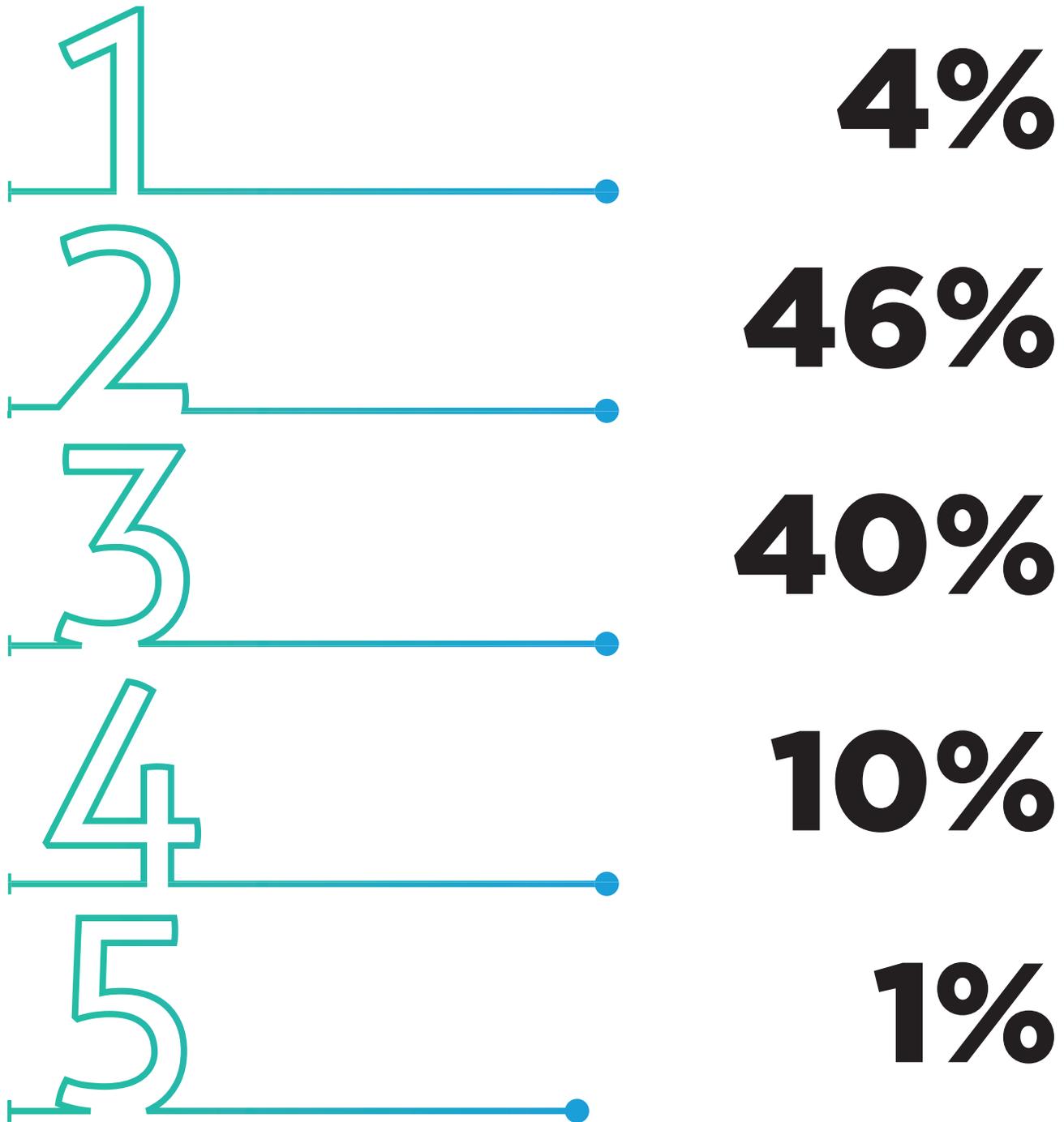
Rural 11%



Urbana 89%



Estrato Socioeconómico



Ciudadanos de las diferentes regiones

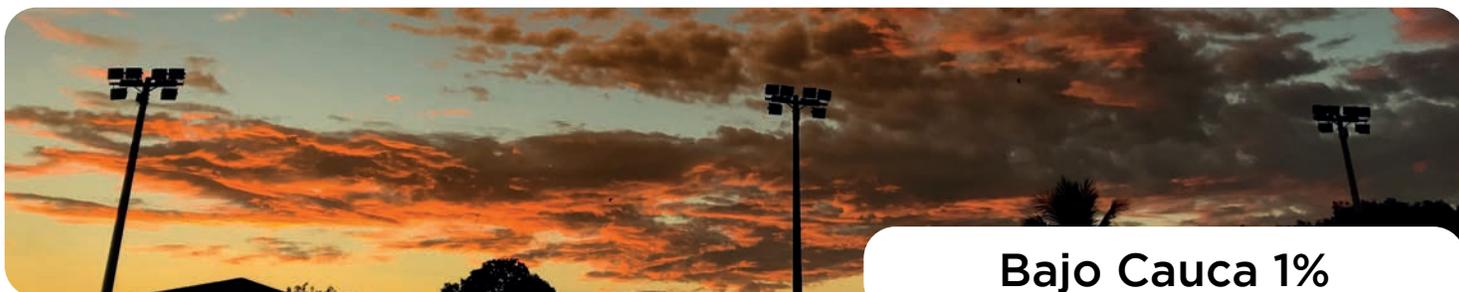




Suroeste 2%



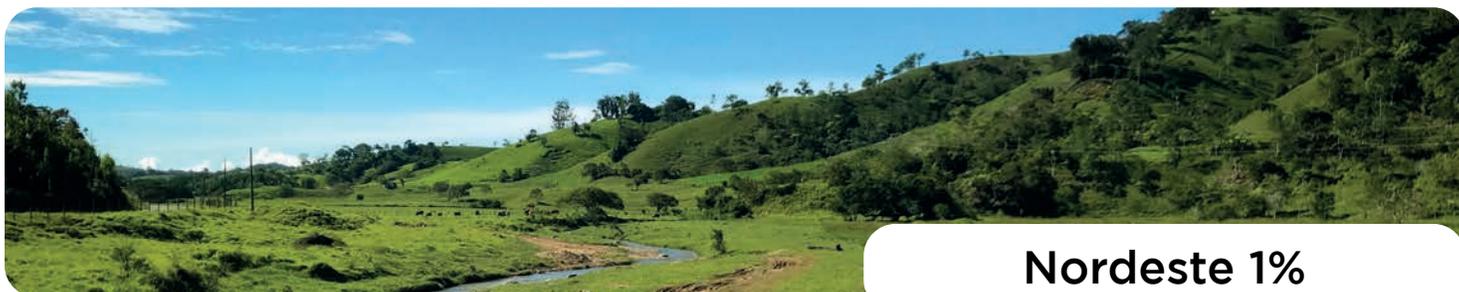
Norte 2%



Bajo Cauca 1%



Magdalena Medio 1%



Nordeste 1%

Otros 3%



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



Ciudadanos atendidos en el canal presencial



Nivel de satisfacción



Tipo de Diligencia



Canal de preferencia

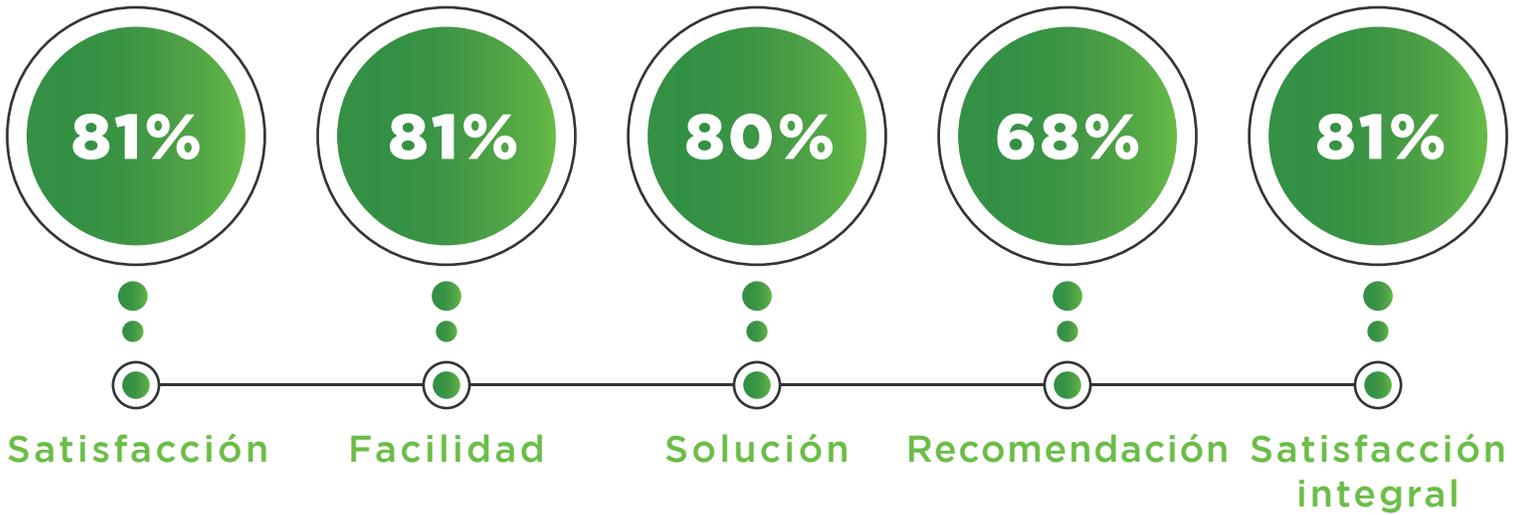


Medios para recibir información

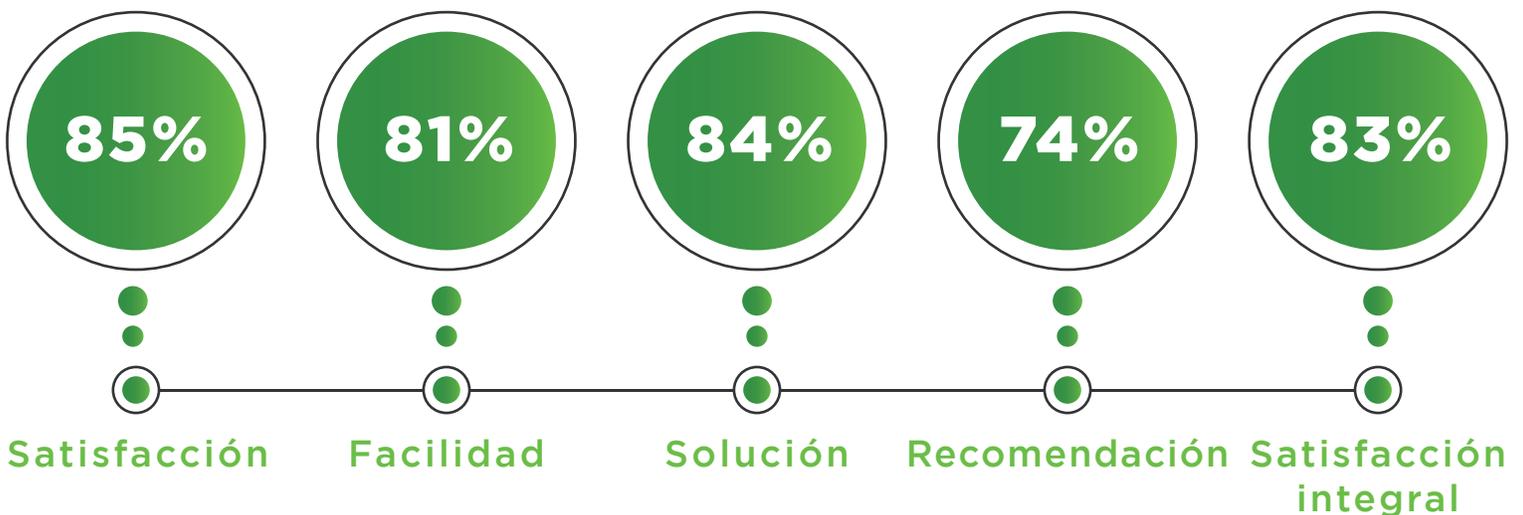


Canal virtual y telefónico

81% de satisfacción en el chat virtual. Ciudadanos encuestados 1.947.



83% de satisfacción en el canal telefónico. Ciudadanos encuestados 14.560.



Los 3 canales de atención



Para la realización de la encuesta no se pudo contar con la muestra mínima objeto de la medición en el canal presencial a razón de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional, la cual produjo el cierre de atención presencial. Sin embargo, los resultados capturados muestran una tendencia de favorabilidad tanto en la satisfacción de necesidades con un **99.2%** como el cumplimiento de expectativas con el **97.8%**.

Los canales telefónicos y chat virtual, cobraron un alto grado de protagonismo al ser la alternativa de interacción con la ciudadanía. Los tráficos aumentaron y la satisfacción da como resultados el **83%** y **81%** a cada canal respectivamente.

La **Gobernación de Antioquia** presenta un indicador general de satisfacción en los tres canales del **90,4%**. Se puede concluir que esta cifra es favorable dadas las condiciones de emergencia sanitaria por las que estamos atravesando en estos momentos.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



UNIDOS