



Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Canal Presencial 2022-I



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Objetivo

Para el Primer Semestre del 2022, el proceso de Atención Ciudadana solo contó con un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana en el canal presencial. Esto debido a dos variables; por un lado el despliegue de recursos físicos, técnicos y humanos que se volcaron para atender la contingencia en la oficina de pasaportes por el restablecimiento de la presencialidad y el aumento abrupto en la demanda de este trámite, ello obligó a priorizar las actividades del talento humano dispuesto en ese sentido; y de otro lado, en esta vigencia se dió la transición de cambio de operador en el contrato de Contac Center y BPO, ello por temas de transparencia y cumplimiento de lineamientos en la ley de garantías, lo cual, por temas de emplame y creación de nuevas bases de datos, impidió realizar la encuesta en los canales telefónico y virtual.

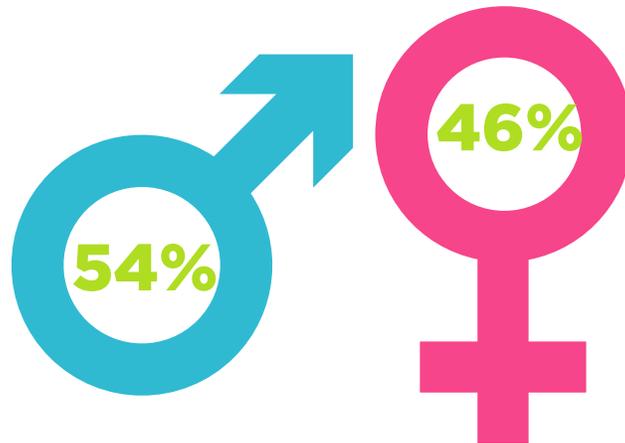
Así las cosas, se procede a realizar el respectivo análisis de manera presencial en las sedes de atención ciudadana del Centro Administrativo Departamental - CAD: Sede de Pasaportes, Centro de Atención a la Ciudadanía - CAC, Secretaría de Educación, Secretaría de Hacienda, Gerencia de Seguridad Vial, Central de Liquidación de Impuesto Vehicular y Taquillas de Gestión Documental.

La muestra se realizó entre el 8 de febrero al 25 de mayo del año 2022, con un total de 1622 Encuestas distribuidas así:

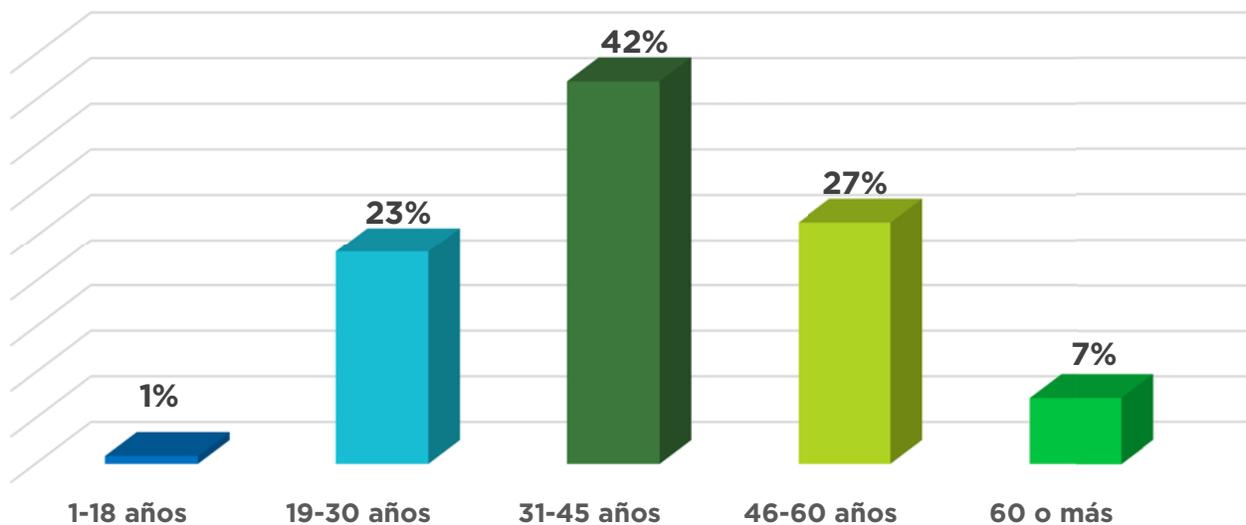


Caracterización

La Gobernación de Antioquia atendió en su mayoría a **hombres** con un **54%** respecto de las **mujeres** con un **46%**.

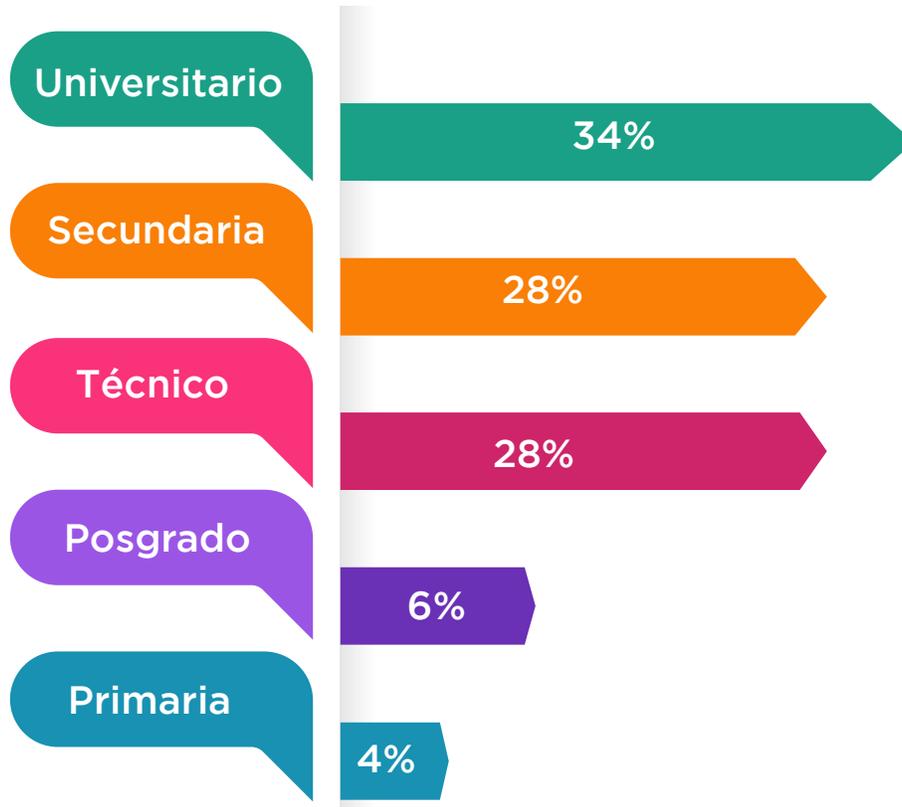


La población que accede a los trámites y servicios de la entidad oscila de **31 a 45 años de edad** en un porcentaje del **42%**, seguido de edades entre **46 y 60 años** con un **27%**.

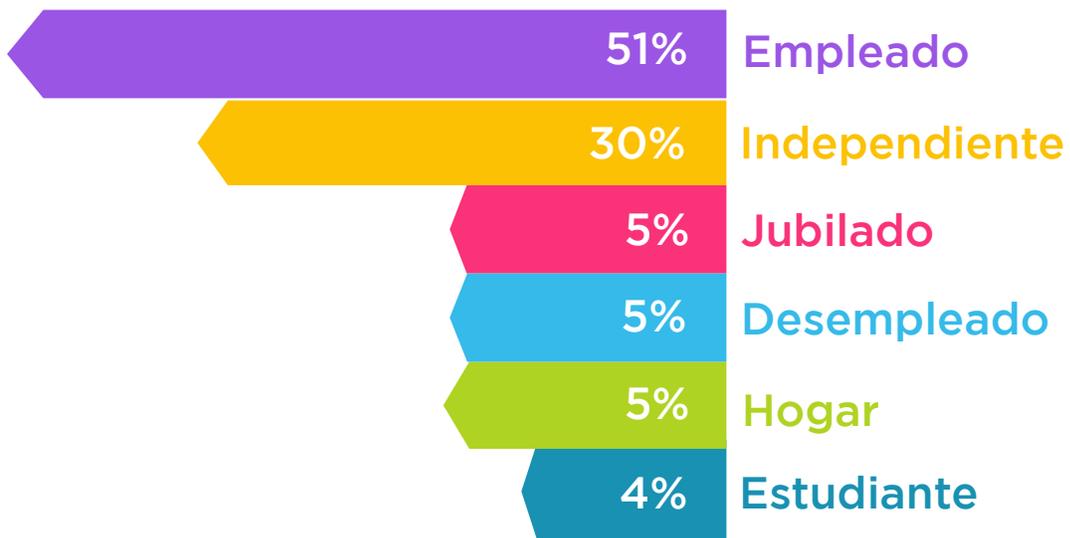




En cuanto a escolaridad el nivel **universitario** con un **34%** de la muestra encuestada es el más representativo.



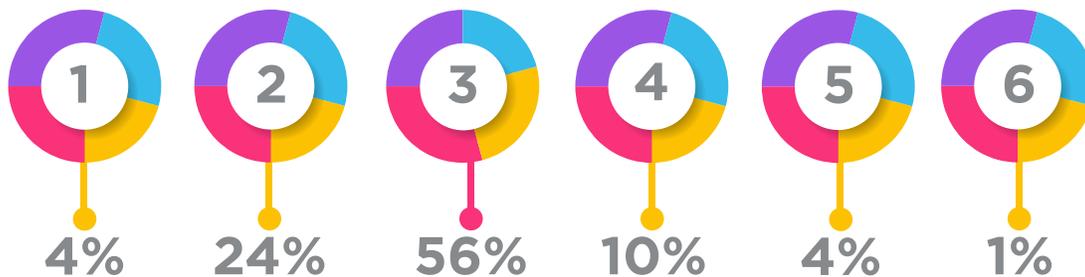
En cuanto al nivel de **ocupación** la prevalencia es **empleada** con un **51%** de la población.



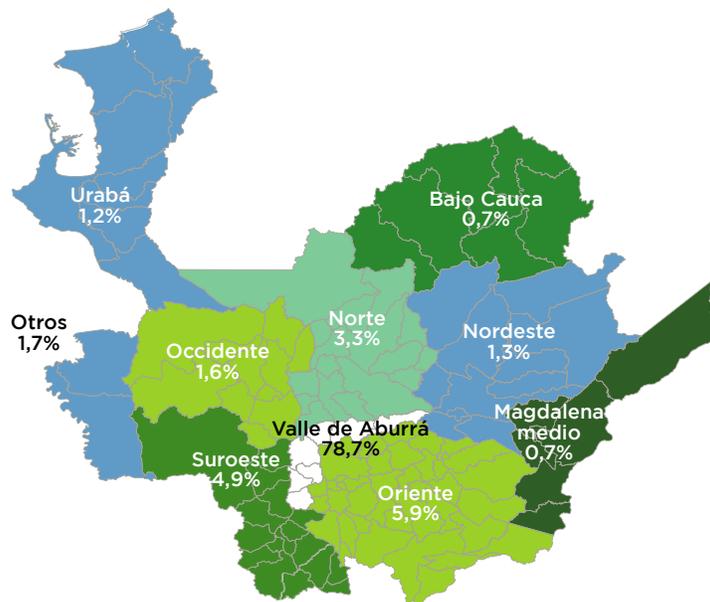
En el ejercicio no encontramos ninguna tendencia hacia la declaración de etnias, víctimas del conflicto armado, personas con discapacidad y población LGBTIQ. Lo anterior dado que un **98.77%** de los encuestados no se declaró en **ninguno** de esos **grupos poblacionales**.



La **población** que nos visita en su mayoría está ubicada en el **estrato tres** con un **56%** de los encuestados.



La población que nos visita en su mayoría es **urbana del Área Metropolitana**. Sin embargo, se puede advertir un porcentaje importante del Oriente Cercano 5.9%, y de la región del Suroeste con un 4.9%, para un total del 10% de la población impactada.

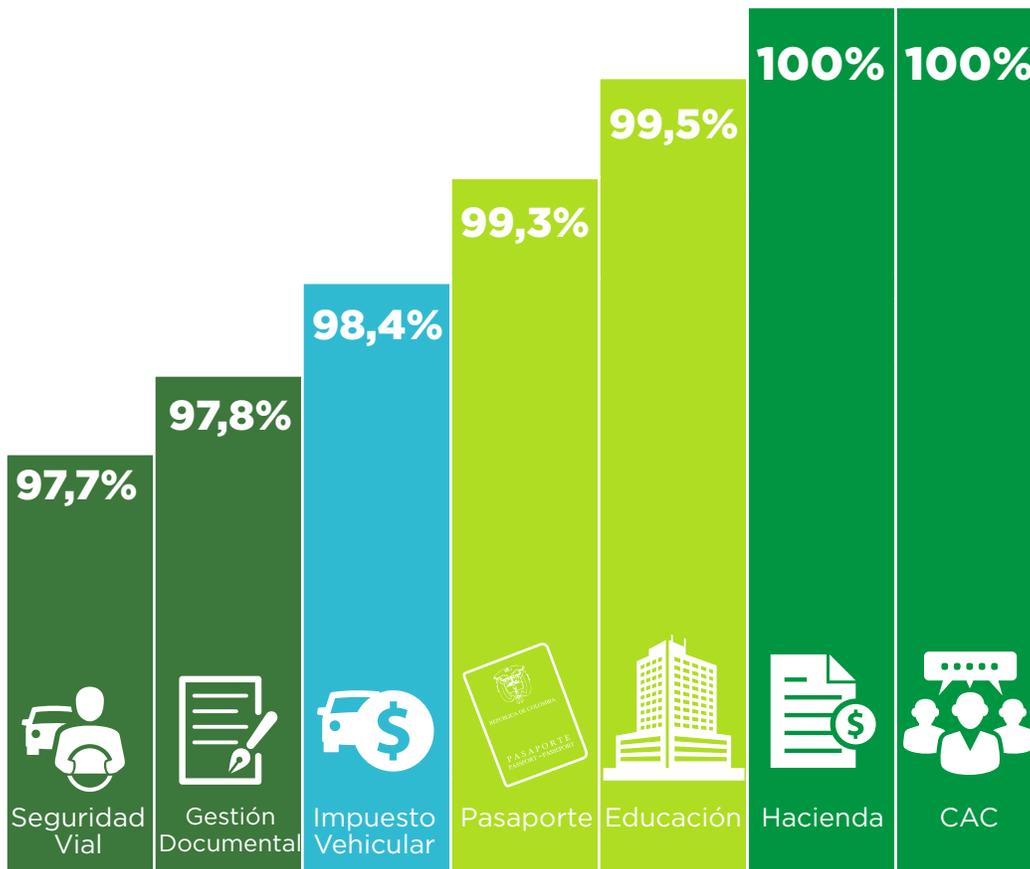




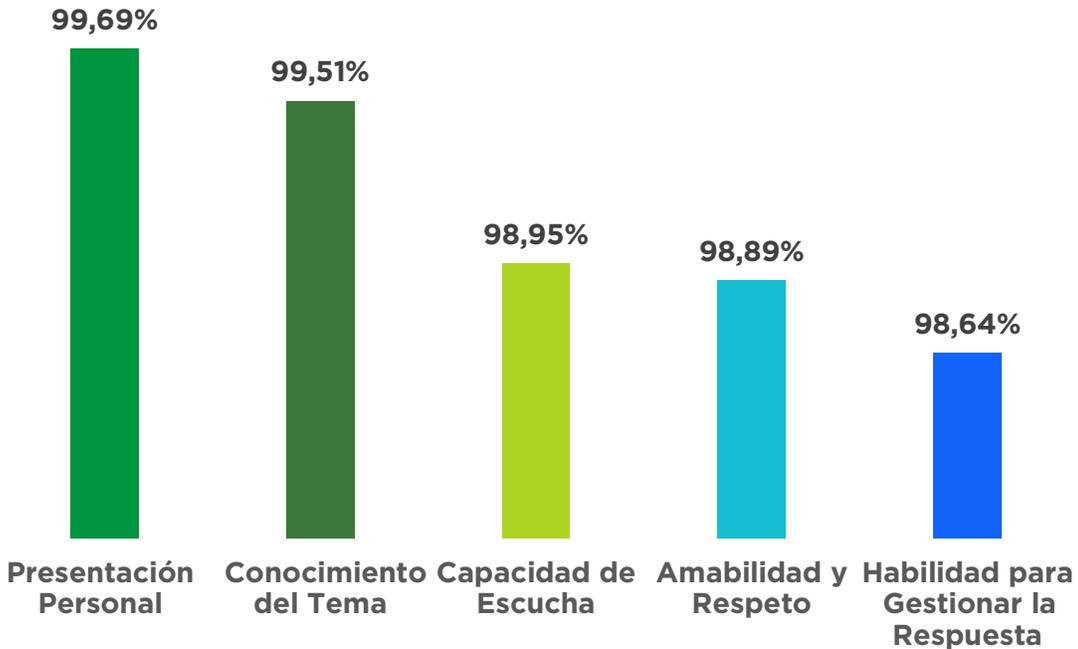
Satisfacción Ciudadana

Para determinar la satisfacción ciudadana, la encuesta responde a las dimensiones de satisfacción con la atención, talento humano, acceso a la información, transparencia en la gestión y espacio físico. Para esta vigencia el nivel de **satisfacción general** de la ciudadanía corresponde al **95.93%** sustentado en sus dimensiones de la siguiente manera:

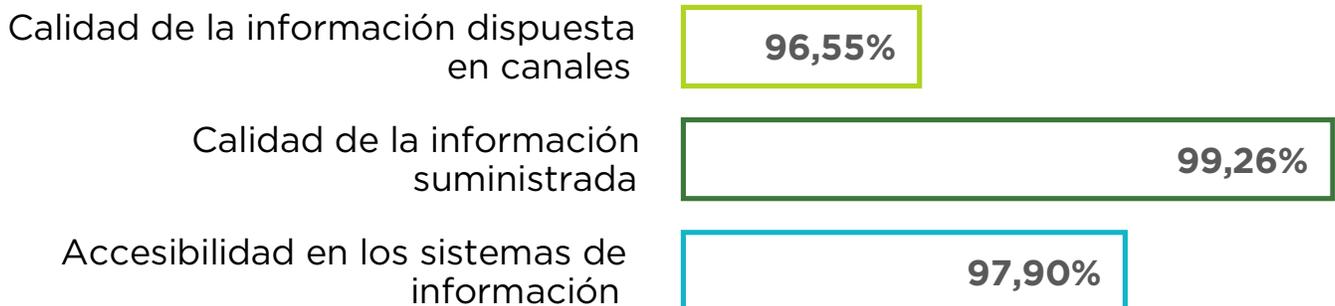
- **Satisfacción en la atención:** Para este ítem se pregunta por la satisfacción general en la atención recibida en las sedes de atención con un total del **99.32% de satisfacción**. En cada sede el comportamiento fue el siguiente:



- El **talento humano** alcanzó el **99.14%** de favorabilidad en la atención, el cual se determina a través de:



- Frente al **acceso a la información**, esta dimensión se ubica favorablemente en el **97.90%**, dado que se dispone de todos los mecanismos y medios de información que facilitan la gestión del requerimiento por parte de los ciudadanos, esta dimensión se obtiene de los siguientes ítems:





- **Transparencia en la gestión:** Para esta dimensión se indagó sobre factores externos al normal proceso de atención ciudadana que estuvieron involucrados en la gestión y en términos generales la ciudadanía manifestó que experimentó transparencia en la interacción con la Administración Departamental, ubicando el indicador con un promedio del **95.84%**.

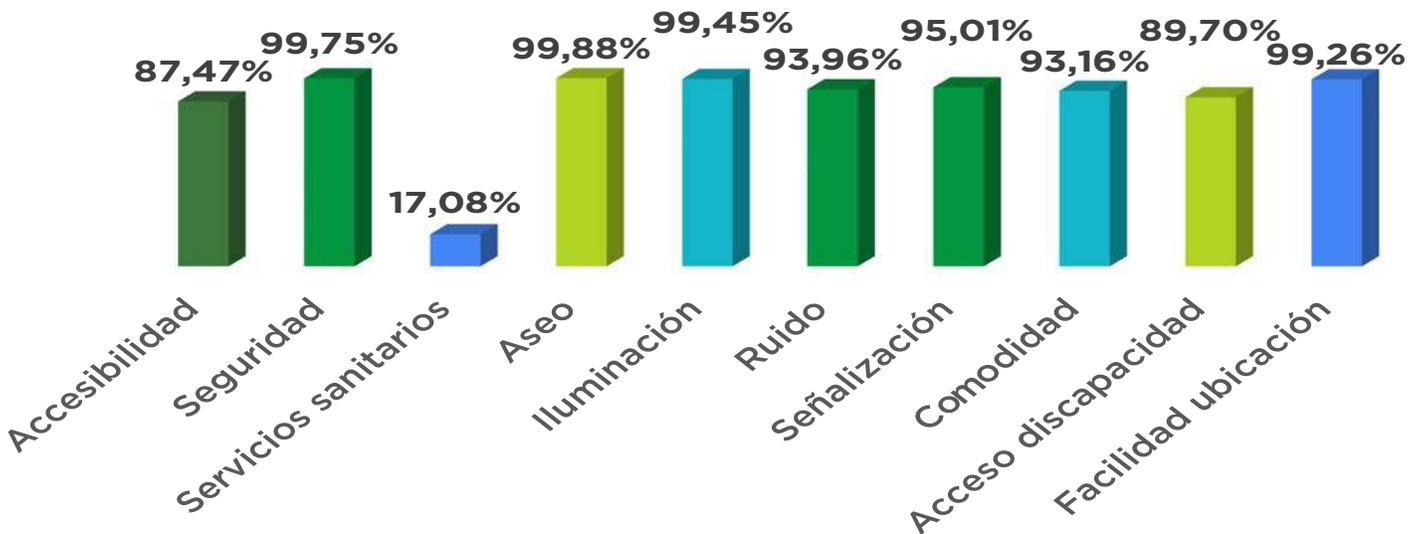


El trámite o servicio se realizó con total transparencia.



No obtuvo ayuda de terceros para realizar el trámite o servicio.

- En las características del **espacio físico** se obtuvo el **87.47%** de favorabilidad y como oportunidades de mejora debe atender aspectos como el mejoramiento en la disponibilidad de servicios sanitarios, accesibilidad física a personas en situación de discapacidad, mejorar la comodidad en algunos espacios y finalmente intervenir Sedes que ostenten niveles altos de ruido como el caso específico de la oficina de pasaportes.



El servicio prestado por la Gobernación de Antioquia obtiene un muy buen desempeño en términos de satisfacción, pues a **nivel general el 95,93%** de la ciudadanía declara percepciones de atención favorables con el servicio que ha recibido.

En cuanto a dimensiones del servicio se puede concluir que el fortalecimiento del talento humano ocupa protagonismo favorable en los niveles de satisfacción de los ciudadanos en tanto que la dimensión de accesibilidad al espacio físico ocupa el renglón de oportunidad de mejora.



El análisis del instrumento deja las siguientes **recomendaciones** para la Gobernación de Antioquia:

- Fortalecer Sedes de Gestión Documental y Gerencia de Seguridad Vial.
- Fortalecer competencias del Talento Humano en función de habilidad para gestionar respuestas y amabilidad; y respeto hacia los ciudadanos.
- Establecer cierre de brechas en los lineamientos de condiciones de accesibilidad al espacio físico en cumplimiento de la Norma Técnica de Accesibilidad al Espacio Físico (NTC 6047).
- Continuar acciones de fortalecimiento en el trámite de Pasaportes.



UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS