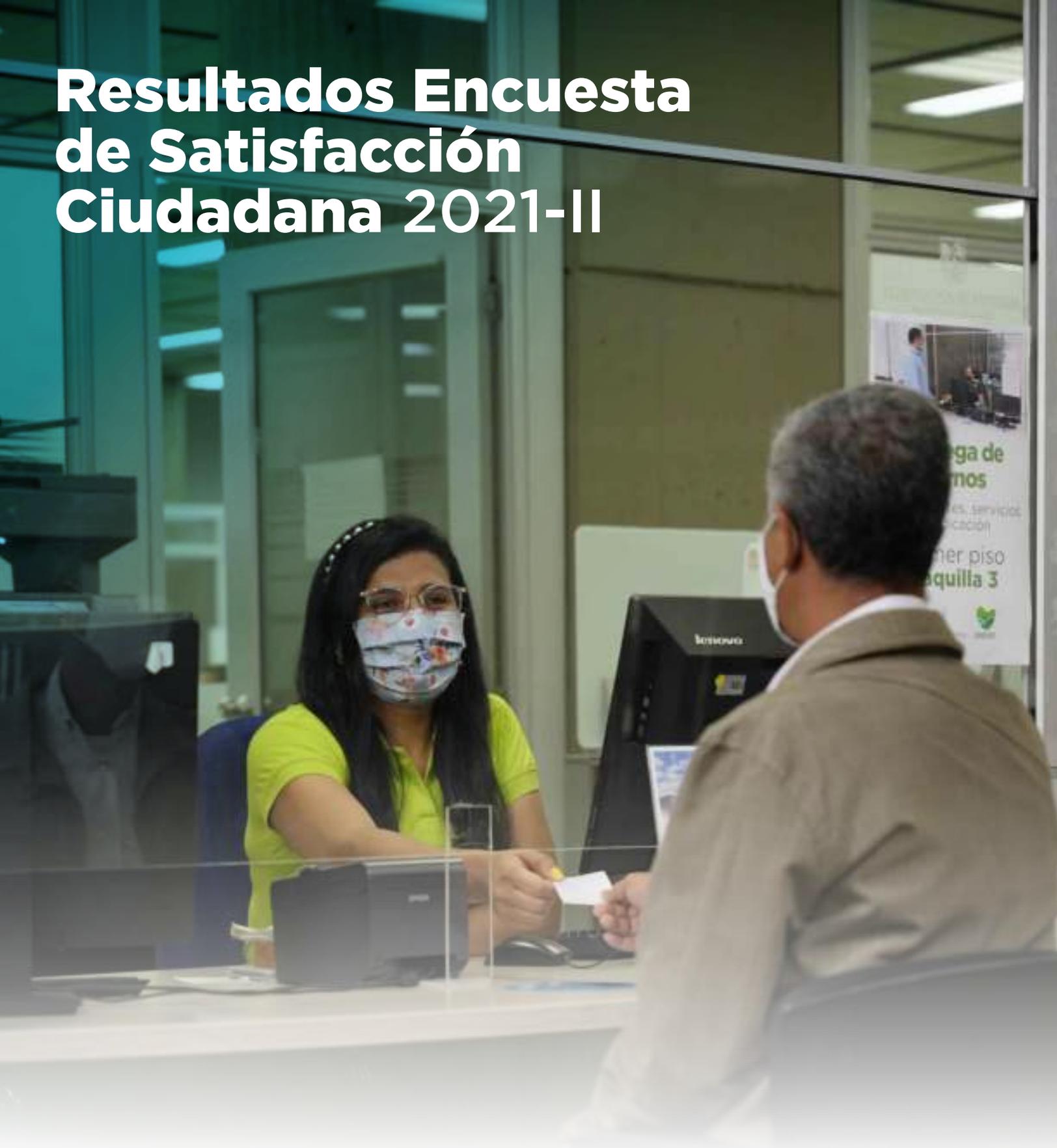


Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021-II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Objetivo

La **Dirección de Atención a la Ciudadanía** semestralmente realiza el ejercicio de captura de datos a los ciudadanos que son atendidos por los tres canales con los que cuenta la **Gobernación de Antioquia** (canal presencial, canal telefónico y canal virtual).

Este ejercicio ayuda a identificar oportunidades de mejora para elevar los estándares del servicio y asegurar una excelente atención de las necesidades del ciudadano, cumpliendo con el deber de brindar un servicio oportuno y de calidad, generando resultados que contribuyan a la construcción del valor público.

El ejercicio se efectuó entre los meses de julio a diciembre de 2021 donde la muestra tuvo la participación de **1390** ciudadanos distribuidos de la siguiente manera en cada canal de atención:



Canal Presencial:
874 ciudadanos = 63%



Canal Telefónico:
262 ciudadanos = 19%

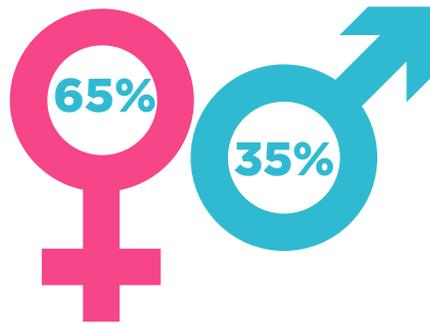


Canal Virtual:
254 ciudadanos = 18%

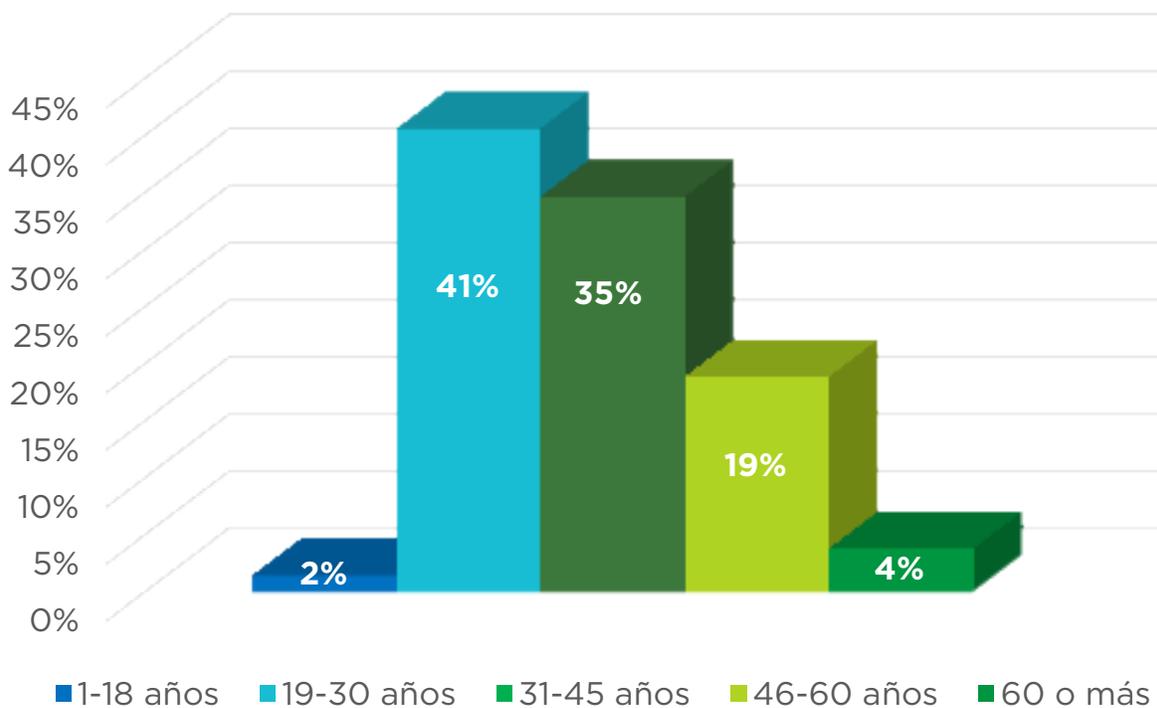


Caracterización

En los tres canales: **presencial, telefónico y virtual**, el **65%** de los encuestados corresponde a **población femenina** y el **35%** a **población masculina**.



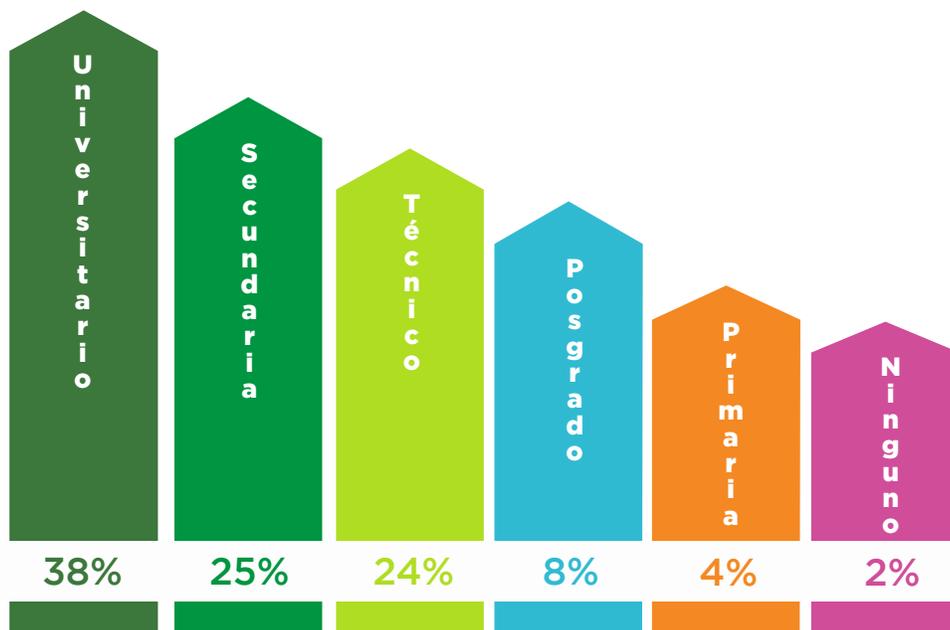
Los **rangos de edad** más representativos son de **19 a 30 años** con un **41%** de la población que acude a la Administración Departamental.



La **ocupación** de la población que se encuestó en su mayoría (**50%**) es **empleada**.



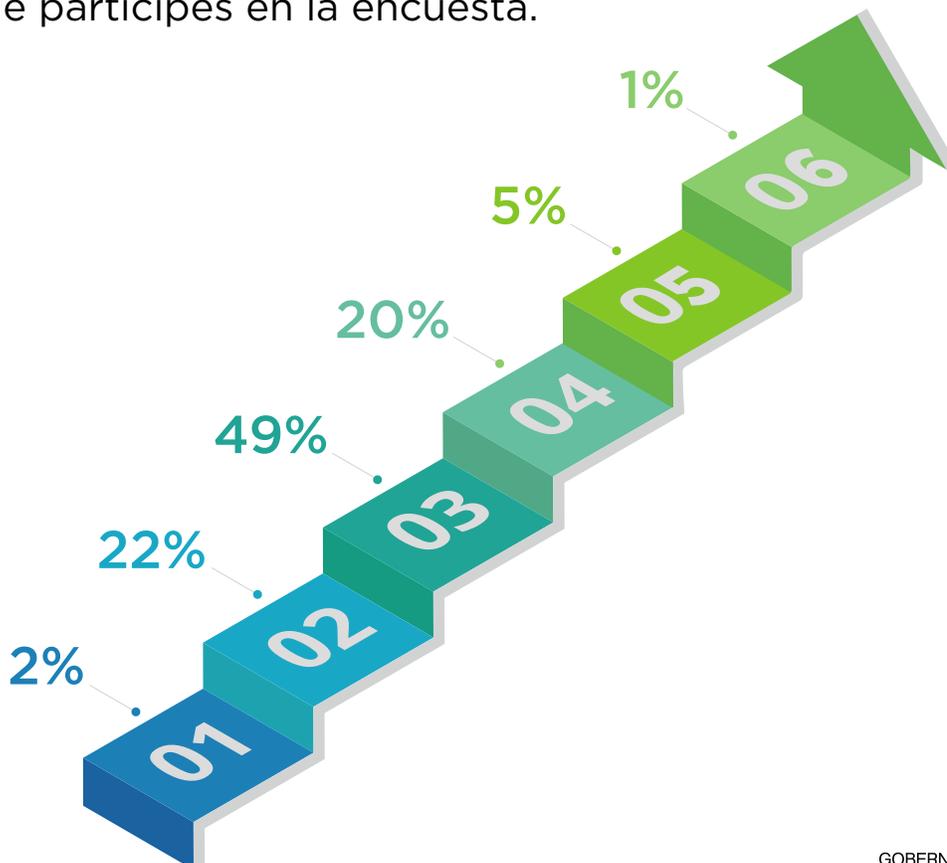
El nivel más alto de **escolaridad** de la población encuestada es **universitario**.



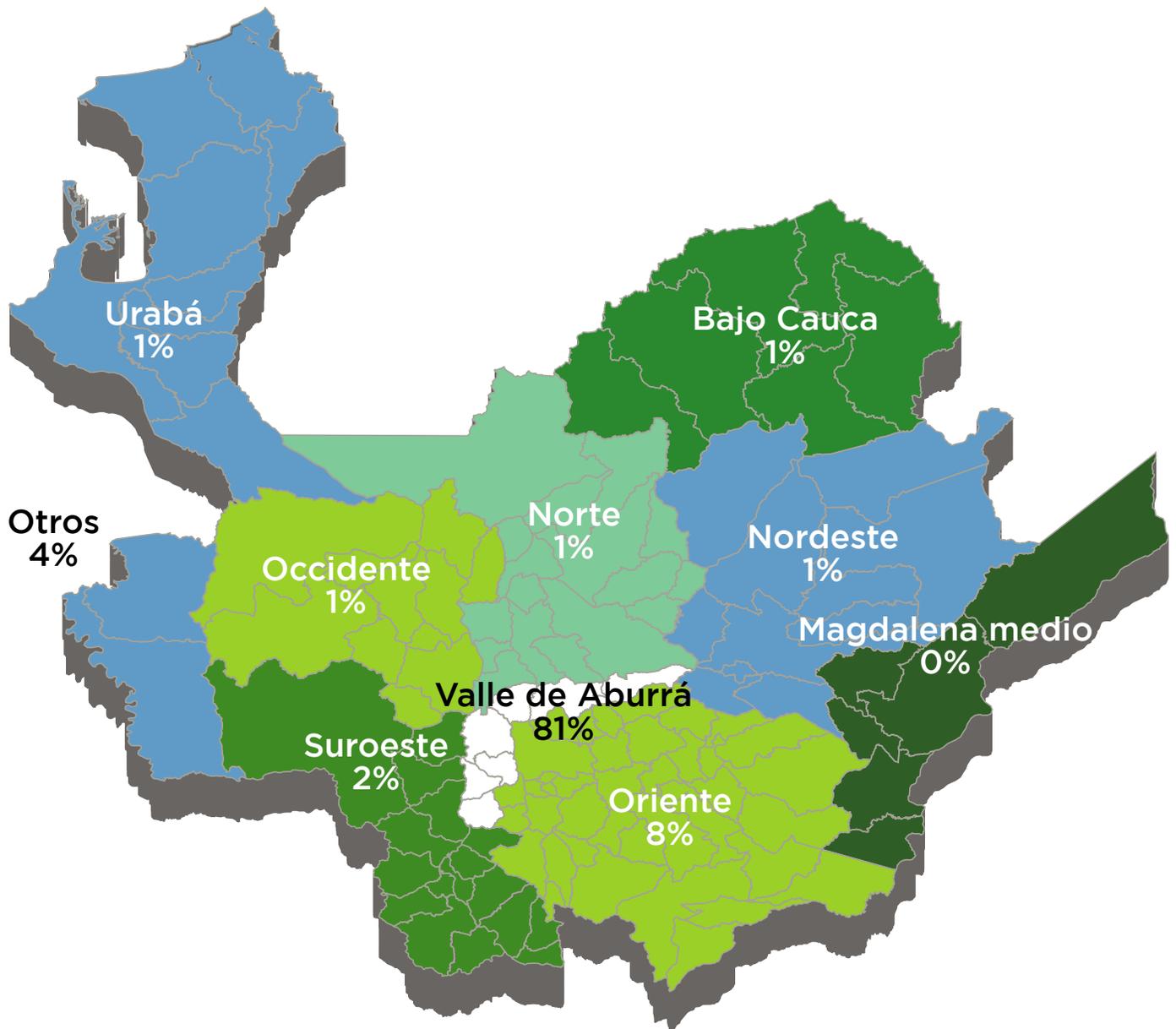
Los encuestados se identifican en los siguientes **tipos de población**:



El **estrato socio económico** con más ponderación es el **3** con un **49%** de partícipes en la encuesta.



Cantidad de ciudadanos que nos visitan por subregión es:



Satisfacción ciudadana

El nivel de satisfacción de los **tres canales de atención** (presencial telefónico y virtual) durante este semestre fue de un **92%**, distribuido de la siguiente manera por cada canal:



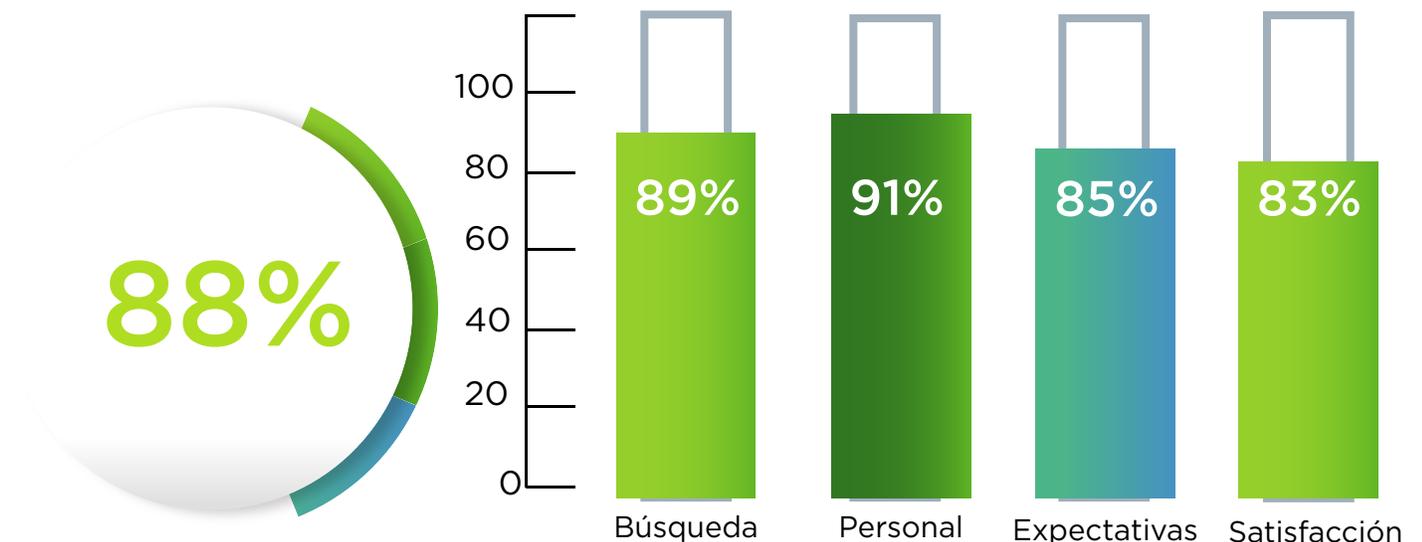
En el **canal presencial** los ítems que comprenden la satisfacción ciudadana presentaron el siguiente comportamiento:



Para el **canal telefónico** la satisfacción ciudadana es del **95%** y la comprenden los siguientes ítems:



La satisfacción ciudadana en el canal virtual es del **88%** y se evalúa con los siguientes ítems:



Desde la **Dirección de atención a la Ciudadanía** se continúa trabajando **Unidos por el Servicio** para mejorar la atención brindada en los tres canales de atención con los que cuenta la Administración Departamental y sigue posicionando el servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía Antioqueña.

Los resultados de la encuesta muestran la tendencia del canal telefónico como la mejor alternativa para la atención y respuesta de solicitudes y peticiones de primer contacto.

Además, los ciudadanos se sienten satisfechos con nuestro talento humano, el cual se encuentra capacitado para responder a las necesidades ciudadanas y las expectativas del servicio.



**UNIDOS
POR EL
SERVICIO**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS