



www.medellin.gov.co

Medición de la satisfacción del ciudadano con la oferta institucional canales de atención presencial – telefónico – virtual 2022

Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
diciembre de 2022

**ME
DE
LLÍN**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ficha Técnica Canales de Atención

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía enmarcada en el principio de transparencia y como parte del proceso de mejora continua, realizó las encuestas de Medición de la Satisfacción a los ciudadanos y grupos de valor que solicitaron información, accedieron a un trámite o un servicio por medio de los canales de atención presencial, telefónica y/o virtual.

La medición se llevó a cabo entre el 3 y el 29 de noviembre de 2022.

Para calcular el tamaño de la muestra de las encuestas a realizar, se tuvo en cuenta el número de atenciones realizadas en la línea telefónica y en las sedes del Distrito, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

El margen de error máximo admisible es del 5%, con un nivel de confianza del 95% para cada uno de los canales. Para el canal virtual se toma la base de datos de la encuesta que está disponible en la página Web del Distrito de Medellín, con corte a 30 de noviembre de 2022.

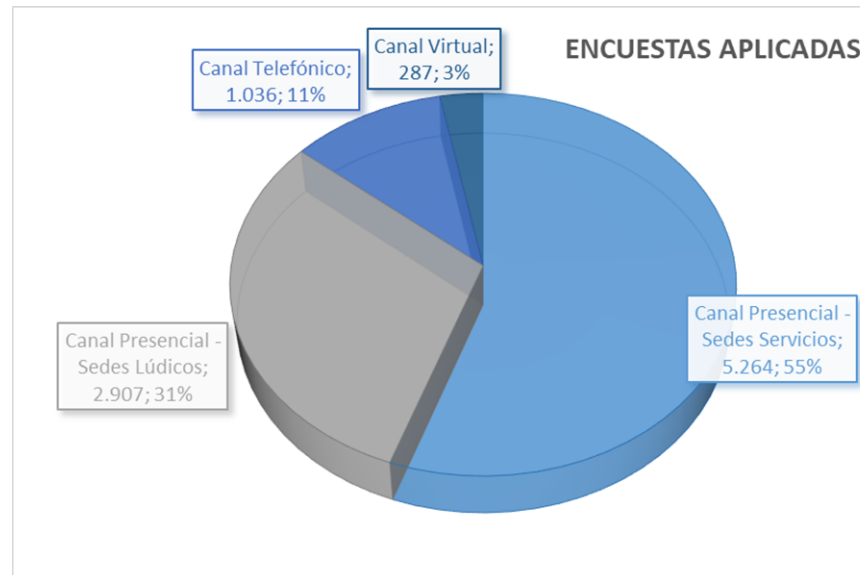
El indicador para el componente de medición se encuentra definido en el plan de desarrollo con una meta establecida del 92% finalizando el cuatrienio.

Objetivo de la medición: Obtener información de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor de los tres canales de atención, identificando falencias y oportunidades de mejora en los procesos.

Muestra

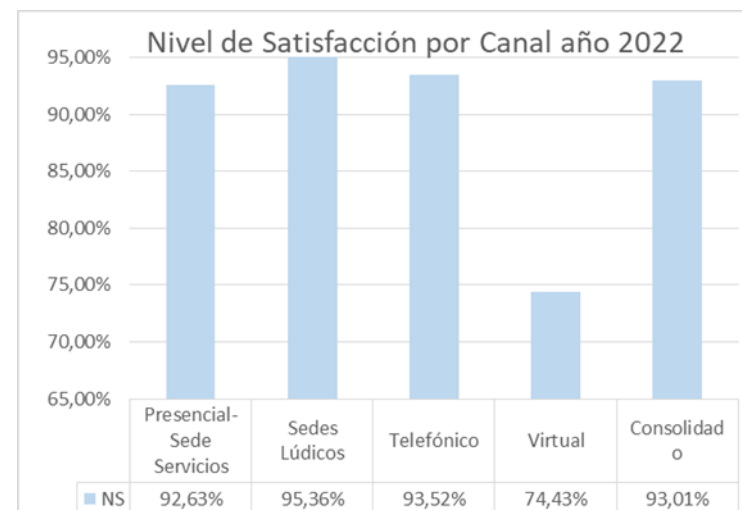
Encuestas Aplicadas	
CANAL	CANTIDAD
Canal Presencial - Sedes Servicios	5.264
Canal Presencial - Sedes Lúdicos	2.907
Canal Telefónico	1.036
Canal Virtual	287
TOTAL	9.494

Se realizaron un total de 9.494 encuestas de medición de la satisfacción a los tres canales de atención, el mayor número realizado desde que se implementó este indicador en el Distrito.



Nivel de Satisfacción Canales de Atención Consolidado

Nivel de Satisfacción Canales de Atención	
Canal	NS
Presencial- Sede Servicios	92,63%
Sedes Lúdicos	95,36%
Telefónico	93,52%
Virtual	74,43%
Consolidado	93,01%



Nivel de Satisfacción

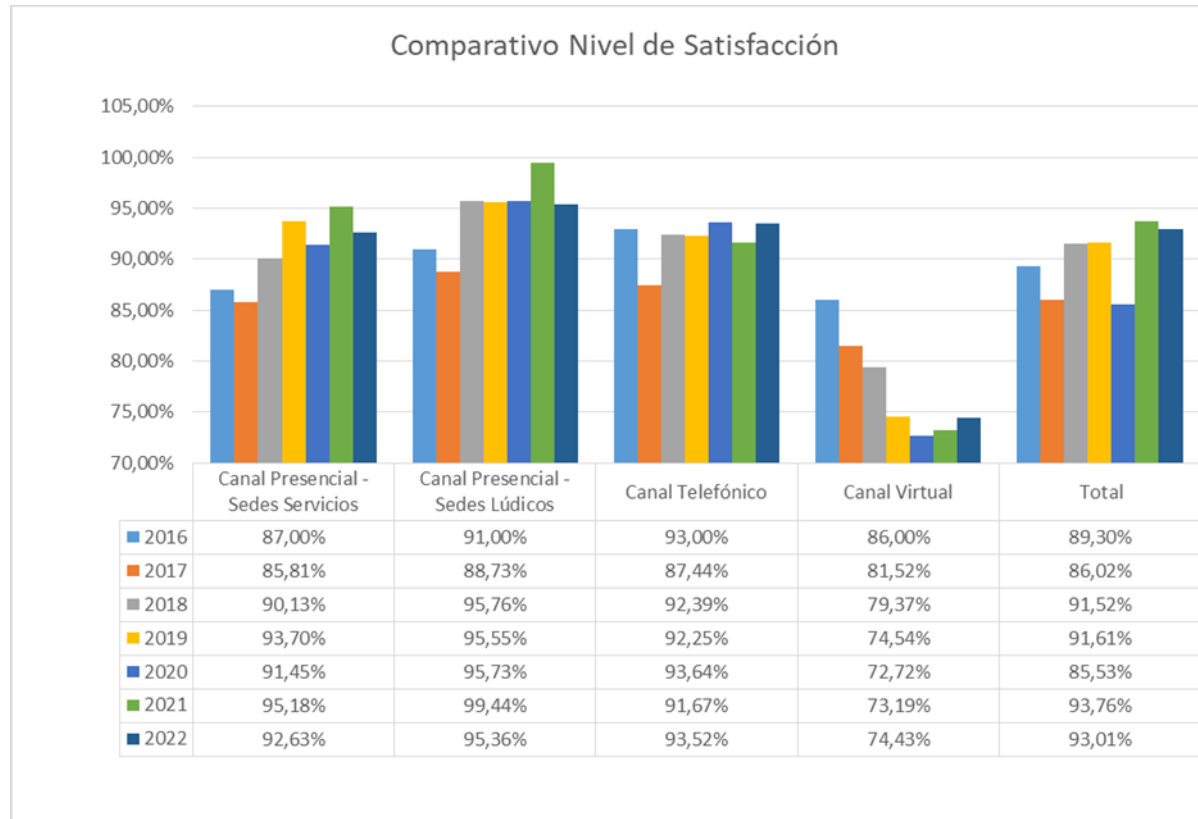
93,01%

Excelente

El nivel de satisfacción consolidado para los tres canales de atención quedó en 93.01%; superior a la meta establecida para el cuatrienio del 92%.



Resultados comparativos por años



ME
DE
LLÍN

Canal Presencial



Alcaldía de Medellín
— Distrito de —
Ciencia, Tecnología e Innovación

Aspectos Evaluados Canal Presencial

Consolidado

Aspectos evaluados y ponderación canal presencial				
Indicadores de satisfacción	Ponderador	LUDICAS	TRÁMITES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL
Búsqueda de Información	0,05	94,64	92,75	93,42
Características del Espacio Físico	0,1	91,55	93,2	92,61
Personal de Contacto	0,2	97,08	93,39	94,70
Efectividad	0,25	94,46	92,01	92,88
Expectativas	0,1	94,67	91,68	92,74
Nivel de satisfacción	0,3	96,58	92,75	94,11
Total		95,36	92,63	93,60
Numero de Encuestas aplicadas		2907	5264	

Nivel de Satisfacción

93,60%

Excelente

ME
DE
LLÍN

El canal presencial sedes lúdicas y sedes trámites y servicios el nivel de satisfacción alcanzo un a calificación del 93,60%



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medición de la Satisfacción por dependencia

Detalle por dependencias

INFORMACIÓN CONSOLIDADA POR DEPENDENCIA AÑO 2022			
DEPENDENCIA	CANTIDAD SEDES	ENCUESTAS REALIZADAS	SATISFACCIÓN
CULTURA CIUDADANA	35	2907	95,36%
DESARROLLO ECONÓMICO	21	154	92,09%
EDUCACIÓN	1	97	93,44%
HACIENDA	3	523	92,09%
INCLUSIÓN SOCIAL, FAMILIA Y DERECHOS HUMANOS	29	1584	97,92%
MEDIO AMBIENTE	1	20	92,54%
MOVILIDAD	5	780	82,27%
MUJERES	2	10	99,20%
NO VIOLENCIA	3	98	83,71%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12	466	97,24%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	47	397	93,45%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	18	1135	90,97%
TOTAL	177	8171	93,60%

Tres dependencias quedaron por debajo de la meta del 92%

- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de la No Violencia
- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

**ME
DE
LLÍN**

Sedes Trámites y Servicios



Alcaldía de Medellín
— Distrito de —
Ciencia, Tecnología e Innovación

Aspectos evaluados canal presencial sedes trámites y servicios

Aspectos evaluados y ponderación canal presencial		
Indicadores de satisfacción	Ponderador	TRÁMITES
Búsqueda de Información	0,05	92,75
Características del Espacio Físico	0,1	93,2
Personal de Contacto	0,2	93,39
Efectividad	0,25	92,01
Expectativas	0,1	91,68
Nivel de satisfacción	0,3	92,75
Total		92,63
Numero de Encuestas aplicadas		5264



Calificación aspectos y variables evaluadas sedes trámites y servicios

Variable	Calificación
Información previa	92,75
Satisfacción con la información previa encontrada	92,75
Espacio Físico	93,20
Distribución y comodidad del espacio físico de la sede (incluye sala de espera y servicios sanitarios)	93,82
Facilidad de acceso a la sede	93,75
Facilidades para el ingreso de personas en situación de discapacidad	90,92
Señalización, nivel de ruido, iluminación y aseo de la sede	94,31
Personal de Contacto	93,39
Agilidad, amabilidad y conocimiento del servidor	93,21
Atención prestada por el servidor	93,44
Claridad en la información entregada por el servidor	93,52
Efectividad	92,01
Atención preferencial (diferencial) para personas en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres	93,03
Tiempo de espera para ser atendido	90,98
Expectativas	91,68
Presentación de opciones en caso de no poder solucionar su situación	91,68
Nivel de Satisfacción	92,75
Nivel general de satisfacción con la atención brindada	92,75

Encuestas realizadas
5264

Nivel de Satisfacción
92,63%



ME
DE
LLÍN

Sedes Lúdicas



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Aspectos evaluados canal telefónico sedes lúdicas

Aspectos evaluados y ponderación canal presencial sedes lúdicas		
Indicadores de satisfacción	Ponderador	LUDICAS
Búsqueda de Información	0,05	94,64
Características del Espacio Físico	0,1	91,55
Personal de Contacto	0,2	97,08
Efectividad	0,25	94,46
Expectativas	0,1	94,67
Nivel de satisfacción	0,3	96,58
Total		95,36
Numero de Encuestas aplicadas		2907

Nivel de
Satisfacción

95,36%

Excelente



Calificación aspectos y variables evaluadas Sedes Trámites y Servicios

Variable	Calificación
Información previa	94,65
Satisfacción con la información encontrada del servicio o programa brindado	94,65
Espacio Físico	91,55
Distribución y comodidad del espacio físico de la sede (incluye sala de espera y servicios sanitarios)	93,55
Facilidad de acceso a la sede	93,84
Facilidades para el ingreso de personas en situación de discapacidad	86,67
Señalización, nivel de ruido, iluminación y aseo de la sede	92,15
Personal de Contacto	97,08
Agilidad, amabilidad y conocimiento del servidor	97,21
Atención prestada por el servidor	97,25
Claridad en la información entregada por el servidor	96,78
Efectividad	94,46
Atención preferencial (diferencial) para personas en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres	93,86
Tiempo de espera para ser atendido	95,06
Expectativas	94,67
Presentación de opciones en caso de no poder solucionar su situación	94,67
Nivel de Satisfacción	96,58
Nivel general de satisfacción con la atención brindada	96,67
Cumplimiento del propósito del programa o actividad en que participa	96,50

Encuestas realizadas
2907

Nivel de Satisfacción
95,36%



**ME
DE
LLÍN**

Canal Telefónico



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Aspectos Evaluados Canal Telefónico

Aspectos evaluados y ponderación canal Telefónico		
Indicadores de satisfacción	Ponderador	Calificación
Disponibilidad y Acceso	0,2	93,43
Personal de Contacto	0,2	95,66
Efectividad del Proceso	0,1	94,77
Expectativas frente al Proceso	0,4	92,52
Nivel de Satisfacción	0,1	92,12
Total		93,52
Numero de Encuestas aplicadas		1036



Calificación aspectos y variables evaluadas Canal Telefónico

Variable	Calificación
Disponibilidad y Acceso	93,43
Facilidad que tuvo para encontrar el número	95,17
Facilidad para comunicarse	91,68
Personal de Contacto	95,66
Amabilidad y respeto del servidor	97,08
Capacidad de escucha del servidor	96,22
Habilidad para responder sus pregunta	95,25
Conocimiento del tema por parte del servidor	94,09
Efectividad del Proceso	94,77
Calidad de la orientación recibida	94,85
Facilidad para que le dieran la información	94,69
Expectativas frente al Proceso	92,52
La solución a su necesidad de información	90,81
Transparencia en el trámite en general	94,23
Nivel de Satisfacción	92,12
Satisfacción con el proceso de atención telefónica	92,12

Encuestas realizadas
1036

Nivel de Satisfacción
95,52%

**ME
DE
LLÍN**

Canal Virtual



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Aspectos Evaluados Canal Virtual

Aspectos evaluados y ponderación canal virtual		
Indicadores de Satisfacción	Ponderador	Nivel de Satisfacción
Aspectos Técnicos	0,25	77,39
Calidad del contenido y búsquedas	0,25	74,06
Atención vía chat	0,25	78,89
Trámite	0,25	67,37
Total		74,43
Numero de Encuestas Aplicadas		287

Nivel de
Satisfacción

74,43%

Bueno



Calificación aspectos y variables evaluadas Canal Virtual

Variable	Satisfacción
Aspectos Técnicos	77,39
¿Cuánto tiempo tarda en abrirle el portal web de la Alcaldía de Medellín?	78,37
¿Qué tan comprensible es el sitio web de la Alcaldía de Medellín?	77,46
¿Qué tan satisfecho se sintió con el uso del sitio web de la Alcaldía?	76,47
Calidad del contenido y búsquedas	74,06
¿Encontró la información que buscaba sobre la administración distrital en el sitio web de la Alcaldía de Medellín?	79,65
¿La información que buscaba en el sitio web de la Alcaldía de Medellín estaba actualizada?	82,72
¿Qué tan fácil es buscar y encontrar información dentro del sitio web de la Alcaldía de Medellín?	75,62
¿Tuvo que buscar o profundizar en la información en otro sitio web?	68,34
¿Cuánto tiempo se demoró en encontrar la información que buscaba?	63,97
Atención vía chat	78,89
Solución de la consulta o solicitud	82,94
Tiempo de respuesta en el chat?	72,07
Claridad en la información brindada por el asesor	81,67
Trámite	67,37
¿Encontró fácil el trámite que necesitaba realizar?	68,42
¿El trámite se realizó de manera exitosa?	66,32

Encuestas realizadas
287

Nivel de Satisfacción
74,43%

FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Índice Neto de Promotores (INP)

¿En qué medida estaría dispuesto a recomendar los trámites, servicios o productos del Distrito de Medellín a familiares o conocidos?

Índice Neto de Promotores			
VARIABLE	Año 2022		
	Cant Respuestas	% part.	IEC 2022
0	19	720	67,99%
1	99		
2	41		
3	63		
4	77		
5	221		
6	200		
7	568		
8	1031		
9	1413		
10	5762	7175	
Total general	9494		

Mide la lealtad de los ciudadanos de Medellín y se enfoca en las recomendaciones de boca en boca, tanto negativas como positivas, que pueden influenciar en el crecimiento de la entidad. Valores de INP entre 30% y 60% se consideran muy positivos.



FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Índice de Esfuerzo del Ciudadano

¿Qué tan sencillo o difícil fue realizar el trámite o servicio solicitado?

Índice de Esfuerzo Ciudadano			
VARIABLE	Año 2022		
	Cant Respuestas	% part.	IEC 2022
Muy sencillo	7089	35,38%	4,62
Sencillo	1667	26,15%	
Indiferente	374	20,00%	
Difícil	172	10,00%	
Muy difícil	165	8,46%	
Total general	9467		

Identifica el grado de acuerdo o desacuerdo de cada pregunta y regularmente, emplea 5 niveles; 5 quiere decir que el trámite, programa o servicio es muy sencillo y que el ciudadano está de acuerdo.



Alcaldía de Medellín

Hallazgos y oportunidades de mejora

Las recomendaciones más recurrentes de los ciudadanos en cuanto a las sedes y la atención brindada en los tres canales son:

- Crear mecanismos por los cuales los ciudadanos y/o grupos de valor puedan consultar de manera más fácil la información para acceder a los trámites, servicios y oferta institucional del Distrito de Medellín.
- Agilizar la atención y los tiempos de espera para ser atendidos.
- Entregar información clara y detallada del proceso que se debe seguir para los trámites y servicios en caso de no poder dar respuesta a la solicitud.
- Más personal para atender y habilitar todas las taquillas
- Mejorar la atención del personal de taquillas dando trato amable y cordial a los ciudadanos.
- Ampliar instalaciones.
- Facilidades para el ingreso de personas en situación de discapacidad.
- Facilitar la búsqueda de información en la página web.
- Mejorar la calidad de los contenidos e información suministrada en el sitio Web del Distrito.
- Menos tiempo de espera para ser atendido en la línea única del Distrito.
- Implementar opciones de solución a la solicitud del ciudadano a través de la línea telefónica de acuerdo con la necesidad de información.



Gracias

**ME
DE
LLÍN**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación