

Medición de la satisfacción del ciudadano con la oferta institucional canales de atención presencial – telefónico – virtual 2024

*Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía*



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ficha técnica encuestas 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 5 de noviembre y el 4 de diciembre de 2024.

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 2024 o el periodo en el que tuvieron atenciones las sedes de las diferentes dependencias.

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 2024 solo hay diligenciadas 8 encuestas que no es una muestra representativa por lo que no se tomarán en cuenta los resultados el informe ni en el consolidado general de canales.

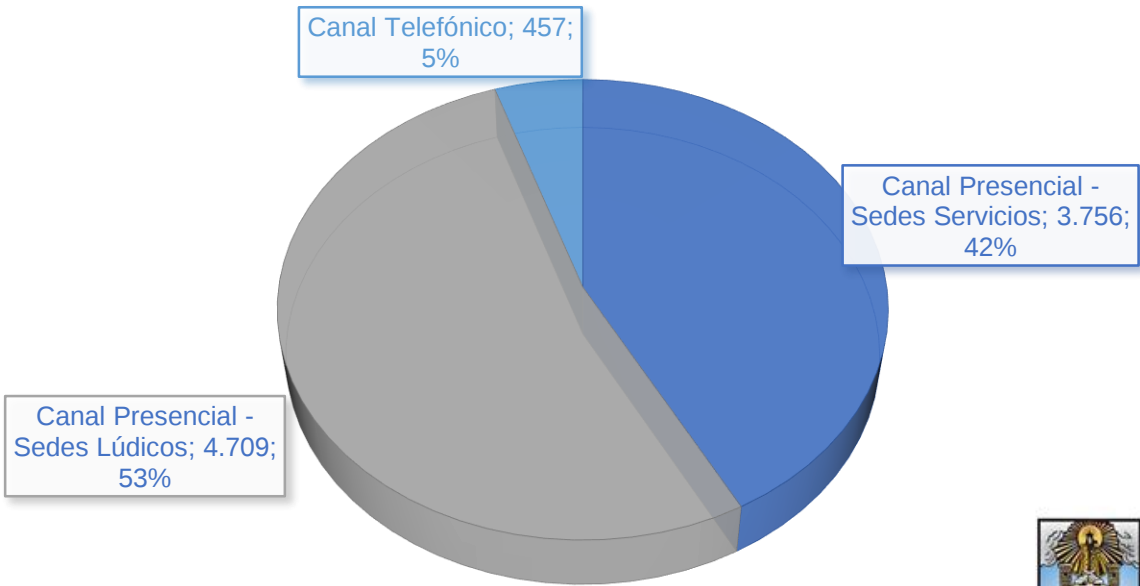
Objetivo de la medición: Obtener información de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor de los tres canales de atención, identificando falencias y oportunidades para la mejora en los servicios, la atención y experiencia de los ciudadanos



Encuestas realizadas por canal

Se realizaron un total de 8.922 encuestas de medición de la satisfacción a los canales de atención presencial y telefónico y su distribución y resultados son los siguientes:

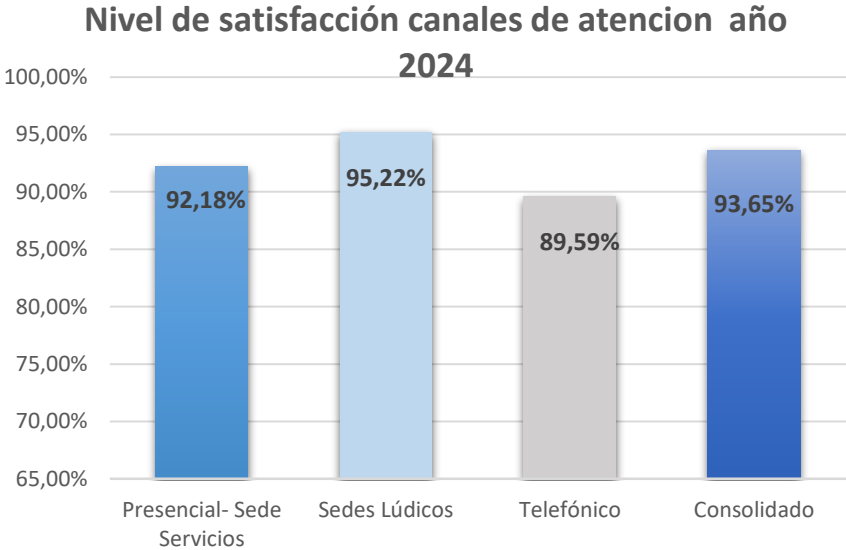
Encuestas realizadas	
Canal	Cantidad
Canal Presencial - Sedes Servicios	3.756
Canal Presencial - Sedes Lúdicos	4.709
Canal Telefónico	457
TOTAL	8922



Nivel de Satisfacción Canales de Atención Consolidado

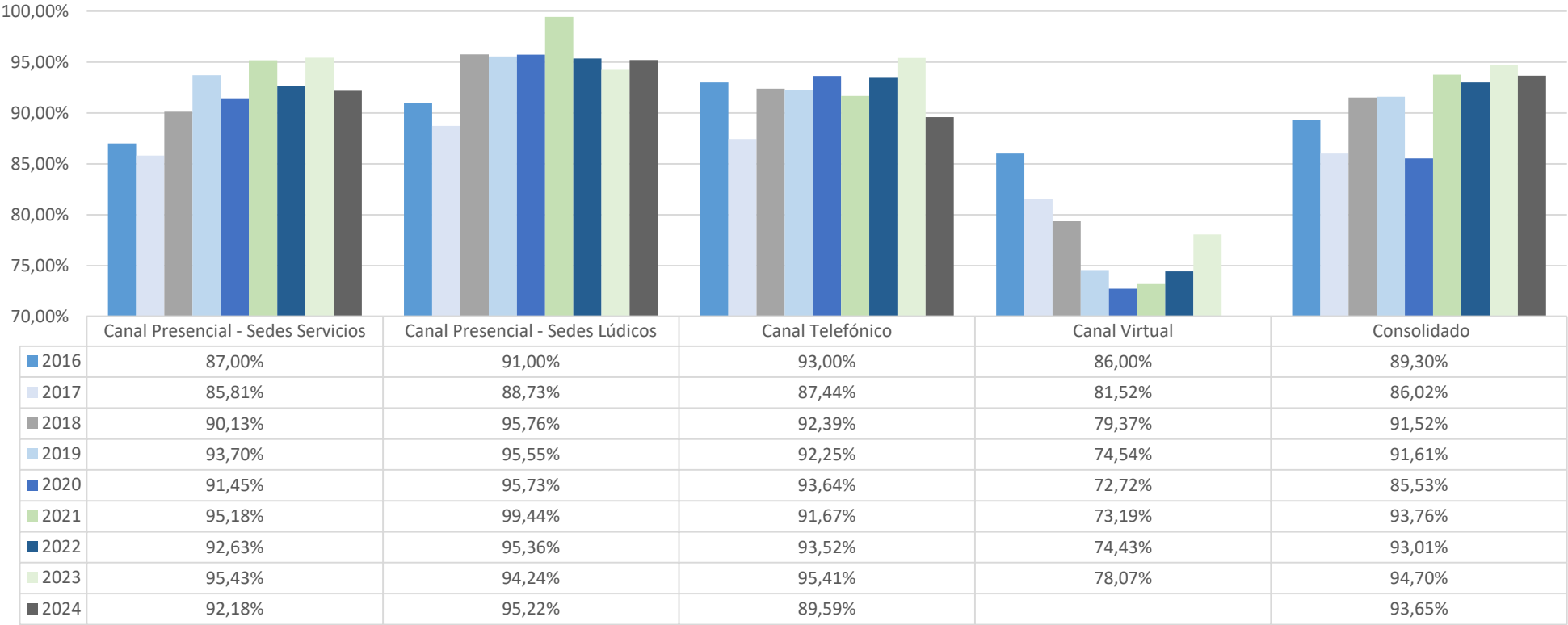
El nivel de satisfacción consolidado para los tres canales de atención quedó en 93,65%; superior a la meta establecida para el cuatrienio del 92%.

Nivel de Satisfacción Canales de Atención	
Canal	% Satisfacion
Presencial- Sede Servicios	92,18%
Sedes Lúdicos	95,22%
Telefónico	89,59%
Consolidado	93,65%



Resultados comparativos años 2016 a 2024

Comparativo Nivel de Satisfacción





www.medellin.gov.co

Canal Presencial



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medición de la Satisfacción por dependencia

Información consolidada por dependencia año 2024			
Dependencia	Cantidad de Sedes	Encuestas Realizadas	% Satisfacción
Cultura ciudadana	38	4709	95,22%
Desarrollo Económico	18	96	96,31%
Educación	1	53	94,97%
Gerencia Étnica	1	14	99,64%
Hacienda	3	311	90,52%
Inclusión Social, familia y derechos humanos	6	16	93,11%
Medio Ambiente	2	30	94,57%
Movilidad	5	996	86,80%
Participación ciudadana	9	753	97,04%
Paz y Derechos Humanos	1	56	86,60%
Seguridad y convivencia	39	112	93,89%
Servicio a la Ciudadanía	14	1319	93,40%
Nivel de Satisfacción	137	8465	93,87%

Se realizaron encuestas a 137 sedes de atención ciudadana, tres dependencias quedaron por debajo de la meta establecida del 92%

Aspectos Evaluados Canal Presencial

Aspectos evaluados y ponderación canal presencial				
Indicadores de satisfacción	Ponderador	Lúdicas	Trámites	Consolidado
Búsqueda de Información	0,05	95,01	92,55	93,92
Características del Espacio Físico	0,1	91,62	90,96	91,33
Personal de Contacto	0,2	96,86	92,8	95,06
Efectividad	0,25	94,29	91,46	93,03
Expectativas	0,1	94,37	92,46	93,52
Nivel de satisfacción	0,3	96,43	92,63	94,74
Total	1	95,22	92,18	93,87
Numero de Encuestas aplicadas		4709	3756	

Nivel de Satisfacción
93,87

Para el canal presencial sedes Lúdicas y Trámites y Servicios se alcanzo un nivel de satisfacción del 93,87%





www.medellin.gov.co

Canal Presencial sedes Trámites y Servicios



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Calificación aspectos y variables evaluadas Sedes Trámites y Servicios

Variable	Calificación
Información previa	92,55
Satisfacción con la información previa encontrada	92,55
Espacio Físico	90,96
Distribución y comodidad del espacio físico de la sede (incluye sala de espera y servicios sanitarios)	91,44
Facilidad de acceso a la sede	92,07
Facilidades para el ingreso de personas en situación de discapacidad	89,50
Señalización, nivel de ruido, iluminación y aseo de la sede	90,81
Personal de Contacto	92,80
Agilidad, amabilidad y conocimiento del servidor	92,75
Atención prestada por el servidor	93,25
Claridad en la información entregada por el servidor	92,41
Efectividad	91,46
Atención preferencial (diferencial) para personas en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres embarazadas	92,26
Tiempo de espera para ser atendido	90,66
Expectativas	92,46
Presentación de opciones en caso de no poder solucionar su situación	92,46
Nivel de Satisfacción	92,63
Nivel general de satisfacción con la atención brindada	92,63

Encuestas realizadas
3756

Nivel de Satisfacción
92,18%

Para el canal presencial sedes Trámites y Servicios se alcanza un nivel de satisfacción del 92,18%



Hallazgos y oportunidades de mejora Sedes Trámites y Servicios

Las recomendaciones más recurrentes de los ciudadanos en cuanto a las sedes de atención Trámites y servicios:

En cuanto a la sede

- Más personal para atender/habilitar todas las taquillas
- Agilizar la atención / trámites
- Ampliar instalaciones / poner parqueaderos
- 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.
- Mejorar la atención / trato amable / cordial

En cuanto al trámite o servicio

- Eliminar requisitos innecesarios que ya fueron eliminados por alguna norma
- Eliminar documentos innecesarios o que ya reposan en la entidad
- Disminuir el tiempo de respuesta
- Realizar el trámite de manera virtual
- Eliminar los cobros innecesarios para poder realizar el trámite





www.medellin.gov.co

Canal Presencial sedes Lúdicas



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Calificación aspectos y variables evaluadas Sedes Lúdicas

Variable	Calificación
Información previa	95,01
Satisfacción con la información encontrada del servicio o programa brindado	95,01
Espacio Físico	91,62
Distribución y comodidad del espacio físico de la sede (incluye sala de espera y servicios sanitarios)	93,37
Facilidad de acceso a la sede	94,16
Facilidades para el ingreso de personas en situación de discapacidad	87,16
Señalización, nivel de ruido, iluminación y aseo de la sede	91,81
Personal de Contacto	96,86
Agilidad, amabilidad y conocimiento del servidor	96,93
Atención prestada por el servidor	97,06
Claridad en la información entregada por el servidor	96,58
Efectividad	94,29
Atención preferencial (diferencial) para personas en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres	93,46
Tiempo de espera para ser atendido	95,12
Expectativas	94,37
Presentación de opciones en caso de no poder solucionar su situación	94,37
Nivel de Satisfacción	96,43
Nivel general de satisfacción con la atención brindada	96,58
Cumplimiento del propósito del programa o actividad en que participa	96,29

Encuestas realizadas
4.709

Nivel de Satisfacción
95,22%

El canal presencial sedes Lúdicas
obtuvo un nivel de satisfacción del
95,22%



Hallazgos y oportunidades de mejora Sedes Lúdicas

Las recomendaciones más recurrentes de los ciudadanos en cuanto a las sedes de atención Trámites y servicios:

En cuanto a la sede

- Ampliar instalaciones / poner parqueaderos
- Más personal para atender
- Información clara y detallada
- Personal con mayor conocimiento
- Agilizar la atención
- Mejoras en cuanto al trámite o servicio

En cuanto al trámite o servicio

- Realizar mayor promoción y difusión de los programas y servicios ofrecidos
- Mayor disponibilidad de materiales y elementos
- Ampliar cupos para cursos y talleres
- Ampliar la oferta de programas formativos y servicios culturales
- Actualizar el catálogo de ofertas
- Mejora en el desarrollo de los contenidos y actividades culturales





www.medellin.gov.co

Canal Telefónico



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Calificación aspectos y variables evaluadas Canal Telefónico

Disponibilidad y Acceso	88,88
Facilidad que tuvo para encontrar el número	89,78
Facilidad para comunicarse	87,98
Personal de Contacto	90,00
Amabilidad y respeto del servidor	91,05
Capacidad de escucha del servidor	90,35
Habilidad para responder sus pregunta	89,47
Conocimiento del tema por parte del servidor	89,12
Efectividad del Proceso	88,71
Calidad de la orientación recibida	88,99
Facilidad para que le dieran la información	88,42
Expectativas frente al Proceso	90,16
La solución a su necesidad de información	90,57
Transparencia en el trámite en general	89,74
Nivel de Satisfacción	88,82
Satisfacción con el proceso de atención telefónica	88,82

Encuestas realizadas
457

Nivel de Satisfacción
89,59%

Para el canal telefónico la calificación del nivel de satisfacción del 89,59%



Hallazgos y oportunidades de mejora Línea Telefónica

Las recomendaciones más recurrentes de los ciudadanos en cuanto a la Línea Telefónica :

En cuanto a la Línea

- Realizar dimensionamiento de la cantidad de asesores que se requieren para la atención oportuna
- Identificar los servicios mas demandados para implementarlos en IVR informativos
- Realizar capacitaciones periódicas a los asesores de la línea en cuanto a los temas más demandados por la ciudadanía en generar con el fin de brindar información actualizada a los ciudadanos
- Realizar evaluaciones de conocimiento de manera mensual
- Continuar con la realizaron de las calibraciones de repetitividad, reproducibilidad, y precisión, con el fin de alinear todas las partes involucradas en el proceso.
- Continuar con los monitoreos y retroalimentación a los asesores por errores encontrados.





www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación