



Medición de la satisfacción ciudadana en los canales de atención institucional: presencial, telefónico y virtual 2025

*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, en coherencia con el principio de transparencia y su compromiso con la mejora continua, aplicó **encuestas de satisfacción a ciudadanos y grupos de valor** que solicitaron información, realizaron trámites o accedieron a servicios a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual

- **Canal presencial:**

Históricamente, la medición de la satisfacción en el canal presencial se ha realizado mediante encuestadores que visitan las más de 200 sedes del Distrito durante un mes (usualmente en noviembre). Este año, se buscó optimizar el proceso mediante una estrategia que permitió:

- ✓ Recoger información en tiempo real.
- ✓ Aplicar la encuesta de forma continua y no estacional.
- ✓ Realizar la medición justo al finalizar la atención.
- ✓ Promover la autogestión, haciendo el proceso más ágil y personalizado.

Es así como esta mejora se empezó a implementar en el segundo semestre del presente año. La medición que a continuación se presentará, se desarrolló entre el 15 de septiembre y el 3 de diciembre de 2025 en las sedes presenciales del Distrito de Medellín. Para facilitar la participación, se dispuso de una pieza comunicacional por dependencia, con un código QR, promoviendo la autogestión.

Nota: el cálculo del tamaño de la muestra se realizó considerando el número de atenciones en las sedes del Distrito durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, o el tiempo en que cada dependencia tuvo atención presencial.



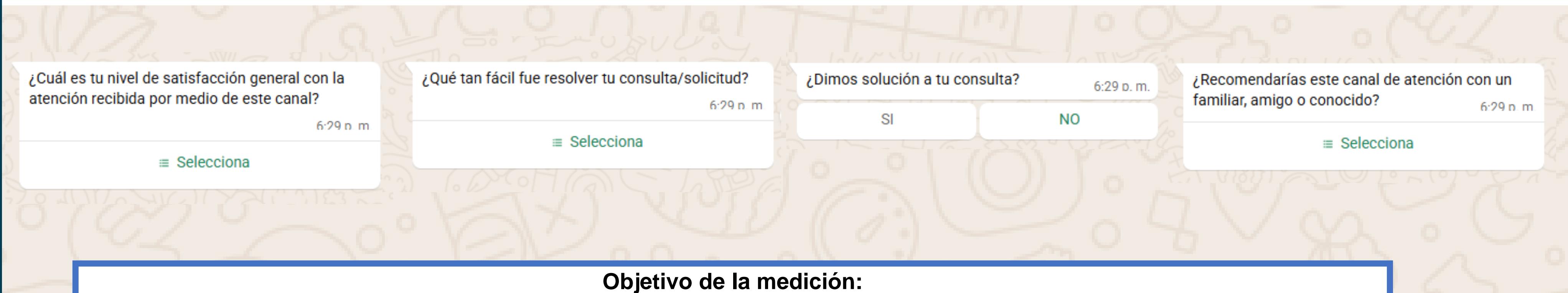
Ficha técnica encuestas canales de atención

- **Canal telefónico: Línea Única de Atención a la Ciudadanía – 604 44 44 144**

Al concluir la atención al ciudadano, el sistema envía automáticamente la encuesta de satisfacción, siempre que este haya aceptado participar.

- **Canal virtual: Flor, WhatsApp de la Alcaldía de Medellín – 301 604 44 44**

Al finalizar la interacción, Flor genera automáticamente la invitación para diligenciar la encuesta antes de cerrar la conversación.



Objetivo de la medición:

Recopilar información sobre la percepción de los ciudadanos y grupos de valor respecto a los tres canales de atención, con el fin de identificar fortalezas, falencias y oportunidades de mejora en los servicios, la calidad de la atención y la experiencia del usuario.

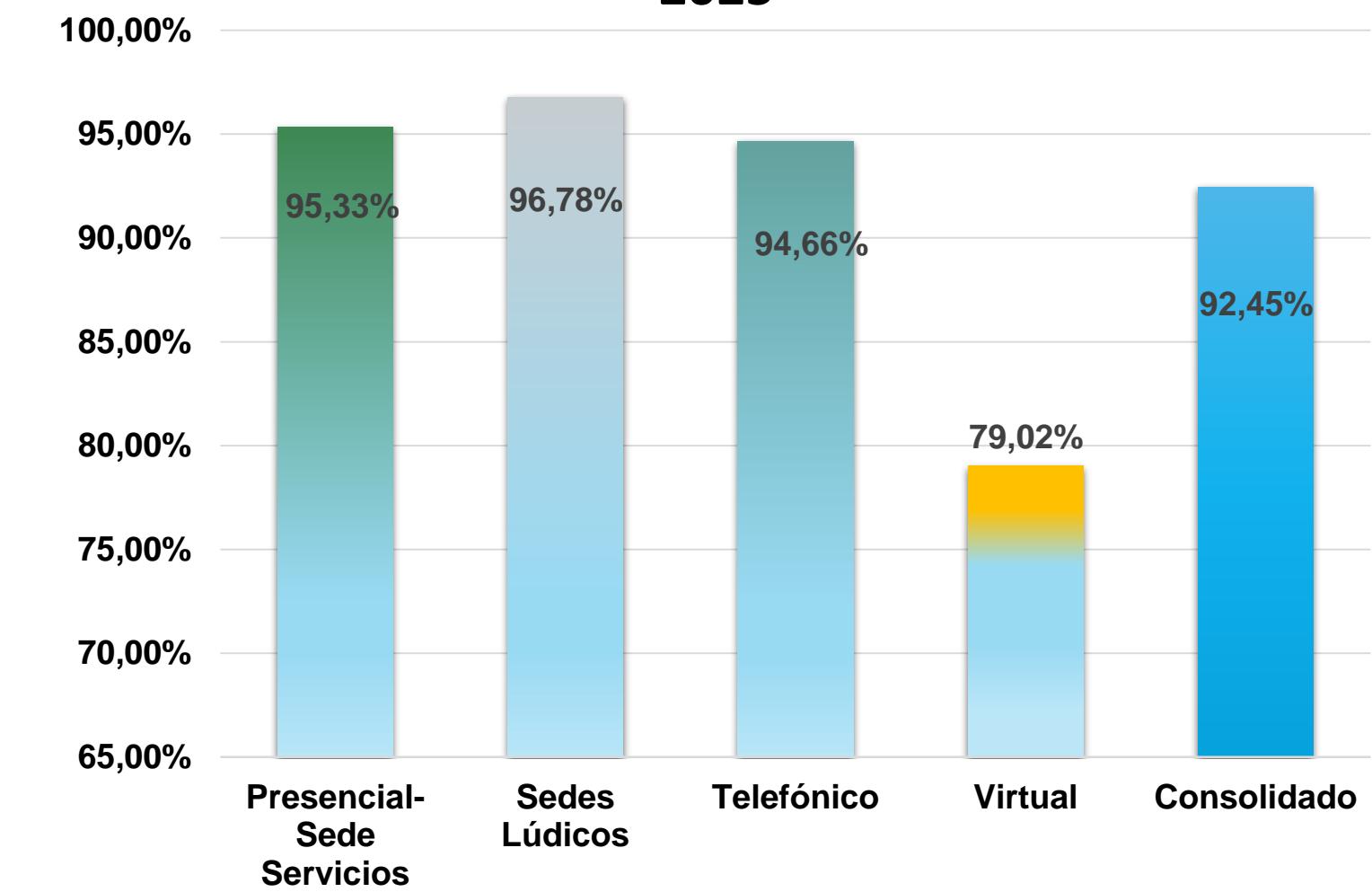


Encuestas realizadas por canal

- En 2025 se realizaron un total de 86.775 encuestas de medición de satisfacción en los canales de atención presencial, telefónico y virtual (Flor, el WhatsApp de la Alcaldía de Medellín).
- Se obtuvo un nivel de satisfacción del **92,45 %**, superando la meta establecida del **92 %**.

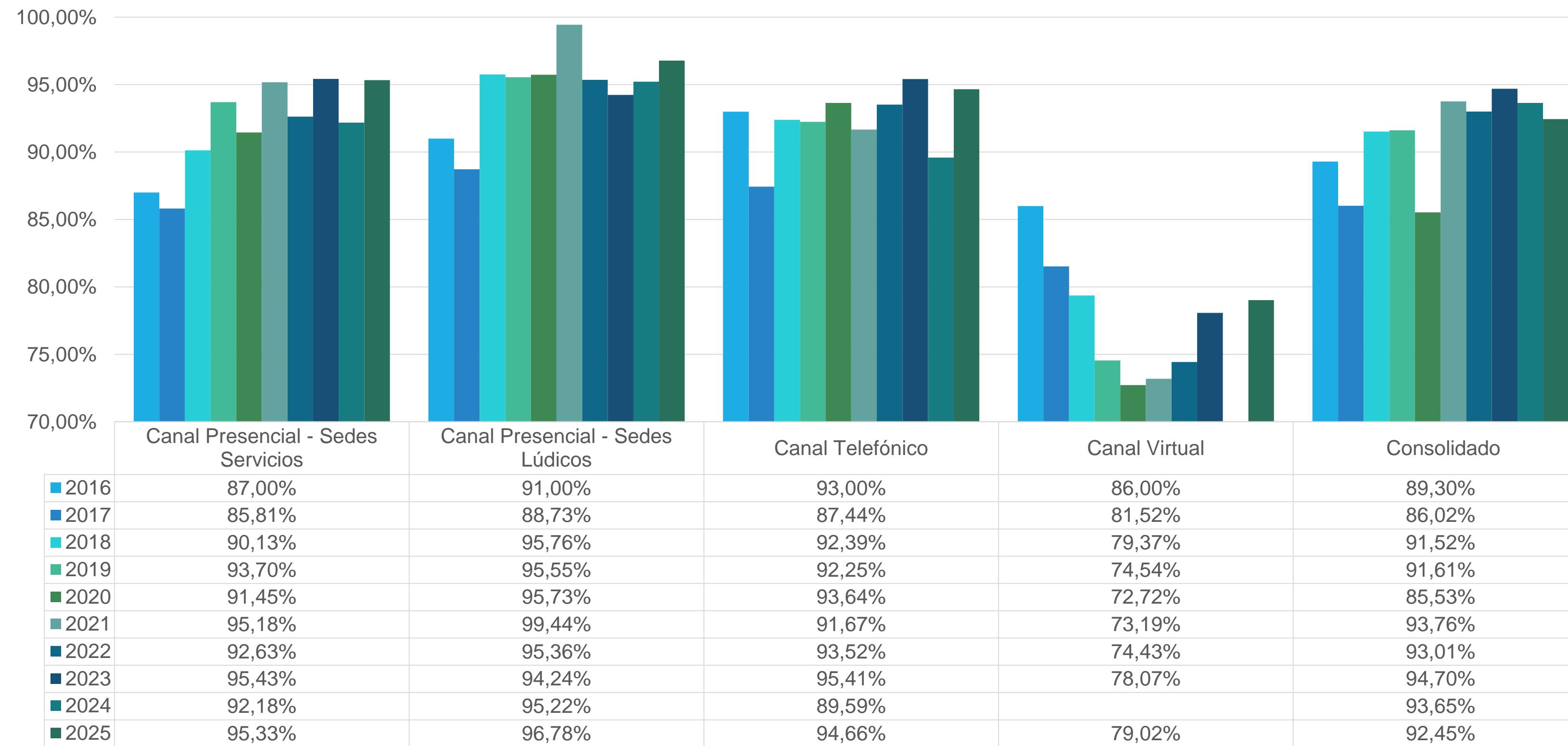
Nivel de satisfacción canales de atención 2025		
Canal	% Satisfacción	Cantidad
Presencial- Sede Servicios	95,33 %	7.901
Sedes Lúdicas	96,78 %	2.233
Telefónico	94,66 %	63.728
Virtual	79,02 %	12.913
Consolidado	92,45 %	86.775

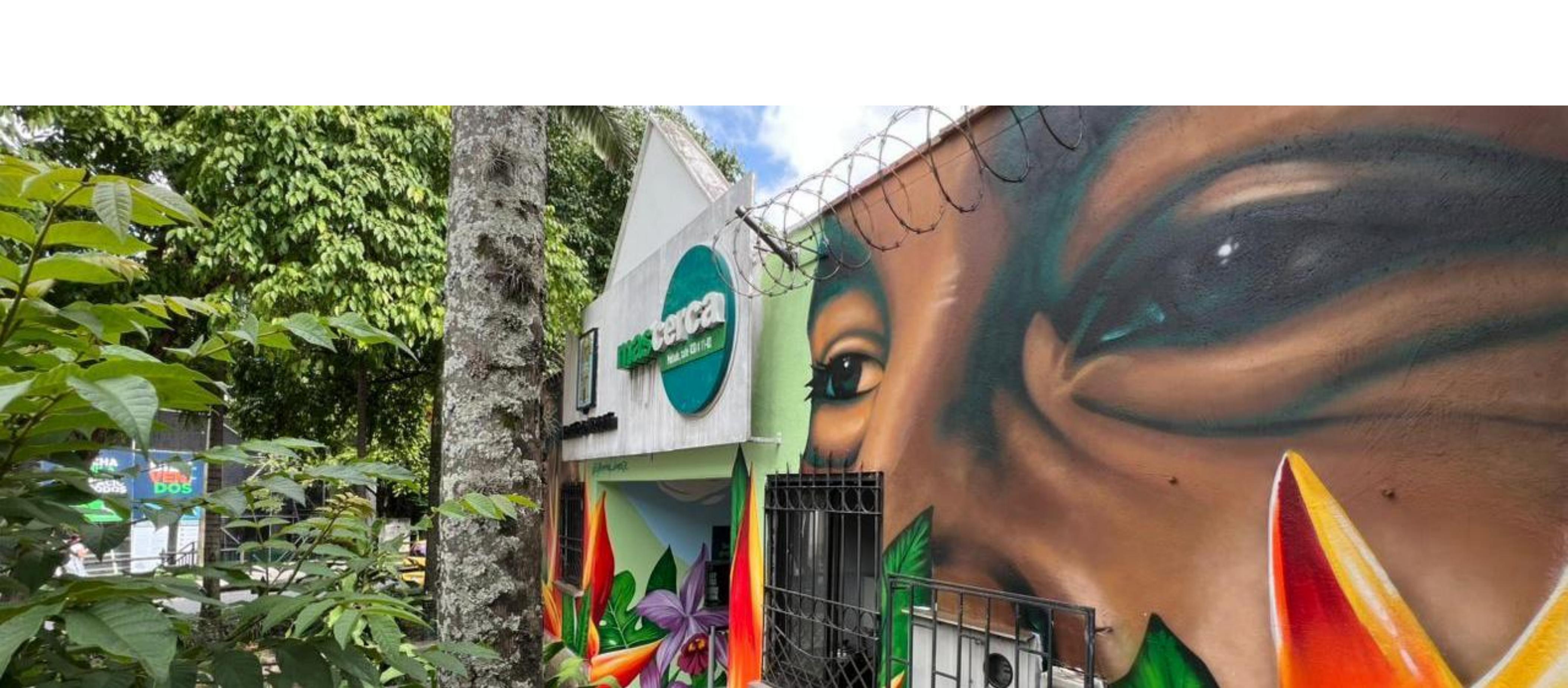
Nivel de satisfacción canales de atención año
2025



Resultados comparativos años 2016 a 2025

Comparativo nivel de satisfacción año 2016 a 2025





Canal Presencial



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

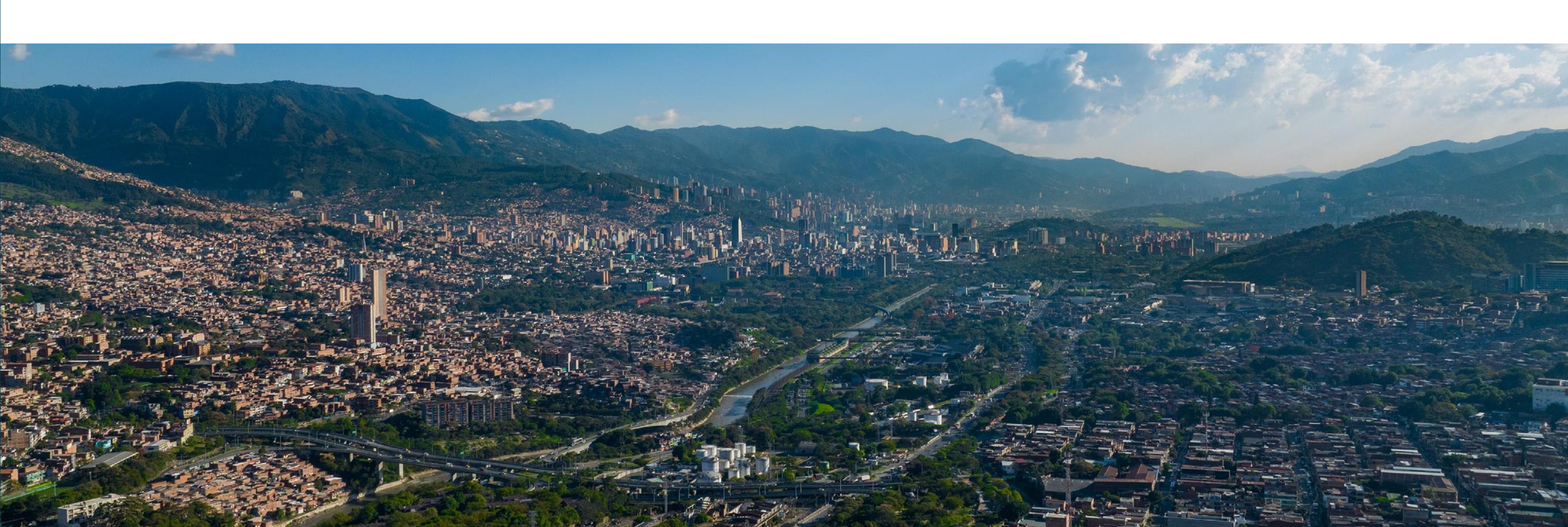
Medición de la satisfacción por dependencia

Para el canal presencial se realizaron 10.134 encuestas en 125 sedes de atención responsabilidad de 12 dependencias.

Información consolidada por dependencia			
Dependencia	Nº de sedes	Cantidad Encuestas	% de Satisfacción
• Servicio a la Ciudadanía	18	3.518	92,69 %
• Secretaría de Participación Ciudadana	21	3.438	98,31 %
• Secretaría de Cultura	40	2.233	96,78 %
• Secretaría de Hacienda	3	587	93,70 %
• Secretaría de Paz y derechos Humanos	10	265	97,74 %
• Secretaría de Educación	1	36	83,33 %
• Secretaría de Seguridad y Convivencia	23	34	85,29 %
• Secretaría de Medio Ambiente	2	13	100 %
• Secretaría de Desarrollo Económico	4	4	100 %
• Secretaría de Inclusión Social y Familia	1	4	100 %
• Secretaría de las Mujeres	2	2	100 %
Total general	125	10.134	95,65 %

- Las **Secretarías de Educación y de Seguridad y Convivencia** deberán implementar acciones de mejora, dado que sus resultados estuvieron por debajo de la meta establecida del **92 %**.
- La **Secretaría de Movilidad** realizó 1.003 encuestas a través de un operador en sus cinco sedes de atención, alcanzando un nivel de satisfacción general del **96,1 %**.





Nivel de satisfacción general en el Distrito



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción y aspectos evaluados



● Para el canal presencial de sedes Lúdicas, Trámites y Servicio se alcanzó un nivel de satisfacción del 95,65 %



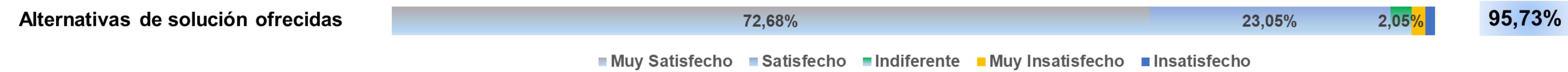
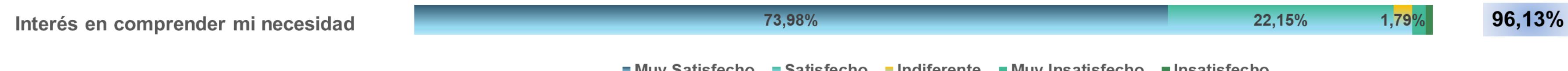
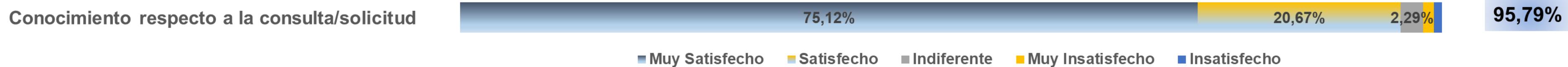
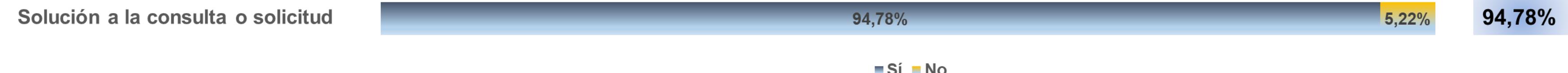
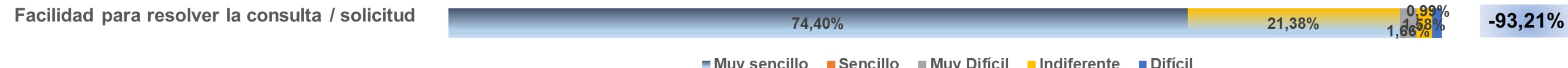


Nivel de satisfacción en las sedes de trámites y servicios



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción y aspectos evaluados



- Para el canal presencial de sedes Trámites y Servicio se alcanzó un nivel de satisfacción del 95,33 %



Hallazgos y oportunidades de mejora

Sedes de 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.
- Ampliar instalaciones.
- 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:

- Simplificar pasos y requisitos.
- Disminuir el tiempo de respuesta.
- Evitar desplazamientos entre sedes o dependencias para realizar la solicitud.
- Realizar la solicitud o pago de manera virtual.





Nivel de satisfacción en las sedes Lúdicas Secretaría de Cultura Ciudadana



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción y aspectos evaluados

Satisfacción general con la atención recibida



Facilidad para resolver la consulta / solicitud



Solución a la consulta o solicitud



Conocimiento respecto a la consulta/solicitud



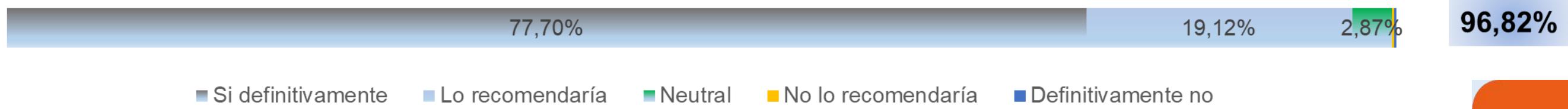
Interés en comprender mi necesidad



Alternativas de solución ofrecidas



Recomendarías la atención brindada en la sede



- Para el canal presencial de las sedes de la Secretaría de Cultura Ciudadana se realizaron 2.233 encuestas donde se alcanzó un nivel de satisfacción del 96,78 %.



Hallazgos y oportunidades de mejora Sedes lúdicas



Las recomendaciones más recurrentes de los ciudadanos son:

En cuanto a la sede:

- Adecuación de espacios para danza.
- Adecuar más salones para talleres.
- Adecuar uso de baño para los adultos.
- Mejorar la atención / trato amable / cordial.

En cuanto al trámite o servicio prestado:

- Ampliar los horarios de las clases.
- Ampliar el tiempo de préstamo de libros.
- Ampliar la oferta de cursos y talleres.





Canal telefónico



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

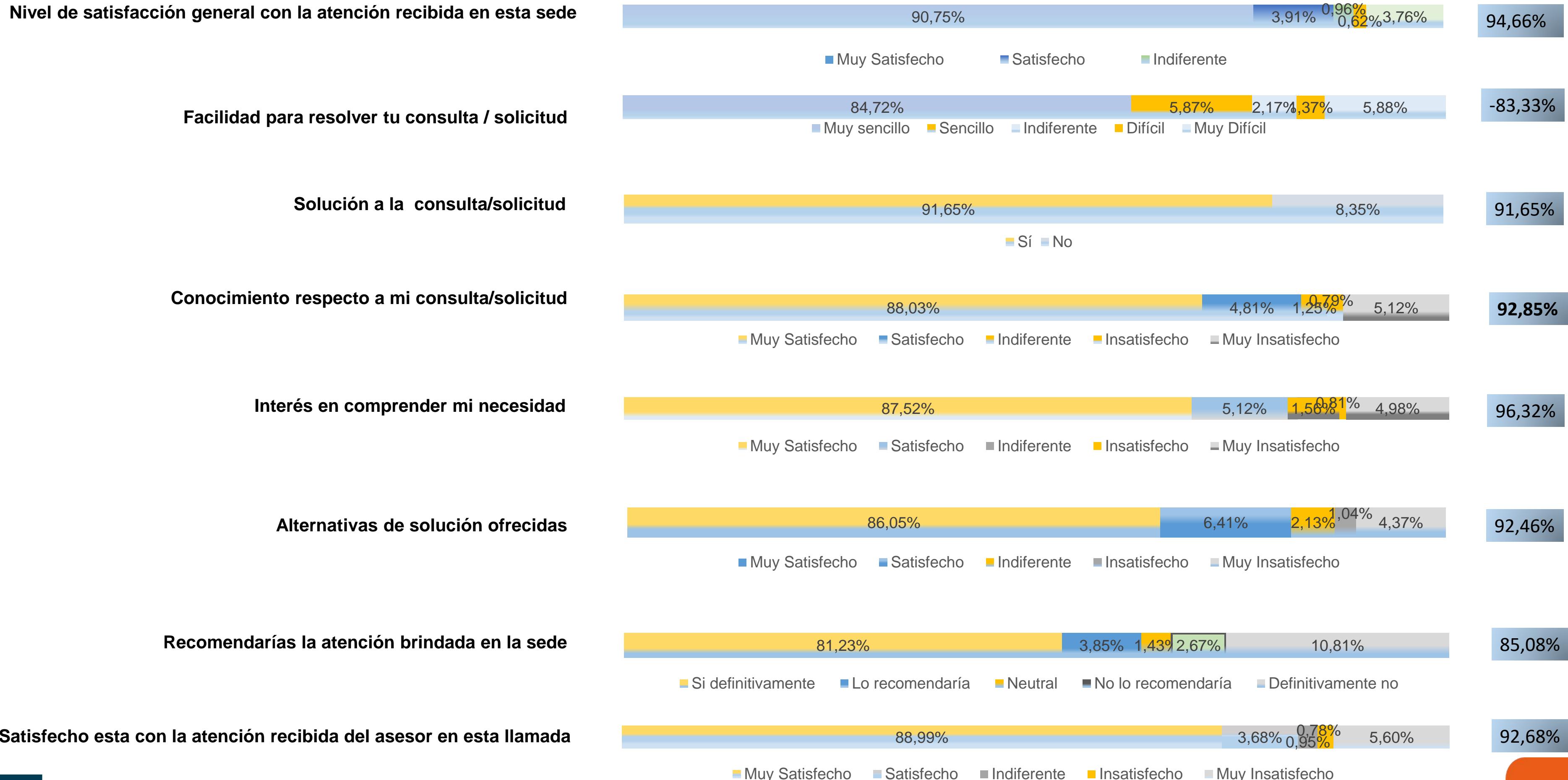


Nivel de satisfacción general en el Distrito



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción y aspectos evaluados



En el canal telefónico se aplicaron 63.728 encuestas, obteniendo una calificación de satisfacción del **94,66%**



Hallazgos y oportunidades de mejora

Canal telefónico

¿Qué estamos haciendo para mejorar?

Como parte del plan de mejora continua, se estableció con el operador tomar las siguientes medidas para reducir el riesgo operativo y fortalecer la calidad del servicio:

- Capacitación continua y sensibilización dirigida a los creadores de experiencia sobre protocolos de atención, uso de herramientas y comunicación efectiva.
- Refuerzo en el manejo y actualización de la intranet, con el fin de garantizar que la información consultada sea clara, actualizada y confiable.
- Calibraciones mensuales de llamadas, que permiten alinear criterios entre todos los actores del proceso y detectar oportunidades de mejora de forma proactiva.





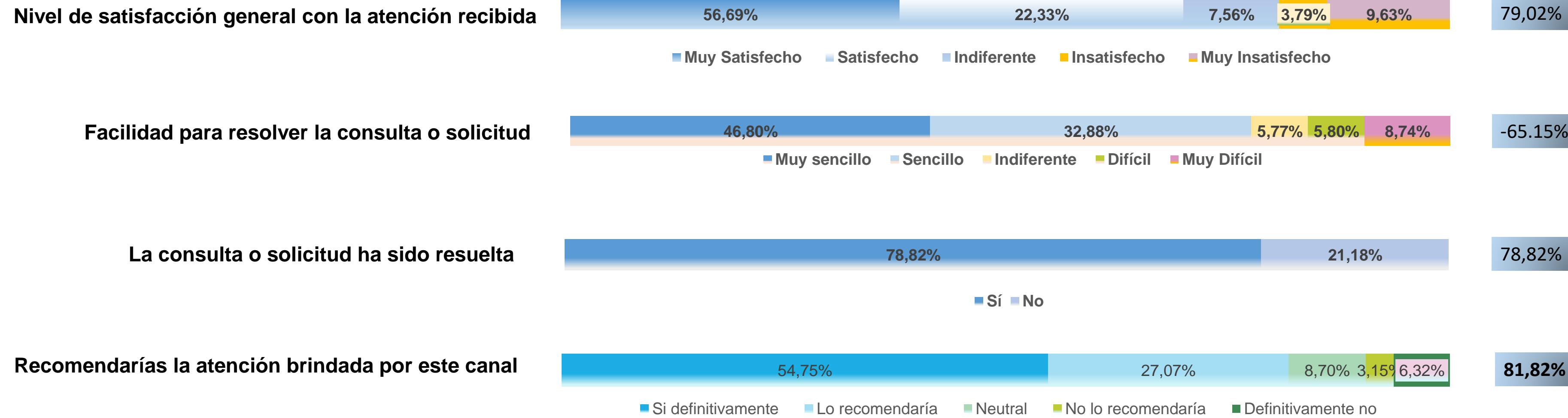
Canal virtual



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Nivel de satisfacción y aspectos evaluados

Índice de Satisfacción



Para Flor, el canal oficial de WhatsApp de la Alcaldía de Medellín, se aplicaron 12.913 encuestas, alcanzando un nivel de satisfacción del **79,02 %**.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

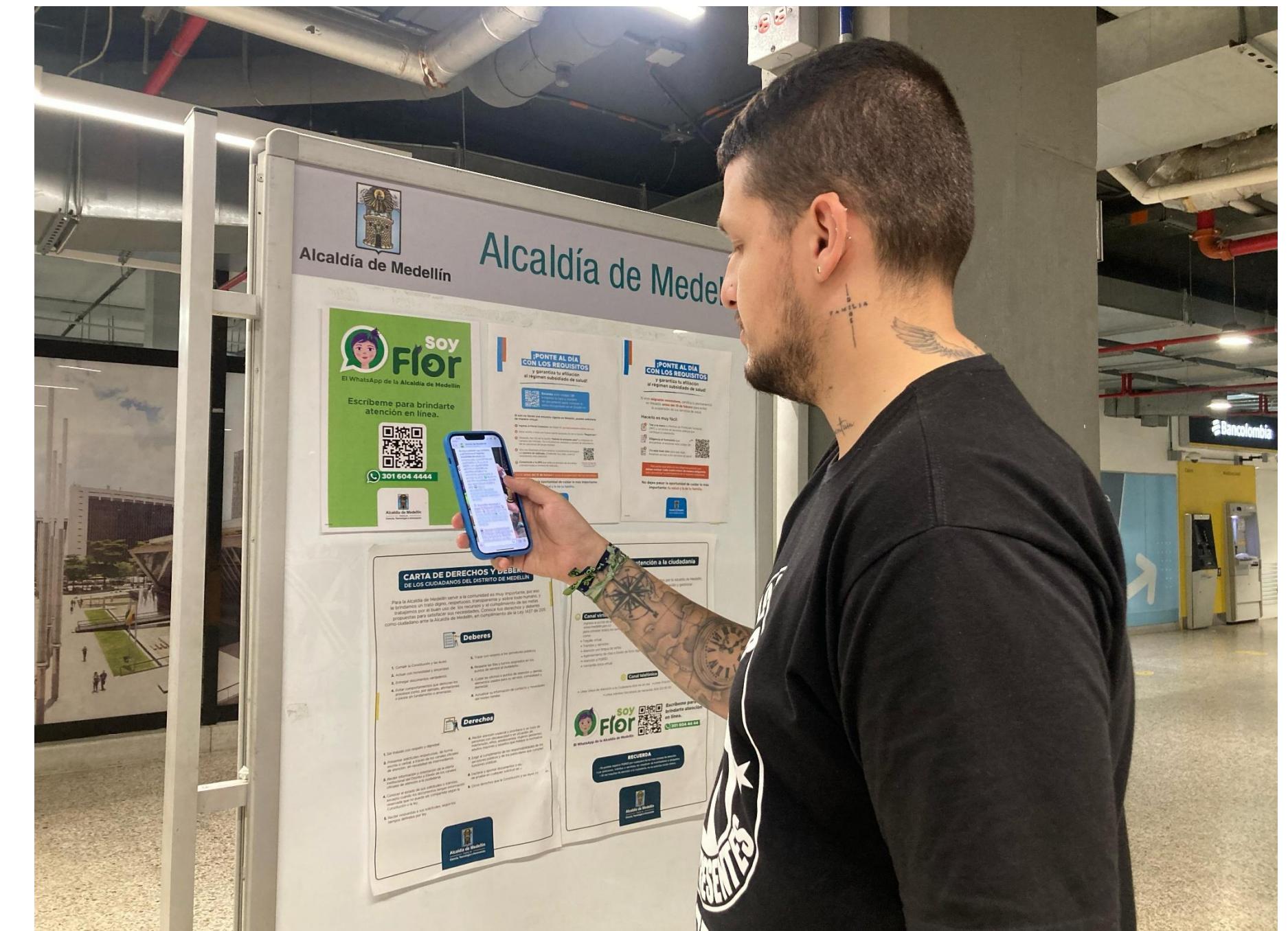
Hallazgos y oportunidades de mejora

Canal virtual

¿Qué estamos haciendo para mejorar?

Como parte del plan de mejora continua, se estableció las siguientes acciones:

- Analizar los pasos actuales en los flujos conversacionales para eliminar redundancias.
- Ajustar mensajes para que sean más claros, cortos y fáciles de entender.
- Incorporar lenguaje inclusivo y cercano al ciudadano.
- Implementar respuestas automáticas para consultas frecuentes.
- Integrar inteligencia artificial para reconocer intenciones y dar respuestas más precisas.
- Ofrecer rutas rápidas para los servicios más solicitados.
- Revisar métricas como tiempo de respuesta, tasa de abandono y nivel de satisfacción.
- Ajustar flujos según los puntos donde los usuarios se detienen o abandonan.
- Recoger comentarios de los usuarios para mejorar la experiencia.



GRACIAS



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación