

# Diagnóstico del nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Canales telefónico y virtual.

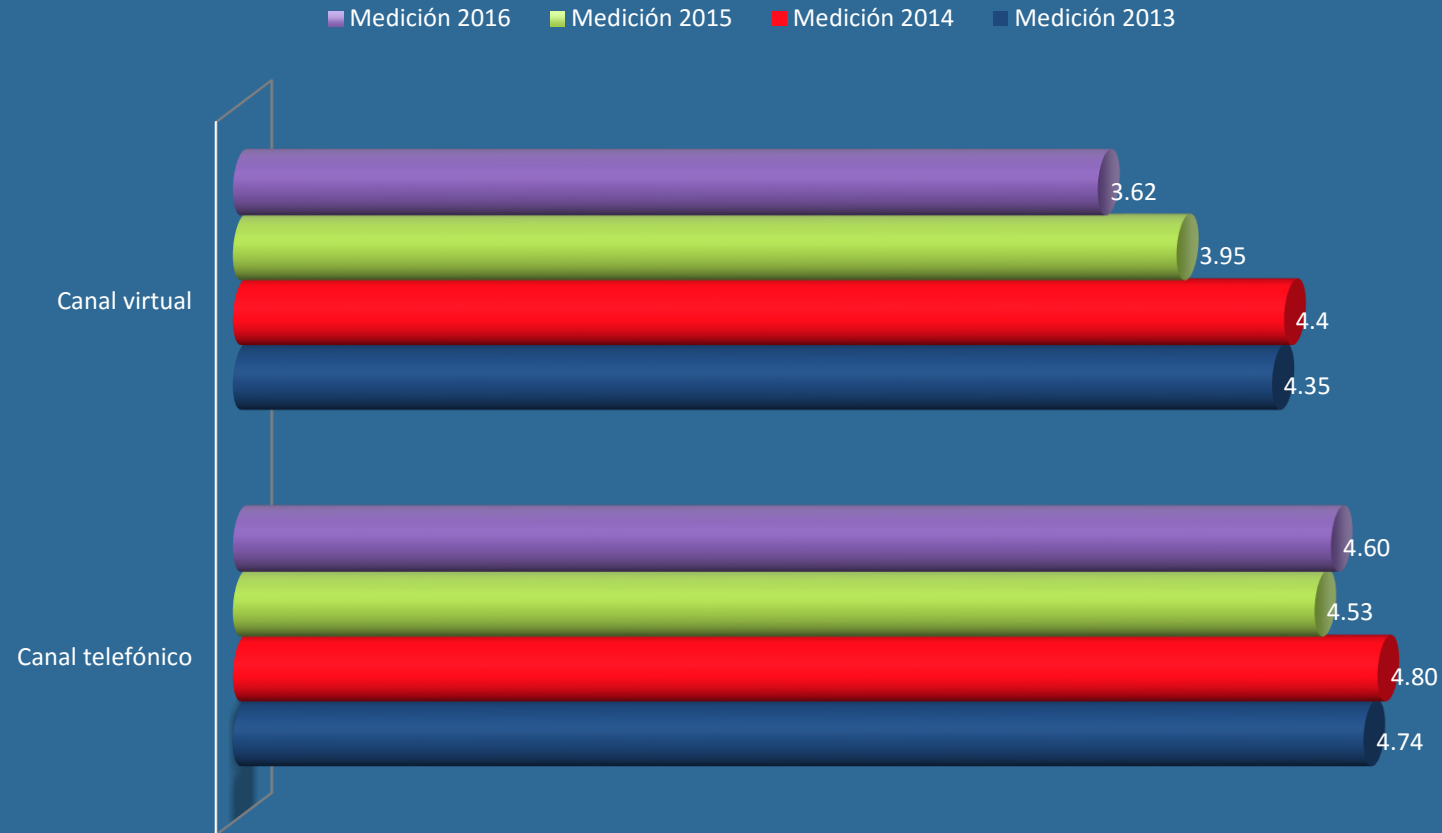
Medición 1 / 2016



# Ficha técnica

Empresa:	Alcaldía de Medellín Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Empresa de Investigación:	Universidad EAFIT
Referencia:	Nivel de satisfacción del ciudadano
Naturaleza:	Cuantitativa
No de encuestas:	608
Tipo de encuestas:	Telefónica Virtual
Distribución por canales:	
Telefónico:	389
Virtual:	219
Informante:	Ciudadano que realiza el trámite
Fecha de recolección:	Septiembre y octubre de 2016
Observación:	La aplicación del cuestionario virtual fue desarrollada por la Alcaldía de Medellín.

## Resultados generales



	Medición 2013	Medición 2014	Medición 2015	Medición 2016
Canal telefónico	4,74	4,80	4,53	4,60
Canal virtual	4,35	4,4	3,95	3,62

Diagnóstico del nivel de satisfacción de los  
ciudadanos.

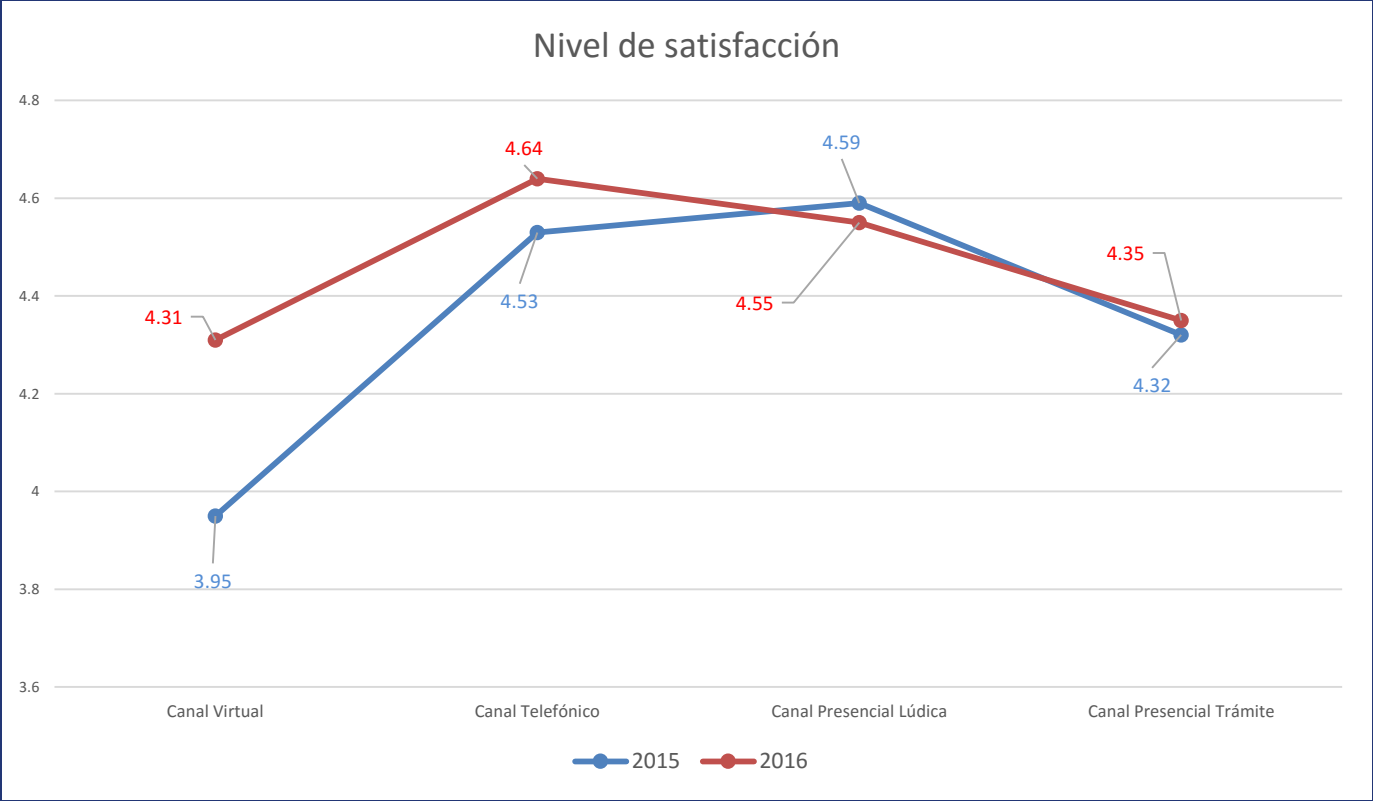
Canales telefónico y virtual.

Medición 2 2016



# Ficha técnica:

Empresa:	Alcaldía de Medellín
	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Empresa de Investigación:	Universidad EAFIT
Referencia:	Nivel de satisfacción del ciudadano
Naturaleza:	Cuantitativa
No de encuestas:	2.756
Tipo de encuestas:	Presencial cara a cara
	Telefónica
	Virtual
Distribución por canales:	
Presencial trámites:	1.733
Lúdica	466
Telefónico:	389
Virtual:	168
Informante:	Ciudadano que realiza el trámite o la actividad
Fecha de recolección:	Noviembre y diciembre de 2016
Observación:	La aplicación del cuestionario virtual fue desarrollada por la Alcaldía de Medellín.



## MEDICION DE LA SATISFACCION TRES CANALES DE ATENCION 2016-2 Calificación

