

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:	2.623
Tipo de encuestas:	Presencial cara a cara
	Telefónica
	Virtual
Distribución por canales:	
Presencial:	2.019
Telefónico:	423
Virtual:	181
Informante:	Ciudadano que realiza el trámite
Fecha de recolección:	Noviembre y diciembre de 2015
Observación:	La aplicación del cuestionario virtual fue desarrollada por la Alcaldía de Medellín.

Resultados generales



	Medición 2013	Medición 2014	Medición 2015
Canal presencial	4,25	4,34	4,39
Canal telefónico	4,74	4,80	4,53
Canal virtual	4,35	4,4	3,95

Resultados generales

AÑO	CANAL	NRO. ENCUESTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CANAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL
2014	Presencial 130 sedes	1800	86,80%	88,29%
	Telefónico	384	96,00%	
	Virtual	216	88,00%	

	Medición 2015
Canal presencial	4,39
Canal telefónico	4,53
Canal virtual	3,95