



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Medición del Nivel de Satisfacción del Ciudadano con la Oferta Institucional

Segundo Semestre 2018

**Canal Presencial**

*-Sedes de  
Servicios-*

**Canal Presencial**

*-Sedes de  
Lúdicos-*

**Canal Telefónico**

**Canal Virtual**

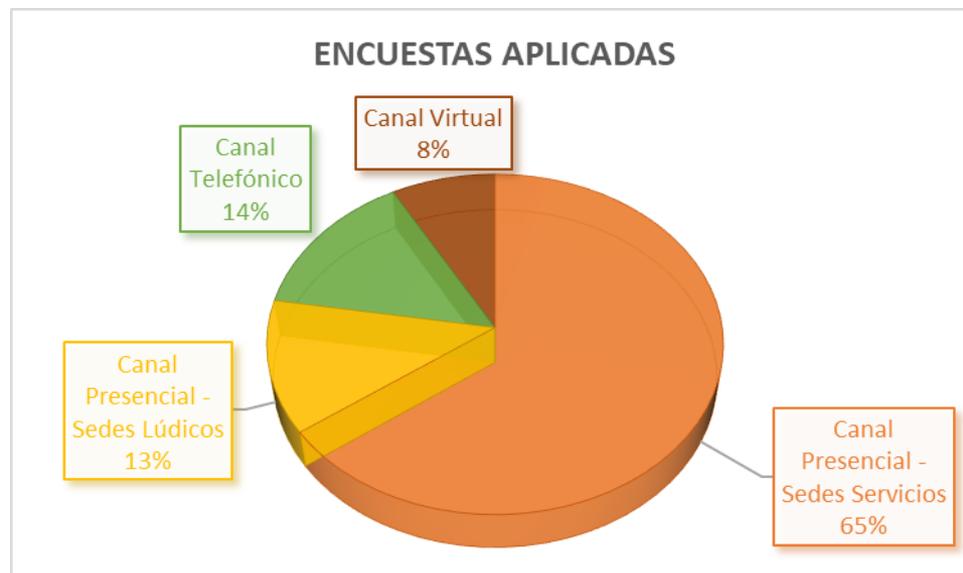


**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Muestra

No.	Canal	Cantidad
1	Canal Presencial - Sedes Servicios	1748
2	Canal Presencial - Sedes Lúdicos	338
3	Canal Telefónico	384
4	Canal Virtual	218
<b>Total</b>		<b>2688</b>



# Canal Presencial

## *Sedes de Trámites y Servicios*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Búsqueda de Información	0,05	90,88
Características del Espacio Físico	0,1	91,89
Personal de Contacto	0,2	95,51
Efectividad del proceso	0,25	92,37
Expectativas	0,1	91,53
Nivel de satisfacción con el trámite	0,3	88,90
<b>Total</b>		<b>91,75%</b>

**Nivel de  
Satisfacción**

**91,75%**

**Bueno**



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Canal Presencial

## Sedes Lúdicas

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Búsqueda de Información	0,05	90,63
Características del Espacio Físico	0,1	93,71
Personal de Contacto	0,2	98,33
Efectividad	0,25	97,95
Expectativas	0,1	96,14
Nivel de satisfacción	0,3	96,69
<b>Total</b>		<b>96,68%</b>

Nivel de  
Satisfacción

96,68%

Excelente



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Canal Presencial

*Consolidado*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Búsqueda de Información	0,05	90,84
Características del Espacio Físico	0,1	92,18
Personal de Contacto	0,2	95,97
Efectividad del proceso	0,25	93,27
Expectativas	0,1	92,28
Nivel de satisfacción	0,3	90,16
<b>Total</b>		<b>92,55%</b>

**Nivel de  
Satisfacción**

**92,55%**

**Bueno**



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Canal Presencial

## Detalle por Dependencias

DEPENDENCIA	ENCUESTAS REALIZADAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
CULTURA CIUDADANA	313	96,95%
DAGRD	10	96,91%
DAP	16	97,90%
DESARROLLO ECONÓMICO	62	96,38%
EDUCACIÓN	17	97,90%
HACIENDA	218	92,05%
INCLUSIÓN SOCIAL	117	94,37%
MEDIO AMBIENTE	5	100,00%
MOVILIDAD	360	85,91%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	288	93,69%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	299	94,00%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	381	91,70%
<b>TOTAL</b>	<b>2.086</b>	<b>92,55%</b>



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Canal Telefónico

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Disponibilidad y Acceso	0,2	93,70
Personal de Contacto	0,2	93,86
Efectividad en el Proceso	0,1	96,60
Expectativas frente al proceso	0,4	95,79
Nivel de Satisfacción	0,1	94,13
<b>Total</b>		<b>94,69%</b>

**Nivel de  
Satisfacción**

**94,69%**

**Bueno**



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

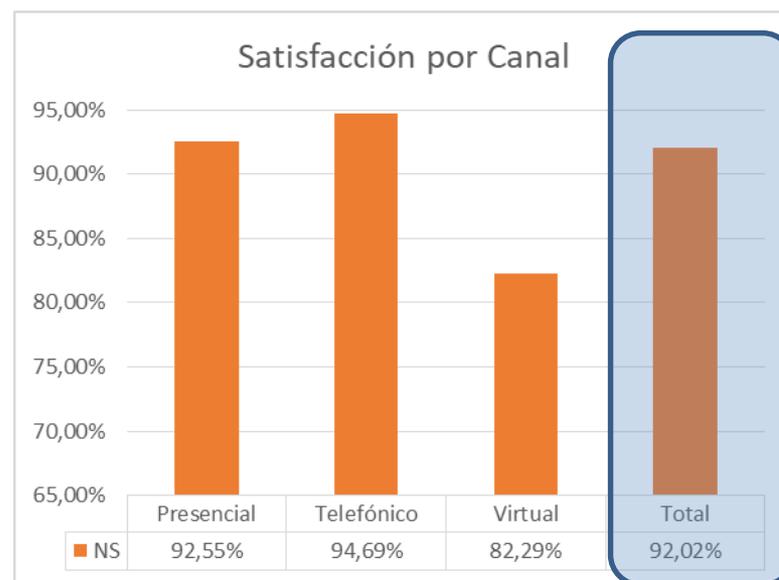
# Canal Virtual

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Aspectos Técnicos	0,3	84,56
Características del Contenido	0,3	79,72
Nivel de Satisfacción con la Información	0,4	82,51
<b>Total</b>		<b>82,29%</b>



# Resumen

Canal	NS
Presencial	92,55%
Telefónico	94,69%
Virtual	82,29%
<b>Total</b>	<b>92,02%</b>



Nivel de  
Satisfacción

92,02%

Bueno

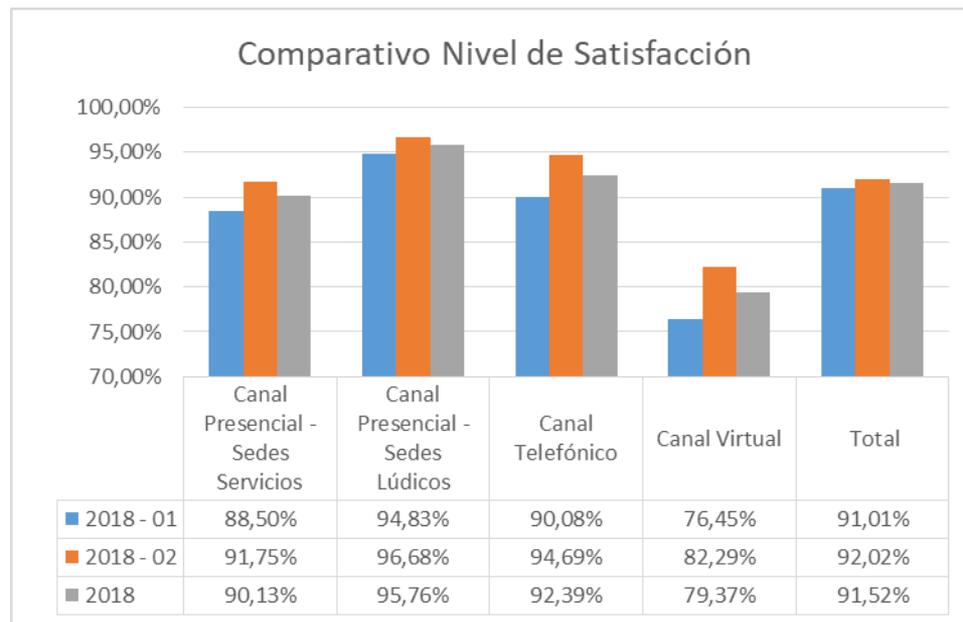


Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

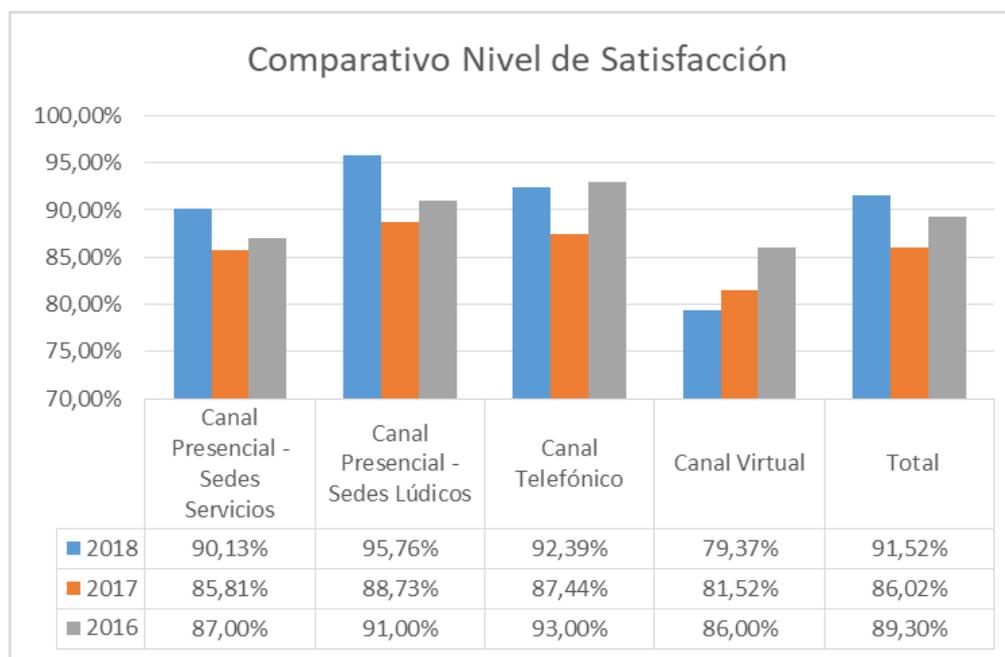
# RESULTADOS 2018

No.	Canal	2018 - 01	2018 - 02	2018
1	Canal Presencial - Sedes Servicios	88,50%	91,75%	90,13%
2	Canal Presencial - Sedes Lúdicas	94,83%	96,68%	95,76%
3	Canal Telefónico	90,08%	94,69%	92,39%
4	Canal Virtual	76,45%	82,29%	79,37%
<b>Total</b>		<b>91,01%</b>	<b>92,02%</b>	<b>91,52%</b>



# Comparativo

No.	Canal	2018	2017	2016
1	Canal Presencial - Sedes Servicios	90,13%	85,81%	87,0%
2	Canal Presencial - Sedes Lúdicos	95,76%	88,73%	91,0%
3	Canal Telefónico	92,39%	87,44%	93,0%
4	Canal Virtual	79,37%	81,52%	86,0%
<b>Total</b>		<b>91,52%</b>	<b>86,02%</b>	<b>89,3%</b>



## Resumen

El nivel de satisfacción total que tienen las personas que se comunican con la Alcaldía de Medellín, con el fin de recibir información, realizar un trámite o disfrutar de un servicio, a través de los canales presencial, telefónico y virtual, para el segundo semestre de 2018 se ubicó en 92,02% de satisfacción.

La muestra tomada correspondió a 2.688 personas que se comunicaron con la Alcaldía de Medellín a través de:

- Asistencia personal a alguna de las sedes de servicios.
- Asistencia personal a alguna de las sedes lúdicas.
- Llamadas telefónicas a la Línea única de atención.
- Visita a la página WEB de la Alcaldía.

Las personas que se encuentran más satisfechas son aquellas que acuden a las Sedes lúdicas.



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)