



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

www.medellín.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

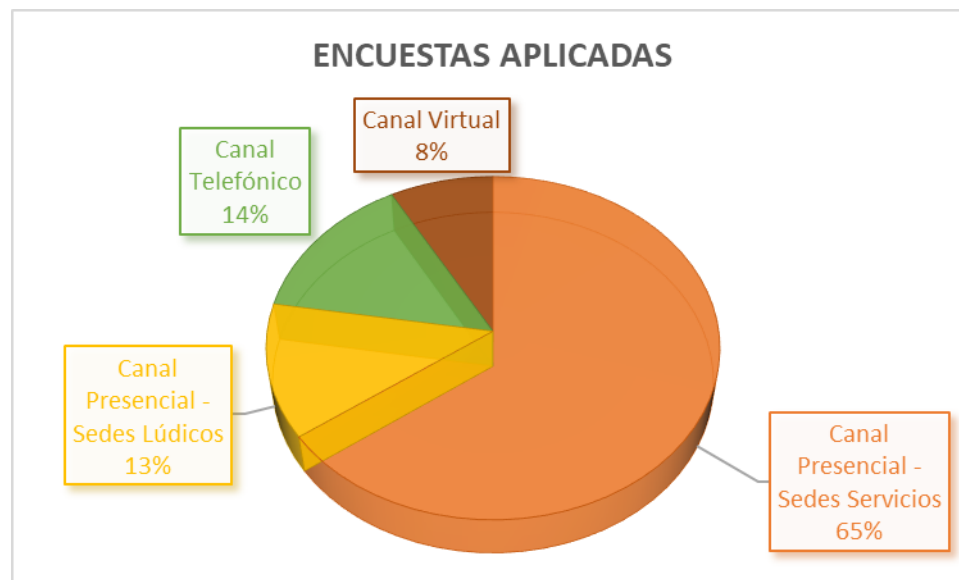


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

www.medellin.gov.co

Muestra

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



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
Total		91,75%

**Nivel de
Satisfacción**

91,75%

Bueno



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

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
Total		96,68%

Nivel de
Satisfacción

96,68%

Excelente



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

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
Total		92,55%

**Nivel de
Satisfacción**

92,55%

Bueno



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

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%
TOTAL	2.086	92,55%



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

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
Total		94,69%

**Nivel de
Satisfacción**

94,69%

Bueno



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

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
Total		82,29%

Nivel de
Satisfacción

82,29%

Bueno

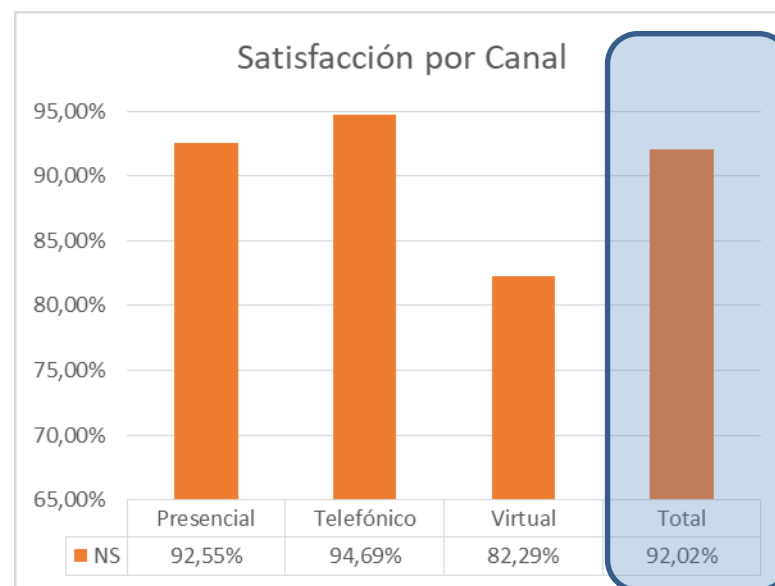


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

www.medellin.gov.co

Resumen

Canal	NS
Presencial	92,55%
Telefónico	94,69%
Virtual	82,29%
Total	92,02%



Nivel de
Satisfacción

92,02%

Bueno

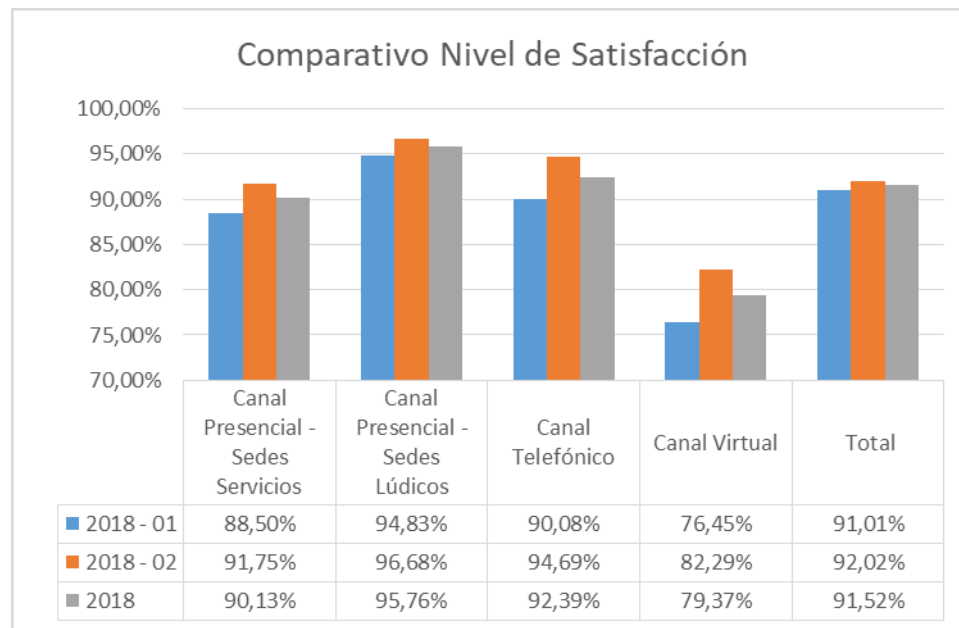


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

www.medellin.gov.co

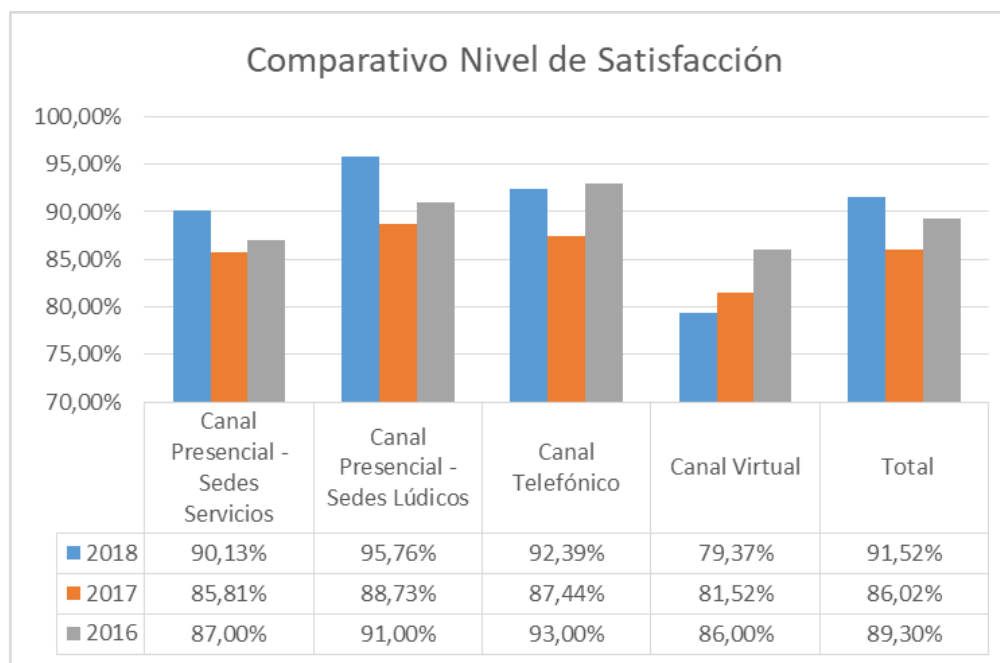
RESULTADOS 2018

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%
Total		91,01%	92,02%	91,52%



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%
Total		91,52%	86,02%	89,3%



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