

# **MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA OFERTA INSTITUCIONAL**

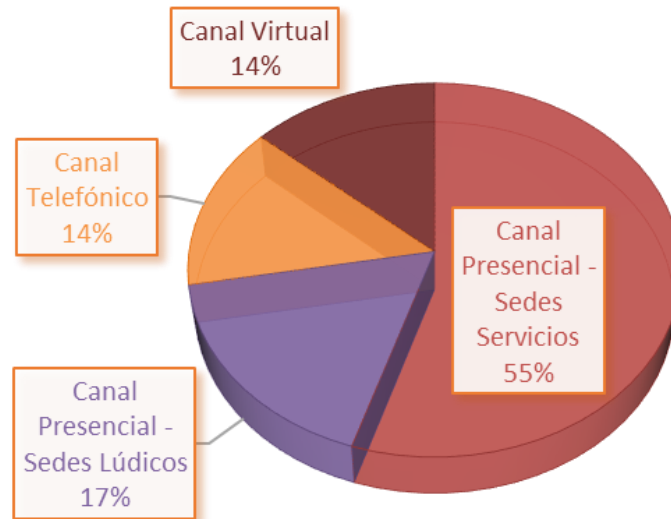
**CANALES DE ATENCIÓN  
PRESENCIAL – TELEFÓNICO - VIRTUAL**

**Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía  
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
Noviembre del 2019**

# MUESTRA

No.	Canal	Cantidad
1	Canal Presencial - Sedes Servicios	1.479
2	Canal Presencial - Sedes Lúdicos	464
3	Canal Telefónico	384
4	Canal Virtual	365
<b>Total</b>		<b>2.692</b>

## ENCUESTAS APLICADAS



# CANAL PRESENCIAL

*Consolidado*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Búsqueda de Información	0,05	95,52
Características del Espacio Físico	0,1	93,28
Personal de Contacto	0,2	95,70
Efectividad del proceso	0,25	95,22
Expectativas	0,1	95,05
Nivel de satisfacción	0,3	94,63
<b>Total</b>		<b>94,94</b>



# CANAL PRESENCIAL

## *Sedes de Trámites y Servicios*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Búsqueda de Información	0,05	95,37
Características del Espacio Físico	0,1	93,40
Personal de Contacto	0,2	95,33
Efectividad del proceso	0,25	94,69
Expectativas	0,1	94,76
Nivel de satisfacción con el trámite	0,3	94,46
<b>Total</b>		<b>94,66</b>



# CANAL PRESENCIAL

## *Sedes Lúdicas*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Búsqueda de Información	0,05	96,00
Características del Espacio Físico	0,1	92,91
Personal de Contacto	0,2	96,88
Efectividad del proceso	0,25	96,92
Expectativas	0,1	95,99
Nivel de satisfacción	0,3	95,16
<b>Total</b>		<b>95,84</b>



# CANAL PRESENCIAL

## *Detalle por Dependencias*

DEPENDENCIA	ENCUESTAS REALIZADAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
CULTURA CIUDADANA	403	96,18%
DAP	15	94,03%
DESARROLLO ECONÓMICO	58	97,04%
EDUCACIÓN	16	96,11%
HACIENDA	186	94,37%
INCLUSIÓN SOCIAL	204	95,30%
MEDIO AMBIENTE	10	96,96%
MOVILIDAD	251	92,27%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	164	96,93%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	270	94,22%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	366	95,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.943</b>	<b>94,94%</b>



# CANAL TELEFÓNICO

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Disponibilidad y Acceso	0,2	91,34
Personal de Contacto	0,2	93,83
Efectividad en el Proceso	0,1	92,62
Expectativas frente al proceso	0,4	90,77
Nivel de Satisfacción	0,1	93,39
<b>Total</b>		<b>91,94</b>



# CANAL VIRTUAL

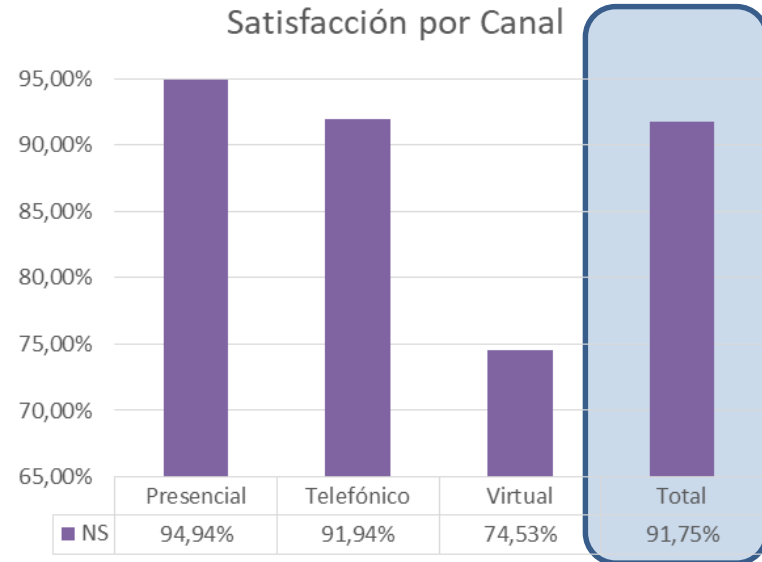
Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Aspectos Técnicos	0,3	75,08
Características del Contenido	0,3	73,23
Nivel de Satisfacción con la Información	0,4	75,08
<b>Total</b>		<b>74,53</b>





# RESUMEN

Canal	NS
Presencial	94,94%
Telefónico	91,94%
Virtual	74,53%
<b>Total</b>	<b>91,75%</b>



Nivel de Satisfacción

91,75%

Bueno



# RESULTADOS COMPARATIVOS

No.	Canal	2016	2017	2018	2019
1	Canal Presencial - Sedes Servicios	87,00%	85,81%	90,13%	93,70%
2	Canal Presencial - Sedes Lúdicos	91,00%	88,73%	95,76%	95,55%
3	Canal Telefónico	93,00%	87,44%	92,39%	92,25%
4	Canal Virtual	86,00%	81,52%	79,37%	74,54%
<b>Total</b>		<b>89,30%</b>	<b>86,02%</b>	<b>91,52%</b>	<b>91,61%</b>

Comparativo Nivel de Satisfacción

