



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

# MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA OFERTA INSTITUCIONAL CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL – TELEFÓNICO – VIRTUAL 2020

Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía  
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
Enero 2021



Alcaldía de Medellín

ME  
DE  
LLÍN

# INTRODUCCION

El nivel de satisfacción con los canales de atención “Presencial, Telefónico y Virtual” que tienen los usuarios de la oferta institucional de la Alcaldía de Medellín, se obtuvieron resultados a partir de la aplicación de una encuesta que se realizó a las personas que solicitan un trámite, un servicio o participar de un programa o actividad.

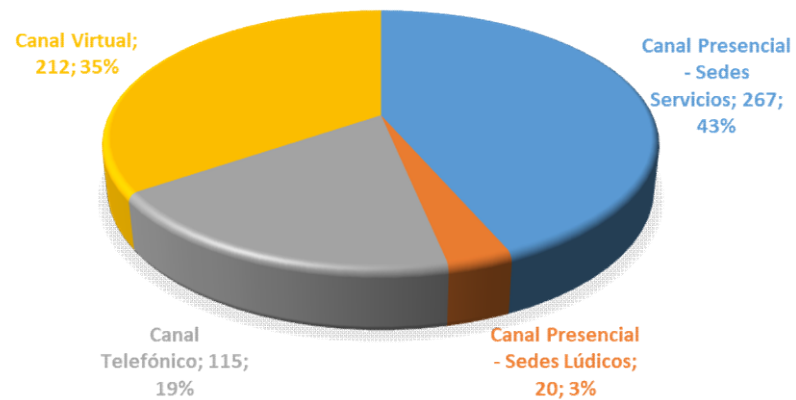
La encuesta fue aplicada entre los días 15 y 31 de diciembre de 2020 en cada uno de los canales de atención (Presencial, Telefónico y Virtual) con que cuenta el Municipio de Medellín, se tuvo muy pocas encuestas al canal presencial debido a la poca afluencia de ciudadanos a las sedes, a que varias sedes de servicio permanecen cerradas y a la atención que se está brindando de manera virtual a los grupos de valor y ciudadanos debido a la pandemia que se está viviendo actualmente y a la oferta institucional que se está prestando a través del canal virtual y telefónico.

Se tiene un nivel de satisfacción bueno del 85.53%

# MUESTRA

No.	Canal	Cantidad
1	Canal Presencial - Sedes Servicios	267
2	Canal Presencial - Sedes Lúdicos	20
3	Canal Telefónico	115
4	Canal Virtual	212
Total		614

## ENCUESTAS APLICADAS POR CANAL



# CANAL PRESENCIAL

*Consolidado*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	CONSOLIDADO
Búsqueda de Información	0,05	91,22
Características del Espacio Físico	0,1	94,17
Personal de Contacto	0,2	94,63
Efectividad	0,25	91,13
Expectativas	0,1	80,91
Nivel de satisfacción	0,3	93,45
<b>Total</b>		<b>91,75</b>

Nivel de  
Satisfacción

91,75%

Bueno

# CANAL PRESENCIAL

## *Sedes de Trámites y Servicios*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	TRÁMITES
Búsqueda de Información	0,05	91,03
Características del Espacio Físico	0,1	94,15
Personal de Contacto	0,2	94,44
Efectividad	0,25	90,69
Expectativas	0,1	79,93
Nivel de satisfacción	0,3	93,11
<b>Total</b>		<b>91,45</b>

Nivel de  
Satisfacción

91,45%

Bueno



Alcaldía de Medellín

# CANAL PRESENCIAL

## *Sedes Lúdicas*

Indicadores de satisfacción	Ponderador	LUDICAS
Búsqueda de Información	0,05	93,75
Características del Espacio Físico	0,1	94,5
Personal de Contacto	0,2	97,14
Efectividad	0,25	97
Expectativas	0,1	94
Nivel de satisfacción	0,3	98
<b>Total</b>		<b>95,73</b>

Nivel de  
Satisfacción

**95,73%**

**Excelente**



Alcaldía de Medellín

# CANAL TELEFÓNICO

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Disponibilidad y Acceso	0,2	90,52
Personal de Contacto	0,2	96,22
Efectividad en el Proceso	0,1	94,43
Expectativas frente al proceso	0,4	93,13
Nivel de Satisfacción	0,1	96,00
<b>Total</b>		<b>93,64</b>

Nivel de  
Satisfacción

**93,64%**

**Bueno**

# CANAL VIRTUAL

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción
Aspectos Técnicos	0,33	78,5
Calidad del contenido y búsquedas	0,33	71,7
Atención vía chat	0,33	67,96
Total		72,72

Nivel de  
Satisfacción

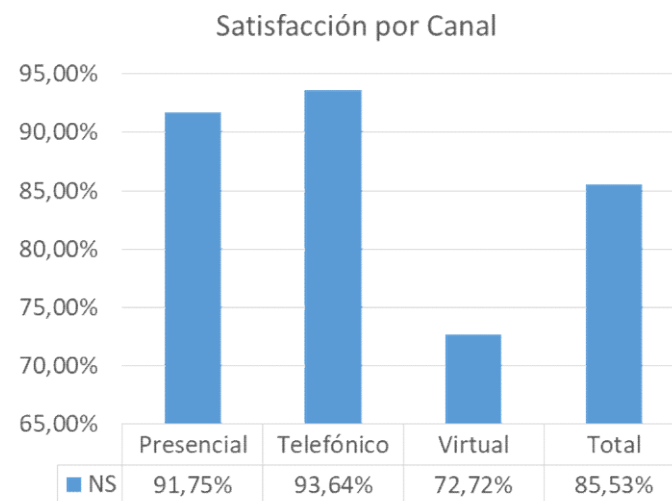
72,72%

Regular



# RESUMEN

Canal	NS
Presencial	91,75%
Telefónico	93,64%
Virtual	72,72%
<b>Total</b>	<b>85,53%</b>



Nivel de  
Satisfacción

85,53%

Bueno



Alcaldía de Medellín

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se hace necesario hacer mejoras en las herramientas por las cuales se accede a los trámites y servicios ya que en la actualidad no están parametrizadas para recolectar toda la información necesaria y esta se hace con relación al canal (Presencial, Telefónico o Virtual) y no al trámite o servicio como lo están solicitando.
- ✓ Integrar las plataformas por las cuales los grupos de valor acceden a los trámites y servicios para una mejor recolección de la información y poder generar los informes de una manera más oportuna automática. (Arco, Mercurio, Qx Transito, SAP, SIAMED, SISBENET, Theta).
- ✓ Integrar las encuestas de medición de la satisfacción y caracterización al trámite o servicio al cual está accediendo los grupos de valor para que el resultado sea específico por trámite y no de manera general.
- ✓ Caracterizar los Usuarios a los que la entidad presta sus servicios para lo cual se propone integrar el formato de caracterización a cada uno de los canales y/o herramientas por las cuales se accede a los tramites y servicios, que sea obligatorio diligenciarlo por una única vez y que esta información quede almacenada y asociada al número de identificación, que cada vez que el ciudadano o grupo de valor haga una solicitud o servicio esta información se llame y actualice.

# Medellín **FUTURO**

# PLAN DE DESARROLLO URBANO

Alcaldía de Medellín  
**2020 / 2023**



Alcaldía de Medellín