



www.medellin.gov.co

MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO CON LA OFERTA INSTITUCIONAL CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL – TELEFÓNICO – VIRTUAL 2021

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



Alcaldía de Medellín

ME
DE
LLÍN

INTRODUCCIÓN

Para el año 2021 se realizó la medición de la satisfacción de la población que hace uso de los canales de atención presencial, telefónico y virtual y accedieron a los trámites, servicios y oferta institucional de la Alcaldía de Medellín. Éstas se realizaron entre el 4 de octubre y el 5 de noviembre de 2021.

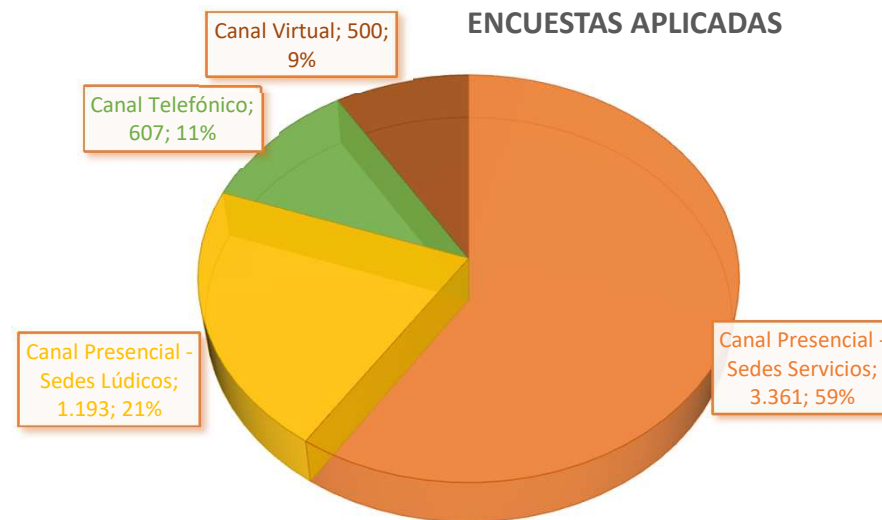
El indicador para el componente de medición se encuentra definido en el plan de desarrollo con una meta establecida del 92% finalizando el cuatrienio.

Para los canales telefónico y presencial se calculó el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un error máximo admisible del 5%.

Para el canal virtual se toma la base de datos de la encuesta que está disponible en la página Web del municipio, con corte a 31 de octubre de 2021.

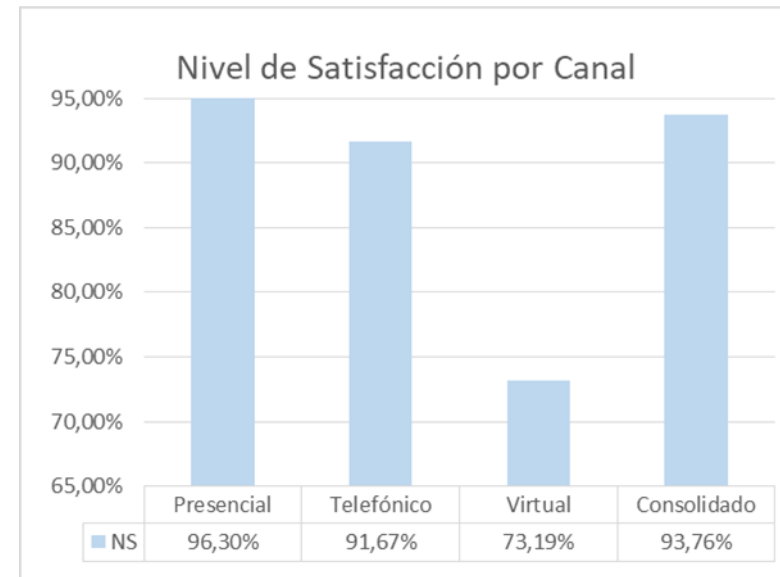
MUESTRA

| ENCUESTAS APLICADAS | |
|------------------------------------|-------------|
| CANAL | CANTIDAD |
| Canal Presencial - Sedes Servicios | 3.361 |
| Canal Presencial - Sedes Lúdicos | 1.193 |
| Canal Telefónico | 607 |
| Canal Virtual | 500 |
| TOTAL | 5661 |



RESUMEN

| Nivel de Satisfacción Canales de Atención | | |
|---|-------------|---------------|
| CANAL | CANTIDAD | % |
| Canal Presencial - Sedes Servicios | 3.361 | 95,18% |
| Canal Presencial - Sedes Lúdicos | 1.193 | 99,44% |
| Canal Telefónico | 607 | 91,67% |
| Canal Virtual | 500 | 73,19% |
| TOTAL | 5661 | 93,76% |



Nivel de Satisfacción

93,76%

Excelente

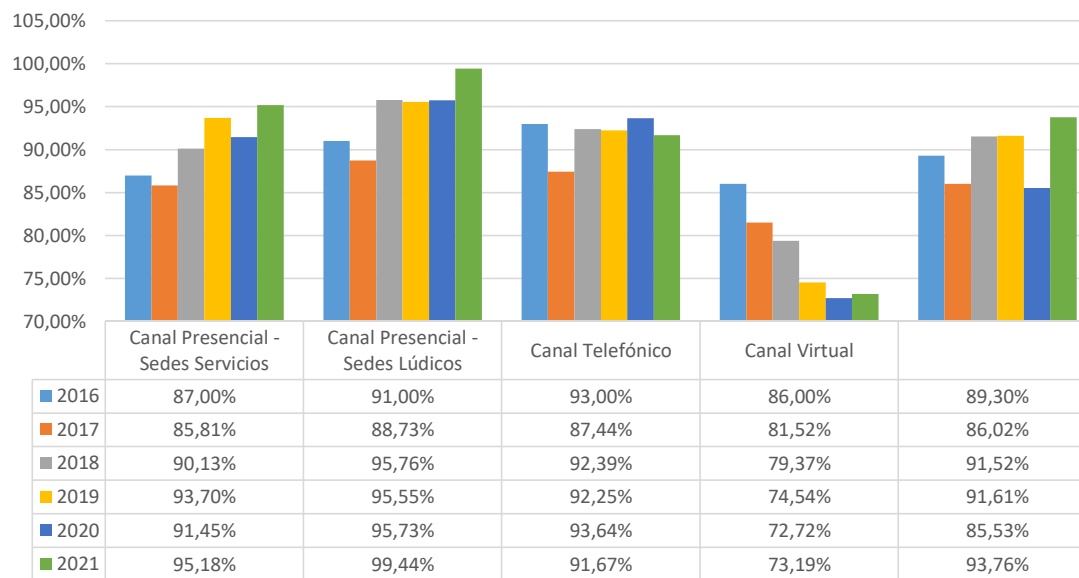


Alcaldía de Medellín

RESULTADOS COMPARATIVOS

| | Canal | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 | Canal Presencial - Sedes Servicios | 87,00% | 85,81% | 90,13% | 93,70% | 91,45% | 95,18% |
| 2 | Canal Presencial - Sedes Lúdicos | 91,00% | 88,73% | 95,76% | 95,55% | 95,73% | 99,44% |
| 3 | Canal Telefónico | 93,00% | 87,44% | 92,39% | 92,25% | 93,64% | 91,67% |
| 4 | Canal Virtual | 86,00% | 81,52% | 79,37% | 74,54% | 72,72% | 73,19% |
| Total | | 89,30% | 86,02% | 91,52% | 91,61% | 85,53% | 93,76% |

Comparativo Nivel de Satisfacción



Canal Presencial

ME
DE
LLÍN



Alcaldía de Medellín

CANAL PRESENCIAL

Consolidado

| Indicadores de satisfacción | Ponderador | CONSOLIDADO |
|------------------------------------|------------|--------------|
| Búsqueda de Información | 0,05 | 91,48 |
| Características del Espacio Físico | 0,1 | 96,04 |
| Personal de Contacto | 0,2 | 97,81 |
| Efectividad | 0,25 | 96,82 |
| Expectativas | 0,1 | 96,73 |
| Nivel de satisfacción | 0,3 | 95,60 |
| Total | | 96,30 |

Nivel de
Satisfacción

96,30%

Excelente



Alcaldía de Medellín

CANAL PRESENCIAL

Detalle por Dependencias

| INFORMACIÓN CONSOLIDADA MEDICIÓN AÑO 2021 | | | |
|---|----------------|----------------------|---------------|
| DEPENDENCIA | CANTIDAD SEDES | ENCUESTAS REALIZADAS | SATISFACCIÓN |
| CULTURA CIUDADANA | 28 | 1193 | 99,44% |
| DAP | 1 | 5 | 96,84% |
| DESARROLLO ECONÓMICO | 18 | 243 | 98,85% |
| EDUCACIÓN | 1 | 50 | 96,81% |
| HACIENDA | 3 | 637 | 95,47% |
| INCLUSIÓN SOCIAL | 29 | 211 | 93,50% |
| MEDIO AMBIENTE | 1 | 15 | 98,11% |
| MOVILIDAD | 5 | 706 | 93,70% |
| NO VIOLENCIA | 3 | 50 | 100,00% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 9 | 152 | 98,44% |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 60 | 500 | 92,61% |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 11 | 792 | 96,11% |
| TOTAL | 169 | 4.554 | 96,30% |

SEDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ME
DE
LLÍN



Alcaldía de Medellín

SEDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Información Previa

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|---|-----------------------|
| Facilidad para obtener la información sobre el programa o servicio | 88,68 |
| Claridad de la información | 89,32 |
| Exactitud entre la información que le dieron y la necesaria para el trámite o servicio real | 89,04 |
| Calidad de información que le dieron | 89,39 |

Nivel de Satisfacción

89,11%

Bueno

SEDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Distribución del espacio físico de la sede | 95,45 |
| Facilidad de acceso a la sede | 95,04 |
| Facilidades para el ingreso de personas en situación de discapacidad | 94,35 |
| Comodidad del espacio disponible para esperar | 94,49 |
| Señalización | 95,57 |
| Nivel de ruido | 95,17 |
| Iluminación | 96,10 |
| Aseo | 96,35 |
| Disponibilidad de servicios sanitarios | 90,76 |
| Seguridad | 96,11 |

Espacio Físico

Nivel de Satisfacción

94,94%

Excelente

SEDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Personal de Contacto

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Amabilidad y respeto del servidor que lo atendió | 96,91 |
| Atención prestada por el servidor | 97,08 |
| Capacidad de escucha del servidor | 97,07 |
| Destreza del servidor para brindar la atención | 97,07 |
| Conocimiento del tema por parte del servidor | 97,31 |
| Transparencia del servidor | 97,27 |
| Presentación personal del servidor | 97,54 |
| Claridad en la información entregada por el servidor | 97,06 |

Nivel de Satisfacción

97,16%

Excelente

SEDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Efectividad

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Cumplimiento del horario de atención al público | 97,43 |
| Atención preferencial (diferencial) para personas en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres | 96,57 |
| Tiempo de espera para ser atendido | 93,32 |

Nivel de Satisfacción

95,77%

Excelente

SEDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Expectativas

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Calidad de información recibida en el momento de realizar el programa o servicio | 96,21 |
| Presentación de opciones en caso de no poder solucionar su situación | 95,20 |

Nivel de Satisfacción

95,71%

Excelente

SEDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Nivel de Satisfacción

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Nivel general de satisfacción con la atención brindada | 94,28 |

Nivel de Satisfacción

94,28%

Excelente

CANAL PRESENCIAL

Sedes de Trámites y Servicios

| Indicadores de satisfacción | Ponderador | TRÁMITES |
|------------------------------------|------------|--------------|
| Búsqueda de Información | 0,05 | 89,1 |
| Características del Espacio Físico | 0,1 | 94,94 |
| Personal de Contacto | 0,2 | 97,16 |
| Efectividad | 0,25 | 95,77 |
| Expectativas | 0,1 | 95,71 |
| Nivel de satisfacción | 0,3 | 94,28 |
| Total | | 95,18 |

Nivel de
Satisfacción

95,18%

Excelente



Alcaldía de Medellín

SEDES LÚDICAS

ME
DE
LLÍN



Alcaldía de Medellín

SEDES LÚDICAS

Información Previa

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|---|-----------------------|
| Facilidad para obtener la información sobre el programa o servicio | 97,82 |
| Claridad de la información | 98,19 |
| Exactitud entre la información que le dieron y la necesaria para el trámite o servicio real | 98,36 |
| Calidad de información que le dieron | 98,31 |

Nivel de Satisfacción

96,71%

Excelente

SEDES LÚDICAS

Espacio Físico

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Distribución del espacio físico de la sede | 99,13 |
| Facilidad de acceso a la sede | 98,64 |
| Facilidades para el ingreso de personas en situación de discapacidad | 98,79 |
| Comodidad del espacio disponible para esperar | 99,06 |
| Señalización | 99,26 |
| Nivel de ruido | 99,26 |
| Iluminación | 99,45 |
| Aseo | 99,70 |
| Disponibilidad de servicios sanitarios | 98,22 |
| Seguridad | 99,77 |

Nivel de Satisfacción

99,13%

Excelente

SEDES LÚDICAS

Personal de Contacto

| Variable | Nivel de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Amabilidad y respeto del servidor que lo atendió | 99,68 |
| Atención prestada por el servidor | 99,46 |
| Capacidad de escucha del servidor | 99,66 |
| Destreza del servidor para brindar la atención | 99,63 |
| Conocimiento del tema por parte del servidor | 99,66 |
| Transparencia del servidor | 99,70 |
| Presentación personal del servidor | 99,68 |
| Claridad en la información entregada por el servidor | 99,61 |

Nivel de
Satisfacción

99,64%

Excelente

SEDES LÚDICAS

Efectividad

| Variable | Nivel de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Cumplimiento del horario de atención al público | 99,82 |
| Atención preferencial (diferencial) para personas en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres | 99,75 |
| Tiempo de espera para ser atendido | 99,75 |

**Nivel de
Satisfacción**

99,77%

Excelente



Alcaldía de Medellín

SEDES LÚDICAS

Expectativas

| Variable | Nivel de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Calidad de información recibida en el momento de realizar el programa o servicio | 99,63 |
| Presentación de opciones en caso de no poder solucionar su situación | 99,56 |

**Nivel de
Satisfacción**

99,60%

Excelente

SEDES LÚDICAS

Nivel de Satisfacción

| Variable | Nivel de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Nivel general de satisfacción con la atención brindada | 99,40 |
| Cumplimiento del propósito del programa o actividad en que participa | 99,21 |

**Nivel de
Satisfacción**

99,30%

Excelente

SEDES LÚDICAS

| Indicadores de satisfacción | Ponderador | LUDICAS |
|------------------------------------|------------|--------------|
| Búsqueda de Información | 0,05 | 98,17 |
| Características del Espacio Físico | 0,1 | 99,13 |
| Personal de Contacto | 0,2 | 99,64 |
| Efectividad | 0,25 | 99,77 |
| Expectativas | 0,1 | 99,6 |
| Nivel de satisfacción | 0,3 | 99,3 |
| Total | | 99,44 |

**Nivel de
Satisfacción**

99,44%

Excelente

Canal Telefónico

ME
DE
LLÍN



Alcaldía de Medellín

CANAL TELEFÓNICO

| Indicadores de satisfacción | Ponderador | Nivel de Satisfacción |
|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Disponibilidad y Acceso | 0,2 | 89,70 |
| Personal de Contacto | 0,2 | 93,82 |
| Efectividad del Proceso | 0,1 | 92,31 |
| Expectativas frente al Proceso | 0,4 | 91,27 |
| Nivel de Satisfacción | 0,1 | 92,26 |
| Total | | 91,67 |

Nivel de Satisfacción

91,67%

Bueno

CANAL TELEFÓNICO

Disponibilidad y Acceso

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|---|-----------------------|
| Facilidad que tuvo para encontrar el número | 91,24 |
| Facilidad para comunicarse | 88,17 |

Nivel de Satisfacción

89,70%

Bueno

CANAL TELEFÓNICO

Personal de Contacto

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Amabilidad y respeto del servidor | 95,49 |
| Capacidad de escucha del servidor | 94,23 |
| Habilidad para responder sus pregunta | 93,34 |
| Conocimiento del tema por parte del servidor | 92,22 |

Nivel de Satisfacción

93,82%

Excelente

CANAL TELEFÓNICO

Efectividad del Proceso

| Variable | Nivel de satisfacción |
|---|-----------------------|
| Calidad de la orientación recibida | 92,33 |
| Facilidad para que le dieran la información | 92,29 |

**Nivel de
Satisfacción**

92,31%

Excelente

CANAL TELEFÓNICO

Expectativas frente al Proceso

| Variable | Nivel de satisfacción |
|---|-----------------------|
| La solución a su necesidad de información | 89,82 |
| Transparencia en el trámite en general | 92,72 |

**Nivel de
Satisfacción**

91,27%

Bueno

CANAL TELEFÓNICO

Nivel de Satisfacción

| Variable | Nivel de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Satisfacción con el proceso de atención telefónica | 92,26 |

**Nivel de
Satisfacción**

92,26%

Excelente

Canal Virtual

ME
DE
LLÍN



Alcaldía de Medellín

CANAL VIRTUAL

| Indicadores de Satisfacción | Ponderador | Nivel de Satisfacción |
|-----------------------------------|------------|-----------------------|
| Aspectos Técnicos | 0,25 | 76,46 |
| Calidad del contenido y búsquedas | 0,25 | 70,73 |
| Atención vía chat | 0,25 | 66,43 |
| Trámite | 0,25 | 79,15 |
| Total | | 73,19 |

Nivel de Satisfacción

73,19%

Regular

CANAL VIRTUAL

Aspectos Técnicos

| Variable | Nivel de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Tiempo que tarda en abrirse el portal web de la Alcaldía de Medellín | 77,44 |
| Comprensión del sitio web de la Alcaldía de Medellín | 75,72 |
| Satisfacción con el uso del sitio web de la Alcaldía | 76,36 |

**Nivel de
Satisfacción**

76,46%

Regular

CANAL VIRTUAL

Características del Contenido y búsquedas

| Variable | Nivel de satisfacción |
|---|-----------------------|
| Busqueda de información | 81,76 |
| Información actualizada | 84,16 |
| Fácilidad para buscar y encontrar la información | 72,48 |
| Busqueda y profundización de la información en otro sitio web | 50,24 |
| Tiempo que se demoró en encontrar la información que buscaba | 65,00 |

**Nivel de
Satisfacción**

70,73%

Regular



Alcaldía de Medellín

CANAL VIRTUAL

Nivel de Satisfacción con el Chat

| Variable | Nivel de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Utilización del chat para solucionar problemas o inquietudes | 63,52 |
| Tiempo de respuesta en el chat | 69,34 |

**Nivel de
Satisfacción**

66,43%

Regular

CANAL VIRTUAL

Trámite

| Variable | Nivel de Satisfacción |
|--|-----------------------|
| Facilidad para encontrar el trámite o servicio | 79,60 |
| Se realizó el trámite de manera exitosa | 78,70 |

Nivel de
Satisfacción

79,15%

Regular

FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Índice Neto de Promotores (INP)

| ¿En qué medida estaría dispuesto a recomendar los servicios, trámites y programas del Municipio a familiares o conocidos? | | | |
|---|-----------------|-----------|--------|
| Variable | Cant Respuestas | #D, #N,#P | INP |
| 0 | 28 | 342 | 74,39% |
| 1 | 37 | | |
| 2 | 21 | | |
| 3 | 27 | | |
| 4 | 42 | | |
| 5 | 108 | | |
| 6 | 79 | 4553 | |
| 7 | 208 | | |
| 8 | 558 | | |
| 9 | 1226 | | |
| 10 | 3327 | | |
| Total general | 5661 | | |

Mide la lealtad de los ciudadanos de Medellín y se enfoca en las recomendaciones de boca en boca, tanto negativas como positivas, que pueden influenciar en el crecimiento de la entidad. Valores de INP entre 30% y 60% se consideran muy positivos.



FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Índice de Esfuerzo del Ciudadano

| ¿Qué tan difícil o sencillo fue realizar el trámite, servicio o programa? | | | |
|---|-----------------|---------|-------------|
| VARIABLE | Cant Respuestas | % part. | IEC |
| Muy sencillo | 4002 | 79,18% | 4,69 |
| Sencillo | 726 | 14,36% | |
| Indiferente | 197 | 3,90% | |
| Difícil | 64 | 1,27% | |
| Muy difícil | 65 | 1,29% | |
| Total general | 5054 | | |

Identifica el grado de acuerdo o desacuerdo de cada pregunta y regularmente, emplea 5 niveles; 5 quiere decir que el trámite, programa o servicio es muy sencillo y que el ciudadano está de acuerdo.

RECOMENDACIONES

- ✓ Crear mecanismos por los cuales los ciudadanos y/o grupos de valor puedan consultar de manera más fácil la información para poder acceder a los trámites, servicios y oferta institucional del Municipio de Medellín
- ✓ Disminuir los tiempos de espera para que las llamadas que ingresan a la línea única sean respondidas en un menor tiempo.
- ✓ Mantener actualizada la información de trámites, servicios y oferta institucional a la que accede el ciudadano.
- ✓ Facilidad para acceder a la información de la página Web.
- ✓ Eliminar la solicitud al ciudadano de documentos innecesarios, que ya reposan en la entidad o que fueron eliminados por norma.
- ✓ 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**

DESARROLLO

Alcaldía de Medellín
2020 / 2023



Alcaldía de Medellín