



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

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

# Nivel de Satisfacción del Ciudadano con la oferta institucional

Consolidado 2017

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)

El presente documento da cuenta del 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.

El nivel de satisfacción se obtuvo a través de la aplicación de instrumentos a las personas que interactúan con la Alcaldía de Medellín, a través de uno de los siguientes canales:

- a) Asistencia personal a alguna de las sedes de servicios.
- b) Asistencia personal a alguna de las sedes de Lúdicos.
- c) Llamadas telefónicas a la Línea única de atención
- d) Visita a la página WEB de la Alcaldía

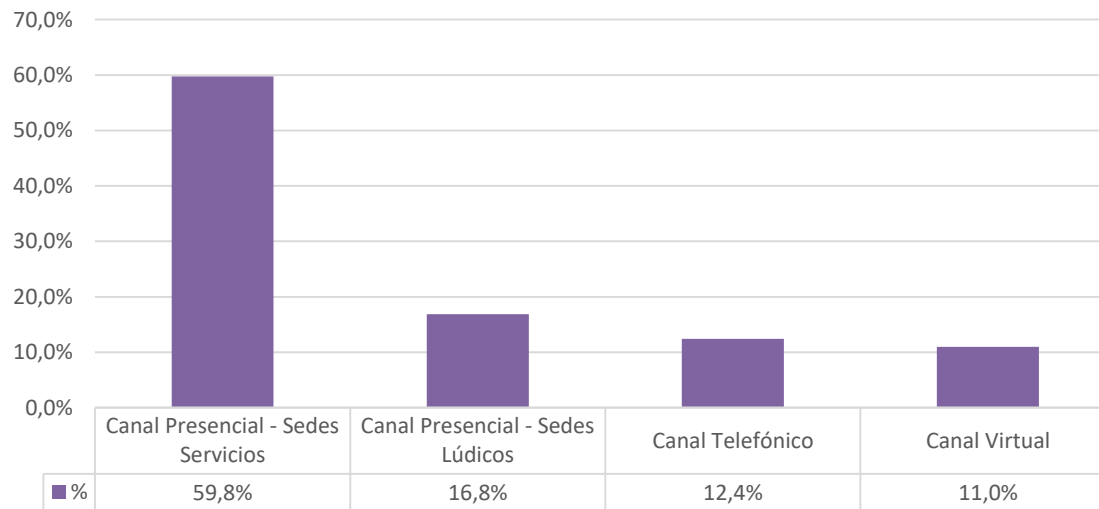
La muestra tomada fue de **6.448** personas.



# Muestra

No.	Canal	Cantidad	%
1	Canal Presencial - Sedes Servicios	3.854	59,8%
2	Canal Presencial - Sedes Lúdicos	1086	16,8%
3	Canal Telefónico	801	12,4%
4	Canal Virtual	707	11,0%
<b>Total</b>		<b>6.448</b>	<b>100%</b>

Encuestas aplicadas



# Interpretación

N	Descripción	Rango	Interpretación
1	<b>Excelente</b>	<b>Más de 95%</b>	Se han realizado esfuerzos importantes por lograr altos niveles de satisfacción con los servicios ofrecidos.
2	<b>Bueno</b>	<b>80% a 95%</b>	La entidad desarrolla acciones para lograr un adecuado nivel de satisfacción.
3	<b>Regular</b>	<b>60% a 79%</b>	Es importante que la entidad organice y planee actividades que permitan mejorar el nivel de satisfacción y aumentar resultados.
4	<b>Malo</b>	<b>40% a 59%</b>	Es claro que la entidad debe revisar todos los aspectos que se relacionan con la satisfacción y cerrar las brechas encontradas
5	<b>Pésimo</b>	<b>Inferior a 40%</b>	Se evidencia que no hay acciones que se hayan adelantado para generar un adecuado nivel de satisfacción o estas han sido infructuosas.

*La interpretación fue tomada de forma idéntica a la calificación tomada en la medición anterior y puesta en porcentaje.*



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

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

# Canal Presencial

## Sedes de Servicios

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción	Ponderación
Búsqueda de Información	0,05	82,73	4,14
Características del Espacio Físico	0,1	86,23	8,62
Personal de Contacto	0,2	88,86	17,77
Efectividad del proceso	0,25	86,00	21,50
Expectativas	0,1	81,10	8,11
Nivel de satisfacción con el trámite	0,3	85,57	25,67
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>510,46</b>	<b>85,81</b>

Nivel de  
Satisfacción

85,81%

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	Ponderación
Información Previa	0,07	89,69	6,28
Infraestructura	0,12	87,41	10,49
Personal de Contacto	0,22	88,99	19,58
Efectividad en el Proceso	0,27	87,96	23,75
Nivel de Satisfacción General	0,32	89,48	28,63
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>443,52</b>	<b>88,73</b>

Nivel de Satisfacción

88,73

Bueno



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

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

# Canal Telefónico

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción	Ponderación
Disponibilidad y Acceso	0,1	85,81	8,58
Personal de Contacto	0,2	88,23	17,65
Efectividad en el Proceso	0,2	86,91	17,38
Expectativas frente al proceso	0,1	84,91	8,49
Nivel de Satisfacción	0,4	88,35	35,34
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>434,20</b>	<b>87,44</b>

**Nivel de Satisfacción**

**87,44**

**Bueno**



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

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



# Canal Virtual

Indicadores de satisfacción	Ponderador	Nivel Satisfacción	Ponderación
Aspectos Técnicos	0,3	82,29	24,69
Características del Contenido	0,3	82,01	24,60
Nivel de Satisfacción	0,4	80,59	32,23
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>244,88</b>	<b>81,52</b>

**Nivel de Satisfacción**

**81,52%**

**Bueno**



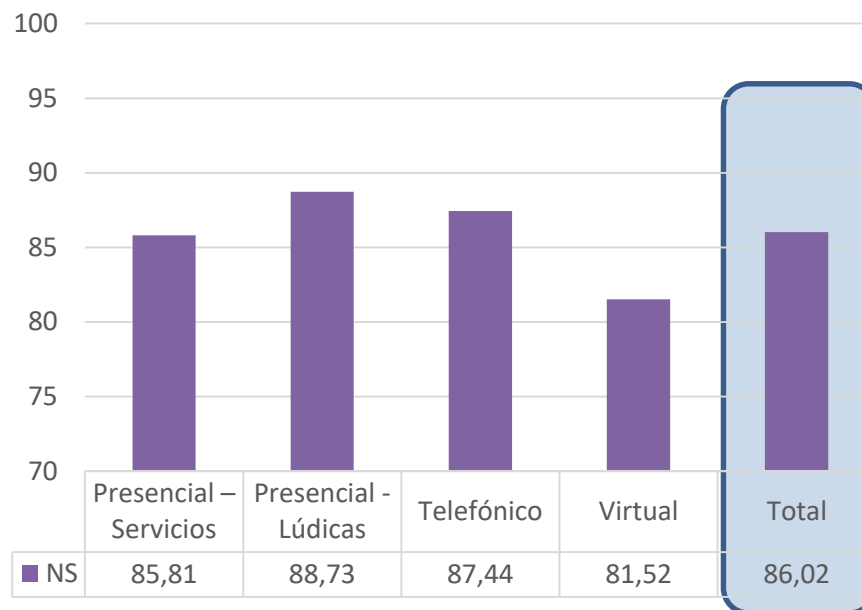
**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

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

# Resumen

Canal	NS
Presencial – Servicios	85,81%
Presencial - Lúdicas	88,73%
Telefónico	87,44%
Virtual	81,52%
<b>Total</b>	<b>86,02%</b>

Satisfacción por Canal



N	Descripción	Rango
1	Excelente	Más de 95%
2	Bueno	80% a 95%
3	Regular	60% a 79%
4	Malo	40% a 59%
5	Pésimo	Inferior a 40%

**Nivel de Satisfacción**

**86,02%**

**Bueno**



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

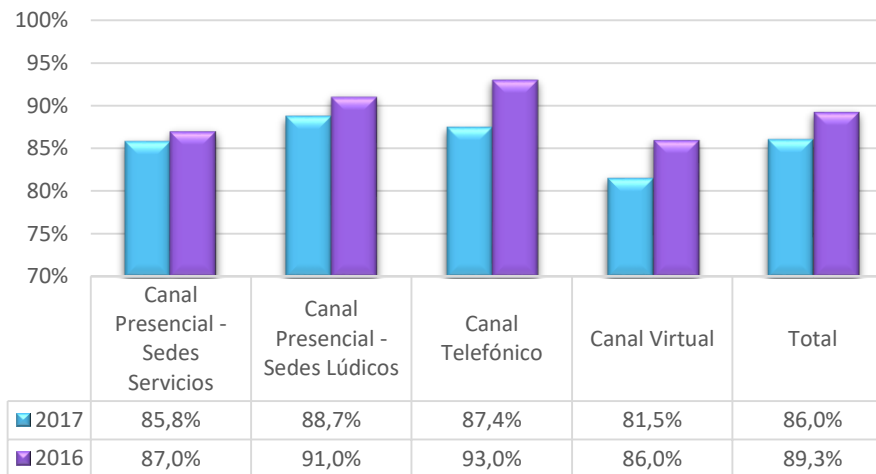
[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

# Comparativo

N	Descripción	Rango
1	Excelente	Más de 95%
2	Bueno	80% a 95%
3	Regular	60% a 79%
4	Malo	40% a 59%
5	Pésimo	Inferior a 40%

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

## Comparativo Nivel de Satisfacción



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

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

## 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 periodo de 2017 se ubicó en 86,02% de satisfacción.

La muestra tomada correspondió a 6.448 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 de Lúdicos.
- Llamadas telefónicas a la Línea única de atención y conmutador.
- Visita a la página WEB de la Alcaldía.

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



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

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