



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Documento metodológico
Medición de la satisfacción ciudadana
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Medellín, 2023





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. ANTECEDENTES.....	4
2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA.....	4
2.1. DISEÑO TEMÁTICO.....	5
2.1.1. <i>Necesidades de información</i>	5
2.1.2. <i>Formulación de objetivos</i>	5
2.1.3. <i>Alcance</i>	5
2.1.4. <i>Marco de referencia</i>	6
2.1.5. <i>Definición de variables y construcción de indicadores estadísticos</i>	7
2.1.6. <i>Resultados estadísticos</i>	7
2.1.7. <i>Estándares estadísticos utilizados</i>	8
2.1.8. <i>Diseño del cuestionario</i>	8
2.1.9. <i>Normas, especificaciones o reglas de edición e imputación de datos</i>	8
2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	8
2.2.1. <i>Universo de estudio</i>	9
2.2.2. <i>Población objetivo</i>	9
2.2.3. <i>Cobertura geográfica</i>	9
2.2.4. <i>Desagregación geográfica</i>	9
2.2.5. <i>Desagregación temática</i>	9
2.2.6. <i>Fuentes de datos</i>	9
2.2.7. <i>Unidades estadísticas</i>	10
2.2.8. <i>Período de referencia</i>	10
2.2.9. <i>Período de recolección/acopio y frecuencia</i>	10
2.2.10. <i>Marco estadístico</i>	10
2.2.11. <i>Diseño Muestral</i>	10
2.2.12. <i>Ajustes de cobertura</i>	11
2.2.13. <i>Especificaciones de ponderadores</i>	11
2.3. DISEÑO DE LA RECOLECCION/ACOPIO.....	11
2.3.1. <i>Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos</i>	11
2.3.2. <i>Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo</i>	12
2.3.3. <i>Esquema de entrenamiento de personal</i>	12
2.3.4. <i>Conformación del equipo</i>	12
2.3.5. <i>Proceso de sensibilización y acuerdos de intercambio</i>	13
2.3.6. <i>Elaboración de manuales</i>	13
2.3.7. <i>Diseño de la estrategia de comunicación y plan de contingencia</i>	13
2.3.8. <i>Diseño de la estrategia de seguimiento y control</i>	13
2.3.9. <i>Diseño de sistemas para la obtención de datos</i>	13
2.3.10. <i>Transmisión de datos</i>	13
2.4. DISEÑO DEL PROCESAMIENTO.....	14
2.4.1. <i>Consolidación de archivos de datos</i>	14
2.4.2. <i>Codificación</i>	14
2.4.3. <i>Diccionario de datos</i>	14





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.4.4	Revisión y validación.....	14
2.4.5	Diseño de instrumentos de edición (validación y consistencia) e imputación de datos	14
2.4.6	Diseño para la generación de cuadros de resultados	14
2.5	DISEÑO DEL ANÁLISIS	14
2.5.1	Métodos de análisis de resultados.....	15
2.5.2	Anonimización de microdatos	15
2.5.3	Verificación de la anonimización de microdatos	15
2.5.4	Comités de expertos.....	15
2.6	DISEÑO DE LA DIFUSIÓN Y COMUNICACION	15
2.6.1	Diseño de los sistemas de salida	15
2.6.2	Diseño de productos de difusión y comunicación	16
2.6.3	Entrega de productos	16
2.6.4	Estrategia de servicio	16
2.7	DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO	16
2.8	DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCION Y FLUJOS DE TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
3	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	¡Error! Marcador no definido.
	GLOSARIO	17
	BIBLIOGRAFÍA	17





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Antioquia, como entidad de la división política administrativa del Estado, está comprometida con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este modelo integra las políticas del sector público para dirigir la gestión hacia el mejor desempeño institucional y la consecución de resultados que satisfagan las necesidades y garanticen los derechos de los ciudadanos, enmarcados en la legalidad y la integridad. La entidad busca generar estrategias que orienten la labor pública, específicamente en la atención ciudadana, con el objetivo de incrementar la satisfacción y la confianza de los ciudadanos.

La medición semestral se erige como un pilar fundamental para lograr este propósito. Durante este proceso, se lleva a cabo una caracterización de la población que utiliza los tres canales de atención a la ciudadanía (canal presencial, canal virtual y canal telefónico). Además, se realiza una evaluación de la percepción de satisfacción frente a los trámites y servicios brindados por la Gobernación de Antioquia; Los resultados de esta medición son socializados, dando origen a planes de mejoramiento que cuentan con el respaldo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía.

El presente documento tiene como finalidad detallar las fases y procesos de la operación estadística "Medición de la Satisfacción Ciudadana". Siguiendo la estructura proporcionada por la "Guía para la elaboración del documento metodológico de operaciones estadísticas", año 2023 siguiendo los lineamientos dados por el DANE, este documento se divide en varias fases, en la cual se expone el proceso estadístico hasta su difusión y comunicación.

1. ANTECEDENTES

Desde 2013, la Gobernación de Antioquia se ha enfocado en establecer directrices para brindar servicios de calidad a la ciudadanía mediante diversos canales de atención. Dado esto la encuesta Medición de la percepción de satisfacción ciudadana es clave para fortalecer esta relación, buscando constantemente mejorar la percepción de la ciudadanía y asegurar que sus expectativas sean no solo cumplidas, sino superadas. Este enfoque refleja el compromiso de la Gobernación con la mejora continua de la prestación de servicios y la atención al ciudadano, consolidando una cultura organizacional centrada en las necesidades y expectativas de la sociedad.

2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

El diseño de la operación estadística abarca todos los distintos procedimientos y actividades, así como cada una de las fases del proceso estadístico; con el objetivo de satisfacer las necesidades de información. En este proceso inicia desde la clara definición de los objetivos hasta la validación del proceso, incluyendo aspectos como la





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

recopilación de datos, selección de instrumentos de medición, procesamiento de datos, análisis estadístico, interpretación y presentación de los resultados que se obtienen con la encuesta de medición de la satisfacción ciudadana.

2.1. DISEÑO TEMÁTICO

En esta fase se presenta la documentación de las necesidades de información, así como los objetivos, el alcance, el marco de referencia, y se relacionan los estándares estadísticos utilizados.

2.1.1. Necesidades de información

La necesidad de medir la satisfacción ciudadana surge como parte de los esfuerzos de la Gobernación de Antioquia para mejorar la estrategia y comunicación en los trámites y servicios ofrecidos. Evaluar la percepción de los usuarios de manera cuantitativa y cualitativa es esencial para analizar la efectividad de las estrategias, identificar áreas de mejora y ajustar políticas de atención ciudadana según las expectativas cambiantes de la sociedad. La implementación de esta medición no solo persigue cumplir con estándares de calidad, sino también superar las expectativas, consolidando una cultura de mejora continua en la prestación de servicios y la atención al ciudadano. Este compromiso se refleja en la importancia otorgada a la retroalimentación de los usuarios, considerándola una herramienta valiosa para perfeccionar constantemente los procesos y consolidar una gestión centrada en el ciudadano.

2.1.2. objetivos de la operación estadística

a) Objetivo general:

Medir la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los tramites y servicios en sus tres canales; presencial, telefónico y virtual de acuerdo con su porcentaje de participación

b) Objetivos específicos:

- Evaluar la satisfacción ciudadana en la prestación de trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación de Antioquia a través de sus canales presencial, telefónico y virtual.
- Establecer un diagnóstico general sobre la eficiencia y calidad de la atención al ciudadano en los diferentes canales, con el fin de proponer mejoras transversales que impacten positivamente en la experiencia global.
- Diseñar estrategias integrales de mejora basadas en los resultados obtenidos, con el objetivo de fortalecer la satisfacción ciudadana en todos los canales de atención prestados por la Gobernación de Antioquia.
- Fortalecer la calidad del servicio en la Gobernación de Antioquia





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.1.3 Alcance

La Dirección de Atención a la Ciudadanía del Departamento de Antioquia tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los trámites ofrecidos, para lo cual lleva a cabo una encuesta en sus tres canales de atención: presencial, virtual y telefónico. En esta encuesta, se recopila la información necesaria para determinar la percepción de los ciudadanos sobre la prestación de servicios. La aplicación de la encuesta abarca todo el ámbito departamental, permitiendo obtener un insumo integral que contribuirá a mejorar la calidad de la atención en los distintos canales de servicio ofrecidos por la Gobernación de Antioquia.

2.1.4 Marco de referencia

a) Marco teórico

Esta operación estadística se fundamenta en la necesidad de evaluar y mejorar la calidad de los servicios gubernamentales ofrecidos a los ciudadanos. En este contexto, se apoya en la teoría de la satisfacción del cliente, que sostiene que la percepción positiva de los usuarios sobre la calidad y eficiencia de los servicios contribuye a fortalecer la relación entre la administración pública y la ciudadanía. Además, se consideran elementos de la teoría de la atención al cliente, donde se reconoce la importancia de los canales de atención presencial, virtual y telefónico en la experiencia global del usuario.

Canal Presencial: El canal presencial es el medio físico de comunicación con la Gobernación de Antioquia donde los ciudadanos pueden acceder a la oferta institucional disponible mediante una atención personalizada y de forma directa con los servidores y/o contratistas que hacen parte del proceso.

Canal Virtual: Este canal es el medio establecido para la comunicación virtual de los ciudadanos el acceso a la información pública, la realización de trámites en línea y la orientación acerca de programas, proyectos, trámites o servicios ofrecidos

Canal Telefónico: Es el canal por medio del cual el ciudadano establece comunicación verbal de forma telefónica con el fin de obtener, de forma ágil y eficiente, información sobre los programas, proyectos, trámites y servicios de la Entidad

b) Marco Conceptual

- **Satisfacción ciudadana:** Evaluación subjetiva y percepción general de los ciudadanos en relación con los tramites y servicios ofrecidos por la Gobernación de Antioquia





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

- **Servicio:** El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la palabra servicio como: “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del Para la Gobernación de Antioquia el servicio es entonces el conjunto de acciones que nos permiten satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos brindando una atención de calidad.
- **Ciclo del servicio:** El ciclo del servicio es el conjunto de momentos que el ciudadano experimenta cada vez que interactúa con la Entidad para obtener un trámite o servicio. El ciclo muestra que cada uno de estos pasos que el ciudadano realiza, se activan cada vez que entra en contacto con la Entidad por medio del canal de atención que haya decidido utilizar.

c) Marco legal o normativo

La operación estadística se basa en algunas normas como:

- **Ley 1266 de 2008:** se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales para la protección de datos.
- **Ley 1714 de 2014:** se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

2.1.5 Definición de variables y construcción de indicadores estadísticos

De la información obtenida se tienen diferentes indicadores sobre la percepción de la satisfacción ciudadana en sus tres canales de atención, los cuales son publicados en diferentes informes y boletines en la página oficial de la Gobernación de Antioquia, algunos de estos indicadores generados son:

- Percepción de la satisfacción ciudadana en sus tres canales de atención
- Percepción de la satisfacción desagregada en hombres y mujeres
- Percepción de la satisfacción por estrato socioeconómico
- Ocupación de los encuestados
- Nivel de estudio de los encuestados
- Entre otros.

2.1.6 Resultados estadísticos

A través de la encuesta realizada se busca tener diferentes indicadores relacionados con la satisfacción y calidad de los servicios al momento de realizar trámites o servicios en la Gobernación de Antioquia, Esta metodología permite visualizar de manera cualitativa





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

y cuantitativa los temas relevantes para identificar oportunidades de mejora y elevar los estándares de servicio, para así garantizar una excelente atención de las necesidades específicas de toda la población brindando un servicio oportuno y de calidad

Se espera que las respuestas sean una muestra representativa sobre el estudio que se espera realizar, posteriormente, se pretende tabular y dejar en informes estadísticos los resultados obtenidos de modo que pueda ser un insumo valioso en la toma de decisiones.

- **Cuadros de salida:**

Para presentar de manera concisa los resultados obtenidos de la operación estadística, La información se compila en informes y boletines que incluyen tablas y gráficos, facilitando un análisis descriptivo de los datos, teniendo en cuenta criterios técnicos y estadísticos, dicha publicación es esencial para que todos los usuarios puedan acceder a la información, lo cual es fundamental para la toma de decisiones. Estos cuadros de salida se pueden observar en el (*Anexo 1-Resultados encuesta de satisfacción ciudadana*)

2.1.7 Estándares estadísticos utilizados

La operación estadística no hace uso de estándares estadísticos

2.1.8 Diseño del cuestionario

La información de la operación estadística se recolecta por medio de un formulario electrónico creado en Microsoft Forms, con el objetivo de conocer la percepción de la satisfacción ciudadana de los tramites y servicios de la Gobernación de Antioquia. Ver (*Anexo 2-Encuesta canal presencial, Anexo 3-Encuesta canal telefónica, Anexo 4-Encuesta canal virtual*)

2.1.9 Normas, especificaciones o reglas de edición e imputación de datos

La encuesta es validada y aprobada por parte del equipo de la Dirección de Atención al cliente de la Gobernación de Antioquia, se consolida la información de la encuesta en las bases de datos de la entidad y se vela por el cumplimiento de la ley de transparencia y habeas data, permitiendo así hacer luego la correspondiente difusión.

Esta operación estadística no presenta normas o especificaciones para la imputación de datos.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO

El diseño estadístico de la operación estadística se fundamenta en la construcción, formulación del universo estadístico, población, unidades estadísticas, periodos de referencia, entre otros.

2.2.1 *Universo de estudio*

Personas que hagan uso de los tres diferentes canales de atención oficiales (presencial, telefónico y virtual) de la Gobernación de Antioquia.

2.2.2 *Población objetivo*

Todos aquellos ciudadanos que hagan uso de los diferentes canales de atención oficiales de la Gobernación de Antioquia.

2.2.3 *Cobertura geográfica*

La cobertura de la operación estadística es a nivel departamental.

2.2.4 *Desagregación geográfica*

La desagregación geográfica de la operación estadística se realiza a nivel de las 9 subregiones y el departamento de Antioquia.

2.2.5 *Desagregación temática*

La desagregación temática de la encuesta es a nivel de:

- Zona
- Estrato
- Sexo
- Genero
- Edad
- Nivel de estudio
- Ocupación
- Grupo poblacional
- Discapacidad

2.2.6 *Fuentes de datos*

Los datos se obtienen de forma directa de los ciudadanos que hacen uso de los diferentes canales de atención de la Gobernación de Antioquia (canal presencial, canal virtual, canal telefónico); a través de un formulario creado en Microsoft Forms, se realiza una recolección primaria de los datos de manera eficiente y digital.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.2.7 Unidades estadísticas

La unidad de observación y análisis, en este caso, es el mismo y corresponde a los ciudadanos que hagan uso de los diferentes canales de atención oficiales de la Gobernación de Antioquia.

Unidad de muestreo: personas que hacen uso de los diferentes canales de atención oficiales de la Gobernación de Antioquia.

2.2.8 Período de referencia

Las encuestas se realizan duran todo el año, en la jornada de la mañana y de la tarde de los días hábiles de la Gobernación de Antioquia.

2.2.9. Período de recolección/acopio y frecuencia

La recolección de la información se realiza durante todos los días hábiles del año.

2.2.10 Marco estadístico

Descripción del marco: el marco estadístico consiste en una lista de personas que se acercan o hacen uso a lo diferentes canales de atención de la Gobernación de Antioquia,

Actualización del marco: el marco se mantiene actualizado de forma continua para reflejar cambios en la lista de destinatarios. Se verifica la integridad y precisión de la lista antes de cada llamada.

Uso del marco: el marco estadístico sirve como base para la realización de la encuesta a las personas que quedan en el tamaño de la muestra para realización de llamadas en el Contact Center.

2.2.11 Diseño Muestral

Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico - aleatorio simple por proporción

Cálculo del tamaño de la muestra:

Es importante comprender que el tamaño de la muestra es un factor clave en la precisión de los resultados obtenidos, por lo que la fórmula que se utiliza para calcular el tamaño de la muestra necesaria para obtener resultados precisos y representativos de la población es:

$$n = \frac{Np(1-p)}{N(e^2p^2) + p(1-p)}$$





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

El margen de error deseado, o precisión, o margen de error admisible, se refiere a la diferencia entre la media muestral y la media poblacional. Desde luego, que no se pretende cometer errores. Se trata de un margen de error que se está dispuesto a tolerar para el cálculo de esto.

Selección de la muestra: se utiliza un muestreo aleatorio simple en donde todas las personas tiene la misma probabilidad de ser seleccionada, Al obtener el tamaño de muestra se monta la base de datos a una plataforma de Contact Center para que desde allí se distribuyan las llamadas a realizar a las personas que cayeron en la muestra.

4. Ponderadores: se asigna un ponderador a cada canal de atención para obtener el indicador de satisfacción general.

5. Metodología de estimación: se asigna el ponderador a cada canal mediante la participación representativa de éste.

2.2.12 Ajustes de cobertura

Este numeral no aplica para esta operación estadística.

2.2.13 Especificaciones de ponderadores

Este numeral no aplica para esta operación estadística

2.3. DISEÑO DE LA RECOLECCION/ACOPIO

En esta sección se describe la manera como se obtienen los datos de la encuesta, el método de recolección, el diseño de la estrategia de comunicación, el diseño de la estrategia de seguimiento y control, y el diseño de sistemas de captura de datos y transmisión de datos.

2.3.1 Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos

En el contexto de esta operación estadística, se utiliza el método de recolección de datos a través del autodiligenciamiento de un formulario electrónico creado en Microsoft Forms, una herramienta tecnológica implementada por la Dirección de Atención al cliente

Para llevar a cabo de manera eficiente la recolección de información, se emplean diversas estrategias, que incluyen: llamadas telefónicas, envío de correo electrónicos y encuesta presencial para la recolección de la información.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.3.2 Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo

El equipo logístico, lo conforman los miembros del equipo de la Dirección de Atención al cliente, los cuales están al tanto de verificar el correcto funcionamiento del

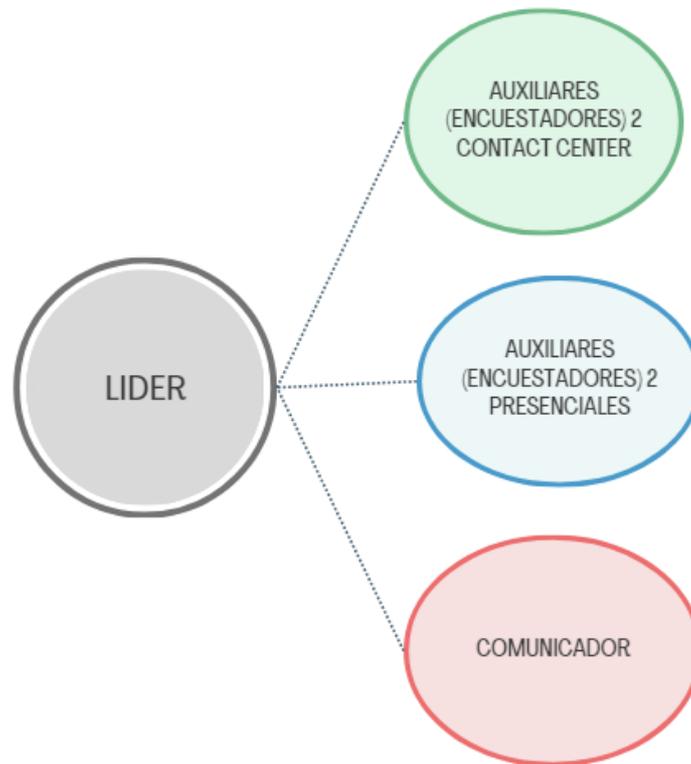
formulario electrónico, así como también velar por responder a las inquietudes que se presentan en las recolecciones presenciales.

2.3.3 Esquema de entrenamiento de personal

Los auxiliares administrativos los son encargados de realizar las encuestas y se capacitan al momento de iniciar con la realización de las encuestas, explicando cada una de las preguntas y los ítems de caracterización, así como también la autorización de datos personales que se requiere para poder continuar con el diligenciamiento del formulario.

2.3.4 Conformación del equipo

El equipo técnico está conformado por un líder, 4 auxiliares los cuales son encuestadores (2 presenciales y 2 en el Contac Center) y un comunicador.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.3.5 Proceso de sensibilización y acuerdos de intercambio

La operación estadística hace un proceso de sensibilización e intercambio de la información. En cumplimiento al Decreto 1377 de junio de 2013, referente al tratamiento de datos, con esto se realiza la debida autorización a utilizar tus datos de contacto para fines informativos y estadísticos.

2.3.6 Elaboración de manuales

El manual de medición de la satisfacción se encuentra en construcción

2.3.7 Diseño de la estrategia de comunicación y plan de contingencia

La estrategia de comunicación para socializar al ciudadano los resultados de la encuesta es a través de los canales de atención oficiales de la Gobernación de Antioquia, además de la publicación del informe en la página web www.antioquia.gov.co

2.3.8 Diseño de la estrategia de seguimiento y control

Para garantizar la calidad de los datos recopilados en la encuesta, se lleva a cabo un seguimiento a las respuestas del formulario durante el proceso de recopilación de datos, Microsoft Forms facilita este proceso al permitir la supervisión automática y en tiempo real mediante gráficos estadísticos. Esto proporciona una visión del número de respuestas recibidas.

2.3.9 Diseño de sistemas para la obtención de datos

Para garantizar la obtención de datos organizada y eficiente en la operación estadística, se implementó un sistema en línea mediante Microsoft Forms. Este sistema permite que los datos se recolecten de manera ordenada y se almacenen automáticamente en el sistema de Microsoft, ofreciendo la flexibilidad de exportarlos a programas como Excel. Una ventaja adicional es la capacidad de generar resultados y gráficos estadísticos en tiempo real, lo que facilita la identificación de tendencias y patrones clave. Además, los resultados se generan de manera instantánea al cerrar la encuesta, lo que agiliza el proceso de obtención de resultados parciales, que sirvan de línea guía en los futuros procesos de la operación estadística.

2.3.10 Transmisión de datos

Los datos que se generan de la captura de información a los ciudadanos a través de las encuestas para medir la percepción de satisfacción ciudadana se almacenan en carpetas internas de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, además de adjuntarse los resultados en el sistema de gestión de la calidad Solución.





2.4 DISEÑO DEL PROCESAMIENTO

2.4.1 Consolidación de archivos de datos

El documento donde se encuentran los archivos se organiza teniendo en cuenta las preguntas realizadas a la ciudadanía, puesto que las mismas se encuentran asociadas a ítems a evaluar de la prestación del servicio. Se generan archivos por cada uno de los canales de atención, con el fin de establecer los resultados de cada uno de ellos; ya teniendo la información de cada canal, se consolida en un solo archivo para obtener un indicador final.

2.4.2 Codificación

Este numeral no aplica para esta operación estadística

2.4.3 Diccionario de datos

La operación estadística no cuenta con diccionario de datos.

2.4.4 Revisión y validación

La revisión y validación de los datos lo hace el profesional que coordina la realización de la encuesta, el cual se encarga de validar la concordancia de la información y la veracidad de la encuesta.

2.4.5 Diseño de instrumentos de edición (validación y consistencia) e imputación de datos

El equipo valida la información mediante el aplicativo Forms, garantizando así que los datos allí guardados sean consistentes y válidos para la obtención de resultados de las encuestas. No se hace imputación de datos

2.4.6 Diseño para la generación de cuadros de resultados

Para el procesamiento de los datos se usa Excel, mediante la utilización de tablas dinámicas y fórmulas que permitan conocer los resultados de la encuesta. También se hace uso de aplicativos de diseño que se requieren para la consolidación y presentación del informe final

2.5 DISEÑO DEL ANÁLISIS

En esta fase se definen los métodos, técnicas y procedimientos que permiten verificar la calidad de la información para el posterior análisis de los resultados encontrados.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.5.1 Métodos de análisis de resultados

El análisis de los resultados de la operación estadística se basa en un enfoque descriptivo de los datos, respaldado por representaciones visuales como gráficos y tablas. Esto simplifica la identificación de tendencias sobre la percepción de satisfacción. Estas tendencias proporcionan una perspectiva valiosa para la toma de decisiones.

Este proceso implica un análisis univariado de cada variable de manera individual, presentando los resultados a través de distribuciones de frecuencia acumulada y porcentajes que se ilustran visualmente mediante gráficos.

2.5.2 Anonimización de microdatos

La Dirección de Atención a la Ciudadanía cuenta con una política de protección de datos personales mediante la cual regula el tratamiento de la información de los ciudadanos en conformidad con los requisitos legales establecidos por el estado colombiano, en cumplimiento del artículo 7 del Decreto 1377 de 2013. Dicho decreto reglamenta la Ley 1581 de 2012, la cual establece el régimen general para la protección y tratamiento de datos personales

2.5.3 Verificación de la anonimización de microdatos

En el informe de resultados que publican en la página web los datos son anónimos, teniendo en cuenta que ningún dato personal de los ciudadanos se publica ni se da a conocer y que los resultados solo son utilizados para fines estadístico e informativos.

2.5.4 Comités de expertos

El Comité de Expertos está compuesto por el equipo logístico de la Dirección de Atención a la ciudadanía. Este equipo desempeña un papel crucial en la recolección, procesamiento y análisis de datos, asumiendo la responsabilidad de verificar la integridad y precisión de la información de acuerdo con criterios técnicos establecidos. Su experiencia y conocimientos especializados garantizan un enfoque riguroso en el tratamiento de los datos, contribuyendo así a la fiabilidad y calidad de la información recopilada.

2.6. DISEÑO DE LA DIFUSIÓN Y COMUNICACION

En esta fase se definen los métodos, técnicas y procedimientos que permiten verificar la calidad de la información para el posterior análisis de los resultados encontrados.

2.6.1 Diseño de los sistemas de salida

Los resultados son consolidados y se presentan en formato PDF con los formatos y diseños de la Dirección de Atención al Cliente, estos informes generados contienen toda la información de los resultados de la encuesta y la caracterización de la población y se publican en página web www.antioquia.gov.co





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

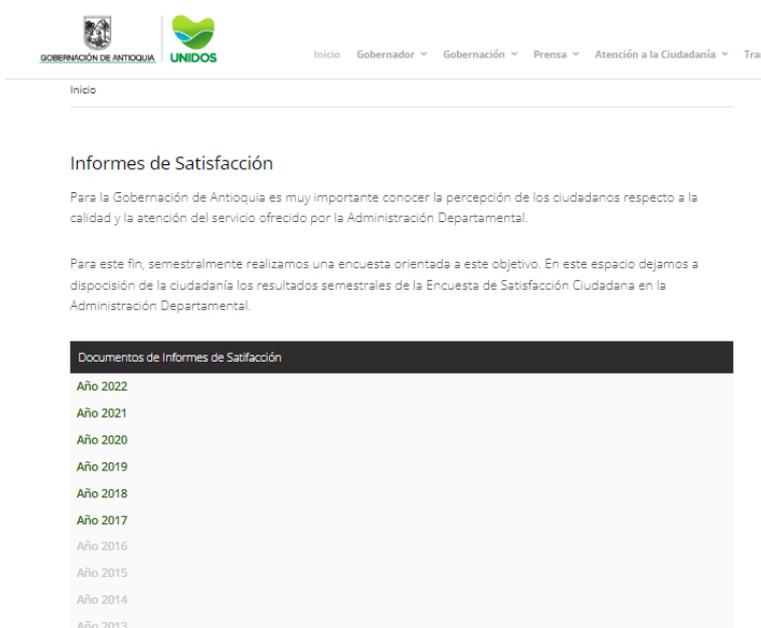
2.6.2 Diseño de productos de difusión y comunicación

Los resultados se difunden a través de la página web de la Gobernación de Antioquia, además, se presenta la información en boletines e informes en formato PDF.

2.6.3 Entrega de productos

Los resultados obtenidos de la encuesta de medición de la satisfacción ciudadana son recopilados y publicados en la página de la Gobernación de Antioquia, en la ruta: sección Atención a la ciudadana - satisfacción a la ciudadanía - informes de satisfacción. en la cual pueden interactuar y obtener información sobre esta, además la información de donde encontrar los resultados de la encuesta de percepción de la satisfacción, se puede consultar a través de los canales de atención oficiales de la Gobernación de Antioquia (Presencial, telefónico y virtual)

Imagen 3: Entregables de la operación estadística



2.6.4 Estrategia de servicio

Para brindar orientación acerca de la operación estadística, o resolver dudas e inquietudes, se cuenta con el correo electrónico contacto: CORREO DE ATENCION AL CLIENTE,

2.7. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

Para la evaluación se consideran las reuniones con el equipo técnico de la Dirección de Atención al cliente, con el fin de que todos los procesos sean conscientes y validados.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

2.8. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCION Y FLUJOS DE TRABAJO

La operación estadística cuenta con el siguiente flujo de trabajo:

1. Se estructura un cuestionario con el fin de dar respuesta a las necesidades de información.
2. Se calcula el tamaño de muestra con una fórmula, y así poder saber la cantidad de ciudadanos que se deben encuestar, mediante una muestra probabilística.
3. De acuerdo a la muestra diseñada se inicia con la toma de las encuestas en cada uno de los canales, teniendo en cuenta que en las sedes presenciales la información se toma a través de registros en Tablet que llevan al formulario en Microsoft Forms y para los canales telefónico y virtual la base de datos se monta en un aplicativo que de manera aleatoria realiza llamadas a los ciudadanos para encuestarlos, estos datos se registran en el formulario definido.
4. Se descarga la base de datos del aplicativo Forms y se inicia con la validación de los mismos, verificando en cada columna que no haya errores; esto con el fin de sacar las tablas dinámicas de cada uno de los ítems y conocer los resultados de la encuesta, los cuales se ponderan teniendo en cuenta la formula definida para ello.
5. Se compilan los resultados en un informe que se publica en la página web de la Gobernación de Antioquia.

GLOSARIO

Satisfacción del Ciudadano: Evaluación subjetiva que refleja el grado de conformidad y contento de los ciudadanos con los servicios y atención recibidos por una entidad gubernamental.

Encuesta de Satisfacción: Instrumento de recolección de datos que utiliza preguntas estructuradas para obtener la opinión y percepción de los ciudadanos respecto a la atención y servicios proporcionados por una entidad.

Índice de Satisfacción Ciudadana: Indicador cuantitativo que resume la evaluación global de la satisfacción de los ciudadanos, a menudo expresado como un porcentaje.

BIBLIOGRAFÍA

DANE, D. A. (2023). *Guía para la elaboración del documento metodológico de operaciones estadísticas*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sen.gov.co/files/sen/lineamientos/Guia_Documento_Metodol%C3%B3gico.pdf

ANEXOS:





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Anexo 1-Resultados encuesta de satisfacción ciudadana

Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022-II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Apujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Piso 11 - Teléfonos 57 (4) 383 80 21 - Medellín - Colombia



Informe de nivel de satisfacción 2022-II

Este informe corresponde al análisis del nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada a través de los canales de atención de la Gobernación de Antioquia.

El objetivo es medir y analizar qué tan satisfechos están los ciudadanos, que hacen uso de alguno de nuestros canales de atención para una orientación, trámite o servicio. La caracterización tenida en cuenta para abordar a los ciudadanos es la siguiente:

Ciudad

Las encuestas presenciales se realizaron en el Centro Administrativo Departamental ubicado en Medellín; las encuestas telefónicas y virtuales se realizaron In site.



Género y edad

Se realiza la encuesta a aquellos hombres y mujeres de todas las edades que quieran aportar su experiencia y nivel de satisfacción en el Centro Administrativo Departamental.



Estrato

Nuestra población objetivo son todos aquellos que pertenezcan a los estratos socioeconómicos que existen en el departamento y país 1, 2, 3, 4, 5, 6.





Análisis por resultados y canal de atención

La toma de datos sobre la satisfacción y calidad de nuestro servicio a partir de encuestas, es de gran importancia para así obtener los argumentos necesarios y ejecutar un diagnóstico objetivo que permita identificar la satisfacción real que perciben los ciudadanos al momento de realizar un trámite o servicio con la entidad. Esta metodología permite visualizar de manera cualitativa y cuantitativa los temas relevantes para identificar oportunidades de mejora y elevar los estándares de servicio, para así garantizar una excelente atención de las necesidades específicas de toda la población brindando un servicio oportuno y de calidad.

En la toma de datos se tuvo en un total de **1747** ciudadanos que recibieron una atención por los canales habilitados, presencial, telefónico y virtual. Distribuidos de la siguiente manera.

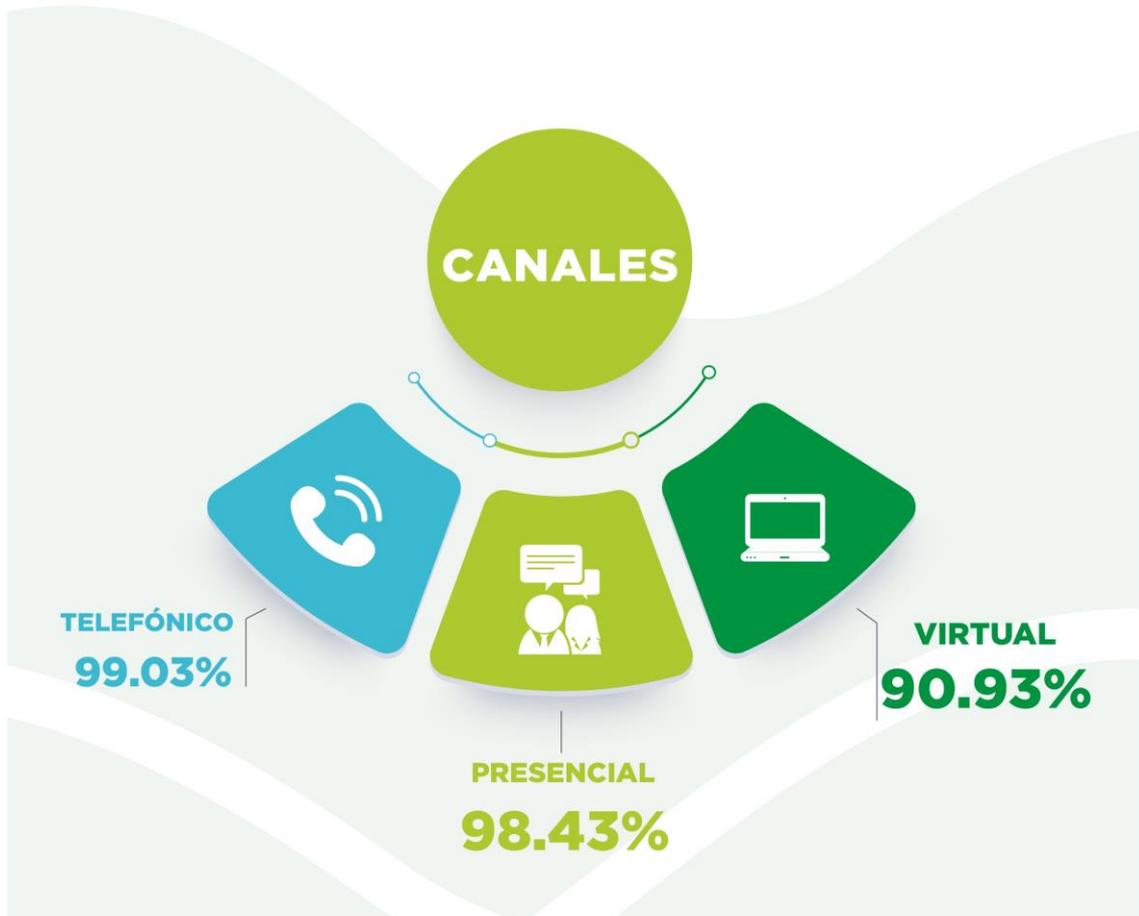
Canal	Cantidad
Presencial	949
Telefónico	645
Virtual	144
Total	1747

La satisfacción general de los tres canales fue de **98.42%**. Este nivel de satisfacción se atribuye a que cada uno de los canales logró obtener un nivel superior al **90%** lo que evidencia el fortalecimiento que se ha tenido en estos para mejorar la calidad y satisfacción del servicio.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



El **61.02%** de los encuestados corresponde a población femenina y el **38.98%** a población masculina. El **77.0%** de la muestra deja al Valle de Aburrá como la subregión con mayor afluencia de ciudadanos y el estrato socioeconómico con más ponderación es el 3 con un **36.12%** de participantes en la encuesta.

La satisfacción general de los tres canales fue de **98.42%**. Este nivel de satisfacción se atribuye a que cada uno de los canales logró obtener un nivel superior al **90%** lo que evidencia el fortalecimiento que se ha tenido en estos para mejorar la calidad y satisfacción del servicio.

Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



Mujeres
61.02%



Hombres
38.98%



Área Metropolitana
77.00%



Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



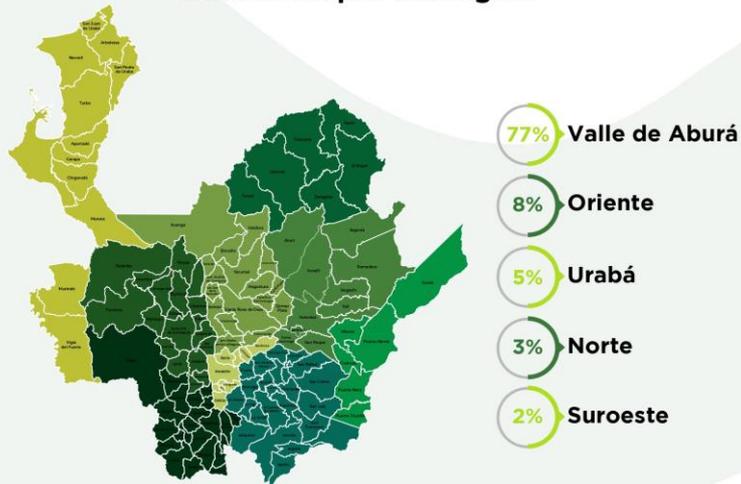
Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Apujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Piso 11 - Teléfonos 57 (4) 383 80 21 - Medellín - Colombia



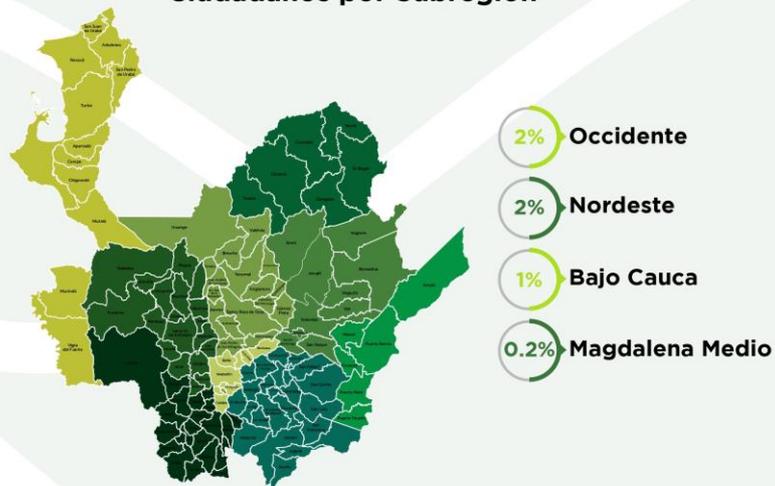
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

En la ilustración se detalla la proporción de ciudadanos en las subregiones que respondieron dicha encuesta.

Ciudadanos por Subregión



Ciudadanos por Subregión



Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Ahora, el rango de edad más representativo esta entre los **19 y 30** años con un **37.89%**.



1-18 Años
1.68%



19-30 Años
37.89%



31-45 Años
29.25%



46-60 Años
17.5%



+60 años
13.68%

A continuación, se detalla la ocupación de los encuestados, donde la mayor es empleado con un **42.24%**, mientras que las personas dedicadas al trabajo del hogar solo se concentra un **7,9%**.

El nivel de estudio más referenciado por los encuestados es Universitario con un **28.11%**. Se destaca el grado de ciudadanos con empleo y un nivel de estudio profesional..





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Por último, en la ilustración 8 el tipo de grupo poblacional perteneciente de los encuestados, donde el **89.47%** dicen no hacer parte de ningún grupo.



Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA





Canal Presencial

La cantidad de encuestados en el canal presencial es de **949** ciudadanos. La distribución por cada una de las sedes se puede observar en la tabla, donde se identifica que la sede con mayor número de encuestas aplicadas fue Pasaportes, con **227**. Mientras que la sede de Aburrá Sur con **51** ciudadanos encuestados es la sede con menor registro.

Sede	Cantidad
Pasaportes	227
Centro de Atención a la Ciudadanía	193
Secretaría de Educación	110
Secretaría de Hacienda	109
Centra de Impuesto Vehicular	90
Gerencia de Seguridad Vial	89
Aburrá Sur	80
Virtual	51
Total	949

El canal presencial obtuvo una calificación de **98.43%** de satisfacción, donde la sede con mejor calificación fue Aburrá Sur y Gestión Documental con un **100%** de satisfacción y la de menor calificación con un **86.67%** fue la sede de Secretaría de Hacienda.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



Aburrá Sur
100%

Central de impuesto vehicular
98.54%



Gestión Documental
100%

Pasaportes
98.23%



Centro de Atención a la Ciudadanía
99.13%

Educación
96.27%



Gerencia de Seguridad vial
95.81%

Hacienda
86.67%



A partir de los datos obtenidos, se inicia un diagnóstico segmentado en cada uno de los indicadores de satisfacción. Estos se pueden visualizar en la ilustración, se identifica que todos los indicadores cumplieron con la expectativa ciudadana lo que deja porcentajes de cumplimiento sobre el **90%** para cada uno.

Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



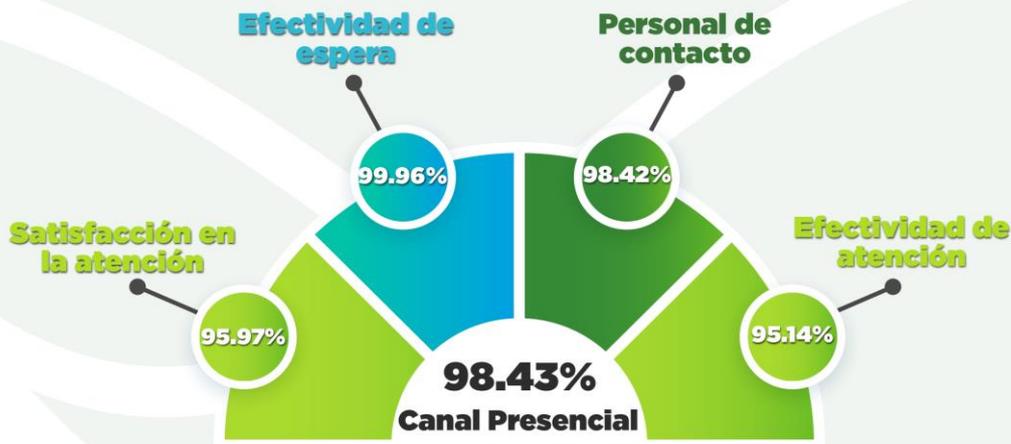


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Para percepción de los ciudadanos frente la atención recibida por parte del personal de contacto se tomó en cuenta (amabilidad, capacidad de escucha, habilidad para gestionar respuesta, conocimiento, presentación personal) que brindan una calificación general de **98.42%**.

La efectividad se califica teniendo en cuenta factores determinantes en la calidad de la atención y el tiempo de asesoría, en este caso se tiene como resultado cumplimiento del **99.96% y 95.14%**.

Para finalizar, se puede determinar que la satisfacción general de la atención con un porcentaje positivo del **95.97%** indica que el seguimiento y mejoramiento continuo han aportado en la obtención de resultados de satisfacción muy favorables para la Administración Departamental.



10 Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



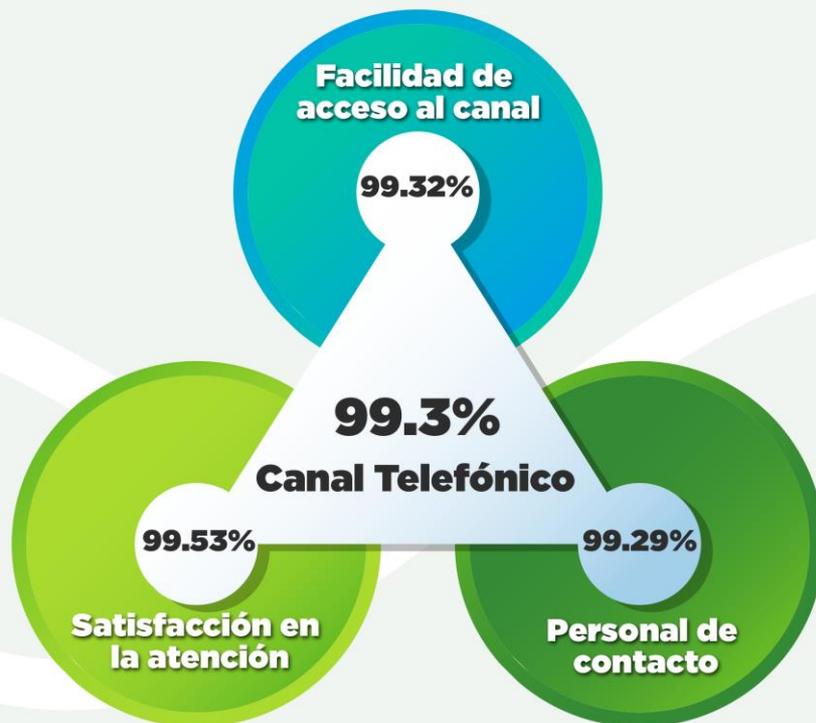


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Canal Telefónico

La toma de datos se realizó por un total de **654** ciudadanos encuestados que recibieron servicios por medio de este canal.

El canal telefónico obtuvo una calificación de **99.3%** de satisfacción. A partir de los datos obtenidos se inició el diagnóstico segmentado en los indicadores de satisfacción.



11 Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

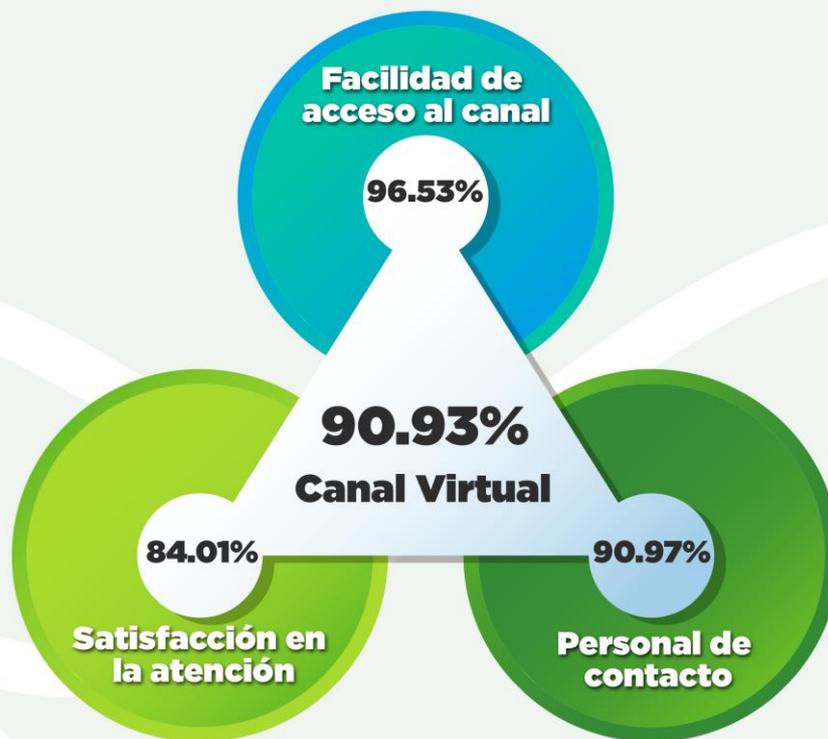




Canal Virtual

La toma de datos se realizó por un total de **144** ciudadanos que recibieron el servicio por el canal virtual

El canal virtual obtuvo una calificación de **90.93%** de satisfacción, esto determina que este evidencia la más baja satisfacción ciudadana, sin embargo, cumple con las expectativas de satisfacción. A partir de los datos obtenidos se inicia el diagnóstico segmentado en los indicadores de satisfacción.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

La satisfacción general se encuentra en un porcentaje de **98.42%**, esto se debe a que los tres canales de atención lograron obtener una satisfacción por encima del **90%**. Cada uno de los aspectos que aporta a esta calificación está enfocado en el cumplimiento y la calidad del servicio. Es importante contar con estrategias que apunten al mejoramiento continuo de cada canal, también como mantener al día la información correcta a la ciudadanía y darle cumplimiento a los tiempos de espera y atención del servicio, la agilidad del personal que atiende a los ciudadanos y darles solución a sus necesidades de información.

13 Encuesta de satisfacción
2022 -II



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



La Alegría de Servir



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Apujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Piso 11 - Teléfonos 57 (4) 383 80 21 - Medellín - Colombia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Anexo 2-Encuesta canal presencial

ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA **(CANAL PRESENCIAL)**

Desde la Gobernación de Antioquia nos interesa conocer tu opinión y satisfacción con los canales de atención que tenemos dispuestos para ti.

Por favor ayúdanos contestando esta encuesta la cual nos permite evaluar y mejorar nuestro proceso de atención.

¿Estarías de acuerdo con que evaluemos la atención que recibiste?

Nota: Si el ciudadano manifiesta estar de acuerdo con evaluar la atención pasamos a la siguiente observación

En cumplimiento al Decreto 1377 de junio de 2013, referente al tratamiento de datos, queremos preguntarte ¿nos autorizas a utilizar tus datos de contacto para fines informativos?

SI		NO	
----	--	----	--

Sede o Dependencia donde realiza el trámite:

- Pasaportes
- Gerencia de Seguridad Vial
- Centro de Atención a la Ciudadanía
- Centro de Atención a la Ciudadanía Aburrá Sur – Aves Maria
- Central de Liquidación e Impuesto Vehicular
- Piso 1 Centro Administrativo Departamental

Caracterización

Tipo de Documento	
1	Cédula
2	Tarjeta de Identidad
3	Cédula de Extranjería
4	Pasaporte
5	NIT

Número del documento de Identidad: _____

Municipio donde reside: _____

Zona:

Rural		Urbana	
-------	--	--------	--

Estrato	1	2	3	4	5	6
---------	---	---	---	---	---	---





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Cuenta con conexión a internet:

SI		NO	
----	--	----	--

Sexo	
1	Hombre
2	Mujer
3	Otro

Genero	
1	Femenino
2	Masculino

Edad	
1	Menor de 13
2	14 - 28 años
3	29 - 39 años
4	40 - 55 años
5	56 a 65 años
6	66 a 75 años
7	Mayor de 75

Nivel de Estudio	
1	Primaria
2	Secundaria
3	Técnico o Tecnólogo
4	Profesional
5	Postgrado
6	Ninguno

Ocupación	
1	Estudiante
2	Empleado o trabajador
3	Independiente
4	Desempleado
5	Actividades del Hogar
6	Jubilado
7	Servidor Público
8	Líder Comunitario
9	Actividades relacionadas con el campo
10	Otro





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Grupo Poblacional al que Pertenece	
1	Indígena
2	Negro, afrodescendiente, raizal o palenquero
3	Población Gitana o Rrom
4	Población LGBTIQ+
5	Víctima del Conflicto Armado
6	Otro

Cuenta con una Discapacidad	
1	Auditiva
2	Visual
3	Psicosocial
4	Física
5	Intelectual
6	Múltiple
7	Otra
8	Ninguna

Información previa a la realización de la encuesta

1. Antes de venir a este punto de atención presencial, ¿buscaste información relacionada con el trámite que debías hacer?

SI		NO	
Pase a la 2		Pase a la 4	

2. ¿En qué medio encontraste la información del trámite antes de venir?

1	Líneas de atención de la Gobernación de Antioquia
2	Portal web de la Gobernación de Antioquia
3	Correo electrónico
4	Estaba incluida en el requerimiento que te llegó de la Gobernación de Antioquia
5	Chat
6	Videochat en lenguaje de señas
7	Redes Sociales
8	Otro, ¿Cuál?

3. De, 1 a 5, qué tan satisfecho estas con la información que obtuviste antes de venir,





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Opciones	
5	Muy Satisfecho
4	Satisfecho
3	Medianamente Satisfecho
2	Insatisfecho
1	Muy Insatisfecho

4. ¿Qué tipo de gestión viniste a realizar a la sede?

Opciones	
1	Solicitar un trámite o servicio
2	Presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia
3	Solicitar información u orientación general
4	Consultar por estado de un trámite, servicio o PQRSD

5. ¿Qué trámite realizó?

Espacio físico

6. Ahora te voy a hacer unas preguntas relacionadas con el espacio físico de esta sede

Para responderlas, vamos a utilizar la escala de calificación de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

6.1. Facilidad de ubicación de la sede

Calificación	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---

6.2. Comodidad del espacio disponible para esperar

Calificación	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---

6.3. Señalización

Calificación	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---

6.4. Nivel de ruido

Calificación	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

6.5. Iluminación

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

6.6. Aseo

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

6.7. Seguridad

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

Personal de contacto

7. Ahora te voy a hacer unas preguntas relacionadas con la persona que atendió tu solicitud

7.1. Amabilidad y respeto de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

7.2. Capacidad de escucha de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

7.3. Habilidad para gestionar la respuesta por parte de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

7.4. Conocimiento del tema por parte de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

7.5. Presentación personal de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

Efectividad

8. Ahora te voy a hacer unas preguntas relacionadas con el tiempo que te tomó el proceso de atención en esta sede

8.1. Cumplimiento del horario de atención al público

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

8.2. Tiempo de espera para ser atendido

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

Satisfacción

9. Califica tu satisfacción con los siguientes aspectos:

9.1. Calidad de la información que recibiste durante la atención.

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

9.2. ¿Te indicaron otras opciones en caso de no poder solucionar tu solicitud o situación?

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

9.3. ¿Te indicaron el tiempo de respuesta de tu solicitud?

SI		NO	
-----------	--	-----------	--

9.4. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la atención que recibiste en esta sede?

Calificación	1	2	3	4	5
---------------------	---	---	---	---	---

En caso de que el ciudadano responda entre 1 y 2, debemos preguntar:

¿Cuáles son los motivos de esta calificación?

Opciones	
1	Motivos relacionados con la disposición y amabilidad de la persona que me atendió
2	La información que recibí no soluciona mi inquietud
3	Los tiempos de espera fueron excesivamente largos

10. Si tuvieses que gestionar este mismo trámite a futuro ¿cuál de las siguientes mejoras te gustaría experimentar para hacerlo de una manera más ágil y efectiva?

Opciones	
1	Realizar este mismo trámite de forma virtual
2	Que este trámite tenga menos pasos y requisitos
3	Que el trámite cuente con más lugares y canales para su realización
4	Realizar este trámite con la asignación de una cita previa para la atención presencial





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

11. ¿Obtuviste ayuda de terceros para realizar el trámite o servicio?

SI		NO	
Pase a la 12		Pase a la 13	

12. ¿Qué tipo de ayuda obtuviste?

Opciones	
1	Pagar a un tramitador por obtener una cita
2	Pagar a un servidor o contratista para agilizar tu trámite
3	Ayuda un familiar o amigo

13. ¿Consideras que el trámite o servicio se realizó con total transparencia?

SI		NO	
Pase a la 15		Pase a la 14	

14. ¿Por qué no te pareció transparente?

Opciones	
1	Exigencia de más requisitos para la radicación de tu trámite
2	Poca información publicada respecto a la realización del trámite
3	Comportamiento inadecuado del servidor o contratista que recibió su trámite

15. ¿Qué percepción tiene del trámite que acaba de realizar?

Opciones	
1	Fácil y rápido
2	Engorroso
3	Complejo
4	Costoso





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Anexo 3-Encuesta canal telefónica

ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA (CANAL TELEFÓNICO)

Desde la Gobernación de Antioquia nos interesa conocer tu opinión y satisfacción con los canales de atención que tenemos dispuestos para ti.

Por favor ayúdanos contestando esta encuesta la cual nos permite evaluar y mejorar nuestro proceso de atención.

¿Estarías de acuerdo con que evaluemos la atención que recibiste?

Nota: Si el ciudadano manifiesta estar de acuerdo con evaluar la atención pasamos a la siguiente observación

En cumplimiento al Decreto 1377 de junio de 2013, referente al tratamiento de datos, queremos preguntarte ¿nos autorizas a utilizar tus datos de contacto para fines informativos?

SI		NO	
----	--	----	--

Caracterización

Tipo de Documento	
1	Cédula
2	Tarjeta de Identidad
3	Cédula de Extranjería
4	Pasaporte
5	NIT

Número del documento de Identidad: _____

Municipio donde reside: _____

Zona:

Rural		Urbana	
-------	--	--------	--

Estrato	1	2	3	4	5	6
---------	---	---	---	---	---	---

Cuenta con conexión a internet:

SI		NO	
----	--	----	--

Sexo	
1	Hombre
2	Mujer
3	Otro





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Genero	
1	Femenino
2	Masculino

Edad	
1	Menor de 13
2	14 - 28 años
3	29 - 39 años
4	40 - 55 años
5	56 a 65 años
6	66 a 75 años
7	Mayor de 75

Nivel de Estudio	
1	Primaria
2	Secundaria
3	Técnico o Tecnólogo
4	Profesional
5	Postgrado
6	Ninguno

Ocupación	
1	Estudiante
2	Empleado o trabajador
3	Independiente
4	Desempleado
5	Actividades del Hogar
6	Jubilado
7	Servidor Público
8	Líder Comunitario
9	Actividades relacionadas con el campo
10	Otro





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Grupo Poblacional al que Pertenece	
1	Indígena
2	Negro, afrodescendiente, raizal o palenquero
3	Población Gitana o Rrom
4	Población LGBTIQ+
5	Víctima del Conflicto Armado
6	Otro

Cuenta con una Discapacidad	
1	Auditiva
2	Visual
3	Psicosocial
4	Física
5	Intelectual
6	Múltiple
7	Otra
8	Ninguna

Información previa a la realización de la encuesta

1. Dime por favor ¿cómo te enteraste de la existencia de este número?

1	Portal de la Gobernación de Antioquia
2	Estaba incluida en el requerimiento que le llegó de Gobernación de Antioquia
3	Amigo – conocido
4	Prensa
5	Radio
6	Televisión
7	Redes sociales
8	Otro, ¿Cuál?

2. Ahora te voy a hacer unas preguntas relacionadas con la última llamada que realizaste a la línea y el servicio que te prestaron. Para responderlas vamos a utilizar la siguiente tabla de calificación:

Opciones	
1	10 Muy Satisfecho
2	9 - 8 Satisfecho





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

3	7 - 6 Medianamente Satisfecho
4	5 - 3 Insatisfecho
5	2 - 1 Muy Insatisfecho

a. Facilidad que tuviste para comunicarte con la Línea

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

b. Amabilidad y respeto de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

c. Capacidad de escucha y habilidad de la persona que atendió tu llamada para darte una respuesta.

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

d. Conocimiento del tema por parte de la persona que atendió tu llamada

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

e. Recibiste la información de forma completa y clara por parte de la persona que atendió tu llamada

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

f. Agilidad de la persona que atendió tu llamada al momento de brindarte la información

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

3. En términos generales, una vez concluida tu llamada, califica tu satisfacción con los siguientes aspectos:

a. La solución a tus necesidades de información

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

b. Satisfacción con el proceso de atención telefónica

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

4. ¿Fue suficiente la información que obtuviste en la Línea de Atención de la Gobernación o requeriste de otro medio para obtener más información?

SI		NO	
Terminar Encuesta		Preguntar Cual	

Cual: _____

Anexo 4-Encuesta canal virtual

ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA (CANAL VIRTUAL)

Caracterización

Tipo de Documento	
1	Cédula
2	Tarjeta de Identidad
3	Cédula de Extranjería
4	Pasaporte
5	Otro

Número del documento de Identidad: _____

Municipio donde vive: _____

Estrato	1	2	3	4	5	6
----------------	---	---	---	---	---	---

Sexo	
1	Femenino
2	Masculino

Edad	
1	1- 19 años
2	18 - 30 años
3	31 - 45 años
4	46 - 60 años
5	60 o mas





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Nivel de Estudio	
1	Primaria
2	Secundaria
3	Técnico
4	Universitario
5	Postgrado
6	Ninguno

Ocupación	
1	Estudiante
2	Empleado
3	Independiente
4	Desempleado
5	Hogar
6	Jubilado

Información previa a la realización de la encuesta

5. Dime por favor, ¿Por cuál de nuestros canales virtuales te has comunicado para solicitar información?

Opciones	
1	Chat con asesor
2	Asesor virtual (robot)
3	WhatsApp
4	Redes Sociales

Nota: Si la interacción del ciudadano fue por medio del Bot realizaremos las preguntas que se encuentran en el documento llamado “encuesta bot”.

6. Ahora vamos a hacer unas preguntas relacionadas con la última interacción que tuviste a través de nuestros canales virtuales. Para responderlas vamos a utilizar la siguiente tabla de calificación:

Opciones	
1	10 Muy Satisfecho
2	9 - 8 Satisfecho
3	7 - 6 Medianamente Satisfecho
4	5 - 3 Insatisfecho
5	2 - 1 Muy Insatisfecho





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

g. Facilidad que tuviste para acceder al canal virtual utilizado.

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

h. Facilidad para utilizar el canal virtual a través del cual te comunicaste

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

i. Amabilidad y respeto de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

j. Habilidad de la persona que atendió tu consulta para darte una respuesta.

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

k. Conocimiento del tema por parte de la persona que atendió tu interacción

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

l. Recibiste la información de forma completa y clara por parte de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

m. Agilidad de la persona que te atendió

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

7. En términos generales, califica tu satisfacción en los siguientes aspectos:

c. La solución a tus necesidades de información

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

d. Satisfacción con el proceso de atención virtual

Calificación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

8. ¿Fue suficiente la información que obtuviste en los canales de atención virtual o requeriste de otro medio para obtener más información?

SI		NO	
	Cuál		Terminar Encuesta

Cual: _____

