



**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA  
ENERO–DICIEMBRE 2016**

**ENERO 2017**



## MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL ENERO- DICIEMBRE 2016

La Dirección de Atención Ciudadana, de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, continua la búsqueda de mejorar la atención a la ciudadanía, para ello realiza la encuesta al ciudadano en el momento de presentar su solicitud ante la Entidad ya sea personal o telefónicamente, con el fin de medir la calidad del servicio prestado.

Tanto en las Gerencias Departamentales como en el Nivel Central, los datos son ingresados en el SISTEMA DE INFORMACION PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA – SIPAR y de allí se genera el consolidado Nacional.

Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: La primera está enfocada a medir si el servicio prestado cumple con las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el periodo Enero –Diciembre de 2016.

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	97.61%	1.43%	0,48%	0.48%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	98.89%	0.64%	0.16%	0.32%	100%
¿Considera útil la información recibida?	98.09%	0.16%	1.11%	0.64%	100%

FUENTE: Datos tomados del SIPAR

**Primera Pregunta: ¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?**

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	97.61%	1.43%	0,48%	0.48%	100%

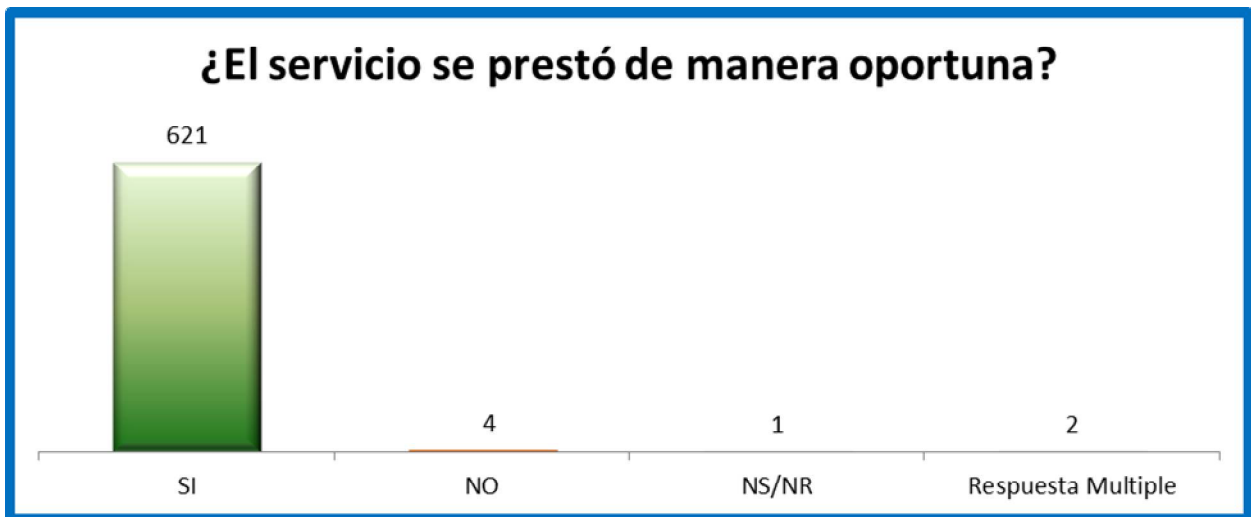


**FUENTE:** Datos tomados del SIPAR

Del total de 628 ciudadanos encuestados, el 97.61% de los ciudadanos informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 1.43% que respondió que no.

## Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó de manera oportuna?

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	98.89%	0.64%	0.16%	0.32%	100%

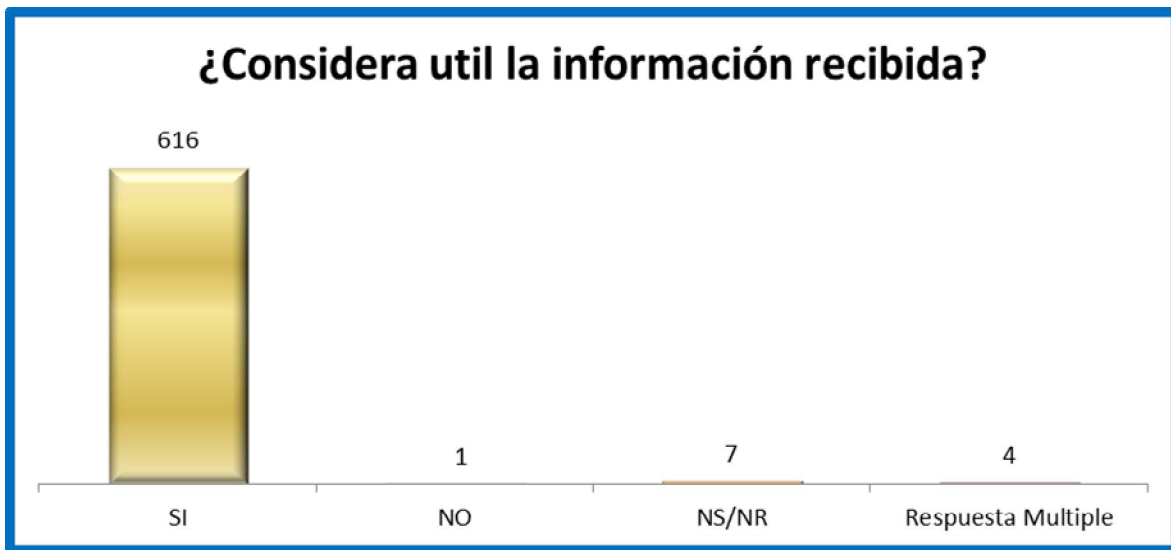


FUENTE: Datos tomados del SIPAR

Del total de ciudadanos encuestados el 98.89% está de acuerdo que el Servicio se prestó con oportunidad, indicando que la CGR brinda la información de manera adecuada a la ciudadanía. El 0.64% de los encuestados respondió que no a la pregunta

### Tercera Pregunta: ¿Considera útil la información recibida?

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿Considera útil la información recibida?	98.09%	0.16%	1.11%	0.64%	100%

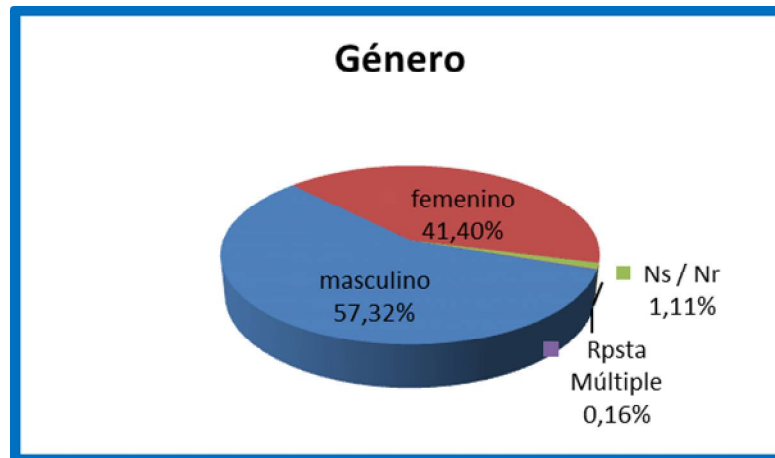


**FUENTE:** Datos tomados del SIPAR

Del total de encuestados el 98.09% está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, frente al 0.16% que respondió que no a la pregunta.

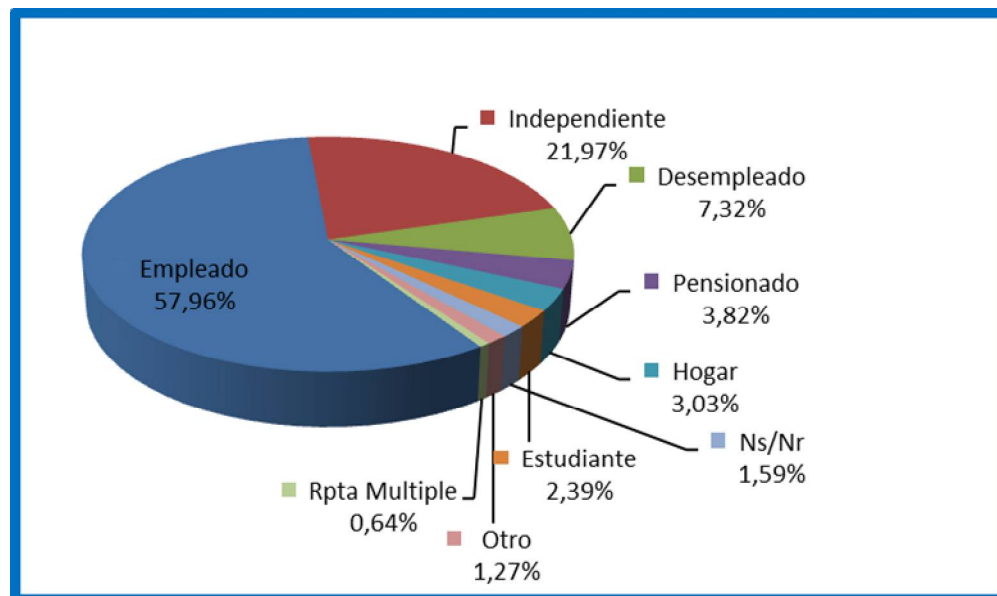
De igual manera, se analiza la información Demográfica de los encuestados obteniendo la siguiente información:

Del total de ciudadanos encuestados el 57.32% corresponde al **género** masculino frente al **41.40%** de sexo femenino, lo que indica que continua siendo mayor la participación por parte del género masculino.



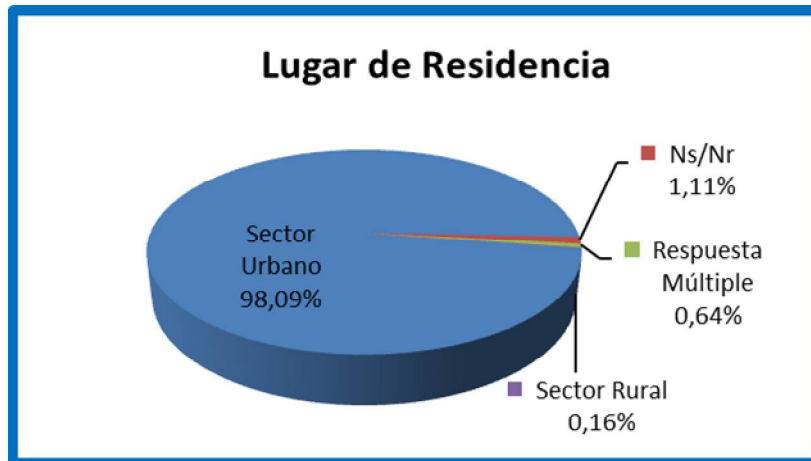
FUENTE: Datos tomados del SIPAR

En el siguiente cuadro se puede observar que el 57.96% de los ciudadanos encuestados dentro de su **actividad desarrollada** son empleados, seguido de los independientes con el 21.97%, entre otros.



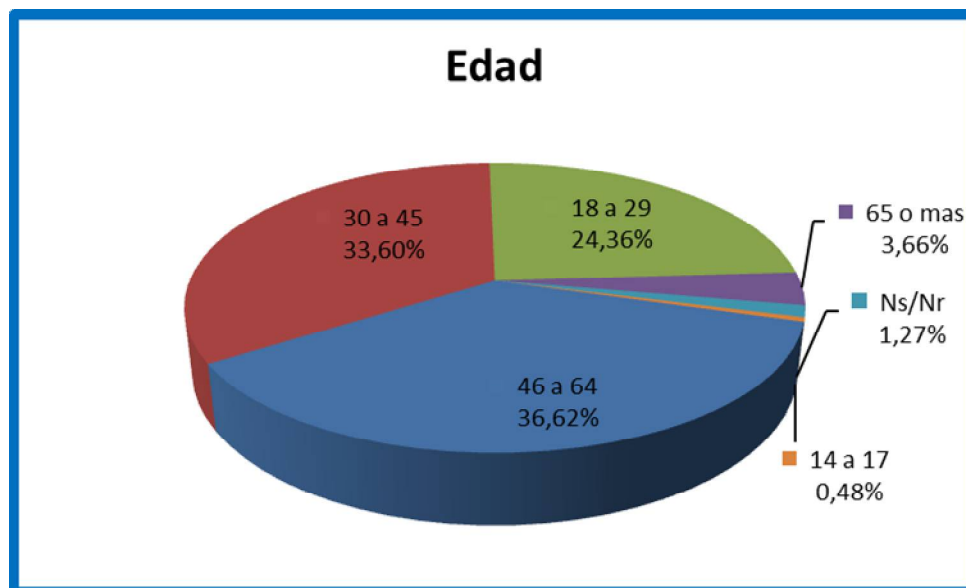
FUENTE: Datos tomados del SIPAR

Así mismo del total de encuestados el 98.09% **vive en el área Urbana**, mientras que el 0.16% vive en el sector rural.



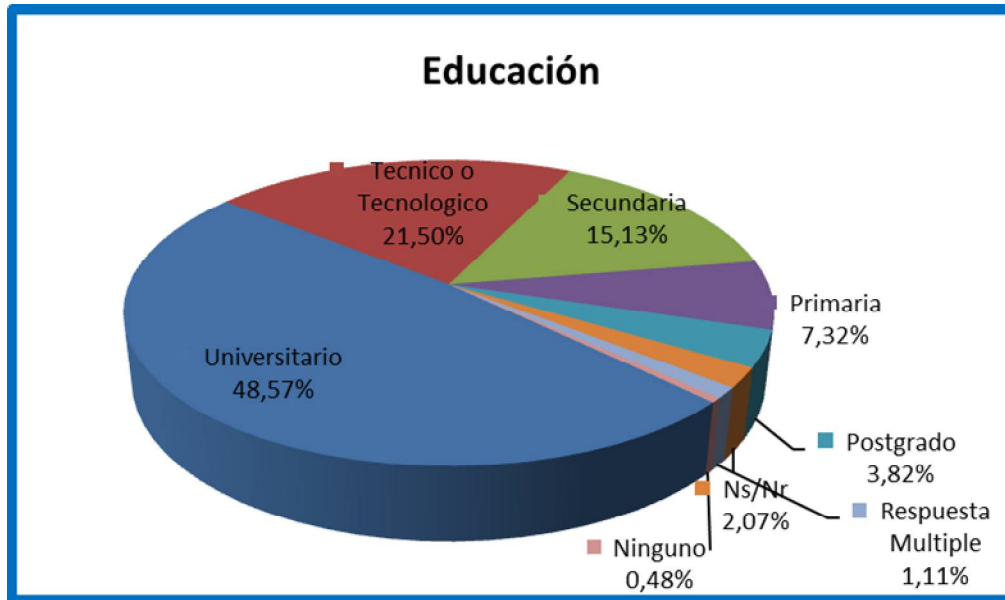
FUENTE: Datos tomados del SIPAR

La **edad** promedio de los Ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango de 46 a 54 con el 36.62%, seguido de 30 a 45 con un 33.60%, entre otras.



FUENTE: Datos tomados del SIPAR

El nivel educativo de los Ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con el 48.57%, seguido de Técnico o Tecnológico a con un 21.50%, entre otras.



FUENTE: Datos tomados del SIPAR.

-----  
ALVARO HERNANDO AVILA BELTRAN  
Director Atención Ciudadana

Consolido/elaboro: Ingeniera Concepción Serrano C.  
Reviso/Aprobó: Dr. Alvaro Hernando Avila Beltran