

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA
ENERO – DICIEMBRE 2012**

MARZO 2013

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL ENERO - DICIEMBRE DE 2012

La Dirección de Atención Ciudadana, de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, continua en 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.

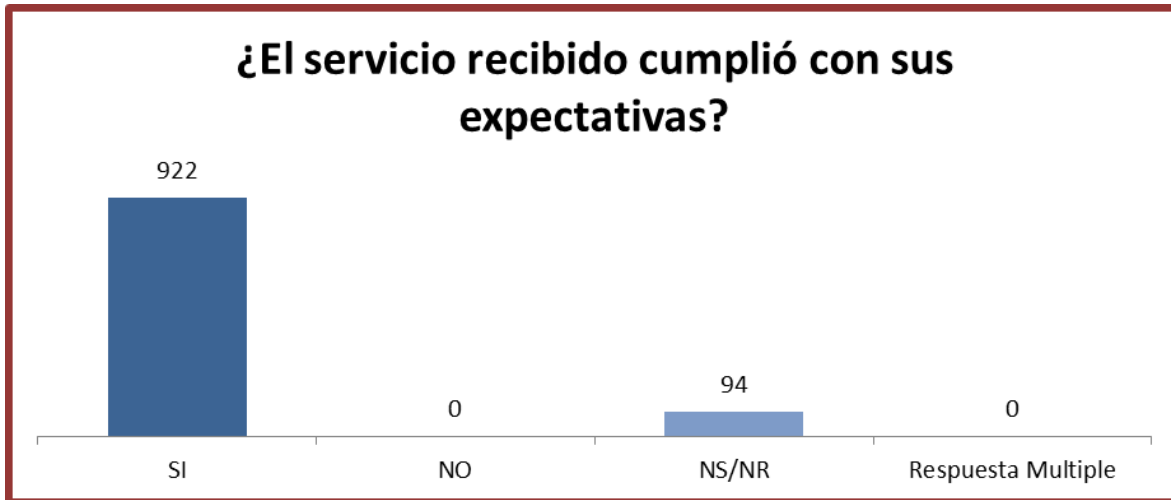
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el periodo Enero - Diciembre de 2012.

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	90,75%	0,00%	9,25%	0,00%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	90,65%	0,20%	9,15%	0,00%	100%
¿Considera util la información recibida?	90,85%	0,30%	8,86%	0,00%	100%

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

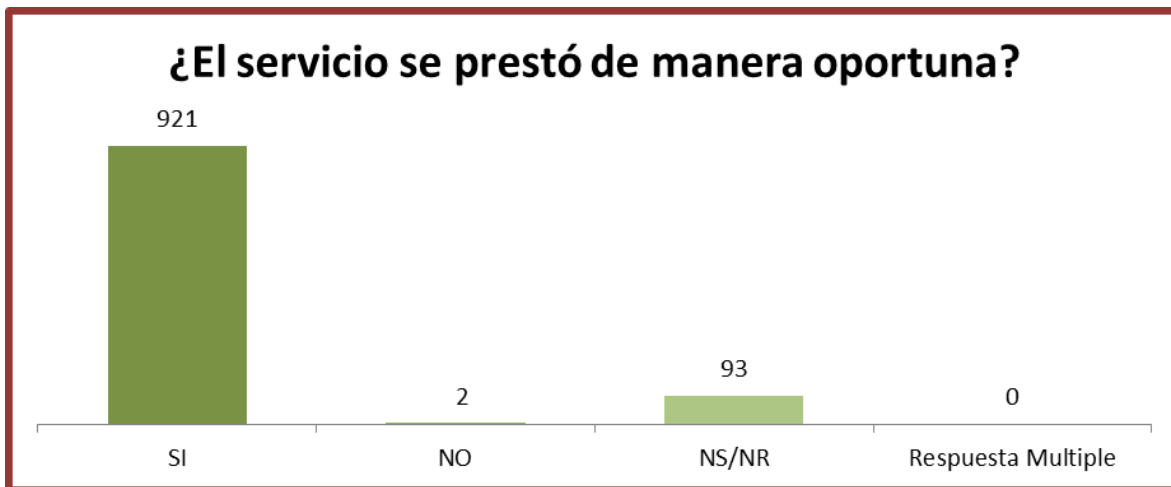
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	90,75%	0,00%	9,25%	0,00%	100%



De un total de 1016 ciudadanos encuestados el 90.75% informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 9.25% respondió que no sabe o no responde.

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

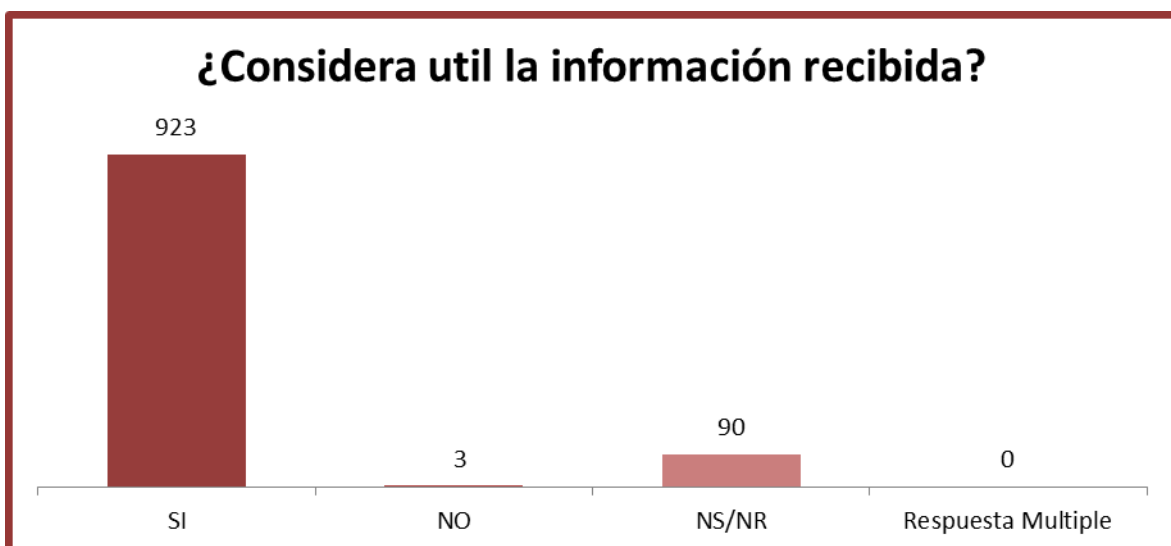
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	90,65%	0,20%	9,15%	0,00%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 90.65% está de acuerdo que el Servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.20% que respondió que No.

Tercera Pregunta: ¿Considera útil la información recibida?

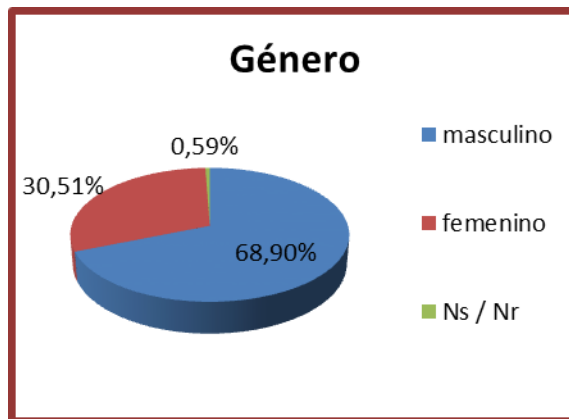
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿Considera util la información recibida?	90,85%	0,30%	8,86%	0,00%	100%



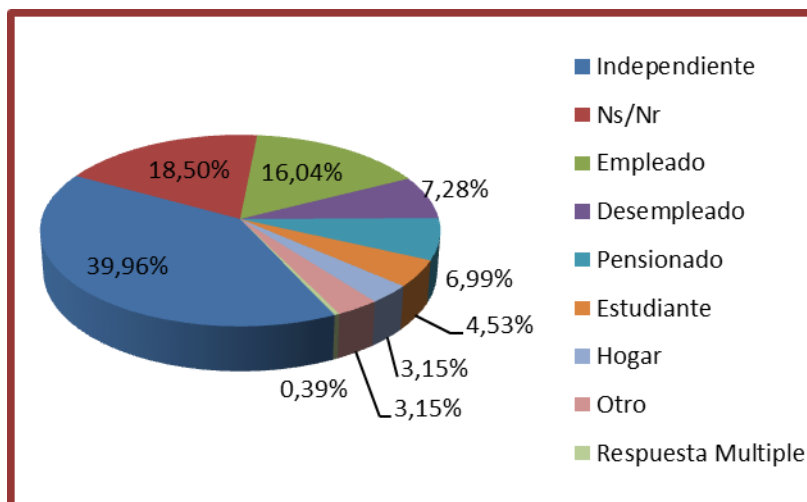
Del total de encuestados el 90.85% está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.30%, respondió que No.

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

Del total de ciudadanos encuestados el 68.90% corresponde al sexo masculino frente al 30.51% de sexo femenino, lo que indica que durante la vigencia 2012 la mayor participación fue por parte del género masculino.

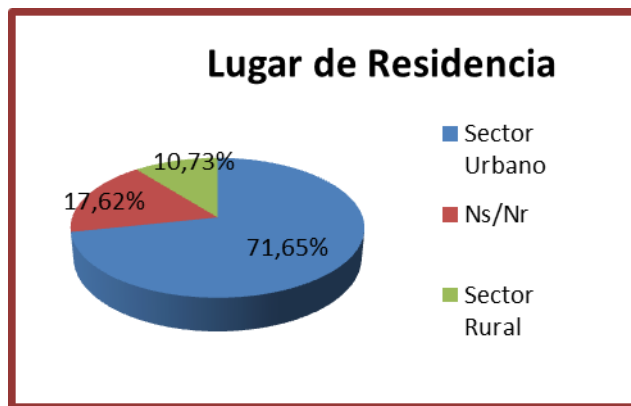


En el siguiente cuadro se puede observar que el 39.96% de los ciudadanos encuestados dentro de su **actividad desarrollada** son Independientes, seguido de los empleados con el 16.04%, los desempleados con el 7.28%, entre otros.

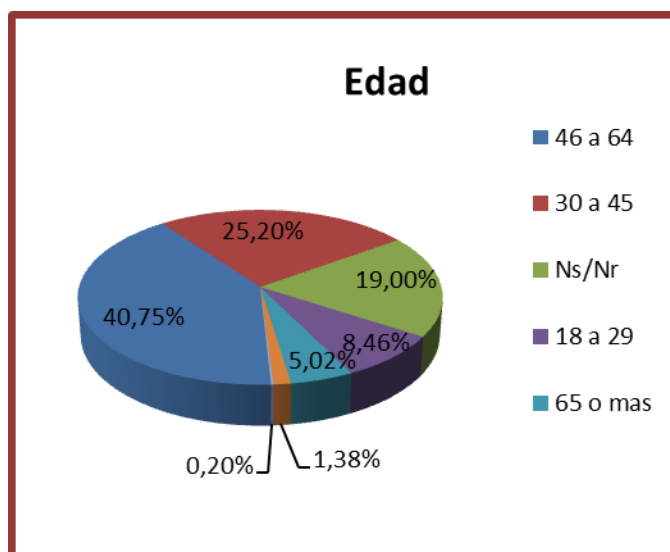


Del total de encuestados el 18.50%, no supo o no respondió a la pregunta.

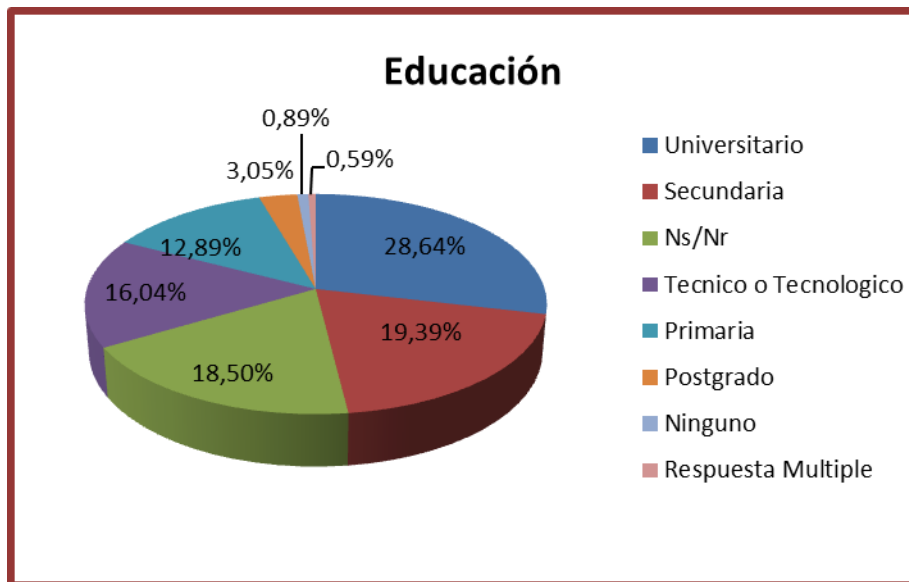
Así mismo del total de encuestados el 71.65% vive en el área Urbana, mientras que el 10.73% de ciudadanos vive en el área rural.



La edad promedio de los Ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango 46 a 64 con un 40.75%, seguido de 30 a 45 con el 25.20%, entre otras. El 19% No sabe o No Responde a la pregunta.



El nivel educativo de los Ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 28.64 %, seguido de secundaria con el 16.04, entre otras. El 18.50% de los Ciudadanos No saben o no responden a la pregunta.



LUZ MIREYA ARDILA ARIZA
Director Atención Ciudadana

Consolido/elaboro: Ingeniera Concepción Serrano
Reviso/Aprobó: Dra. Luz Mireya Ardila Ariza