

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA  
ENERO- DICIEMBRE 2013**

**2014**

## MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL ENERO - DICIEMBRE DE 2013

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.

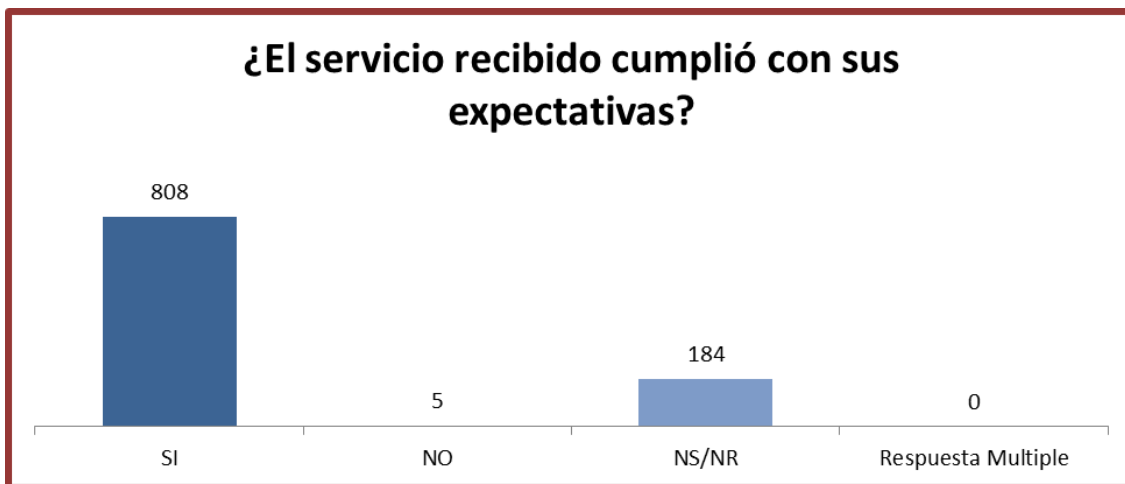
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el periodo Enero a Diciembre de 2013.

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	81,04%	0,50%	18,46%	0,00%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	81,24%	0,20%	18,56%	0,00%	100%
¿Considera útil la información recibida?	81,34%	0,20%	18,46%	0,00%	100%

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

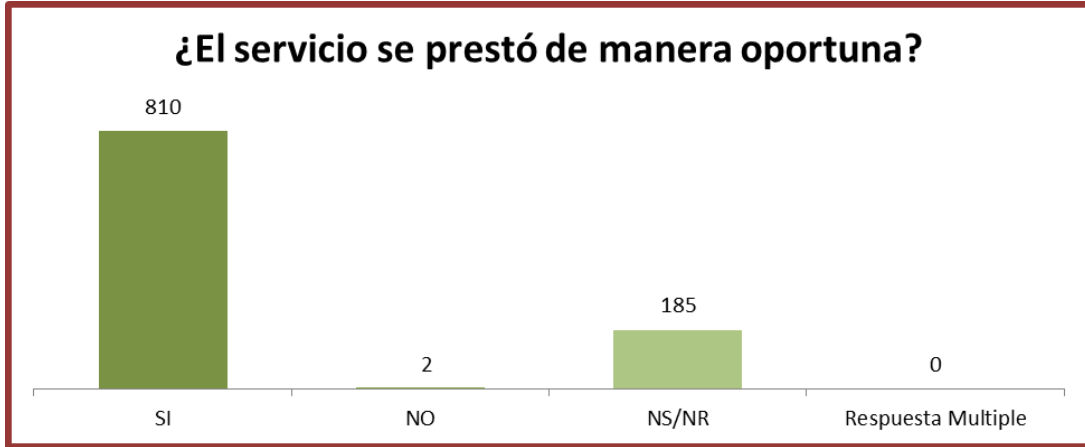
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	81,04%	0,50%	18,46%	0,00%	100%



De un total de 997 ciudadanos encuestados el 81.04% informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 0.50% que respondió que no, lo que indica que la Entidad cumplió durante la vigencia con las expectativas de la ciudadanía.

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

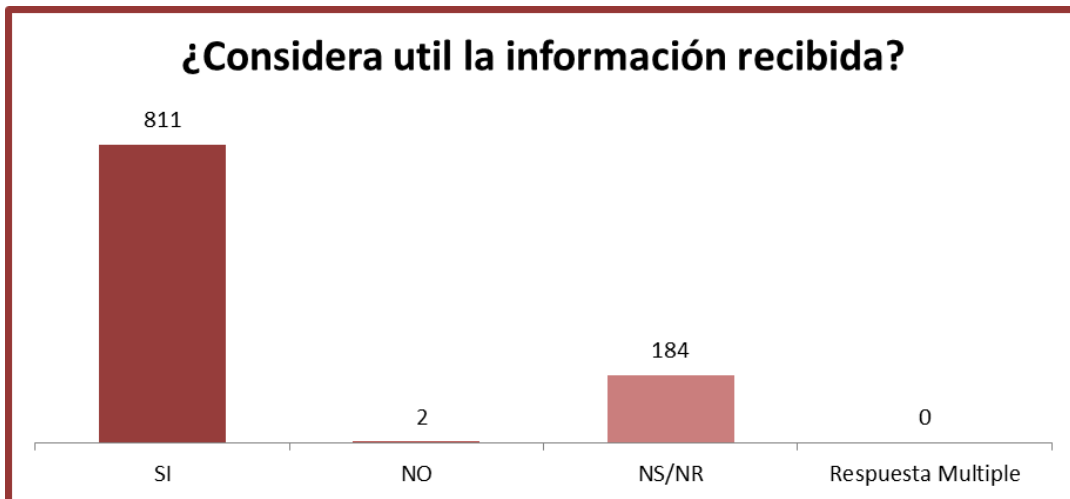
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	81,24%	0,20%	18,56%	0,00%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 81.24% está de acuerdo que el Servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.20 % que respondió que no, indicando que la Entidad durante el periodo en mención prestó de manera oportuna el servicio a la ciudadanía.

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

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿Considera útil la información recibida?	81,34%	0,20%	18,46%	0,00%	100%

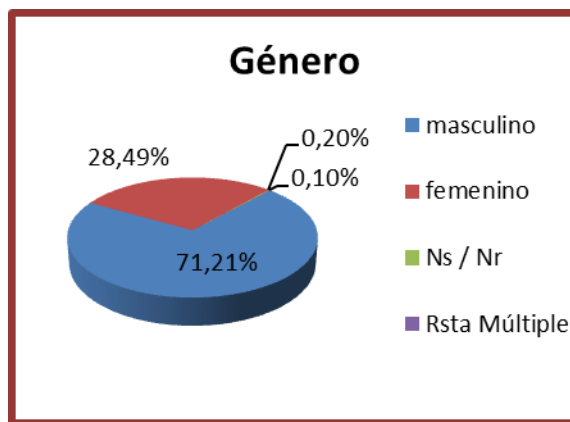


Del total de encuestados el 81.34 % está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.20%,

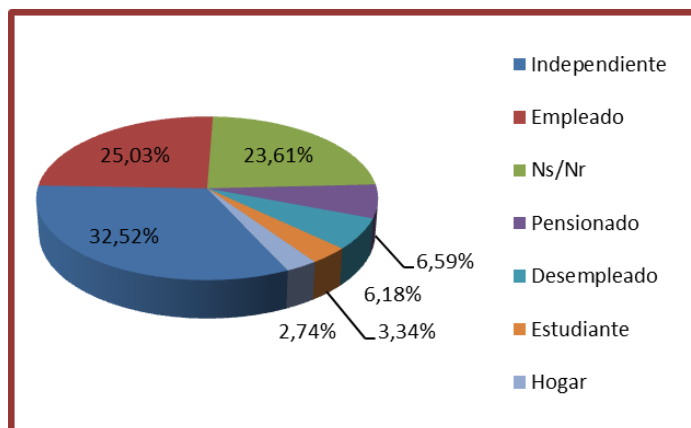
respondió que no, lo que indica que la Contraloría General de la Republica informa de manera útil y oportuna a la ciudadanía.

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

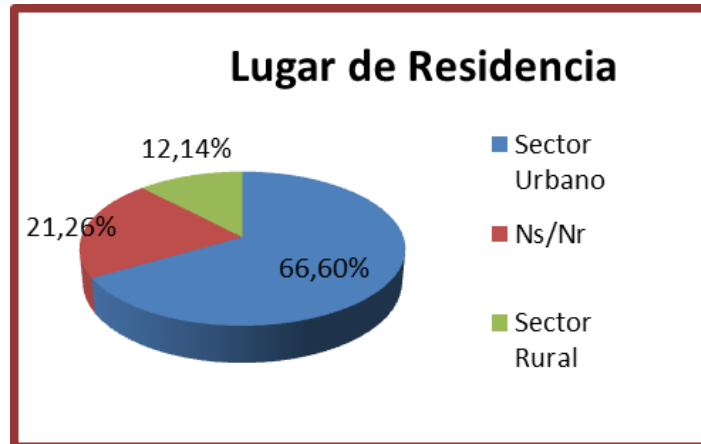
Del total de **ciudadanos** encuestados el 71.21% corresponde al sexo masculino frente al 28.49% de sexo femenino, lo que indica que durante la vigencia 2013 fue mayor la participación por parte del género masculino.



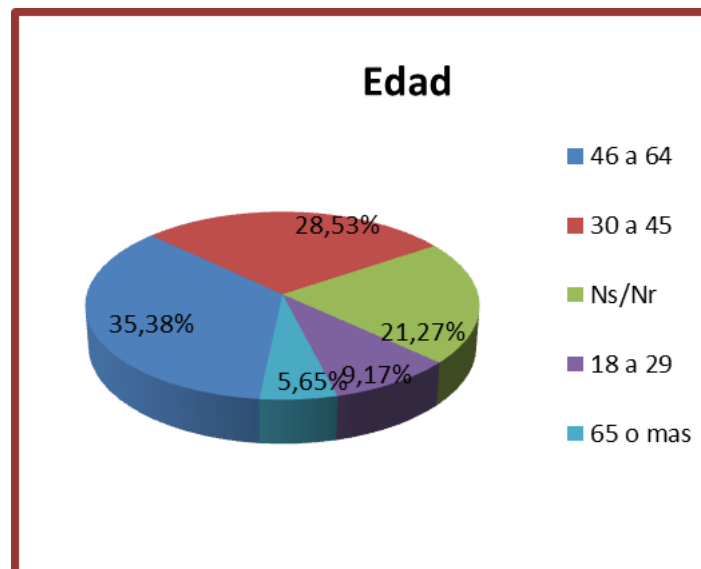
En el siguiente cuadro se puede observar que el 32.52% de los ciudadanos encuestados dentro de su **actividad desarrollada** son Independientes, seguido de los Empleados con el 25.03%, entre otros. El 23.61% de los encuestados No sabe o no responde a la pregunta.



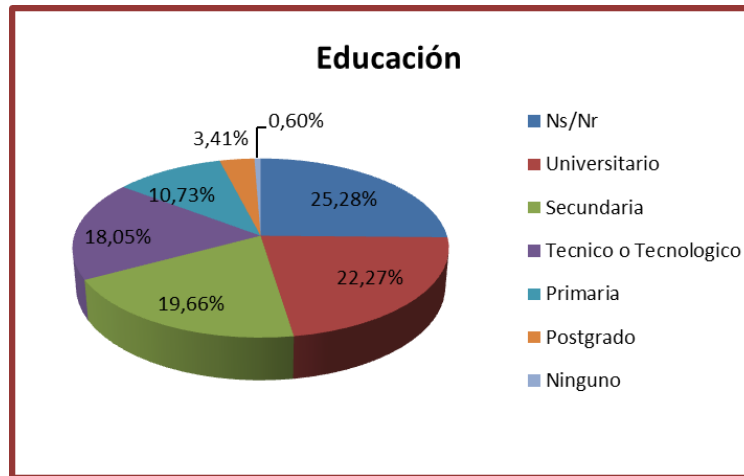
Así mismo del total de encuestados el 66.60% **vive** en el área Urbana, mientras que el 12.14% vive en el sector rural. El 21.26% de los encuestados no sabe o no responde a la pregunta.



La **edad** promedio de los Ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango 46 a 64 con un 35.38%, seguido de 30 a 45 con el 28.53%, entre otras. El 21.27% de los encuestados no sabe o no responde a la pregunta.



El nivel educativo de los Ciudadanos que mayor aporte tienen, es el universitario con un 22.27 %, seguido de secundaria con el 19.66% , entre otras. El 25.28% de los Ciudadanos No saben o no responden a la pregunta.



-----  
**LUZ MIREYA ARDILA ARIZA**  
Directora Atención Ciudadana

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