

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA
Marzo – Abril 2012**

2012

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL MARZO-ABRIL 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 Marzo - Abril de 2012

Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	98,06%	0,00%	0,00%	1,94%	100%
El servicio se prestó con oportunidad	98,06%	0,00%	0,65%	1,29%	100%
La información suministrada le fue útil	99,35%	0,00%	0,00%	0,65%	100%

Primera Pregunta: ¿ El servicio prestado satisface sus expectativas?

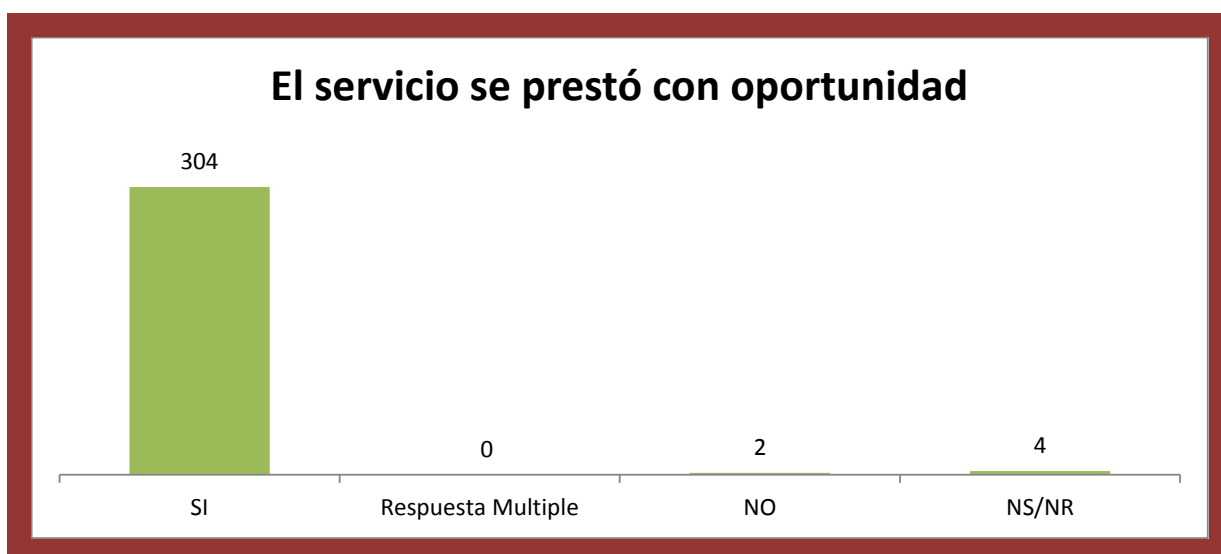
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	98,06%	0,00%	0,00%	1,94%	100%



De un total de 310 ciudadanos encuestados el 98.06 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, lo cual indica que Participación Ciudadana cumple con las expectativas que tiene la ciudadanía frente a la Contraloría General de la Republica

Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?

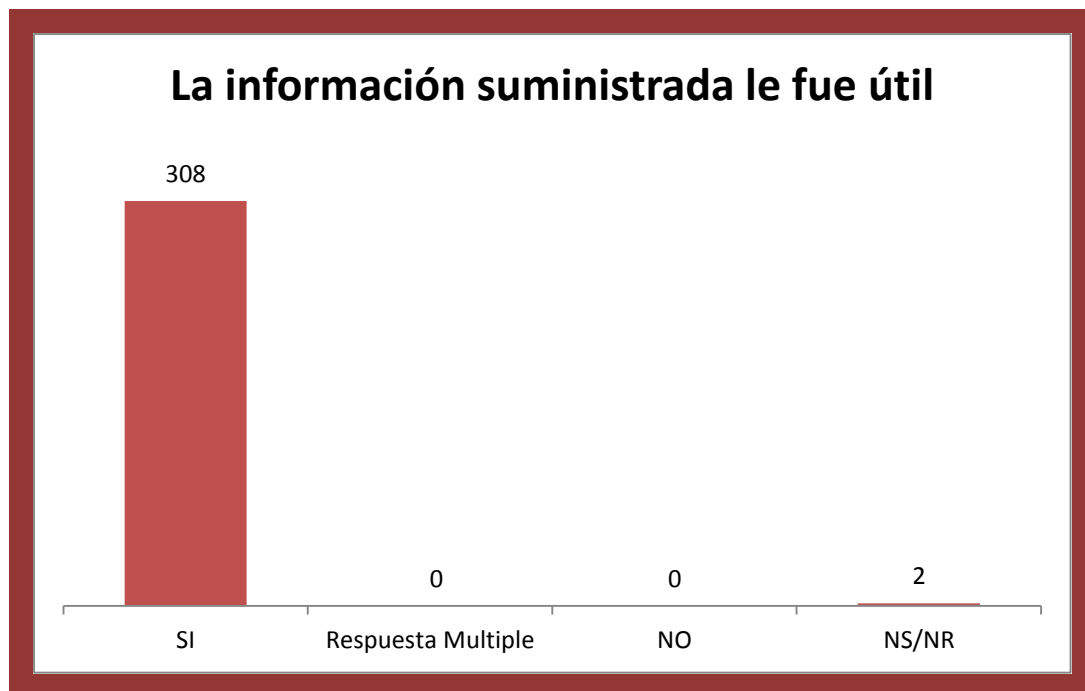
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
El servicio se prestó con oportunidad	98,06%	0,00%	0,65%	1,29%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 98.06% está de acuerdo con que el servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.65% que respondieron que no

Tercera Pregunta: ¿La información Suministrada le fue útil?

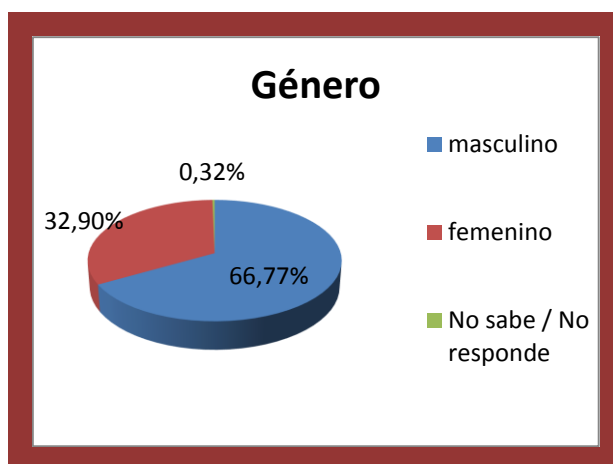
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
La información suministrada le fue útil	99,35%	0,00%	0,00%	0,65%	100%



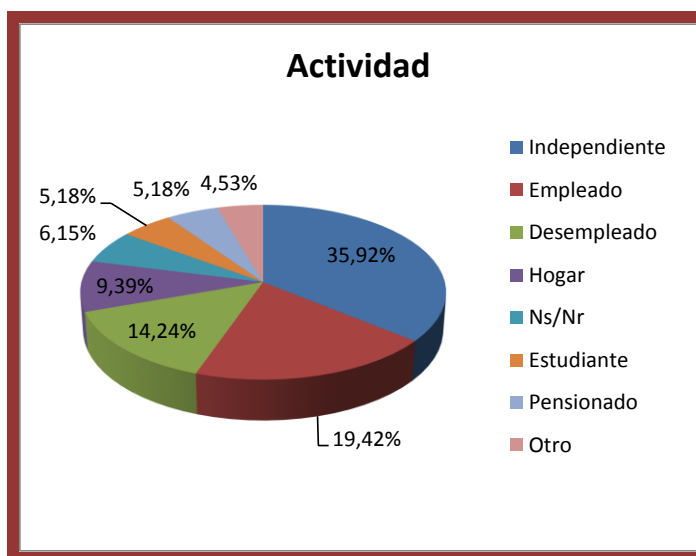
Del total de encuestados el 99.35 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.65%, no está de acuerdo

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

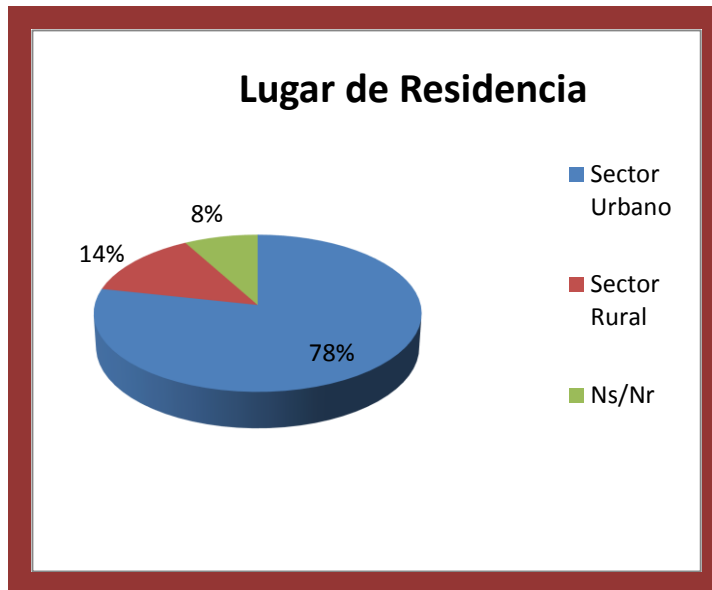
Del total de ciudadanos encuestados el 66.77% corresponde al sexo masculino frente al 32.90% de sexo femenino, lo que indica que continua siendo mayor la participación por parte del género masculino.



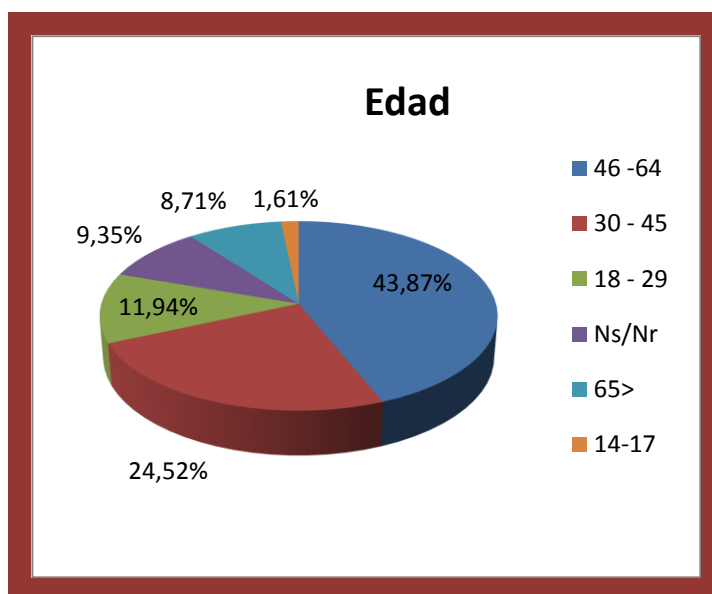
En el siguiente cuadro se puede observar que el 35.92% de los ciudadanos encuestados dentro de su Actividad desarrollada son Independientes, le siguen los empleados con el 19.42%, los desempleados con el 14.24%, entre otros



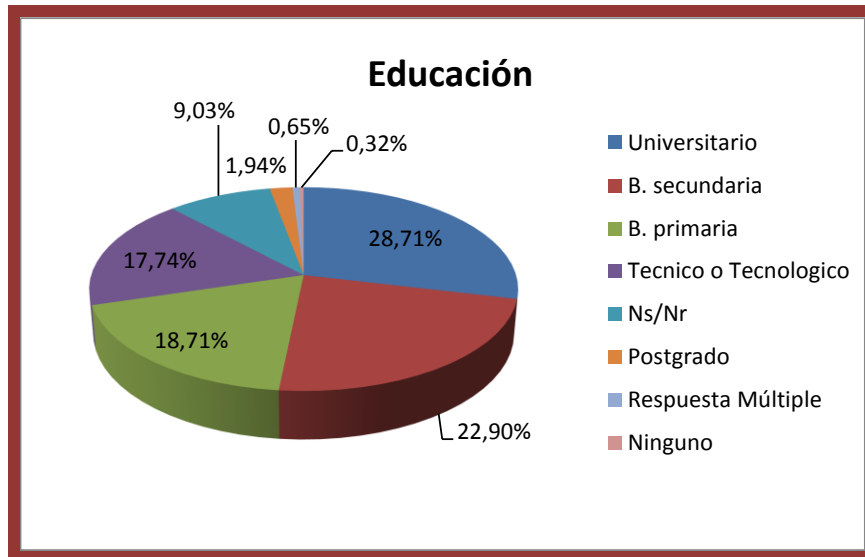
Así mismo del total de encuestados el 78% vive en la parte Urbana, mientras que el 14% vive en la parte rural



La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación tienen esta en el rango 46 a 64 con un 43.87%, le sigue 30 a 45 con el 24.52%, entre otras.



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 28.71 %, seguido de secundaria con el 22.90%, Técnicos o Tecnológicos con el 17.74%, entre otras.



LUZ MIREYA ARDILA ARIZA
Directora Atención Ciudadana

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