

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA
SEPTIEMBRE – OCTUBRE 2012**

2012

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL SEPTIEMBRE - OCTUBRE 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.

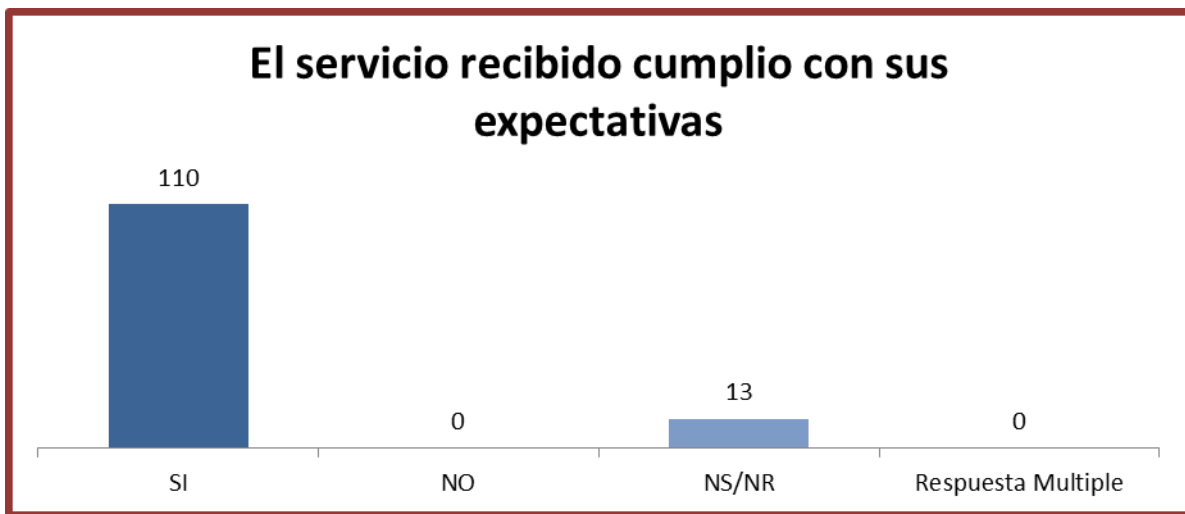
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

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

Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
El servicio recibido cumplio con sus expectativas	89,43%	0,00%	10,57%	0,00%	100%
El servicio se prestó de manera oportuna	89,43%	0,00%	10,57%	0,00%	100%
Considera util la información recibida?	89,43%	0,00%	10,57%	0,00%	100%

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

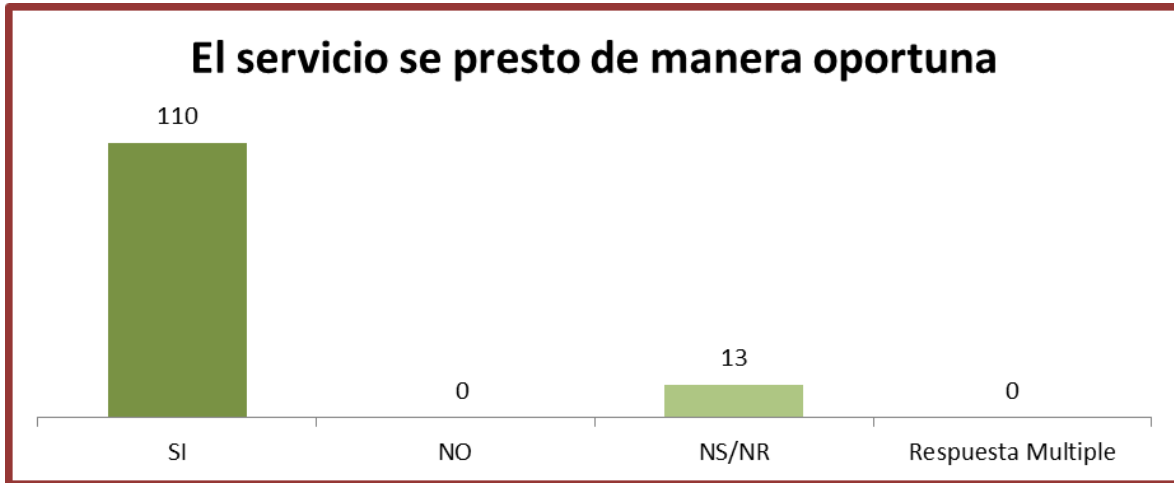
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio recibido cumplió con sus expectativas	89,43%	0,00%	10,57%	0,00%	100%



De un total de 123 ciudadanos encuestados el 89.43% informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 10.57% que respondió que No.

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

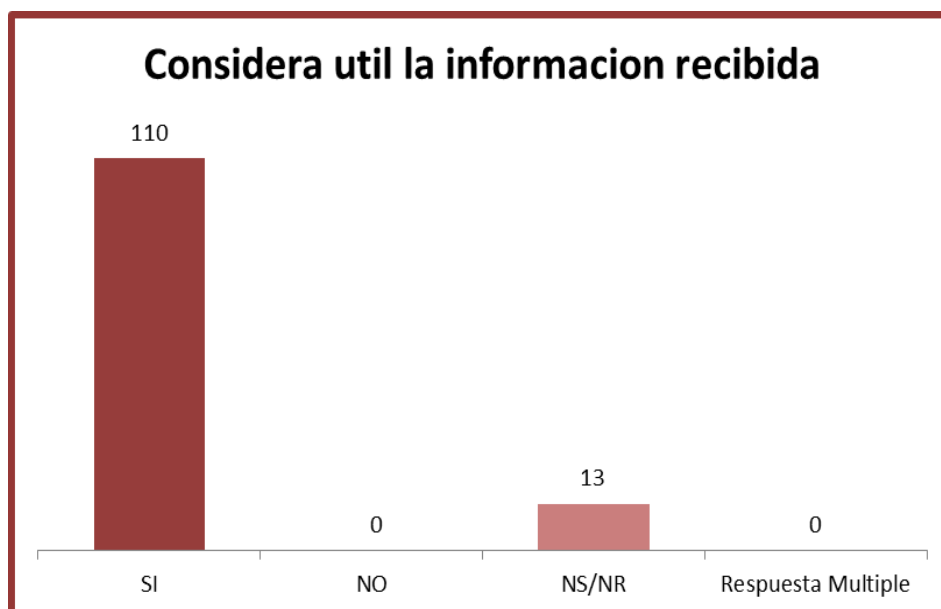
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio se prestó de manera oportuna	89,43%	0,00%	10,57%	0,00%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 89.43% está de acuerdo que el Servicio se prestó con oportunidad, frente al 10.57% que respondieron que No.

Tercera Pregunta: ¿Considera útil la información recibida?

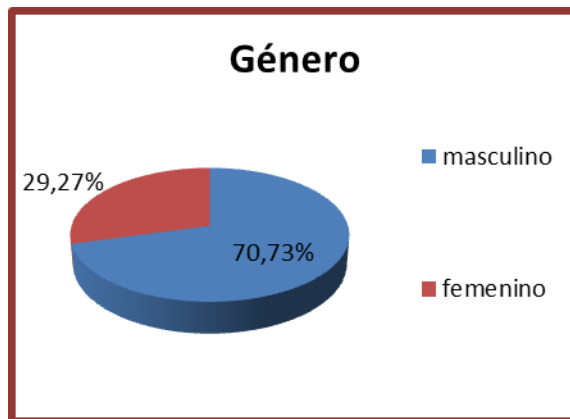
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
Considera útil la información recibida?	89,43%	0,00%	10,57%	0,00%	100%



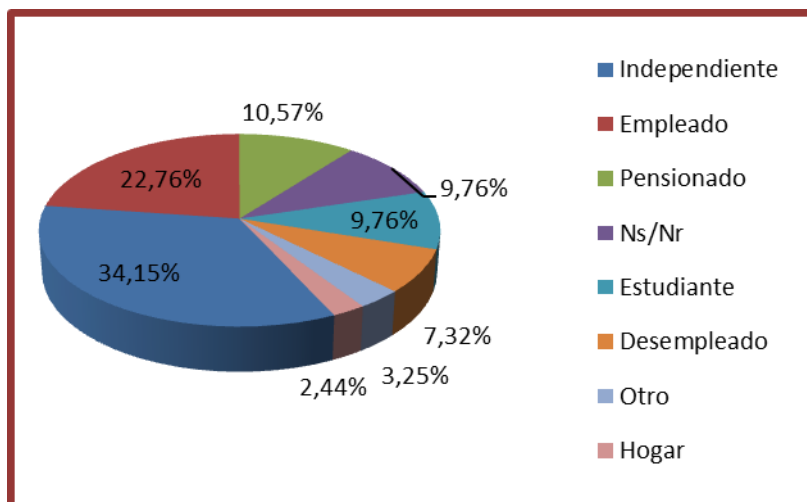
Del total de encuestados el 89.43 % está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 10.57%, respondió que No.

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

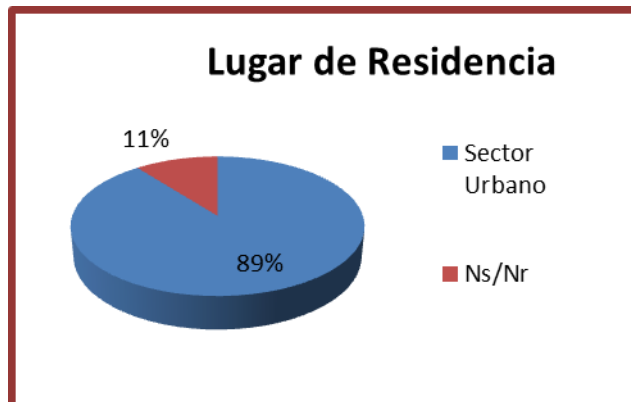
Del total de ciudadanos encuestados el 70.73% corresponde al sexo masculino frente al 29.27% de sexo femenino, lo que indica que continua siendo mayor la participación por parte del género masculino.



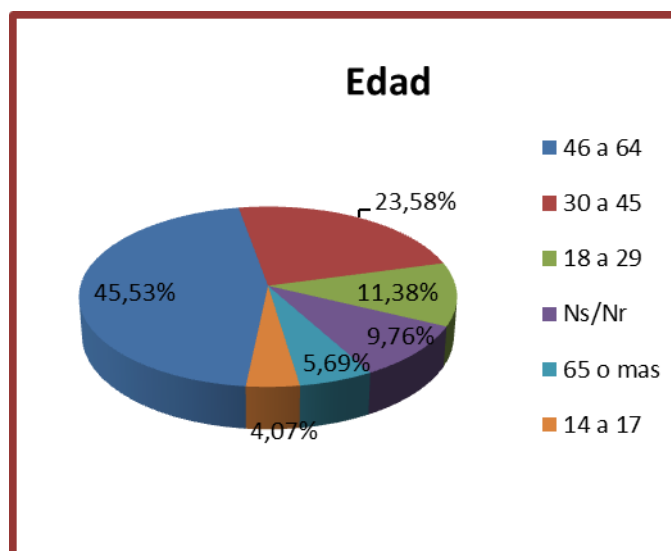
En el siguiente cuadro se puede observar que el 34.15% de los ciudadanos encuestados dentro de su **actividad desarrollada** son Independientes, seguido de los empleados con el 22.76%, los pensionados con el 10.57%, entre otros.



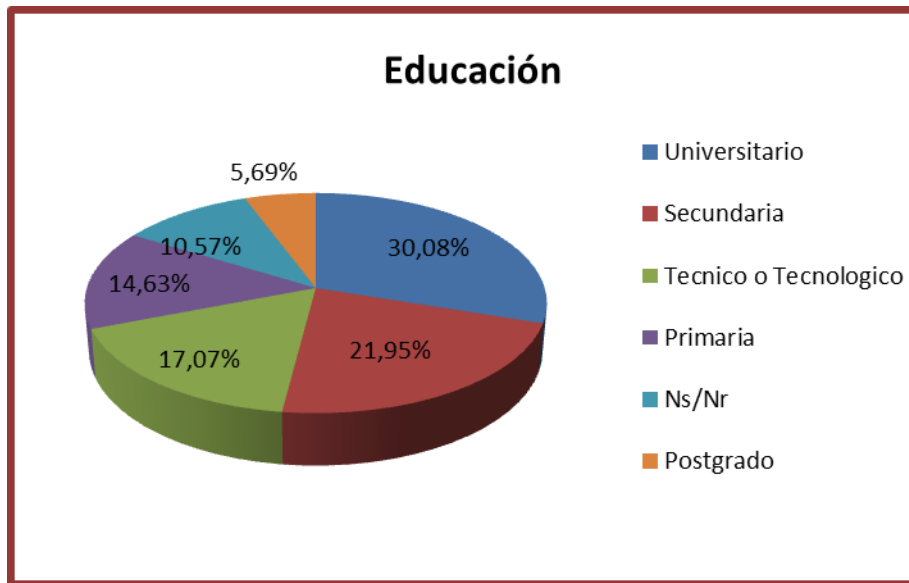
Así mismo del total de encuestados el 89.43% vive en el área Urbana, mientras que el 10.57% de ciudadanos No sabía, o No respondió a la pregunta.



La edad promedio de los Ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango 46 a 64 con un 45.53%, seguido de 30 a 45 con el 23.58%, entre otras. El 9.76% No sabe o No Responde a la pregunta.



El nivel educativo de los Ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 30.08 %, seguido de la Secundaria con el 21.95%, entre otras. El 10.57% 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