

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA  
Noviembre- Diciembre 2011**

**2012**

## MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA

### Consolidado Nacional.

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

En las Gerencias Departamentales realizan la tabulación bimestral de las encuestas correspondientes a ORIENTACIÓN EN DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y OTRAS SOLICITUDES, ingresando los datos al SISTEMA DE PARTICIPACION CIUDADANA – SIPAR y de allí se genera la información, con el fin de elaborar el informe consolidado Nacional.

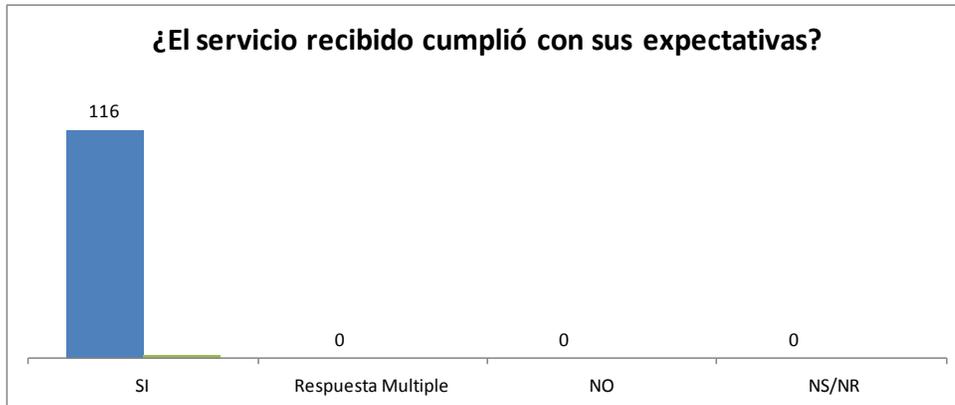
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el bimestre de Noviembre - Diciembre de 2011

Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
¿Considera útil la información recibida?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

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

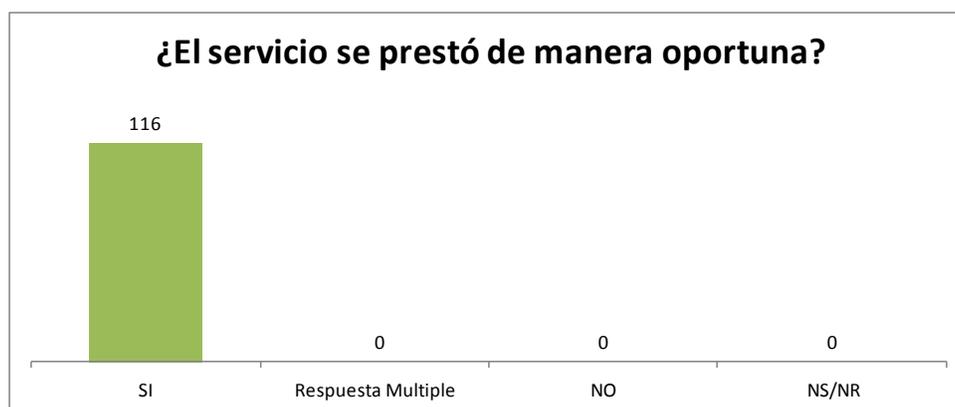
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%



De un total de 116 ciudadanos que respondieron la encuesta, el 100 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas.

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

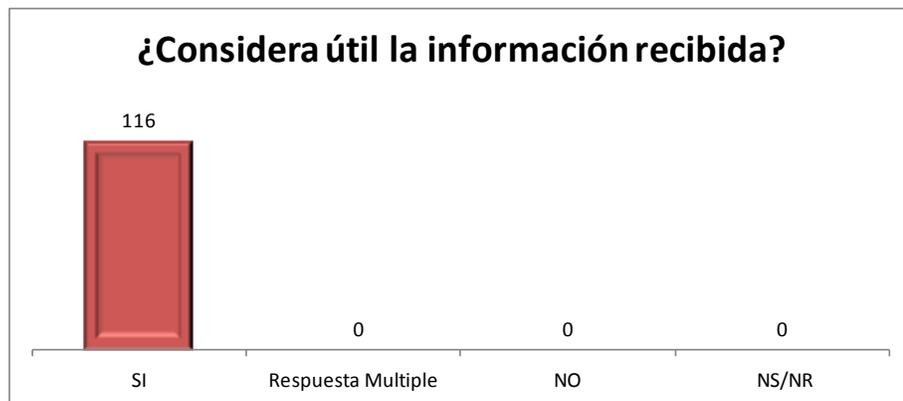
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%



Del total de encuestados el 100% está de acuerdo con que el servicio se prestó con oportunidad, lo cual indica la buena labor que se continua desarrollando dentro de la Entidad.

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

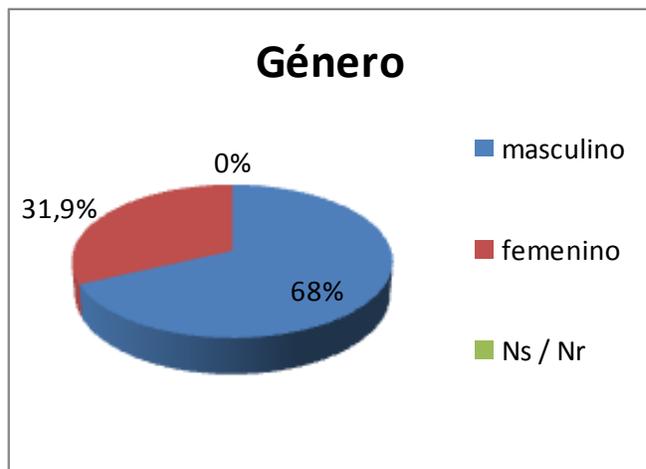
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿Considera útil la información recibida?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%



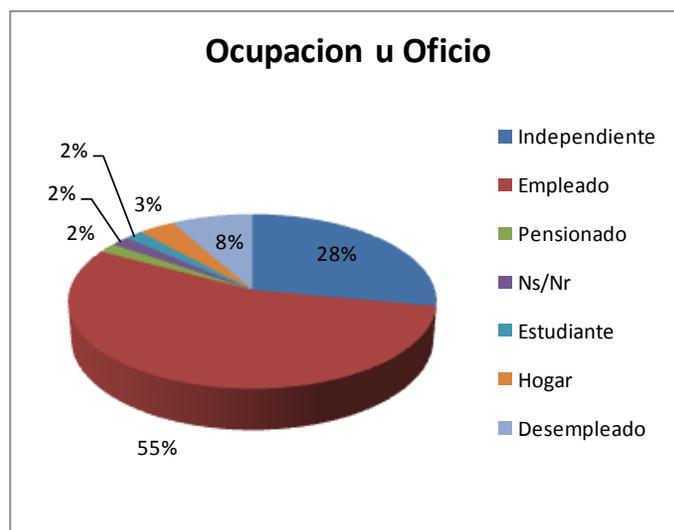
Del total de encuestados el 100 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad

Así mismo, se analiza la información Demográfica de los encuestados obteniendo la siguiente información:

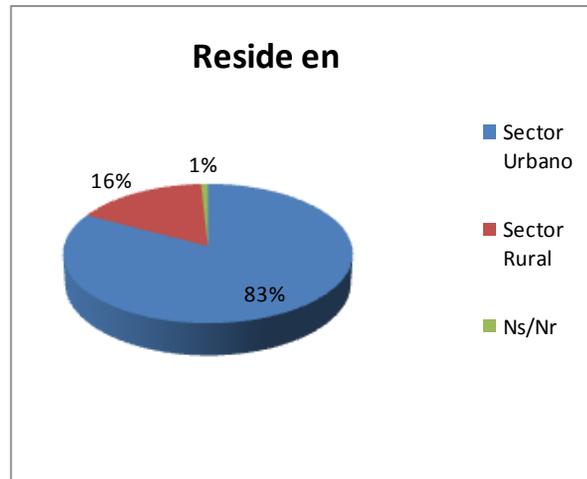
Del total de ciudadanos encuestados el 68.10% corresponde al sexo masculino frente al 31.89% de sexo femenino, lo que indica que continua una mayor participación por parte del género masculino.



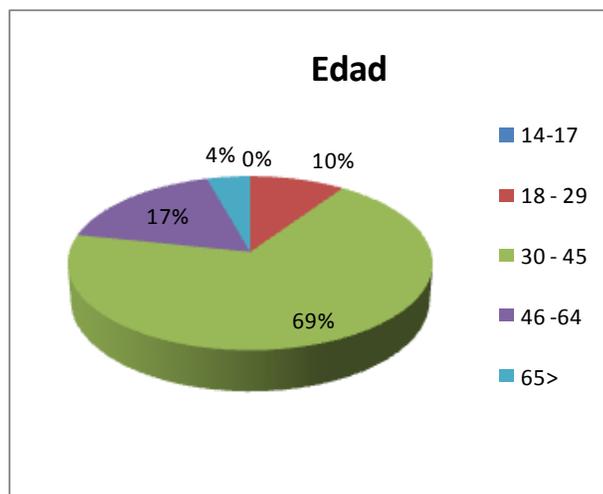
En el siguiente cuadro, se puede observar que el 52.58% de los ciudadanos encuestados dentro de su **Ocupación u oficio** son Empleados, seguidos de los ciudadanos independientes con un 26.72% y Desempleados con 7.7%, entre otros.



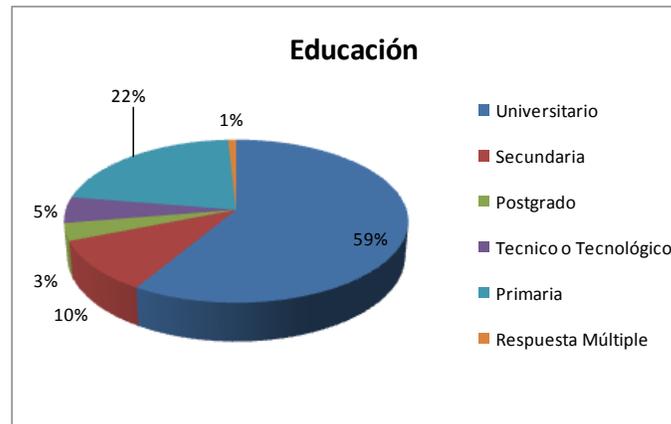
Así mismo del total de encuestados el 82.75% vive en la parte Urbana, mientras que el 16.37% vive en la parte Rural



La **edad promedio** de los ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango de 30 a 45 años con un 68.10%, seguido de 46-64 con el 17.24%, entre otras, las cuales suman el 85.34%



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte presentan, son los Universitarios con el 58.62 %, seguido de los ciudadanos que han cursado primaria con el 21.55%, Secundaria con el 10.34%, entre otras, la cuales suman el 90.51%.



---

Consolido / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

Revisó / Aprobó: Dra. Luz Mireya Ardila Ariza  
Directora de Atención Ciudadana