

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

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

2012

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL ENERO - DICIEMBRE DE 2011

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

Durante los primeros 5 bimestres del año 2011 las encuestas correspondientes a ORIENTACIÓN EN DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN, y OTRAS SOLICITUDES, fueron realizadas por las Gerencias Departamentales quienes consolidaron la información y la enviaron al Nivel Central

A partir del sexto bimestre tanto las Gerencias Departamentales como el Nivel Central, ingresaron los datos en el SISTEMA DE INFORMACION PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA – SIPAR.

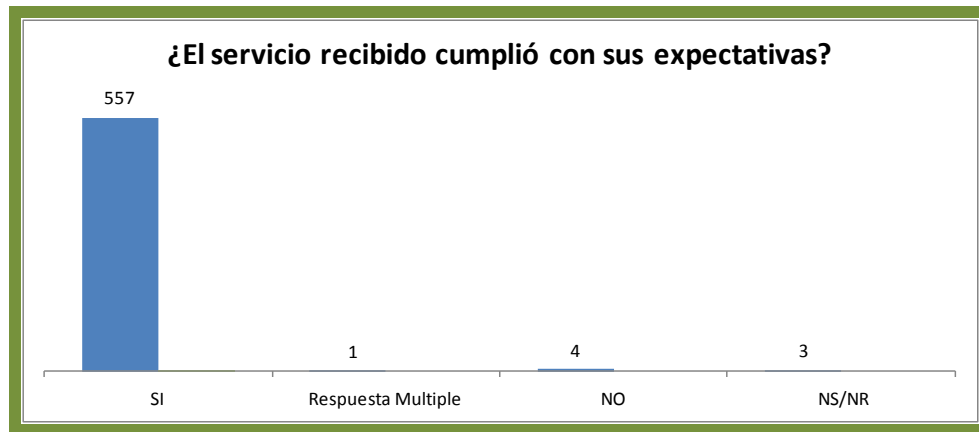
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el año 2011

Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	98,58%	0,18%	0,71%	0,53%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	97,35%	0,88%	0,18%	1,59%	100%
¿Considera útil la información recibida?	98,76%	0,00%	0,35%	0,88%	100%

Primera Pregunta: ¿ El servicio prestado satisface sus expectativas?

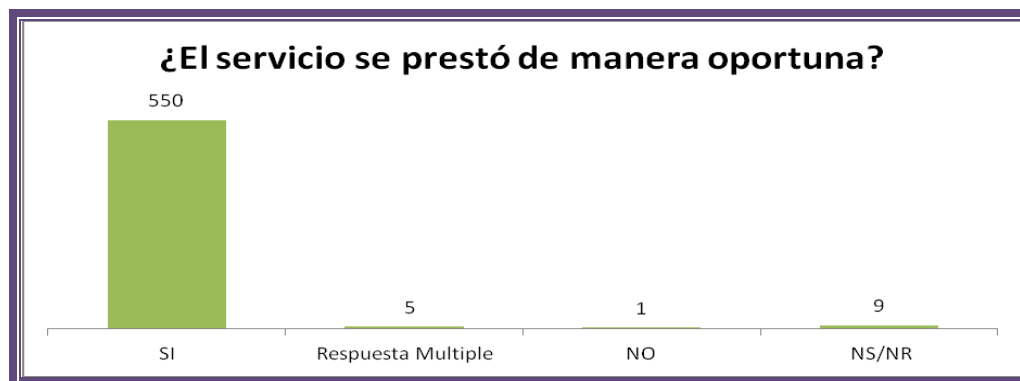
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	98,58%	0,18%	0,71%	0,53%	100%



De un total de 565 ciudadanos encuestados el 98.58 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, lo cual indica que la Dirección de Atención Ciudadana cumple con las expectativas que tiene la ciudadanía frente a la Contraloría General de la Republica, el 0.71% de ciudadanos No están de acuerdo, el 0.18% selecciono más de una respuesta y el 0.53% no sabe o no responde

Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?

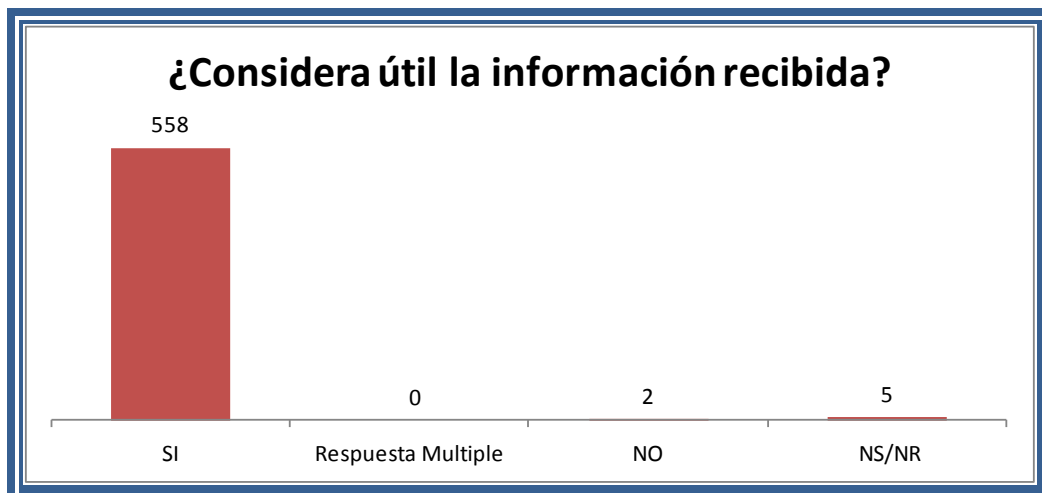
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	97,35%	0,88%	0,18%	1,59%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 97.35% está de acuerdo con que el servicio se prestó con oportunidad, lo cual indica la buena labor que se continúa desarrollando dentro de la Entidad, mientras que el 0.18% no está de acuerdo.

Tercera Pregunta: ¿La información Suministrada le fue útil?

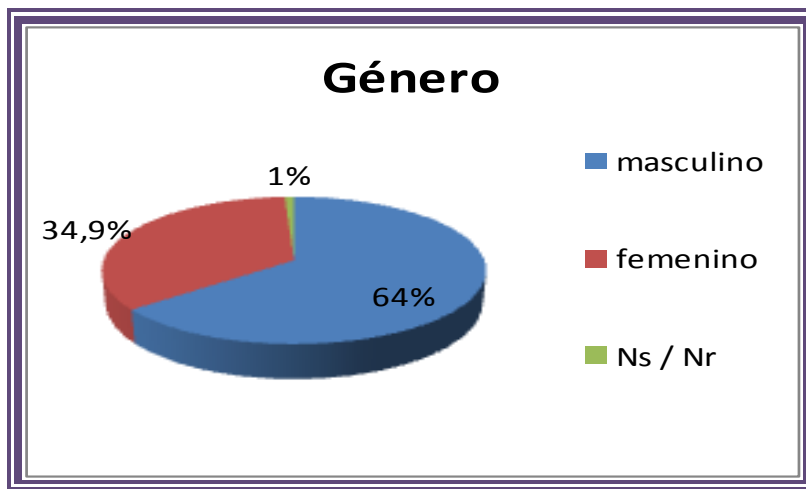
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿Considera útil la información recibida?	98,76%	0,00%	0,35%	0,88%	100%



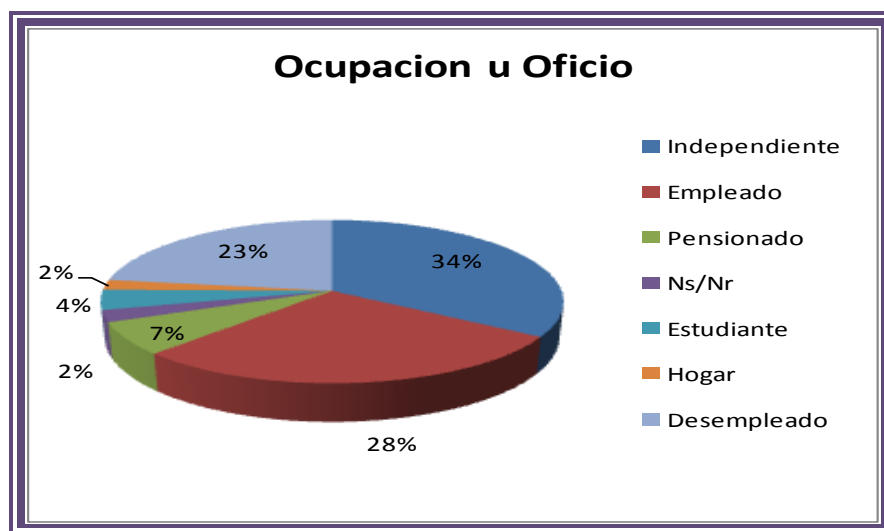
Del total de encuestados el 98.76 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 035%, no está de acuerdo

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

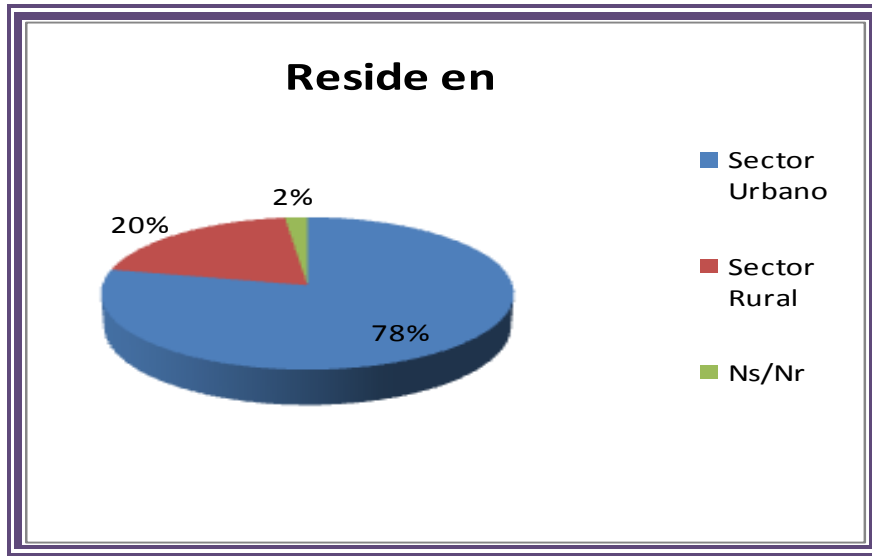
Del total de ciudadanos encuestados el 64% corresponde al sexo masculino frente al 34.9% de sexo femenino, lo que indica que hubo mayor participación por parte del género masculino.



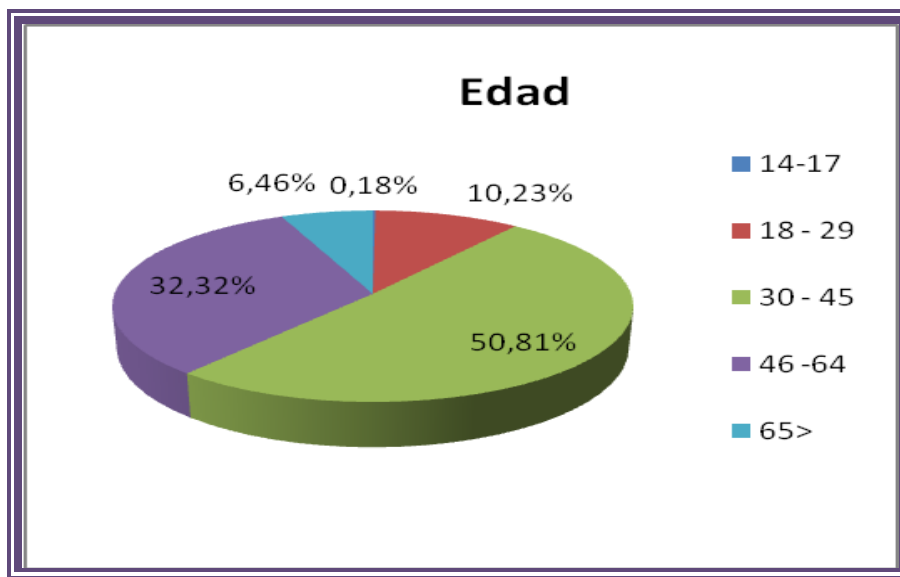
En el siguiente cuadro se puede observar que el 34% de los ciudadanos encuestados dentro de su Actividad desarrollada son Independientes, le siguen los empleados con el 28%, los desempleados con el 23%, entre otros



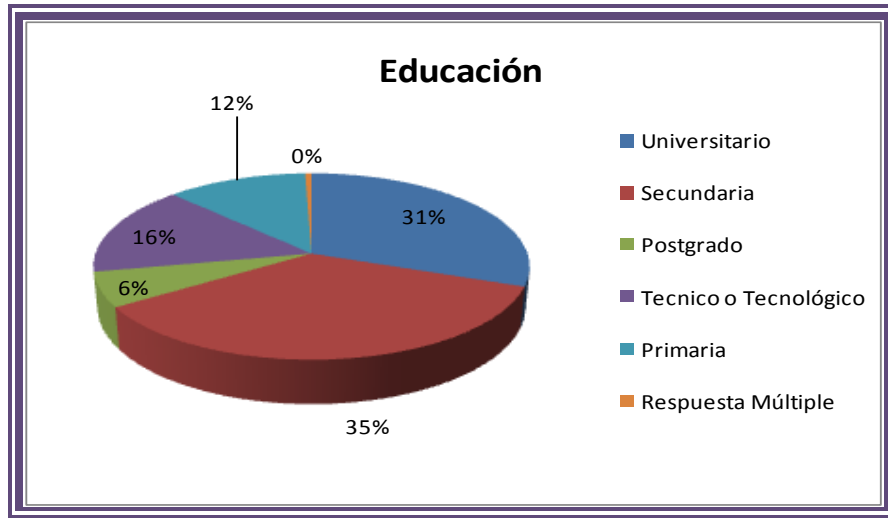
Así mismo del total de encuestados el 78% vive en la parte Urbana, mientras que el 20% vive en la parte rural



La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación tienen esta en el rango 30 a 45 con un 50.81%, le sigue 46 a 54 con el 32.32%, entre otras, sumando entre estas dos edades el 83.13%



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el de Secundaria con un 35 %, seguido de los profesionales con el 31%, Técnicos o Tecnológicos con el 16%, entre otras, la cual entre estos tres niveles educativos suman el 82 %.



LUZ MIREYA ARDILA ARIZA
Directora Atención Ciudadana

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