

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA  
Enero - Febrero 2012**

**2012**

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

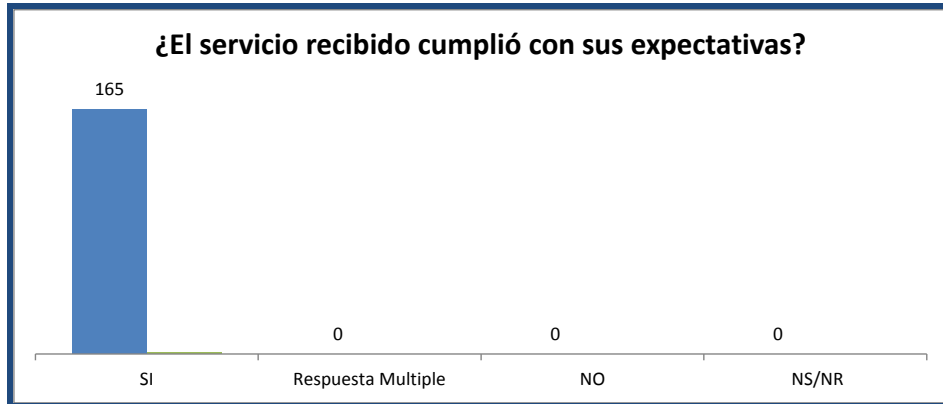
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el periodo enero a febrero de 2012

Ítem	SI	Respuesta Múltiple	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?	99,39%	0,00%	0,00%	0,61%	100%

### Primera Pregunta: ¿ El servicio prestado satisface sus expectativas?

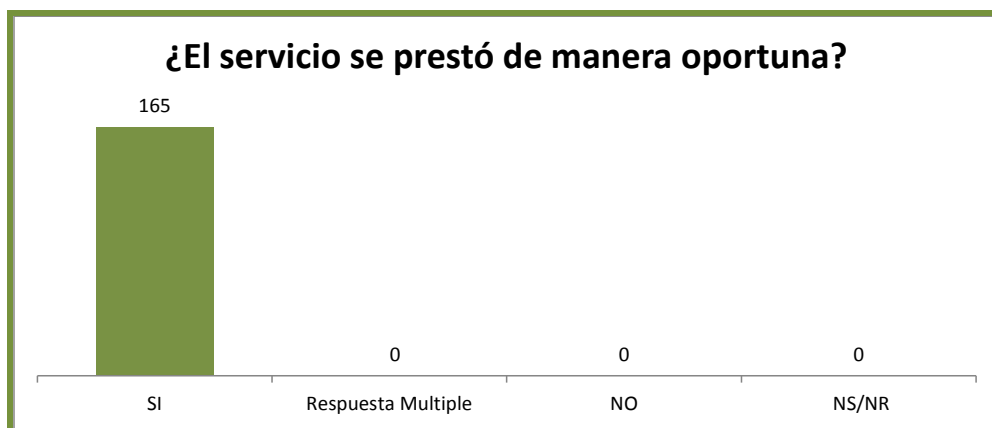
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%



De un total de 165 ciudadanos encuestados el 100 % 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

**Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?**

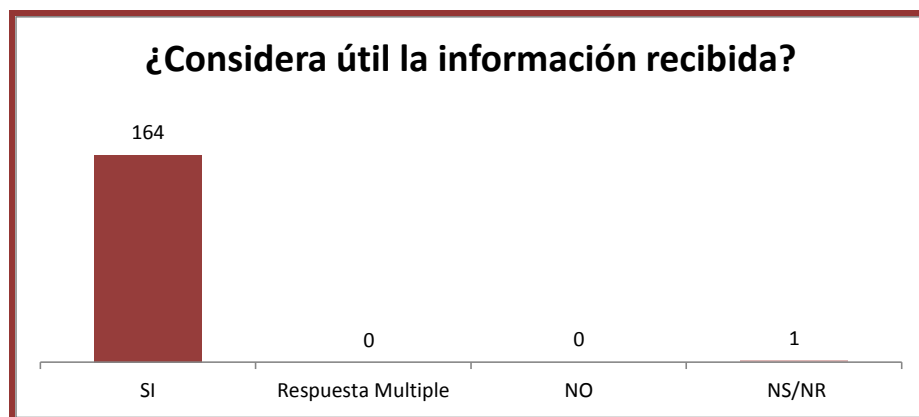
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 100% 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.

**Tercera Pregunta: ¿La información Suministrada le fue útil?**

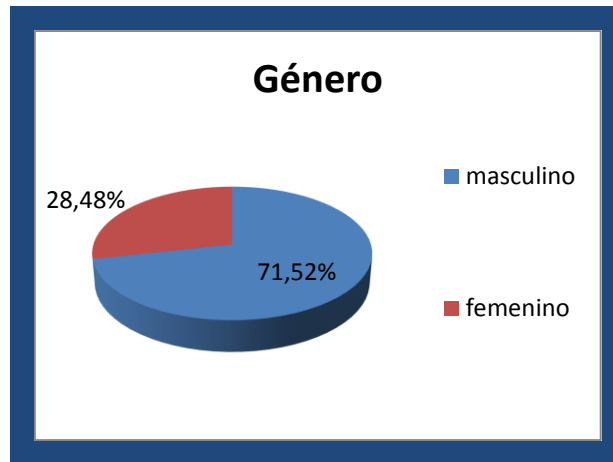
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿Considera útil la información recibida?	99,39%	0,00%	0,00%	0,61%	100%



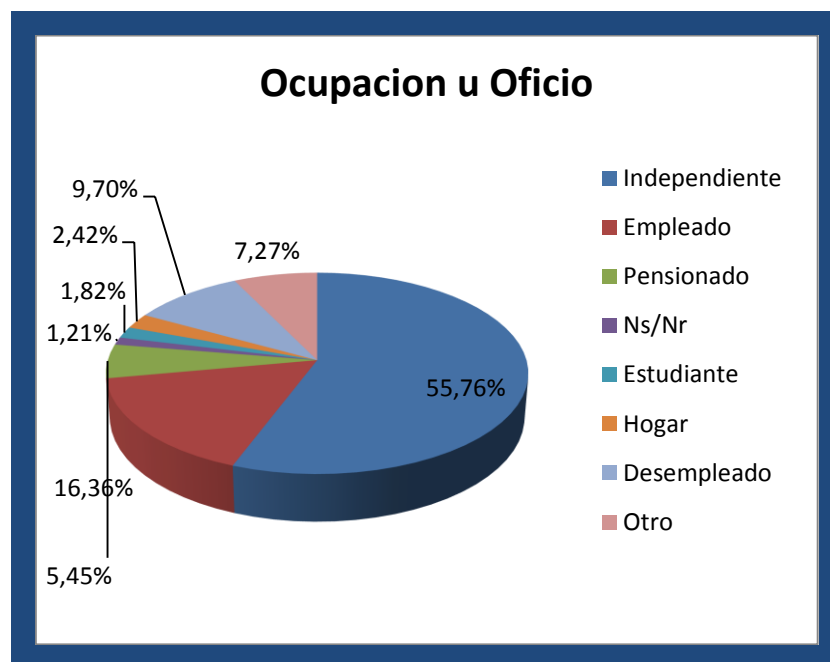
Del total de encuestados el 99.39 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.61%, no está de acuerdo

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

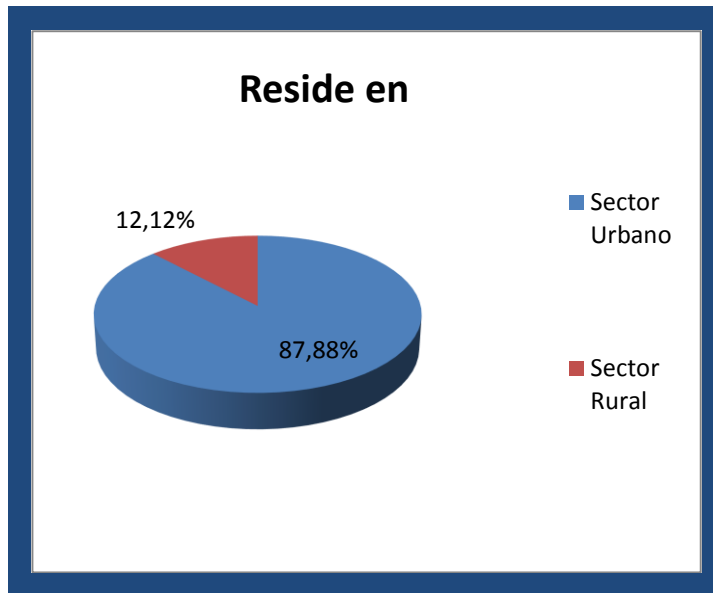
Del total de ciudadanos encuestados el 71.52% corresponde al sexo masculino frente al 28.48.9% de sexo femenino, lo que indica que continua siendo mayor la participación por parte del género masculino.



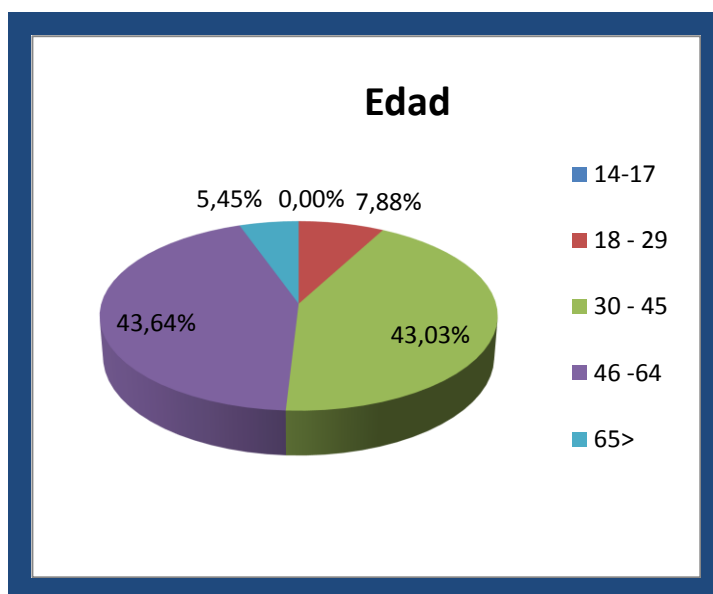
En el siguiente cuadro se puede observar que el 55.76% de los ciudadanos encuestados dentro de su Actividad desarrollada son Independientes, le siguen los empleados con el 16.36%, los desempleados con el 9.69%, entre otros



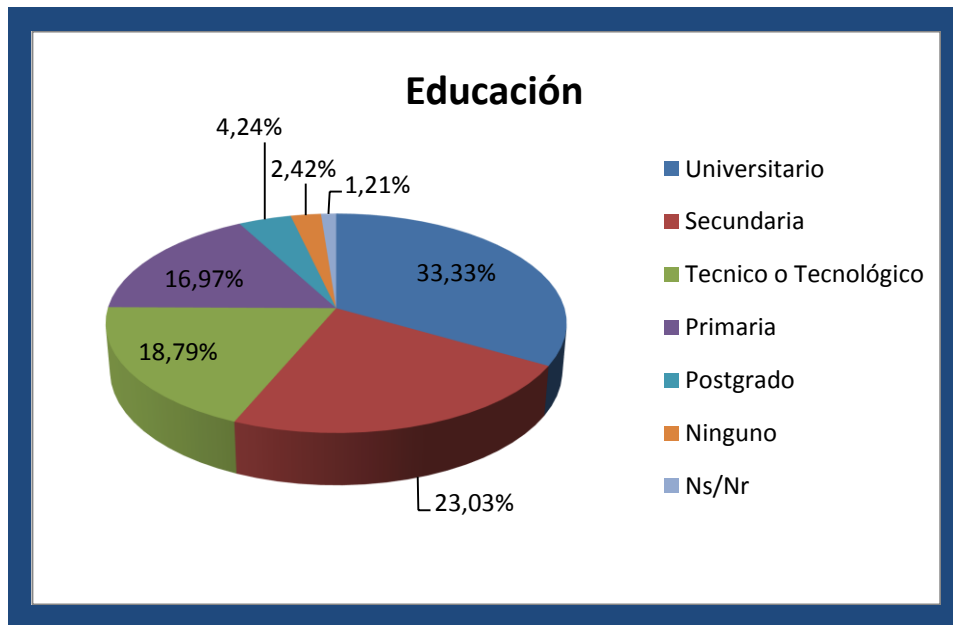
Así mismo del total de encuestados el 87.88% vive en la parte Urbana, mientras que el 12.12% vive en la parte rural



La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación tienen esta en el rango 46 a 64 con un 43.63%, le sigue 30 a 45 con el 43.03%, entre otras, sumando entre estas dos edades el 86.66%



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 33.33 %, seguido de secundaria con el 23.03%, Técnicos o Tecnológicos con el 18.78%, entre otras, la cual entre estos tres niveles educativos suman el 75.14 %.



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

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