

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA
JULIO – AGOSTO 2012**

2012

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL JULIO - AGOSTO 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.

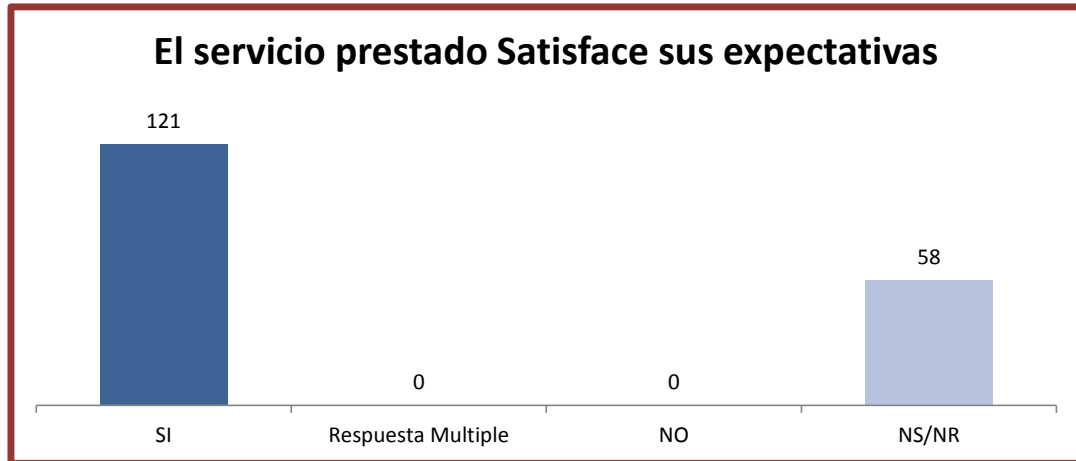
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

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 Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	67,60%	0,00%	0,00%	32,40%	100%
El servicio se prestó con oportunidad	67,04%	0,00%	0,56%	32,40%	100%
La información suministrada le fue útil	67,60%	0,00%	1,68%	30,73%	100%

Primera Pregunta: ¿El servicio prestado satisface sus expectativas?

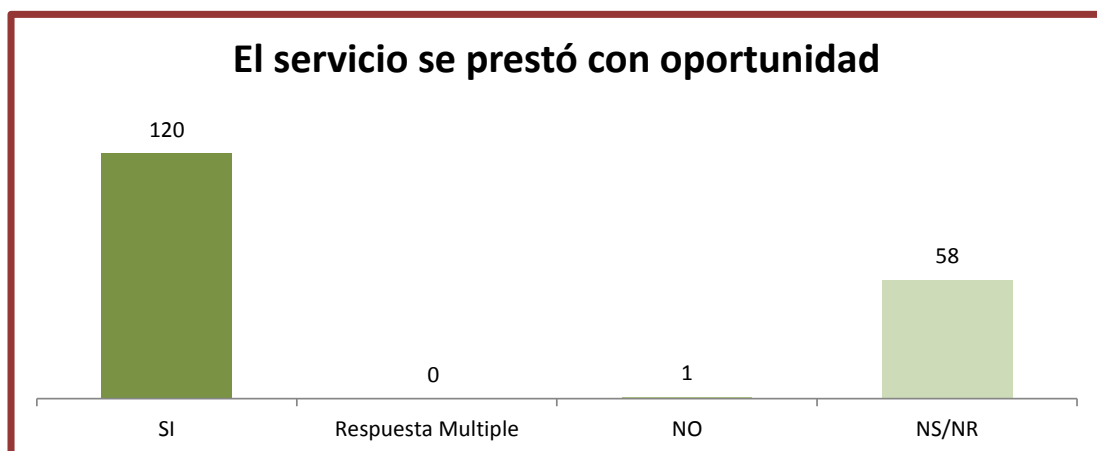
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	67,60%	0,00%	0,00%	32,40%	100%



De un total de 179 ciudadanos encuestados el 67.60 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas. Un alto porcentaje (32.40%) no sabe o no responde.

Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?

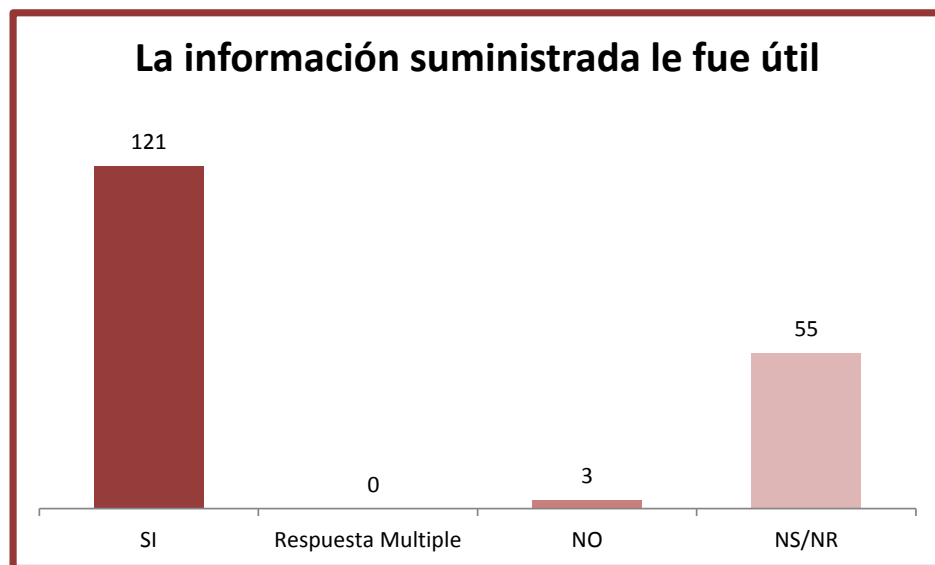
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio se prestó con oportunidad	67,04%	0,00%	0,56%	32,40%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 67.04% está de acuerdo con que el servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.56% que respondieron que no.

Tercera Pregunta: ¿La información Suministrada le fue útil?

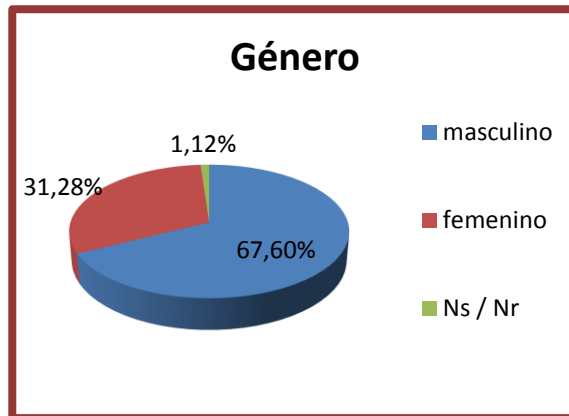
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
La información suministrada le fue útil	67,60%	0,00%	1,68%	30,73%	100%



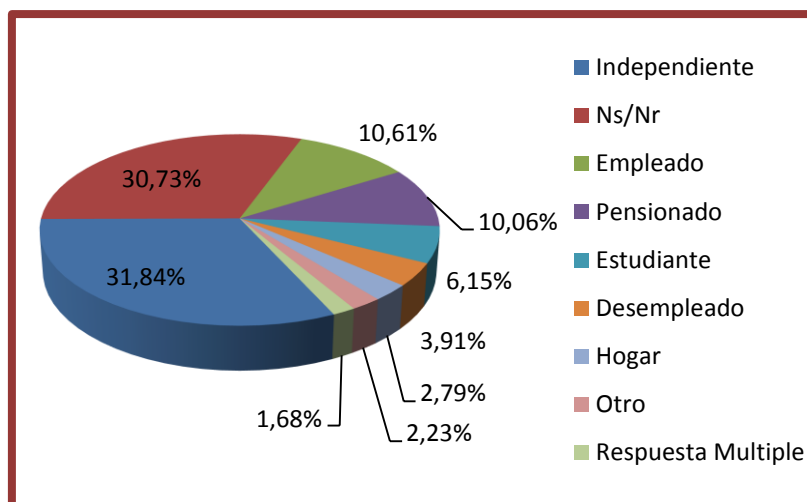
Del total de encuestados el 67.60 % está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 1.68%, respondió que no.

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

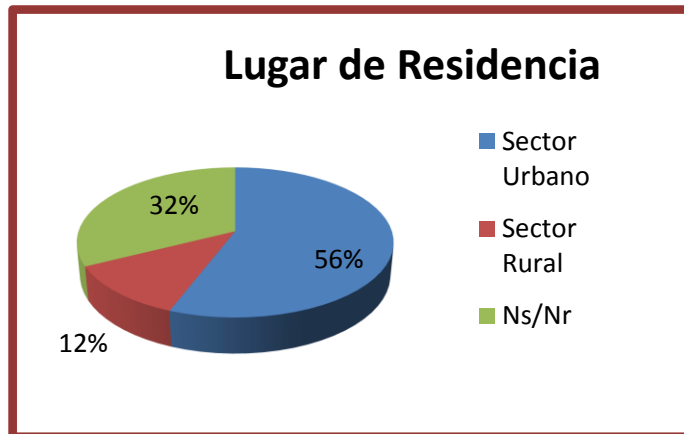
Del total de ciudadanos encuestados el 67.60% corresponde al sexo masculino frente al 31.28% de sexo femenino, lo que indica que continua siendo mayor la participación por parte del género masculino.



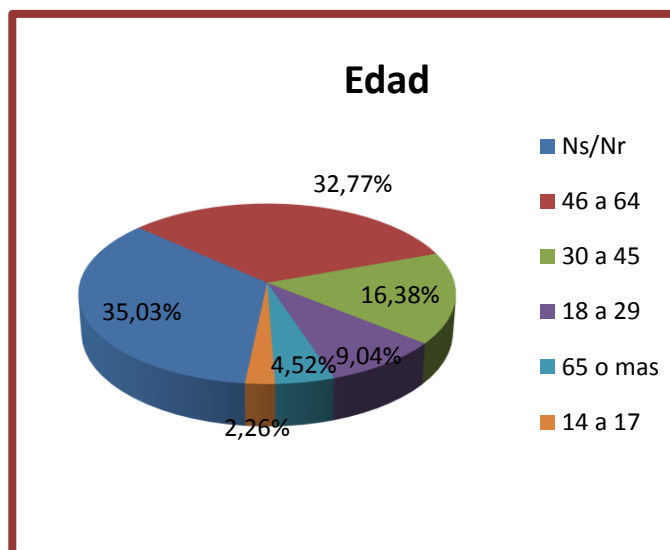
En el siguiente cuadro se puede observar que el 31.84% de los ciudadanos encuestados dentro de su **actividad desarrollada** son Independientes, seguido de los empleados con el 10.61%, los pensionados con el 10.06%, entre otros. El 30.73% de los ciudadanos No saben o No responden la pregunta.



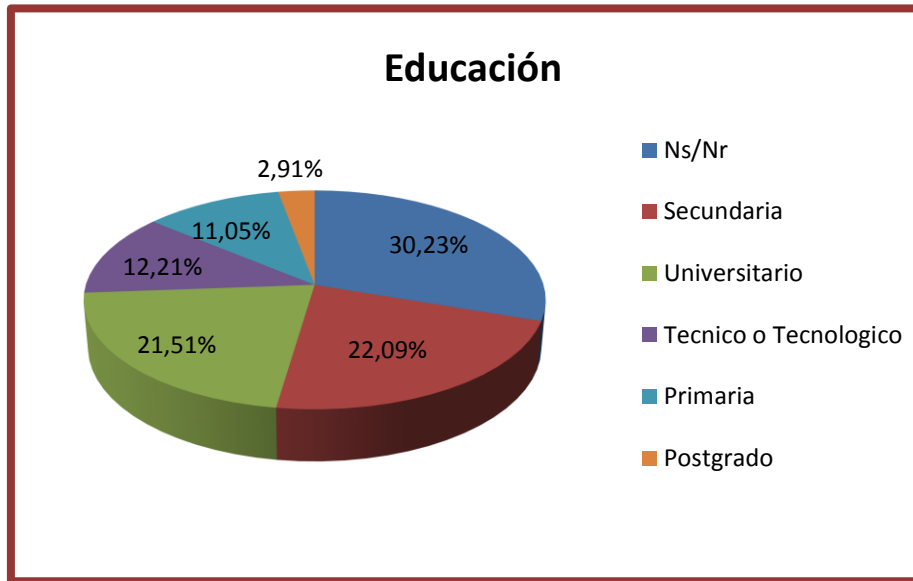
Así mismo del total de encuestados el 56% vive en el área Urbana, mientras que el 12% vive en el área rural. El 32% de ciudadanos no sabía, o no respondió a la pregunta.



La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango 46 a 64 con un 32,77%, seguido de 30 a 45 con el 16,38%, entre otras. El 35,03% No sabe o No Responde a la pregunta.



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el de Secundaria con un 22.09 %, seguido del universitario con el 21.51%, entre otras. El 30.23% 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