

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

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

**2011**

## MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA

### Consolidado Nacional.

La Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana busca mejorar la atención a la ciudadanía para ello realiza una encuesta al ciudadano en el momento de presentar su solicitud ante la Entidad, con el fin de medir la calidad del servicio prestado

Las Gerencias Departamentales realizan la tabulación de las encuestas bimestralmente y envían la información a la Dirección de Atención Ciudadana, con el fin de elaborar el informe consolidado Nacional.

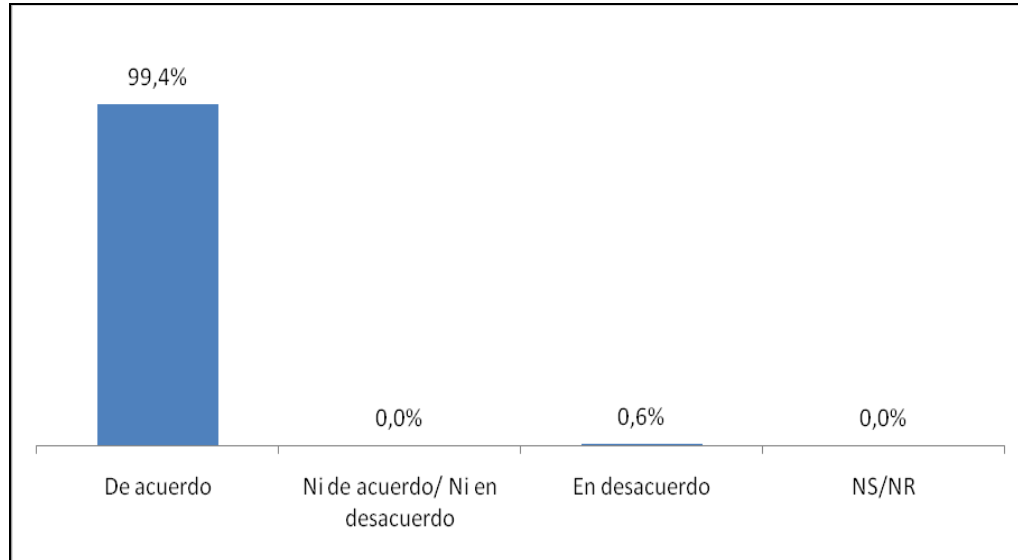
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano

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

Item	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	99,4%	0,0%	0,6%	0,0%	100%
El servicio se prestó con oportunidad	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
La información suministrada le fue útil	99,4%	0,0%	0,6%	0,0%	100%

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

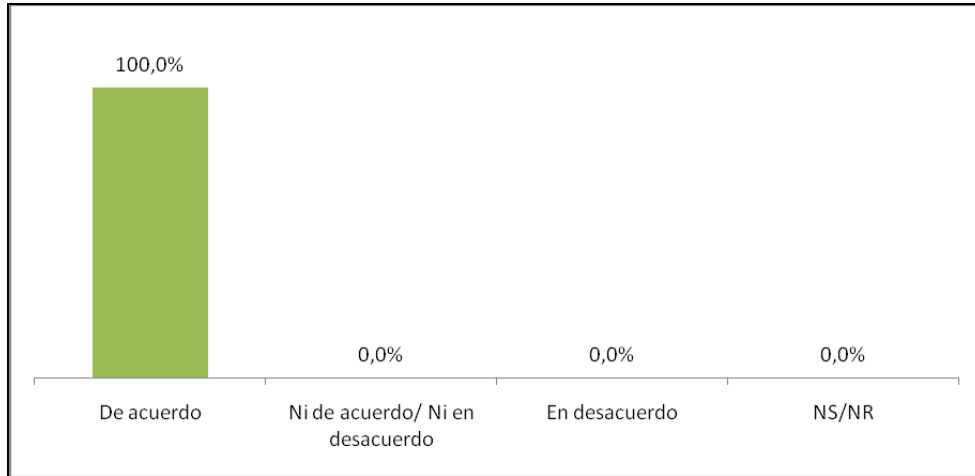
Item	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR
El servicio prestado satisface sus expectativas	99,4%	0,0%	0,6%	0,0%



De un total de 175 ciudadanos encuestados el 99.4 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 0.6% de ciudadanos que están en desacuerdo

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

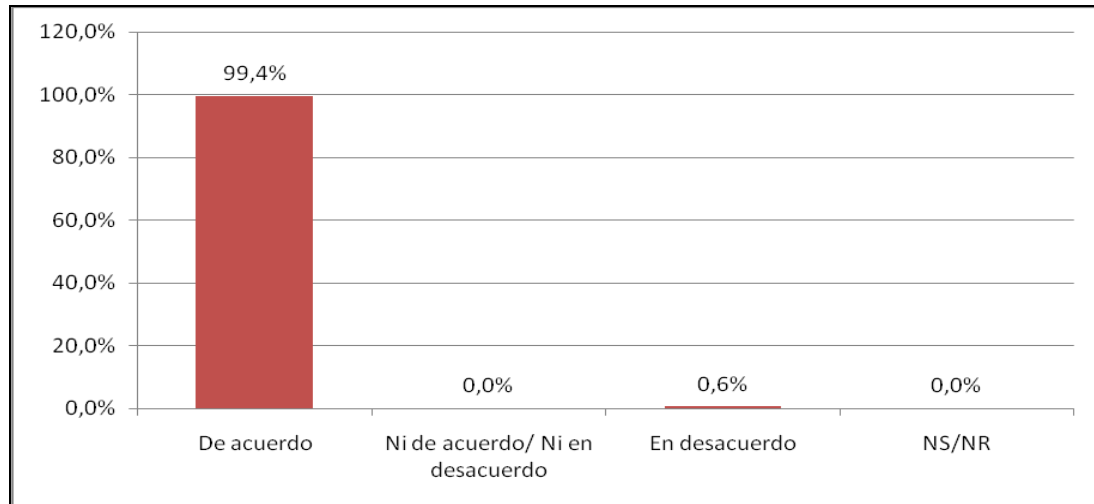
Item	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR
El servicio se prestó con oportunidad	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Del total de encuestados el 100 % está de acuerdo con que el servicio fue prestado con oportunidad, lo cual indica la buena labor que se está desempeñando dentro de la Entidad

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

Item	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR
La información suministrada le fue útil	99,4%	0,0%	0,6%	0,0%



Del total de encuestados el 99.4 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.6 %, está en desacuerdo.

A la par se analiza la información Demográfica de los encuestados obteniendo la siguiente información:

Del total de ciudadanos encuestados el 61.7% corresponde al sexo masculino frente al 38.3% de sexo femenino, lo que indica que hay mayor participación por parte del género masculino

Genero	
Masculino	61,7%
Femenino	38,3%
Respuesta Múltiple	0,0%
Ns/Nr	0,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

En el siguiente cuadro se puede observar que el 50.3% de los ciudadanos encuestados dentro de su Actividad desarrollada son desempleados, le siguen los Independientes con el 20.6%, los empleados con el 19.4%, entre otros.

Actividad	
Empleado	19,4%
Independiente	20,6%
Estudiante	0,6%
Pensionado	8,6%
Desempleado	50,3%
Otro	0,0%
Respuesta Múltiple	0,0%
Ns/Nr	0,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Así mismo del total de encuestados el 70.3% vive en la parte Rural, mientras que el 29.7% vive en la parte urbana

Datos de residencia	
Barrio	70,3%
Vereda	29,7%
Respuesta Múltiple	0,0%
Ns/Nr	0,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación tienen esta en el rango 30 a 45 años con un 48%, le sigue 46 a 64 con el 34.3%, entre otras.

Edad	
14<17	0,0%
18 - 29	9,1%
30 - 45	48,0%
46 -64	34,3%
65 >	8,0%
Respuesta Múltiple	0,0%
Ns/Nr	0,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el de Básica Secundaria con un 55.4 %, seguido de los profesionales con el 22.9%, Básica Primaria con el 5.7%, Técnicos con 5.1 entre otras

<b>Nivel Educativo</b>	
B. primaria	5,7%
B. secundaria	55,4%
Media	1,7%
Tecnico	5,1%
Tecnológico	4,0%
Universitario	22,9%
Postgrado	4,6%
Ninguno	0,0%
Respuesta Múltiple	0,0%
Ns/Nr	0,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

---

Consolidó / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

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