

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA
Julio- Agosto 2011**

2011

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 QUEJAS, y envían la información a la Dirección de Atención Ciudadana, con el fin de elaborar el informe consolidado Nacional.

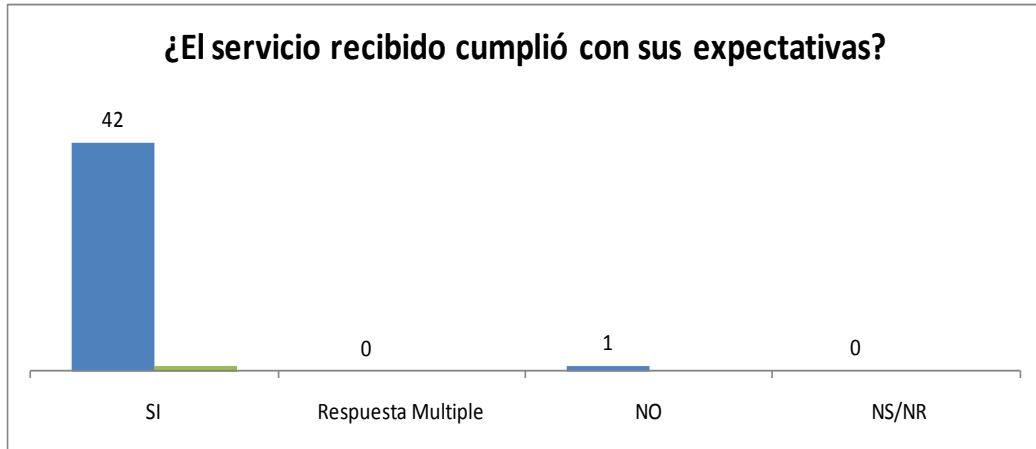
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano

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

Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	97,67%	0,00%	2,33%	0,00%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	90,70%	0,00%	2,33%	6,98%	100%
¿Considera útil la información recibida?	90,70%	0,00%	2,33%	6,98%	100%

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

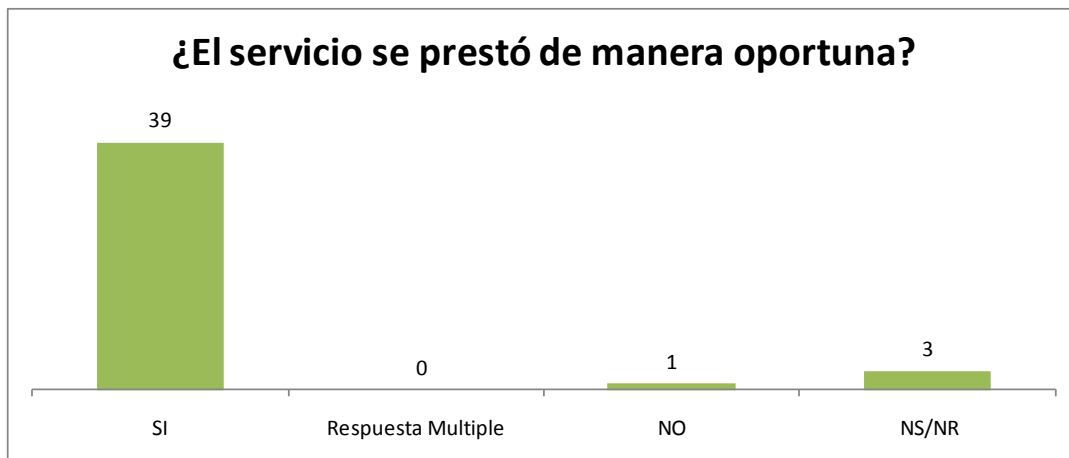
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	97,67%	0,00%	2,33%	0,00%



De un total de 43 ciudadanos encuestados el 97.67 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, mientras que el 2.33% de los ciudadanos respondió que No

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

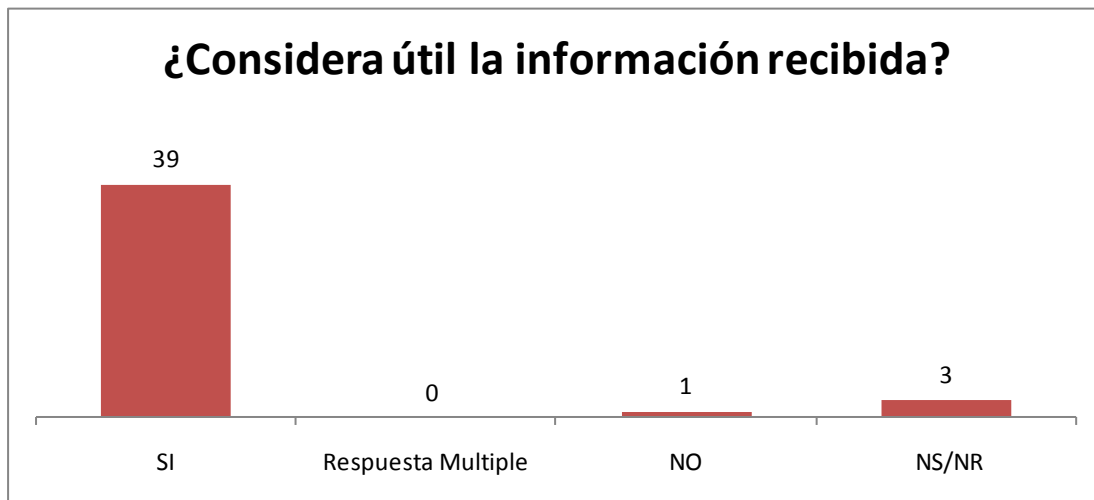
Item	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	90,70%	0,00%	2,33%	6,98%



Del total de encuestados el 90.70% 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?

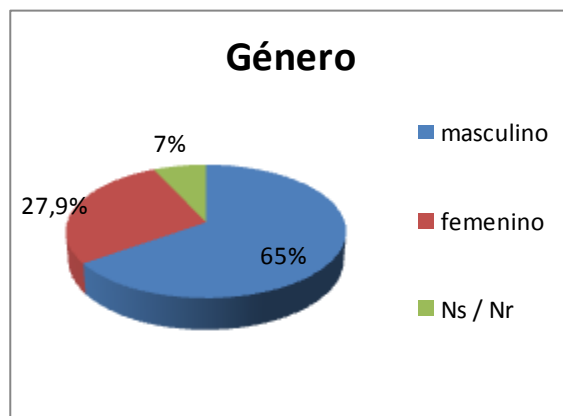
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR
¿Considera útil la información recibida?	90,70%	0,00%	2,33%	6,98%



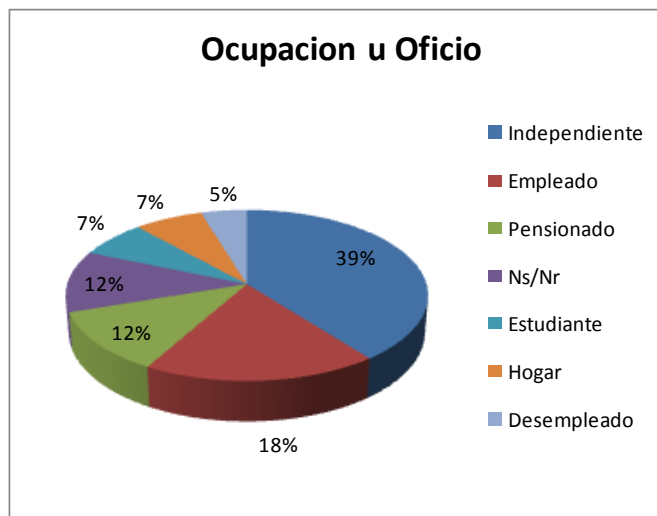
Del total de encuestados el 90.70 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que 2.33 %, respondió que no

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

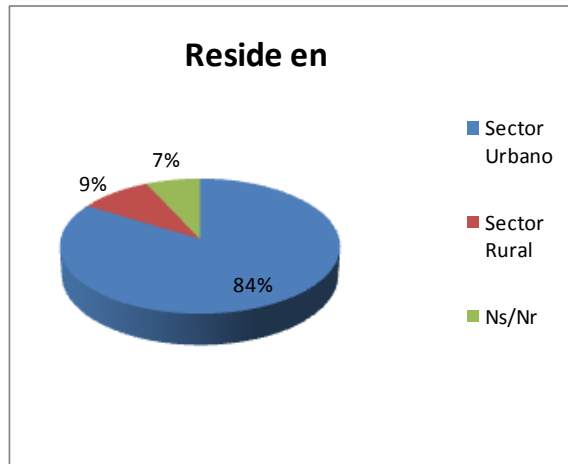
Del total de ciudadanos encuestados el 65% corresponde al sexo masculino frente al 27.9% de sexo femenino, lo que indica que continua una mayor participación por parte del género masculino.



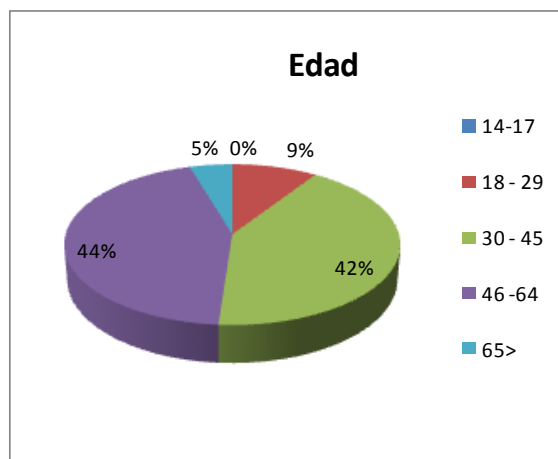
En el siguiente cuadro se puede observar que el 39% de los ciudadanos encuestados dentro de su **Ocupación u oficio** son Independientes, le siguen los empleados con un 18%, los pensionados con un 12%, entre otros.



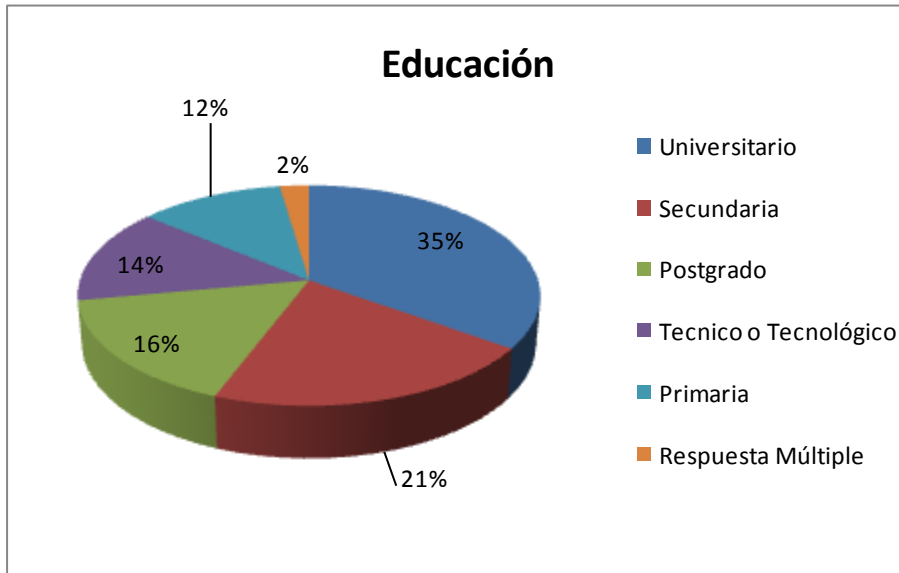
Así mismo del total de encuestados el 84% vive en la parte Urbana, mientras que el 9% vive en la parte Rural



La **edad promedio** de los ciudadanos que mayor participación tienen esta en el rango 46 a 64 años con un 44%, le sigue 30 a 45 con el 42%, entre otras, sumando entre estas dos edades el 86%



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 35 %, seguido de Secundaria con el 21%, Posgrado con el 16%, entre otras, la cual entre estos tres niveles educativos suman el 72%.



Consolidado / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

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