

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA
Marzo - Abril 2011**

2011

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA

CONSOLIDADO NACIONAL.

En la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, específicamente la Dirección de Atención Ciudadana, se 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.

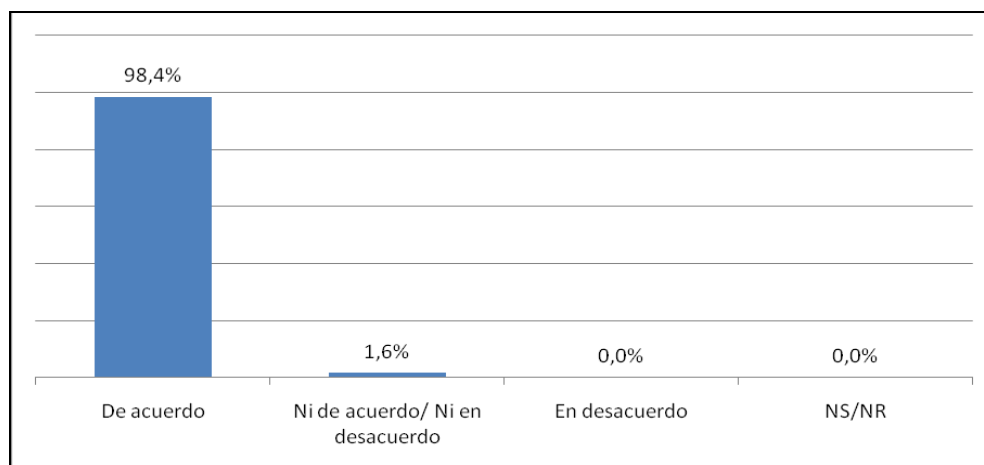
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el bimestre de Marzo a Abril de 2011.

| Ítem | De acuerdo | Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo | En desacuerdo | NS/NR | Total |
|-------------------------------------------------|------------|---------------------------------|---------------|-------|-------|
| El servicio prestado satisface sus expectativas | 98,4% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| El servicio se prestó con oportunidad | 95,2% | 3,2% | 0,0% | 1,6% | 100% |
| La información suministrada le fue útil | 98,4% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 100% |

Primera Pregunta: ¿ El servicio prestado satisface sus expectativas?

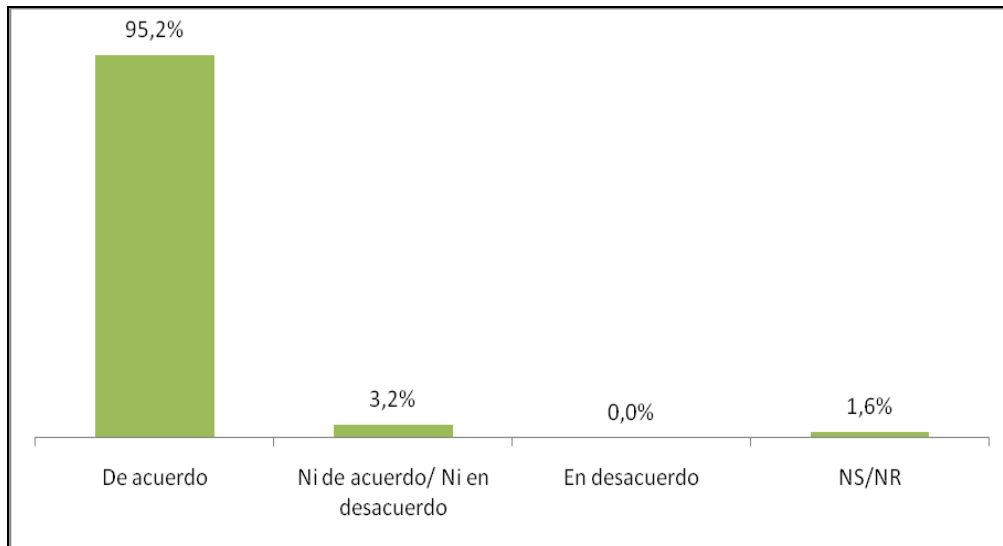
| Ítem | De acuerdo | Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo | En desacuerdo | NS/NR |
|-------------------------------------------------|------------|---------------------------------|---------------|-------|
| El servicio prestado satisface sus expectativas | 98,4% | 1,6% | 0,0% | 0,0% |



De un total de 63 ciudadanos encuestados, el 98.4 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 1.6% de ciudadanos que No están de acuerdo ni en desacuerdo.

Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?

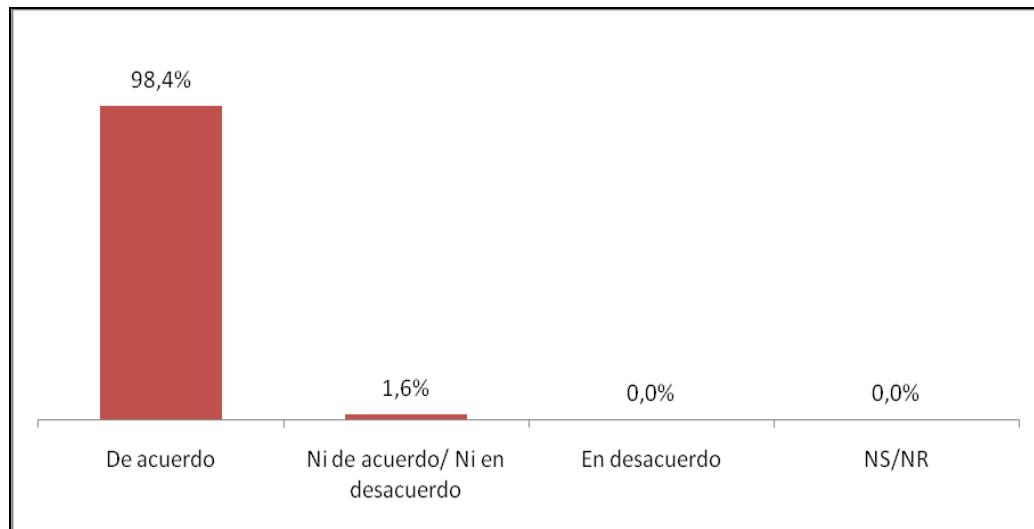
| Item | De acuerdo | Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo | En desacuerdo | NS/NR |
|---------------------------------------|------------|---------------------------------|---------------|-------|
| El servicio se prestó con oportunidad | 95,2% | 3,2% | 0,0% | 1,6% |



Del total de encuestados, el 95.2% está de acuerdo que el servicio se prestó oportunamente, peso porcentual que refleja una alta oportunidad en la prestación de este dentro de la Entidad.

Tercera Pregunta: ¿La información Suministrada le fue útil?

| Ítem | De acuerdo | Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo | En desacuerdo | NS/NR |
|-----------------------------------------|------------|---------------------------------|---------------|-------|
| La información suministrada le fue útil | 98,4% | 0,0% | 0,0% | 1,6% |



Del total de encuestados, el 98.4 % está de acuerdo en que la información suministrada por la Entidad, fue de utilidad, mientras que el 1.6 %, No está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Igualmente se analiza la información Demográfica de los encuestados obteniendo la siguiente información:

Del total de ciudadanos encuestados el 61.9% corresponde al sexo masculino frente al 38.1% de sexo femenino, lo que indica que hay mayor participación por parte del género masculino.

| Genero | |
|--------------------|-------------|
| Masculino | 61,9% |
| Femenino | 38,1% |
| Respuesta Múltiple | 0,0% |
| Ns/Nr | 0,0% |
| Total | 100% |

En el siguiente cuadro se puede observar que el 54% de los ciudadanos encuestados dentro de su actividad desarrollada son Independientes, seguido de los empleados con el 25.4%, los desempleados con el 15.9%, los pensionados con un 3.2% y los estudiantes con el 1.6%.

| Actividad | |
|--------------------|-------------|
| Empleado | 25,4% |
| Independiente | 54,0% |
| Estudiante | 1,6% |
| Pensionado | 3,2% |
| Desempleado | 15,9% |
| Otro | 0,0% |
| Respuesta Múltiple | 0,0% |
| Ns/Nr | 0,0% |
| Total | 100% |

Así mismo del total de encuestados el 76.2% vive en la parte Rural, mientras que el 22.2% vive en la parte urbana, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

| Datos de residencia | |
|----------------------------|-------------|
| Barrio | 76,2% |
| Vereda | 22,2% |
| Respuesta Múltiple | 0,0% |
| Ns/Nr | 1,6% |
| Total | 100% |

La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación presenta, se encuentra en el rango, 46 a 64 años con un 46%, seguido de 30 a 45 con el 44,4%, mostrando un porcentaje total del 90.4%.

| Edad | |
|--------------------|-------------|
| 14<17 | 1,6% |
| 18 - 29 | 4,8% |
| 30 - 45 | 44,4% |
| 46 -64 | 46,0% |
| 65 > | 3,2% |
| Respuesta Múltiple | 0,0% |
| Ns/Nr | 0,0% |
| Total | 100% |

El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte presentan, es el de Básica Secundaria con un 33.3 %, seguido de los profesionales con el 15.9%, Básica primaria con el 11.1% , Educación media con el 14.3%, entre otras, los cuatro niveles educativos en mención muestran el 74.6 %.

| Nivel Educativo | |
|------------------------|-------------|
| B. primaria | 11,1% |
| B. secundaria | 33,3% |
| Media | 14,3% |
| Técnico | 7,9% |
| Tecnológico | 7,9% |
| Universitario | 15,9% |
| Postgrado | 7,9% |
| Ninguno | 0,0% |
| Respuesta Múltiple | 1,6% |
| Ns/Nr | 0,0% |
| Total | 100% |

Consolidado / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

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