

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA
Mayo - Junio 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, 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 Mayo a Junio de 2011

Ítem	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	97,32%	0,00%	0,89%	1,79%	100%
El servicio se prestó con oportunidad	95,54%	1,79%	0,00%	2,68%	100%
La información suministrada le fue útil	99,11%	0,00%	0,00%	0,89%	100%

Primera Pregunta: ¿ El servicio prestado satisface sus expectativas?

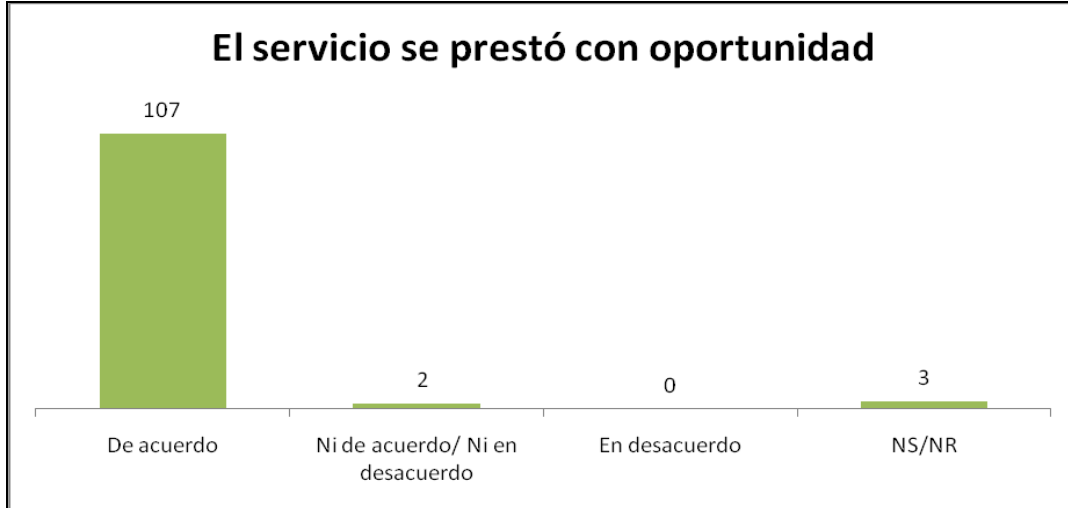
Ítem	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR
El servicio prestado satisface sus expectativas	97,32%	0,00%	0,89%	1,79%



De un total de 112 ciudadanos encuestados el 97.32 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, el 0.89% de ciudadanos No están de acuerdo ni en desacuerdo y el 1.79% no sabe o no responde

Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?

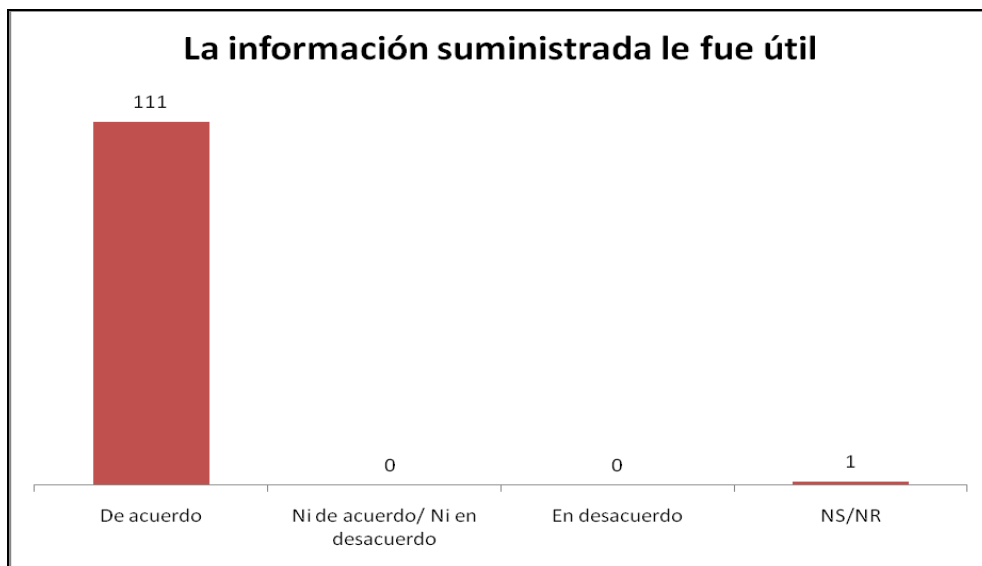
Item	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR
El servicio se prestó con oportunidad	95,54%	1,79%	0,00%	2,68%



Del total de encuestados el 95.54% 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: ¿La información Suministrada le fue útil?

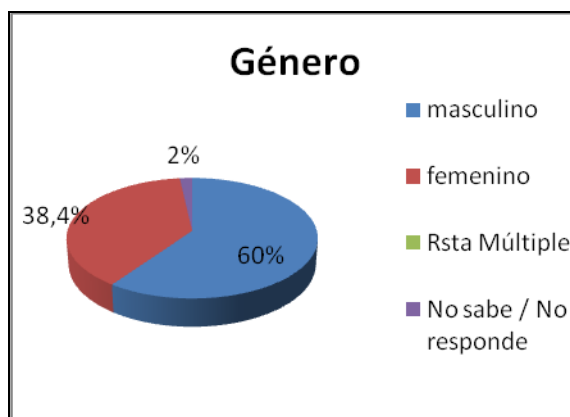
Ítem	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	NS/NR
La información suministrada le fue útil	99,11%	0,00%	0,00%	0,89%



Del total de encuestados el 99.11 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.89 %, no sabe o no responde.

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

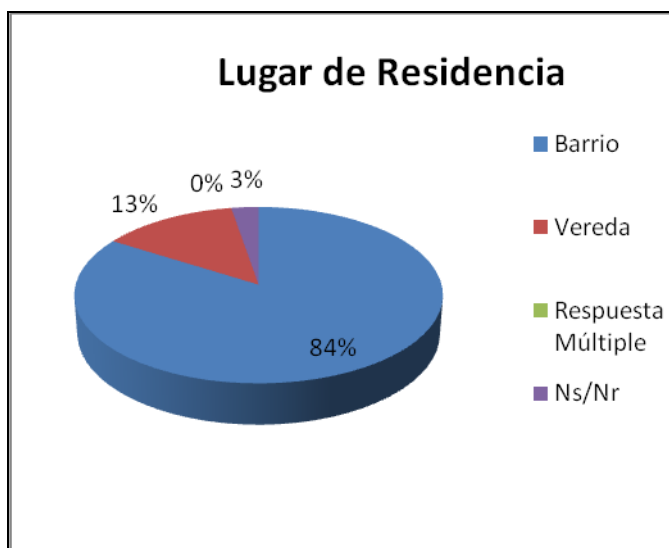
Del total de ciudadanos encuestados el 60% corresponde al sexo masculino frente al 38.4% de sexo femenino, lo que indica que hay mayor participación por parte del género masculino.



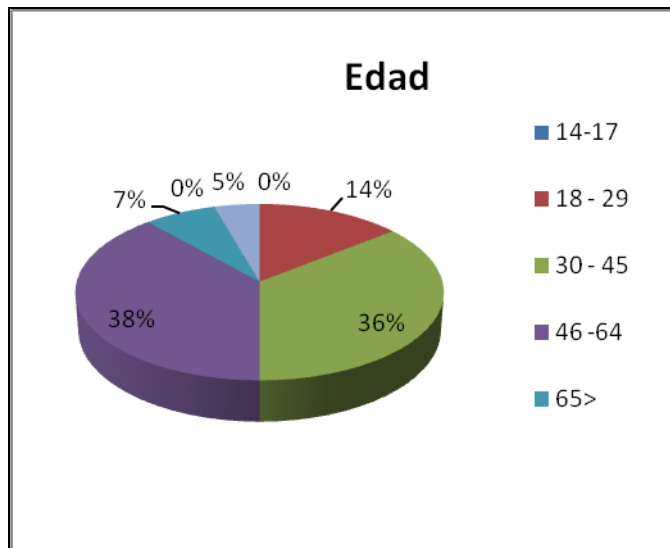
En el siguiente cuadro se puede observar que el 43% de los ciudadanos encuestados dentro de su Actividad desarrollada son Independientes, le siguen los empleados con el 20%, los desempleados con el 13%, entre otros



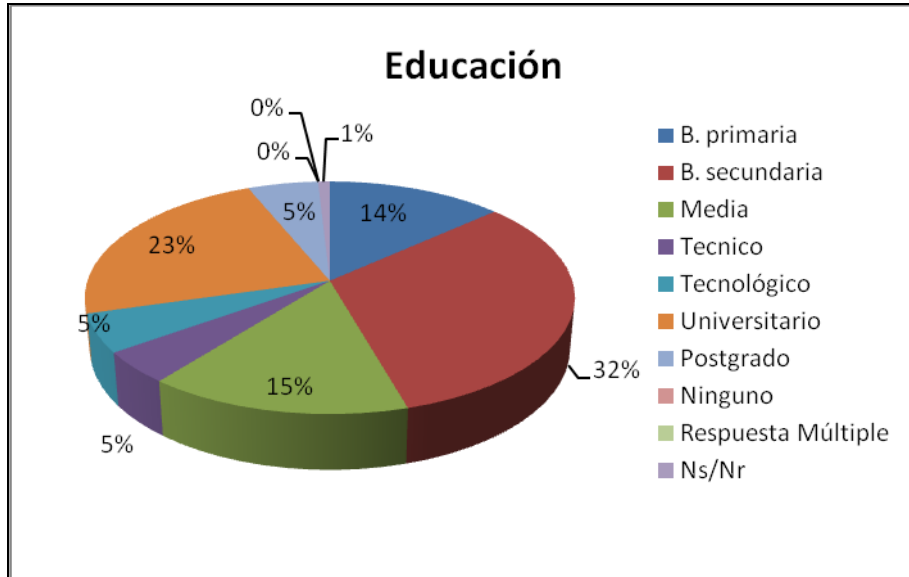
Así mismo del total de encuestados el 84% vive en la parte Rural, mientras que el 13% vive en la parte urbana



La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación tienen esta en el rango 46 a 64 años con un 38%, le sigue 30 a 45 con el 36%, entre otras, sumando entre estas dos edades el 74%



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el de Básica Secundaria con un 32 %, seguido de los profesionales con el 23%, Educación media con el 15%, entre otras, la cual entre estos tres niveles educativos suman el 70 %.



Consolidado / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

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