

# **CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

## **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

### **MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA Septiembre- Octubre 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 OTRAS SOLICITUDES, y envían la información a la Dirección de Atención Ciudadana, con el fin de elaborar el informe consolidado Nacional.

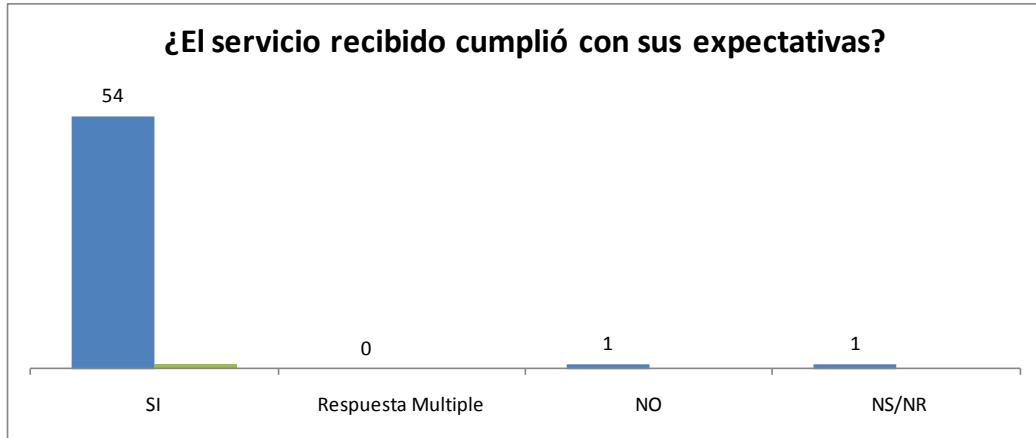
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el bimestre de Septiembre - Octubre de 2011.

Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	96,43%	0,00%	1,79%	1,79%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	94,64%	1,79%	0,00%	3,57%	100%
¿Considera útil la información recibida?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

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

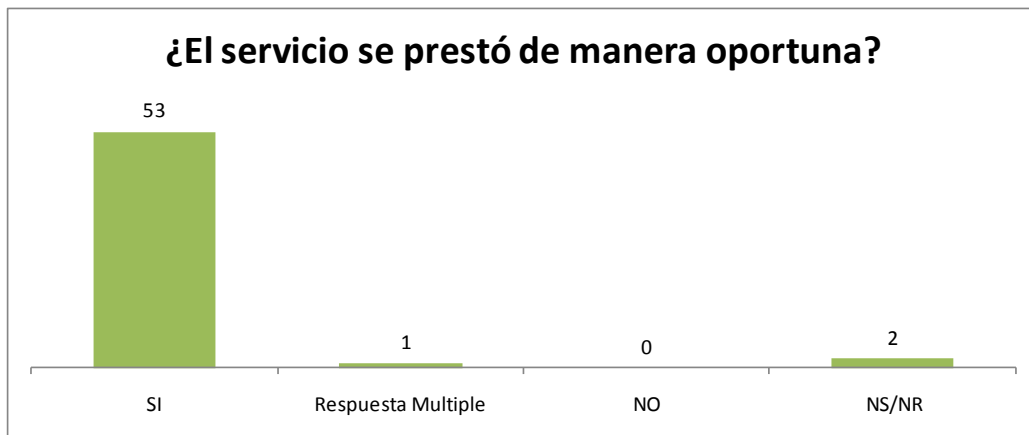
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	96.43%	0,00%	1.79%	1.79%



De un total de 56 ciudadanos que respondieron la encuesta el 96.43 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, mientras que el 1.79% de los ciudadanos respondió que No.

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

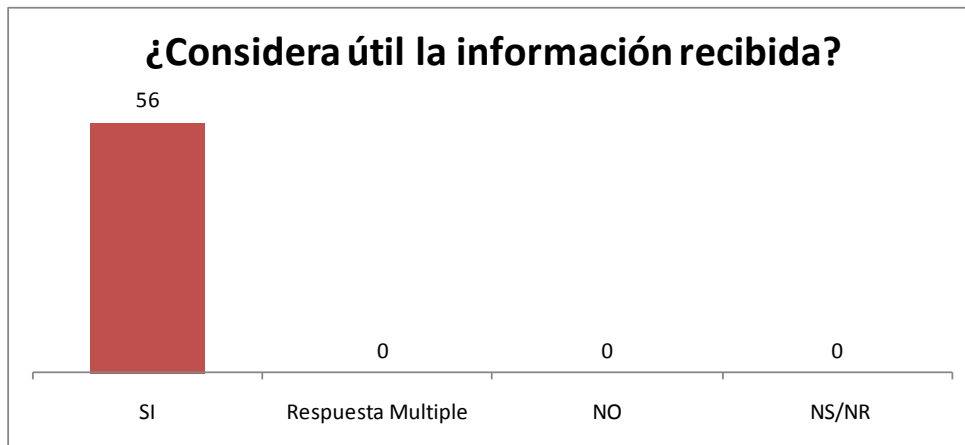
Item	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	94,64%	1,79%	0,00%	3,57%



Del total de encuestados el 94.64% 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?**

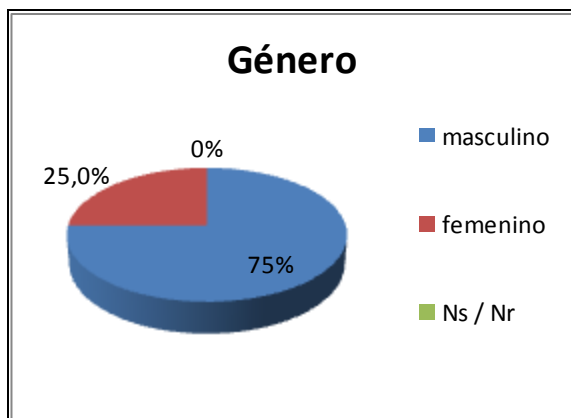
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR
¿Considera útil la información recibida?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%



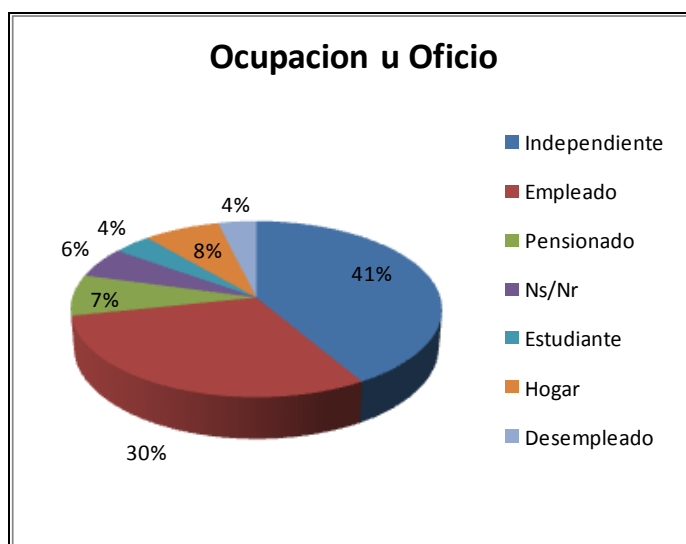
Del total de encuestados el 100 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad.

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

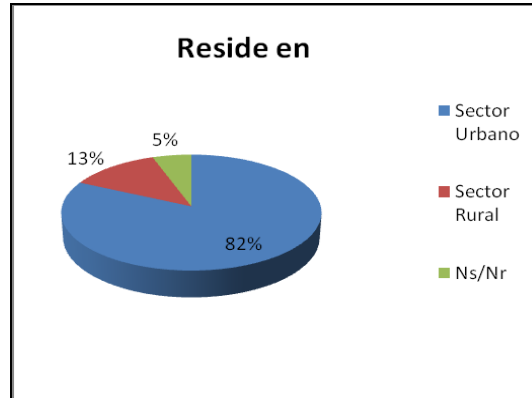
Del total de ciudadanos encuestados el 75% corresponde al sexo masculino frente al 25% de sexo femenino, lo que indica que continua una mayor participación por parte del género masculino.



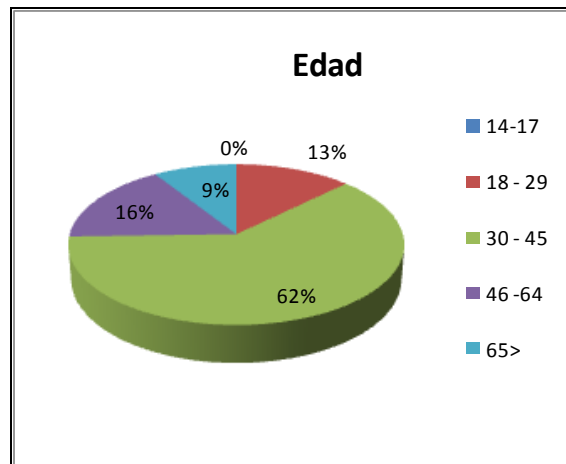
En el siguiente cuadro se puede observar que el 41% de los ciudadanos encuestados dentro de su **Ocupación u oficio** son Independientes, le siguen los empleados con un 30%, Hogar con 8%, entre otros.



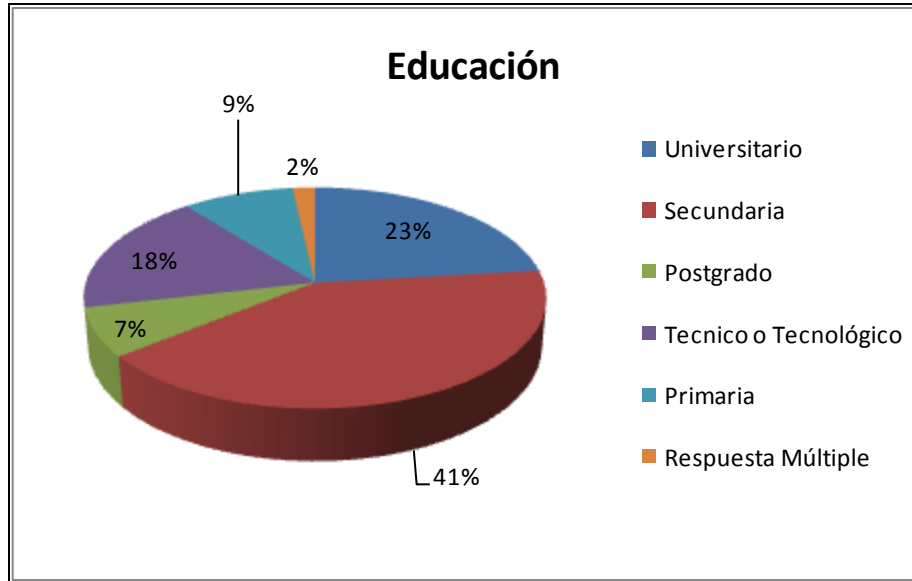
Así mismo del total de encuestados el 82% vive en el área Urbana, mientras que el 13% vive en el área Rural.



La **edad promedio** de los ciudadanos que mayor participación tienen se encuentra en el rango 30 a 45 años con un 62%, seguido del rango 46-64 con el 16%, entre otras, sumando estas dos edades el 78%.



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es Secundaria con 41 %, seguido del universitario con el 23%, Técnico con 18%, entre otras, estos tres niveles educativos suman el 82%.



---

Consolido / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

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