

**CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA  
PERIODO ENERO – JUNIO DE 2014**

**2014**

**MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA NIVEL NACIONAL**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**Periodo Enero – Junio de 2014**

La Dirección de Atención Ciudadana, de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, continúa 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.

Tanto en las Gerencias Departamentales como en el Nivel Central, los datos son ingresados en el SISTEMA DE INFORMACION PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA – SIPAR y de allí se genera el consolidado Nacional.

Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: La primera está enfocada a medir si el servicio prestado cumple con 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 periodo Enero –Junio de 2014.

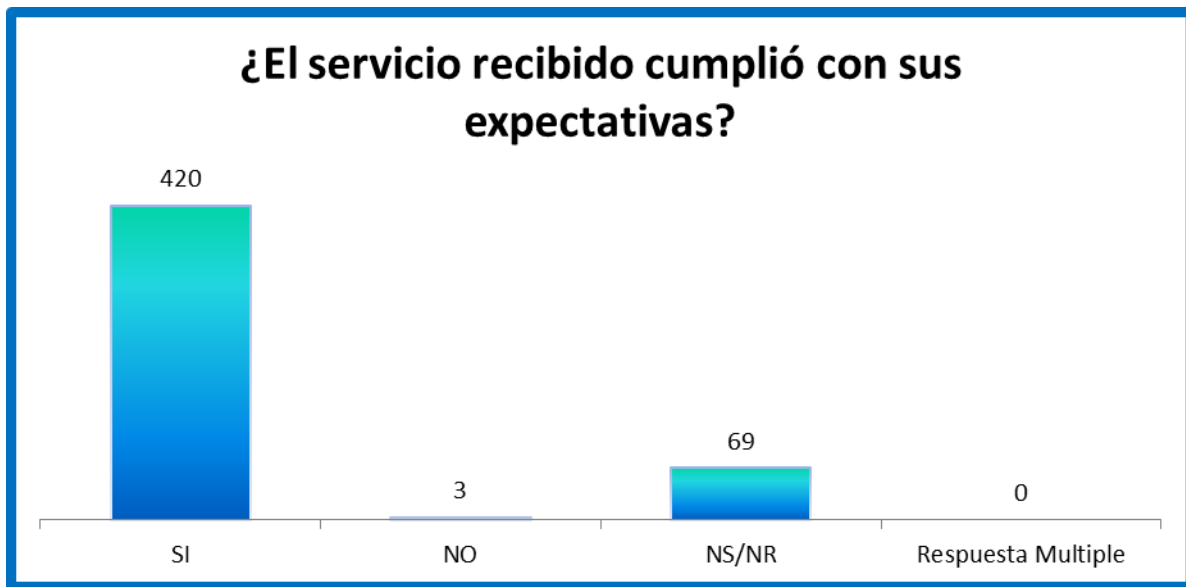
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	85.37%	0.61%	14.02%	0,00%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	85.57%	0,41%	14.02%	0,00%	100%
¿Considera útil la información recibida?	85.77%	0,20%	14.02%	0,00%	100%

**FUENTE:** Datos tomados del SIPAR

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

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	85.37%	0.61%	14.02%	0,00%	100%

FUENTE: Datos tomados del SIPAR

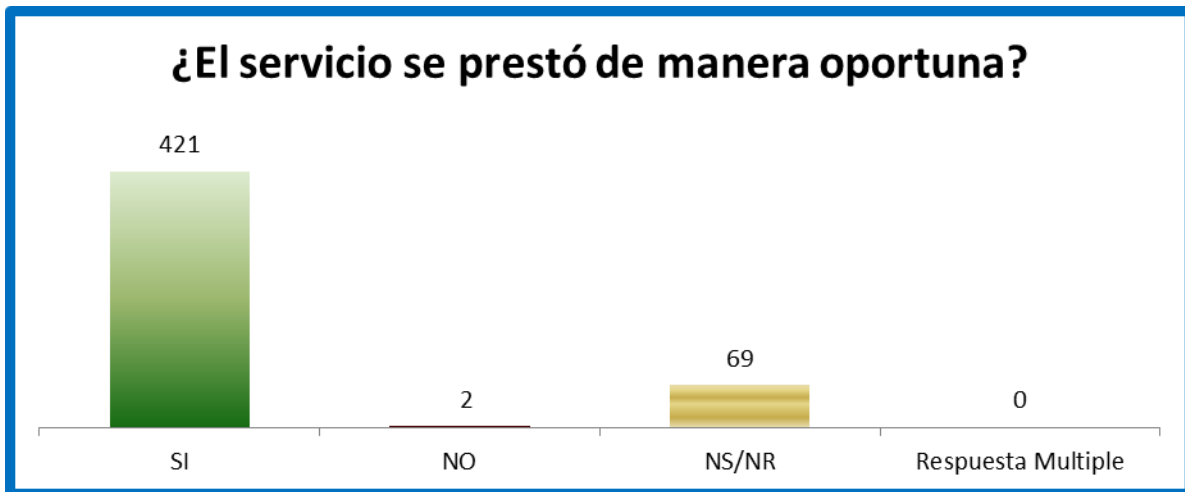


FUENTE: Datos tomados del SIPAR

De un total de 492 ciudadanos encuestados el 85.37% informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 0.61% que respondió que no.

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

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	85.57%	0.41%	14.02%	0,00%	100%

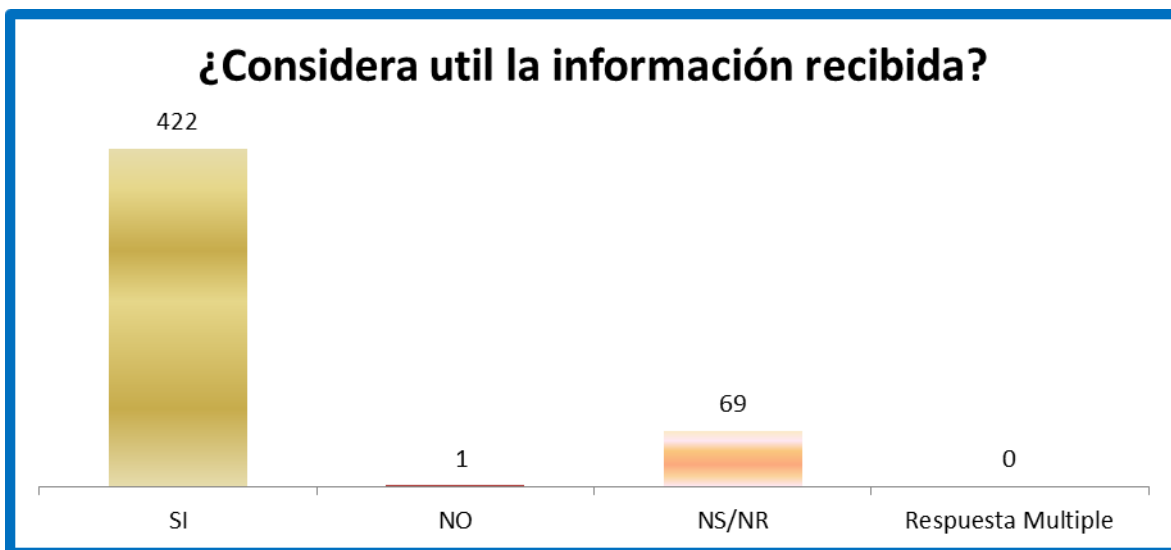


FUENTE: Datos tomados del SIPAR

Del total de ciudadanos encuestados el 85.57% está de acuerdo que el Servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.41% que respondieron que no.

**Tercera Pregunta: ¿Considera útil la información recibida?**

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿Considera útil la información recibida?	85.77%	0,20%	14.02%	0,00%	100%

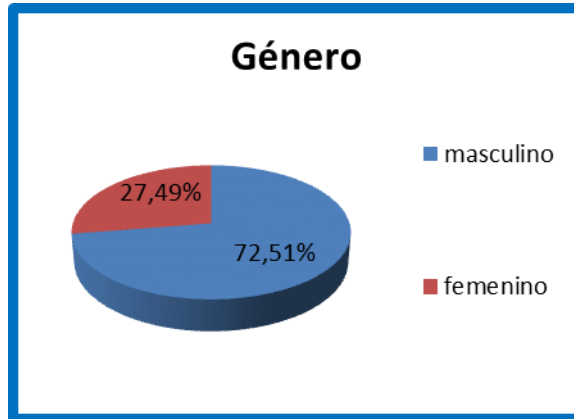


FUENTE: Datos tomados del SIPAR

Del total de encuestados el 85.77% está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.20%, respondió que No. Un 14.02% de los ciudadanos no sabe o no responde.

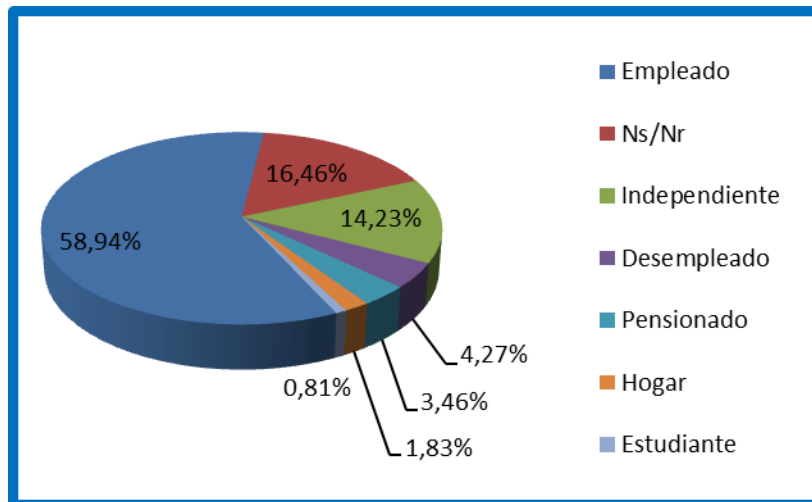
De igual manera, se analiza la información Demográfica de los encuestados obteniendo la siguiente información:

Del total de ciudadanos encuestados el 72.51% corresponde al sexo masculino frente al 27.49% de sexo femenino, lo que indica que continua siendo mayor la participación por parte del género masculino.



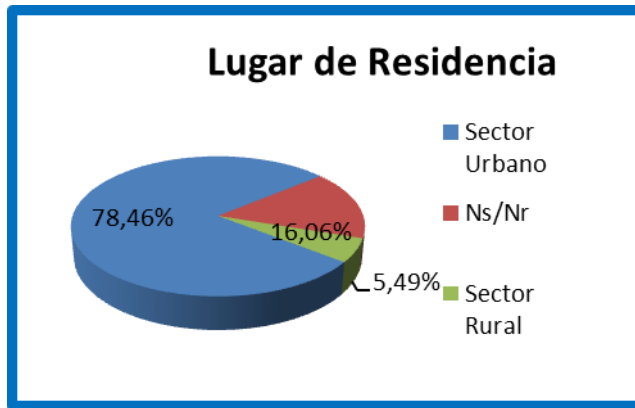
FUENTE: Datos tomados del SIPAR

En el siguiente cuadro se puede observar que el 58.94% de los ciudadanos encuestados dentro de su **actividad desarrollada** son empleados, seguido de los independientes con el 14.23%, los desempleados con el 4.27%, entre otros. El 16.46% de los encuestados no saben o no responden a la pregunta



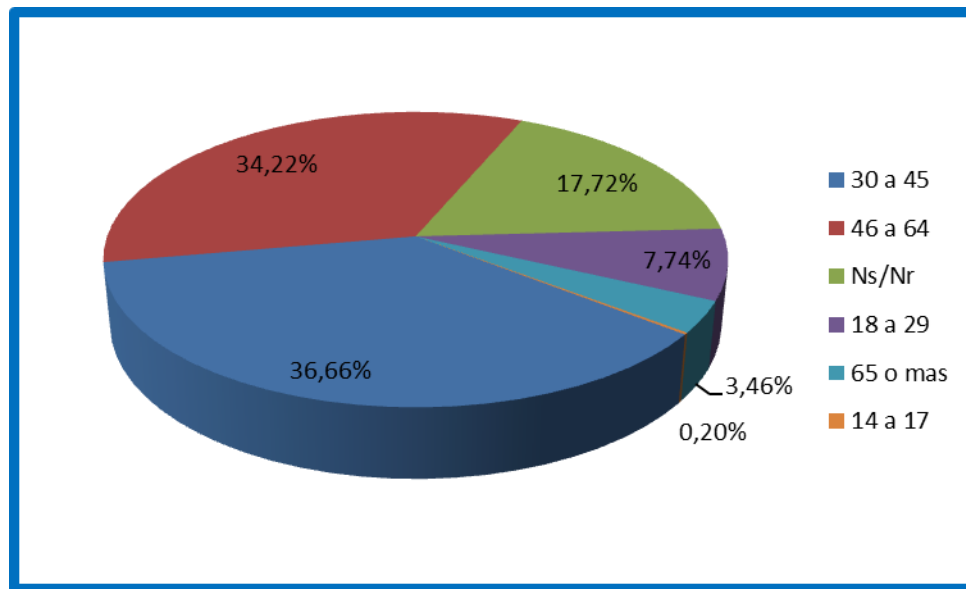
FUENTE: Datos tomados del SIPAR

Así mismo del total de encuestados el 78.64% vive en el área Urbana, mientras que el 5.49% vive en el sector rural.



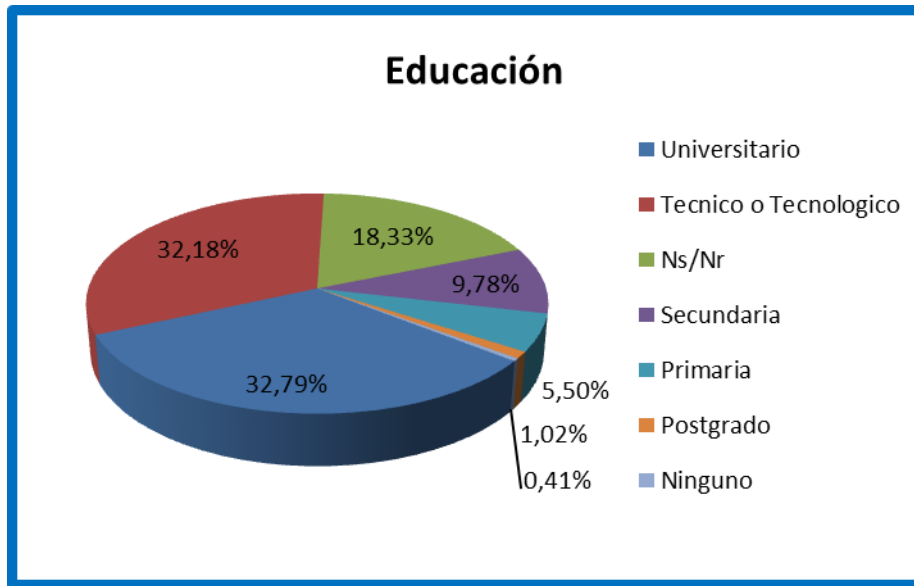
**FUENTE:** Datos tomados del SIPAR

La **edad** promedio de los Ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango de 30 a 45 con un 36.66%, seguido de 46 a 64 con el 34.22%, entre otras. El 17.72% de los encuestados no sabe o no respondió a la pregunta.



**FUENTE:** Datos tomados del SIPAR

El nivel educativo de los Ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 32.79 %, seguido del Técnico o tecnológico con el 32.18%, entre otras. El 18.33% de los encuestados no sabe o no responde a la pregunta.



**FUENTE:** Datos tomados del SIPAR



**INFORME CUALITATIVO DE SATISFACCION NIVEL NACIONAL**  
**DIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO DEL CONTROL CIUDADANO**  
**Periodo Enero – Junio de 2014**

**1. Aspectos Generales:**

La medición de la satisfacción de cliente es un elemento fundamental para asegurar el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos que despliegan las instituciones del Estado en procura del reconocimiento efectivo de los derechos ciudadanos. Debido a las particulares funciones de la Dirección de Promoción y Desarrollo del Control Ciudadano, centradas en la prestación de servicios a la ciudadanía para que incremente sus competencias en la vigilancia de la inversión de los recursos públicos, es a través de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos que participan en las actividades del Sistema de Control Fiscal Participativo como puede optimizarse el trabajo de la Contraloría en procura de vincular a la comunidad en el cuidado de lo público.

Dentro del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad, la percepción del cliente sobre el quehacer institucional en el área de promoción y desarrollo se evalúa periódicamente con base en los resultados recogidos en la aplicación del Instrumento de Medición de la Satisfacción del Cliente – Ciudadanía, que se reciben diligenciados por los asistentes al finalizar las actividades susceptibles de evaluación. La información compilada se centra en la caracterización de la población y la opinión sobre el servicio prestado en cada evento, buscando identificar las fortalezas y debilidades de la estrategia implementada para atender las expectativas de los clientes y los aspectos relevantes para el proceso, derivados del tipo de ciudadanos que participan en las actividades.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2014, la Dirección evaluó la satisfacción del cliente en 749 actividades de Promoción y Desarrollo, en las que se aplicaron 6.548 instrumentos de medición de la satisfacción. Considerando que durante el semestre se realizaron 876 actividades, en las que participaron 26.137 personas, tenemos que fue evaluada la satisfacción del 85,5% de las actividades y el 25% de los asistentes manifestó su opinión a través del instrumento de medición.

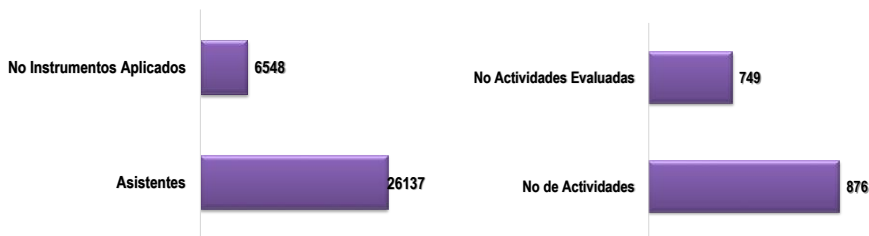


Gráfico 1. Total general instrumentos v eventos

Ahora bien, de acuerdo a la distribución por estrategias, tenemos que el 72% de los instrumentos fueron diligenciados en el marco de actividades de la Estrategia de Formación, mientras que las actividades que componen las Estrategias de Organización, Deliberación y Articulación aportan el 5% de los instrumentos para la medición de la satisfacción. Esta situación se justifica en el énfasis de la labor de la Dirección (el 57% de las actividades realizadas durante el periodo corresponden a la estrategia de Formación) y en la dinámica propia de los ejercicios de sensibilización y capacitación

a la ciudadanía, en los que se convoca por sesión al menos a 30 personas para que de una forma participativa y constructiva mejoren sus competencias para incidir en la gestión pública y en el seguimiento a la inversión de los recursos. Las actividades de la Estrategia de Información, en las que se aplicaron el 19% del total de los instrumentos, despliegan una metodología de trabajo encaminada a apoyar a grupos pequeños que ejercen su derecho a vigilar los recursos públicos, lo que justifica este aparentemente bajo aporte a la medición de la satisfacción del cliente, aunque representan el 32% del total de las actividades realizadas.

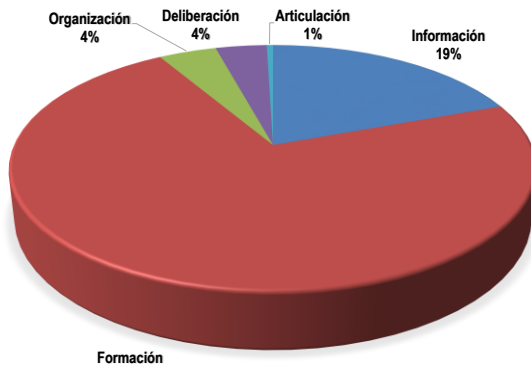


Gráfico 2. Porcentaje de instrumentos aplicados por Estrategia del CFP

Ahora bien, en lo que toca a la proporción de las actividades evaluadas frente a las actividades realizadas en cada estrategia, el porcentaje evaluado más alto corresponde a la Estrategia de Deliberación, en el que se midió la satisfacción del cliente en el 93% de las actividades realizadas, y el más bajo a la Estrategia de Organización, en la que este porcentaje alcanzó el 52,6%. En el caso de los asistentes, las actividades de las Estrategias de Formación y Articulación presentan el porcentaje más alto de instrumentos diligenciados con respecto al número de asistentes (42% en ambos casos).

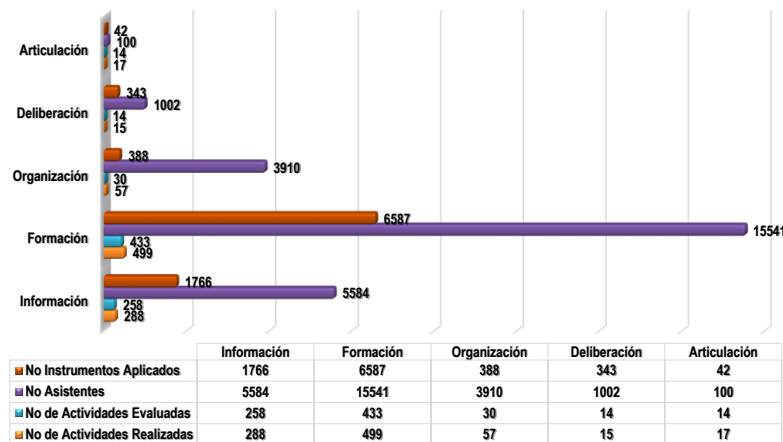
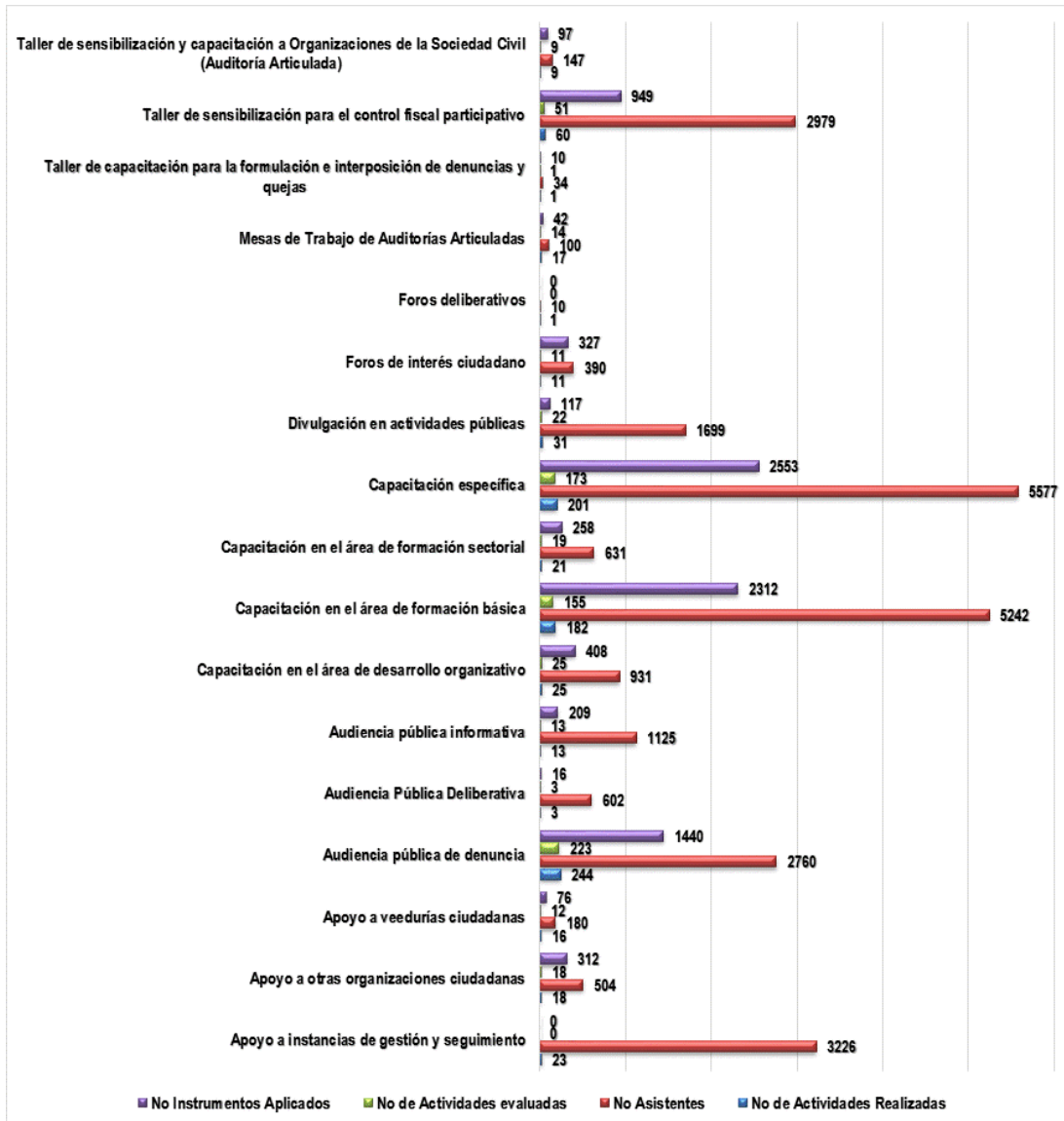


Gráfico 3. Comparativo de actividades evaluadas e instrumentos diligenciados por estrategia del CFP

En el desagregado del tipo de actividad, tenemos que durante el período fueron evaluadas la totalidad de las actividades de Apoyo a otras organizaciones ciudadanas, Audiencia Pública Deliberativa, Audiencia pública informativa, Capacitación en el área de desarrollo organizativo, Foros de interés ciudadano, Taller de capacitación para la formulación e interposición de denuncias y quejas, Taller de sensibilización y capacitación a Organizaciones de la Sociedad Civil (Auditoría Articulada), mientras que no fue evaluada ninguna de las actividades identificadas como Apoyo a instancias de gestión y seguimiento y Foros deliberativos. De otra parte, en los Foros de Interés Ciudadano se evaluó el 83,3% de los participantes, alcanzando el mayor porcentaje de todas. Los



menores porcentajes de participantes evaluados se evidencian en las actividades Audiencia pública informativa, Divulgación en actividades públicas y Audiencia Pública Deliberativa (18%, 7% y 3% respectivamente).

En la Estrategia de Articulación, este porcentaje alcanzó el 42%, situación que se explica en que el procedimiento contempla que si bien se registra la totalidad de participantes en las Mesas de Trabajo de Articulación, sólo se evalúa la satisfacción de los asistentes de las organizaciones de la sociedad civil que participan en el proceso y no se aplica el instrumento a los funcionarios de la CGR que forman parte de la auditoría o estudio sectorial.

## 2. Análisis Caracterización Poblacional

De acuerdo con los datos recogidos en el instrumento de medición de la satisfacción, tenemos que el 48% de los participantes en las actividades evaluadas y que contestaron la encuesta afirman pertenecer al género femenino, mismo porcentaje que refiere ser del género masculino. El 3,2% de la muestra señaló ambas opciones. Durante este semestre se equilibró la participación de ambos géneros en las actividades de Promoción y Desarrollo del Control Ciudadano, tendencia que muestra el interés de la Dirección por acceder a toda la población y promover la vinculación de las mujeres en los escenarios de participación previstos por la ley.

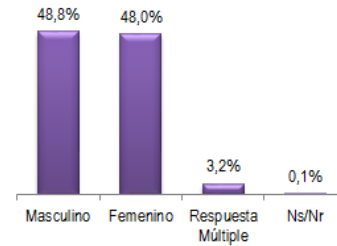


Gráfico 5.

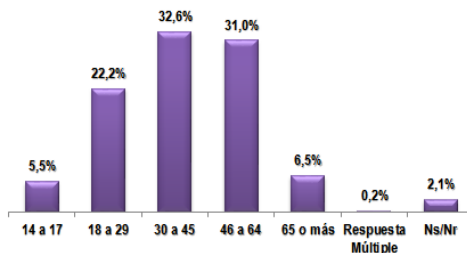


Gráfico 6.

En lo que se refiere a las edades de los participantes, el 54,8% de la población que diligenció el instrumento se encuentra en el rango entre 18 y 45 años, lo que muestra un público adulto y que requiere un abordaje pedagógico particular para asegurar los objetivos de lograr aprendizajes significativos y el desarrollo de competencias. La proporción de grupos de edades está distribuida de forma equilibrada entre los tres rangos definidos entre los 18 y los 64 años de edad, lo que demuestra una intención clara de la Dirección de renovar su oferta de servicios en función de grupos poblacionales específicos, lo que implica el desarrollo de metodologías concretas para atender las necesidades y requerimientos de todos los grupos de edad (jóvenes adultos, adultos, adultos mayores)

De acuerdo con los resultados recogidos en los instrumentos diligenciados, el 53,5% de los participantes encuestados reportaron ser empleados o laborar de forma independiente, lo que implica que las personas asisten a las actividades de promoción y desarrollo además de atender sus labores de sustento. Sólo el 8,2% de los participantes refirieron estar desempleados, lo que implica que el grueso de las personas que reciben los servicios de la Delegada tiene una actividad paralela y que la oferta de la CGR debe ser lo suficientemente atractiva y articulada como para que resulte una inversión de tiempo de las personas que participan de estos ejercicios.

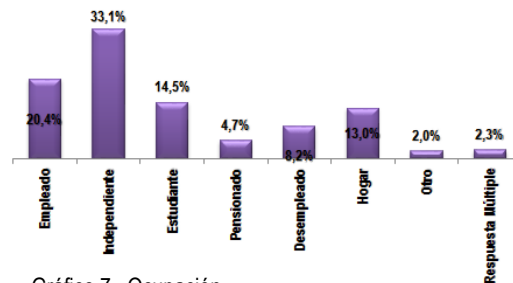


Gráfico 7. Ocupación

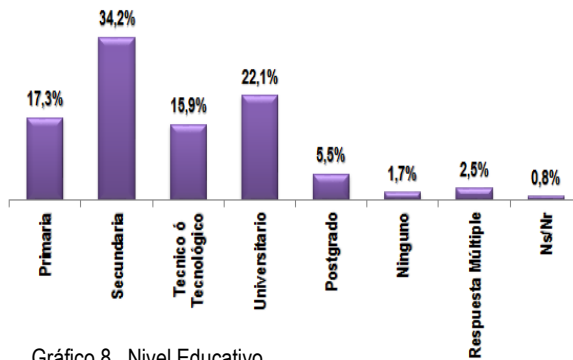


Gráfico 8. Nivel Educativo

En lo que se refiere a nivel educativo, el 43,5% de la muestra indica tener estudios de educación superior (técnico o universitario), si bien de este porcentaje sólo el 5,5% refiere llegar a Posgrado. El porcentaje de personas que refiere contar sólo con educación secundaria es del 34,2%. Este panorama, que muestra auditorios con diferentes capacidades a la hora de apropiar los contenidos propuestos y de implementar acciones de control ciudadano, representa un desafío

constante para el equipo de facilitadores de la Dirección y, en general, de toda la Delegada, en el sentido de diseñar estrategias de abordaje de los temas de promoción del control ciudadano que potencien las capacidades ya existentes en tan disímiles auditorios y permitan alcanzar resultados en términos de incidencia en el control fiscal.

Ahora bien, en lo que toca a la localización geográfica de los participantes en las actividades de promoción y desarrollo durante el semestre, la tendencia se mantiene en una proporción considerable de la muestra que habita en el sector urbano, con el 73,3% del total de instrumentos diligenciados. El porcentaje de personas que señalaron habitar en zonas rurales alcanzó el 23%, lo que se explica en que el grueso de las actividades fueron realizadas en las cabeceras municipales. El 3,5% de la muestra no refirió claramente su lugar de residencia.

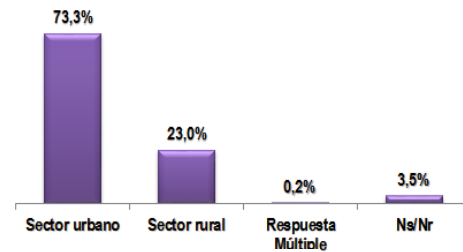


Gráfico 9. Ubicación

### 3. Análisis de los Resultados de Satisfacción

#### Satisfacción de las expectativas:

El 97% de las personas que diligenciaron la encuesta manifestaron encontrarse satisfechas con el servicio prestado, pues sus expectativas fueron colmadas a través de la actividad realizada. La tendencia se mantiene estable, y presente un aumento con respecto al segundo semestre del 2013. En todo caso, sólo el 1,6% de los participantes señalaron que no se cumplieron sus expectativas, lo que se encuentra dentro de un margen razonable de satisfacción y da cuenta de la disposición de la Dirección de cumplir los requerimientos de los clientes con la prestación de los servicios a su cargo. Este apartado bien puede mejorarse partiendo de procesos de concertación más claros con la ciudadanía que accede a los servicios de la entidad.

#### Oportunidad del servicio:

La percepción de oportunidad del servicio mostró una notable mejoría, puesto que el 96,4% de la muestra afirmó que el servicio se prestó oportunamente, mientras que el 1,7% de quienes diligenciaron el instrumento señalaron que no consideran oportuna la prestación del servicio, lo que se ubica dentro de un rango de satisfacción aceptable, considerando las expectativas de la comunidad frente a la competencia limitada del ente de control.

### Utilidad de la información recibida:

La opinión del 98,2% de la muestra refirió como útil la información recibida en las actividades de promoción realizadas durante el semestre y sólo el 0,5% valoró negativamente la información recibida, lo que ubica este índice en un nivel de satisfacción más que aceptable y da cuenta de la pertinencia de la oferta temática y de los énfasis sectoriales sobre los que se desarrollan las actividades de promoción y desarrollo.

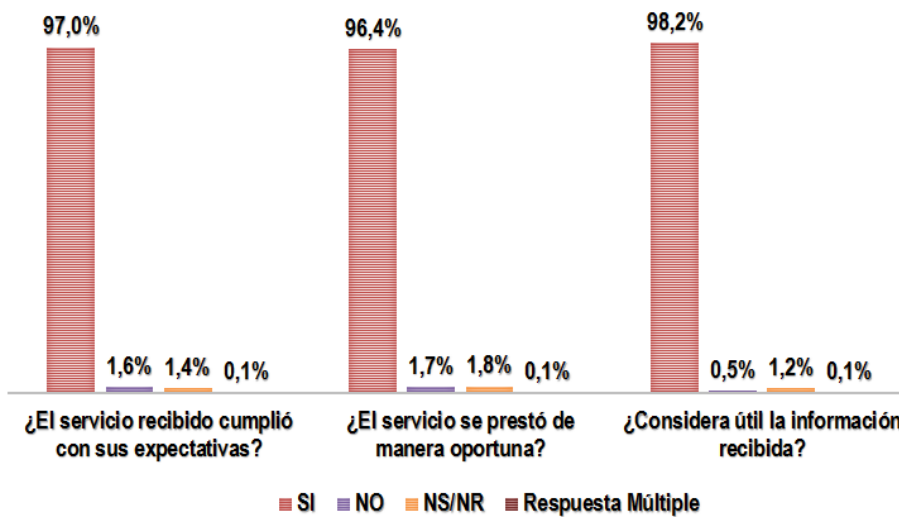


Gráfico 10. Resultados medición de la satisfacción del cliente

## 4. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con el comportamiento de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el período, las oportunidades de mejora en la prestación del servicio se ubican en el apartado correspondiente a la percepción de oportunidad del servicio, que está íntimamente relacionada con el quehacer específico del ente de control y remite a la imposibilidad de coadministrar o participar en las decisiones de la administración pública. Para la ciudadanía, entonces, es fundamental reconocer su propio papel en el escenario del Estado, como corresponsable de la materialización de la garantía efectiva de los derechos ciudadanos, labor que puede potenciarse potenciando la entrega de insumos desde el control ciudadano hacia el control y la vigilancia fiscal.

Las características disímiles de la población atendida durante el semestre ratifican la necesidad de fortalecer las competencias del equipo de trabajo de la Delegada, con el propósito de atender adecuadamente las expectativas, capacidades y posibilidades de cada grupo etario.

✦ Sobre los resultados de la evaluación, es necesario verificar la pertinencia de aplicar el instrumento en algunas actividades, puesto que la dinámica propia de estos ejercicios no siempre aporta efectivamente para la medición de la satisfacción de los servicios que presta la entidad.

✦ El porcentaje de asistentes a las actividades que diligencian el instrumento de satisfacción es muy bajo en algunas Estrategias, por lo que la Dirección impartirá instrucciones en procura de mejorar la recolección de la información de la percepción ciudadana, especialmente en las actividades en las que la interacción con los asistentes es más directa y el auditorio es más reducido (formación, organización y articulación).