



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ

**Secretaría de Desarrollo Institucional
Área de Atención al Ciudadano**

INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2021

**Elaborado por:
Laura Milena Ospina Lozano
Profesional Universitaria Atención al Ciudadano**

Sopó, 22 de julio del 2021

INFORME DE METODOLOGÍA PARA MEDIR LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la conformidad del producto o servicio en la Administración Municipal, se define como la demostración de que se cumplen los requisitos relativos a un producto, proceso, sistema, o entidad, Se define también el término requisito como la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria ofertada hacia la comunidad.

OBJETIVO DE LA MEDICIÓN: Establecer la secuencia de actividades para asegurar que los productos que no sean conformes con los requisitos especificados, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Todos los procesos y/o procedimientos de la Administración Municipal “Sopo es Nuestro Tiempo” en sus procesos misionales, dando cumplimiento al procedimiento Evaluación de Satisfacción Cliente Externo, establecido por el área de calidad de la entidad.

METODOLOGÍA: La evaluación se realizó de manera sistemática, constructiva, profesional e independiente y atendiendo el procedimiento diseñado, se realizaron entrevistas, se envió la encuesta a los diferentes correos institucionales de los diferentes equipos de trabajo, se efectuó análisis a la información pertinente, y se presentará a la alta dirección para el conocimiento en general.

DEFINICIONES:

- **Concesión:** Autorización por la autoridad competente, para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos específicos y cuando sea aplicable, por el cliente.



- **Conformidad:** Cumple los requisitos normativos, las disposiciones planificadas y en general con las disposiciones establecidas en el procedimiento establecido
- **Contención:** Acción tomada para evitar un perjuicio mayor al usuario o partes interesadas, por la entrega o uso de la salida que no cumple con lo especificado.
- **Denominación de la oferta:** Descripción de la oferta tal y como está en los procedimientos de apoyo a la misma.
- **Oferta institucional:** Relación de bienes y servicios de la Entidad con sus correspondientes características.
- **Parte interesada:** Grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entradas en resultados.
- **Producto final o terminado:** Se refiere al producto en el cual se refleja toda la gestión del proceso, por lo general se encuentra en las actividades finales del mismo.
- **Producto intermedio:** Se refiere al producto y/o servicio que se entrega en cualquiera de las etapas del proceso para poder cumplir con el objetivo del mismo, pero no se constituye como el producto central del proceso.
- **Producto semiterminado o en proceso:** Se refiere a aquellos productos que son los resultados de las actividades previas a la obtención de un producto intermedio o final. Dicho producto no es entregado al cliente externo.
- **Producto y/o servicio no conforme:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos, que no cumple con los requisitos establecidos.
- **Proceso mejora continua:** Identificación y registro de productos, servicios y salidas intermedias no conformes Versión
- **Producto:** Resultado de un proceso en el que participan varias actividades interrelacionados.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Requisito:** Se trata de aquello que resulta ineludible o imprescindible para el desarrollo de algo.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.



- **Verificación:** Confirmar que los productos y servicios cumplen con los requisitos especificados (revisión de documentos antes de su emisión, ensayos y pruebas, comparación con un patrón probado).
- **Medio de entrega** Es la forma mediante la cual se dispone el producto (publicación) o se presta el Servicio (presencial -virtual) o las condiciones que se requieren para la prestación del servicio.
- **Partes interesadas:** Grupos de valor e interés. Persona o personas que van a recibir de manera directa el producto o servicio identificado.
- **Grupos de Interés:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- **Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad

DESARROLLO EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO:

Lo que se persigue con la evaluación de la conformidad es dar confianza en la calidad de lo evaluado, de cada uno de los productos y servicios, brindando un mayor nivel de compromiso en garantizar la confianza a la comunidad.

La metodología a utilizar para la medición de la conformidad de los productos ofertados por la Administración Municipal, es la de muestreo aleatorio simple, que se hará mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de selección múltiple. Esta, será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

	Nombre del Programa
1	ABC (acompañamiento básico complementario)
2	Programa de Robótica
3	Programa de Bilingüismo
4	Programa PAE
5	Alfabetización
6	Fondo para la Educación Superior
7	Escuelas de Formación Artística y Cultural
8	Red Bibliotecas Pública



9	Programa de Ludotecas
10	Tecno-centros
11	Programas de Prevención, Promoción y Vigilancia en Salud
12	Escuelas de Formación Deportiva
13	Colectivos Juveniles
14	Red de Seguridad Ciudadana
15	Red de Apoyo
16	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal
17	Acompañamiento de Víctimas
18	Programa de Discapacidad - UAI
19	Consejo Consultivo - Programa Mujeres
20	Programa de Centro Día
21	Evaluación PRAES
22	Programas de Educación Ambiental
23	Programa de Legalización de Títulos
24	Programa Mejoramiento de Fachadas
25	Licencias de Construcción
26	Impacto de la Asistencia Técnica
27	Programa de Mascotas - Esterilización
28	Asistencia Veterinaria
29	Esforma
30	Programa de Construcción en sitio Propio
31	Programa de Mejoramiento de Vivienda
32	Prestación de Servicios Públicos
33	Usuarios de Alumbrado Público
34	Encuestas Sisbén
35	Programa Familias en Acción
36	Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos
37	Receptores de Comunicados
38	Muros de Bioingeniería
39	Acompañamiento Grupos de Ahorro
40	Certificados Tributarios y Paz y Salvos

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive

Las dependencias responsables de esta información son:

	Dependencia Responsable
1	Secretaría de Educación
2	Secretaría de Cultura
3	Secretaría de Salud

4	Secretaria de Deportes
5	Secretaria de Gobierno
6	Secretaria de Desarrollo Social
7	Secretaria de Ambiente
8	Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial
9	Secretaria de Desarrollo Económico
10	Dirección de Juventud
11	Dirección de Mujer
12	Dirección de Vivienda
13	Dirección Agropecuaria
14	Secretaria de Desarrollo Institucional
15	Secretaria de Hacienda
16	Oficina de Comunicaciones
17	Oficina Asesora Planeación Estratégica

Tabla 2 Fuente Propia, Archivo Drive

Se caracterizaron 219 encuestas por número de usuarios que fueron atendidos durante la medición de la presente encuesta logrando calcular el tamaño total de la población a estudiar, los resultados evidenciados fueron los siguientes:

1. Acompañamiento Básico Complementario Secretaria de Educación

Durante la medición se recaudó un total de **Una** encuesta, la cual arrojó un resultado del 100% en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración

2. Colectivos Juveniles Dirección de Juventud

Durante la medición se recaudó un total de **Una** encuesta, la cual arrojó un resultado del 100% en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración

3. Encuestas Sisbén

Oficina Asesora Planeación Estratégica

Durante la medición se recaudó un total de **Una** encuesta, la cual arrojó un resultado del 100% en calificación Bueno, en relación al servicio prestado por la administración

4. Familias en acción

Oficina Asesora Planeación Estratégica

Durante la medición se recaudó un total de **Una** encuesta, la cual arrojó un resultado del 100% en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración

5. Programa de Educación Ambiental

Secretaría de Ambiente

Durante la medición se recaudó un total de **Una** encuesta, la cual arrojó un resultado del 100% en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración

6. Usuarios de Alumbrado Público

Secretaría de Planeación Estratégica

Durante la medición se recaudó un total de **Una** encuesta, la cual arrojó un resultado del 100% en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración

7. Programa de Ludotecas

Secretaría de Desarrollo Social

Durante la medición se recaudó un total de **Dos** encuestas, la cual arrojó un resultado en calificación del 50% Excelente y el 50% restante Bueno, en relación al servicio prestado por la administración

8. Acompañamiento Juntas de Acción Comunal: Secretaría de Gobierno

Durante la medición se recaudó un total de **Tres** encuestas, la cual arrojó un resultado en calificación del 67% excelente y 33% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración.

9. Escuelas de Formación Deportiva Secretaría de Deportes

Durante la medición se recaudó un total de **Tres** encuestas, la cual arrojó un resultado del 67% excelente y 33% en calificación bueno 100% en calificación, en relación al servicio prestado por la administración

Los comentarios de la comunidad relacionados a la calificación excelente y bueno son los siguientes:

- Buena explicación
- Por la muy buena colaboración de las damas funcionarias de esta dependencia
- Es muy buena la atención
- Socialización y difusión adecuada innovadora y constante de los procesos de educación ambiental
- Por qué se pueden ejecutar obras y acciones para beneficio de la comunidad
- Aprendo mucho
- Por qué fue oportuna y eficaz

10. Programa de Robótica Secretaría de Educación

Durante la medición se recaudó un total de **23** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 83% en calificación Excelente y un 17% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración

11. Escuelas de Formación Artística y Cultural Secretaría de Cultura

Durante la medición se recaudó un total de **182** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 81% en calificación Excelente, 18% en

calificación bueno y el 1% restante califican regular en calificación Mala, en relación al servicio prestado por la administración.

Los comentarios de la comunidad relacionados a la calificación Excelente son los siguientes:

12. Buen programa, buenas instalaciones y la mejor disposición de los docentes
13. Se cuenta con maestros dedicados a esta labor, me siento satisfecha con el aprendizaje que he adquirido
14. Para mi es excelente ya que hay protocolos de bioseguridad y los profesores enseñan muy bien
15. El programa ofrecido a la comunidad es de excelente calidad, la docente posee calidez humana y adecuado dominio del tema a desarrollar con el grupo, lo que genera interés por los usuarios que asisten a sus clases.
16. El programa nos enseña factores que nos servirán a lo largo de nuestras vidas, como puede ser la tecnología
17. Es excelente ya que me ha enseñado muchas cosas como programar, crear robots, etc.

Los comentarios de la comunidad relacionados a la calificación regular y bueno son los siguientes:

18. No hay cupos para instrumento piano
19. No es muy cómodo dado que sólo tenemos un día a la semana presencialmente, y la virtualidad no garantiza un aprendizaje completo. Además, el grupo no es grande, pues se cuenta con la asistencia de pocas personas. Sin embargo, el profesor hace amenas las clases, pero no muestra mucha variedad ni en pasos, ni en ritmos.
20. Falta más llamado a la comunidad
21. Creo que es bueno, que le hace falta más inmersión de mi parte ya que me queda complicado asistir
22. Demora en los procesos de inscripción

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **219** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2021	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Escuelas de Formación Artística y Cultural	182	82%
2	Programa de Robótica	23	11%
3	Escuelas de Formación Deportiva	3	1%
4	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal	3	1%
6	Programa de Ludotecas	2	0,9%
7	Usuarios de Alumbrado Público	1	0,5%
8	Programa de Educación Ambiental	1	0,5%
9	Familias en acción	1	0,5%
10	Encuestas Sisbén	1	0,5%
11	Colectivos Juveniles	1	0,5%
12	Acompañamiento Básico Complementario	1	0,5%
TOTAL		219	100,00

Tabla 3 Fuente Propia, Archivo Drive

Desde el área de Atención al Ciudadano, se tabularon los datos de las encuestas diligenciadas, lo que va a permitir a la alta dirección tomar medidas buscando mejorar la percepción de los usuarios en cada uno de los programas ofertados por la Administración Municipal.

En la siguientes graficas se puede evidenciar las respuestas a cada una de las preguntas:

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2021	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Secretaría de Cultura	182	83%
2	Secretaría de Educación	24	11%
3	Secretaria de Planeación Estratégica	3	1%
4	Secretaria de Deportes	3	1%
5	Secretaria de Desarrollo Social	3	0.5%
6	Secretaria de Gobierno	3	0.5%
7	Secretaria de Ambiente	1	0.5%
		219	100,00

Tabla 4 Fuente Propia, Archivo Drive

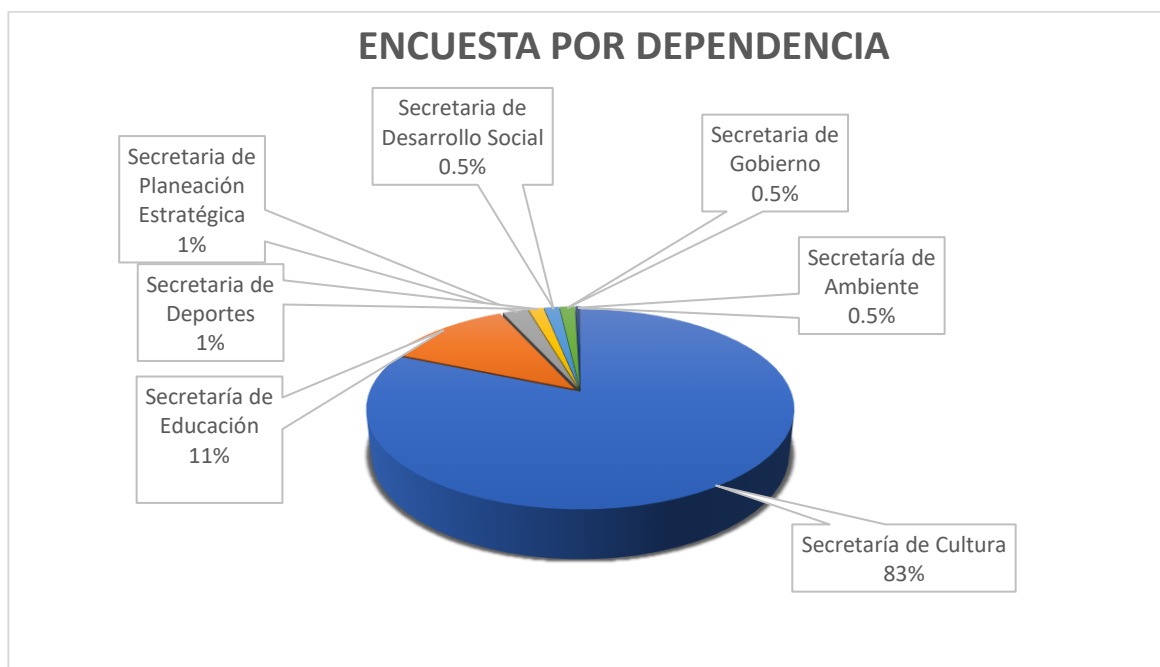


Gráfico No. 1 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

1. Programa ofertado por la Administración Municipal

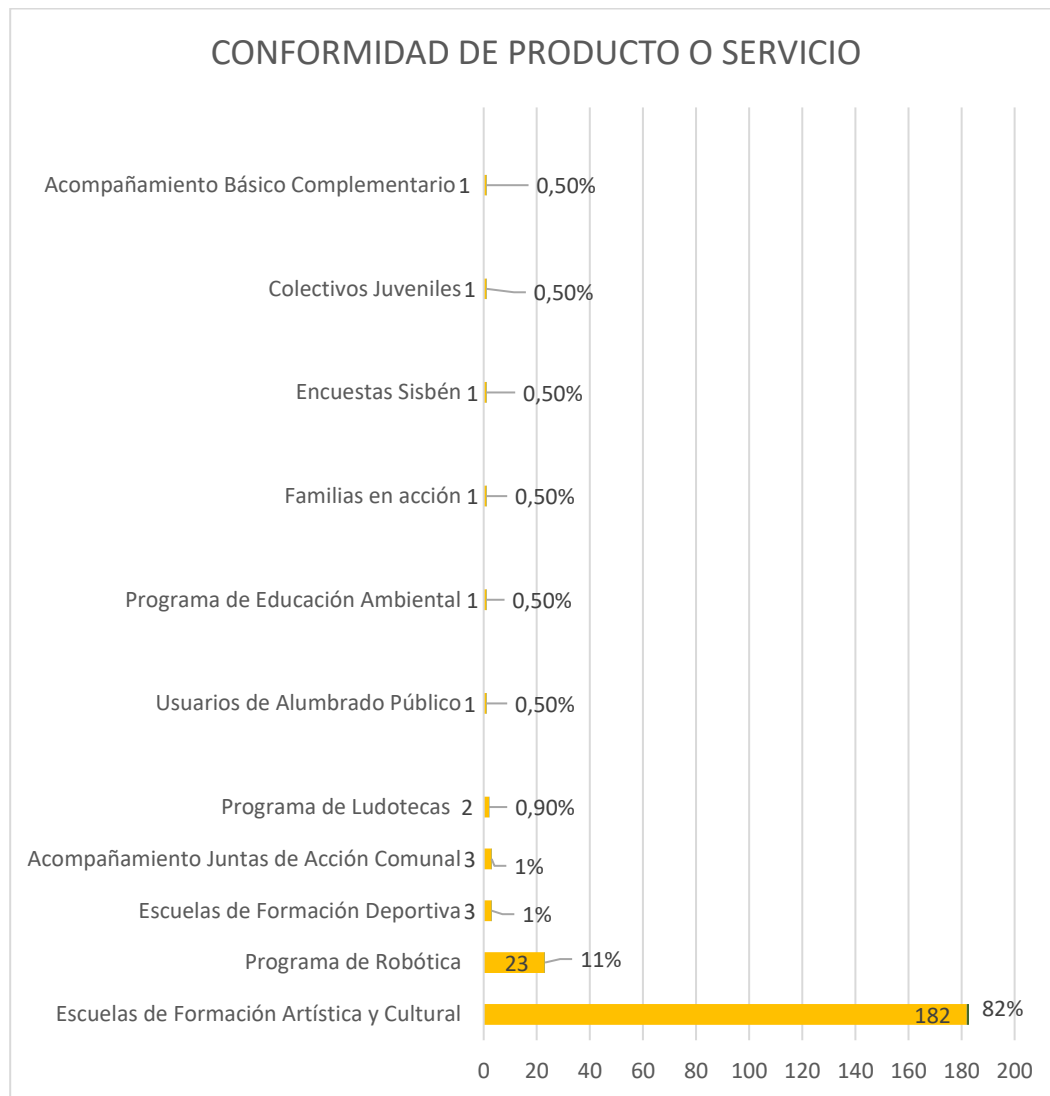


Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

Se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Cultura son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 82% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de educación con el 11%, el 7 % restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

2. Sector donde se presta el programa o servicio.

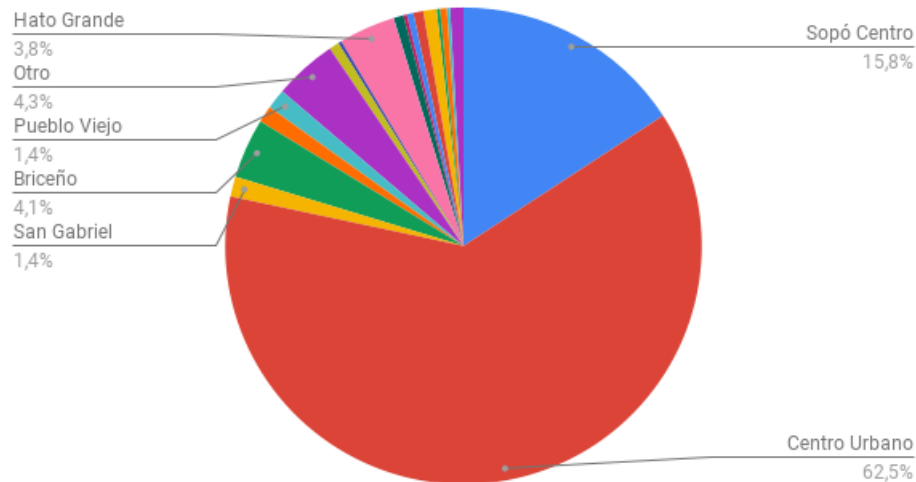


Imagen 1 Fuente Propia, Archivo Drive

La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 62,5% de la población encuestada, el 30.8% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

3. Evalué el programa o servicio de acuerdo a su satisfacción.

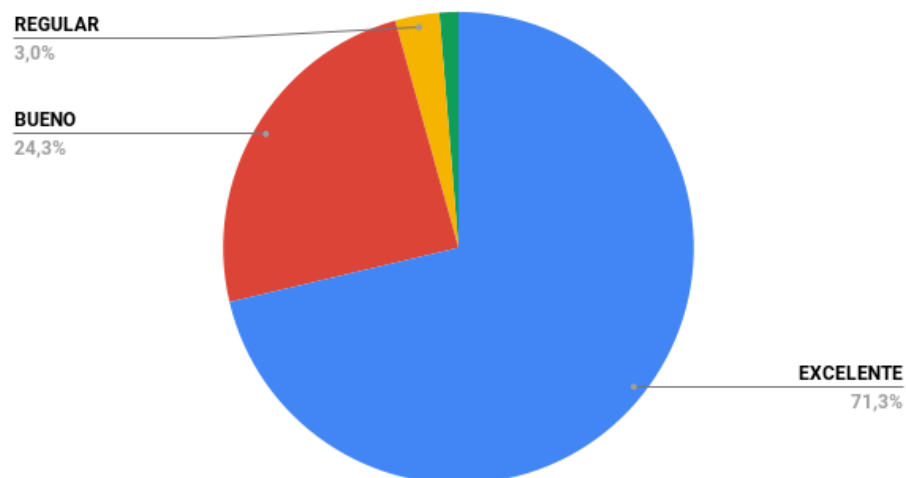


Imagen 2 Fuente Propia, Archivo Drive

El 95.6% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 3% califica el servicio como regular y el 1.4% lo califica como malo

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Siento que cada vez mejoro y progreso en el instrumento, además que se cuenta con profesores con capacidades y la sabiduría apropiada para avanzar en mi proceso de formación
- Excelentes programas en la escuela, recrearte
- El profe Andrés es muy bueno porque nos cuida la salud de nuestro cuerpo al hacernos calentamiento y lentamente los movimientos para evitar desgarres o maltratar nuestro cuerpo y nos dice que hasta donde podamos

4. El programa o servicio aporta en su calidad de vida.



Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 99% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 1% considera que NO, no se generaron observaciones para esta pregunta.

5. El programa cumple con sus expectativas



Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 99% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 1% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Porque me ha dejado muchos aprendizajes y conocimientos
- Ayuda a desarrollar talentos
- Para ser gratuito el programa tiene muy buenos profesores cuenta con instrumentos y equipo a lo igual que se cumple con los protocolos de bioseguridad
- No se ha dado inicio a las clases

6. El programa se desarrolla en horarios que facilita su participación.



Gráfico No. 5 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 95% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 5% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Estoy trabajando y salgo hasta las 6 y las clases son a las 5 o 5:30 por tal motivo no puedo llegar a tiempo y no puedo participar en algunas clases
- El horario a veces es muy tarde y no hay transporte
- Si uno trabaja es complicado cumplir con los horarios en la mañana
- Se me cruza con un deporte

7. Evalué el estado de la infraestructura donde se desarrolla el programa o servicio.

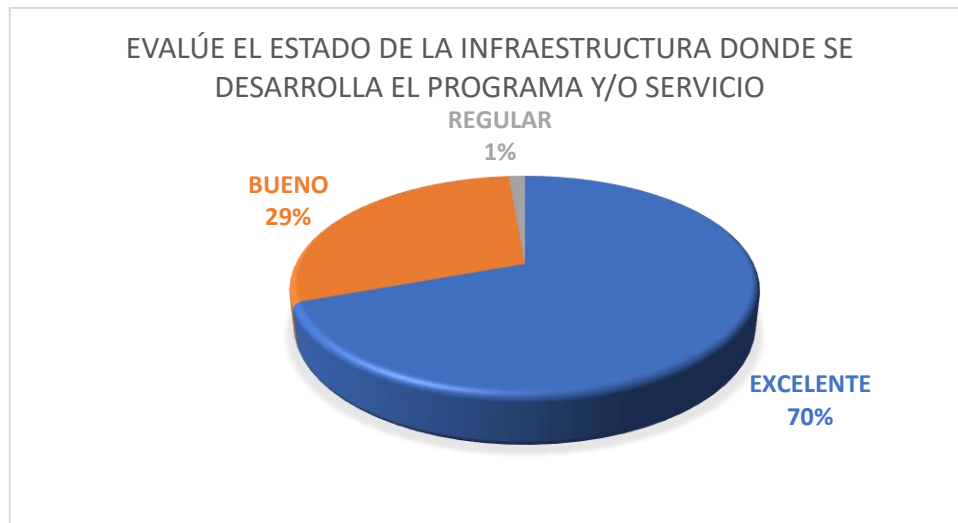


Gráfico No. 6 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 99% de población califica los escenarios como Excelentes y Buenos, el 1% lo califica como Regular.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- En el salón en la que tomamos las clases la iluminación de las bombillas no es muy buena
- Ha sido virtual
- Faltan más espacios para los trabajos de grupo, y un teatro en el CIC
- Reducido los espacios para la prestación del servicio
- Me parece que las instalaciones están bien un poco reducidas, pero en buen estado
- Debería haber papel higiénico, jabón y dispensador de toallas en los baños y dispensadores de gel antibacterial alrededor de los salones.
- Recomiendo espacios más grandes por temas de pandemia y que entre más aire por las ventanas.
- A mi parecer es estable, aunque su estado es algo deteriorado a mi parecer.

8. Evalué la calidad del personal que lidera el programa o servicio.

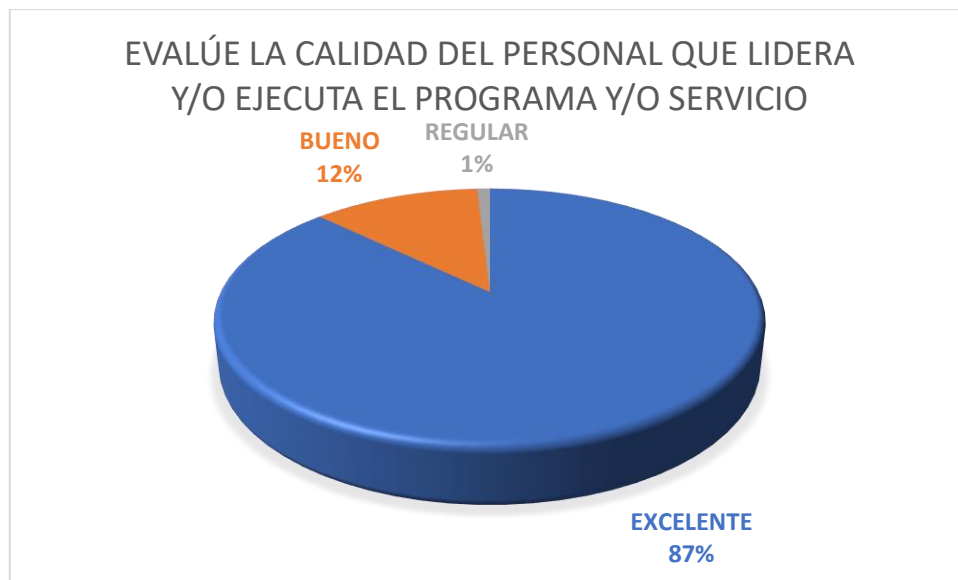


Gráfico No. 7 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 99% de población califica como excelente y bueno el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas, solo 1% considera que NO lo es.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Son muy atentos a todos los estudiantes
- Prestan la atención con amabilidad
- Por qué nos asesoran en todas las inquietudes y dudas dando solución y de forma amable y respetuosa
- Tienen mucho conocimiento y profesionalismo
- Incentiva el amor y empeño por lo que se hace
- Hay calidad humana y compromiso, buena disposición

9. Usted recomendaría el programa o servicio.



Gráfico No. 8 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 99% de la población recomendaría el programa a sus familiares y amigos.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Porque es un beneficio para la comunidad en general
- Porque son espacios que debemos aprovechar
- Es un medio de distracción y aprendizaje para la formación
- Es muy bueno para que los niños y utilicen su tiempo libre

10. Impacto del programa o servicio en su vida

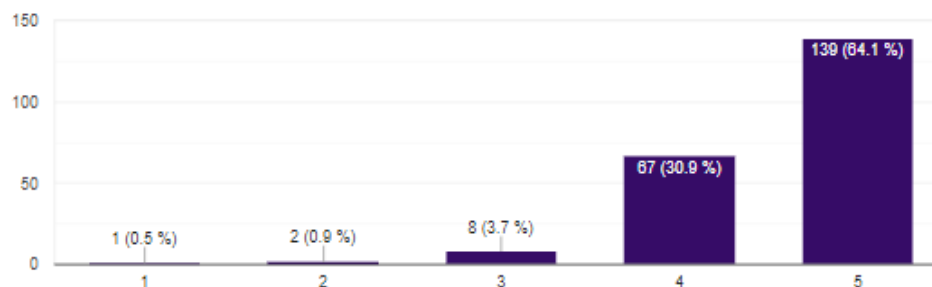


Imagen 3 Fuente Propia, Archivo Drive

El 98.7 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 1.8 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Porque es una asesoría indispensable para el normal funcionamiento de las jac y que antes no habíamos contado con esa efectividad en el servicio
- Son enseñanzas que podemos poner en práctica y aprovechar para nuestro proyecto de vida
- Mi hija ocupa su tiempo libre aprendiendo y desarrollando habilidades
- me hace feliz hacer parte de este programa, poder participar y aprender lo que me gusta que es la danza
- Me ha ayudado a mejorar mi salud corporal y emocional

11. Impacto del programa o servicio en su comunidad.

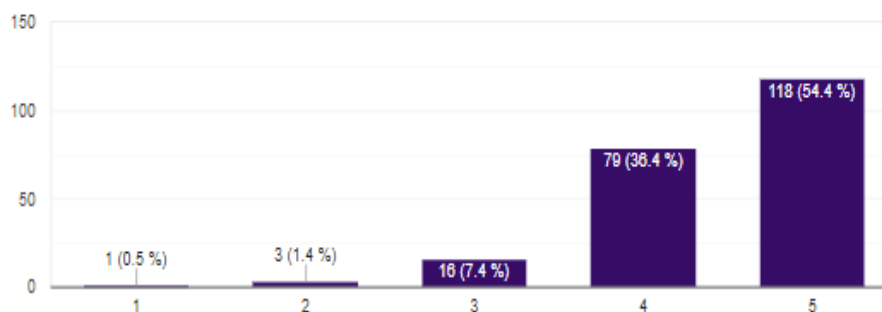


Imagen 4 Fuente Propia, Archivo Drive

El 98.2 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 1.8 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Demora en los procesos de inscripción

Conclusiones

- Se puede determinar que el nivel de satisfacción de los programas ofertados por la entidad se encuentra dentro del rango excelente y bueno con un 95.6%, en relación a los usuarios encuestados.
- Se evidencia que el 99% de la población considera que los programas cumplen con las expectativas y tienen un impacto positivo en su proyección de vida.
- De acuerdo a los resultados encontrados en esta vigencia la comunidad muestra más satisfacción con el estado de la infraestructura donde se desarrollan los diferentes programas y sus diferentes escenarios
- El 99% de la población califica como excelente y bueno la calidad del personal que lidera y/o ejecuta los diferentes programa o servicio prestados
- De 40 programas ofertados por la Administración Municipal solo se evaluaron 9 de ellos, motivo por el cual se solicita más compromiso y colaboración por las diferentes secretarías y dependencias, con la única finalidad de mejorar y ofrecer productos y servicios de óptima calidad a la comunidad.
- Dentro de la Administración Municipal de forma continua se generan diferentes alternativas por cada una de las diferentes secretarías para cumplir con las exigencias que solicitan los usuarios, en pro de mejorar la atención y el servicio de cada uno de los programas.