



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ

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

INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE 2022

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

Sopó, 11 de enero del 2023

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 y aprobado 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	Secretaría de Deportes
5	Secretaría de Gobierno
6	Secretaría 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 687 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. Programa de mujer, equidad y genero **Secretaria de Desarrollo Social**

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

2. Programa de Asistencias técnicas ambientales **Secretaria 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

3. Programa de Red de Seguridad Ciudadana Secretaría de Gobierno

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

4. Usuarios de Alumbrado Público Oficina Asesora 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

5. Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos Secretaría de Educación

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

6. Red Bibliotecas Públicas Secretaría de Cultura

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

7. Salud mental Secretaría de Salud

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

8. Programa de Centro Día (Adulto Mayor) **Secretaria de Desarrollo Social**

Durante la medición se recaudó un total de **Tres** encuestas, la cual arrojo un resultado del 100% en calificación buena, en relación al servicio prestado por la administración

9. Programa PAE **Secretaria de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **Tres** la cual arrojo un resultado del 100% en calificación buena, en relación al servicio prestado por la administración

10. Programa de Discapacidad - UAI **Secretaria de Desarrollo Social**

Durante la medición se recaudó un total de **Tres** encuestas, la cual arrojo un resultado del 90% excelente y 10% en calificación regular, en relación al servicio prestado por la administración

11. Impacto de la Asistencia Técnica **Secretaria de Ambiente**

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

12. Acompañamiento de Víctimas de Conflicto Armado **Secretaria de Desarrollo Social**

Durante la medición se recaudó un total de **Cinco** encuestas la cual arrojo un resultado del 100% en calificación buena, en relación al servicio prestado por la administración

13. Programa de Ludotecas **Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **Cinco** encuestas, la cual arrojo un resultado del 90% excelente y 10% en calificación bueno 100% en calificación, en relación al servicio prestado por la administración

14. Acompañamiento básico complementario **Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **Nueve** encuestas, la cual arrojo un resultado del 56% excelente y 44% en calificación bueno 100% en calificación, en relación al servicio prestado por la administración

15. Programa de Robótica **Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **Nueve** encuestas, la cual arrojo un resultado del 78% excelente y 22% 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:

- Buenas prácticas
- Gestión eficiente, gentil, oportuna y diligente
- El nivel de las profesionales es el mejor, los programas de emprendimiento son excelentes
- Ya que la profesora es muy amable
- Siempre dispuestos a darlo todo por los niños
- Este programa ayuda a los niños a su desarrollo cognitivo y social
- Mi hijo siempre estuvo a gusto con la alimentación
- Porque es muy agradable

16. Programa de Bilingüismo **Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **14** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 79% en calificación Excelente, un 2% en calificación bueno, un 1% en calificación regular, en calificación bueno 100% en calificación, en relación al servicio prestado por la administración

17. Acompañamiento Juntas de Acción Comunal **Secretaría de Gobierno**

Durante la medición se recaudó un total de **16** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 87% en calificación Excelente, 13% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración.

18. Programas casa de la juventud **Secretaría de Desarrollo Social**

Durante la medición se recaudó un total de **19** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 84% en calificación Excelente, 16% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración.

19. Fondo para la Educación Superior (FOES) **Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **24** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 50% en calificación Excelente, 42% en calificación bueno y el 8% restante califican Regular, en relación al servicio prestado por la administración.

20. Programa Familias en Acción **Secretaría de Desarrollo Social**

Durante la medición se recaudó un total de **37** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 69% en calificación Excelente, 28% en calificación bueno y el 3% restante califican Mala, en relación al servicio prestado por la administración.

21. Escuelas de Formación Deportiva

Secretaria de Deportes

Durante la medición se recaudó un total de **143** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 80% en calificación Excelente, 19% en calificación bueno y el 1% restante califican Mala, en relación al servicio prestado por la administración.

22. Escuelas de Formación Artística y Cultural

Secretaria de Cultura

Durante la medición se recaudó un total de **386** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 85% en calificación Excelente, 14% en calificación bueno y el 1% califican Mala, en relación al servicio prestado por la administración.

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

- Buen trato por parte del enlace municipal
- Es un gran apoyo económico, salud y educación
- Es un programa de mucho ayuda tanto económico y también en las capacitaciones que son muy interesantes.
- Es un excelente programa porque nos a suplido de muchas necesidades
- Por qué nos dan una gran ayuda, a las personas afiliadas.
- Bueno porque es una ayuda que nos sirve mucho para mi familia
- Apoya a la comunidad
- El trato es bueno y oportuno
- Entrenador responsable, dedicado, respetuoso y muy abierto a la comunicación para un excelente desarrollo de las actividades
- El entrenador es muy puntual en los entrenamientos y estos son exigentes y ayudan para la formación de los niños
- Buena formación y liderazgo
- El programa cuenta con un excelente docente

- Considero que el programa tiene grandes estrategias para el desarrollo de sus integrantes, beneficiando tanto física como mentalmente.
- Buena atención RECREACION Y ESCENARIO
- El compromiso de los entrenadores y la actitud de las personas
- EXCELENTE EL PROFESOR RUBEN, UN POCO DIFICIL EL ESTADO DE LAS CANCHAS
- Los profesores demuestran muy buen nivel y dominio al momento de enseñar a pesar de que algunas veces el material no esté en las mejores condiciones

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

- Mi calificación es regular debido que el grupo es grande y no todos los niños tienen la atención que requieren de acuerdo a su avance, adjunto a lo anterior el criterio a veces no es imparcial.
- Hay un grupo de WhatsApp y se pregunta se dará la clase y nunca hay respuesta por parte del formador
- No hay los implementos necesarios ni el espacio
- Demora en el desembolso del dinero
- Un subsidio muy necesario pero mucha demora a la hora de los desembolsos

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **687** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2022	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Mujer, equidad y genero	1	0,15%
2	Asistencias Técnicas Ambientales	1	0,15%
3	Red de Seguridad Ciudadana	1	0,15%
4	Usuarios de Alumbrado Público	1	0,15%
5	Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos	1	0,15%
6	Red Bibliotecas Públicas	1	0,15%

7	Salud mental	2	0,29%
8	Programa de Centro Día (Adulto Mayor)	3	0,44%
9	Programa PAE	3	0,44%
11	Programa de Discapacidad - UAI	3	0,44%
11	Impacto de la Asistencia Técnica	3	0,44%
12	Acompañamiento de Víctimas de Conflicto Armado	5	0,73%
13	Programa de Ludotecas	5	0,73%
14	Acompañamiento básico complementario	9	1,31%
15	Programa de Robótica	9	1,31%
16	Programa de Bilingüismo	14	2,04%
17	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal	16	2,33%
18	Programas casa de la juventud	19	2,77%
19	Fondo para la Educación Superior (FOES)	24	3,49%
20	Programa Familias en Acción	37	5,39%
21	Escuelas de Formación Deportiva	143	20,82%
22	Escuelas de Formación Artística y Cultural	386	56,19%
	TOTAL	687	100%

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 2022	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Secretaria de Cultura	387	56,33%
2	Secretaria de Deportes	143	20,82%
3	Secretaria de Desarrollo Social	68	9,90%
4	Secretaria de Educación	65	9,46%
5	Secretaria de Gobierno	17	2,47%
6	Secretaria de Ambiente	4	0,58%
7	Secretaria de Salud	2	0,29%
8	Oficina Asesora de Planeación Estratégica	1	0,15%
	Total	687	100%

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 56% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de deportes con el 21%, el 35% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

2. Sector donde se presta el programa o servicio.

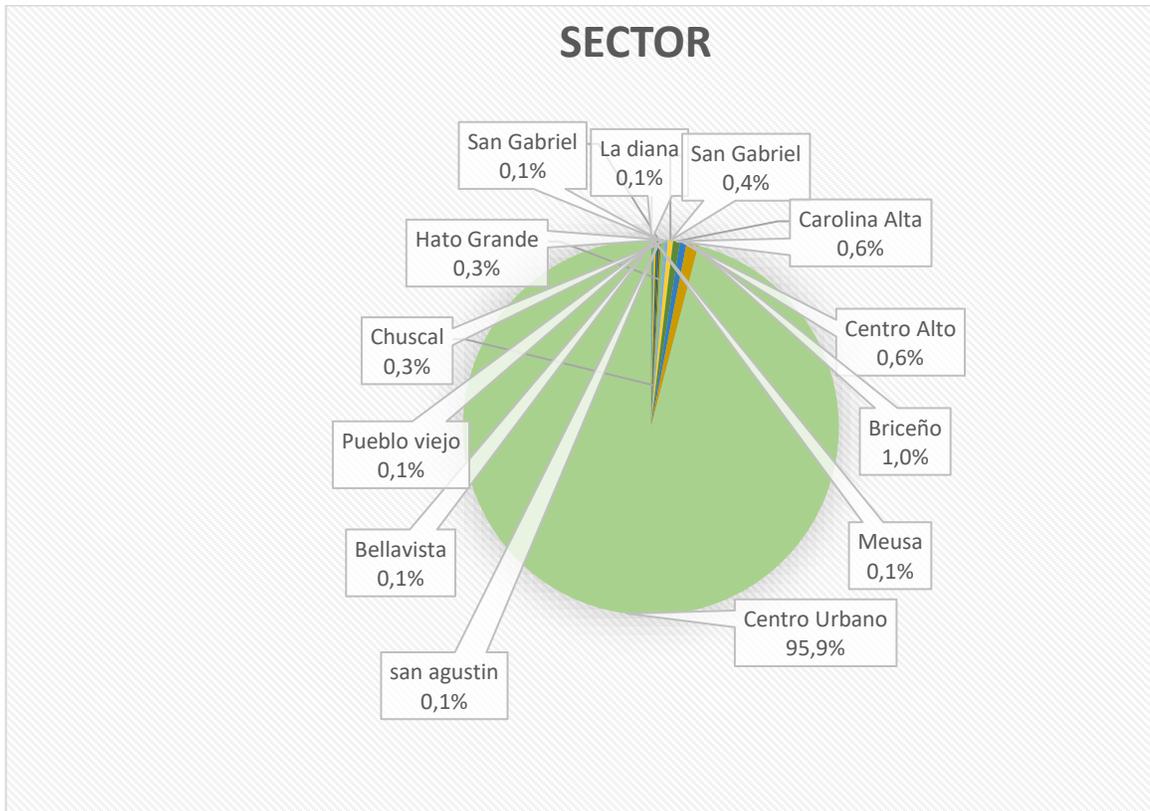


Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 95.9% de la población encuestada, el 4.1% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

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

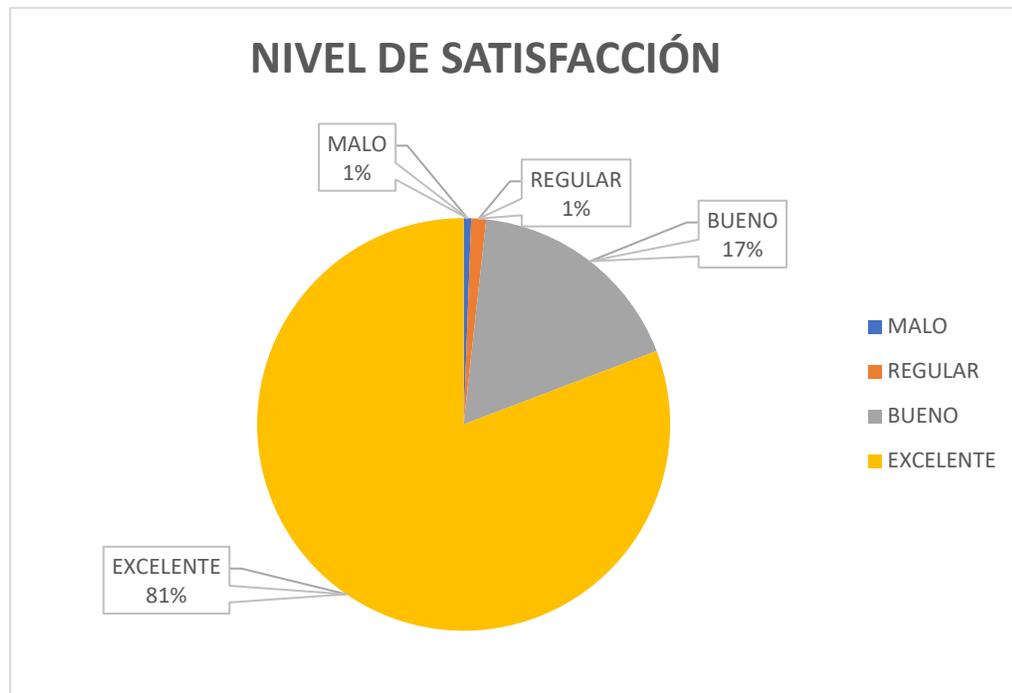


Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 98% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 2% califica el servicio como regular y malo

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Es un gran apoyo económico, salud y educación
- Hay acompañamiento por parte del docente el servicio de la ruta es muy buen
- El profesor es carismático, excelente docente. Buen trato en la clase
- Aborda todos los aspectos del desarrollo deportivo
- La escuela de formación de deporte correspondiente a tenis tiene profesores con excelente amor y dedicación a cada tarde de entrenamiento

- Se aprendió, se socializo y se tuvo un espacio muy agradable y enriquecedor.

4. El programa o servicio aporta a su proyecto de vida



Gráfico No. 5 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. 6 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 98% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 2% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Es muy bueno
- Mi hija mejora día a día sus técnicas
- La disciplina que se necesita en karate es muy importante en todos los ámbitos de la vida y la formación de los niños como personas
- Si porque los ayudan a cambiar de ambiente
- Mi hijo ha mejorado de forma considerable en cuanto al deporte ya que ha contado con excelentes profesores
- En el poco tiempo que he practicado este deporte, me he sentido mejor de salud y mejor rendimiento.
- Ya que se ve un avance en el desarrollo en los niños
- Mejora mi salud por tanto mi calidad de vida

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



Gráfico No. 7 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 96% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 4% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Si claro porque en la tarde ya hemos salido de nuestras labores diarias.
- Ya que se a cómoda a horario de nosotros
- Si es un horario adecuado
- Hay diferentes espacios con el fin de poder asistir a los encuentros
- En las tardes después del colegio
- Si flexibilidad para los horarios de clase
- Es en horas de la tarde ya cuando llegan del colegio
- Los horarios son perfectos
- Si y no porque en los turnos de las empresas sería bueno unas clases en la mañana

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

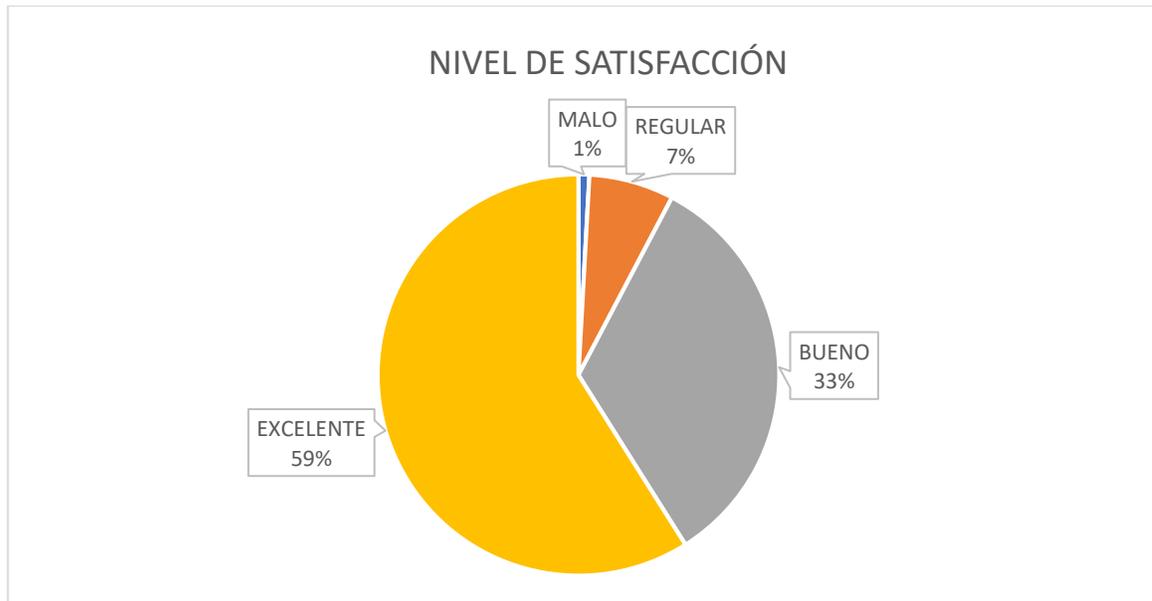


Gráfico No. 8 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 59% de población califica los escenarios como Excelentes, el 33% Buenos, el 7% lo califica como Regular y el 1% como malo.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Son en lugares buenos del municipio
- Excelente
- Es un sitio muy adecuado para las reuniones.
- Es bueno, pero se puede mejorar y que la gente que las utiliza las cuide
- Aunque debería haber posibilidad de cubrir las canchas para días de lluvia y así seguir entrenando
- No hacen mantenimiento a las canchas
- Las canchas no están del todo adecuadas para practicar.
- Falta mantenimiento en las canchas

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

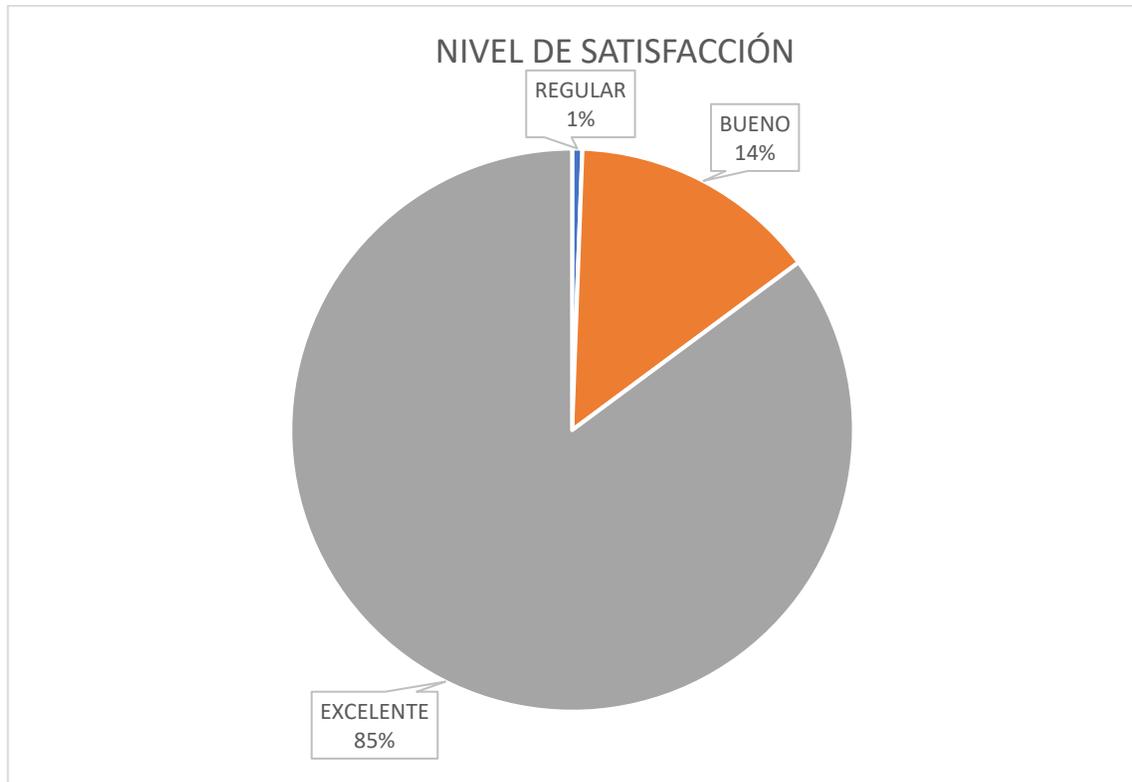


Gráfico No. 9 Fuente Propia

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:

- Es una persona muy cordial y muy amable q nos brindan la información d buena manera y rápida
- Excelente
- Empezando desde que uno se dirige a la oficina, y las veces que hay reuniones la atención ha sido muy buena con mucho respeto y cordialidad.
- Excelente atención, presta para oír muy colaboradora una gran persona
- Buena líder y gestora

9. Usted recomendaría el programa o servicio.



Gráfico No. 10 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:

- Superación personal
- Ya que brinda fortalecimiento de las capacidades humanas, a sido un pilar importante para mi salud mental y física.
- Si claro hemos recomendado ppr que es una gran oportunidad y desarrollo de niños y adultos
- El profesor Ruben, aporta conocimiento y dedicación a los alumnos de la escuela y a la vez da muchísima motivación
- Aporta alegría y recreación a los estudiantes.
- Si porque ayuda a los niños atener mejor mentalidad
- X su personal e infraestructura
- Porque es excelente para la concentración de nuestros hijos
- Con toda facilidad y confianza
- Cumple con las expectativas

10. Impacto del programa o servicio en su vida

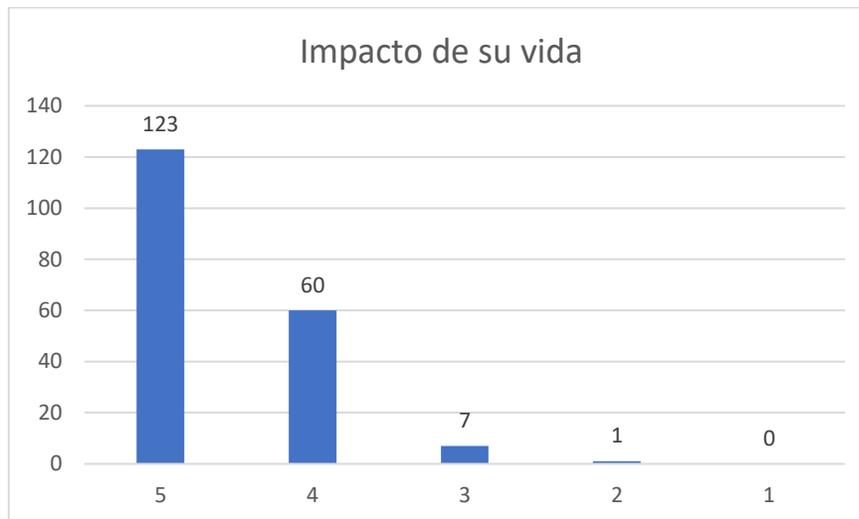


Gráfico No. 11 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 97% de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 3 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Me ha ayudado mucho, ha sido de gran apoyo económico.
- Es demasiado bueno el programa
- Soy madre cabeza de hogar y está ayudando a mejorar mi calidad de vida
- Fue de gran bendición
- Mi hija está participando en torneos donde aprende cada vez más y crece como deportista y como persona
- Más agilidad y destreza
- Ha sido un gran impacto ya que me ha contribuido para salir de mi zona de confort y tener una rutina más activa.
- Mi hijo está más activo y le encantan estos programas
- Para los más jóvenes (Categorías infantiles y menores) hay más oportunidades de torneos y proyección a nivel nacional, para los mayores no.

11. Impacto del programa o servicio en su comunidad.

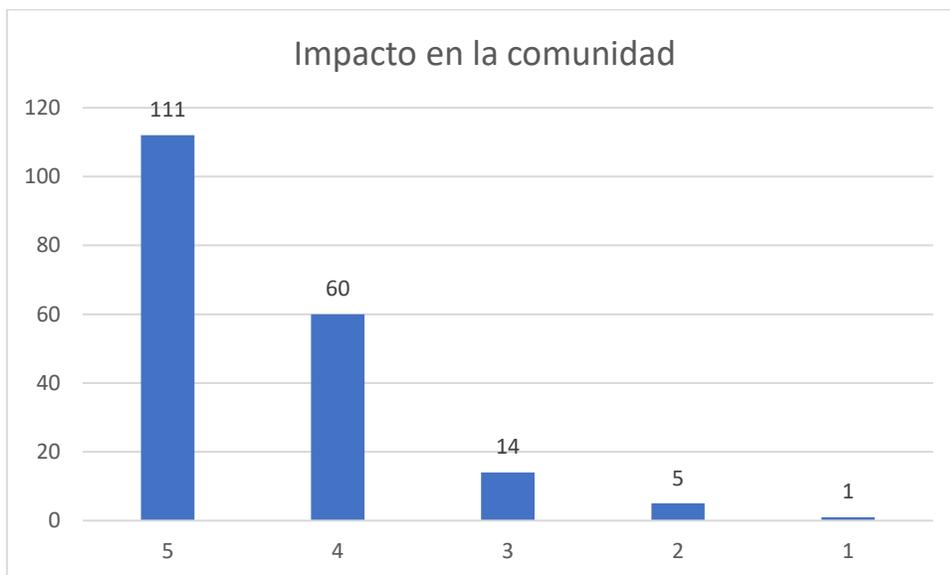


Gráfico No. 12 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 90% de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 10 % sienten que no genera impacto positivo en la comunidad.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Potencia mi autoestima
- Es un espacio diferente, donde se aprende, se ejercita la mente y el cuerpo importante para la salud en general.
- Me ayuda para mejorar en mis proyectos particulares como el canto en las misas
- porque mi hijo aupa su tiempo en hacer deporte y recibe todos los beneficios que ello conlleva
- Está alineado con mis objetivos de vida
- Alto ya que aporta a mi proyecto de vida.
- Aprender un arte
- A nivel cultural se aprende muy bien del docente
- Oportunidad de explorar nuevos conocimientos
- Excelente servicio
- Me ayuda a formarme como cantante y a ser mucho más social

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 98%, en relación a los usuarios encuestados.
- 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 56% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de deportes con el 21%, el 35% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.
- De acuerdo a los resultados se evidencia que la población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 95.9% de la población encuestada, el 4.1% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio
- Se evidencia que el 98% 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 un 92% en satisfacción con el estado de la infraestructura donde se desarrollan los diferentes programas y sus diferentes escenarios
- Se evidencia que el 96% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación
- De 40 programas ofertados por la Administración Municipal solo se evaluaron 22 de ellos, motivo por el cual se solicita más compromiso y colaboración desde todos los programas, con la única finalidad de mejorar y ofrecer productos y servicios de óptima calidad a la comunidad.
- De 17 secretarías, oficinas y direcciones solo se evaluaron 8, motivo por el cual se solicita para la próxima vigencia más colaboración y compromiso en la aplicación de las encuestas desde las diferentes secretarías y dependencias de la administración

- 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.