



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ

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

INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2023

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

Sopó, 24 de julio 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 por el área de atención al ciudadano

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	Acompañamiento de Víctimas de Conflicto Armado
2	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal
3	Acompañamiento básico complementario (Tareas)
4	Alfabetización
5	Alumbrado Público
6	Aseguramiento en Salud
7	Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos
8	Casa Social de la Mujer- Programas de emprendimiento
9	Censo de perros de razas de manejo especial
10	Consejo Consultivo - Programa Mujeres
11	Escuelas de Formación Deportiva
12	Escuelas de Formación Artística y Cultural RECREARTE
13	Escuela de papás- Radio para la familia
14	Fondo para la Educación Superior (FOES)
15	Manipulación de alimentos
16	Muros de Bioingeniería
17	Receptores de Comunicados (Pautas Publicitarias)
18	Inspección Vigilancia y Control Sanitario de los establecimientos
19	Programa de Robótica
20	Programa de Ludotecas
21	Programa de Bilingüismo
22	Programas Casa de la Juventud
23	Programas de Prevención, Promoción y Vigilancia en Salud
24	Programa de Discapacidad – UAI
25	Programa de Construcción en sitio Propio
26	Programa de Centro Día (Adulto Mayor)
27	Programa de Legalización de Títulos
28	Programa Mejoramiento de Fachadas
29	Programa de Mascotas – Vacunación
30	Programa de Mascotas – Esterilización
31	Programa de Mejoramiento de Vivienda
32	Programa de Familias en Acción
33	Programa de Pobreza Extrema
34	Palabriendo preventivo (Centro de escucha)
35	Red Bibliotecas Públicas



36	Red de Seguridad Ciudadana
37	Red de Apoyo
38	Seguimiento de Animal Agresor
39	Tecnocentros
40	Otro

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive

Las dependencias responsables de esta información son:

Dependencia responsable	
1	Oficina Asesora de Comunicaciones
2	Secretaría de Educación
3	Secretaría de Deportes
4	Dirección de Juventud
5	Secretaría de Cultura
6	Secretaría de Gobierno
7	Secretaría de Salud
8	Dirección de Vivienda
9	Secretaría de Ambiente
10	Secretaría de Desarrollo Económico
11	Secretaría de Desarrollo Institucional
12	Secretaría de Desarrollo Social
13	Dirección de Mujer, equidad y género
14	Dirección Agropecuaria
15	Secretaría de Hacienda
16	Secretaría de Urbanismo y Desarrollo Territorial
17	Secretaría de Infraestructura
18	Dirección de Turismo
19	Oficina Asesora de Planeación Estratégica
20	Desconozco la secretaria

Tabla 2 Fuente Propia, Archivo Drive

Se caracterizaron 860 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:



Gráfico 1 Fuente Propia, Archivo Drive



1. Acompañamiento a Comerciantes **Secretaria de Desarrollo Económico**

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. Beneficiario subsidio banco de alimentos

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

3. Centro de Escucha **Secretaria de Salud**

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. Atención a las necesidades de la comunidad

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. Red de seguridad Ciudadana

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. Escuela de Papás- Radio para la familia **Secretaria de Salud**

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 Discapacidad – UAI **Secretaria de Desarrollo Social**

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

8. Programa de Alfabetización **Secretaria de Educación**

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

9. Acompañamiento de víctimas de conflicto armado **Secretaria de Desarrollo Social**

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

10. Aseguramiento en Salud **Secretaria de Salud**

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

11. Alumbrado Publico **Oficina Asesora de Planeación Estratégica**

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



12. Red de bibliotecas publicas

Secretaria de Cultura

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

13. Pobreza Extrema

Secretaria de Desarrollo Social

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

14. Programa Casa de la juventud

Dirección de Juventud

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

15. Programa Bilingüismo

Secretaria de Educación

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

16. Acompañamiento Básico Complementario

Secretaria de Educación

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



17. Programa Centro Dia Secretaria de Desarrollo Social

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

18. Otro programa

Durante la medición se recaudó un total de **siete** encuestas que refieren desconocer el nombre del programa, debido al poco tiempo que llevan inscritos, la cual arrojo un resultado del 100% en calificación excelente, en relación al servicio prestado por la administración

19. Manipulación de alimentos Secretaria de Deportes

Durante la medición se recaudó un total de **ocho** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 57% en calificación excelente y un 43% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración

20. Acompañamiento juntas de Acción Comunal Secretaria de Gobierno

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

21. Escuela de Formación Deportiva Secretaria de Gobierno

Durante la medición se recaudó un total de **quince** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 67% en calificación excelente y un 33% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración



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

- Buena y clara informacion
- El acompañamiento en proyectos ha sido excelente y nuestra Junta se ha podido beneficiar en elementos para el Salon Comunal.
- ME ATENDIERON BIEN
- DAN MUY BUENA ATENCION
- SIEMPRE NOS HAN COLABORADO EN TODO
- POR SU CAPACIDAD DE ATENCION POR TODO
- Realizamos muchas actividades divertidas y somos participantes de los eventos del pueblo
- Muy buenos profesionales
- De acuerdo a los insumos se busca dar solucion a la necesidad
- El casco urbano por el que me movilizo usualmente se encuentra iluminado.
- APRENDO DE LA LABOR COMO LIDER COMUNAL
- Excelente
- ASESORIA MUY COMPLETA
- ES UNA INSTRUCCION Y CAPACITACION DE QUE HACER FRENTE A LA COMUNIDAD
- Muy bueno todos los cursos que nos brindan
- POR QUE HEMOS OPTENIDO LA AYUDAY EL APOYO DE LA OFICINA
- HAN ESTADO PRESENTES EN TODAS LAS PREGUNTAS PARA EL CAMBIO DE PRESIDENTE
- Me parece super los programas para los niños y jóvenes del municipio
- Excelente docente.
- Es un espacio muy bonito las clases son amenas estoy muy contenta y me encanra asistir
- Explican bien
- Excelentes docentes
- Buena explicación y atención
- La docente se hace entender, es dinámica y muy buena maestra
- Excelente



22. Casa social de la Mujer

Dirección de Mujer, equidad y genero

Durante la medición se recaudó un total de **sesenta y dos** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 69% en calificación excelente, el 28% bueno y el 3% en calificación regular, en relación al servicio prestado por la administración

23. Programas de familias en acción

Secretaria de Desarrollo Social

Durante la medición se recaudó un total **de ciento ochenta y una** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 69% en calificación excelente, un 29% en calificación bueno y un 2% en regular en relación al servicio prestado por la administración

24. Escuela de Formación Artística y Cultural

Secretaria de Secretaria de Cultura

Durante la medición se recaudó un total de **quinientas veinte** encuestas, la cual arrojó un resultado del 85% en calificación excelente, un 15% como bueno en relación al servicio prestado por la administración

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

- Excelente capacitacion ademas de implementos necesarios
- Buena informacion
- Gracias por brindarnos la oportunidad de aprender
- Me parece bueno ya que es una ayuda para nuestros niños para cualquier cosa que necesiten del colegio o comida
- Aprendo a coser
- Es una ayuda que estoy necesitando
- Me gusta mucho el curso porque la instructora es muy amable, responsable y comprometida, sabe enseñar
- Excelente porque contamos con el espacio los implementos basicos para poder llevar acabo nuestra clase
- Porq dan capacitacion al as mujeres
- Muy buen trabajo del equipo de la casa de la mujer

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopo Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

www.sopo-cundinamarca.gov.co

Código postal 251001



- Nos facilitan los espacios y los profesores para poder desarrollar nuestro aprendizaje
- Son cursos basicos q nos ayudan mucho
- Bueno, por los incentivos y el acompañamiento brindado
- La profe es excelente
- Es un instrumento que querer conocer, me ha gustado mucho la clase
- Tengo a mi hija de 6 años en el programa de violonchelo. El profesor le enseña de una manera bastante didactica y divertida para que la niña le coja cariño al instrumento, por lo cual estoy bastante agradecido con el profe por la dedicación y paciencia que le tiene a la niños ya que es la unica de esa edad que esta en el programa.
- Es buna buena ayuda
- Bueno porque brindan una ayuda que para nosotros es favorable y mas en el tiempo que estamos
- Prestan atencion que es muy necesaria para la comunidad
- La docente es muy cariñosa y de buen corazon le dio la oportunidad de enseñarle a mi hija ya que tiene su condicion sindrome de Dwon
- Por la forma de apoyo constante y ayuda a trabajos
- El lugar es agradable y hay buen material, la profesora siempre está pendiente de los usuarios.
- Son muy amables con los niños, dinámicos y atienden sugerencias
- buena actitud y buenas recomendaciones
- Por las alternativas que brindar para obtener los beneficios del programa, junto a los plazos y la vertibilidad que se ofrece
- Se ha prestado un buen servicio para el cumplimiento de mis horas sociales
- El profesor es un excelente profesional. Solo es darle las gracias

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

- Me parece muy bueno este programa gracias
- La profesora es excelente pero no hay materiales para trabajar. Ella los compra para que podamos hacerlo
- No estoy satisfecha tenian mejor beneficios los antiguos beneficiarios
- El horario incumplimiento y la atencion de algunos es incompetente
- Queda pendiente terminar uno de los ejercicios propuestos, que era realizar bolsillos, nunca se tuvo explicacion sobre el manejo de fileteadora que era uno de los objetivos propuestos y falta evaluacion individual sobre enhebrado de maquina y fileteadora.
- Baja intensidad horaria por consiguiente bajo progreso y grupo muy grande



Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **860** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

DEPENDENCIA VIGENCIA 2023	ENCUESTAS REALIZADAS	%
Secretaria de Cultura	511	59,42%
Secretaria de Desarrollo Social	199	23,14%
Dirección de Mujer, equidad y genero	66	7,67%
Secretaria de Educación	17	1,98%
Secretaria de Deportes	16	1,86%
Secretaria de Gobierno	14	1,63%
Secretaria de Salud	12	1,40%
Desconozco la secretaria	9	1,05%
Dirección de Juventud	7	0,81%
Oficina Asesora de Planeación Estratégica	3	0,35%
Secretaria de Desarrollo Económico	3	0,35%
Secretaria de Hacienda	1	0,12%
Dirección de Vivienda	1	0,12%
Secretaria de Infraestructura	1	0,12%
TOTAL	860	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.



Resultados obtenidos

A continuación, se darán a conocer los resultados obtenidos en cada una de las preguntas con el análisis correspondiente.

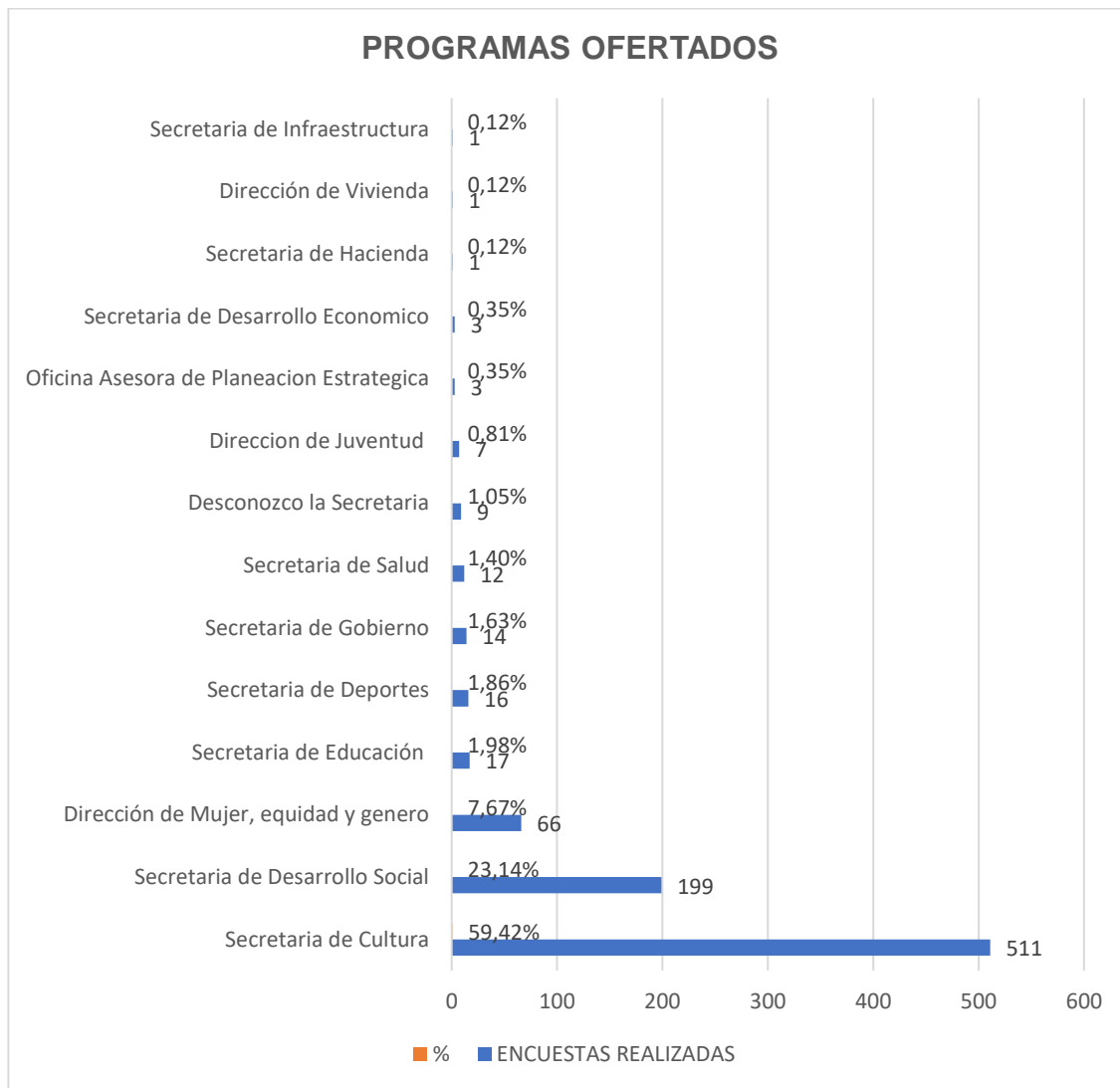


Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

De acuerdo a la gráfica anterior 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 59% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de desarrollo social con el 23% y el 18% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

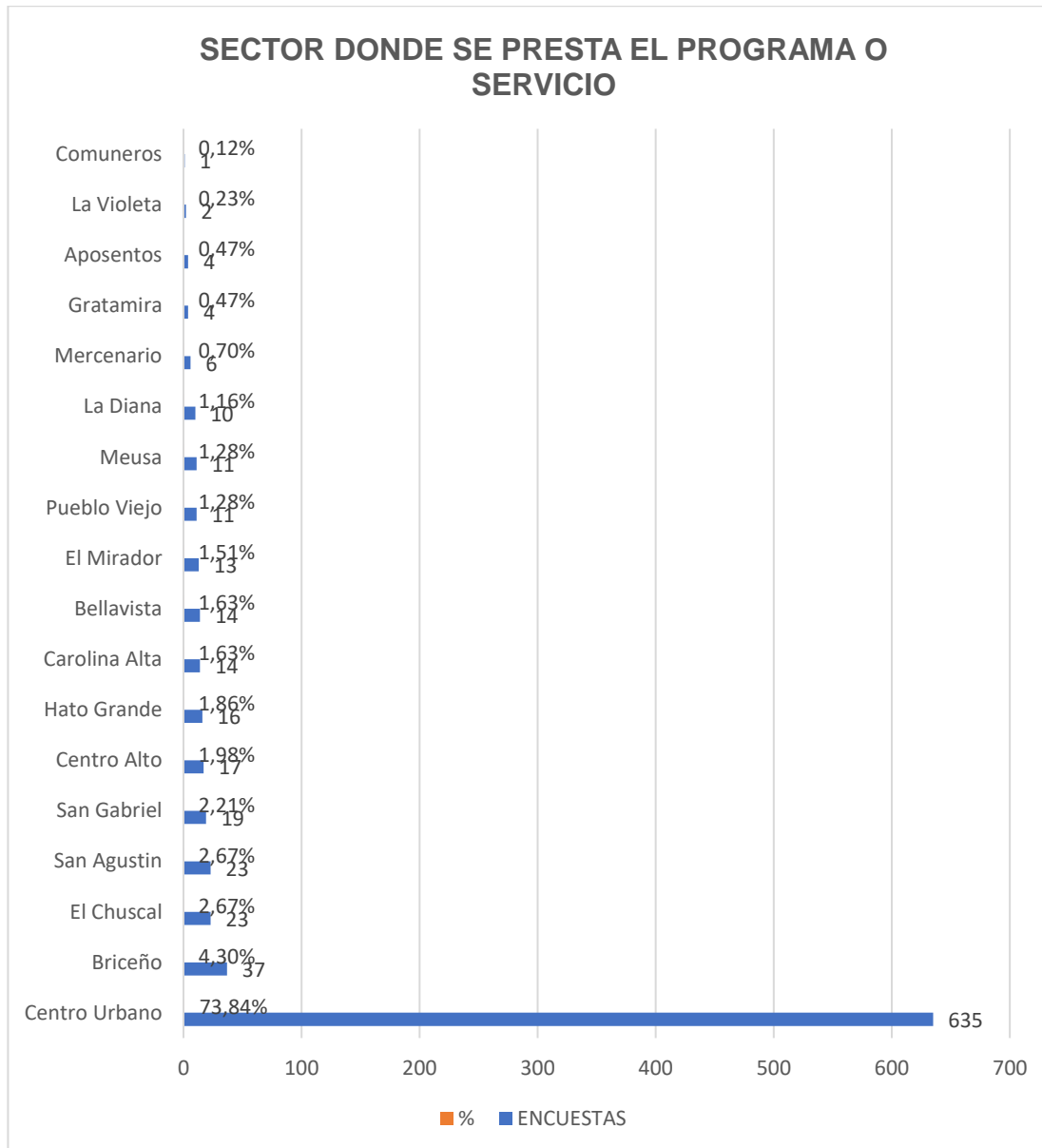


Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 73.84% de la población encuestada, el 26.16% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

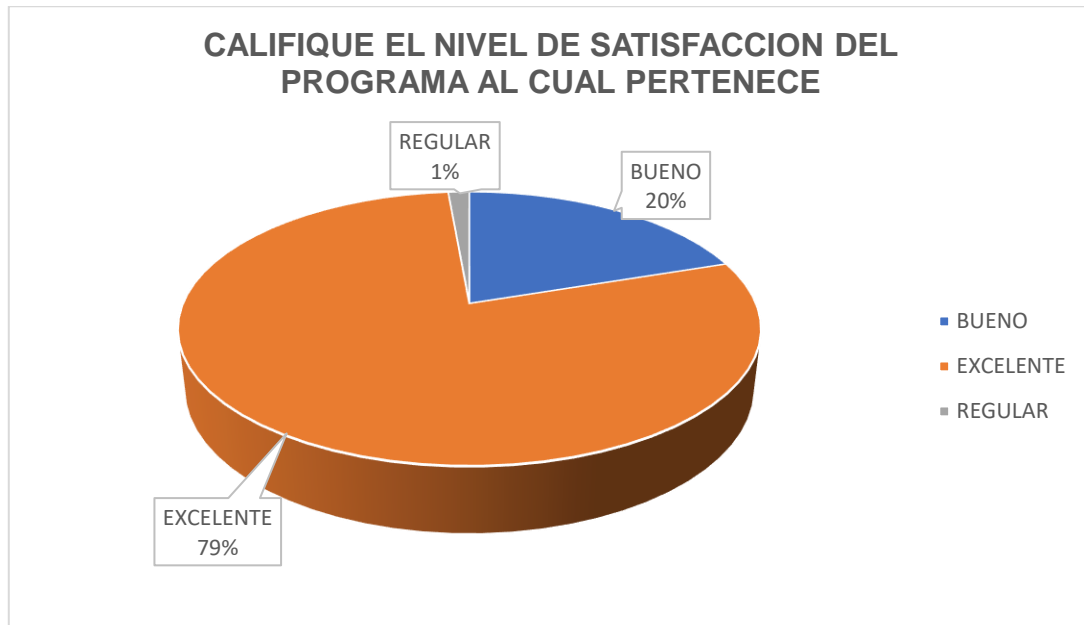


Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 99% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 1% califica el servicio como regular

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- El acompañamiento en proyectos ha sido excelente y nuestra Junta se ha podido beneficiar en elementos para el Salon Comunal.
- ME ATENDIERON BIEN
- DAN MUY BUENA ATENCION
- Excelente desde las instalaciones hasta el personal de la casa de la mujer, la profesora excelente una persona muy profesional de un buen saber
- Excelente capacitación además de implementos necesarios
- Buena información
- Gracias por brindarnos la oportunidad de aprender
- Me parece bueno ya que es una ayuda para nuestros niños para cualquier cosa que necesiten del colegio o comida
- Aprendi a coser



- Es una ayuda que estoy necesitando
- Me gusta mucho el curso porque la instructora es muy amable, responsable y comprometida, sabe enseñar
- Excelente porque contamos con el espacio los implementos básicos para poder llevar a cabo nuestra clase
- Por que dan capacitaciones a las mujeres



Gráfico No. 5 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 100% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, es por esto que es importante que se continúe incentivando la participación de la comunidad Soposeña en cada uno de los programas que brinda la Administración



EL PROGRAMA CUMPLE CON SUS EXPECTATIVAS

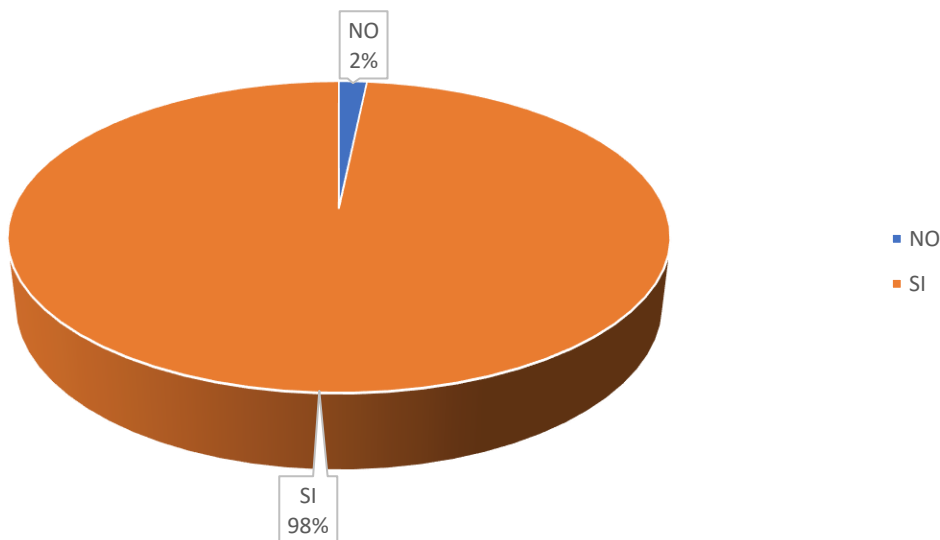


Gráfico No. 6 Fuente Propia

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:

- Me ayuda con un mejoramiento de vida
- La atención a las JAC es justa y constante
- MEJORA EL ENTORNO COMUNAL
- SI EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO FUE FAVORABLE PARA EL SECTOR DONDE VIVE O REPRESENTA -VICEPRESIDENTE
- Se lleva acabo tal cual lo programado del programa
- SIEMPRE ENCUENTRO APOYO
- Si, ya que es un programa que incentiva a la mujer hacer más independiente
- Me ayuda para mis necesidades
- Si porque aprendo lo que me gusta
- Si porque la instructora es muy integra



Gráfico No. 7 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 97% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 3% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Por ahora no e tenido inconvenientes
- Si porque me mantiene ocupada y activa
- Si porque nos da la posibilidad de organizar nuestros espacios para poder asistir y participar activamente
- Tiene horario tarde y horario mañana para hacer- poder escoger lo que más nos conviene
- Me brinda la oportunidad de elegir un horario el cual facilite mis demás compromisos
- La hora es ideal ya que se ajusta a mi horario de trabajo.
- Las clases se acomodan perfectamente a mis horarios

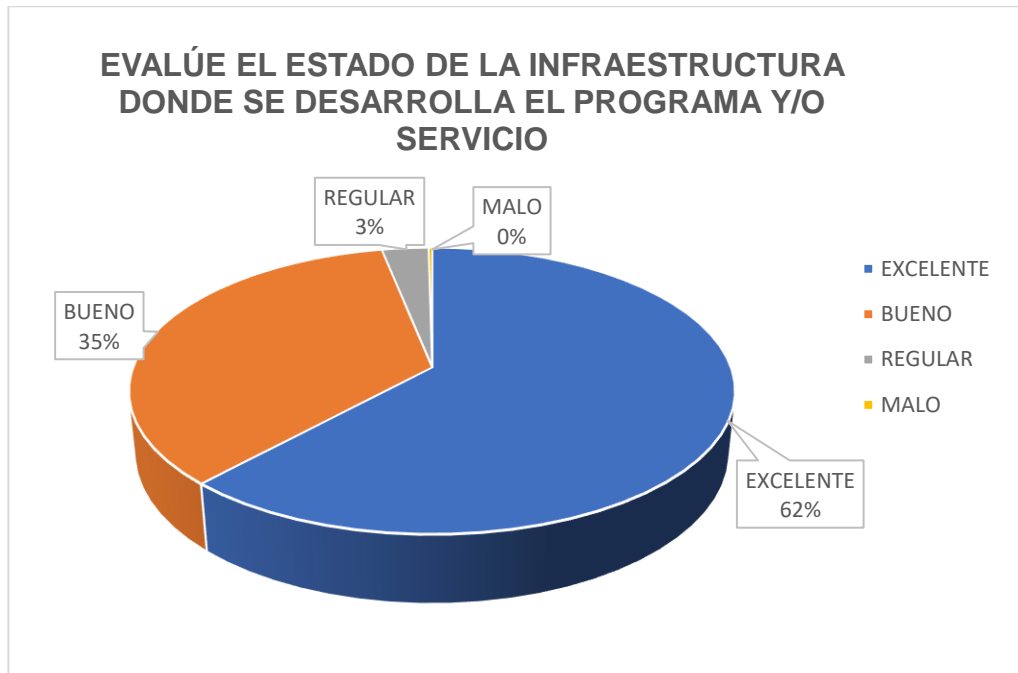


Gráfico No. 8 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 97% de población califica los escenarios como excelente y bueno, el 3% lo califica como regular y el 0% como malo

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones para prestar el servicio
- Es adecuado y central para la comunidad
- ES AMPLIO SUFICIENTE PERSONAL
- ATENCION EN GENERAL ES MUY BUENA
- La locación en perfecto estado
- LA OFICINA ES AMPLIA BIEN ILUMINADA
- Es limpio, nuevo y organizado
- es un espacio agradable amplio y con las condiciones para poder desarrollar nuestras clases
- Satisfactorio porque brindan oportunidad a muchas mujeres

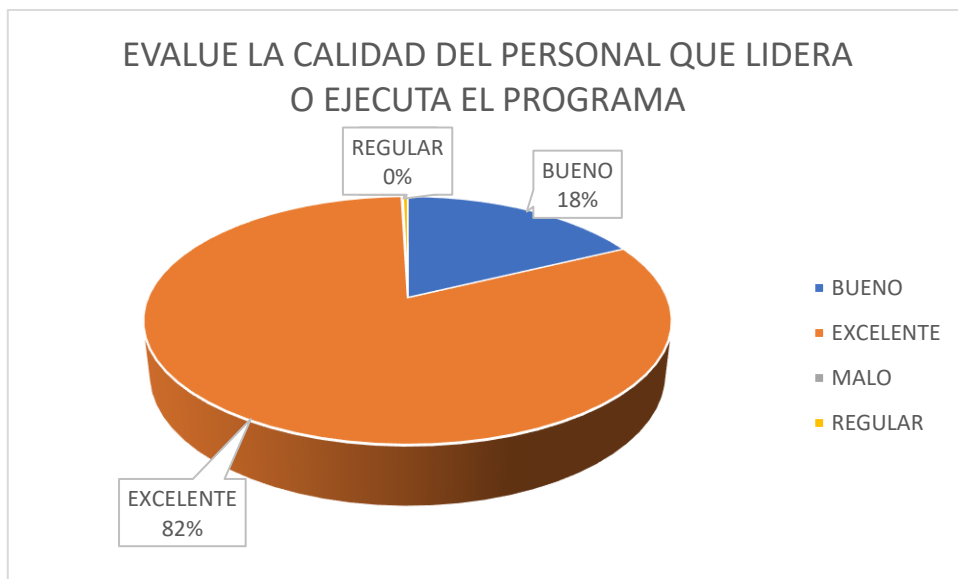


Gráfico No. 9 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 82% de población califica como excelente y el 18 % considera regular el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas de la administración

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- AYUDAN Y RESPONDEN A LAS SOLICITUDES QUE SURGEN
- PERSONAS CAPACITADAS PARA DAR LAS INSTRUCCIONES O CAPACITACIONES CORRECTAS
- Están atentas a prestar una buena información
- LA ATENCION QUE BRINDAN ES EXCELENTE
- La Profesora es bastante paciente, las personas encargadas en la casa de la mujer son bastante amables, colaboradoras,
- La organizadora y la instructora son muy buenas, organizadas
- Ellas siempre están pendientes y dispuestas a ayudarnos
- Excelente por que son personas con mucha capacidad de enseñar en buenos términos



Gráfico No. 10 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 99% de la población recomendaría el programa a sus familiares y amigos y solo el 1% no recomendaría el programa

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- En la canalización de propuestas y necesidades de la comunidad, en búsqueda de solución de problemas y acompañamiento en proyectos comunales.
- SE ENTEREN LAS PERSONAS DE LOS BENEFICIOS QUE PUEDEN TENER DE LAS JAC
- ES BUENO QUE LA CIUDADANIA CONOZCA ESTOS PROGRAMAS PARA MEJORAR EN TEMAS COMUNALES
- Por las facilidades que nos brindan
- Puedes desarrollar todas las habilidades



Impacto del programa y/o servicio en su vida

860 respuestas

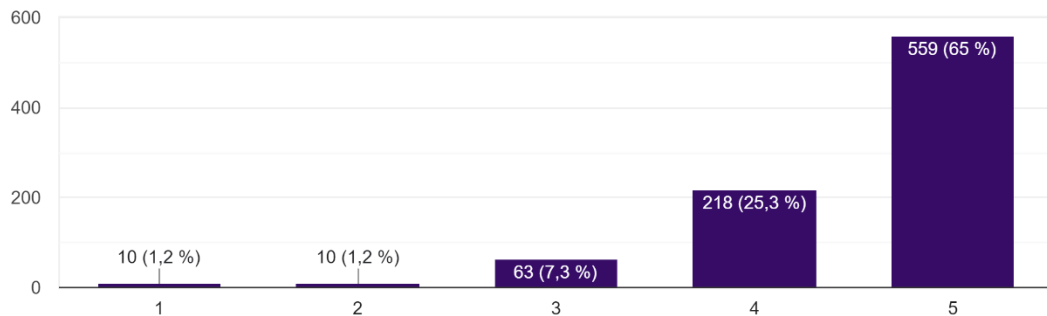


Imagen 1 Fuente Propia, Archivo Drive

El 97.6 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 2.4 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- para mi vida es un excelente aprendizaje porque estos programas son útiles para nuestra vida y nuestros proyectos
- Mejore mis habilidades y mi aprendizaje
- Por las facilidades que nos brindan
- Puedes desarrollar todas las habilidades
- Es importante tener actividades extra de lo que hacemos en la cotidianidad y aprender a tocar piano es una opción maravillosa.
- Es importante que nuestros niños y jóvenes se culturicen y aprendan de disciplina etc.



Impacto del programa y/o servicio en su Comunidad

860 respuestas

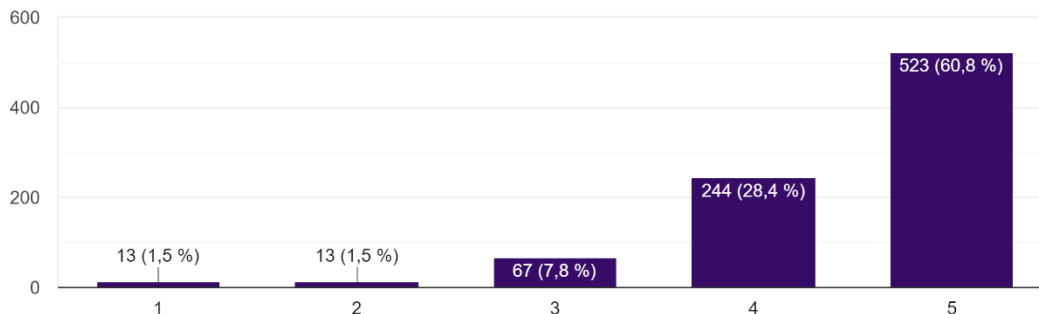


Imagen 2 Fuente Propia, Archivo Drive

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.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Siempre quise aprender a tocar es instrumento pero por tiempo y costos me era casi imposible
- Me parece excelente la atención
- es importante por que se tiene un plan de acción para los tiempos libres de la niños que ademas genera compromiso y dedicación en ella
- Este programa si impacta en mi proyecto de vida
- Ayuda es varios aspectos d3 mi vida
- por que me a apoyado mucho en el bienestar de mis hijos
- Tener estos programas para ellos esexcelente para ellos ya que benefician el desarrollo fisico y mental de los niños. Haciendolos mejores personas



Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que se aplicaron 860 encuestas de conformidad producto o servicio durante el primer semestre del 2023
- Se analizar 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 puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Cultura son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 59.42% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de desarrollo social con el 23.14%, el 17,44% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.
- El 99% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 1% califica el servicio como regular
- El 100% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, es por esto que es importante que se continúe incentivando la participación de la comunidad Soposeña en cada uno de los programas que brinda la Administración
- Se evidencia que el 98% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida
- La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 73.84% de la población encuestada, el 26.16% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.
- Se evidencia que el 97% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 3% considera que no se brindan en un horario que facilita su participación



- El 97% de población encuestada califica la infraestructura de los escenarios como excelentes y buenos, el 3% lo califica como Regular.
- Se evidencia que el 82% de población califica como excelente y el 18% considera regular el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas de la administración
- El 99% de la población encuestada recomendaría el programa a sus familiares y amigos y solo el 1% no recomendaría el programa en el cual se encuesta inscrito.
- El 97.6 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 2.4 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.
- De 39 programas ofertados por la Administración Municipal solo se evaluaron 23 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.