



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ
Secretaría de Gestión Integral

INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO

Elaborado por:
José Joaquín González Soto
Coordinador de Calidad

Sopó, 09 de Diciembre del 2020

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 y grupos de WhatsApp 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
2	Usuarios de Alumbrado Público
3	Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos
4	Receptores de Comunicados
5	Hagamos las Tareas
6	Programa de Robótica
7	Programa de Ludotecas
8	Red Bibliotecas Públicas
9	Programa de Bilingüismo
10	Tecno-centros
11	Alfabetización
12	Escuelas de Formación Deportiva
13	Colectivos Juveniles
14	Fondo para la Educación Superior
15	Escuelas de Formación Artística y Cultural
16	Red de Seguridad Ciudadana
17	Red de Apoyo
18	Muros de Bioingeniería
19	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal
20	Consejo Consultivo - Programa Mujeres
21	Programas de Prevención, Promoción y Vigilancia en Salud
22	Programa de Discapacidad - UAI

23	Programa de Centro Día
24	Programa de Mascotas - Esterilización
25	Programa de Mejoramiento de Vivienda
26	Programa de Construcción en sitio Propio
27	Programa de Legalización de Títulos
28	Programa Mejoramiento de Fachadas
29	Evaluación PRAES
30	Programas de Educación Ambiental
31	Impacto de la Asistencia Técnica
32	Esforma
33	Acompañamiento Grupos de Ahorro
34	Programa PAE

Las dependencias responsables de esta información son:

	Dependencia Responsable
1	Secretaria de Gestión Integral
2	Oficina de Prensa
3	Secretaria de Educación
4	Secretaria de Recreación y Deportes
5	Oficina de Juventud
6	Secretaria de Cultura
7	Secretaria de Gobierno
8	Secretaria de Salud
9	Secretaria de Vivienda
10	Secretaria de Ambiente Natural
11	Secretaria de Desarrollo Económico
12	Secretaria de Desarrollo Institucional

El 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 de víctimas:
Secretaría Gestión Integral**

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. Acompañamiento programa de Alfabetización
Secretaría 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

**3. Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos
Gestión Integral**

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. Escuelas de Formación Artística y Cultural
Secretaría de Cultura.**

Durante la medición se recaudó un total de **Ocho** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 62.5 % en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración, 37.5 % lo califico como bueno.

**5. Escuelas de Formación Deportiva
Secretaría de Recreación y Deportes**

Durante la medición se recaudó un total de **156** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 67.3% en calificación Excelente, 28.2% en calificación Bueno, 2.5% en calificación Regular, y 1.9% en calificación Mala, en relación al servicio prestado por la administración.

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

- El profe Andrés Nieves de Natación al inicio de pandemia fue muy comprometido, ahora no sé qué pasó que no volvió a hacer clases con frecuencia, creo que x dirección de la secretaría, era muy juicioso antes.
- Virtual no cumple con las expectativas

- No tenemos clase y se acabó el año y durante 7 meses solo hemos tenido 4 clases. Ósea q a ese profesor. ¿Le pagan por hacer q?

6. Fondo para la Educación Superior Oficina de la Juventud

Durante la medición se recaudó un total de **Siete** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 85.7 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 14.3 % lo califico como Regular.

7. Hagamos las Tareas Secretaria de Educación

Durante la medición se recaudó un total de **12** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 91.6 % en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración y 8.4 % lo califico como bueno.

8. Prestación de Servicios Públicos Secretaria de Gestión Integral

Durante la medición se recaudó un total de **Cuatro** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 25 % en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración y 75 % lo califico como Bueno.

9. Programa de Bilingüismo Secretaria de Educación

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

10. Programa de Discapacidad - UAI Secretaria de Salud

Durante la medición se recaudó un total de **Cuatro** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 50 % en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración, 25 % lo califico como bueno y el 25% lo califica como Regular.

El comentario de la comunidad relacionado a la calificación regular es:

- Porque se enviaban las actividades por WhatsApp para todo el mismo trabajo y no tenían en cuenta que cada niño tiene dificultades diferentes

11. Programa de Ludotecas
Secretaria de Educación

Durante la medición se recaudó un total de **Cuatro** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 75 % en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración y 25 % lo califico como bueno.

12. Programa de Mascotas – Esterilización
Secretaria de Salud

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

13. Programa de Robótica
Secretaria de Educación

Durante la medición se recaudó un total de **11** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 90.9% en calificación Excelente y el 9.1 en calificación de Bueno, en relación al servicio prestado por la administración

14. Tecno-centros
Secretaria de Educación

Durante la medición se recaudó un total de **15** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 100% en calificación Excelente, en relación al servicio prestado por la administración

15. Usuarios de Alumbrado Público
Secretaria de Gestión Integral

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.

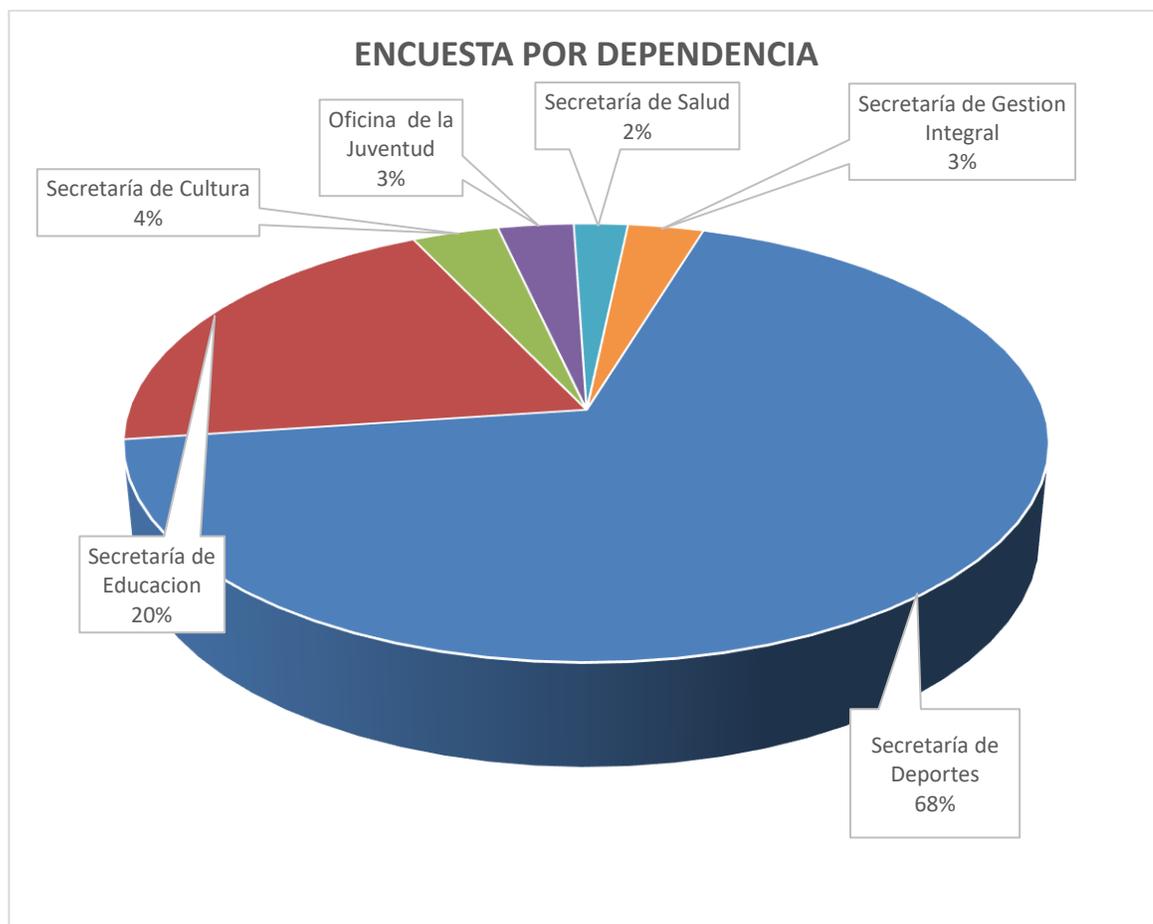
Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **229** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2020	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Escuelas de Formación Deportiva	156	68,12
2	Tecno centros.	15	6,55
3	Hagamos las Tareas	12	5,24
4	Programa de Robótica	11	4,80
5	Escuelas de Formación Artística y Cultural	8	3,49
6	Fondo para la Educación Superior	7	3,06
7	Programa de Bilingüismo	3	1,31
8	Programa de Discapacidad - UAI	4	1,75
9	Programa Ludotecas	4	1,75
10	Prestación de Servicios Públicos	4	1,75
11	Acompañamiento de victimas	1	0,44
12	Acompañamiento programa de Alfabetización	1	0,44
13	Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos	1	0,44
14	Programa de Mascotas - Esterilización	1	0,44
15	Usuarios de Alumbrado Público	1	0,44
	TOTAL	229	100,00

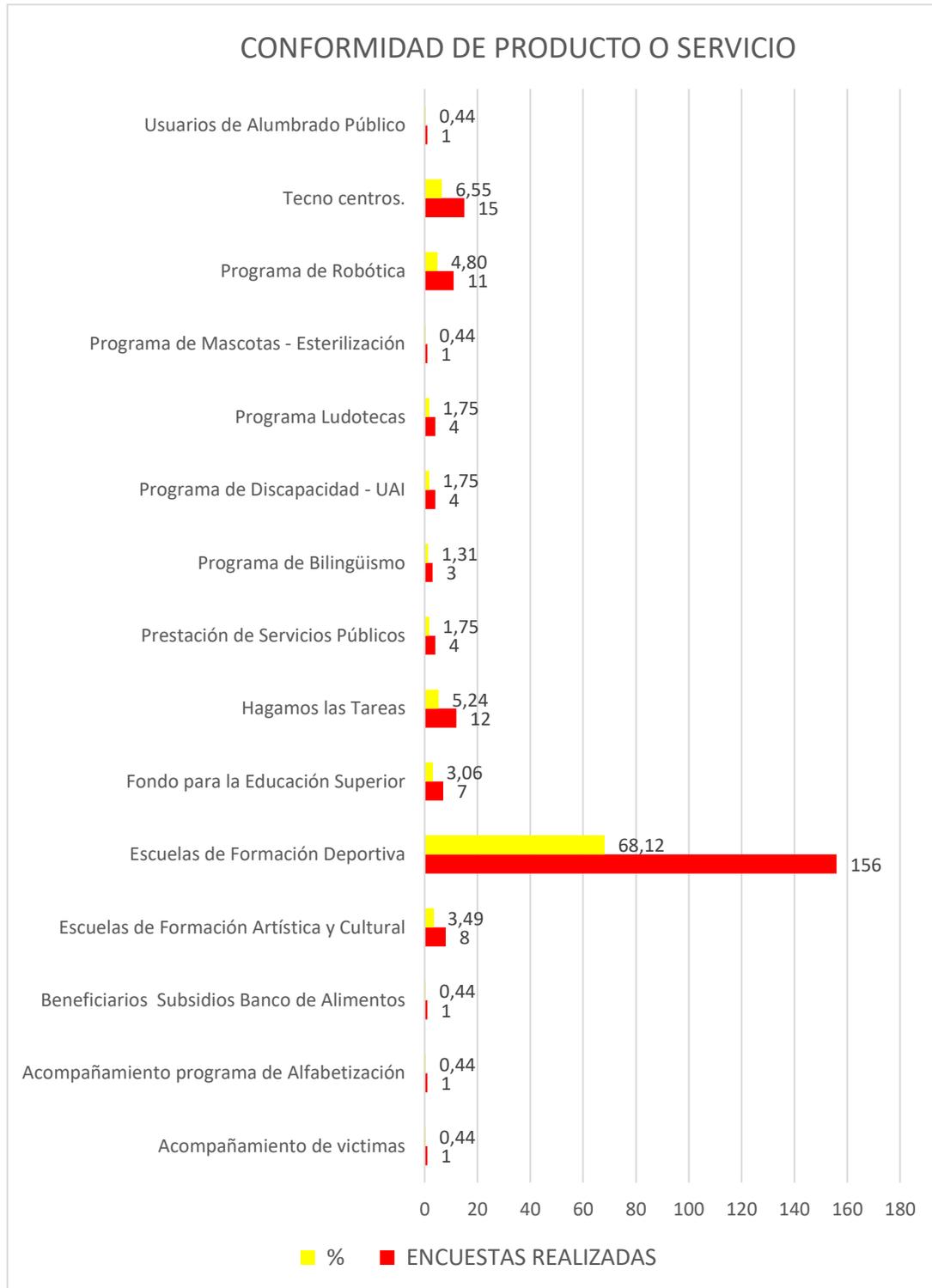
El Coordinador de Calidad, tabulo los datos de las encuestas diligenciadas, lo que va a permitir a la alta dirección tomar medidas buscando mejorar la percepción de los usuarios en cada uno de los programas ofertados por la Administración Municipal.

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

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2020	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Secretaría de Deportes	156	68,12
2	Secretaría de Educación	46	20,09
3	Secretaría de Cultura	8	3,49
4	Oficina de la Juventud	7	3,06
5	Secretaría de Salud	5	2,18
6	Secretaría de Gestión Integral	7	3,06
		229	100,00



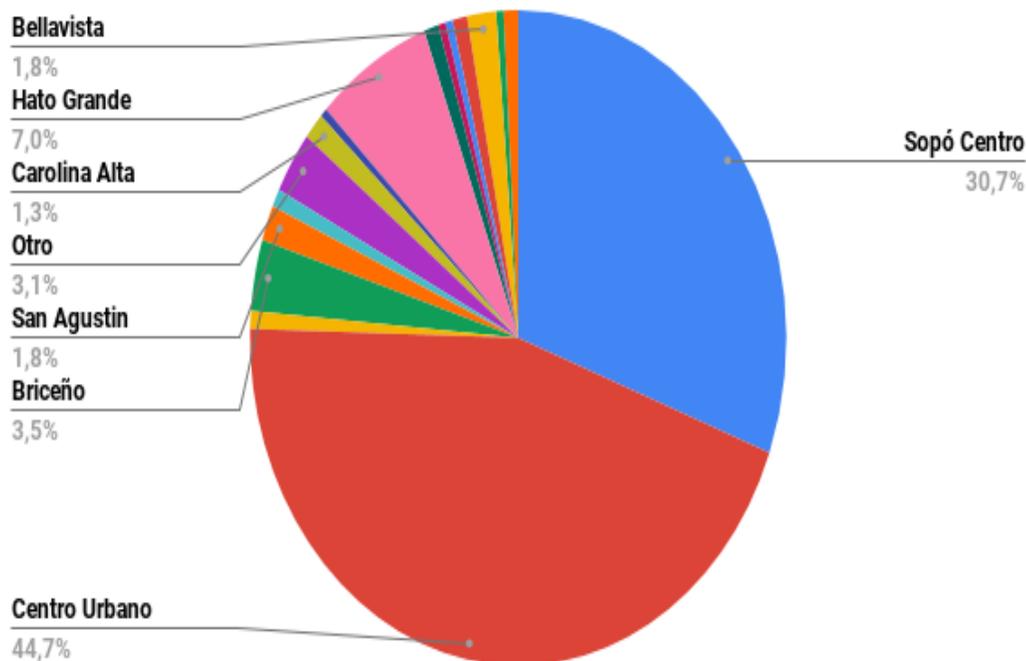
1. Programa ofertado por la Administración Municipal



Se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Recreación y Deportes son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 68.1% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de educación con el 20%, el 11.9 % restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

2. Sector donde se presta el programa o servicio.

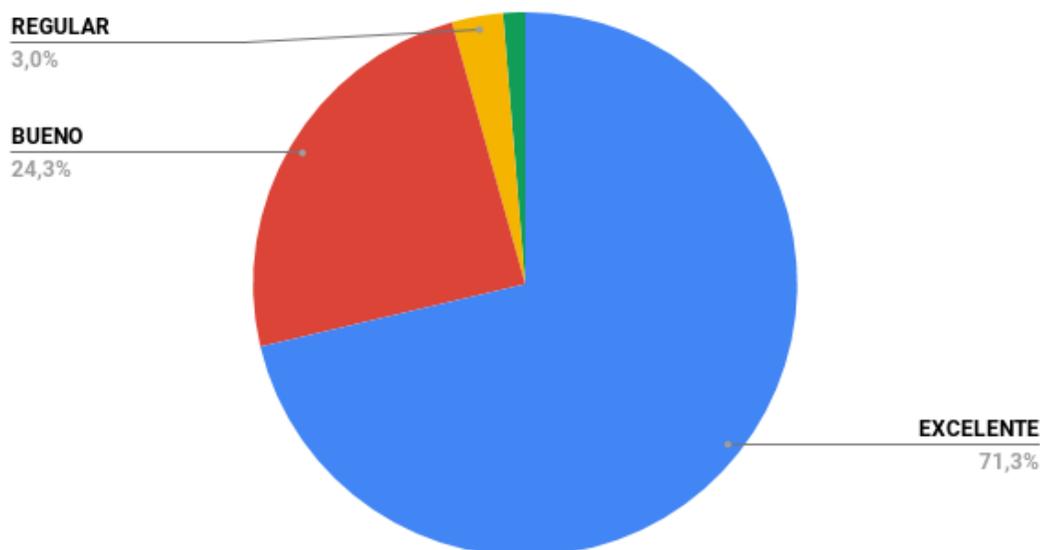
Sector donde se presta el Programa



La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 75.4% de la población encuestada, el 24.6% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

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

Evalué el programa de acuerdo a su satisfacción



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 1.3% lo califica como malo

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Porque se enviaban las actividades por WhatsApp para todo el mismo trabajo y no tenían en cuenta que cada niño tiene dificultades diferentes
- El profe Andrés Nieves de Natación al inicio de pandemia fue muy comprometido, ahora no sé qué pasó que no volvió a hacer clases con frecuencia, creo que x dirección de la secretaría, era muy juicioso antes.
- Virtual no cumple con las expectativas
- No tenemos clase y se acabó el año y durante 7 meses solo hemos tenido 4 clases. Ósea q a ese profesor. ¿Le pagan por hacer q?

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



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



El 96% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 4% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Esperaba obtener mejores resultados, el tema de pandemia se dificultó y aceptar protocolos para el deporte mientras que deportes como fútbol no.
- Pudo ser más organizado y enriquecedor
- Más atención y compromiso
- Debería ser más intensidad horaria en las terapias
- La pandemia hizo que todo se modificara. No se ha tenido entrenamiento constante
- No porque quiero ir a piscina, aunque las clases virtuales son muy chéveres
- Katherine no tiene comunicación verbal entendible para los niños. Terrible el desmejoramiento de una clase tan importante en etapa inicial.
- No dan clase ni presencial ni virtual. Ósea nada de programa

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

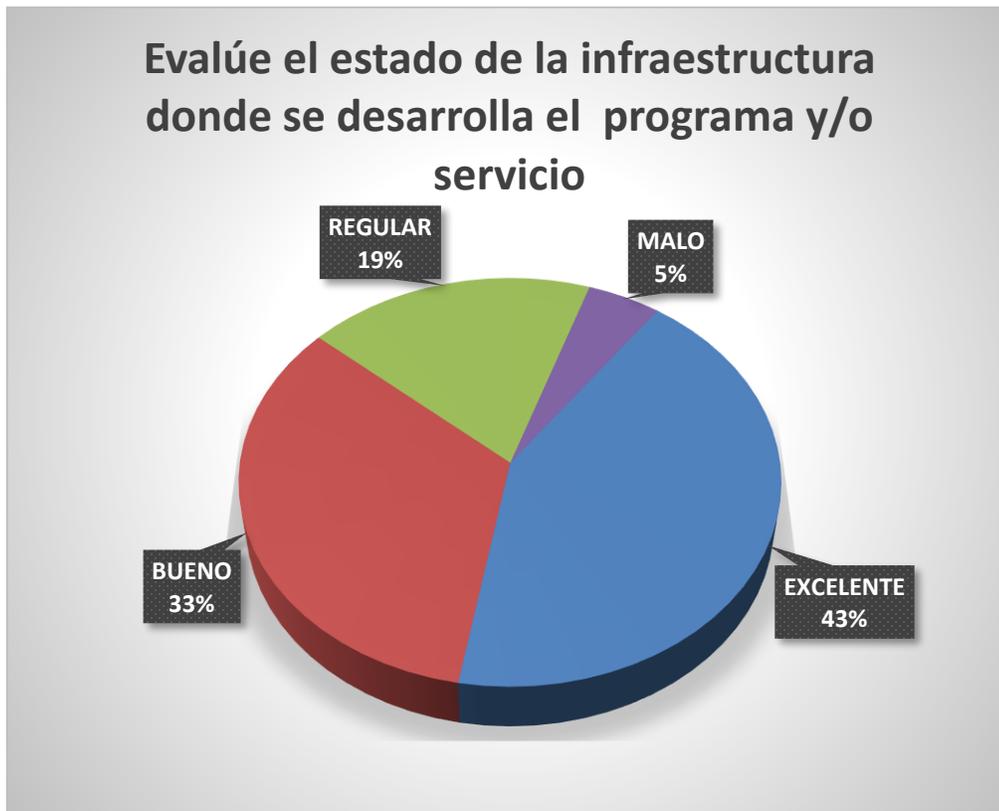


El 93% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 7% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- El horario de la noche se me ha dificultado más por cambios en la universidad.
- Porque trabajo y no puedo llevar a mi hijo a las terapias pedí el favor de cambiar el horario y no fue posible.
- Mi horario laboral es de 6am a 2 o 4 pm. Por este motivo me es muy difícil, conectarme a las terapias virtuales.
- Muy tarde. Sería chévere en la mañana. O desde las 3 y antes de 6.
- Mi sugerencia es que se hagan clases en los días y horario establecidos como si se asistiera a piscina.
- Es muy recurrente que los entrenamientos no los logre hacer ya que mi horario y mi tiempo cambia constantemente, aunque el profesor ha intentado ayudar.
- Golf, las clases prácticas solo están un día en la tarde, se dificulta el poder asistir. las clases de teoría si están en horarios accesibles.
- Los horarios son muy tarde y nuestra vivienda está alejada del centro.
- Porque lo hacemos en horas libres.
- Este deporte se practica en horas de la mañana y normalmente lo hacíamos de noche, la mayoría somos mayores de edad y tenemos responsabilidades.

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



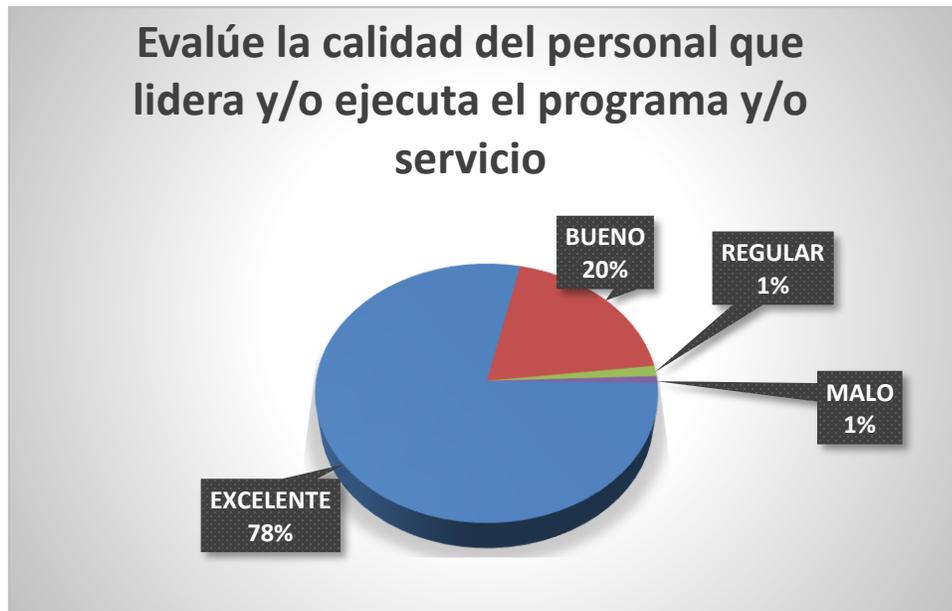
El 76% de población califica los escenarios como Excelentes y Buenos, el 19% lo califica como Regular y solo 5% considera que el servicio es Malo.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Pues cuando llueve no podemos entrenar entonces es mejor que tenga techo
- Deberían poner a los niños pequeños en un lugar cubierto y más en el centro de sopo un lugar tipo coliseo
- Las clases por medio de plataformas virtuales, donde todo lo costeaba el profesor no facilito la metodología
- El espacio la Trinidad no tiene suelo apto para la práctica del patinaje es muy peligroso
- Antes de la pandemia, cuando asistíamos a terapias a la UAI, notamos que cada vez se reducían los espacios donde los niños realizaban sus terapias.

- Desde casa. A la espera activen algún espacio en piscina.
- Por qué pues no hay el espacio adecuado
- Es malo porque no hay un espacio exclusivo para la práctica ya que toca compartirlo con patinaje artístico
- No hay el espacio adecuado
- Golf es muy bueno, pero a patinaje les hace falta un sitio de practica para velocidad... un patinódromo.
- Virtual, es excelente. Pero en presencialidad patinaje de velocidad no un espacio cubierto donde puedan practicar. El. Clima de Sopó no colabora
- En nuestra casa el espacio es reducido
- No. Dan clase ni presencial ni virtual
- No es excelente ya que nos toca al aire libre y el piso no es el más adecuado y se desgasta mucho la suela de los tenis
- La pista de abajo está muy agrietada
- Le falta mantenimiento
- La pista de patinaje está muy rota y con los skaters no hay muy espacio, además dependemos del clima siempre
- Siempre hay bajará en CAPF en la pista de patinaje, cuando llueve toca hacinarse adentro del CAPF, y hay baldosas despegadas.
- Mucha humedad en la pista
- No hay espacio para patinaje artístico
- Pista de patinaje del estadio en mal estado, no hay disponibilidad y es para más deportes que deterioran la pista, además se inunda

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



El 98% de población califica como excelente y bueno el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas, solo 2 % considera que NO lo es.

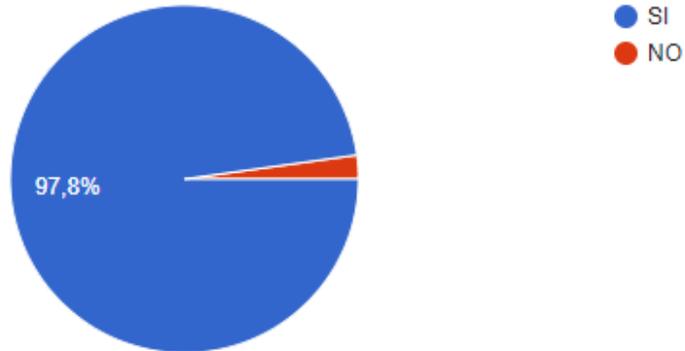
Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Por el trato brusco en los animales
- Inicio en marzo bien y después ya no. Siempre decía q iba a hacer clase y nada, Dice q tiene reuniones q tiene q ayudar a deportes, siempre hay excusa

9. Usted recomendaría el programa o servicio.

¿Usted recomendaría este programa y/o servicio?

227 respuestas



El 97.8% de la población recomendaría el programa a sus familiares y amigos.

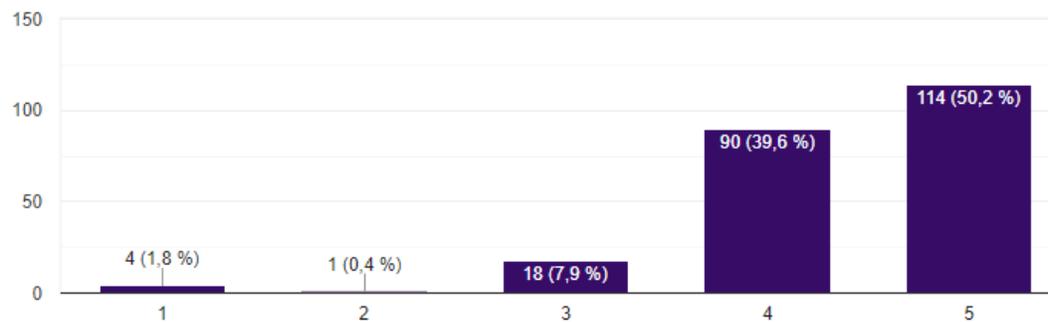
Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- No está estructurado, veo q los niños. Con la profesora si tienen actividades y hasta concursos. Nosotros olvidados

10. Impacto del programa o servicio en su vida

Impacto del programa y/o servicio en su vida

227 respuestas



El 97.9 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 2.1% sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

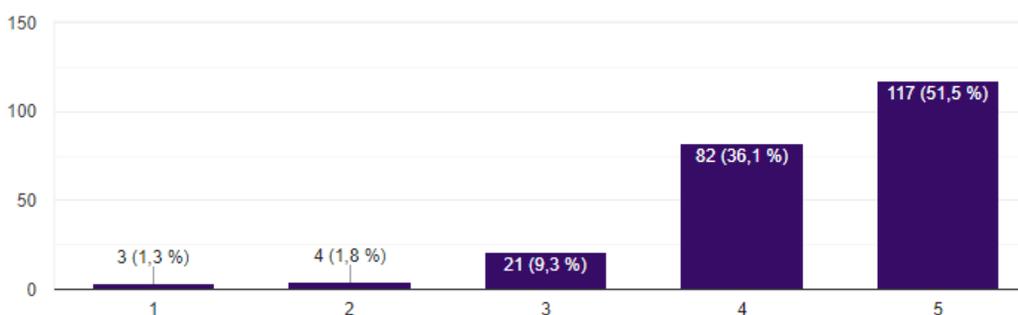
Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Katherine no tiene proceso verbal comunicativo entendible para los niños, ni estrategias en desarrollo pedagógico deportivo para bebés.

11. Impacto del programa o servicio en su comunidad.

Impacto del programa y/o servicio en su Comunidad

227 respuestas



El 96.9 % 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% con calificación de “2” y el 1.3% sienten que no genera impacto en sus vidas, por estas razones:

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Desmejoró no existían actividades para las diferentes es etapas de cada bebé.
- No tenemos clases.

Conclusiones

- Se puede determinar que el nivel de satisfacción entre excelente y bueno por los programas ofertados es un 95.6%, en relación a los usuarios encuestados.
- Con relación a la pandemia asociada al Covid-19 se vieron afectados los programas y servicios ofertados por la Administración Municipal, evidenciando una disminución del 29.4 % en la presencialidad de los programas, sin embargo, la realización de los mismos por los diferentes medios tecnológicos, permitió que se llegara a un gran número de usuarios.
- 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.
- De 34 programas ofertados por la Administración Municipal solo se evaluaron 15 de ellos, solicitando más compromisos por las dependencias, con la única finalidad de mejorar y ofrecer productos y servicios de óptima calidad a la comunidad.