



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ

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

INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE 2021

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

Sopó, 03 de enero del 2022

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	Secretaria de Educación
2	Secretaria de Cultura
3	Secretaria de Salud
4	Secretaria de Deportes
5	Secretaria de Gobierno
6	Secretaria de Desarrollo Social
7	Secretaria de Ambiente

8	Secretaría de Urbanismo y Desarrollo Territorial
9	Secretaría de Desarrollo Económico
10	Dirección de Juventud
11	Dirección de Mujer
12	Dirección de Vivienda
13	Dirección Agropecuaria
14	Secretaría de Desarrollo Institucional
15	Secretaría de Hacienda
16	Oficina de Comunicaciones
17	Oficina Asesora Planeación Estratégica

Tabla 2 Fuente Propia, Archivo Drive

Se caracterizaron 191 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 mejoramiento de vivienda Dirección de Vivienda

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 Esforma Secretaría 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

3. 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

4. Programa PAE **Secretaria de Educación**

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

5. Programa de Unidad de Atención Integral **Secretaria de Desarrollo Social**

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. Víctimas de conflicto Armado **Secretaria de Desarrollo Social**

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

7. Red de apoyo **Secretaria de Gobierno**

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. Programa de Colectivos Juveniles **Secretaria de Gobierno**

Durante la medición se recaudó un total de **Dos** encuestas, la cual arrojó un resultado en calificación del 50% excelente y 50% en calificación malo, en relación al servicio prestado por la administración.

9. Alumbrado Público

Oficina Asesora de Planeación Estratégica

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

10. Hagamos las Tareas

Secretaria de Educación

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

11. Encuesta del Sisbén

Oficina Asesora de Planeación Estratégica

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

12. Escuela de Formación Artística y cultural

Secretaria de Cultura

Durante la medición se recaudó un total de **ocho** 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

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

- He aprendido cosas nuevas
- direccionan muy bien a los niños
- Gracias por el servicio
- Buena explicación
- Porque el niño necesita hipnoterapia y hidroterapia
- Aprendo mucho
- Nos ayudaron con clases virtuales y eso beneficia a quienes no están en el pueblo y no viven cerca de los puntos que hay en veredas
- Me gustaría que se realizara actividades con títeres o apoyo de teatro

- Es muy motivador mi hijo

13. Red de Bibliotecas Públicas

Secretaria de Cultura

Durante la medición se recaudó un total de **28** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 93% en calificación Excelente, un 4% en calificación bueno, un 3% en calificación regular, en calificación bueno 100% en calificación, en relación al servicio prestado por la administración

14. Escuelas de Formación Deportiva

Secretaria de Deportes

Durante la medición se recaudó un total de 131 encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 78% en calificación Excelente, 21% en calificación bueno y el 1% restante califican Mala, en relación al servicio prestado por la administración.

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

- Gran compromiso y atención del docente
- Nos ayuda promoviendo la lectura, también actividades que nos enseñan cada vez más
- Excelente la atención de Laura y Luz Dary
- Muy buena atención
- Contribuye a la formación deportiva de mis hijas
- Las bibliotecas públicas de sopó se han caracterizado por su buen servicio, además el equipo que las conforma es ideal
- Están al servicio de la comunidad con ese maravilloso espíritu de servicio

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

- Había muchas cancelaciones de entrenamientos por parte de la secretaria de deportes para hacer otras actividades. Nunca había un escenario alternativo o una solución para cuando se daban estas situaciones

- El programa de ciclo montañismo empezaron muy tarde este año, ya que las competencias se inician desde las primeras semanas de febrero.
- Por qué no hay una pista de patinaje adecuada para practicar el deporte
- Los escenarios pueden ser mejor, si hacen un programa de mantenimiento permanente
- Falta un poco de empeño en el profesor para mejores resultados. Falta entrenamiento de arqueros

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **191** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2021	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Escuela de Formación Deportiva	131	68,59
2	Red de bibliotecas públicas	28	14,66
3	Escuela de formación Artística y Cultural	8	4,20
4	Encuesta Sisbén	6	3,14
5	Hagamos las tareas	4	2,09
6	Alumbrado Público	3	1,57
7	Colectivos Juveniles	2	1,05
8	Red de Apoyo	2	1,05
9	Víctimas de Conflicto armado	2	1,05
10	Unidad de Atención Integral	1	0,52
11	Programa Esforma	1	0,52
12	Mejoramiento de vivienda	1	0,52
13	Programa de Educación Ambiental	1	0,52
14	Programa PAE	1	0,52
		Total	191
			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 2021	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Secretaría de Deportes	160	68,59%
2	Secretaría de Cultura	18	18,86%
3	Oficina Asesora de Planeación Estratégica	3	4,71%
4	Secretaria de Educacion	3	2,62%
5	Secretaria de Gobierno	3	2,09%
6	Secretaria de Desarrollo Social	3	1,57%
7	Secretaria de Desarrollo Económico	1	0,52%
8	Dirección de Vivienda	1	0,52%
9	Secretaria de Ambiente	1	0,52%
	Total	191	100%

Tabla 4 Fuente Propia, Archivo Drive

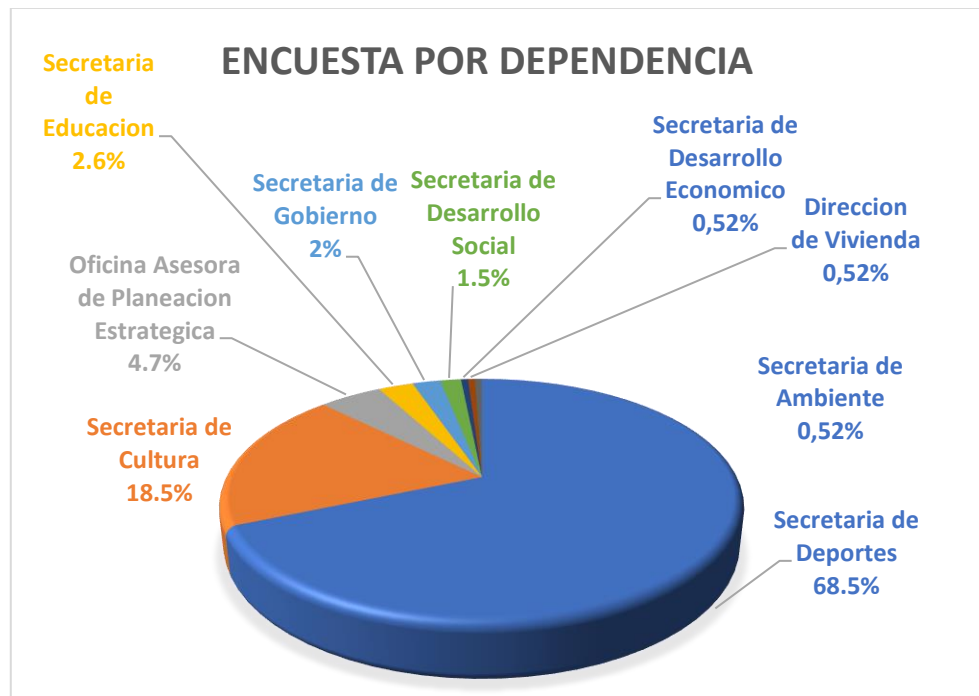


Gráfico No. 1 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

1. Programa ofertado por la Administración Municipal

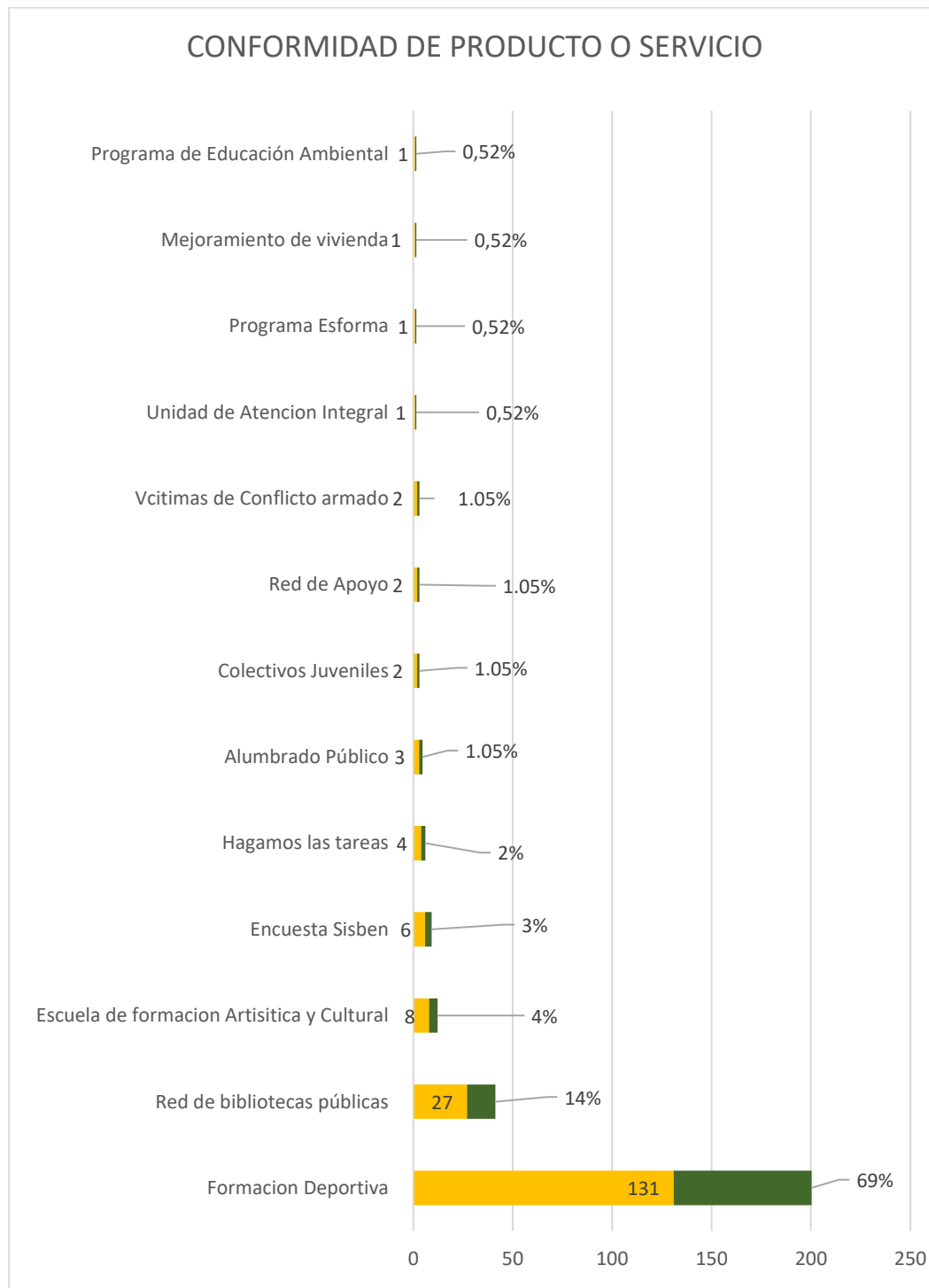


Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

Se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Deportes son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 69% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de cultura con el 18%, el 13% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

2. Sector donde se presta el programa o servicio.

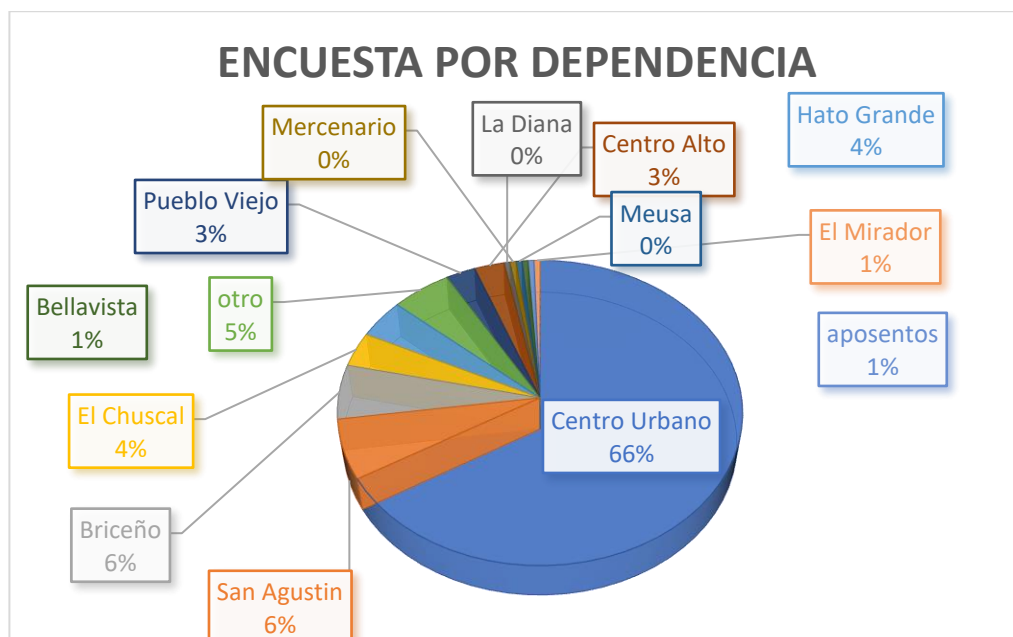


Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 66% de la población encuestada, el 34% 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 96% 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 el 2% lo califica como malo

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Gran compromiso y atención del docente
- Excelente trato humano y conocimiento del personal
- Excelente servicio, dado que la misma comunidad lo manifiesta
- Excelentes gracias muy amables
- Es un excelente programa, cuenta con material, buenos profesores y la infraestructura para este tipo de actividades
- Muy buena porque el proceso se enfoca mucho en el futuro de nuestros muchachos
- Excelente actitud de parte de los profesores

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



Gráfico No. 5 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, no se generaron observaciones para esta pregunta.

5. El programa cumple con sus expectativas



Gráfico No. 6 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

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:

- Me gusta las actividades realizadas pues así llegamos a cada rincón de nuestro hermoso municipio
- He aprendido cosas nuevas
- Nos ayuda y brinda apoyo
- Si, ejerce motivación a la lectura
- Durante el tiempo que lo requerí, abrieron sus puertas para mi comodidad
- Nos ayudaron con clases virtuales y eso beneficia a quienes no están en el pueblo y no viven cerca de los puntos que hay en veredas

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



Gráfico No. 7 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:

- Horario exequible
- Los horarios están bien establecidos
- Durante el tiempo que lo requerí, abrieron sus puertas para mi comodidad
- Nos ayudaron con clases virtuales y eso beneficia a quienes no están en el pueblo y no viven cerca de los puntos que hay en veredas
- En la mayoría de casos puedo asistir

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

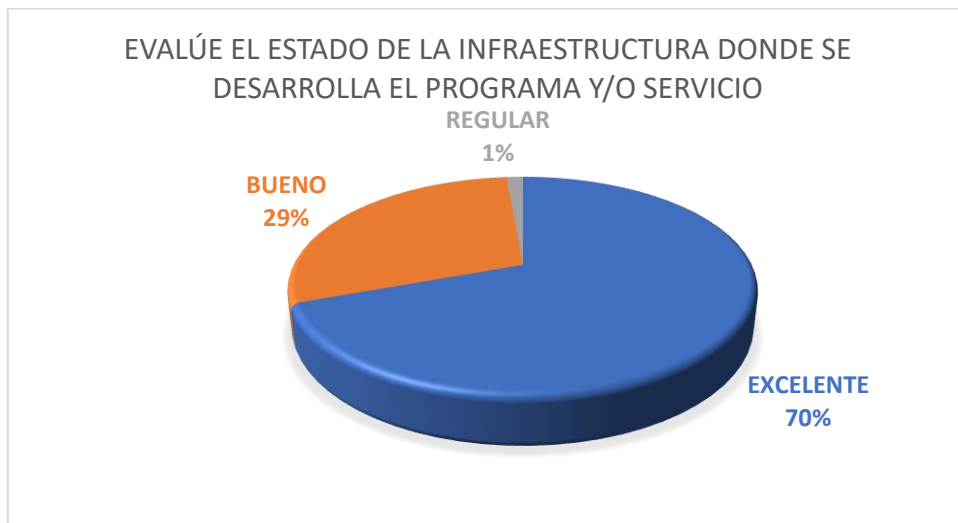


Gráfico No. 8 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 70% de población califica los escenarios como Excelentes, el 29% Buenos y el 1% lo califica como Regular.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Es cubierto e idóneo
- Espacio cómodos y bien organizados
- Un lugar apto para la juventud
- Se entregan las suficientes herramientas, para desarrollar el programa
- Excelentes salones
- Muy organizado y acogedor el espacio
- necesitamos que sea más grande

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

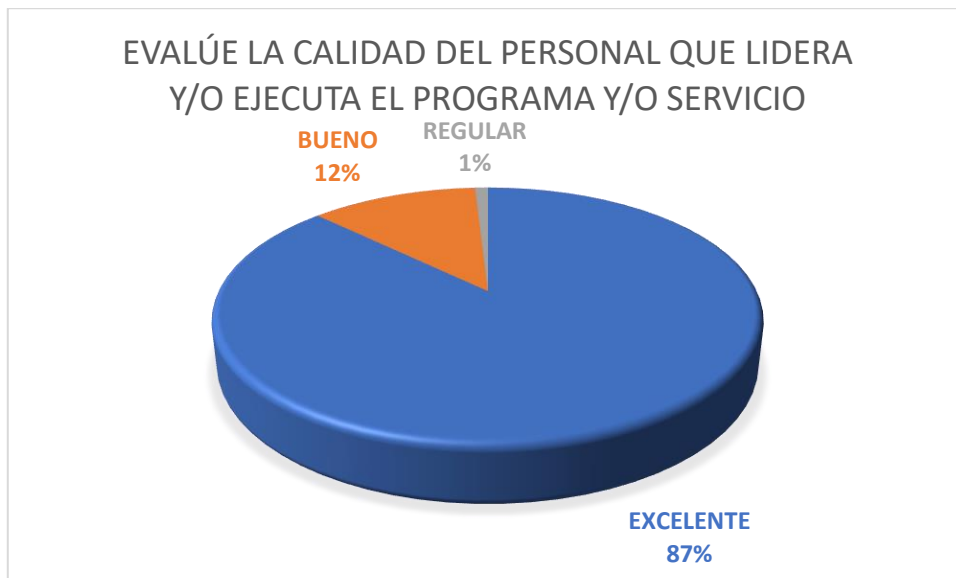


Gráfico No. 9 Fuente Propia

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:

- La mayoría de los profesionales cumple con el programa menos el de fotografía
- Amable y conocimiento que brinda la Bibliotecaria motiva a la lectura.
- Siempre atento y colaborador
- Personas idóneas para las responsabilidades, que se les asignaron
- Excelentes instructores
- Todas conocen muy bien lo que hacen
- En mi caso, el profesor es un excelente educador en el área de badminton
- Los profesores realizan sus clases respetando el proceso de cada niño.
- Siempre están pendientes de nosotros para ayudarnos

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:

- Es una fuente que ayuda a todos
- Los beneficios al conocer son excelentes
- Totalmente. Siempre que los visitamos o nos conectamos con ellos, nos mostraron una buena energía y actitud
- Me ha generado aprendizaje
- Si, completamente, sería una excelente oportunidad

10. Impacto del programa o servicio en su vida

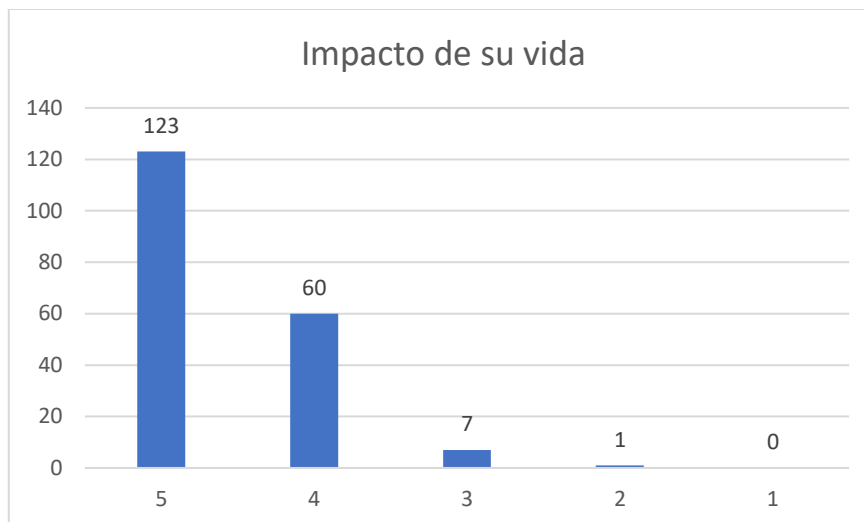


Gráfico No. 11 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 95% de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 5 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Excelente programa para los estudiantes del municipio
- Ayuda a mejorar mi forma de pensar
- Los conocimientos y experiencias vividas enriquecen mi vida cotidiana y laboral.
- Muchas gracias por todo el apoyo que me brindaron para hacer mis clases desde allá, y por las lecturas que cada mes hacían a mis estudiantes.
- Me he sentido más activa y mejor salud
- Muy bueno para las tareas



11. Impacto del programa o servicio en su comunidad.

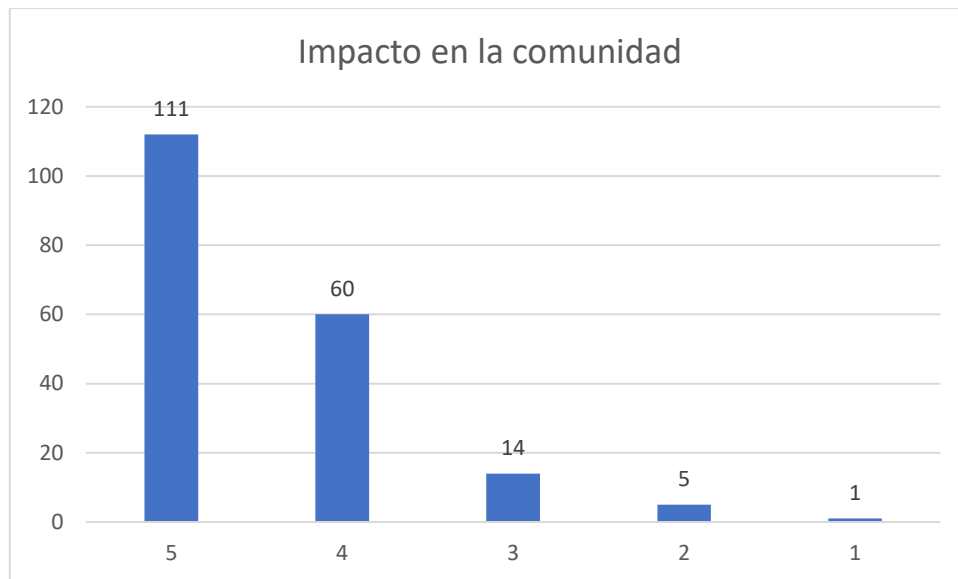


Gráfico No. 12 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 89% de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 11 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- siempre hay fluidez de estudiantes en cada uno de los puntos
- Presta un servicio de calidad
- Toda la comunidad en general está informada debido a excelente servicio que se presta
- Excelente en todos sus servicios
- Gracias por el servicio

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 96%, en relación a los usuarios encuestados.
- Se evidencia que el 96% 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 99% en 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 14 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 9, 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.