



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ

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

INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2022

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

Sopó, 27 de julio 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 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	ABC (acompañamiento básico complementario)
2	Programa de Robótica
3	Programa de Bilingüismo
4	Programa PAE



5	Alfabetización
6	Fondo para la Educación Superior (FOES)
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	Programas casa de la juventud
41	Salud mental
42	Mujer, equidad y género
43	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	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 253 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. Esforma

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. Programas de Educación Ambiental

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

3. Receptores de Comunicados (Pautas Publicitarias)

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. Vivienda

Secretaria de Urbanismo y Desarrollo territorial

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

5. Programa de Bilingüismo

Secretaria 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. Programa de Ludotecas

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. Programa de Mascotas – Esterilización

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

8. Programa PAE

Secretaria 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

9. Programas de Educación Ambiental

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

10. Acompañamiento Juntas de Acción Comunal

Secretaria de Gobierno

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

11. Acompañamiento de Víctimas de Conflicto Armado

Secretaria de Educación

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

12. Colectivos Juveniles

Dirección de Juventud

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

10 Acompañamiento Básico Complementario

Secretaría de Educación

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

11. Mujer, equidad y genero

Secretaría de Desarrollo Social

Durante la medición se recaudó un total de **cinco** 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:

- Los cursos inician desde cero donde los aprendices llegan sin conocimiento alguno del tema y salen con todo el conocimiento necesario para elaborar
- Estamos en una etapa de aprendizaje
- Pues esperaba aprender cosas interesantes
- los cursos se dictan en horarios flexibles en dos grupos mañana y tarde
- salones con mobiliario específico para cada curso
- Las profesionales son acogedoras y tienen excelente apoyo pedagógico
- Pues son responsables, atentos y demás
- es una buena oportunidad para que la comunidad tenga oportunidades de ingresos
- Muy buen servicio
- Me encantan los programas que enseña la secretaria de salud.

12. Escuelas de Formación Deportiva

Secretaria de Deportes

Durante la medición se recaudó un total de **sesenta** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 85% en calificación Excelente y un 15% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración

13. Fondo para la Educación Superior (FOES)

Secretaria de Educación

Durante la medición se recaudó un total de **cuarenta y dos** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 33% en calificación Excelente, un 50% en calificación bueno y un 17% en regular en relación al servicio prestado por la administración

14.. Red Bibliotecas Públicas

Secretaria de Cultura

Durante la medición se recaudó un total de **treinta y tres** encuestas, la cual arrojó un resultado del 85% en calificación Excelente y un 15% en calificación bueno en relación al servicio prestado por la administración

15. Escuelas de Formación Artística y Cultural

Secretaria de Cultura

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

16. Programa Familias en Acción

Secretaria de Desarrollo Social

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

17. Programa de Centro Día (Adulto Mayor) **Secretaría de Desarrollo Social**

Durante la medición se recaudó un total de **veinte** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 65% en calificación Excelente y un 35% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración

18. Programa de Discapacidad – UAI **Secretaría de Desarrollo Social**

Durante la medición se recaudó un total de **nueve** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 68% en calificación Excelente y un 32% en calificación bueno, en relación al servicio prestado por la administración

19. Programa de Robótica **Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **ocho** encuestas, las cuales arrojaron un resultado del 75% en calificación Excelente, el 12% en calificación bueno y el 13% como regular, en relación al servicio prestado por la administración

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

- 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:

- Nos quitaron varios espacios al grupo de baloncesto dirigido por Juan Acevedo
- Las horas lectura en el aula favorecen el amor por leer
- No dan muchas alternativas, trabajo en horario de oficina y no me es posible acercarme en los horarios indicados, he tenido que pedir permiso en varias ocasiones y aun así no he terminado de prestar las horas sociales, tampoco me es muy fácil acercarme a la alcaldía para validar que me ayuden dado mi horario laboral, llamo y lo que me indican que es valide con mi coordinador, deberían dejar espacios virtuales, los cuales sean accesibles y uno no tenga que ir a la alcaldía a solicitarlos.
- Son chéveres las clases y la profesora, lo que se podría mejorar es los balones de voleibol
- Falta mayor apoyo a los adultos que no pueden desplazarse a las instalaciones donde se llevan a cabo las actividades.
- A pesar de que el programa es muy bueno ya que ayuda mucho a los estudiantes que lo necesitamos, desde el semestre pasado (según mi conocimiento) solo en este municipio se implementaron las horas sociales para “pagar” de alguna u otra manera por ese beneficio, o de esa manera lo veo yo, el problema no es el hecho de hacer servicio social, el problema es que a varias personas se nos complica demasiado ajustar nuestros horarios de universidad y trabajo con el horario del lugar que nos asignaron para realizar estas horas sociales ya que no había disponibilidad los fines de semana, a pesar de que esto estuvo durante todo el semestre, por lo menos yo estudié todo el semestre entrando a clase desde muy temprano y llegaba tipo 6-7 cuando ya no era posible hacer horas sociales, los fines de semana tuve tiempo pero no era posible realizarlas, luego me enteré de una opción para realizarlas en un sábado, envié mi solicitud y me la negaron, y no me parece ni justo ni lógico tener que llegar a fallar en la universidad para poder pagar por un beneficio que justamente es para ayudar a estudiantes, y repito nuevamente, el problema no es realizar horas sociales, sino que los horarios no eran para nada flexibles con personas que contamos con responsabilidades, y no me parece una justificación decir que nos dieron plazo de varios meses porque el horario de la universidad es el mismo durante todo el semestre y en ningún momento me llegaron a cancelar una clase como para aprovechar ese tiempo.



Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **253** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2022	ENCUESTAS REALIZADAS	%
	Escuelas de Formación Deportiva	60	
	Fondo para la Educación Superior (FOES)	42	
	Red Bibliotecas Públicas	33	
	Escuelas de Formación Artística y Cultural	31	
	Programa Familias en Acción	21	
	Programa de Centro Día (Adulto Mayor)	20	
	Programa de Discapacidad - UAI	11	
	Mujer, equidad y genero	6	
	Acompañamiento Básico Complementario	7	
	Programa de Robótica	5	
	Acompañamiento de víctimas de conflicto armado	4	
	Dirección de Juventud	4	
	Programa de Ludotecas	2	
	Programa PAE	1	
	Programas de Educación Ambiental	1	
	Receptores de Comunicados (Pautas Publicitarias)	1	
	Programa de Bilingüismo	1	
	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal	1	
	Programa de Mascotas - Esterilización	1	

	Vivienda	1	
--	----------	---	--

	TOTAL	253	100,00
--	--------------	------------	---------------

Tabla 3 Fuente Propia, Archivo Drive

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

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

	DEPENDENCIA VIGENCIA 2022	ENCUESTAS REALIZADAS	%
	Desarrollo Social	66	
	Escuelas de Formación Artística y Cultural	64	
	Secretaria de Deportes	60	
	Secretaria de Educación	57	
	Secretaria de Salud	2	
	Desarrollo Económico	2	
	Secretaria de Gobierno	1	
	Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial	1	

	TOTAL	253	100,00
--	--------------	------------	---------------

Tabla 4 Fuente Propia, Archivo Drive

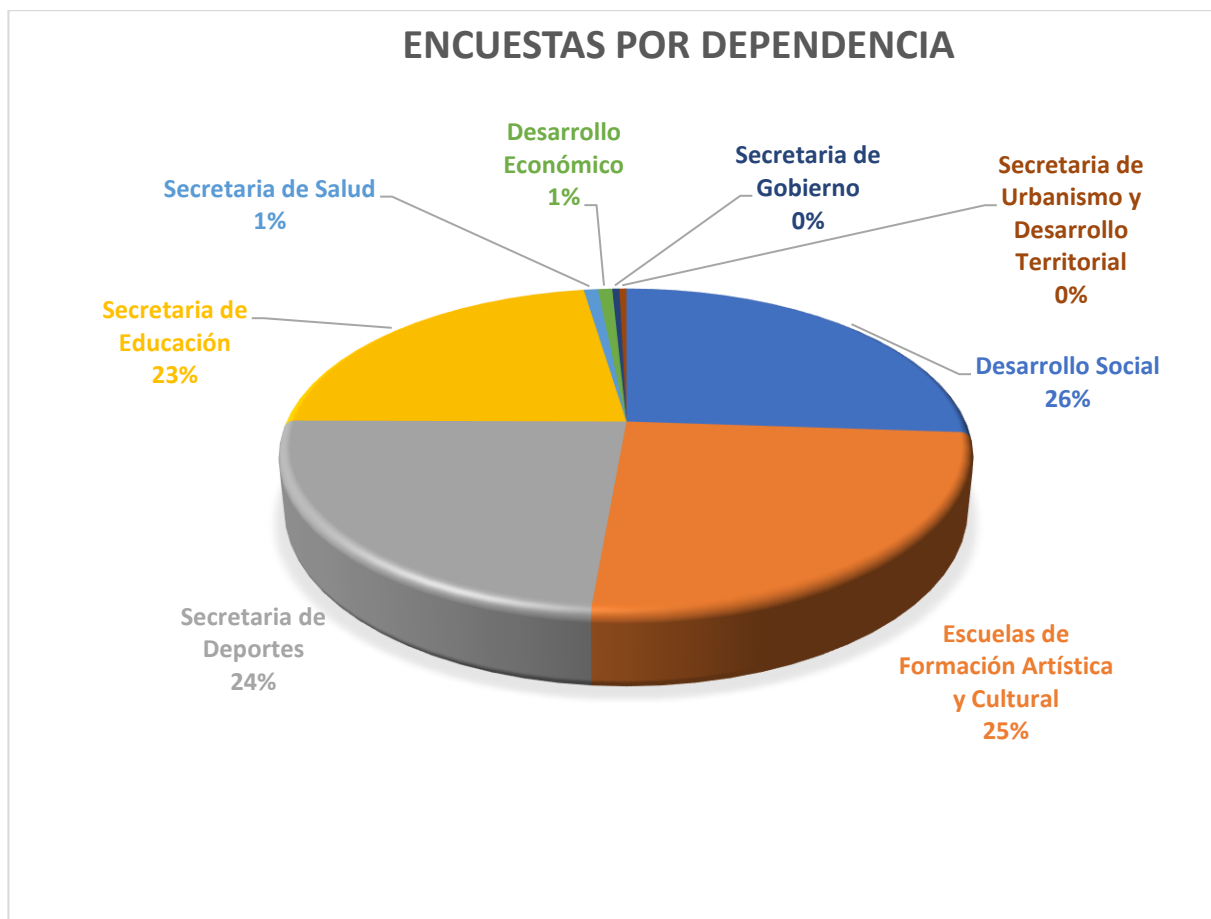


Gráfico No. 1 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

1. Programa ofertado por la Administración Municipal



Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

Se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Deportes son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 24% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de educación con el 14%, el 62% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

2. Sector donde se presta el programa o servicio.

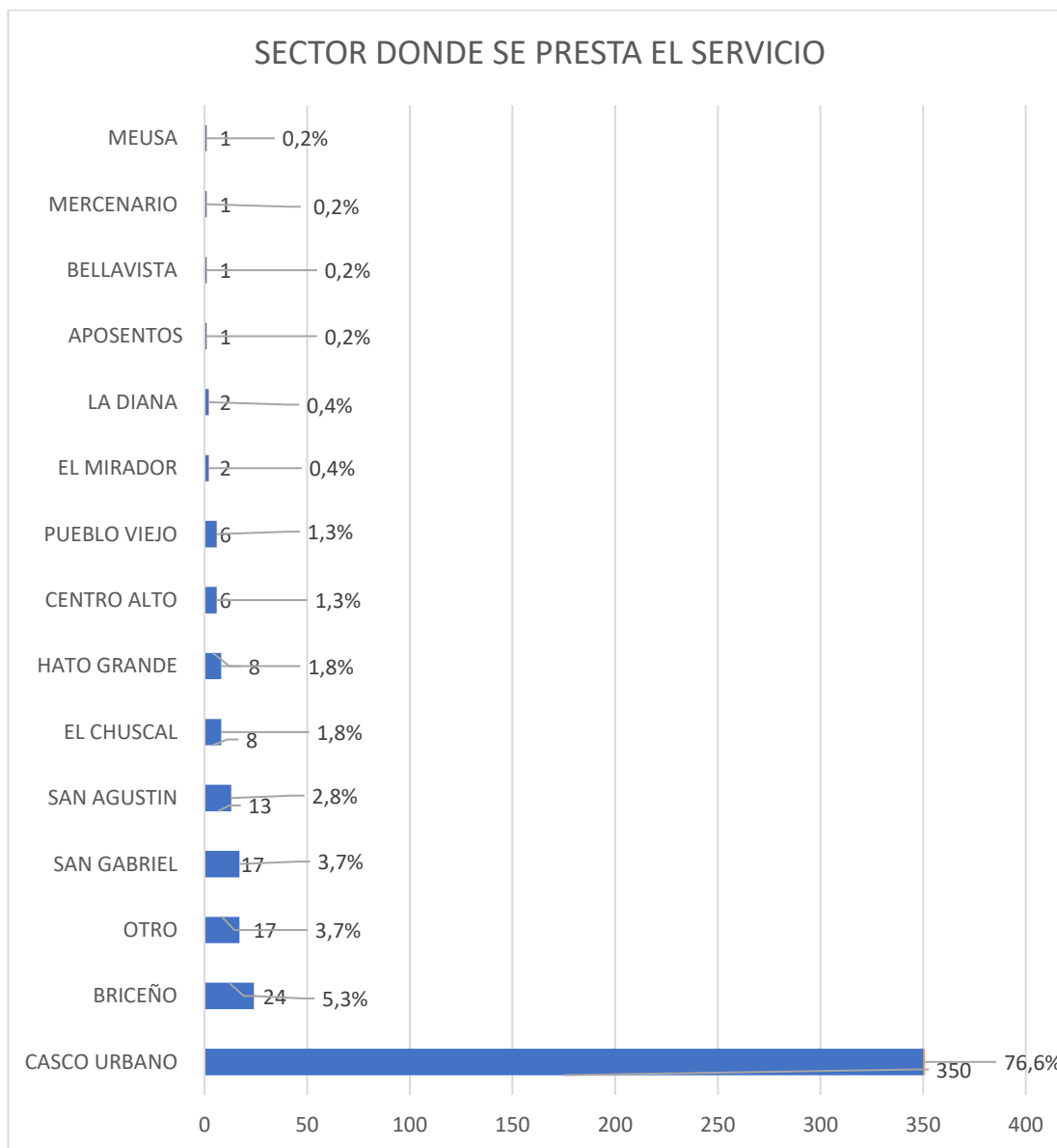


Imagen 1 Fuente Propia, Archivo Drive

La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 76,6% de la población encuestada, el 23.4% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

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



Imagen 2 Fuente Propia, Archivo Drive

El 95.6% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 4.4% califica el servicio como regular

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- El lugar es agradable y hay buen material, la profesora siempre está pendiente de los usuarios.
- El programa de beneficio es muy flexible y les brinda la oportunidad a muchos jóvenes del municipio
- Porque la atención es buena y la Biblioteca es chévere
- Un buen espacio para leer y muy buena atención
- Por las alternativas que brindar para obtener los beneficios del programa, junto a los plazos y la vertibilidad que se ofrece

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



Gráfico No. 3 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, no se generaron observaciones para esta pregunta.

5. El programa cumple con sus expectativas



Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 94% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 6% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Los cursos inician desde cero donde los aprendices llegan sin conocimiento alguno del tema y salen con todo el conocimiento necesario para elaborar
- Fortalece el análisis y comprensión lectora.
- Ya que ofrece una ayuda para acceder a la educación superior de manera más socialmente equitativa
- Porque es el deporte que me gusta y cumple las expectativas que yo tengo en mi mente
- Nuevos aprendizajes y técnicas

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



Gráfico No. 5 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 94% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 6% considera que NO.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Horarios en mañana y tarde
- Tiene el tiempo en las tardes para recibir sus clases extracurriculares
- Los talleres y cursos de han facilitado en horas dónde podemos asistir
- Siempre piensan en el tiempo y no afecta nuestro trabajo
- Es en horas diferente al colegio

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



Gráfico No. 6 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 86% de población califica los escenarios como Excelentes y Buenos, el 13% lo califica como Regular y le 1% como malo

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Porque no hay acceso para personas en silla de ruedas pues no se cuenta con rampa. Sería bueno pintarla
- Falta de espacio del salón, y de material como mesas y sillas
- Es un espacio muy pequeño e incómodo, necesitan un lugar más cómodo y que cuente con los elementos necesarios para llevar a cabo las clases

- El espacio es muy pequeño ya que van varias niñas y niños a practicar el deporte
- Por qué es muy pequeños para los muchachos necesitan más espacio de esparcimiento
- No cumple con el espacio y infraestructura indicada para personas en discapacidad

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

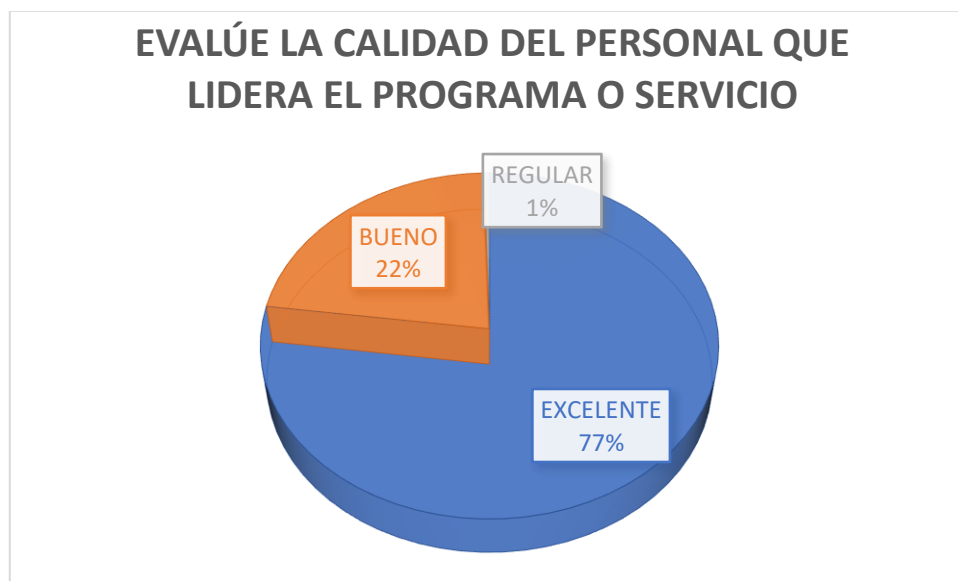


Gráfico No. 7 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

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

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Las profesionales son acogedoras y tienen excelente apoyo pedagógico
- Los instructores son profesionales en su área
- Se adapta a la edad de los niños
- Es respetuosa y puntual.
- Son muy buenos instructores y administradores, permiten realizar las actividades correctamente y líder muy bien los diferentes equipos
- Amables y prestos a explicar

9. Usted recomendaría el programa o servicio.



Gráfico No. 8 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 100% de la población recomendaría el programa a sus familiares y amigos.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

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

10. Impacto del programa o servicio en su vida

Impacto del programa y/o servicio en su vida

 Copiar

253 respuestas

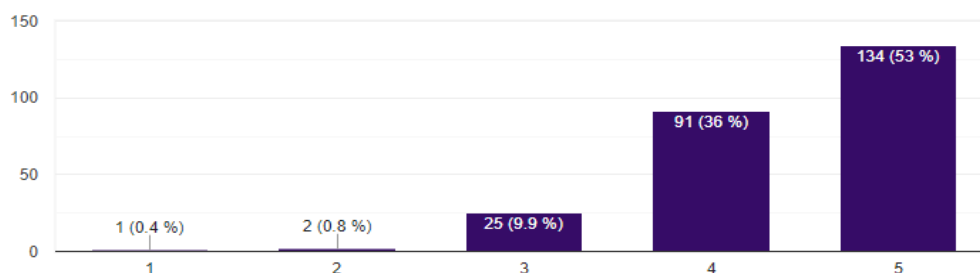


Imagen 3 Fuente Propia, Archivo Drive

El 98.9 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 1.2 % sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Me da la energía para hacer mis trabajos
- Ayudan a los niños de la comunidad
- Los niños y jóvenes han ido perdiendo el interés por la lectura y con la pandemia tomaron por costumbre estar en casa.
- Por la forma de acompañamiento y aclaración de dudas
- Muchas personas se benefician de la biblioteca

11. Impacto del programa o servicio en su comunidad.



Imagen 4 Fuente Propia, Archivo Drive

El 98.5 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 1.85% sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Ya hay participantes con idea de negocio
- Apoya el trabajo educativo de la IED Pablo VI
- Fortalece el gusto por la lectura.
- Veo que motivan a el gusto por la lectura mediante diferentes actividades
- Las enseñanzas las aplicó en mi negocio para beneficio de mis clientes

Conclusiones

- Se puede evidenciar que se aplicaron 253 encuestas de conformidad producto o servicio durante el primer semestre del 2022
- Se evidencia 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 Deportes son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 24% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de educación con el 14%, el 62% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.
- Se evidencia que el 96% 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 76,6% de la población encuestada, el 23.4% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.
- Se evidencia que el 94% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 6% considera que no se brindan en un horario que facilita su participación
- El 86% de población encuestada califica la infraestructura de los escenarios como Excelentes y Buenos, el 13% lo califica como Regular y el 1% como malo
- Se evidencia que el 99% de población califica como excelente y bueno el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas, solo 1% considera que no.

- De 43 programas ofertados por la Administración Municipal solo se evaluaron 19 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.