



## ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ

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

### **INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE 2023**

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

Sopó, 28 de diciembre 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	Consejo Consultivo - Programa Mujeres
10	Censo de perros de razas de manejo especial
11	Consejo Consultivo - Programa Mujeres
12	Escuelas de Formación Deportiva
13	Escuelas de Formación Artística y Cultural RECREARTE
14	Escuela de papás- Radio para la familia
15	Fondo para la Educación Superior (FOES)
16	Manipulación de alimentos
17	Muros de Bioingeniería
18	Receptores de Comunicados (Pautas Publicitarias)
19	Inspección Vigilancia y Control Sanitario de los establecimientos
20	Programa de Robótica
21	Programa de Ludotecas
22	Programa de Bilingüismo
23	Programas Casa de la Juventud
24	Programas de Prevención, Promoción y Vigilancia en Salud
25	Programa de Discapacidad – UAI
26	Programa de Construcción en sitio Propio
27	Programa de Centro Día (Adulto Mayor)
28	Programa de Legalización de Títulos
29	Programa Mejoramiento de Fachadas



30	Programa de Mascotas – Vacunación
31	Programa de Mascotas – Esterilización
32	Programa de Mejoramiento de Vivienda
33	Programa de Familias en Acción
34	Programa de Pobreza Extrema
35	Palabriendo preventivo (Centro de escucha)
36	Red Bibliotecas Públicas
37	Red de Seguridad Ciudadana
38	Red de Apoyo
39	Seguimiento de Animal Agresor
40	Tecnocentros
41	Otro

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive

### Las dependencias responsables de esta información son:

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

Tabla 2 Fuente Propia, Archivo Drive



Se caracterizaron 562 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. Manipulación de alimentos** **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

## **2. Inspección vigilancia y control sanitario** **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. Alumbrado Público** **Oficina Asesora de Planeación Estratégica**

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

## **4. Programa de construcción en sitio propio** **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 buena, en relación al servicio prestado por la administración

## **5. Programa de Turismo** **Secretaria de turismo**

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. Programa de prevención, promoción y vigilancia en Salud** **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. Aseguramiento en Salud** **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.

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

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

## **9. Casa social de la Mujer** **Dirección de Mujer, equidad y género**

Durante la medición se recaudó un total de **dos** encuestas, la cual arrojó un resultado del 100% en calificación excelente

## **10. Acompañamiento de 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 en relación al servicio prestado por la administración

## **11. Banco de Alimentos** **Secretaria de Educación**

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 en relación al servicio prestado por la administración

## **12. Red de Bibliotecas Publicas** **Secretaria de Cultura**

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 en relación al servicio prestado por la administración



### **13. Programa pobreza Extrema Secretaria Desarrollo Social**

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 en relación al servicio prestado por la administración

### **14. Fondo para la Educación Superior (FOES)**

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 en relación al servicio prestado por la administración

### **15. Acompañamiento Juntas de Acción Comunal Secretaria de Gobierno**

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

### **16. Programa de bilingüismo Secretaria de Educación**

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

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

- ✓ nos beneficiamos todos los comerciantes del municipio
- ✓ NOS EXPLICARON TODO AL RESPECTO DE LA CONVOCATORIA
- ✓ Por que me brindaron la ayuda que solicite
- ✓ Para el logro de mis estudios esta ayuda me satisface y alivia mis gastos
- ✓ Puntual, amable y accesible
- ✓ Nos brindan ayuda
- ✓ A sido una gran ayuda
- ✓ Una muy buena atención
- ✓ las actividades y el servicio son maravilloso, novedoso y acorde a nuestros gustos y necesidades
- ✓ Atención oportuna. Explicaciones claras y dirección adecuada de procesosonamient



## 17. Programa de Discapacidad UAI

Durante la medición se recaudó un total de **Veintiún** encuestas, la cual arrojó un resultado del 67% en calificación excelente y el 33% como buena, en relación al servicio prestado por la administración en relación al servicio prestado por la administración

## 18. Otro programa

Durante la medición se recaudó un total de **cuarenta y dos** encuestas que refieren desconocer el nombre del programa, debido al poco tiempo que llevan inscritos, la cual arrojó un resultado 76% en calificación excelente, el 20% como buena, el 7% lo califica como regular en relación al servicio prestado por la administración en relación al servicio prestado por la administración

## 19. Programa de Centro Día Secretaria de Desarrollo Social

Durante la medición se recaudó un total de **cincuenta y seis** encuestas, la cual arrojó un resultado del 59% en calificación buena, el 40% como excelente, el 1% lo califica como regular en relación al servicio prestado por la administración en relación al servicio prestado por la administración.

## 20. Escuela de Formación Artística y Cultural RECREARTE Secretaria de Deportes

Durante la medición se recaudó un total de **Ciento Veinte Siete** encuestas, la cual arrojó un resultado del 90% en calificación excelente, el 9% como buena y el 1% lo califica como regular en relación al servicio prestado por la administración en relación al servicio prestado por la administración.

## 21. Programa de Familias en Acción Secretaria de Desarrollo Social

Durante la medición se recaudó un total de **cinto treinta y cinco** encuestas, la cual arrojó un resultado del 78% en calificación excelente, el 20% como buena, el 2% lo califica como regular y malo en relación al servicio prestado por la administración en relación al servicio prestado por la administración



## 22. Escuela de Formación Deportiva Secretaría de Deportes

Durante la medición se recaudó un total de **cinto treinta y ocho** encuestas, la cual arrojó un resultado del 81% en calificación excelente, el 16% como buena, el 3% lo califica como regular y malo en relación al servicio prestado por la administración en relación al servicio prestado por la administración

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

- ✓ Son muy responsables y nos brindan la información necesaria
- ✓ A beneficiado mucho a mis hijos
- ✓ Excelente beneficio para las personas q en verdad lo necesitamos
- ✓ Es una ayuda para nuestros hijos
- ✓ Es muy buena la ayuda que nos brindan a las personas de escasos recursos
- ✓ Por que podemos tener actividad física
- ✓ Buen rendimiento y el profe es excelente en lo que nos enseña
- ✓ Nos enseñan muchas cosas
- ✓ Se pueden obtener un buen manejo de los recursos, pero mejorar las canchas y el material de trabajo
- ✓ Muy satisfecha con el profesionalismo del profe Alexander.
- ✓ La entrenadora está bien capacitada para la formación de Futsal
- ✓ La profe Katherin Gordillo muy dedicada con los niños, bien trabajo
- ✓ Los espacios son grandes y bien cuidados, se tienen los materiales necesarios y el sector es seguro y organizado
- ✓ Brinda compromiso y confiabilidad aparte ayuda a muchas madres solteras cabeza de hogar
- ✓ Muy bueno
- ✓ La docente es puntual en sus horarios y siempre dispuesta a cualquier pregunta o sugerencia
- ✓ La oficina siempre presta un excelente servicio
- ✓ Es un programa que ha fortalecido mucho el aprendizaje y el desarrollo de mi hija, le brindan herramientas para un desarrollo adecuado.
- ✓ Es una ayuda para nuestros hijos
- ✓ Es excelente
- ✓ No he tenido ningún problema
- ✓ Las clases son lúdico - pedagógicas de aprendizaje y enseñanza mutuo, además se evidencia el desarrollo motriz y cognitivo de los niños.
- ✓ Por que nos brinda un apoyo económico excelente para mi hogar
- ✓ Me siento satisfecha con lo que mi hijo aprende con su maestra una excelente profesional
- ✓ Ya que la persona que nos dicta el deporte nos enseña con cariño y respeto



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

- ✓ La información a los usuarios no es oportuna
- ✓ Dejan entrenar hombres de diferentes categorías en vez de solo femenino
- ✓ Los pagos no se generan completos pagan solo la mitad de lo que debería llegar por los dos meses (pagan solo 1 mes cada 2 meses) y hay meses en que dicen que la gente no está en el sistema y otras si falta organización con el tema de pagos y de beneficiarios
- ✓ Profesor no cumple horarios, revisa todo el tiempo el celular, no enseña técnica y tactica. Une clases de niños y niñas, se ausenta de clases. Esto ocasión que se fueran la mayoría de niñas del. Equipo.
- ✓ Por que es muy preferente y solo lleva a los preferidos a torneos y al resto de entrenamiento no

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **562** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

<b>DEPENDENCIA VIGENCIA 2023</b>	<b>ENCUESTAS REALIZADAS</b>	<b>%</b>
Secretaria de Desarrollo Social	206	36,7%
Secretaria de Deportes	159	28,3%
Secretaria de Cultura	134	23,8%
Secretaria de Educación	18	3,2%
Secretaria de Desarrollo Económico	12	2,1%
Desconozco la Secretaria	12	2,1%
Secretaria de Gobierno	9	1,6%
Secretaria de Salud	5	0,9%
Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial	1	0,2%
Dirección de Mujer, equidad y genero	1	0,2%
Secretaria de Ambiente	1	0,2%
Planeación Estratégica	1	0,2%
Dirección de Turismo	1	0,2%
Oficina Asesora de Planeación Estratégica	1	0,2%
Secretaria de Infraestructura	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>100%</b>

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.

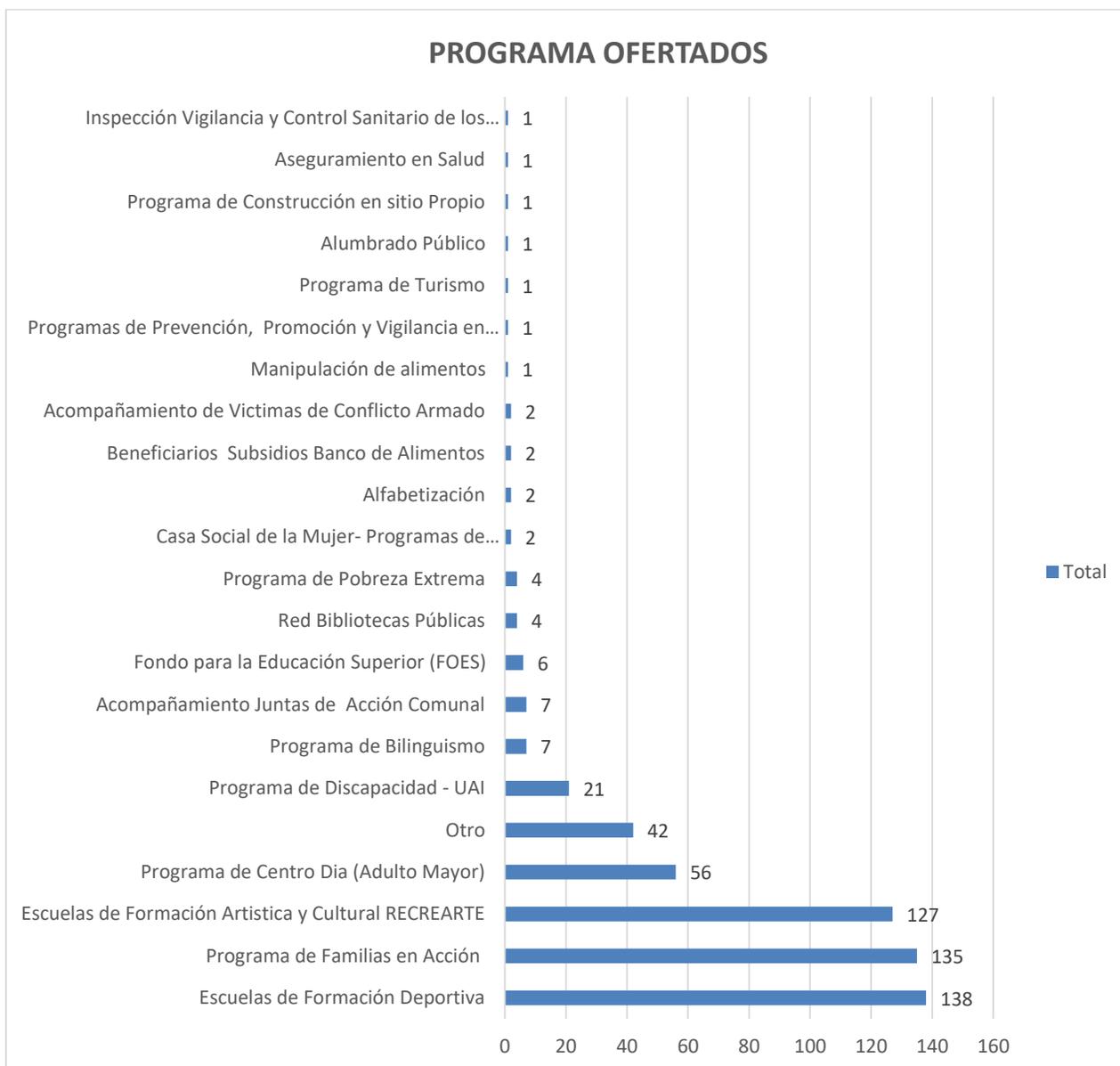


Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio



De acuerdo a la gráfica anterior se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Desarrollo social son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 36,7% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de deportes rollo social con el 23% y el 18% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

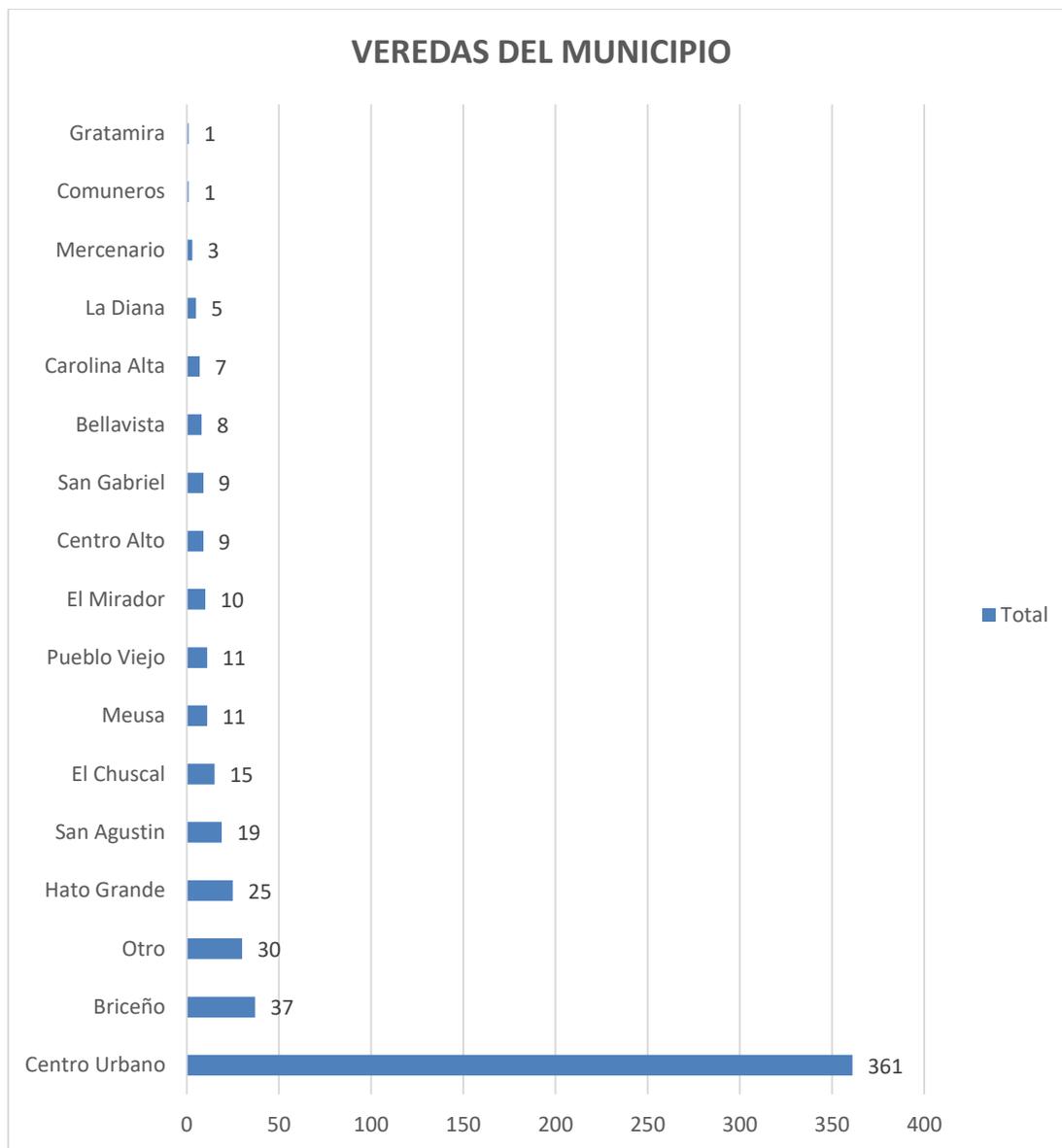


Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 64% de la población encuestada, el 36% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

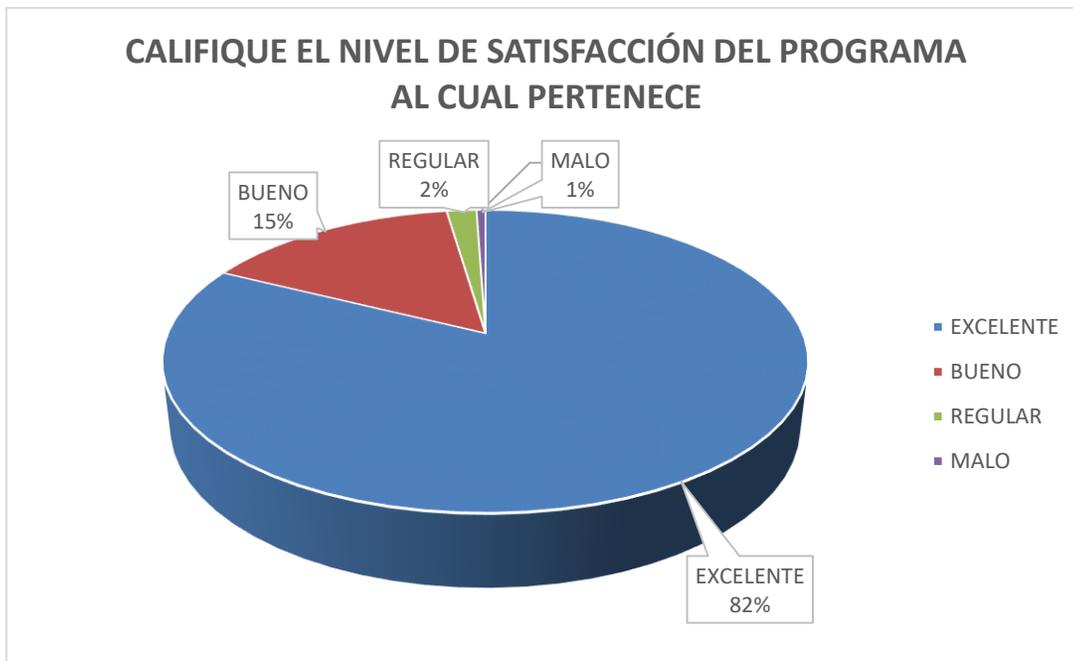


Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 97% 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

### Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- A beneficiado mucho a mis hijos
- Excelente beneficio para las personas q en verdad lo necesitamos
- Es una ayuda para nuestro hijos
- Proporciona acompañamiento a 15 niñas y niños del sector
- Es muy buena la ayuda que nos brindan a las personas de escasos recursos
- Excelentes maestros
- Por que están cumpliendo con lo estipulado.
- Como acudiente del estudiante identifico que aunque la práctica es enriquecedora los niños no tiene la atención suficiente para lograr ser deportistas de alto rendimiento. Falta manejo
- Por que podemos tener actividad física



- Buen rendimiento y el profe es excelente en lo que nos enseña
- Nos enseñan muchas cosas
- Se pueden obtener un buen manejo de los recursos, pero mejorar las canchas y el material de trabajo
- Son muy dedicados con los niños
- Nos mantiene bien comunicados de todo lo que se hace en el programa
- Ha Sido un trabajo perseverante y de paciencia con los niños
- Buena



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, 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

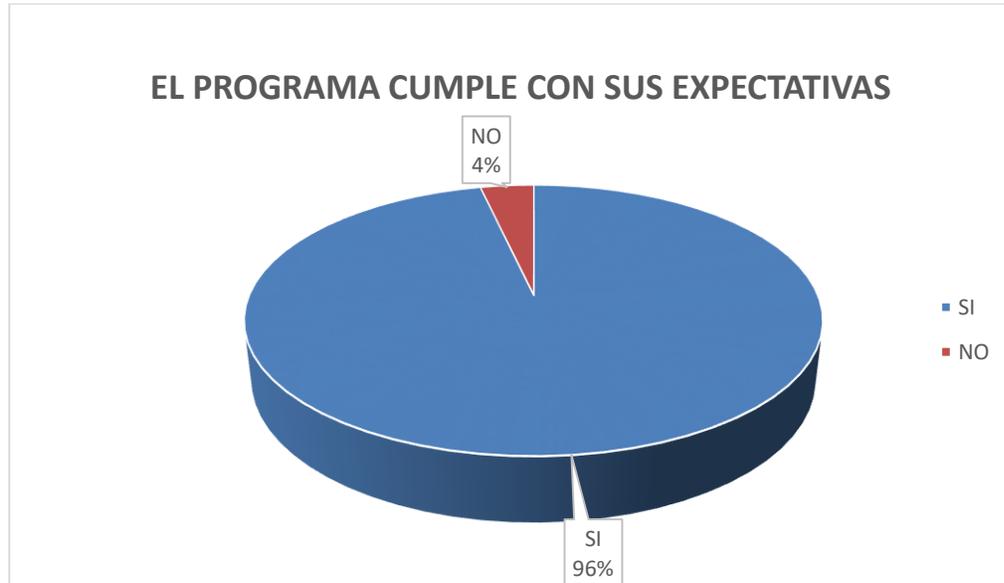


Gráfico No. 6 Fuente Propia

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:

- Si pq es una gran ayuda para cubrir las necesidades de mi hijo
- Por qué puedo usarlo en mis tiempos libres
- Se hace lo que se habla y es un buen grupo de trabajo
- Mi hijo está muy contento y le ha ayudado a fortalecer su entorno social y emocional y a la vez a desarrollar su desarrollar y fortalecer sus procesos.
- Me ayuda en mi proceso de crecimiento y desarrollo
- Por esa gran ayuda
- Nos llega oportunamente
- Les ayuda a complementar su formación
- Nos ayuda para el bienestar de nuestros hijos o hijas
- El entrenador deja jugar y entrenar hombres de diferentes categorías el cual no dejan entrenar satisfactoriamente solamente a la categoría femenino
- es de gran ayuda
- Por que es lo pactado por el gobierno
- Es un gran ambiente de trabajo, los profesores son dedicados y se nota una enseñanza óptima para los deportistas y los trabajos son dinámicos.
- Muy excelente
- Confiable y ayuda mucho a madres cabeza de hogar en la ayuda económica para sus hijos



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:**

- Si ya que a las reuniones a las que he asistido se han realizado en horario de la tarde.
- Por que lo puedo hacer después de la escuela
- Si porque a las horas que se realizan esas actividades no perjudica mi trabajo
- Es un horario acorde a mi edad
- Buenos horarios
- El horario adecuado al proyecto
- No tengo ningún inconveniente con los horarios, cualquiera q sea se me facilita la participación
- si se desarrolla en horarios flexibles
- El horario es complicado ya casi siempre es en hora de trabajo

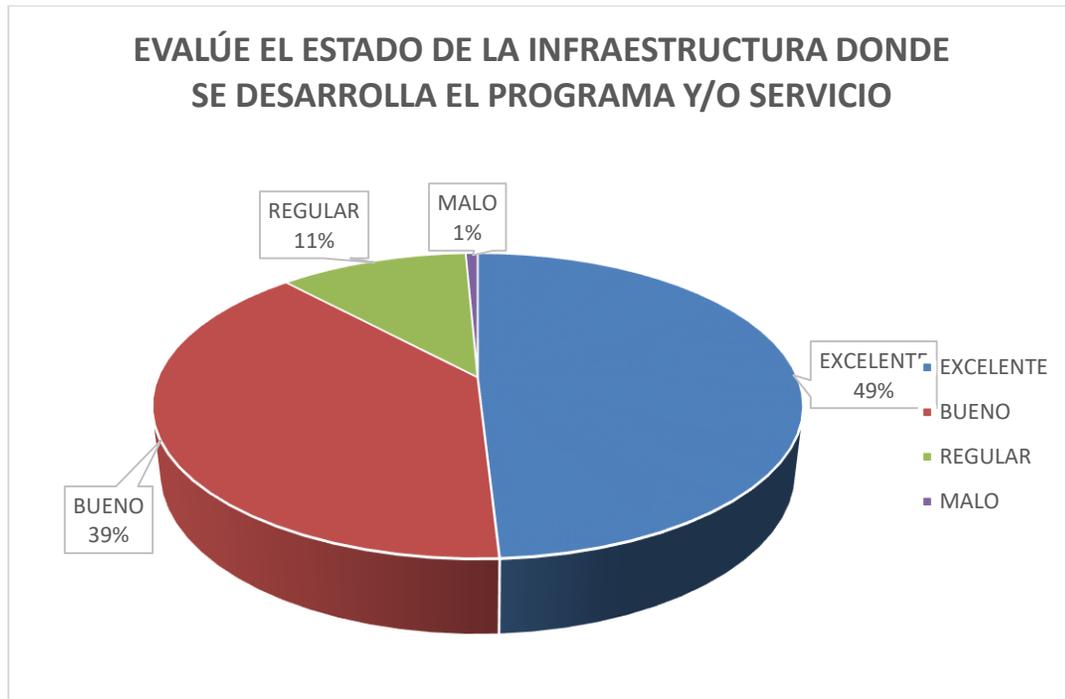


Gráfico No. 8 Fuente Propia

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:

- El espacio es muy limitado para entrenamiento
- Buen estado
- Por que las canchas están bien y no hay huecos
- Es bueno ya que nos ha servido bastante
- El espacio del día lunes y jueves no me parece el apropiado para el desarrollo de la clase.
- Hace falta un poco de mantenimiento
- Muy bien todo
- tiene una oficina adecuada
- El lugar es amplio con buenas sillas, sonido y facilita la muestra de las imágenes

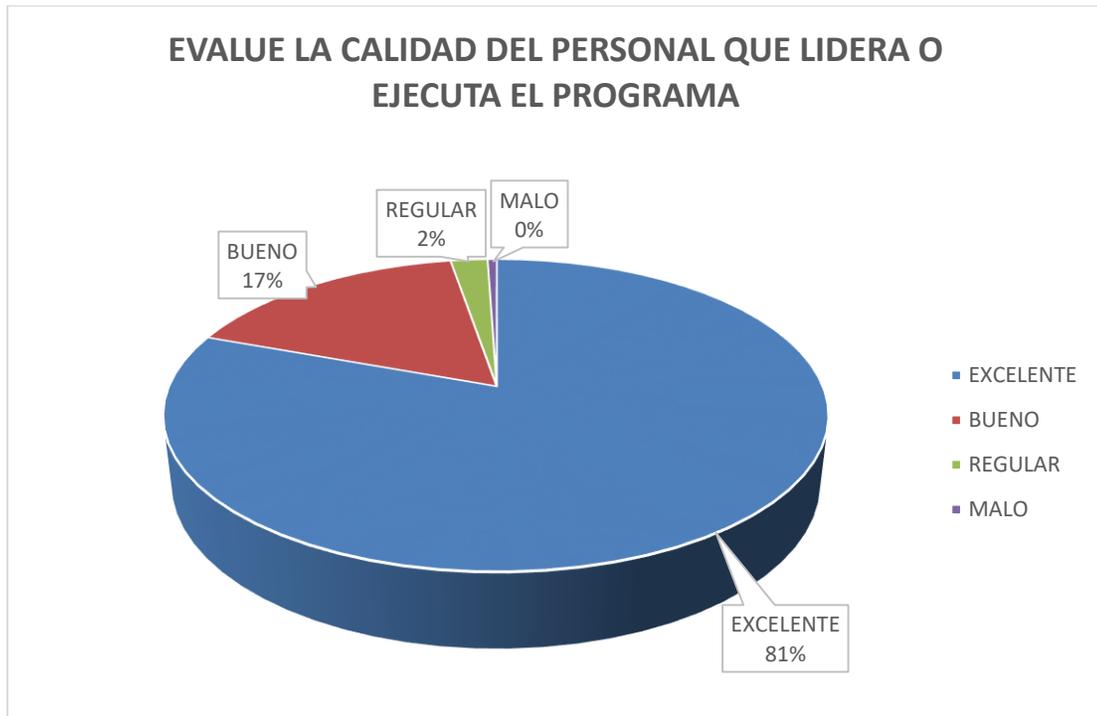


Gráfico No. 9 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 98% de población califica como excelente y bueno el 2 % considera regular el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas de la administración

#### Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Han sido amables y atentos.
- Aclaran bien lo dicho
- Mejorar el respeto hacia los estudiantes. Hay que diferenciar autoridad con autoritario
- Por que es atento y respetuoso
- Excelente ya que explica muy bn las cosas es estricto y eso es lo que muchos queremos
- Felicitaciones profe Alexander y profe Fernando.
- Me han brindado excelente trato
- La profe es muy profesional en su dedicación a ellos
- Dan buena información
- Nos brindan muy buena atención y responden a todas nuestras inquietudes



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:**

- Porque beneficia a muchas madres Cabeza de familia como lo soy yo, y a muchos que lo necesitan.
- Es una ayuda para los que la necesitamos
- el programa, requieren ese acompañamiento de personas con conocimientos que les puedan asesorar y apoyar en sus tareas, mientras sus padres trabajan
- Para que otra persona se beneficie.
- Por que nos brinda un tiempo sano
- Logra el objetivo de apoyar el crecimiento de los niños
- De gran ayuda a los más necesitados
- sin duda alguna el programa de familias en acción me ha ayudado mucho a solventar cuidados de mis hijos



Gráfico No. 11 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 97% de la población indica que el programa cumple con las expectativas y solo el 3 % considera lo contrario

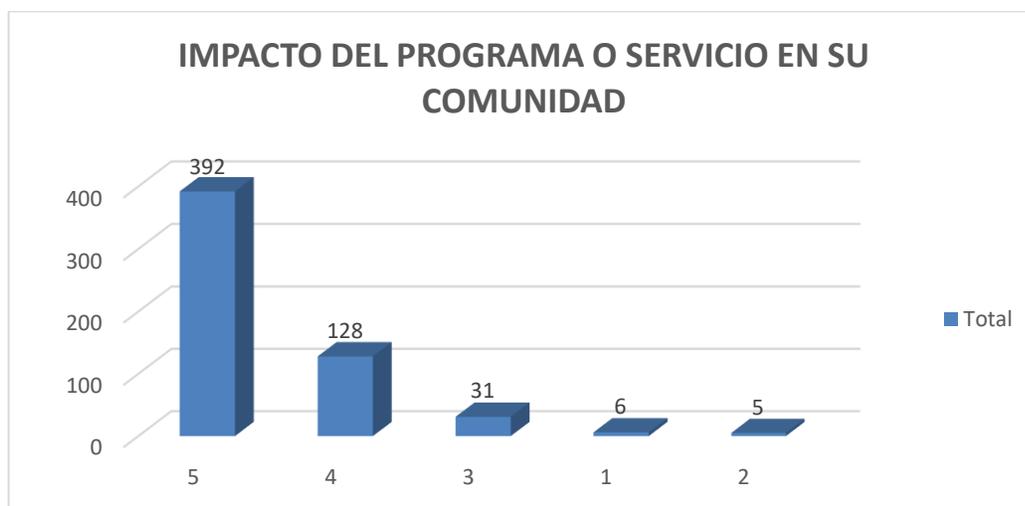


Gráfico No. 12 Fuente Propia

Fuente: Producto o servicio

El 70% de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia el 20% considera lo contrario



### Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Para la comunidad es importante este tipo de programas sociales
- Es una gran ayuda ya que soy madre soltera.
- Por que nos brinda tiempos para compartir con los amigos
- Porque a mí me ha servido bastante para mi salud y es bastante bueno
- Buena ya que brinda más conocimientos y uno puede ser algo más adelante
- Me voy desarrollando en mis habilidades como persona
- Le puedo comprar lo necesario a mis hijos
- Ayuda a desarrollar capacidades

### Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que se aplicaron 562 encuestas de conformidad producto o servicio durante el segundo semestre del 2023
- Se analiza que el nivel de satisfacción de los programas ofertados por la entidad se encuentra dentro del rango excelente y bueno con un 97%, en relación a los usuarios encuestados.
- Se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Desarrollo social son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 36,7% del total encuestado, seguidos por los programas de la secretaria de deportes rollo social con el 23% y el 18% restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.
- El 64% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 36% califica el servicio como regular
- El 98% 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 96% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida



- Se evidencia que el 97% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación.
- El 97% de población encuestada califica la infraestructura de los escenarios como excelentes y buenos, el 3% lo califica como regular.
- El 98% de población califica como excelente y bueno el 2 % 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 96% de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 4% considera que no genera impacto positivo en sus vidas.
- De 41 programas ofertados por la Administración Municipal solo se evaluaron 21 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.