

**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**  
**Secretaría de Gestión Integral**

**INFORME ENCUESTA CONFORMIDAD PRODUCTO Y/O SERVICIO**

**Elaborado por:**  
**José Joaquín González Soto**  
**Coordinador de Calidad**

Sopó, 19 de noviembre del 2019

## **INFORME DE METODOLOGÍA PARA MEDIR LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO**

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, que será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

	<b>Nombre del Programa</b>
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	Plan de Capacitación
34	Plan de Reinducción
35	Plan de Bienestar Social
36	Prestación de Servicios Públicos

**Las dependencias responsables de esta información son:**

	<b>Dependencia Responsable</b>
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 vinieron o fueron atendidos durante la medición de la presente encuesta y poder calcular de esta manera el tamaño total de la población a estudiar, los resultados fueron los siguientes.

**1. Acompañamiento de víctimas:  
Secretaria Gestión Integral**

Durante la medición se recaudó un total de **16** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 99% en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 1% lo califico como bueno

**2. Acompañamiento Juntas de Acción Comunal  
Secretaria de Gobierno – Participación Comunitaria.**

Durante la medición se recaudó un total de **1** encuesta la cual arrojó un resultado del 100% en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración

### **3. Acompañamiento programa de Alfabetización Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **14** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 99% en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 1% lo calificó como bueno

### **4. Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos Gestión Integral**

Durante la medición se recaudó un total de **8** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 100% en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración

### **5. Colectivos Juveniles Oficina de Juventud.**

Durante la medición se recaudó un total de **10** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 50% en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 50% lo calificó como bueno

### **6. Empleo y Emprendimiento Desarrollo Económico**

Durante la medición se recaudó un total de **30** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 76.7 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 23.3 % lo calificó como bueno

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

Durante la medición se recaudó un total de **338** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 76.2 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración, 23 % lo calificó como bueno y tan solo un 0.8 % de las personas lo califican como regular, sin ningún comentario al respecto.

### **8. Escuelas de Formación Deportiva Secretaría de Recreación y Deportes**

Durante la medición se recaudó un total de **2** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 100% en calificación Bueno en relación al servicio prestado por la administración

**9. Esforma**  
**Secretaria de Desarrollo Económico**

Durante la medición se recaudó un total de **9** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 66.7 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 33.3 % lo califico como bueno

**10. Fondo para la Educación Superior**  
**Oficina de la Juventud**

Durante la medición se recaudó un total de **6** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 66.7 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 33.3 % lo califico como bueno

**11. Hagamos las Tareas**  
**Secretaria de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **82** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 84.2 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 15.8 % lo califico como bueno

**12. Prestación de Servicios Públicos**  
**Secretaria de Gestión Integral**

Durante la medición se recaudó un total de **4** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 75 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 25 % lo califico como regular, aduciendo que la presión del agua es variada y en ocasiones llega turbia.

**13. Programa de Bilingüismo**  
**Secretaria de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **1** encuesta las cual arrojo un resultado del 100% en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración

#### **14. Programa de Centro Día Secretaría de salud**

Durante la medición se recaudó un total de **23** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 52.2 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 47.8 % lo califico como bueno

#### **15. Programa de Discapacidad - UAI Secretaría de Salud**

Durante la medición se recaudó un total de **21** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 74 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 26 % lo califico como bueno.

#### **16. Programa de Ludotecas Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **28** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 89.3 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 10.7 % lo califico como bueno

#### **17. Programa de Mascotas – Esterilización Secretaría de Salud**

Durante la medición se recaudó un total de **5** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 60 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración, 20 % lo califico como bueno y el 20% adicional lo califica como regular, aduciendo que hace falta de información cada vez que se realicen las jornadas, para los controles de gatos.

#### **18. Programa de Robótica Secretaría de Educación**

Durante la medición se recaudó un total de **16** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 100 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración

#### **19. Programas de Prevención, Promoción y Vigilancia en Salud Secretaría de Salud**

Durante la medición se recaudó un total de **9** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 100 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración

## **20.Red Bibliotecas Públicas** **Secretaria de Cultura**

Durante la medición se recaudó un total de **73** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 87.7 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración y 12.3 % lo califico como bueno

## **21.Tecno-centros** **Secretaria de Educación**

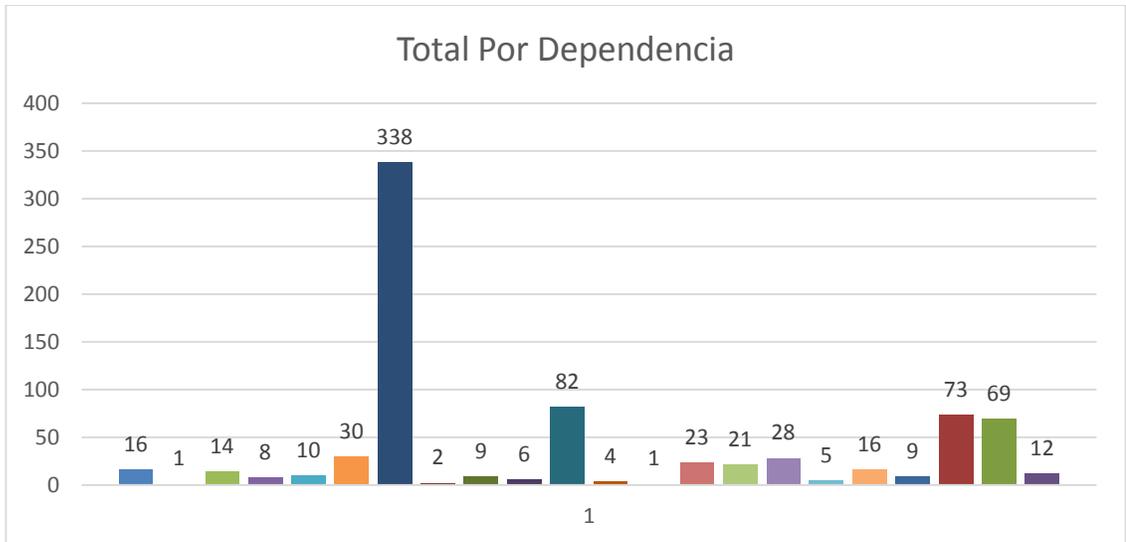
Durante la medición se recaudó un total de **69** encuestas las cuales arrojaron un resultado del 60 % en calificación Excelente en relación al servicio prestado por la administración, 0.5 % lo califico como bueno y el 0.1% adicional lo califica como regular, sin ninguna justificación

## **22.Usuarios de Alumbrado Público** **Secretaria de Gestión Integral**

Durante la medición se recaudó un total de **12** 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

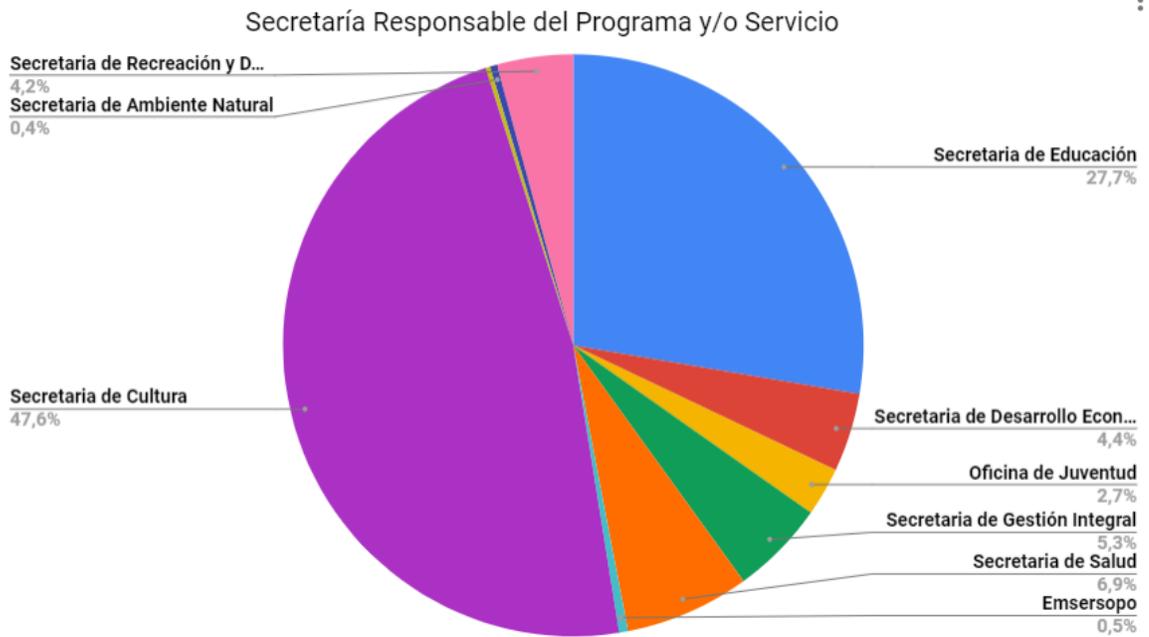
Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **777** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

	<b>DEPENDENCIA VIGENCIA 2018</b>	<b>ENCUESTAS REALIZADAS</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Acompañamiento de víctimas	16	2,06
<b>2</b>	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal	1	0,13
<b>3</b>	Acompañamiento programa de Alfabetización	14	1,80
<b>4</b>	Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos	8	1,03
<b>5</b>	Colectivos Juveniles	10	1,29
<b>6</b>	Empleo y Emprendimiento	30	3,86
<b>7</b>	Escuelas de Formación Artística y Cultural	338	43,50
<b>8</b>	Escuelas de Formación Deportiva	2	0,26
<b>9</b>	Esforma	9	1,16
<b>10</b>	Fondo para la Educación Superior	6	0,77
<b>11</b>	Hagamos las Tareas	82	10,55
<b>12</b>	Prestación de Servicios Públicos	4	0,51
<b>13</b>	Programa de Bilingüismo	1	0,13
<b>14</b>	Programa de Centro Día	23	2,96
<b>15</b>	Programa de Discapacidad - UAI	21	2,70
<b>16</b>	Programa Ludotecas	28	3,60
<b>17</b>	Programa de Mascotas - Esterilización	5	0,64
<b>18</b>	Programa de Robótica	16	2,06
<b>19</b>	Programas de Prevención, Promoción y Vigilancia en Salud	9	1,16
<b>20</b>	Red Bibliotecas Públicas	73	9,40
<b>21</b>	Tecno centros.	69	8,88
<b>22</b>	Usuarios de Alumbrado Público	12	1,54
	<b>TOTAL</b>	<b>777</b>	<b>100%</b>



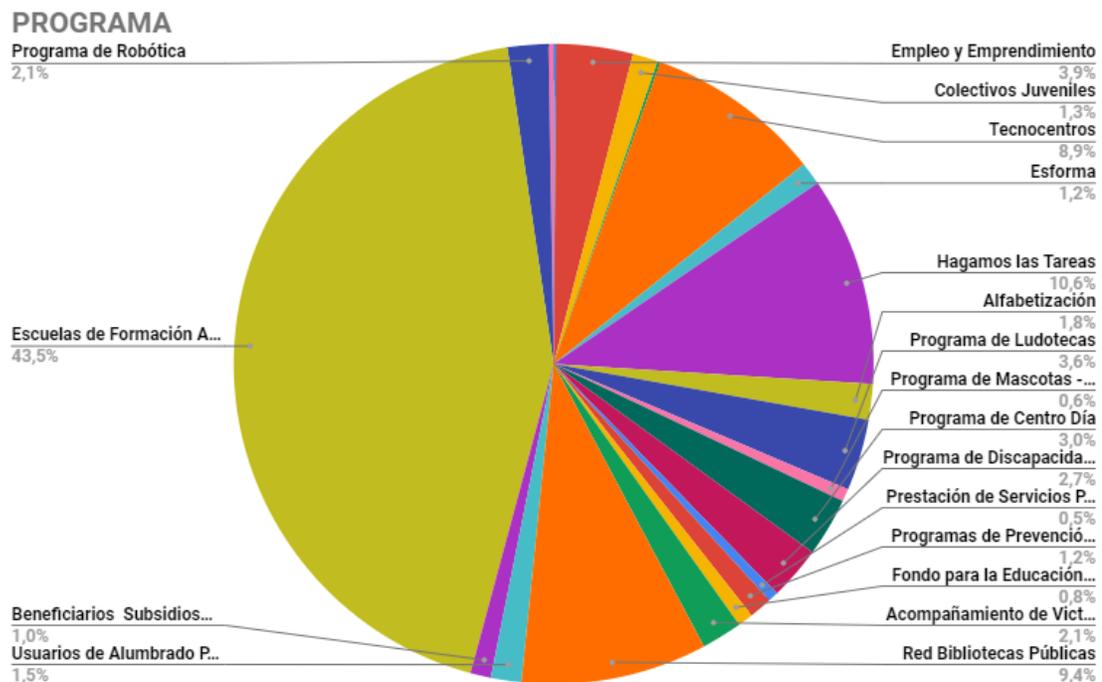
El Coordinador de Calidad, tabulo los datos de las encuestas diligenciadas, lo que va a permitir a la alta dirección tomar medidas buscando mejorar la percepción de los usuarios en cada uno de los programas ofertados por la Administración Municipal.

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



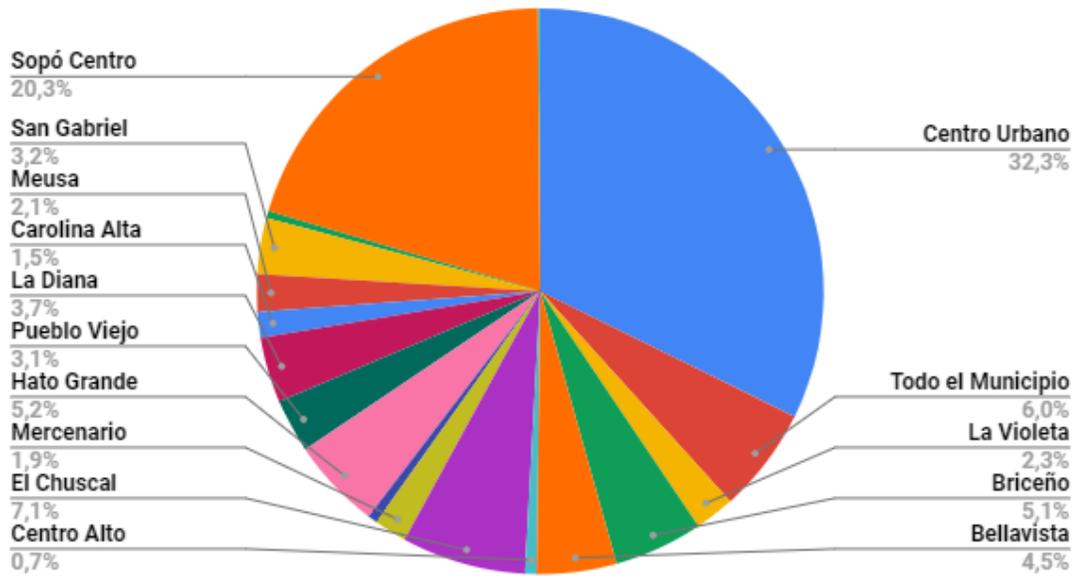
La secretaria de cultura en conjunto con la red de bibliotecas generó el 47.6 % de las encuestas, seguido por la secretaria de educación con un 27.7 %, la secretaria de salud genero un 6.9% de la población encuestada, seguido de la secretaria de gestión integral con algunos de los programas con un 5.3%, la secretaria de desarrollo Económico con un 4.4%, la secretaria de Recreación y deportes con un 4.2%, la oficina de la Juventud con un 2.7%, la empresa de servicios públicos con un 0.5% y la secretaria de Ambiente Natural con un 0.4%.

### Programa ofertado por la Administración Municipal



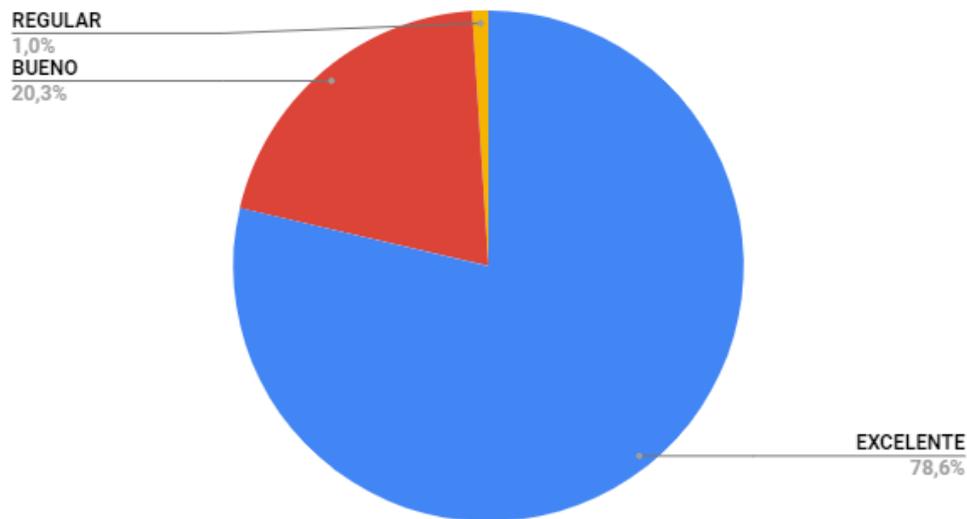
Se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Cultura son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 43.5% del total encuestado, Seguidos por los programas de la secretaria de educación con el 27.3%, el 29.2 % restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

## Sector donde se presta el Programa



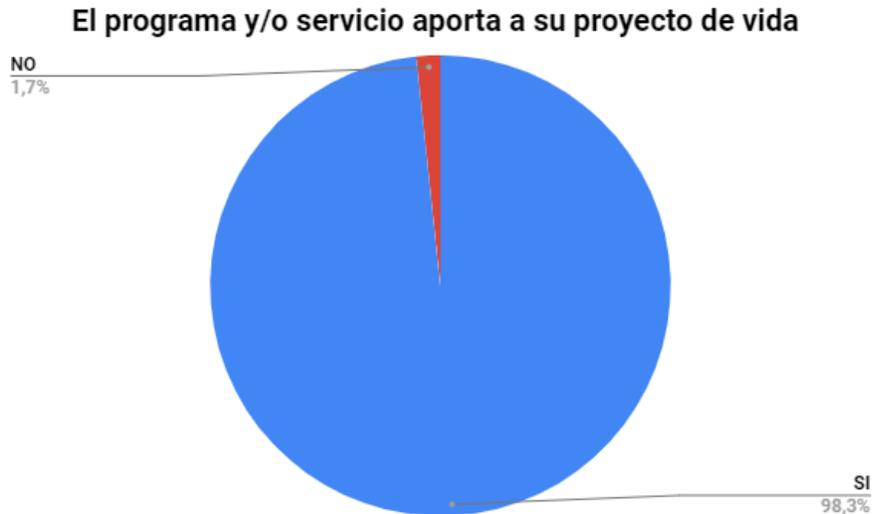
La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 58.6% de la población encuestada, el 41.4% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

## Evalué el programa de acuerdo a su satisfacción

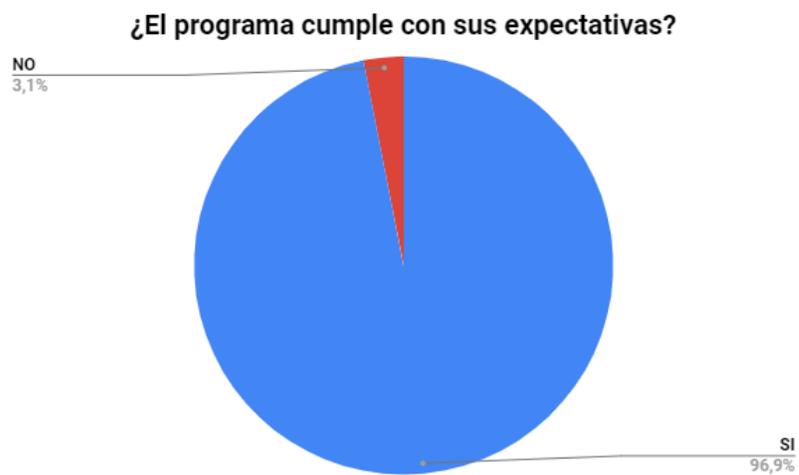


El 98.9% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 1.1% califica el servicio como regular algunas de las observaciones fueron:

- Falta más información cuando se realizan las jornadas de esterilización bastante proliferación y reproducción gatuna
- Por qué este año no se han realizado las clases puntualmente
- La presión es muy variable y continuamente turbia



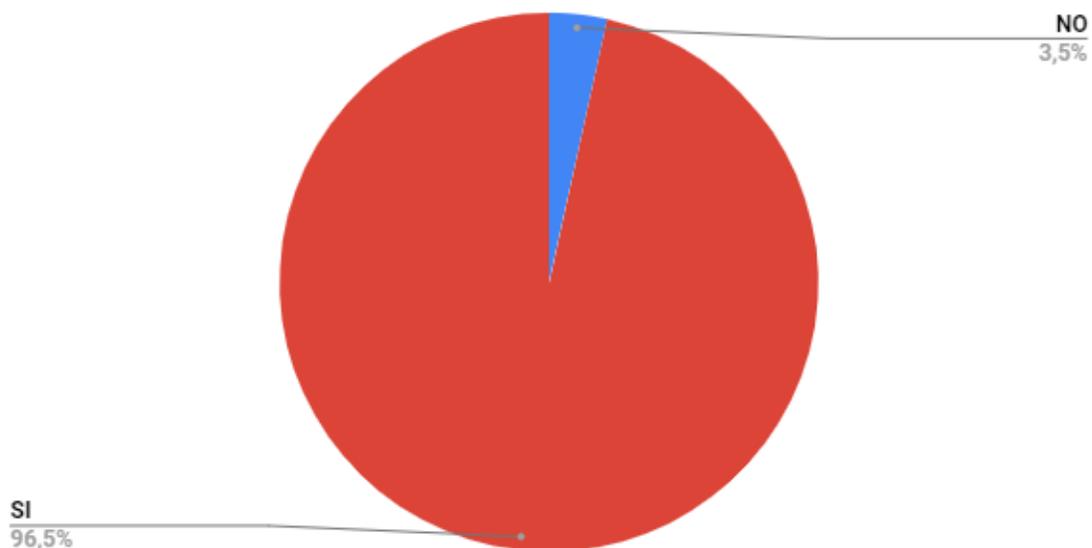
El 98.3% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 1.7% considera que no, sin ninguna observación al respecto.



El 96.9% de población considera que los programas cumplen con las expectativas propuestas, tan solo el 3.1% considera que no, por estas razones:

- No siempre ya que faltan espacios adecuados para las prácticas deportivas alternativas
- El cobro no es fijo para los perros "Esterilización"
- porque no hay los espacios requeridos para la practica
- Porque no tenemos el espacio "Casa de la Juventud"
- Es muy pequeña "Biblioteca"
- Porque debieron tener consideración con los niños que los citaron desde muy temprano "Escuela de formación Artística" 12-09-2019
- El horario es muy corto "Escuelas de formación Deportiva"
- Repiten mucho los contenidos, canciones y actividades "Escuelas de formación Artística y cultural".
- Hace falta computadores e internet "Hagamos las tareas"
- Porque debería tener computadores para investigar información "Hagamos las tareas"

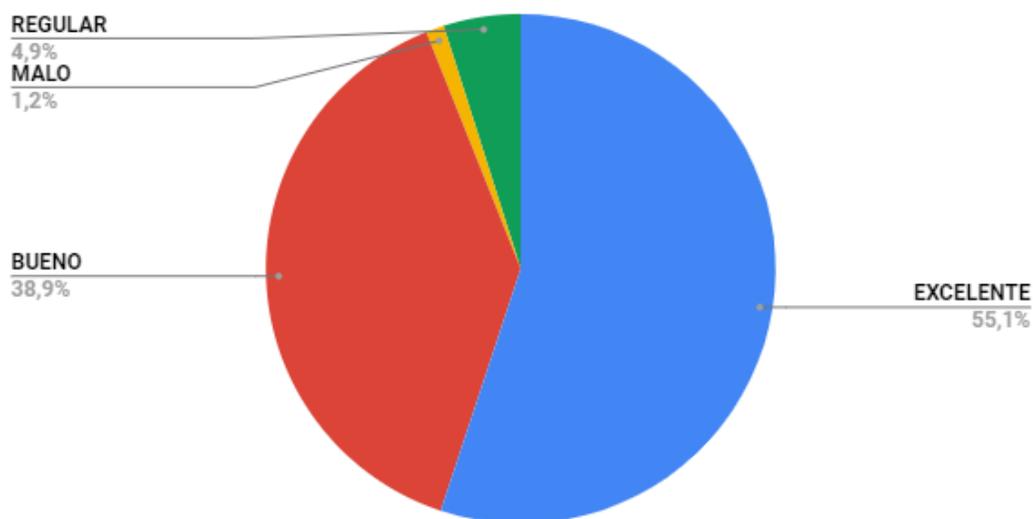
**¿El programa se desarrolla en horarios que facilita su participación?**



El 96.5% de población considera que los programas cumplen con las expectativas propuestas, tan solo el 3.5% considera que no, por estas razones:

- Debería de haber más flexibilidad en los horarios con personas que laboramos y tenemos el interés de tomar este tipo de cursos
- Porque tengo horarios de 10 de la mañana a 6 de la tarde y tengo que pedir permiso. Además, es importante para los talleres citar a las 3 de la tarde
- Porque tengo que sacarlo del colegio para que asista a la terapia
- Sería genial que también se desarrollen estos programas los fines de semana
- Deberían hacer unas jornadas los sábados o el viernes más tarde
- 3 días son muchos días, estoy en más programas
- Me toca llegar un poquito tarde
- No porque yo estudio por la noche y eso es por la noche en entonces casi no puedo estar hay solo participo de los lunes en ir y me gusta el grupo
- Los programas tienden a ser muy temprano
- Debido a la organización de los grupos, situación ajena a la profe Sandy, el horario es de 6 a 7, lo que ha llevado a inasistencia debido al clima

### Evalúe el estado de la infraestructura donde se desarrolla el programa y/o servicio

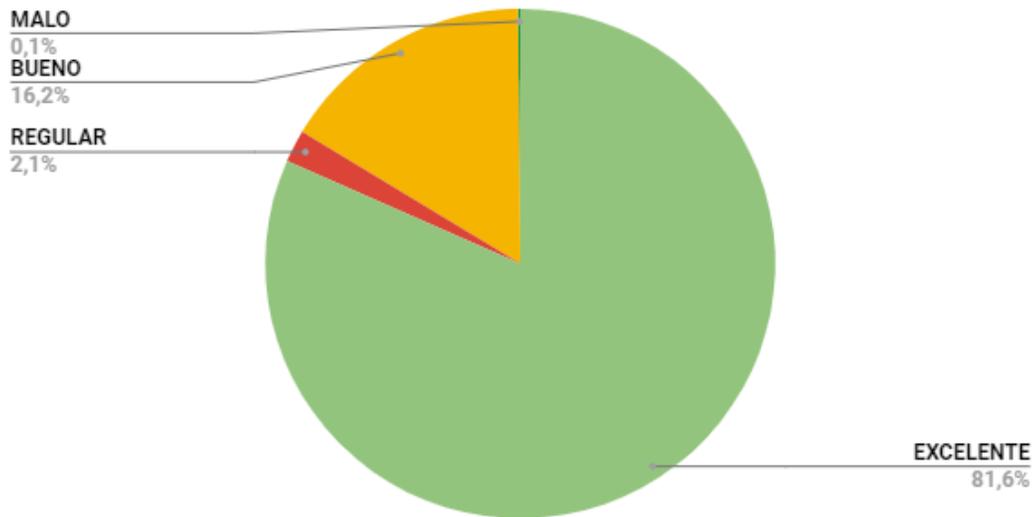


El 94% de población considera que los programas se desarrollan en las instalaciones adecuadas, solo 4% considera que no, por estas razones:

- En primer lugar, no tenemos espacios para nuestras prácticas alternativas
- Espacios pequeños (5)
- En bomberos no hay baños para la gente ni donde sentarse
- la casa de la juventud es antigua
- Falta tecnología, aulas no son adecuadas.

- Le faltan secciones hay muchos libros sin mostrar
- Debería ser más amplio, porque los espacios no son adecuados para la labor y no se puede concentrar en la lectura
- Todo muy bien, pero los baños huelen feo porque están rotos y no los arreglan "Ludoteca la Diana"
- Porque es en restaurante del colegio Y no es un lugar muy bueno x q hay ruido y demás "Escuelas de formación artística"
- No hay salones acondicionados para el técnico en artes plásticas
- Falta más arreglo en la cancha de futbol
- Faltan muebles que presten una comodidad en el aula "Escuelas de formación artística"
- El salón de Despertar de sentidos tiene goteras, donde los niños se sientan, aparte es un salón extremadamente frío, para la población infantil.
- Las luces donde se desarrollar el programa o se dictan las clases son regulares, no hay buena iluminación y se debe asistir a las clases a las afueras "Alfabetización – la Violeta"

### Evalúe la calidad del personal que lidera y/o ejecuta el programa y/o servicio



El 97.8% de población califica como excelente y bueno el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas, solo 2.2 % considera que no, por estas razones:

- En ocasiones no es cordial con todos los abuelos
- El estado de alicoramiento es evidente en algunos profes de futbol

## ¿Usted recomendaría este programa y/o servicio?

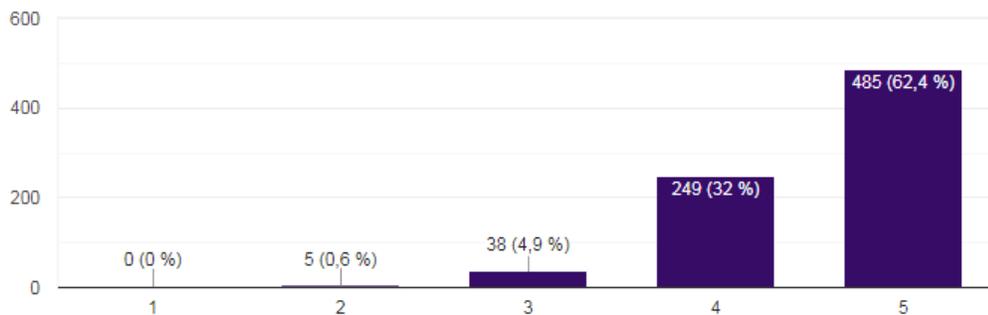
777 respuestas



El 99.5% de la población recomendaría el programa a sus familiares y amigos.

## Impacto del programa y/o servicio en su vida

777 respuestas

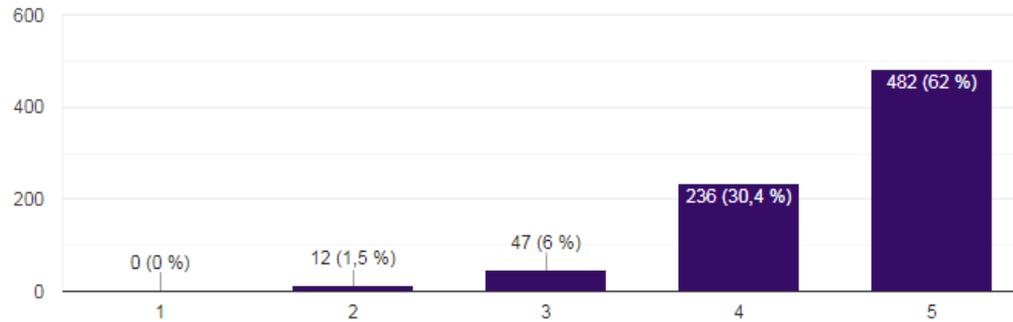


El 99.3 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 0.7% con calificación de "2" sienten que no genera impacto en sus vidas, por estas razones:

- Deberían expandir horarios por la mañana
- El programa puede ser bueno, pero de q sirve buscar empleo si lo q hacen es archivar las hojas de vida y nunca sale nada.

## Impacto del programa y/o servicio en su Comunidad

777 respuestas



El 98.4 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 1.6% con calificación de "2" sienten que no genera impacto en sus vidas, por estas razones:

- No nos reconocen como deportistas
- a la comunidad no le gusta nuestro deportes
- Por qué casi nadie lo conoce "Programa de Robótica" (2)
- Nunca lo tienen en cuenta lo único q hacen es recibir hojas de vida para guardarla porque yo creo q ni se dignan a verlas.

## Conclusiones

- Se puede determinar que el nivel de satisfacción en términos generales es satisfactorio con un 97.7%, en relación a los usuarios encuestados.
- Dentro de la Administración Municipal de forma continua se generan diferentes alternativas por cada una de las diferentes secretarias para cumplir con las exigencias que solicitan los usuarios, en pro de mejorar la atención y el servicio de cada uno de los programas.