



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 1 de 51

1. DATOS GENERALES

SECRETARÍA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
PERIODO EVALUADO:	II Semestre de 2019
FECHA ELABORACIÓN:	27 de marzo de 2020
ELABORÓ:	 Proyecto: Laura Cristina Marín Guarín - CPS de Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.
	Revisó: Ing. Javier Mauricio Rangel de la Ossa - Líder del SIGC.
APROBÓ:	 CÉSAR AUGUSTO CASTELLANOS GÓMEZ Secretario Administrativo (e) Alcaldía de Bucaramanga

2. METODOLOGÍA APLICADA

De acuerdo con lo establecido en el Manual para la evaluación del nivel de satisfacción de servicio M-GSC-8200-170-001 se aplica lo siguiente para la evaluación de nivel del Servicio en los programas de Desarrollo Social y Comunitario:

2.1 OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre los programas ofrecidos en el Municipio de Bucaramanga, con el fin de medir, analizar y realizar seguimiento para la toma de decisiones oportunas que permitan un mejoramiento continuo y la excelencia en la prestación de estos.

2.1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer la percepción del usuario frente al tiempo que tuvo que esperar para ser atendido.
- Determinar si la solicitud del servicio del programa cumple con los requisitos (características de calidad) establecidos.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 2 de 51

- Conocer el trato y la atención que recibió el usuario por parte de las personas que realizan la prestación o el desarrollo de las actividades en el programa.
- Conocer la percepción general del usuario sobre la calidad del servicio del programa.

2.1 ALCANCE

La aplicación de este cuestionario se realizó de julio de 2019 a diciembre de 2019 para medir el nivel de satisfacción del I semestre de 2019 a los ciudadanos que forman parte de los programas ofrecidos por el proceso de Proyección y Desarrollo Comunitario.

2.2 METODOLOGÍA

Esta investigación se realizó por medio de un muestreo estratificado y un tamaño de muestra de 1068 ciudadanos que están determinados en el Manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio M-GSC-8200-170-001. Los ciudadanos encuestados recibieron algún tipo de servicio y/o beneficio contemplado dentro de los programas que actualmente están identificados dentro del portafolio de servicios de la Alcaldía de Bucaramanga.

Las encuestas fueron realizadas a cada programa de la siguiente manera:

PROGRAMA	CANTIDAD SEMESTRAL	FRACCION DE MUESTREO	NUMERO DE ENCUESTAS A APLICAR
LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas			
Infancia y adolescencia			335
Más familias en acción			196
Habitante de Calle			179
Adulto Mayor			141
Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)			130
Discapacidad			42
Plazas de Mercado (Interior)			14
Mujer equidad y género			22
UNDECO			6
UMATA			2
TOTAL			1.068

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 18-Dic-17
		Página 3 de 51

2.4 METODOLOGÍA APLICADA PARA OBTENER NIVEL DE SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción es el porcentaje de agrado emocional del ciudadano en respuesta a la experiencia con los resultados del servicio solicitado, teniendo en cuenta la calidad del servicio recibido.

La importancia de la satisfacción de los ciudadanos en las entidades públicas, reside en que un ciudadano satisfecho será un activo para la entidad debido a que probablemente volverá a usar sus servicios y generará una imagen positiva de esta.

El nivel de satisfacción de los ciudadanos una vez ejecutada la encuesta, y realizando los análisis correspondientes, se evaluará teniendo en cuenta la siguiente escala de medición.

=100%	Excelente
>=75% - <100%	Muy Bueno
>=50% - <75%	Bueno
>=25% - <50%	Regular
<25%	Malo

Para la entidad la meta de la vigencia 2019 es alcanzar un índice general de satisfacción Muy Bueno, a partir de un **>=80%**, los resultados que den por debajo de este índice generaran acción correctiva.

Cabe anotar, que la meta del índice general de satisfacción partió de un **>=75%**, (vigencia 2018), resultado que fue aumentado para la presente vigencia (2019), en un 5%; luego de revisarse dicha meta inicial frente a los resultados obtenidos y, se seguirá replanteando en la medida en que la entidad estandarice sus procesos y la prestación de servicio hasta que su desempeño pueda estar entre el 95% y 100%.

La metodología utilizada para conocer el nivel de satisfacción fue la siguiente.

1. Se tendrá que sacar el porcentaje de cada respuesta, esta se hace tomando como referencia la frecuencia o número de ciudadanos que respondieron a esa alternativa de respuesta y se dividirá entre la cantidad de personas encuestadas.

$$\frac{FRECUENCIA}{TOTAL DE PERSONAS ENCUESTADAS}$$

2. El porcentaje de satisfacción será el siguiente, teniendo en cuenta los diferentes estilos de preguntas, para esto se tendrá como base la siguiente tabla:

INDICES DE SATISFACCIÓN			
RESPUESTA CALIFICATIVAS	ESCALA 1	1 (MALO)	0%
		2 (REGULAR)	25%
		3 (BUENO)	50%

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 18-Dic-17
		Página 4 de 51

	ESCALA 2	4 (MUY BUENO)	75%
		5 (EXCELENTE)	100%
		1 (A MEJORAR)	0%
		2 (BUENO)	50%
		3 (EXCELENTE)	100%
DICOTÓMICAS		SI	100%
		NO	0%

NOTA 1: las preguntas dicotómicas son aquellas que se responden con un Sí o con un No, o en su defecto No sabe, No contesta o No responde.

NOTA 2: Para el caso de las preguntas que evalúan varios criterios dentro de una misma, estos se promedian y se aproxima al entero más cercano.

3. Se debe multiplicar el porcentaje de cada respuesta realizada en el paso 1, con el porcentaje de satisfacción, de esta manera se conocerá el nivel de satisfacción por respuesta.

4. Se sumará cada uno de los niveles de satisfacción por respuesta para conocer el nivel de satisfacción de la pregunta.

5. Se repetirá esos pasos de acuerdo con la cantidad de preguntas establecidas en el cuestionario.

6. Por último, se sumará cada uno de los niveles de satisfacción de las preguntas y se dividirá en el total de preguntas, de esta manera se conocerá el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Nota: cada pregunta tendrá el mismo peso o la misma importancia para obtener el nivel de satisfacción final.

2.5 INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE INFORMACION

Formato del cuestionario - F-GSC-8200,238-37-009

	CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO PROGRAMAS PROYECCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO	Código: F-GSC-8200-238,37-009
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Mayo 24 - 2018
		página 1 de 1

Fecha	Día	Mes	Año

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente a los programas/servicios que ofrece la Secretaría de Desarrollo Social e Interior.

Nombre del Programa/Servicio Evaluado: _____

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 18-Dic-17
		Página 5 de 51

(Marcar con una "x")

1. ¿Está usted recibiendo todo lo que se le ofreció al inicio del programa?

Sí ___ No ___

Si su respuesta es NO ¿Por qué? _____

A continuación, va a encontrar los criterios a Evaluar el nivel de satisfacción del servicio

1: Malo, 2: Regular, 3. Bueno 4: Muy Bueno, 5: Excelente

De acuerdo con lo que le ofrece el programa como califica:

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
2. El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado					
3. El trato y la atención que recibió por parte de las personas que realizan la prestación o el desarrollo de las actividades en el programa/servicio fue:					
4. Considera que las instalaciones/infraestructura donde fue atendido son: <i>(Infraestructura: son los edificios, salones y lugares donde se desarrolla el programa/servicio o los vehículos en que son transportados si el programa lo incluye.)</i>					
5. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido en el programa?					
Si su calificación es 1(Malo) o 2(Regular) por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:					

Observaciones (si tiene algo adicional que contribuya con el mejoramiento en la prestación del servicio o programa por favor especifique)

¡AGRADECEMOS SU APOYO EN NUESTRO PROCESO DE MEJORA CONTINUA!

Formato del cuestionario - F-GSC-8200,238-37-010

	ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO HABITANTE DE CALLE	Código: F-GSC-8200-238,37-010
		Versión: 2.0
		Fecha aprobación: Julio 08 - 2019
		Página 1 de 1

Fecha

Día	Mes	Año



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 6 de 51

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones que tienen convenio con la Secretaría de Desarrollo Social.

Contrato N° _____ Institución: _____

1. ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo beneficios?								
Menos de 1 mes		Mayor igual a 1 mes – menor a 3 meses		Mayor igual a 3 meses – menor a 6 meses		Mayor igual a 6 meses – menor a 12 meses		Mayor igual a 12 meses

2. ¿Conoce los servicios que brinda el programa? Si su respuesta es SI, mencione cuales conoce:				
_____	SI		NO	

3. ¿Tiene Usted acceso a los servicios de salud? Si su respuesta es NO por favor especifique:				
_____	SI		NO	

(Marcar con una “x”)

A continuación, va a encontrar los criterios a evaluar el nivel de satisfacción del servicio
1: Malo, 2: Regular, 3: Bueno 4: Muy Bueno, 5: Excelente

De acuerdo con lo que le ofrece el programa como califica:

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
4. El trato y la atención que recibe en la institución es?					
5. Considera que la alimentación que recibe es?					
6. Cómo califica el servicio de aseo e higiene personal?					
7. Recibe servicio de arreglo de ropa SI ___ NO___ Cómo lo califica?					
8. Recibe servicio de alojamiento? ¿SI ___ NO___ Cómo lo califica?					
9. Considera que las instalaciones/infraestructura donde es atendido son?					
10. Como califica en general la calidad del servicio recibido en el programa?					
Si su calificación es 1(Malo) o 2(Regular) por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:					

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 18-Dic-17
		Página 7 de 51

Observaciones (si tiene algo adicional que contribuya con el mejoramiento en la prestación del servicio o programa por favor especifique)

¡AGRADECEMOS SU APOYO EN NUESTRO PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Formato del cuestionario - F-GSC-8200,238-37-011

	ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO UMATA	Código: F-GSC-8200-238,37-011
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo 24 - 2018
		página 1 de 1

Fecha	Día	Mes	Año

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios que ofrece el programa UMATA:

Nombre del Servicio Evaluado: _____

(Marcar con una "x")

1. ¿Está usted recibiendo todo lo que se le ofreció al inicio del programa?

Si ___ No ___

Si su respuesta es NO ¿Por qué?

2. Se le programo una fecha para la prestación del servicio, al momento de solicitarlo.

Si ___ No ___

3. Se prestó el servicio en la fecha programada:

Si ___ No ____, si su respuesta es No, señale el porqué: 1) Falta de personal 2) Falta de transporte 3) vías de acceso en mal estado 4) Factores climáticos como lluvia 5) Nadie atendió la visita en la fecha programada 6) otro: _____

A continuación, va a encontrar los criterios a Evaluar el nivel de satisfacción del servicio

1: Malo, 2: Regular, 3. Bueno 4: Muy Bueno, 5: Excelente

De acuerdo con lo que le ofrece el programa como califica:

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN
----------------------------	---------------------

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 18-Dic-17
		Página 8 de 51

	1	2	3	4	5
4. El trato y la atención que recibió por parte de las personas que realizan la prestación del servicio fue:					
5. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido en el programa?					
<i>Si su calificación es 1(Malo) o 2(Regular) por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:</i>					

Observaciones (si tiene algo adicional que contribuya con el mejoramiento en la prestación del servicio o programa por favor especifique)

¡AGRADECEMOS SU APOYO EN NUESTRO PROCESO DE MEJORA CONTINUA!

Formato del cuestionario - F-GSC-8200,238-37-012

	ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO INFANCIA Y ADOLESCENCIA.	Código: F-GSC-8200-238,37-012
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo 24 - 2018
		Página 8 de 51

Fecha	Día	Mes	Año

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente a los programas/servicios que ofrece la Secretaria de Desarrollo Social.

Nombre del Programa/Servicio Evaluado: _____

ASPECTOS		Excelente	Bueno	A mejorar	OBSERVACIONES
1	Cumplimiento / Puntualidad				
2	Satisfacción de la Actividad				

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: 18-Dic-17
		Página 9 de 51

3	Trato y atención				
4	Ambiente / Instalaciones				

Marca con una "X" De acuerdo a su percepción.

5. ¿Qué experiencias y aprendizajes facilitó la actividad/programa?

6. ¿Qué recomendaría para mejorar la actividad/programa?

7. ¿Qué propuestas o ideas deben incluirse en la actividad/programa?

Observaciones (si tiene algo adicional que contribuya con el mejoramiento en la prestación del servicio o programa por favor especifique)

¡AGRADECEMOS SU APOYO EN NUESTRO PROCESO DE MEJORA CONTINUA!

	ENCUESTA SATISFACCION PROGRAMA PLAZAS DE MERCADO	Código: F-GSC-8200-238,37-014
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Diciembre-17-2018
		página 1 de 1

Fecha

Día	Mes	Año

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente al programa PLAZAS DE MERCADO que ofrece la Secretaría de Desarrollo Social e Interior.

Nombre de la Plaza de Mercado: _____ Barrio: _____

(Marcar con una "x")



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 10 de 51

A continuación, va a encontrar los criterios a Evaluar el nivel de satisfacción del servicio

1: Malo, 2: Regular, 3. Bueno 4: Muy Bueno, 5: Excelente

De acuerdo con lo que le ofrece el programa como califica:

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. El servicio de Alcantarillado que tiene la plaza de mercado es					
2. El servicio de aseo y recolección de basuras en los exteriores de la plaza es					
3. El control a los vendedores ambulantes fuera de la plaza es					
5. La seguridad que se ofrece por parte de la Alcaldía fuera de las instalaciones de la plaza de mercado es					
6. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido en el programa?					
<i>Si su calificación es 1(Malo) o 2(Regular) por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:</i>					

Observaciones (si tiene algo adicional que contribuya con el mejoramiento en la prestación del servicio o programa por favor especifique)

¡AGRADECEMOS SU APOYO EN NUESTRO PROCESO DE MEJORA CONTINUA!

1. ANALISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

3.1 PROGRAMA - LGTBI, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y MINORÍAS ÉTNICAS

PREGUNTA NUMERO 1:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

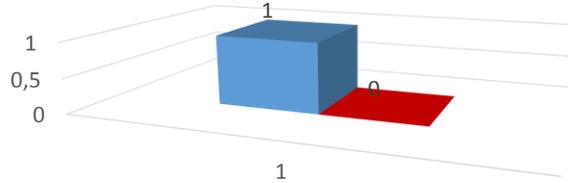
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 11 de 51

1, ¿Está usted recibiendo todo lo que se le ofreció al inicio del programa?



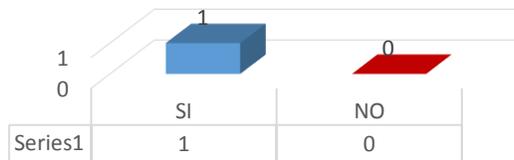
	1
■ SI	1
■ NO	0

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NÚMERO 2:

2. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?



De acuerdo con el comportamiento de la respuesta al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el programa, la totalidad de la población calificó con un grado de satisfacción del 100%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	100,00%	100%	100%
Muy Bueno	0,00%	75%	0%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

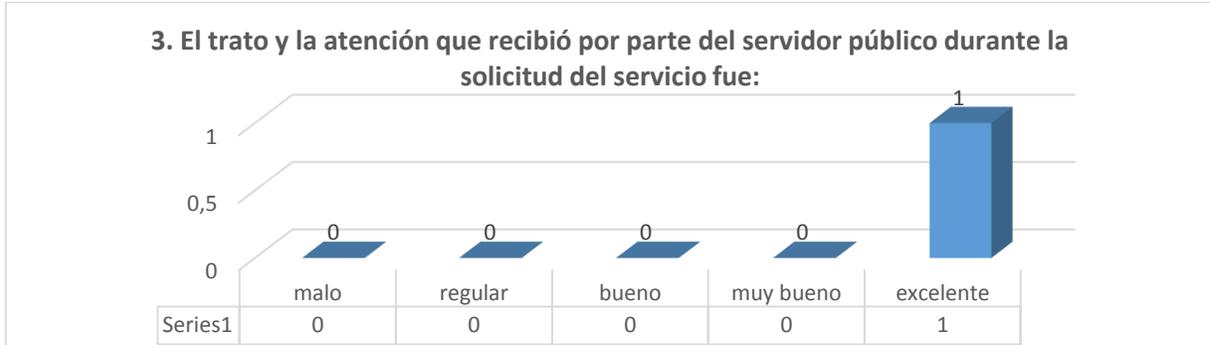
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 12 de 51

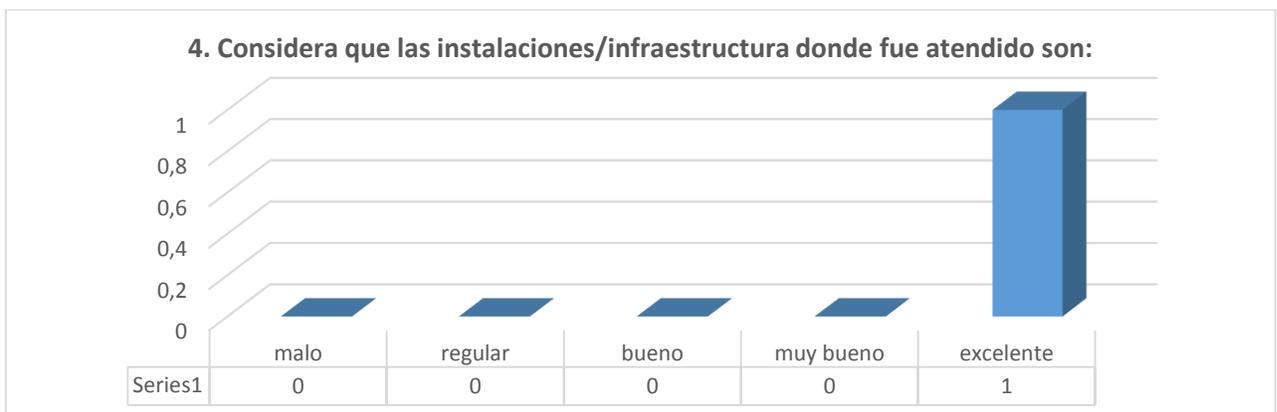
PREGUNTA NÚMERO 3:



De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención que recibió el usuario por parte de los servidores públicos, con un grado de satisfacción del 100%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	100,00%	100%	100%
Muy Bueno	0,00%	75%	0%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NÚMERO 4:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la encuesta aplicada al programa, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que consideran que la infraestructura del lugar fue Excelente con un 100% de satisfacción.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

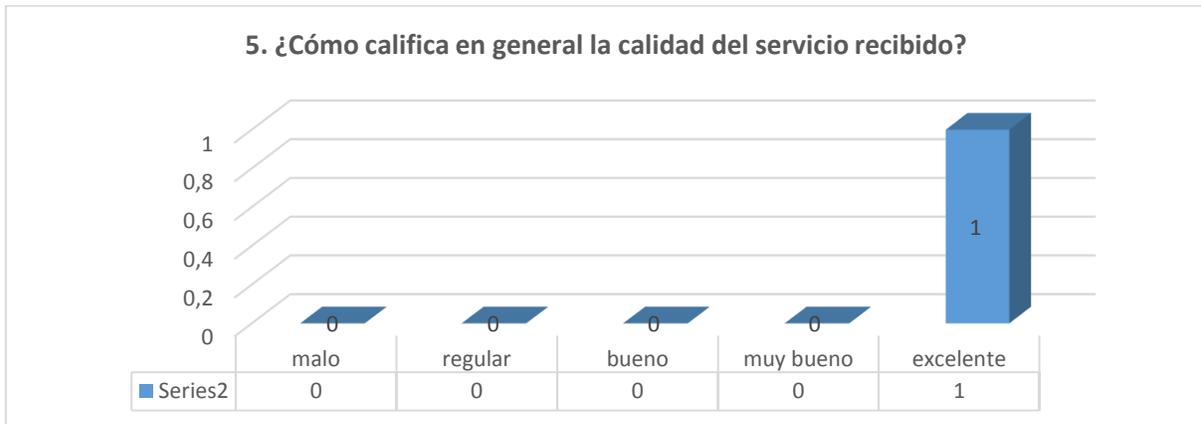
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 13 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	100,00%	100%	100%
Muy Bueno	0,00%	75%	0%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NÚMERO 5:



La respuesta dada por la población respecto a la calificación en general de la calidad del servicio recibido es Excelente en el programa LGTBI, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y MINORÍAS ÉTNICAS con un grado de satisfacción del 100%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	100,00%	100%	100%
Muy Bueno	0,00%	75%	0%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA LGTBI, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y MINORÍAS ÉTNICAS

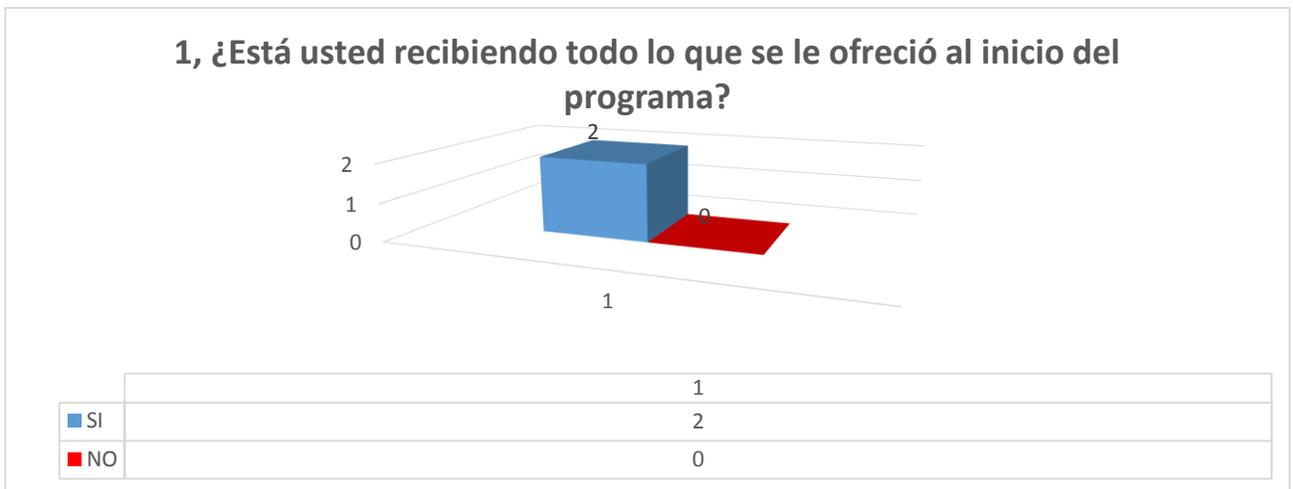
 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 14 de 51

El nivel de satisfacción general del programa LGTBI, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y MINORÍAS ÉTNICA es del 100% lo que corresponde a un nivel Excelente en este programa.

PROGRAMA LGTBI, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y MINORÍAS ÉTNICAS				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
100%	100%	100%	100%	100%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				100%

3.2 PROGRAMA UMATA

PREGUNTA NUMERO 1:



Conforme a los resultados obtenidos, el 100% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NUMERO 2:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

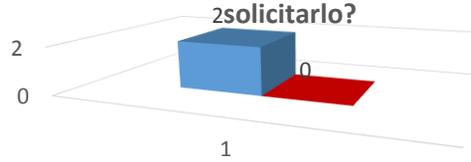
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 15 de 51

2. Se le programo una fecha para la prestación del servicio al momento de solicitarlo?



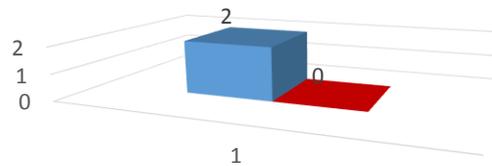
	1
■ SI	2
■ NO	0

Teniendo en cuenta lo manifestado por la población, el 100% manifestó que sí le fueron programados los servicios al momento de la solicitud.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NUMERO 3:

3. Se prestó el servicio en la fecha programada?



	1
■ SI	2
■ NO	0

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de población manifestó que los servicios del programa le fueron prestados en la fecha indicada.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

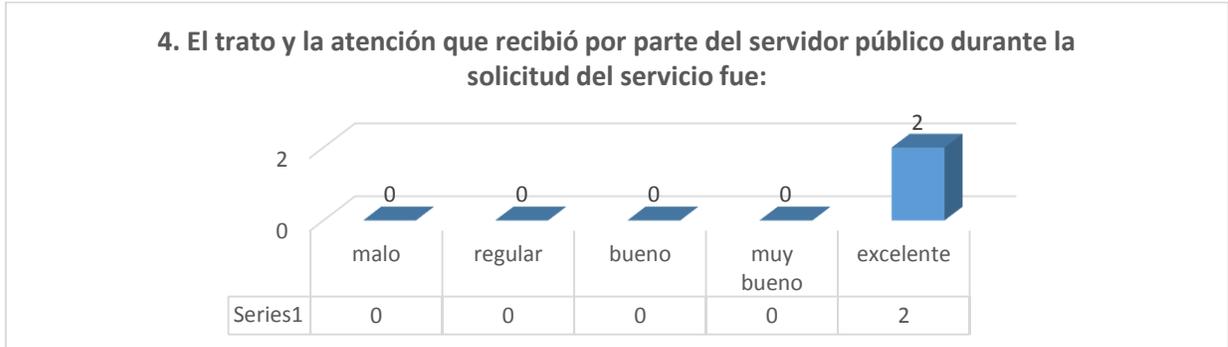
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 16 de 51

Nivel de satisfacción de la pregunta	100%
--------------------------------------	------

PREGUNTA NUMERO 4:



Conforme a los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención recibida por parte de los servidores públicos fue excelente con un 100% de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	100,00%	100%	100%
Muy Bueno	0,00%	75%	0%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NUMERO 5:



La población califico la Calidad del servicio del programa UMATA con un 100% de satisfacción.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 17 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	100,00%	100%	100%
Muy Bueno	0,00%	75%	0%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

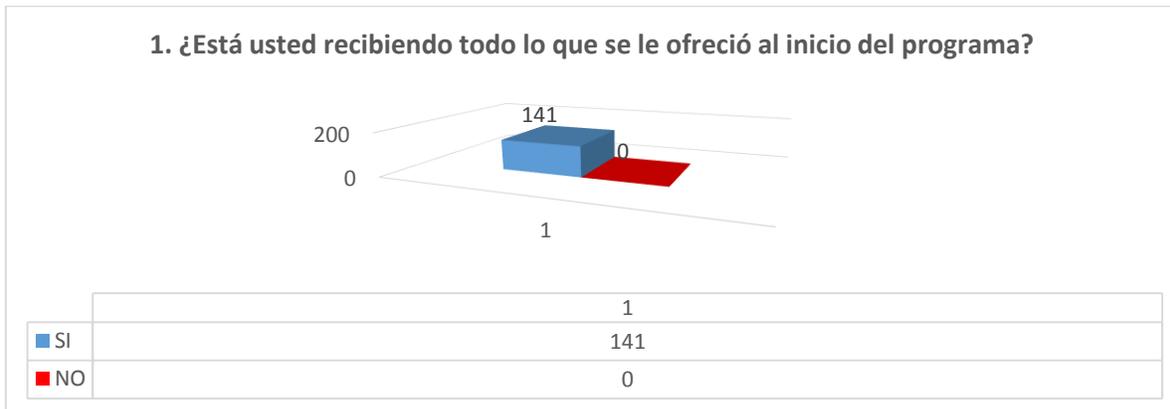
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA UMATA

El nivel de satisfacción general del programa UMATA es del 100% lo que corresponde a un nivel excelente en este programa.

PROGRAMA UMATA				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
100%	100%	100%	100%	100%
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL				100%

3.3 PROGRAMA ADULTO MAYOR

PREGUNTA NUMERO 1:



Conforme a los resultados obtenidos, el 100% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa Adulto Mayor, siendo esto un resultado Excelente para el programa.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

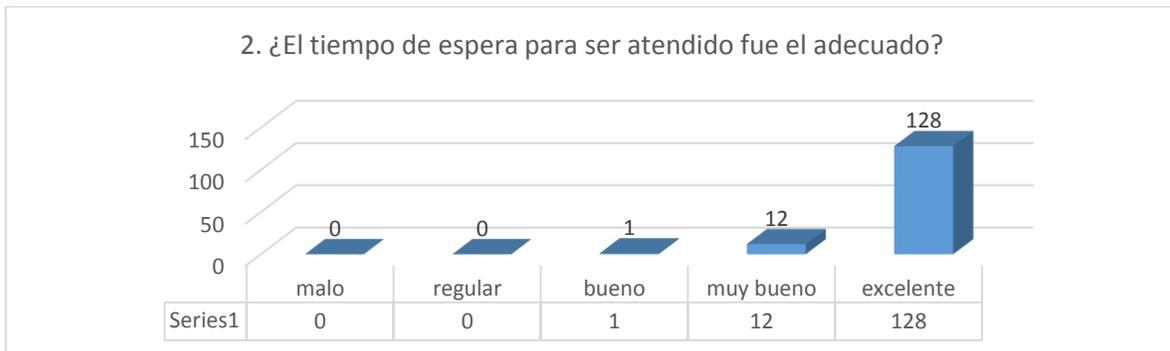
Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 18 de 51

Nivel de satisfacción de la pregunta

100%

PREGUNTA NUMERO 2:

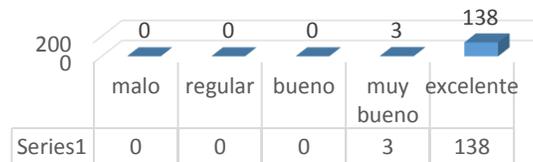


De acuerdo con el comportamiento de la respuesta al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el programa, al establecer el índice de satisfacción de la pregunta, esta da un resultado del 98%. El cual es muy bueno para el programa.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	91,00%	100%	91%
Muy Bueno	9,00%	75%	7%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			98%

PREGUNTA NUMERO 3:

3. El trato y la atención que recibió por parte del servidor público durante la solicitud del servicio fue:



Conforme a los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención recibida por parte de los servidores públicos en un índice de satisfacción Excelente del 100%.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

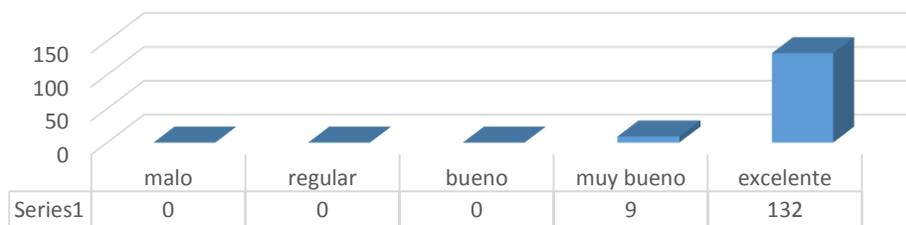
Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 19 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	98,00%	100%	98%
Muy Bueno	2,00%	75%	2%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NUMERO 4:

4. Considera que las instalaciones/infraestructura donde fue atendido son:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido durante el estudio, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que el índice de satisfacción frente a las instalaciones e infraestructura es de un 99%, estando este resultado en un nivel muy bueno.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	94,00%	100%	94%
Muy Bueno	6,00%	75%	5%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			99%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

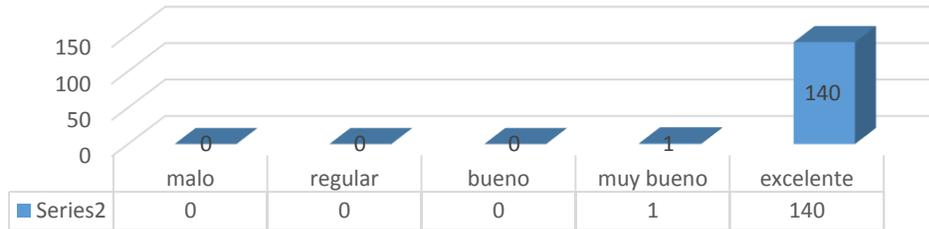
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 20 de 51

PREGUNTA NUMERO 5:

5. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?



La población califico la Calidad del servicio del programa Adulto Mayor como excelente en un 99% y un 1% en muy bueno, al generar el índice de satisfacción total de la pregunta nos da un resultado del 100% ubicándose en un nivel Excelente.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	99,00%	100%	99%
Muy Bueno	1,00%	75%	1%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA ADULTO MAYOR

El nivel de satisfacción general para el programa de Adulto Mayor es del 99% lo que corresponde a un nivel muy bueno para este programa.

PROGRAMA ADULTO MAYOR				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
100%	98%	100%	99%	100%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				99%

3.4 PROGRAMA MUJER EQUIDAD Y GÉNERO

PREGUNTA NUMERO 1:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

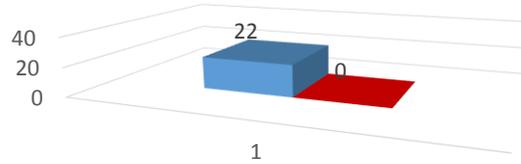
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: 18-Dic-17

Página 21 de 51

1. ¿Está usted recibiendo todo lo que se le ofreció al inicio del programa?



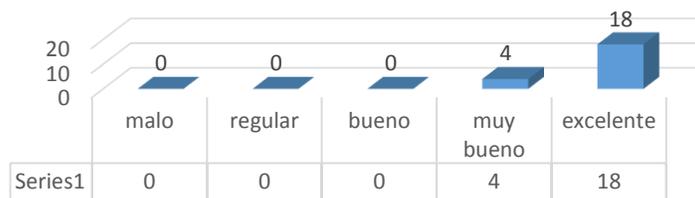
	1
■ SI	22
■ NO	0

Conforme a los resultados obtenidos, el 100% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa Mujer Equidad y Género.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NUMERO 2:

2. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?



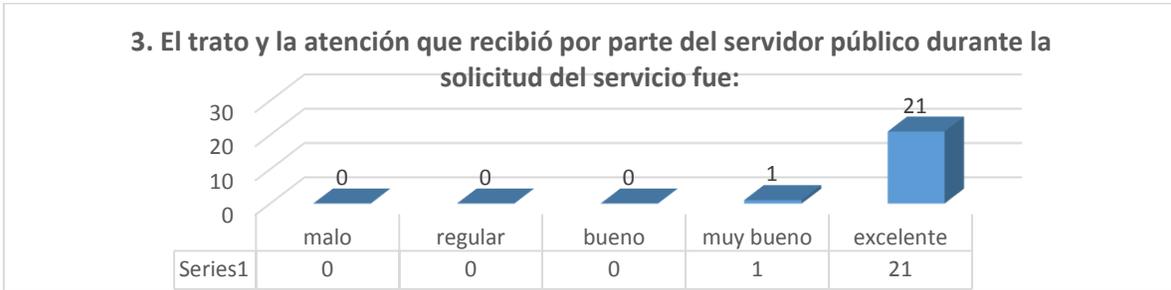
De acuerdo con el comportamiento de la respuesta al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el programa, la totalidad de la población calificó con un índice de satisfacción de muy bueno con un 96%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	82,00%	100%	82%
Muy Bueno	18,00%	75%	14%

	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 22 de 51

Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			96%

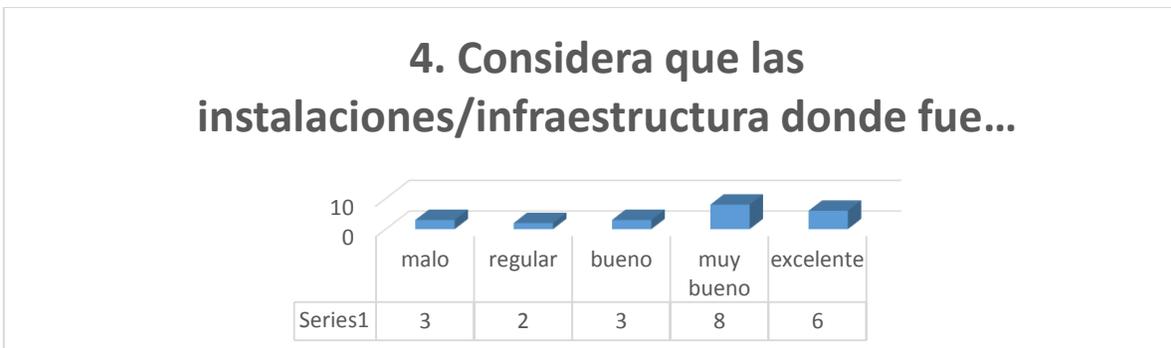
PREGUNTA NUMERO 3:



C Conforme a los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención recibida por el ciudadano por parte de los servidores públicos fue calificada con índice de satisfacción muy bueno del 99%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	95,00%	100%	95%
Muy Bueno	5,00%	75%	4%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			99%

PREGUNTA NUMERO 4:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido en el estudio, se debe revisar las instalaciones e infraestructura, por cuanto los ciudadanos calificaron dichas instalaciones e infraestructura como Buena, con un índice de satisfacción del 63%.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

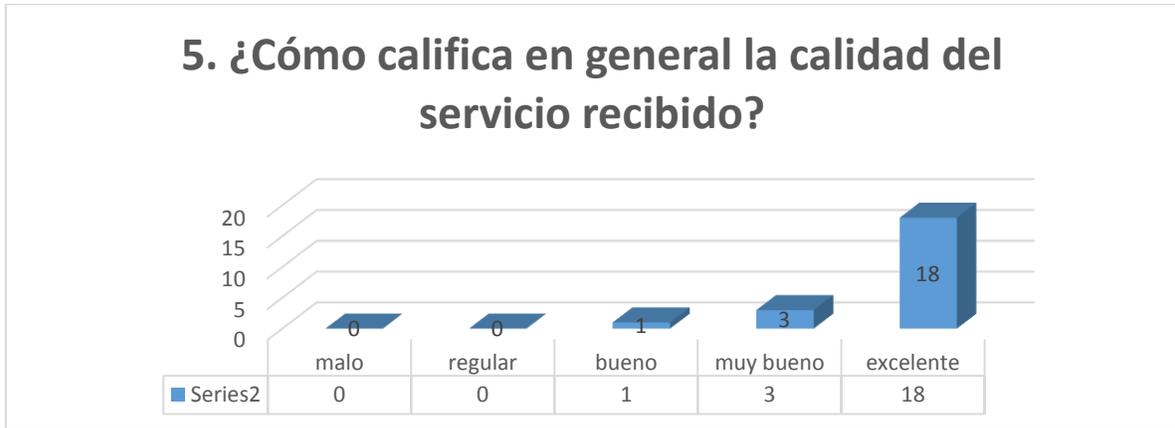
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 23 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	27,00%	100%	27%
Muy Bueno	36,00%	75%	27%
Bueno	14,00%	50%	7%
Regular	9,00%	25%	2%
Malo	14,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			63%

PREGUNTA NUMERO 5:



La población califico la calidad del servicio del programa Mujer Equidad y Género con índice de satisfacción en un nivel muy bueno con un 95%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	82,00%	100%	82%
Muy Bueno	14,00%	75%	11%
Bueno	4,00%	50%	2%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			95%

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 24 de 51

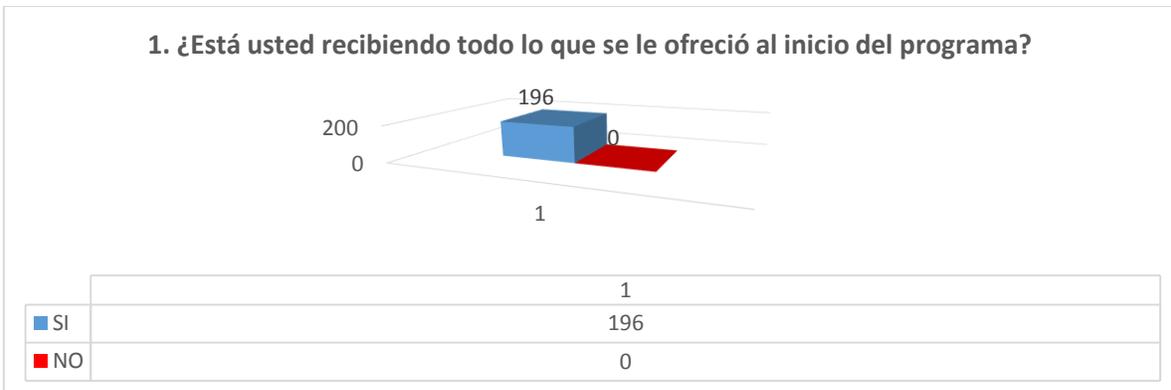
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA MUJER EQUIDAD Y GÉNERO

El nivel de satisfacción general del programa Mujer Equidad y Género es del 91% lo que corresponde a un nivel muy bueno para este programa.

PROGRAMA ADULTO MAYOR				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
100%	96%	99%	63%	95%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				91%

3.5 PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN

PREGUNTA NUMERO 1:



Conforme a los resultados obtenidos, el 100% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa Más Familias en Acción, de esta manera el nivel de satisfacción es Excelente.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NUMERO 2:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

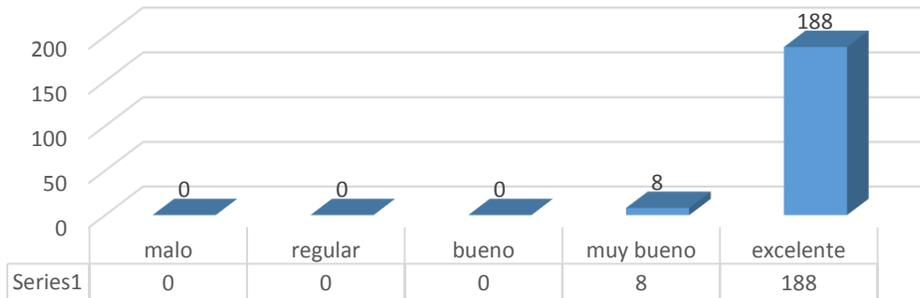
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 25 de 51

2. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?

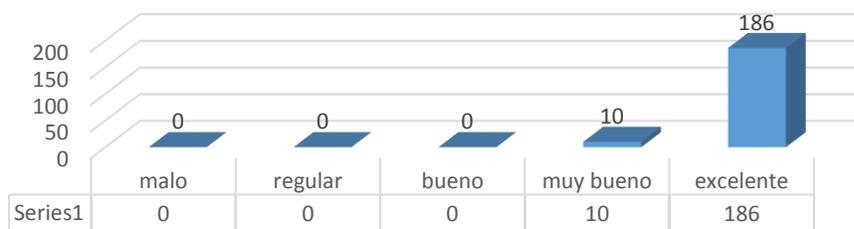


De acuerdo con el comportamiento de la respuesta al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el programa, la totalidad de la población calificó como muy bueno con un índice de satisfacción del 99%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	96,00%	100%	96%
Muy Bueno	4,00%	75%	3%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			99%

PREGUNTA NUMERO 3:

3. El trato y la atención que recibió por parte del servidor público durante la solicitud del servicio fue:



Conforme a los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención recibida por el ciudadano por parte de los servidores públicos fue calificada como muy buena con un índice de satisfacción del 99%.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

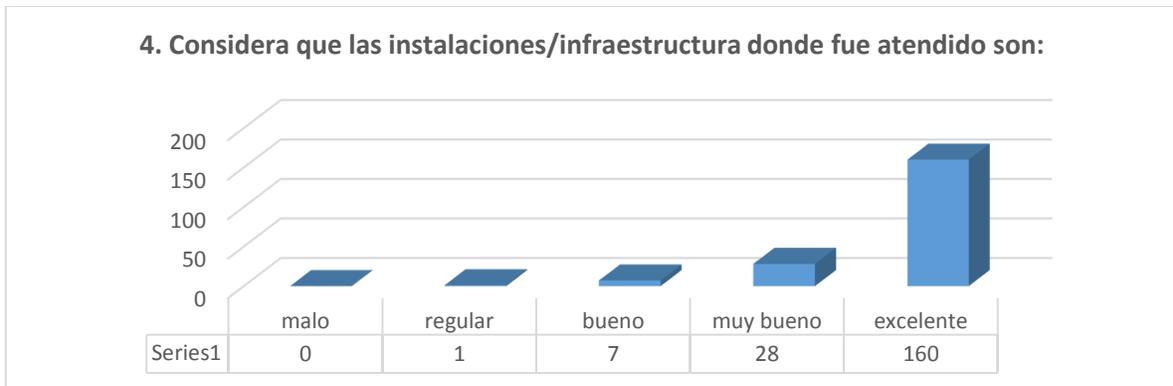
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 26 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	95,00%	100%	95%
Muy Bueno	5,00%	75%	4%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			99%

PREGUNTA NUMERO 4:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la investigación, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que consideran que las instalaciones e infraestructura del lugar son buena con un índice de satisfacción del 94%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	82,00%	100%	82%
Muy Bueno	14,00%	75%	11%
Bueno	3,00%	50%	2%
Regular	1,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			94%

PREGUNTA NUMERO 5:



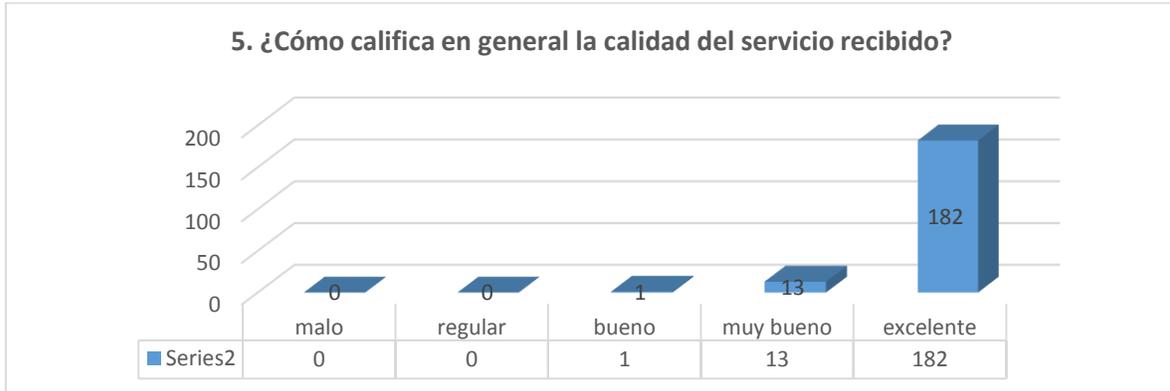
INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 27 de 51



La población califico la calidad del servicio del programa Más Familias en Acción como Muy buena con índice de satisfacción del 98%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	93,00%	100%	93%
Muy Bueno	6,00%	75%	5%
Bueno	1,00%	50%	1%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			98%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN

El nivel de satisfacción general del programa Más Familias en Acción es del 98% lo que corresponde a un nivel de muy bueno en este programa.

PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
100%	99%	99%	94%	98%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				98%

3.6 PROGRAMA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO-CAIV

PREGUNTA NUMERO 1:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

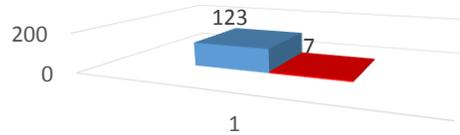
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: 18-Dic-17

Página 28 de 51

1. ¿Está usted recibiendo todo lo que se le ofreció al inicio del programa?



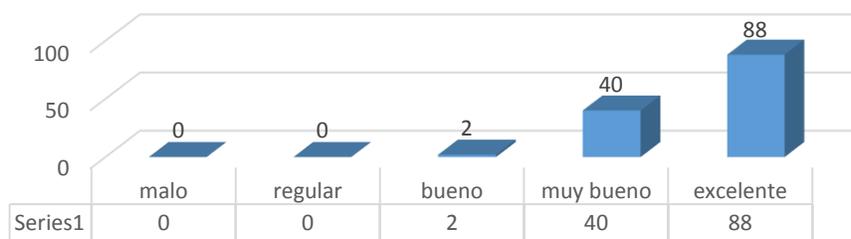
	1
SI	123
NO	7

Conforme a los resultados obtenidos, el 95% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa Víctimas del Conflicto Armado, siendo esto un índice de satisfacción Muy bueno para el programa.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	95,00%	100%	95%
NO	5,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			95%

PREGUNTA NUMERO 2:

2. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?



De acuerdo con el comportamiento de la respuesta al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el programa, la población calificó como Bueno con un índice de satisfacción del 92%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	68,00%	100%	68%
Muy Bueno	31,00%	75%	23%
Bueno	1,00%	50%	1%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			92%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

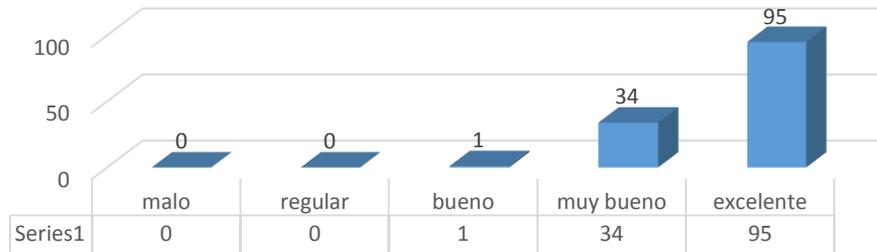
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 29 de 51

PREGUNTA NUMERO 3:

3. El trato y la atención que recibió por parte del servidor público durante la solicitud del servicio fue:

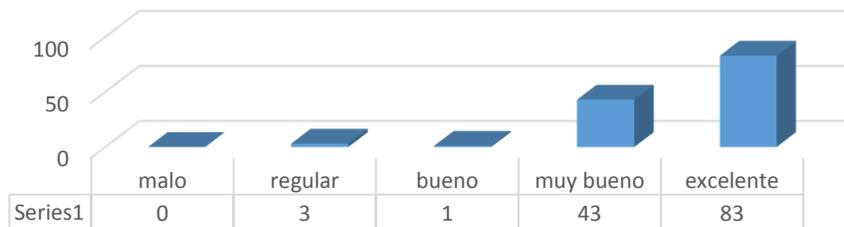


Conforme a los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención recibida por los ciudadanos por parte de los servidores públicos fue calificado como Muy bueno con un índice de satisfacción del 93%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	73,00%	100%	73%
Muy Bueno	26,00%	75%	20%
Bueno	1,00%	50%	1%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			93%

PREGUNTA NUMERO 4:

4. Considera que las instalaciones/infraestructura donde fue atendido son:

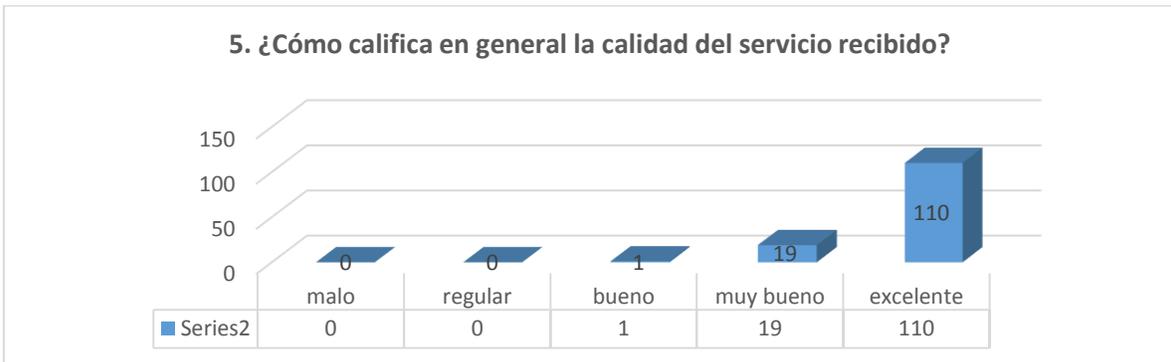


 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 30 de 51

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la investigación, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que consideran que las instalaciones e infraestructura del lugar son Muy buenas con un índice de satisfacción del 90%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	64,00%	100%	64%
Muy Bueno	33,00%	75%	25%
Bueno	1,00%	50%	1%
Regular	2,00%	25%	1%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			90%

PREGUNTA NUMERO 5:



La población califico la calidad del servicio del programa Víctimas del Conflicto Armado como Buena con un índice de satisfacción del 96%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	85,00%	100%	85%
Muy Bueno	14,00%	75%	11%
Bueno	1,00%	50%	1%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			96%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO-CAIV

El nivel de satisfacción general del programa Víctimas del Conflicto Armado -CAIV es del 93% lo que corresponde a un nivel bueno para este programa.

PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

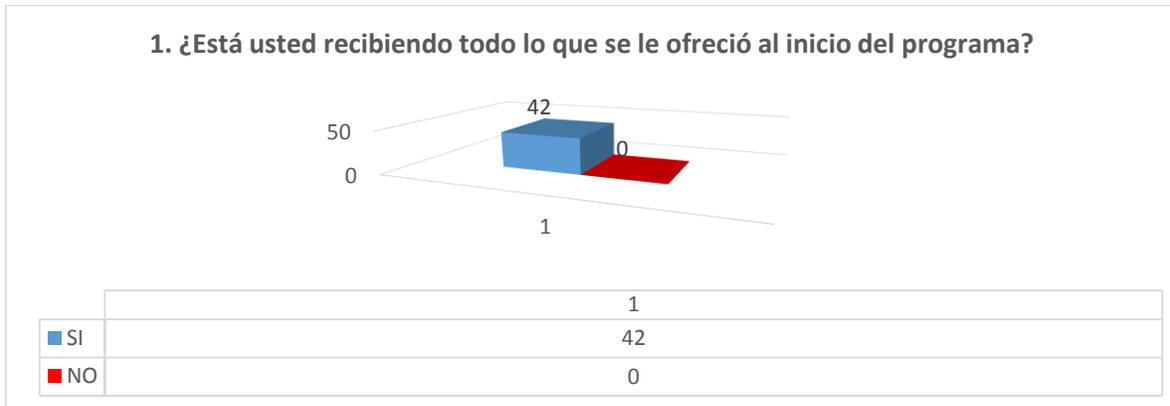
Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 31 de 51

95%	92%	93%	90%	96%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				93%

3.7 PROGRAMA DISCAPACIDAD

PREGUNTA NUMERO 1:



Conforme a los resultados obtenidos, el 100% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa de Discapacidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%

PREGUNTA NUMERO 2:

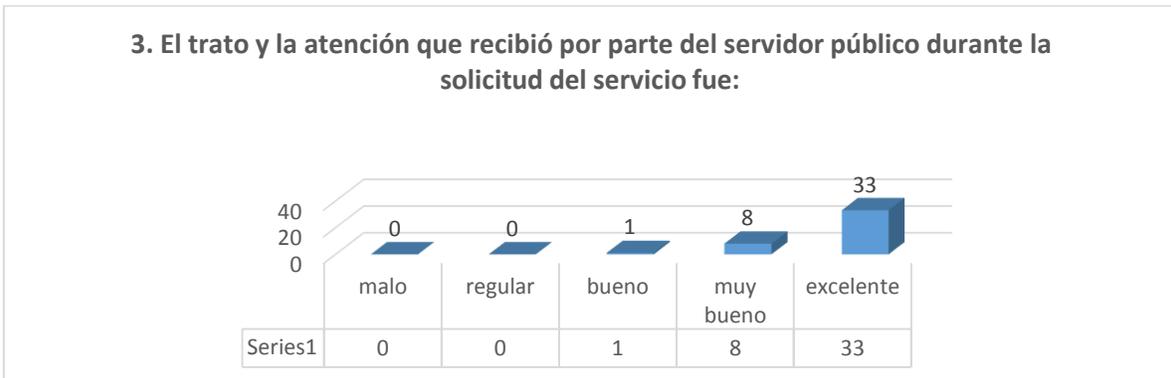


	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 32 de 51

De acuerdo con el comportamiento de la respuesta al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el programa, la totalidad de la población calificó como Muy bueno con un índice de satisfacción del 93%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	77,00%	100%	77%
Muy Bueno	19,00%	75%	14%
Bueno	4,00%	50%	2%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			93%

PREGUNTA NUMERO 3:



Conforme a los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención recibida por los ciudadanos por parte de los servidores públicos fue calificada como Muy buena con un índice de satisfacción del 94%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	79,00%	100%	79%
Muy Bueno	19,00%	75%	14%
Bueno	2,00%	50%	1%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			94%

PREGUNTA NUMERO 4:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

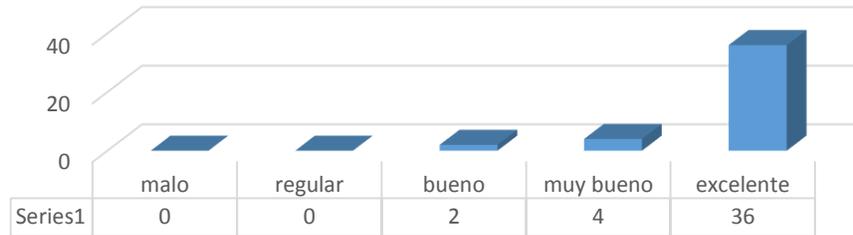
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 33 de 51

4. Considera que las instalaciones/infraestructura donde fue atendido son:

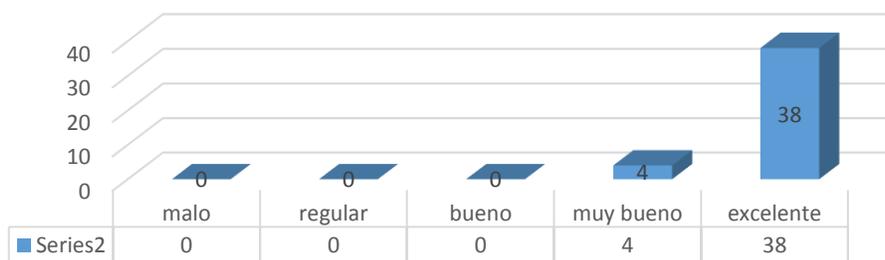


Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la encuesta aplicada al programa, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que consideran que la infraestructura del lugar es Muy Buena con un 94% de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	79,00%	100%	79%
Muy Bueno	19,00%	75%	14%
Bueno	2,00%	50%	1%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			94%

PREGUNTA NUMERO 5:

5. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?



La población califico la Calidad del servicio del programa como Muy Buena con un índice de satisfacción del 98%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	90,00%	100%	90%
Muy Bueno	10,00%	75%	8%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 34 de 51

Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			98%

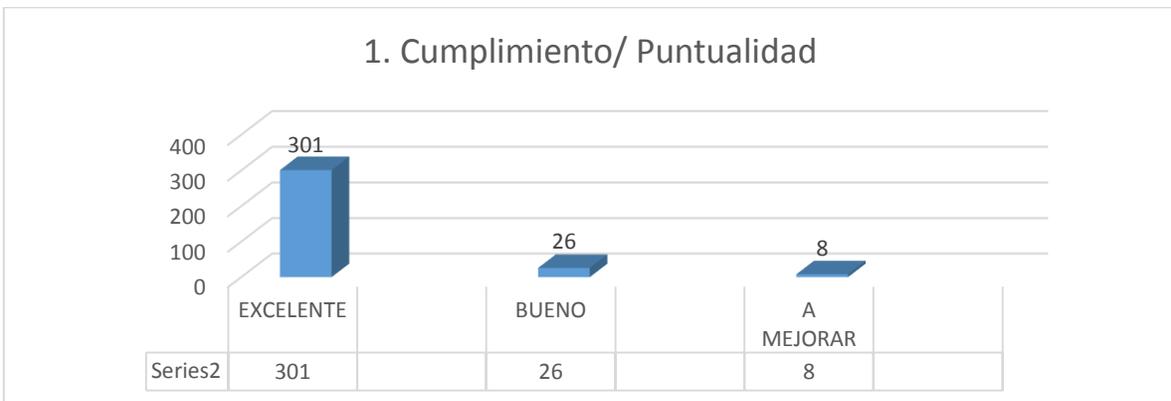
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA DE DISCAPACIDAD

El nivel de satisfacción general del programa Discapacidad es del 96% lo que corresponde a un nivel Muy bueno para este programa.

PROGRAMA DE DISCAPACIDAD				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
100%	93%	94%	94%	98%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				96%

3.8 PROGRAMA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

PREGUNTA NUMERO 1:



De acuerdo con el comportamiento de la respuesta dada por los ciudadanos con respecto al cumplimiento y puntualidad en la realización del programa, fue calificada con un índice de satisfacción general del 91%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	90,00%	100%	90%
Bueno	8,00%	50%	4%
A Mejorar	2,00%	25%	1%
Nivel de satisfacción de la pregunta			95%

PREGUNTA NUMERO 2:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

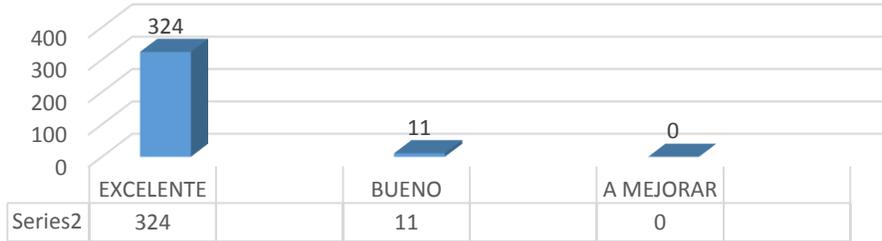
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 35 de 51

2. Satisfacción de la actividad

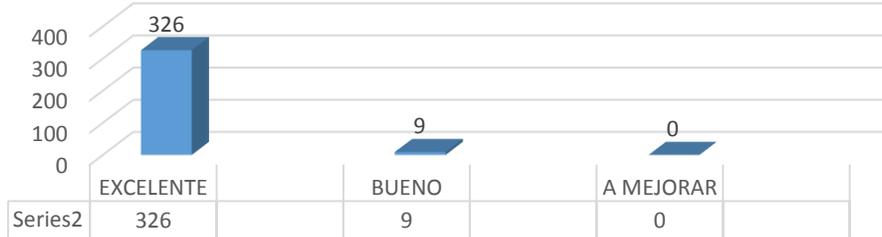


En la evaluación del aspecto relacionado con la satisfacción de la actividad realizada en el programa, se identificó un índice de satisfacción general del 99%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	97,00%	100%	97%
Bueno	3,00%	50%	2%
A Mejorar	0,00%	25%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			99%

PREGUNTA NUMERO 3:

3. Trato y Atención



Con relación al ítem de trato y la atención recibida por el ciudadano por de parte de los servidores públicos que realizan este programa, se identificó un índice de satisfacción Muy bueno con un 99%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	97,00%	100%	97%
Bueno	3,00%	50%	2%
A Mejorar	0,00%	25%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			99%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

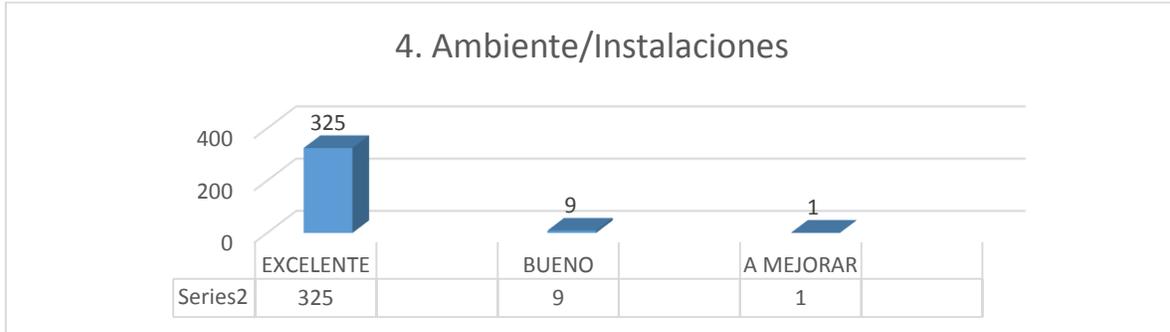
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 36 de 51

PREGUNTA NUMERO 4:



Frente al aspecto de ambiente e instalaciones evaluado por los usuarios, se encontró que existe un índice de satisfacción general del 98%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	97,00%	100%	97%
Bueno	2,50%	50%	1%
A Mejorar	0,50%	25%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			98%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

El nivel de satisfacción general del programa Infancia y Adolescencia es del 98% lo que corresponde a un nivel muy bueno para este programa

PROGRAMA INFANCIA Y ADOLESCENCIA			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
95%	99%	99%	98%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			98%

De acuerdo con las observaciones y sugerencias dadas por la población, se considera importante aumentar el número de clases en las escuelas deportivas y Escuela Municipal de Artes de Bucaramanga, así como también que se realice una mayor divulgación y difusión de las actividades que se desarrollan en las Ludotecas y en los Domingos en Familia.

3.9 PROGRAMA HABITANTE DE CALLE



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

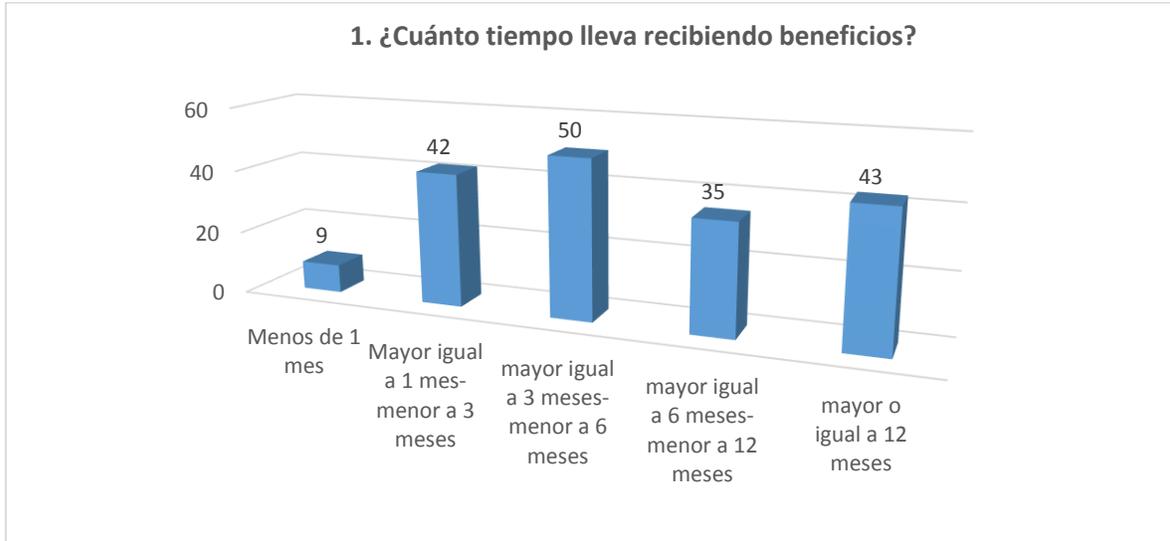
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 37 de 51

PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta, el 24% de los usuarios llevan recibiendo beneficios del programa Habitante de calle durante un tiempo Mayor igual a 12 meses. Esta pregunta no permite evaluar índice de satisfacción, pero permite conocer el tiempo que llevan sus beneficiarios recibiendo los servicios del programa. Es importante revisar qué valor agrega esta información de tal forma que la pregunta se mantenga o no dentro de la encuesta de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Mayor igual a 12 meses	24,00%	100%	24%
mayor igual a 6 meses-menor a 12 meses	20,00%	75%	15%
mayor igual a 3 meses-menor a 6 meses	28,00%	50%	14%
mayor igual a 1 mes - menos a 3 meses	23,00%	25%	6%
menos de 1 mes	5,00%	100%	5%
Nivel de satisfacción de la pregunta			64%

PREGUNTA NUMERO 2:



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

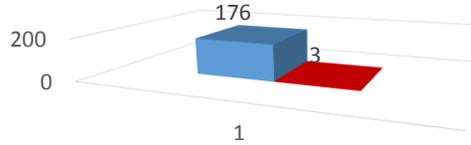
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 38 de 51

2.¿Conoce los servicios que brinda el programa?



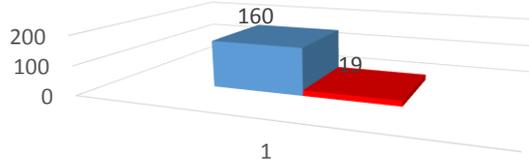
		1
■ CONOCE LOS SERVICIO QUE BRINDA EL PROGRAMA	SI / NO	176
■		3

Conforme a los resultados obtenidos, se identificó que el 98% de los encuestados conocen los servicios que brinda el programa. Esta pregunta no permite evaluar índice de satisfacción, aunque sí, el conocimiento de los servicios que brinda el programa. Es importante revisar qué valor agrega esta información de tal forma que la pregunta se mantenga o no dentro de la encuesta de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	98,00%	100%	98%
NO	2,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			98%

PREGUNTA NUMERO 3:

3.¿Tiene acceso a los servicios de salud?



		1
■ SI / NO		160
■		19

Teniendo en cuenta las opiniones de los encuestados, el 89% de la población manifestó que si tiene acceso a servicios de salud. Esta pregunta no permite evaluar índice de satisfacción, pero si el acceso a servicios de salud de sus beneficiarios. Es importante revisar qué valor agrega esta información de tal forma que la pregunta se mantenga o no dentro de la encuesta de satisfacción.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 39 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	89,00%	100%	89%
NO	11,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			89%

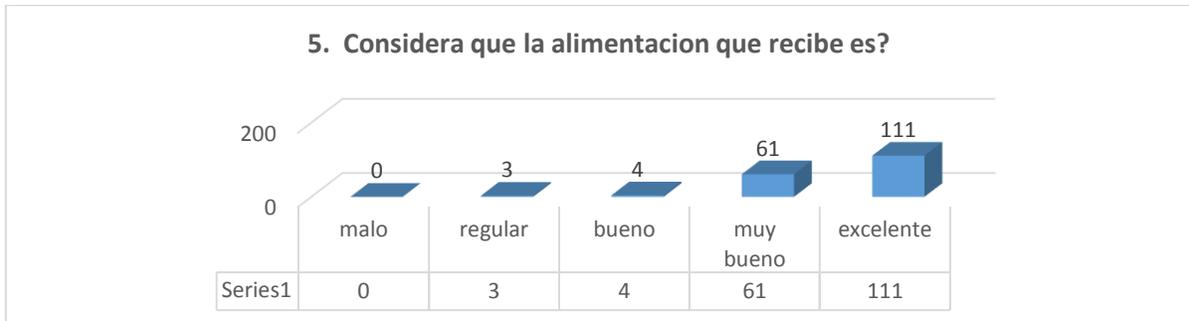
PREGUNTA NUMERO 4:



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, la población califico como muy bueno el trato y la atención recibida por parte del programa, por cuanto el índice de satisfacción es de 88%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	60,00%	100%	60%
Muy Bueno	34,00%	75%	26%
Bueno	5,00%	50%	3%
Regular	1,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			88%

PREGUNTA NUMERO 5:



De acuerdo con los resultados obtenidos, la población tiene un índice de satisfacción Muy bueno del 89%, al evaluar la alimentación recibida.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 40 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	62,00%	100%	62%
Muy Bueno	34,00%	75%	26%
Bueno	2,00%	50%	1%
Regular	2,00%	25%	1%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			89%

PREGUNTA NUMERO 6:



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, la población califico como muy bueno el servicio de higiene y aseo personal recibidos en el programa, con un índice de satisfacción del 87%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	56,00%	100%	56%
Muy Bueno	38,00%	75%	29%
Bueno	3,00%	50%	2%
Regular	2,00%	25%	1%
Malo	1,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			87%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

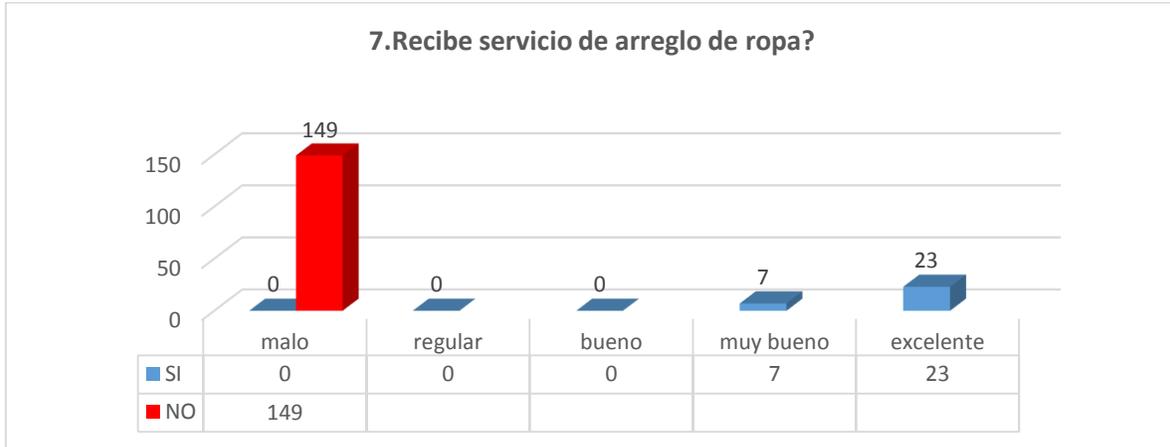
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 41 de 51

PREGUNTA NUMERO 7:



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 83% de los encuestados manifestaron que no recibe servicio de arreglo de ropa, el 17% que si recibe el servicio, manifiesta un nivel de satisfacción Muy bueno con un 87%. Es necesario, ajustar el formato de encuesta con el propósito de permitir evaluar la satisfacción de los beneficiarios de éste servicio del programa, ya que como está planteada la pregunta actualmente, no permite conocer el índice de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	17,00%	100%	17%
NO	83,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			17%

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	77,00%	100%	77%
Muy Bueno	13,00%	75%	10%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			87%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

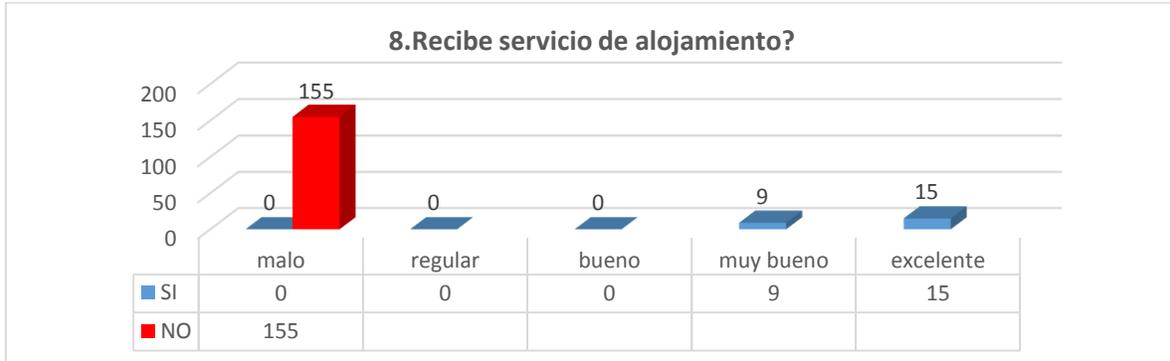
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 42 de 51

PREGUNTA NUMERO 8:



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 87% de los encuestados manifestaron que no recibe servicio de arreglo de ropa, el 13% que si recibe el servicio, manifiesta un nivel de satisfacción Muy bueno con un 87% Es necesario, ajustar el formato de encuesta con el propósito de permitir evaluar la satisfacción de los beneficiarios de éste servicio del programa, ya que como está planteada la pregunta actualmente, no permite conocer el índice de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	13,00%	100%	13%
NO	87,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			13%

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	63,00%	100%	63%
Muy Bueno	37,00%	75%	28%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			91%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

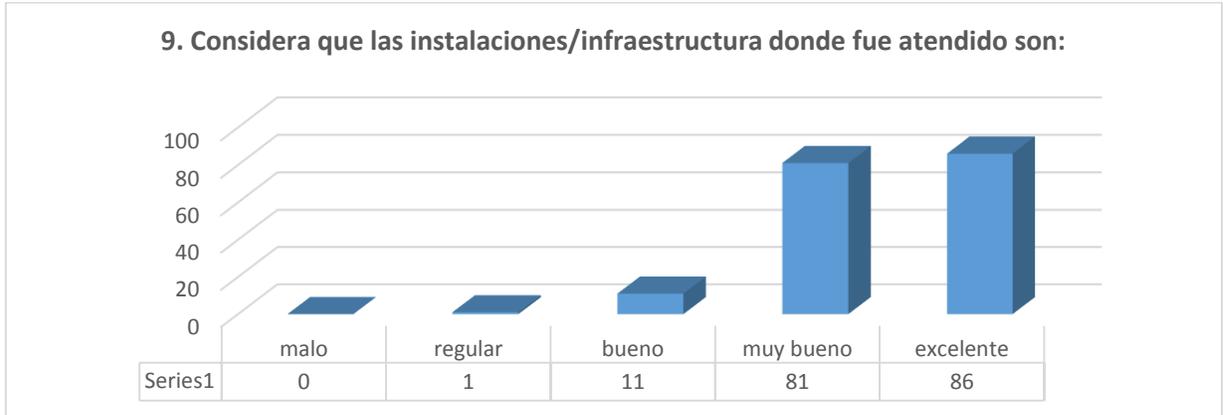
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 43 de 51

PREGUNTA NUMERO 9:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la encuesta aplicada al programa, se evidencia en la opinión de los ciudadanos beneficiarios que consideran la infraestructura del lugar como Muy Buena con un 85% de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	48,00%	100%	48%
Muy Bueno	45,00%	75%	34%
Bueno	6,00%	50%	3%
Regular	1,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			85%

PREGUNTA NUMERO 10:



La población califica la Calidad del servicio del programa Habitante de Calle como Muy Buena con un índice de satisfacción del 91%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	68,00%	100%	68%

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 44 de 51

Muy Bueno	27,00%	75%	20%
Bueno	4,00%	50%	2%
Regular	1,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			91%

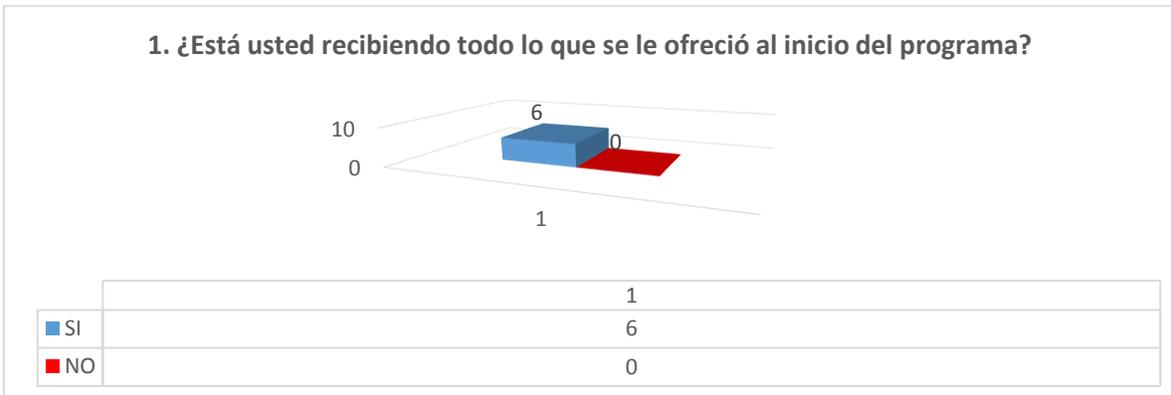
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA DE HABITANTE DE CALLE

El nivel de satisfacción general del programa Habitante de Calle es del 87% lo que corresponde a un nivel Muy bueno en este programa.

PROGRAMA HABITANTE DE CALLE									
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5	RTA 6	RTA 7	RTA 8	RTA 9	RTA 10
64%	98%	89%	88%	89%	87%	87%	91%	85%	91%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL									87%

3.10 PROGRAMA UNDECO

PREGUNTA NUMERO 1:



De acuerdo con los resultados obtenidos el 100% de la población manifestó haber recibido todos los servicios ofrecidos dentro del programa.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100,00%	100%	100%
NO	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			100%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 45 de 51

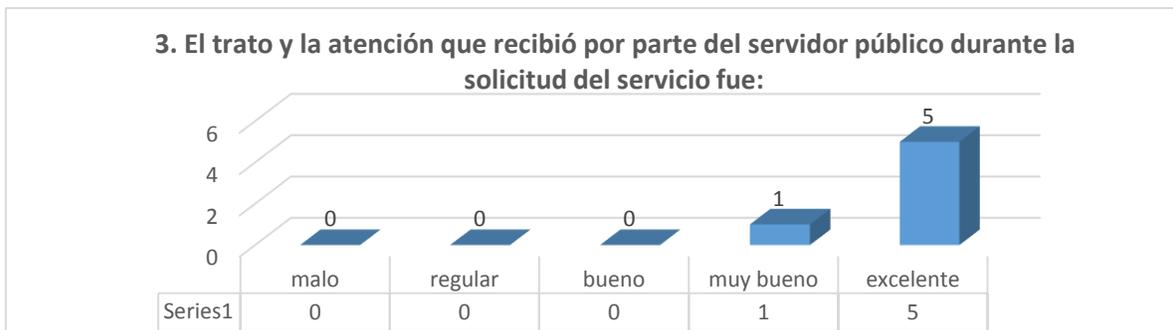
PREGUNTA NÚMERO 2:



De acuerdo con el comportamiento de la respuesta al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el programa, la población calificó este criterio como Muy bueno con un grado de satisfacción del 92%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	67,00%	100%	67%
Muy Bueno	33,00%	75%	25%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			92%

PREGUNTA NÚMERO 3:



De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificó que el trato y la atención que recibió el usuario por parte de los servidores públicos son Muy bueno con un grado de satisfacción del 96%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	83,00%	100%	83%
Muy Bueno	17,00%	75%	13%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

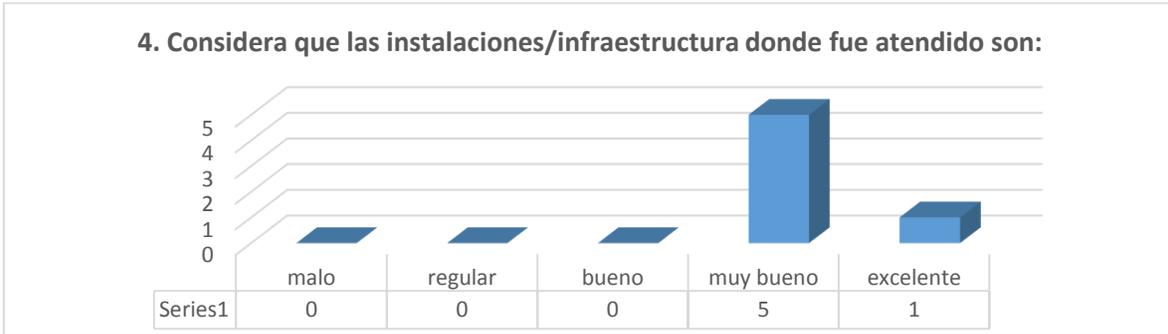
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 46 de 51

Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			96%

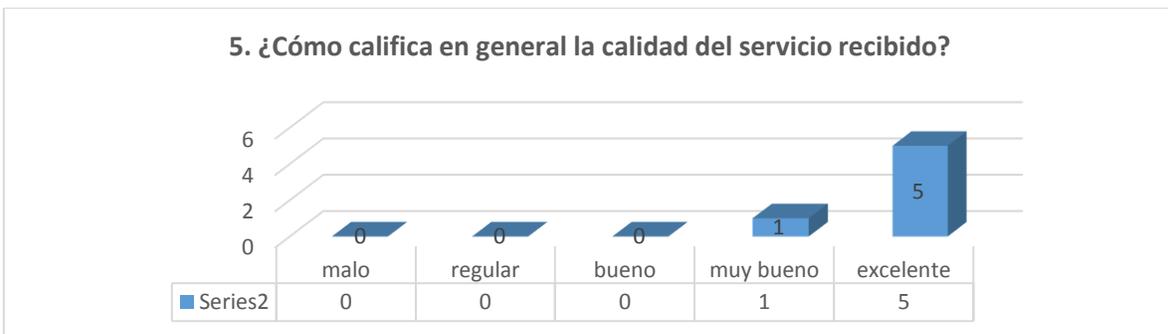
PREGUNTA NÚMERO 4:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la encuesta aplicada al programa, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que consideran que la infraestructura del lugar es Muy buena con un 79% de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	17,00%	100%	17%
Muy Bueno	83,00%	75%	62%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			79%

PREGUNTA NÚMERO 5:



La respuesta dada por la población respecto a la calificación en general de la calidad del servicio recibido en el programa UNDECO es buena con un grado de satisfacción del 96%.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 47 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	83,00%	100%	83%
Muy Bueno	17,00%	75%	13%
Bueno	0,00%	50%	0%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			96%

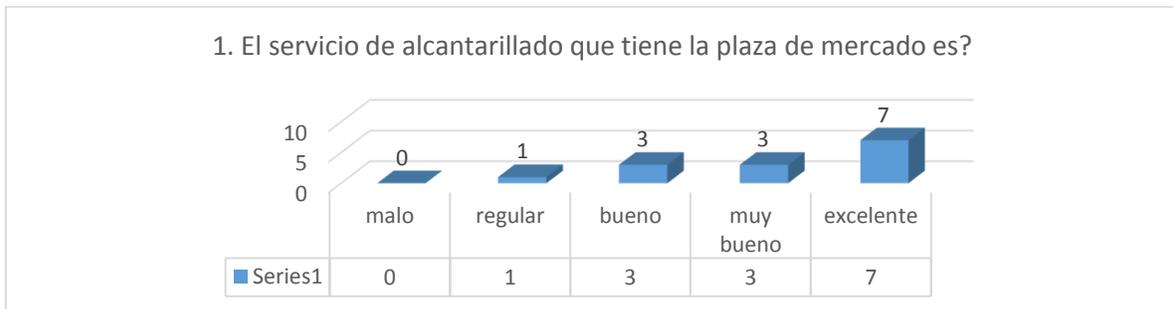
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA UNDECO

El nivel de satisfacción general del programa UNDECO es del 93% lo que corresponde a un nivel Muy bueno en este programa.

PROGRAMA UNDECO				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
100%	92%	96%	79%	96%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				93%

3.11 PROGRAMA PLAZAS DE MERCADO

PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido durante el estudio, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que el índice de satisfacción frente al servicio de alcantarillado que tiene la plaza de mercado es Muy bueno con un 78% de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	50,00%	100%	50%
Muy Bueno	21,00%	75%	16%
Bueno	21,00%	50%	11%
Regular	8,00%	25%	2%
Malo	0,00%	0%	0%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

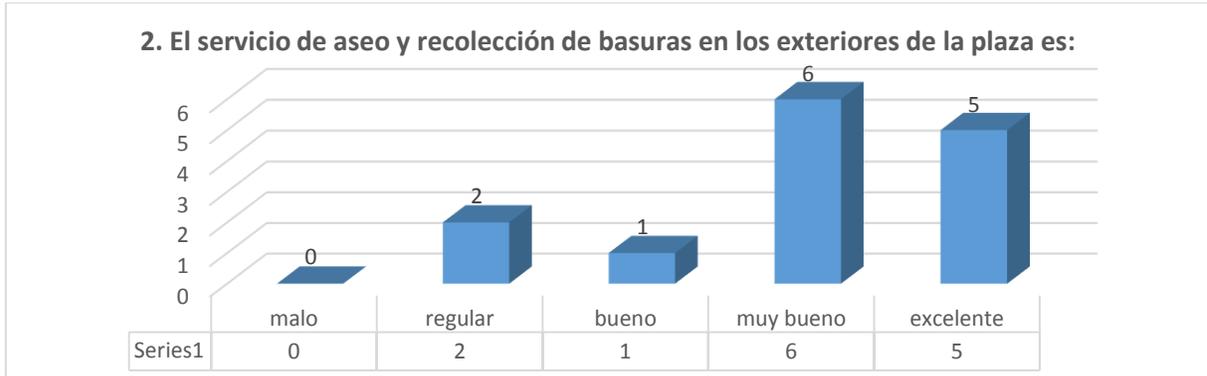
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: 18-Dic-17

Página 48 de 51

Nivel de satisfacción de la pregunta	78%
--------------------------------------	-----

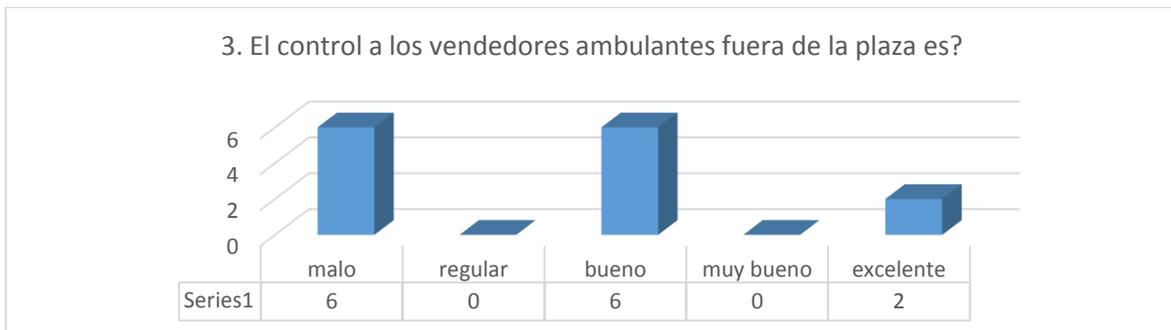
PREGUNTA NÚMERO 2:



De acuerdo con el comportamiento de la respuesta el servicio de aseo y recolección de basuras en los exteriores de la plaza es Regular dado que la población calificó este criterio con un grado de satisfacción del 75%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	36,00%	100%	36%
Muy Bueno	43,00%	75%	32%
Bueno	7,00%	50%	4%
Regular	14,00%	25%	4%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			75%

PREGUNTA NÚMERO 3:



De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificó que el control a los vendedores ambulantes fuera de la plaza es Regular con un grado de satisfacción del 36%.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-03

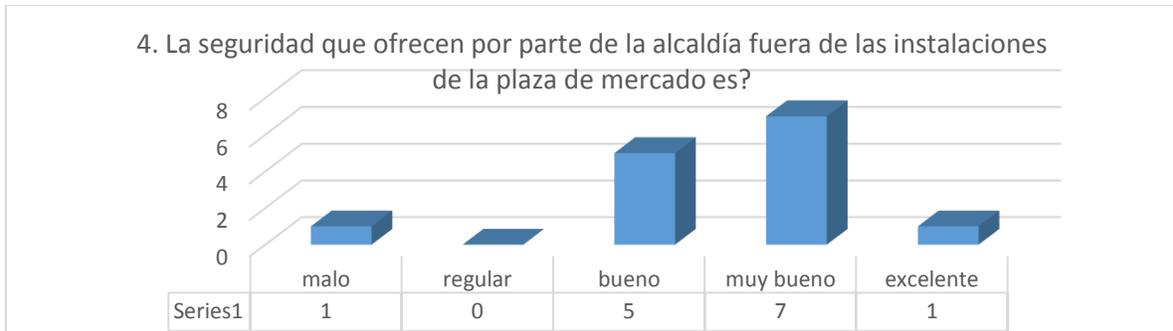
Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 49 de 51

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	14,00%	100%	14%
Muy Bueno	0,00%	75%	0%
Bueno	43,00%	50%	22%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	43,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			36%

PREGUNTA NÚMERO 4:



Teniendo en cuenta el resultado obtenido en la encuesta aplicada al programa, se evidencia en la opinión de los ciudadanos que consideran que la seguridad ofrecida por parte de la alcaldía fuera de las instalaciones de la plaza de mercado es Buena con un 63% de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	7,00%	100%	7%
Muy Bueno	50,00%	75%	38%
Bueno	36,00%	50%	18%
Regular	0,00%	25%	0%
Malo	7,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			63%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

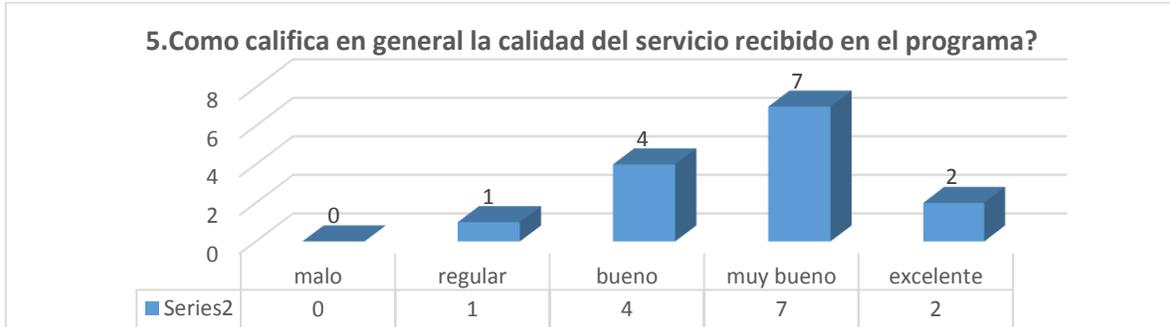
Código: F-GSC-8200-238,37-03

Versión: 0.0

Fecha Aprobación:18-Dic-17

Página 50 de 51

PREGUNTA NÚMERO 5:



La respuesta dada por la población respecto a la calificación en general de la calidad del servicio recibido es Buena en el programa PLAZAS DE MERCADO con un grado de satisfacción del 68%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Excelente	14,00%	100%	14%
Muy Bueno	50,00%	75%	38%
Bueno	29,00%	50%	15%
Regular	7,00%	25%	2%
Malo	0,00%	0%	0%
Nivel de satisfacción de la pregunta			68%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA PLAZAS DE MERCADO

El nivel de satisfacción general para el programa de Plazas de Mercado es del 64% lo que corresponde a un nivel Bueno para este programa.

PROGRAMA PLAZAS DE MERCADO				
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5
78%	75%	36%	63%	68%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				64%

2. ANALISIS GLOBAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROGRAMAS

El nivel de satisfacción global de los diferentes programas del proceso de Proyección y Desarrollo Comunitario evaluados mediante las encuestas a sus beneficiarios refleja como resultado general un nivel de satisfacción del **94,80%**, ubicándolo dentro del **rango muy bueno** lo cual es positivo para la entidad.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-03
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación:18-Dic-17
		Página 51 de 51

4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La aplicación de encuestas de satisfacción a los diferentes programas del proceso de Proyección y Desarrollo Comunitario, permiten concluir:

PROGRAMAS - DESARROLLO SOCIAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN	% PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE ENCUESTAS	SATISFACCIÓN GENERAL
LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas	100%	0,01%	0,01%
Infancia y adolescencia	98%	31,36%	30,73%
Más familias en acción	98%	18,35%	17,98%
Habitante de Calle	87%	16,76%	14,58%
Adulto Mayor	99%	13,20%	13,07%
Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)	93%	12,17%	11,32%
Discapacidad	96%	3,84%	3,69%
Plazas de Mercado (Interior)	64%	1,31%	0,84%
Mujer equidad y género	91%	2,06%	1,87%
UNDECO	93%	0,56%	0,52%
UMATA	100%	0,19%	0,19%
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL			94,80%

1. Se aplicó la totalidad de encuestas durante el mismo período evaluado, La muestra definida es de 1.067 para la evaluación del nivel de satisfacción de los programas de Desarrollo Social, primer semestre de 2019.
2. El proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía debe contar con personal de apoyo para la aplicación de estas encuestas, con el propósito, no sólo de dar cumplimiento a dicha aplicación y presentación de los correspondientes informes de satisfacción semestrales dentro de los plazos establecidos, sino de mantener la independencia del proceso de evaluación.
3. A través de los resultados de la evaluación de la satisfacción se pudo obtener la percepción de los beneficiarios de los programas que presta la Alcaldía de Bucaramanga a los ciudadanos, determinando un nivel de satisfacción general del **94.80%**, ubicándose dentro del rango "Muy Bueno", lo cual impacta de manera positiva la imagen de la entidad.
4. El programa Plazas de Mercado tuvo un índice general, por debajo del 80%, por lo cual se deben establecer las acciones correspondientes para mejorar el nivel de desempeño del servicio y la satisfacción de sus usuarios.
5. Se observó que algunas preguntas del cuestionario del Programa Habitante de Calle F-GSC-8200-238,37-010 por su planteamiento no permiten evaluar índice de satisfacción, por lo cual debe revisarse dicho cuestionario y determinarse la conveniencia de actualización.