

	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 1 de 46

1. DATOS GENERALES.

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaria Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
PERIODO EVALUADO:	Vigencia 2021
FECHA ELABORACIÓN:	24 de febrero de 2022
ELABORÓ:	<p>Jairo Alfonso Castro Villarreal - Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>Z</i></p> <p>Laura Angélica Nieto Gómez - Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>LN</i>.</p> <p>Claudia Ines Rey Pedraza – Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>CL</i></p>
REVISÓ:	<p>Luz Esperanza Bernal Rojas <i>JE</i> Profesional Especializado Secretaria Administrativa</p> <p>Gloria María Castro Benavides - Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>el</i></p> <p>Alexander Martínez Mendoza - Profesional CPS Secretaria Administrativa <i>AM</i></p>
APROBÓ:	<p style="text-align: center;"><i>Mónica Lucía Sarmiento Olarte</i> MONICA LUCIA SARMIENTO OLARTE Secretaria Administrativa Alcaldía de Bucaramanga</p>

2. METODOLOGÍA APLICADA

De acuerdo con lo establecido en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio M-GSC-8200-170-001, se aplicó la metodología en contingencia para la elaboración del presente informe de la medición del nivel de satisfacción del servicio que se da en los programas de desarrollo comunitario.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</p>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 2 de 46

2.1 OBJETIVO

Realizar el informe de satisfacción de los ciudadanos sobre los programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga con el fin de medir, analizar y efectuar el 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

- Determinar si la solicitud del programa cumple con los requisitos (características de calidad) establecidos.
- Analizar la accesibilidad del programa vía web.
- Determinar la percepción general del usuario sobre la calidad del programa ofrecido.
- Verificar que la respuesta sea oportuna ante las solicitudes radicadas en los diferentes programas.

2.2 ALCANCE

La aplicación del cuestionario de encuesta Formato del cuestionario – F-GSC-8200-238,37-022, se realizó durante la vigencia del año 2021, con el fin de analizar el nivel de satisfacción percibido por los ciudadanos, en los programas ofrecidos por el proceso de proyección y desarrollo comunitario en la alcaldía de Bucaramanga.

2.3 METODOLOGIA

Debido a las circunstancias actuales de pandemia, relacionadas con el Covid-19, fue necesario la aplicación del formato de encuesta para servicios en contingencia, establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio **M-GSC-8200-170-001**, donde adicionalmente se especifica que el tamaño de la muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico estratificado, la cual el cálculo de la población infinita para programas es de 1067 anual, por lo tanto, para el año 2021 se presentan los resultados basados en una muestra aplicada a **1263** ciudadanos, completando el número total de encuestas requeridas.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 3 de 46

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

PROGRAMAS - DESARROLLO COMUNITARIO	ENCUESTAS REQUERIDAS ANUAL	ENCUESTAS APLICADAS 2021
LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas	0.45	2 ✓
Infancia y adolescencia	336	343 ✓
Más familias en acción	196	205 ✓
Habitante de Calle	179	181 ✓
Atención integral a personas mayores	141	278 ✓
Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)	130	153 ✓
Discapacidad	41	44 ✓
Plazas de Mercado (Interior)	14	19 ✓
Mujer equidad y género	22	31 ✓
UNDECO	6	6 ✓
UMATA	2	1 ✓
TOTAL	1067	1263 ✓

Fuente: Elaboración propia, tabulación encuestas año 2021

Nota: Cabe resaltar que, de las encuestas requeridas del programa UMATA sólo se realizó una.

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

Fuente de información: Manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, M-GSC-8200-170-001 pág. 36

La meta del indicador establecida en el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2021 es alcanzar o superar el 80% en el nivel de satisfacción general, así mismo está establecido en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio M-GSC-8200-170-001, que los resultados que den por debajo del 75% generarán acción correctiva una vez se realiza la medición general del año 2021.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 4 de 46

La metodología a utilizar para conocer el nivel de satisfacción es 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.

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 SATISFACCION		
RESPUESTA CALIFICATIVAS	1 (MALO)	0%
	2 (REGULAR)	25%
	3 (BUENO)	50%
	4 (MUY BUENO)	75%
	5 (EXCELENTE)	100%
DICOTÓMICAS	SI	100%
	NO	0%

Fuente de información: Manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, M-GSC-8200-170-001

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.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 5 de 46

- 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.

2.4 INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DE PRORAMAS

Debido a la emergencia por motivo del Covid-19, para evaluar el nivel de satisfacción del servicio al ciudadano se diseñó una encuesta para ser aplicada de manera virtual, No. F-GSC-8200-238,37-022, la cual se relaciona a continuación.

Encuesta de Satisfacción del Nivel del Servicio

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente a los programas/servicios que ofrece la entidad, agradecemos su participación.

* Obligatorio

Sección

 Alcaldía de Bucaramanga	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL NIVEL DEL SERVICIO	Código: F-GSC-8200-238,37-022
		Versión: 1.0
		Fecha aprobación: 31 de agosto de 2021
		Página 1 de 1



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 6 de 46

1

Tratamiento de Datos

He leído y acepto las Políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (<https://www.bucaramanga.gov.co/autorizacion-de-tratamiento-de-datos-personales/> (<https://www.bucaramanga.gov.co/autorizacion-de-tratamiento-de-datos-personales/>)) Resolución 340 <https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2018/12/Resolucion-340-Dic-26-2018-y-Politica.pdf> (<https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2018/12/Resolucion-340-Dic-26-2018-y-Politica.pdf>)

- Acepto
- No Acepto

2

Seleccione la Fecha

Formato: d/M/AAAA

3

Correo electrónico

4

Usted accedió a: *

- Servicio (Trámite y/o Procedimiento)
- Programa



Alcaldía de Bucaramanga

INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 7 de 46

5

Si usted accedió a un servicio, con cual de las siguientes áreas esta relacionado: *

- Finanzas Públicas
- Vive Digital- personal atendido
- Planeación
- Sisben
- Infraestructura
- Educación
- Valorización
- Vive Digital- capacitaciones
- Comisarias
- Desarrollo Sostenible

- Inspecciones
- Estratificación Económica
- Proceso Técnico de Servicio
- Interior
- Gestión de la salud
- Espacio Público

6

Si usted accedió a un programa, seleccione cual: *

- LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas
- Infancia y adolescencia
- UMATA
- Atención integral a personas mayores
- Habitante de calle
- Discapacidad
- Más familias en acción
- Mujer equidad y género
- UNDECO
- Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)



Alcaldía de Bucaramanga

INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 8 de 46

Plazas de Mercado (Interior)

7

¿Considera que el servicio (trámite/procedimiento) o programa que requirió cumplió con los requisitos establecidos? Si su respuesta es NO por favor especifique *

Si

No (Sea Explicito en el siguiente cuadro)

8

¿Por qué? (Sea Explicito)

9

¿Recibió respuesta oportuna ante el servicio (trámite/procedimiento) o programa solicitado por parte de la Alcaldía? Si su respuesta es NO, por favor especifique. *

Si

No

10

¿Por qué? (Sea Explicito)



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 9 de 46

11

A continuación, en las preguntas encontrará los criterios para evaluar el nivel de satisfacción del servicio:

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

¿Cómo califica la accesibilidad del servicio prestado vía web? *

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente

12

Dado que su calificación fue Malo o Regular por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:

13

¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?

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

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente

14

Dado que su calificación fue Malo o Regular por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

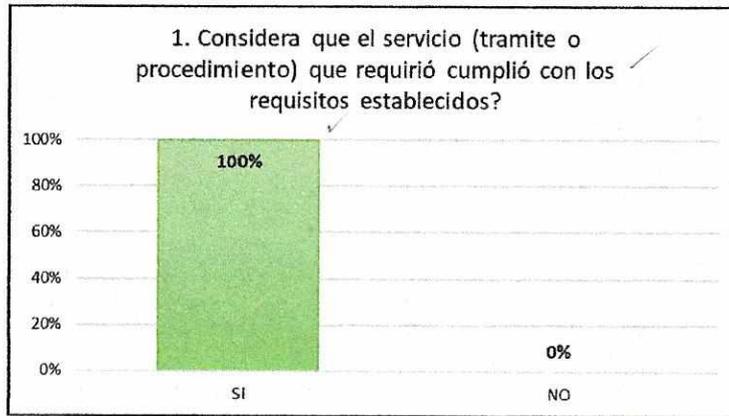
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 10 de 46

3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

3.1 PROGRAMA-LGTBI, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y MINORIAS ÉTNICAS

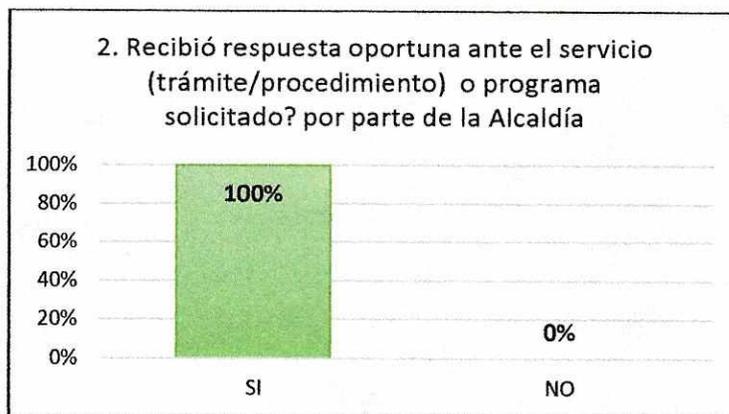
PREGUNTA NUMERO 1:



Se evidencia que en el programa -LGTBI, Sustancias Psicoactivas y Minorías Étnicas, los servicios solicitados por los ciudadanos cumplen con los requisitos establecidos en un 100%, obteniendo un índice de satisfacción del 100%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%

PREGUNTA NÚMERO 2

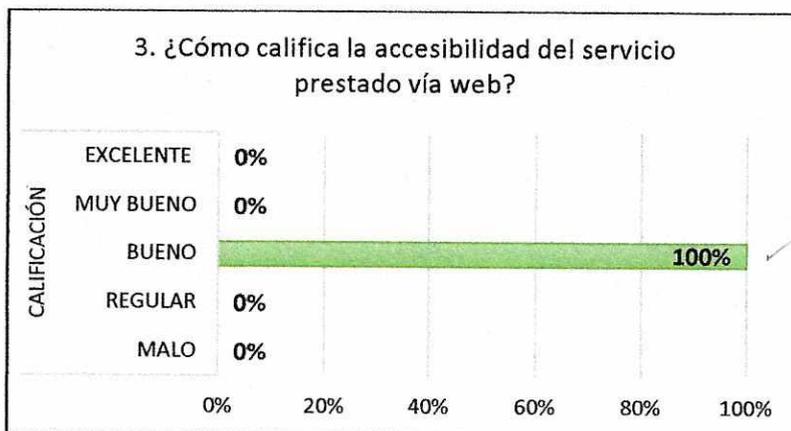


 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 11 de 46

Se observa que la respuesta ante el programa -LGTBI, Sustancias Psicoactivas y Minorías Étnicas, solicitada por los ciudadanos fue oportuna al 100%, por lo cual la calificación del índice de satisfacción es del **100%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web en el programa -LGTBI, Sustancias Psicoactivas y Minorías Étnicas, se identificó que el acceso es **Bueno** en un 100% y muestra un índice de satisfacción del **50%**. Es importante mejorar el acceso vía web de los ciudadanos con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los mismos al utilizar los servicios de la entidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (Muy bueno)	0%	75%	0%
3 (Bueno)	100%	50%	50%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			50%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

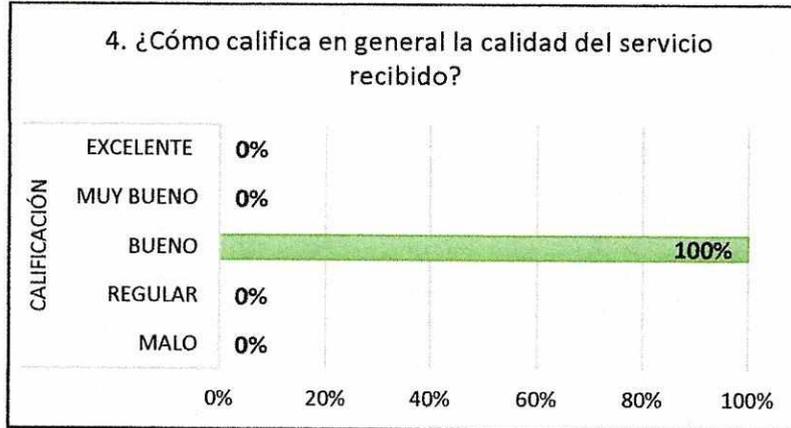
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 12 de 46

PREGUNTA NÚMERO 4:



La respuesta dada por los ciudadanos en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el programa -LGTBI, Sustancias Psicoactivas y Minorías Étnicas, es **Bueno** en un 100%, con una calificación del índice de satisfacción del **50%**. Se recomienda tomar acciones para aumentar la percepción del ciudadano y contribuir a la mejora continua.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (Muy bueno)	0%	75%	0%
3 (Bueno)	100%	50%	50%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			50%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA LGTBI, SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y MINORIAS ETNICAS

NIVEL DE SATISFACCION	75%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
100%	100%	50%	50%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			75%

El nivel de satisfacción del programa -LGTBI, Sustancias Psicoactivas y Minorías Étnicas en la muestra aplicada para el avance del informe fue del **75%**, lo que corresponde a un nivel **Muy Bueno**; sin embargo se recomienda tomar acciones en los criterios de



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

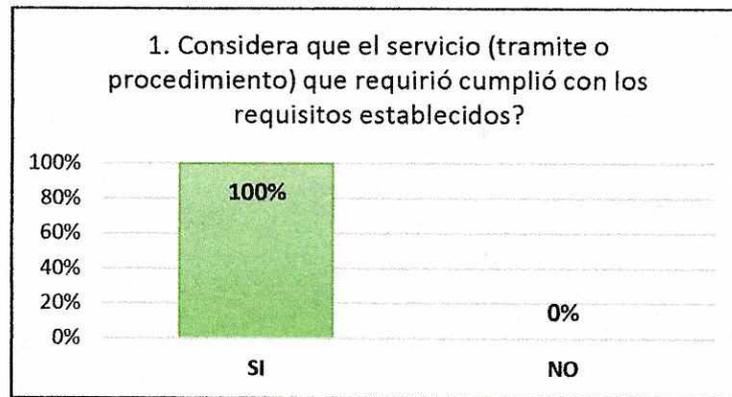
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 13 de 46

accesibilidad vía web y calidad del servicio donde el ciudadano no se siente conforme y de esta manera contribuir a la mejora continua del programa ofertado por la entidad y alcanzar la meta propuesta en el indicador cuando se realice la evaluación del nivel general de satisfacción del servicio.

3.2 PROGRAMA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

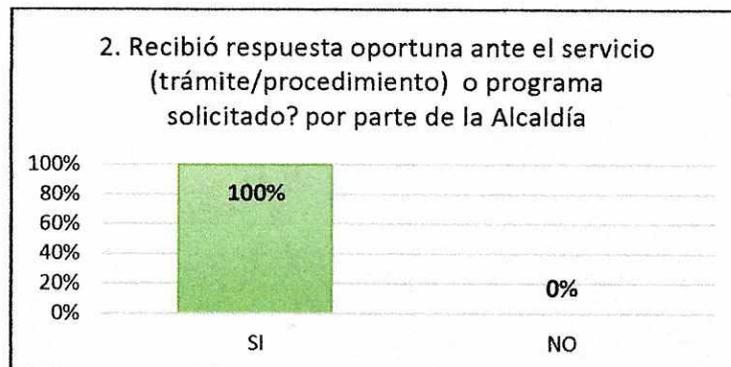
PREGUNTA NUMERO 1:



Se evidencia que en el programa Infancia y Adolescencia, los servicios solicitados por los ciudadanos cumplen con los requisitos establecidos al 100%, obteniendo un índice de satisfacción del 100%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%

PREGUNTA NÚMERO 2:





INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

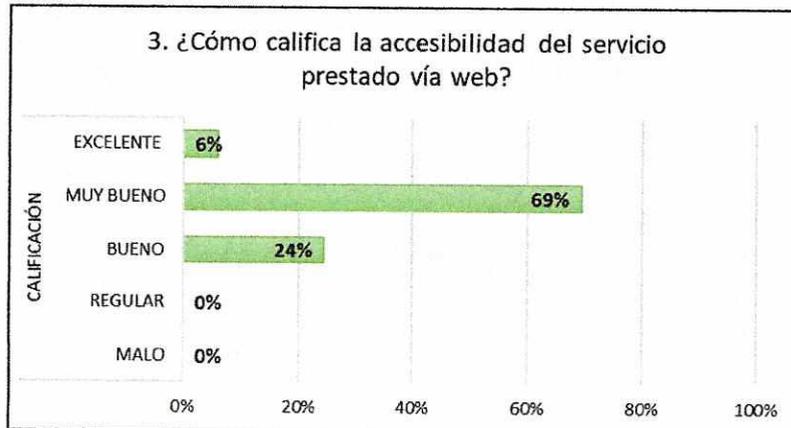
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 14 de 46

Se observa que la respuesta del programa Infancia y Adolescencia solicitada por los ciudadanos fue oportuna en un 100%, por lo cual la calificación del índice de satisfacción es del **100%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web en el programa Infancia y Adolescencia, se identificó que el acceso es **excelente** en un 6%, **muy bueno** en un 69% y **bueno** en un 24%, mostrando un índice de satisfacción del **70%**. Es importante mejorar el acceso vía web de los ciudadanos con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los mismos al utilizar los servicios de la entidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	6%	100%	6%
4 (Muy bueno)	69%	75%	52%
3 (Bueno)	24%	50%	12%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			70%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

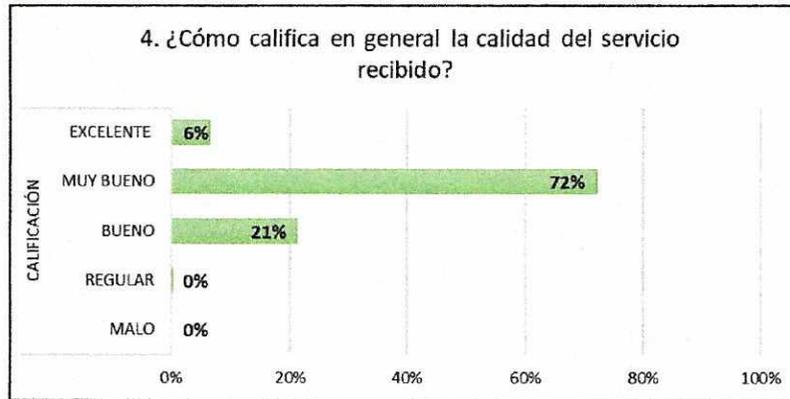
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 15 de 46

PREGUNTA NÚMERO 4:



La respuesta dada por el ciudadano en cuanto a la apreciación en general de la calidad del servicio recibido en el programa Infancia y Adolescencia es, **Excelente** 6%, **Muy Bueno** 72% y **Bueno** 21%, con una calificación del índice de satisfacción del **71%**. Se recomienda efectuar estrategias para aumentar la percepción del servicio al ciudadano y contribuir a la mejora continua.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	6%	100%	6%
4 (Muy bueno)	72%	75%	54%
3 (Bueno)	21%	50%	11%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			71%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

NIVEL DE SATISFACCION	85%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
100%	100%	70%	71%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			85%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

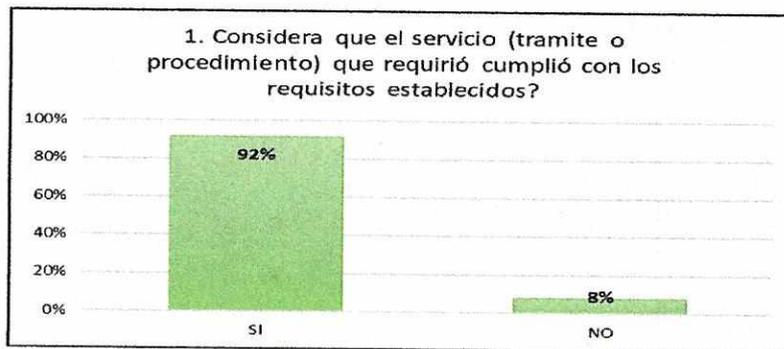
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 16 de 46

El nivel de satisfacción del programa Infancia y Adolescencia es del **85%**, lo que corresponde a un nivel **Muy Bueno**, se observa que el resultado está por encima del 80% meta establecida en el indicador del nivel de satisfacción del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía. Sin embargo, se hace necesario generar acciones que continúen con la mejora continua del programa.

3.3 PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN

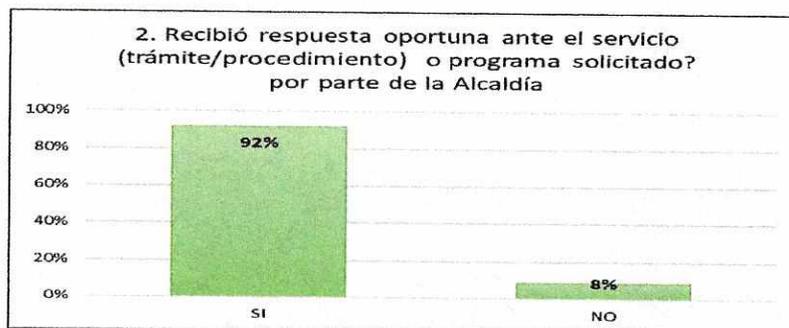
PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el programa Más Familias en Acción, el 92% de los ciudadanos respondió que, si cumple con los requisitos y un 8% indicaron que no cumple, dando un índice de satisfacción del **92%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	92%	100%	92%
NO	8%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			92%

PREGUNTA NUMERO 2:





INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

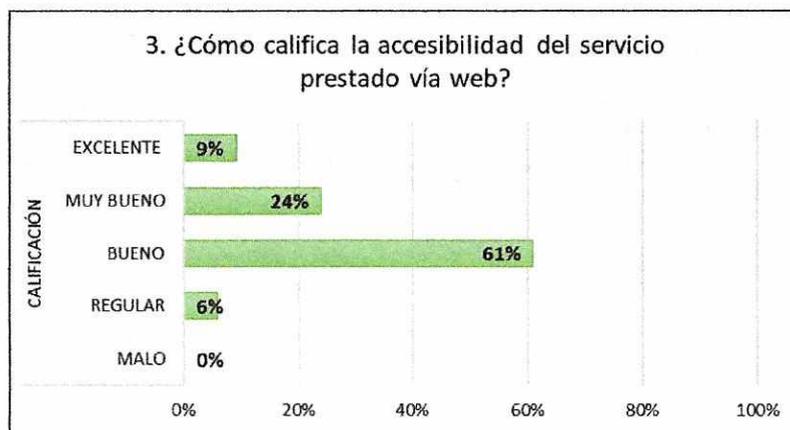
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 17 de 46

Se observa que, en la respuesta dada ante el servicio solicitado por los ciudadanos en el programa Más Familias en Acción, el 92% respondió que, si fue oportuna y el 8% respondió que no fue oportuna, lo cual nos arroja un índice de satisfacción del **92%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	92%	100%	92%
NO	8%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			92%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web, en el programa Más Familias en Acción, en la opinión de los ciudadanos se identificó que es **Excelente** en un 9%, **Muy Bueno** en un 24%, **Bueno** en un 61% y **Regular** en un 6%, indicando un índice de satisfacción del **59%**. Es importante mejorar el acceso vía web de los ciudadanos con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los mismos al utilizar los servicios de la entidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	9%	100%	9%
4 (Muy bueno)	24%	75%	18%
3 (Bueno)	61%	50%	30%
2 (Regular)	6%	25%	1%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			59%



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

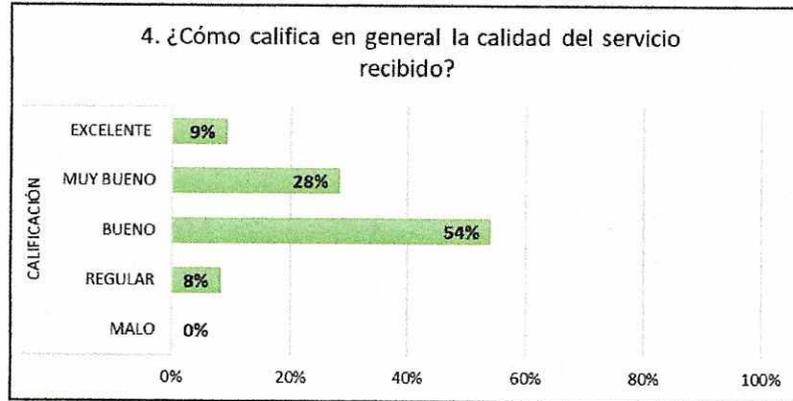
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 18 de 46

PREGUNTA NÚMERO 4:



En la respuesta dada por los ciudadanos en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el programa Más Familias en Acción, el 9% respondió **Excelente**, el 28% respondió **Muy Bueno**, el 54% **Bueno** y el 8% **Regular**, al generar el índice de satisfacción total de la pregunta nos da un resultado del **60%**. Sin embargo, se recomienda seguir mejorando la forma en que se presta el servicio a los ciudadanos con el fin de aumentar el nivel de satisfacción.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	9%	100%	9%
4 (Muy bueno)	28%	75%	21%
3 (Bueno)	54%	50%	27%
2 (Regular)	8%	25%	2%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			60%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMAMÁS FAMILIAS EN ACCIÓN.

NIVEL DE SATISFACCION	76%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
92%	92%	59%	60%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			76%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 19 de 46

El nivel de satisfacción del programa Más Familias en Acción, en la muestra aplicada fue del **76%**, lo que corresponde a un nivel **Muy Bueno**, sin embargo, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado.

3.4 PROGRAMA HABITANTE DE CALLE

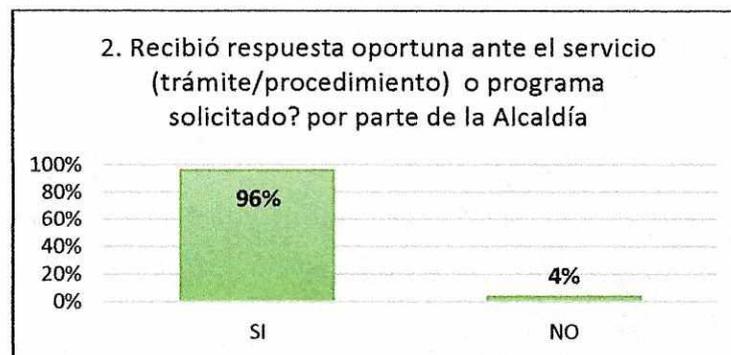
PREGUNTA NUMERO 1:



Se observa que, en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el programa Habitante de Calle, el 98% de los ciudadanos respondió que, si cumple con los requisitos y un 2% indicaron que no cumple, dando un índice de satisfacción del **98%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	98%	100%	98%
NO	2%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			98%

PREGUNTA NÚMERO 2:





INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

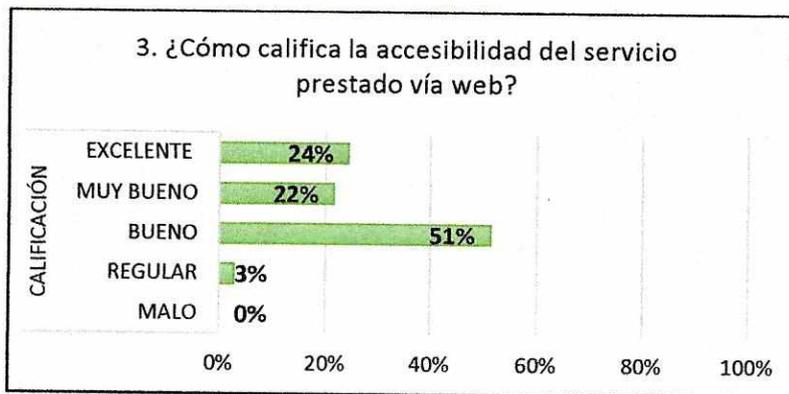
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 20 de 46

Se observa que la respuesta ante el servicio solicitado por los ciudadanos en el Programa Habitante de Calle el 96% respondió que, si fue oportuna y el 4% respondió que no lo fue, lo cual nos arroja un índice de satisfacción del **96%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	96%	100%	96%
NO	4%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			96%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Conforme a los resultados obtenidos, en relación a la accesibilidad del servicio prestado vía web en el programa Habitante de Calle, el 24% de la población manifestó que es **Excelente**, el 22% indica que es **Muy Bueno**, 51% de la población señala que es **Bueno** y el 3% contesta que es **Regular**, lo que nos indica un índice de satisfacción del **67%**, por tanto, es recomendable mejorar el acceso vía web a la ciudadanía del programa con el fin de obtener los niveles de satisfacción esperados.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	24%	100%	24%
4 (Muy bueno)	22%	75%	16%
3 (Bueno)	51%	50%	26%
2 (Regular)	3%	25%	1%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			67%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

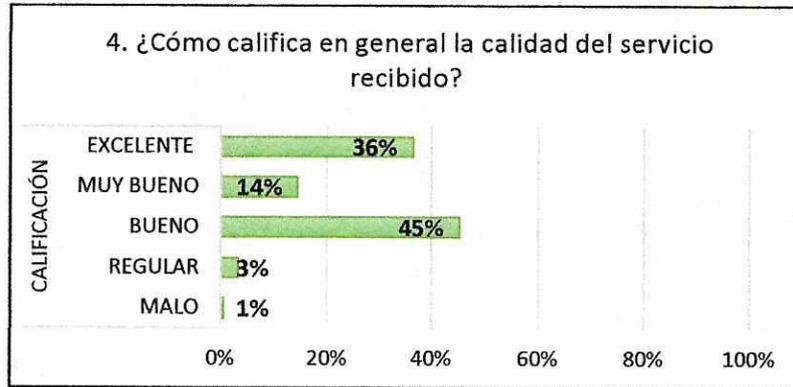
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 21 de 46

PREGUNTA NÚMERO 4:



La respuesta dada por los ciudadanos, en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el programa Habitante de Calle es **Excelente** en un 36%, **Muy bueno** en un 14%, **Bueno** en un 45%, **Regular** en un 3% y **Malo** en un 1%, arrojando un porcentaje del índice de satisfacción del **71%**. Se recomienda tomar acciones para aumentar la percepción del ciudadano y contribuir a la mejora continua.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	36%	100%	36%
4 (Muy bueno)	14%	75%	11%
3 (Bueno)	45%	50%	23%
2 (Regular)	3%	25%	1%
1 (Malo)	1%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			71%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA HABITANTE DE CALLE

NIVEL DE SATISFACCION	83%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
98%	96%	67%	71%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			83%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

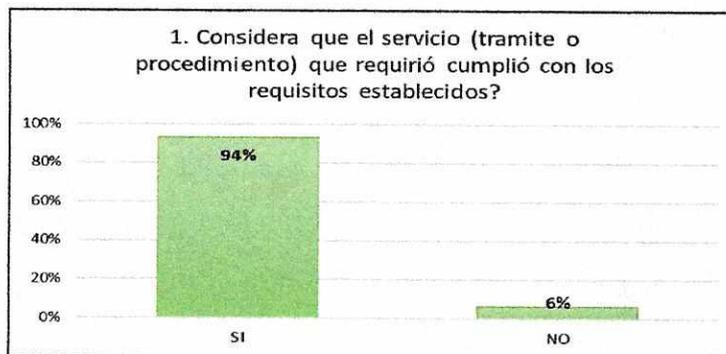
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 22 de 46

El nivel de satisfacción del programa Habitante de Calle es del **83%**, lo que corresponde a un nivel **Muy Bueno** y se observa que este resultado está por encima del 80% meta general del nivel de satisfacción esperado establecido en el indicador del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

3.5 PROGRAMA ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES

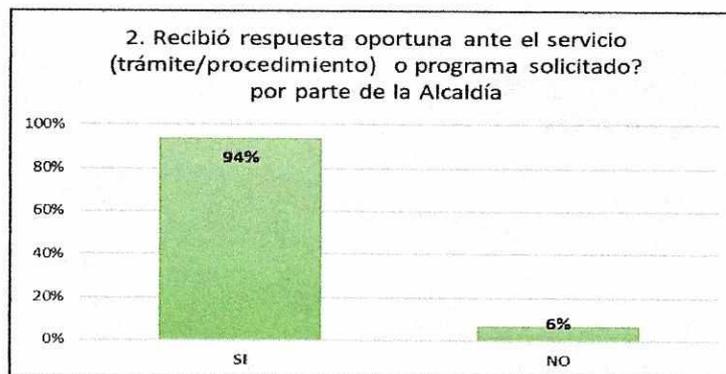
PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto el cumplimiento de los requisitos establecidos en el programa Atención Integral a Personas Mayores, el 94% de los ciudadanos respondió que, si cumple con los requisitos y el 6% que no cumple, por lo tanto, el índice de satisfacción es del **94%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	94%	100%	94%
NO	6%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			94%

PREGUNTA NÚMERO 2:

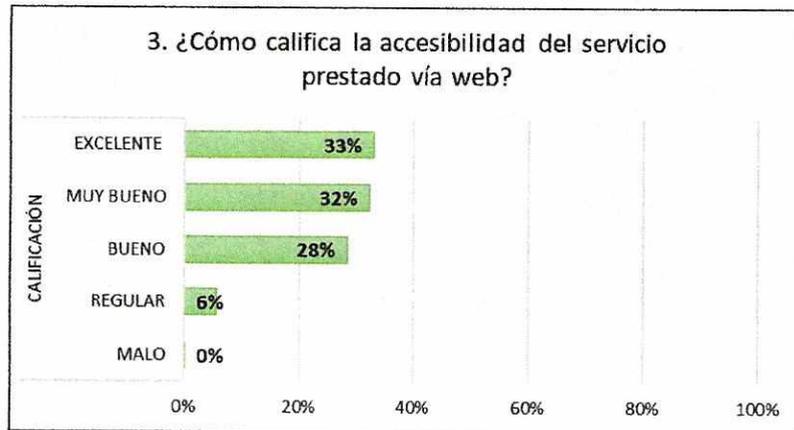


 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 23 de 46

Se observa que la respuesta ante el servicio solicitado por los ciudadanos en el programa Atención Integral a Personas Mayores, si fue oportuna para el 94%, y no fue oportuna para el 6% por lo cual la calificación del índice de satisfacción del **94%**

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	94%	100%	94%
NO	6%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			94%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad vía web al programa Atención Integral a Personas Mayores se identificó que el acceso es **Excelente** en un 33%, **Muy bueno** en un 32%, **Bueno** en un 28% y **Regular** en un 6%, arrojando un índice de satisfacción del **73%**. Es importante mejorar el acceso vía web de los ciudadanos con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los mismos al utilizar los servicios de la entidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	33%	100%	33%
4 (Muy bueno)	32%	75%	24%
3 (Bueno)	28%	50%	14%
2 (Regular)	6%	25%	1%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			73%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

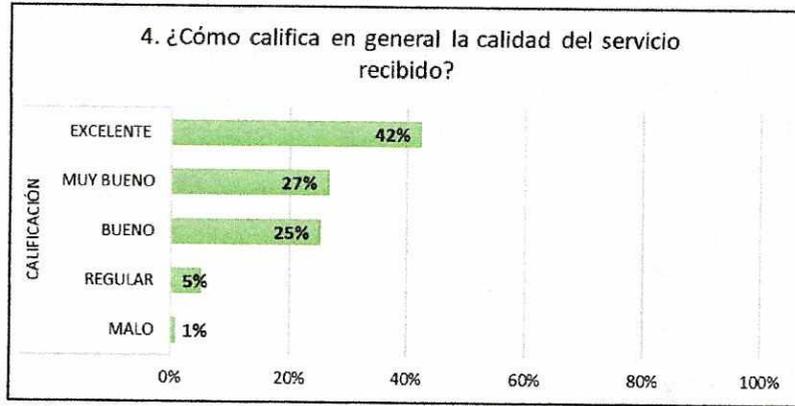
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 24 de 46

PREGUNTA NÚMERO 4:



La respuesta dada por el ciudadano en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido a través del programa Atención Integral a Personas Mayores fue **Excelente** en un 42%, **Muy Bueno** en un 27%, **Bueno** en un 25%, **Regular** en un 5% y **Malo** 1%, con un índice de satisfacción del **76%**, si bien el índice de satisfacción se encuentra dentro de la escala de Muy Bueno, se recomienda seguir mejorando en la prestación de servicio a los ciudadanos para alcanzar los niveles de satisfacción esperados.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	42%	100%	42%
4 (Muy bueno)	27%	75%	20%
3 (Bueno)	25%	50%	13%
2 (Regular)	5%	25%	1%
1 (Malo)	1%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			76%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES

NIVEL DE SATISFACCION	84%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
94%	94%	73%	76%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			84%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

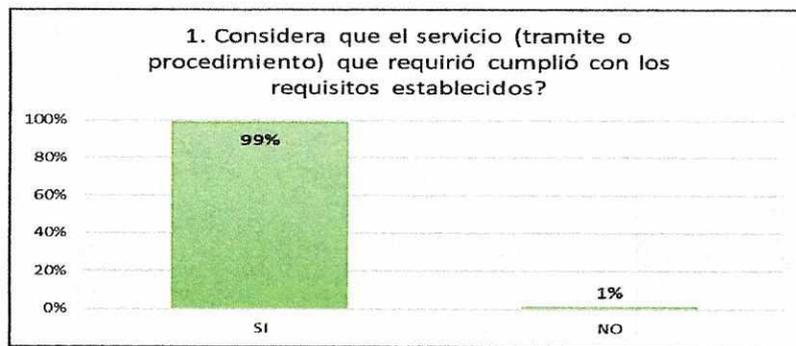
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 25 de 46

El índice de satisfacción es del **84%** en la muestra aplicada lo que corresponde a un nivel **Muy bueno** en el programa Atención Integral a Personas Mayores, se considera importante seguir trabajando en la mejora continua para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado y establecido en el indicador.

3.6 PROGRAMA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO – CAIV

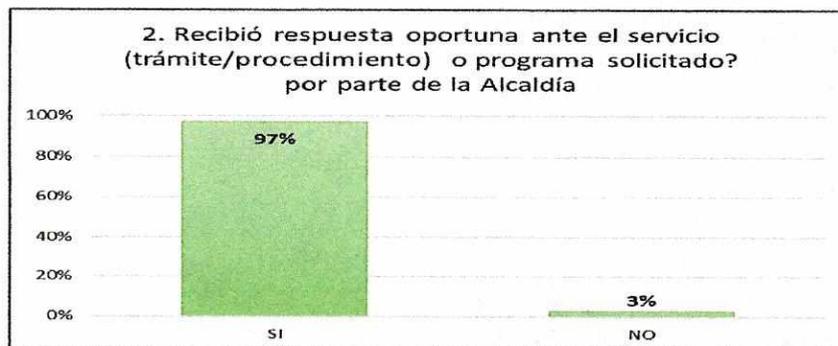
PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el programa Víctimas del Conflicto Armado, el 99% de los ciudadanos respondió que, si cumple con los requisitos, y el 1% respondió que no cumple con los requisitos, obteniendo como resultado un índice de satisfacción del **99%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	99%	100%	99%
NO	1%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			99%

PREGUNTA NÚMERO 2





INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

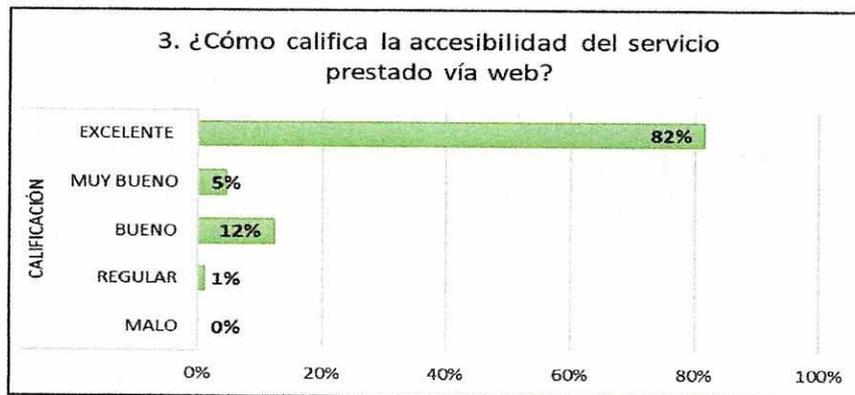
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 26 de 46

Se observa que en la respuesta ante el servicio solicitado por los ciudadanos en el programa Víctimas del Conflicto Armado, un 97% dijo que fue oportuna, y un 3% dijo que no fue oportuna, por lo cual se obtiene un índice de satisfacción del 97%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	97%	100%	97%
NO	3%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			97%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad vía web, al programa Víctimas del Conflicto Armado, se identificó que el acceso es **Excelente** en un 82%, **Muy Bueno** 5%, **Bueno** 12%, **Regular** 1% con un índice de satisfacción del 92%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	82%	100%	82%
4 (Muy bueno)	5%	75%	3%
3 (Bueno)	12%	50%	6%
2 (Regular)	1%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			92%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

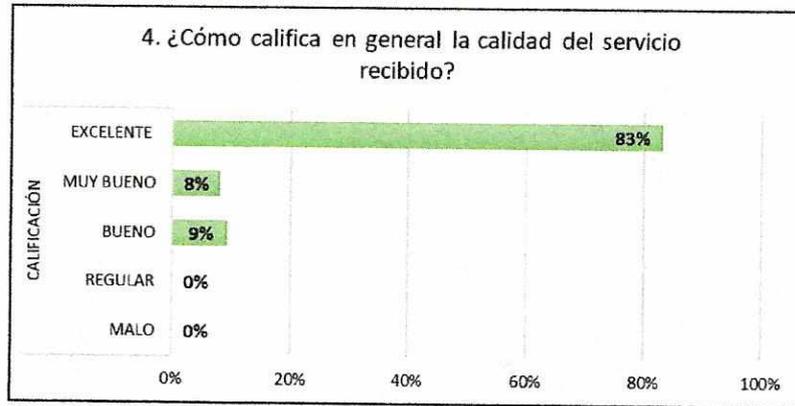
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 27 de 46

PREGUNTA NUMERO 4:



La respuesta dada por el ciudadano en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el programa Víctimas del Conflicto Armado es **Excelente** en un 83%, **Muy Bueno** en un 8% y **Bueno** en un 9%, con una calificación del índice de satisfacción del **93%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	83%	100%	83%
4 (Muy bueno)	8%	75%	6%
3 (Bueno)	9%	50%	5%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			93%

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

NIVEL DE SATISFACCION	95%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
99%	97%	92%	93%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			95%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

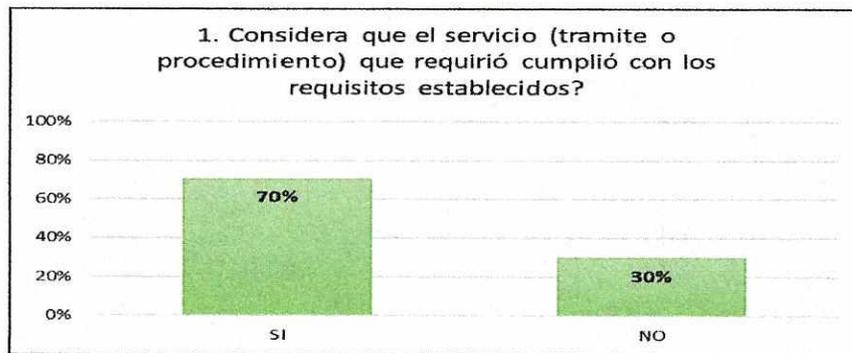
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 28 de 46

El nivel de satisfacción del programa Víctimas del Conflicto Armado es del **95%** en la muestra aplicada que corresponde a un nivel **Muy bueno**, lo que permite evidenciar que este resultado es superior al **80%** meta general del nivel de satisfacción esperado y establecido en el indicador, por lo cual se puede deducir que el ciudadano se encuentra satisfecho con el programa.

3.7 PROGRAMA DISCAPACIDAD

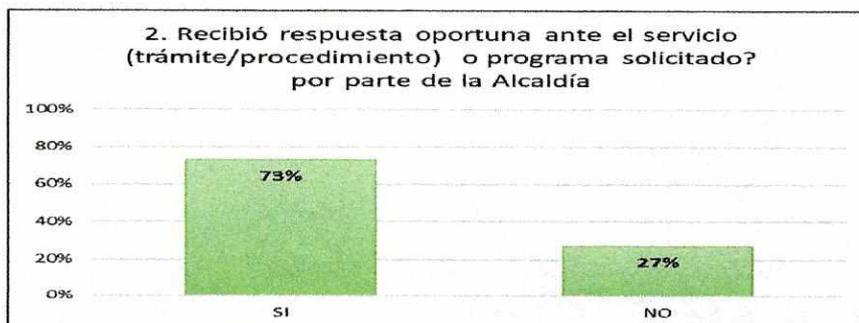
PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el programa de Discapacidad, el 70% de los ciudadanos respondieron que, si cumple, y el 30% de los ciudadanos respondieron que no cumple, con lo cual se obtiene un índice de satisfacción del **70%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	70%	100%	70%
NO	30%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			70%

PREGUNTA NÚMERO 2:





INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

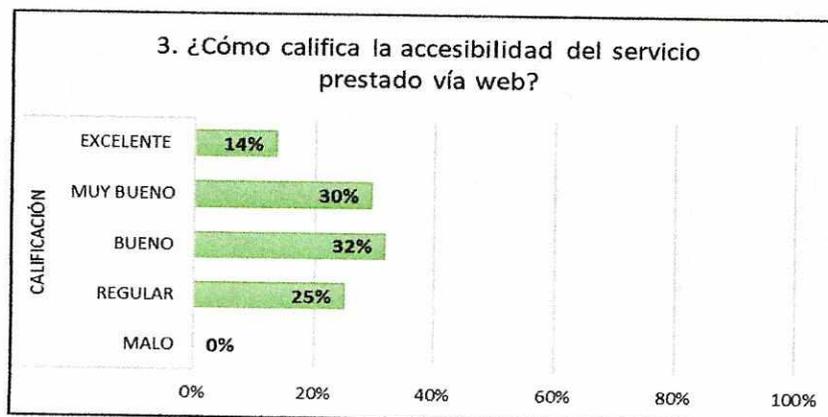
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 29 de 46

Se identifica que en la respuesta ante el servicio solicitado por los ciudadanos en el programa de Discapacidad el 73% dijeron que fue oportuna, y el 27% de los ciudadanos dijeron que no fue oportuna, por lo cual se califica con un índice de satisfacción del **73%**. Se recomienda mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes que realiza el ciudadano con el fin de aumentar el nivel de satisfacción con el servicio prestado.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	73%	100%	73%
NO	27%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			73%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web en el programa de Discapacidad, se identificó que el acceso es **Excelente** en un 14% **Muy buena** en un 30%, **Buena** en un 32% y **Regular** en un 25%, lo cual nos indica un nivel de satisfacción del **58%**. Se recomienda mejorar la accesibilidad vía web de los servicios ofrecidos al ciudadano.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	14%	100%	14%
4 (Muy bueno)	30%	75%	22%
3 (Bueno)	32%	50%	16%
2 (Regular)	25%	25%	6%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			58%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

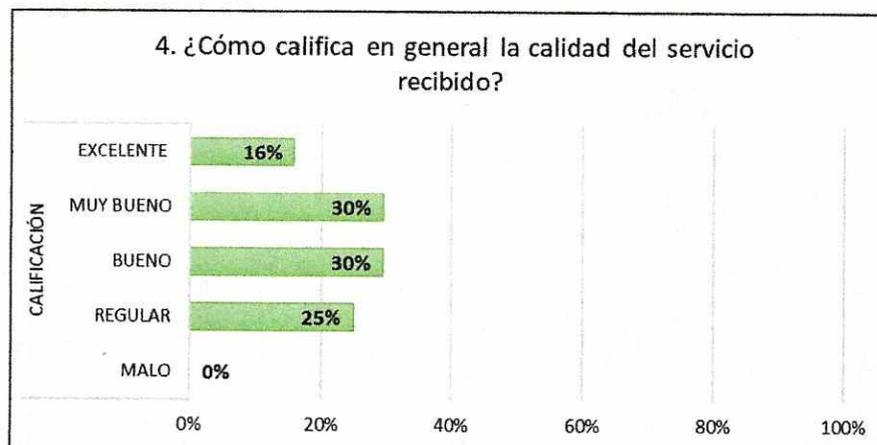
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 30 de 46

PREGUNTA NÚMERO 4:



La respuesta dada por los ciudadanos, en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el programa de Discapacidad es **Excelente** en un 16%, **Muy bueno** en un 30%, **Bueno** en un 30% y **Regular** en un 25%, arrojando un índice de satisfacción del **59%**. Se recomienda revisar y mejorar la forma en que se atiende a la ciudadanía con el fin de mejorar la percepción del ciudadano con respecto al servicio prestado por la entidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	16%	100%	16%
4 (Muy bueno)	30%	75%	22%
3 (Bueno)	30%	50%	15%
2 (Regular)	25%	25%	6%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			59%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA DE DISCAPACIDAD

NIVEL DE SATISFACCION	65%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
70%	73%	58%	59%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			65%



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

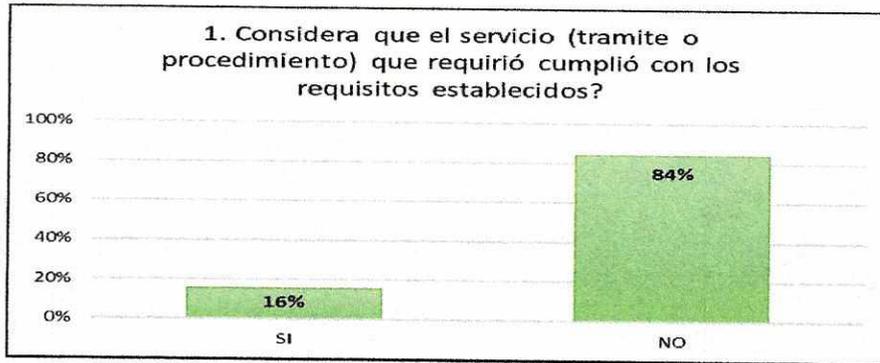
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 31 de 46

El nivel de satisfacción del programa de discapacidad fue del **65%**, lo que corresponde a un nivel **Bueno**, por lo cual se recomienda continuar trabajando en la mejora del servicio prestado al ciudadano para lograr superar el nivel de satisfacción deseado.

3.8 PROGRAMA PLAZAS DE MERCADO (INTERIOR)

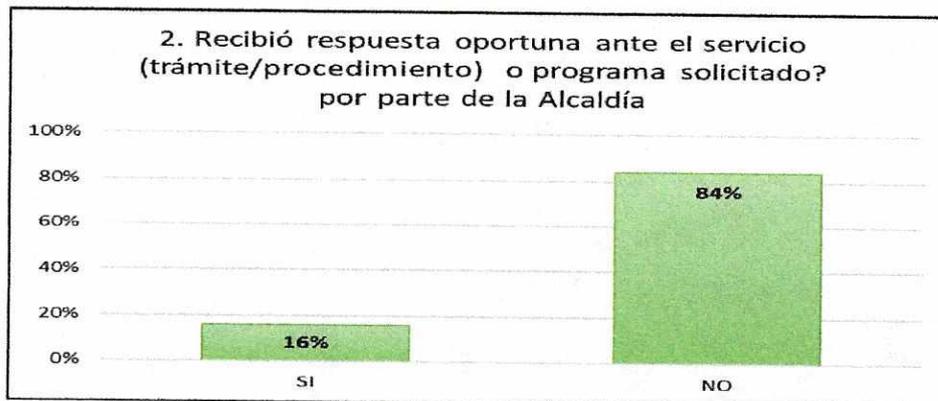
PREGUNTA NUMERO 1:



Se evidencia que en el programa Plazas de Mercado, los servicios solicitados por los ciudadanos no cumplen con los requisitos establecidos en un 84%, obteniendo un índice de satisfacción del 16%, por lo cual se recomienda trabajar en el cumplimiento de los requisitos de los ciudadanos.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	16%	100%	16%
NO	84%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			16%

PREGUNTA NÚMERO 2:

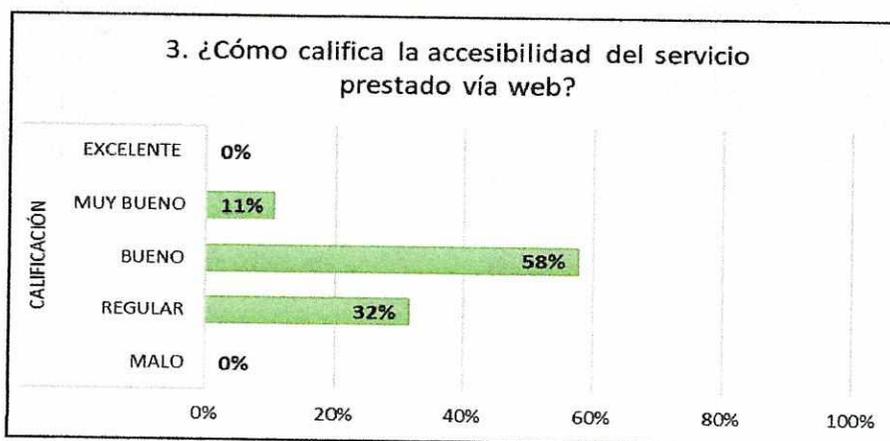


 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 32 de 46

Se observa que la respuesta ante el servicio solicitado por los ciudadanos en el programa Plazas de Mercado no es oportuna en un 84%, arrojando un índice de satisfacción del **16%**. Se recomienda revisar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos con el fin de mejorar el servicio prestado por la entidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	16%	100%	16%
NO	84%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			16%

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web en el Programa Plazas de Mercado, se identificó que el acceso es **Muy Bueno** en un 11%, **Bueno** en un 58%, **Regular** en un 32%, con un índice de satisfacción del **45%**. Se recomienda mejorar el acceso vía web de los ciudadanos que solicitan servicios de la entidad con el fin de alcanzar los niveles de satisfacción esperados.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (Muy bueno)	11%	75%	8%
3 (Bueno)	58%	50%	29%
2 (Regular)	32%	25%	8%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			45%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

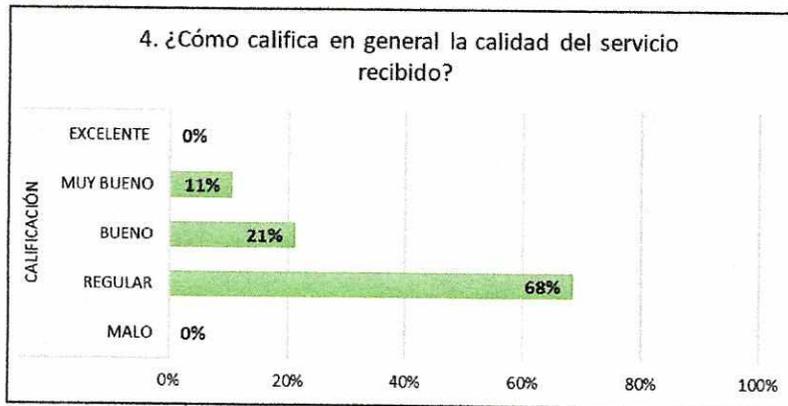
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 33 de 46

PREGUNTA NÚMERO 4:



La respuesta dada por el ciudadano en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el Programa Plazas de Mercado es, **Muy Bueno** en un 11%, **Bueno** en un 21% y **Regular** en un 68%, con una calificación del índice de satisfacción del 36%. Se recomienda mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía con el fin de aumentar el nivel de satisfacción del ciudadano.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (Muy bueno)	11%	75%	8%
3 (Bueno)	21%	50%	11%
2 (Regular)	68%	25%	17%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			36%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA PLAZAS DE MERCADO

NIVEL DE SATISFACCION	28%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
16%	16%	45%	36%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			28%



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

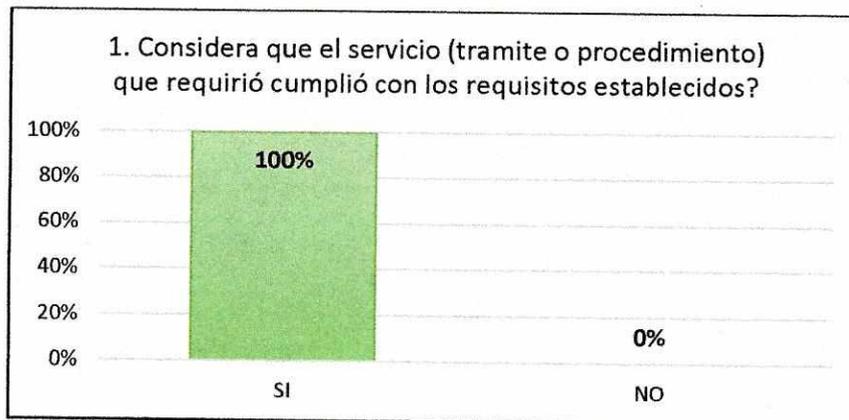
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 34 de 46

El nivel de satisfacción es del **28%**, lo que corresponde a un nivel **Regular** en el Programa Plazas de Mercado, lo cual indica que debe trabajar constantemente en la mejora del servicio ofrecido a los ciudadanos. Se evidencia que este resultado es muy inferior al 80%, meta general del nivel de satisfacción esperado en los resultados arrojados. Se recomienda implementar acciones de mejora que contribuyan a un mejor servicio.

3.9 PROGRAMA MUJER, EQUIDAD Y GÉNERO

PREGUNTA NUMERO 1:



Se determina que los ciudadanos consideran que el servicio del programa Mujer, Equidad y Género cumplió al 100% con los requisitos establecidos, por lo cual, su índice de satisfacción es del **100%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

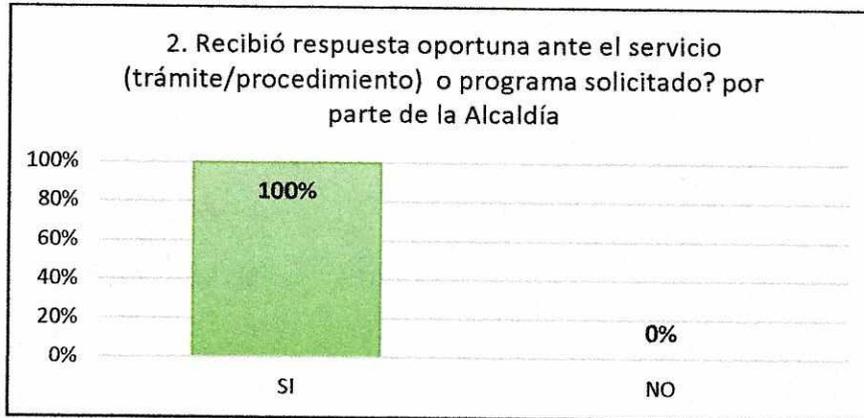
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 35 de 46

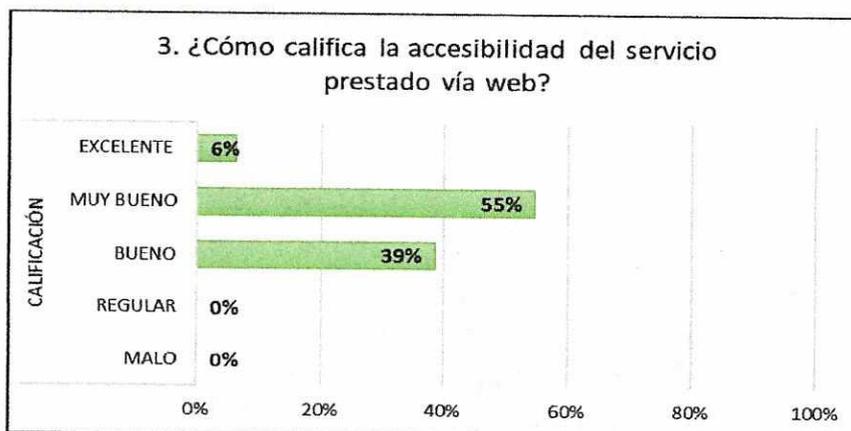
PREGUNTA NÚMERO 2:



Se observa que el 100% de los ciudadanos encuestados manifiestan que la respuesta ante el servicio solicitado en el programa Mujer, Equidad y Género, es oportuna, con un índice de satisfacción del 100%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%

PREGUNTA NÚMERO 3





INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 36 de 46

Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web en el programa Mujer, Equidad y Género, se identificó que el acceso es, **Excelente** en un 6%, **Muy Bueno** en un 55% y **Bueno** en un 39%, indicando un índice de satisfacción del **67%**; se recomienda continuar trabajando en la mejora del acceso vía web para las solicitudes de los ciudadanos.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	6%	100%	6%
4 (Muy bueno)	55%	75%	41%
3 (Bueno)	39%	50%	19%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			67%

PREGUNTA NÚMERO 4:



La respuesta dada por el ciudadano en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el Programa Mujer, Equidad y Género es, **Excelente** en un 10%, **Muy Bueno** en un 48% y **Bueno** en un 42%, con una calificación en el índice de satisfacción del **67%**. Se recomienda tomar acciones para aumentar la percepción del ciudadano y contribuir a la mejora continua.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	10%	100%	10%
4 (Muy bueno)	48%	75%	36%
3 (Bueno)	42%	50%	21%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			67%



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 37 de 46

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA MUJER, EQUIDAD Y GÉNERO

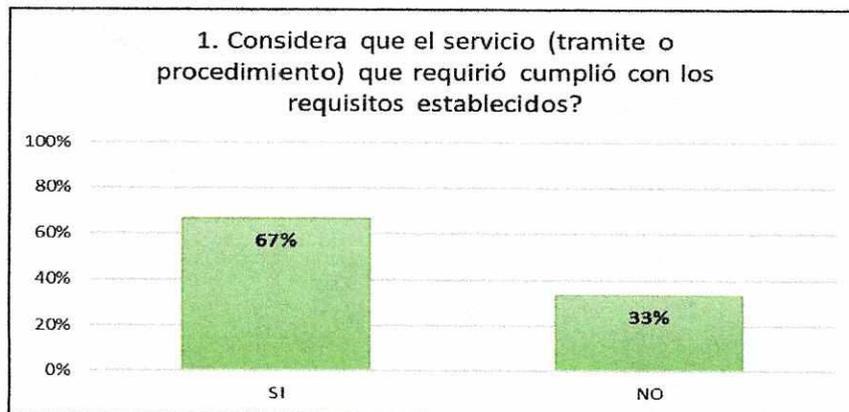
NIVEL DE SATISFACCION	83%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
100%	100%	67%	67%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			83%

El nivel de satisfacción del programa Mujer, Equidad y Género en la muestra aplicada para el presente informe es del **83%**, lo que corresponde a un nivel **Muy Bueno**; sin embargo, se recomienda tomar acciones en la accesibilidad del servicio prestado vía web y a la calidad en la prestación del servicio, garantizando de esta manera la mejora continua del programa.

3.10 PROGRAMA UNDECO

PREGUNTA NUMERO 1:



Se observa que el 67% de los ciudadanos consideran que los tramites o procedimientos en el programa UNDECO, cumplen con los requisitos establecidos, y 33% de los ciudadanos consideran que no se cumple con los requisitos establecidos, por lo cual se califica con un índice de satisfacción del **67%**.



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

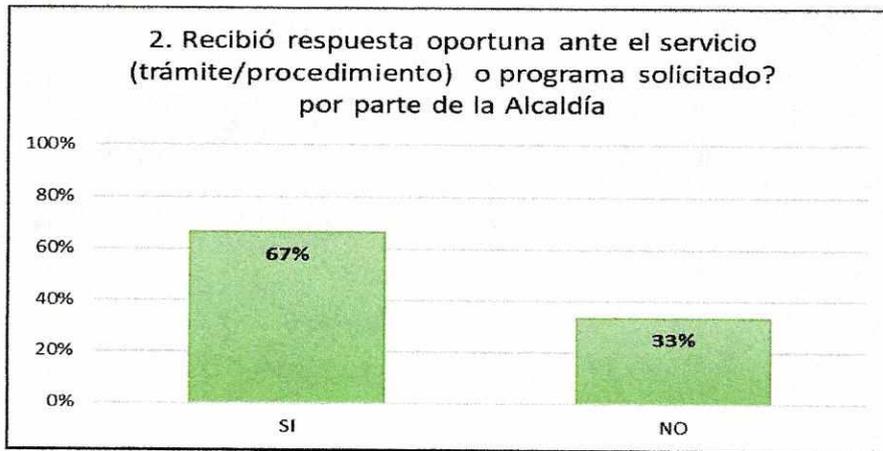
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 38 de 46

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	67%	100%	67%
NO	33%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			67%

PREGUNTA NÚMERO 2:



Se determina que el 67% de los ciudadanos consideran que el tiempo de respuesta en el programa UNDECO es oportuno, y el 33% de los ciudadanos considera que no es oportuno, reflejando un índice de satisfacción del 67%. Se recomienda mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos con el fin de mejorar el servicio ofrecido por el programa.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	67%	100%	67%
NO	33%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			67%



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

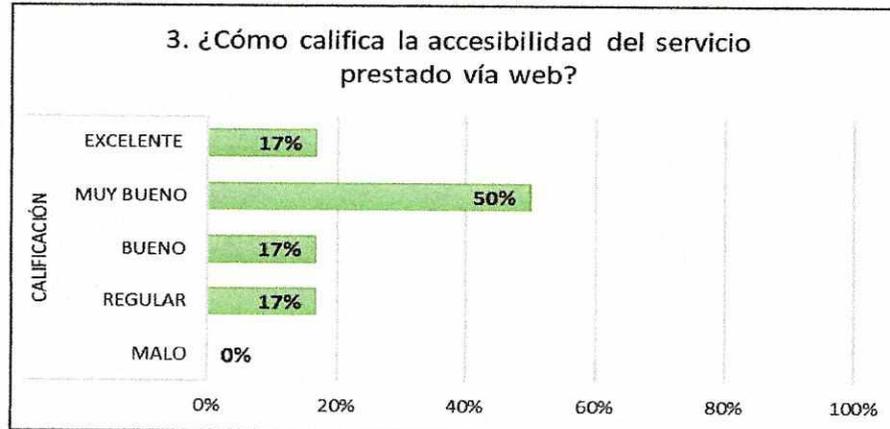
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 39 de 46

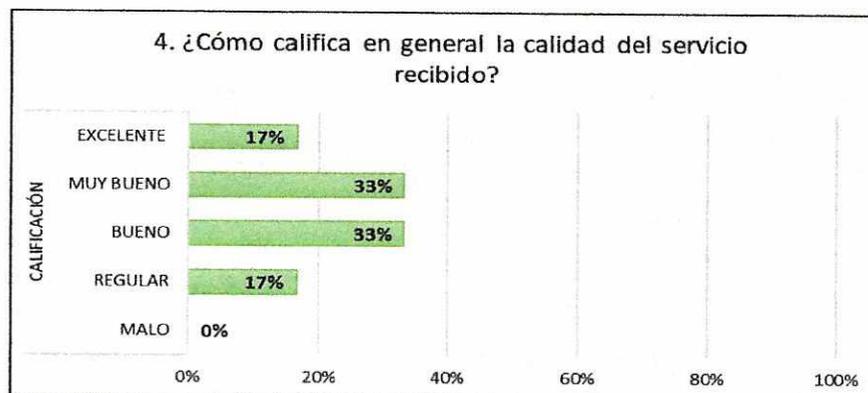
PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web en el programa UNDECO, se identificó que el acceso es **Excelente** en un 17%, **Muy Bueno** en un 50%, **Bueno** en un 17% y **Regular** en un 17%, mostrando un índice de satisfacción del **67%**. Se recomienda revisar y mejorar la accesibilidad vía web de los servicios ofrecidos por el programa UNDECO.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	17%	100%	17%
4 (Muy bueno)	50%	75%	38%
3 (Bueno)	17%	50%	8%
2 (Regular)	17%	25%	4%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			67%

PREGUNTA NÚMERO 4:





INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 40 de 46

La respuesta dada por los ciudadanos en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el programa UNDECO, es **Excelente** en un 17%, **Muy bueno** en un 33%, **Bueno** en un 33% y **Regular** en un 17%, con un índice de satisfacción del **63%**. Se recomienda tomar acciones para aumentar la percepción del ciudadano y contribuir a la mejora continua.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	17%	100%	17%
4 (Muy bueno)	33%	75%	25%
3 (Bueno)	33%	50%	17%
2 (Regular)	17%	25%	4%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			63%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA UNDECO

NIVEL DE SATISFACCION		66%	
PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
67%	67%	67%	63%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			66%

El nivel de satisfacción en el programa UNDECO en la muestra aplicada es del **66%**, lo que corresponde a un nivel de satisfacción **Bueno**, sin embargo, se recomienda tomar acciones que permitan mejorar la percepción del ciudadano y contribuir a la mejora continua del programa.



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

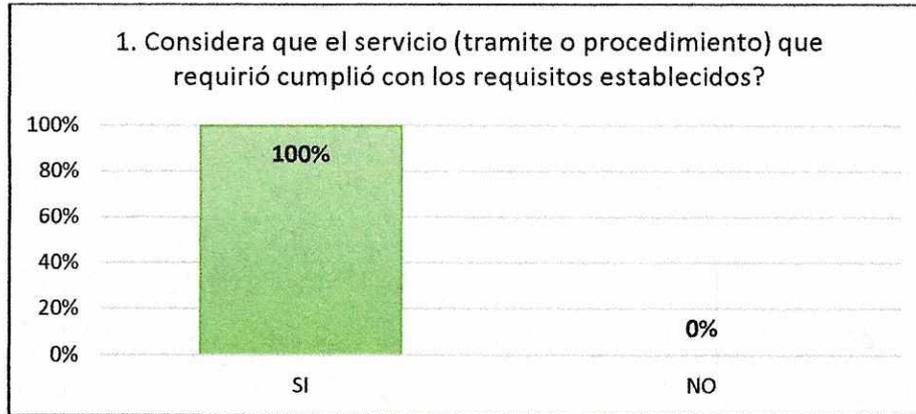
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 41 de 46

3.11 PROGRAMA UMATA

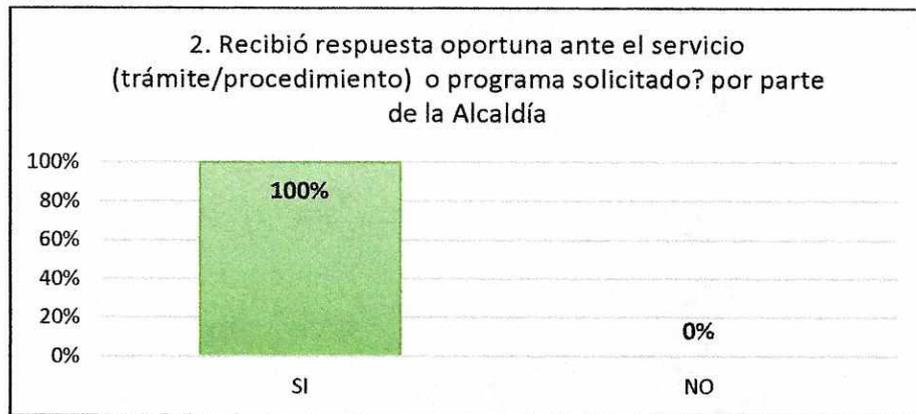
PREGUNTA 1.



Se evidencia que en el programa UMATA, los servicios solicitados por los ciudadanos cumplen con los requisitos establecidos en un 100%, obteniendo un índice de satisfacción del 100%

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%

PREGUNTA 2.

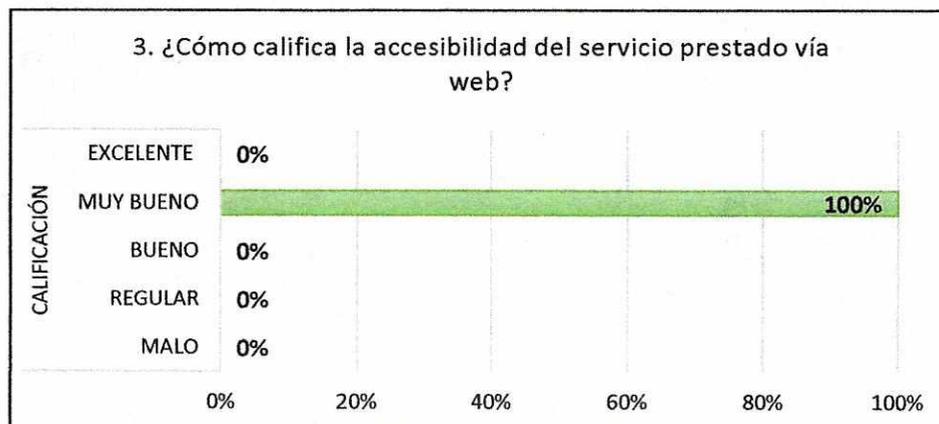


 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 42 de 46

Se identifica que en la respuesta ante el servicio solicitado por los ciudadanos en el programa UMATA, el 100% de los encuestados manifestaron que fue oportuna, por lo cual se obtiene un índice de satisfacción del **100%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			100%

PREGUNTA 3.



Según la muestra determinada para el estudio de la accesibilidad del servicio prestado vía web en el programa UMATA, se identificó que el acceso es **Muy Bueno** en un 100% y muestra un índice de satisfacción del **75%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (Muy bueno)	100%	75%	75%
3 (Bueno)	0%	50%	0%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			75%



INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE

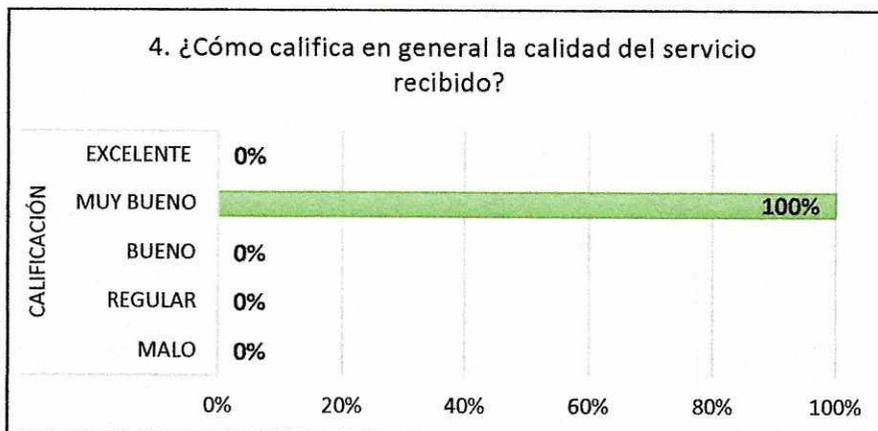
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 43 de 46

PREGUNTA 4.



La respuesta dada por el ciudadano en cuanto a la apreciación general de la calidad del servicio recibido en el programa UMATA, es **Muy Bueno** en un 100%, con una calificación del índice de satisfacción del **75%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (muy bueno)	100%	75%	75%
3 (Bueno)	0%	50%	0%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			75%

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL PROGRAMA UNDECO

NIVEL DE SATISFACCION	88%
------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
100%	100%	75%	75%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			88%

El nivel de satisfacción en el programa UMATA en la muestra aplicada es del **88%**, lo que corresponde a un nivel de satisfacción **Muy bueno**, sin embargo, se recomienda tomar acciones en la accesibilidad del servicio prestado vía web y en la calidad del servicio prestado, para de esta manera contribuir a la mejora continua del programa.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 44 de 46

4. ANALISIS GLOBAL POR PREGUNTA EN CADA PROGRAMA

A continuación, se presenta el cuadro de análisis global del porcentaje del índice de satisfacción de las preguntas para cada programa.

PROGRAMAS - DESARROLLO SOCIAL	PREGUNTA 1 Considera que servicio (tramite o procedimiento) que requirió cumplió con los requisitos establecidos?	PREGUNTA 2 Recibió respuesta oportuna ante el servicio (trámite/procedimiento) o programa solicitado? por parte de la Alcaldía	PREGUNTA 3 ¿Cómo califica la accesibilidad del servicio prestado vía web?	PREGUNTA 4 ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?	% nivel de satisfacción
LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas	100%	100%	50%	50%	75%
Infancia y adolescencia	100%	100%	70%	71%	85%
Más familias en acción	92%	92%	59%	60%	76%
Habitante de Calle	98%	96%	67%	71%	83%
Adulto Mayor	94%	94%	73%	76%	84%
Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)	99%	97%	92%	93%	95%
Discapacidad	70%	73%	58%	59%	65%
Plazas de Mercado (Interior)	16%	16%	45%	36%	28%
Mujer equidad y género	100%	100%	67%	67%	83%
UNDECO	67%	67%	67%	63%	66%
UMATA	100%	100%	75%	75%	88%

5. ANALISIS GLOBAL DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PROGRAMAS

En el presente informe del nivel de satisfacción de los diferentes programas, se refleja un nivel de satisfacción del **82.64%**, ubicándolo dentro el rango **Muy Bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción.

PROGRAMAS - DESARROLLO COMUNITARIO	NIVEL DE SATISFACCION	% PARTICIPACION SOBRE EL TOTAL DE ENCUESTAS	SATISFACCION GENERAL
LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas	75%	0,2%	0,12%
Infancia y adolescencia	85%	27,2%	23%
Más familias en acción	76%	16,2%	12,26%
Habitante de Calle	83%	14,3%	11,90%
Atención integral a personas mayores	84%	22,0%	18,51%
Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)	95%	12,1%	11,54%
Discapacidad	65%	3,5%	2,27%
Plazas de Mercado (Interior)	28%	1,5%	0,42%



**INFORME ANALISIS SATISFACCION
DEL CLIENTE**

Código: F-GSC-8200-238,37-003

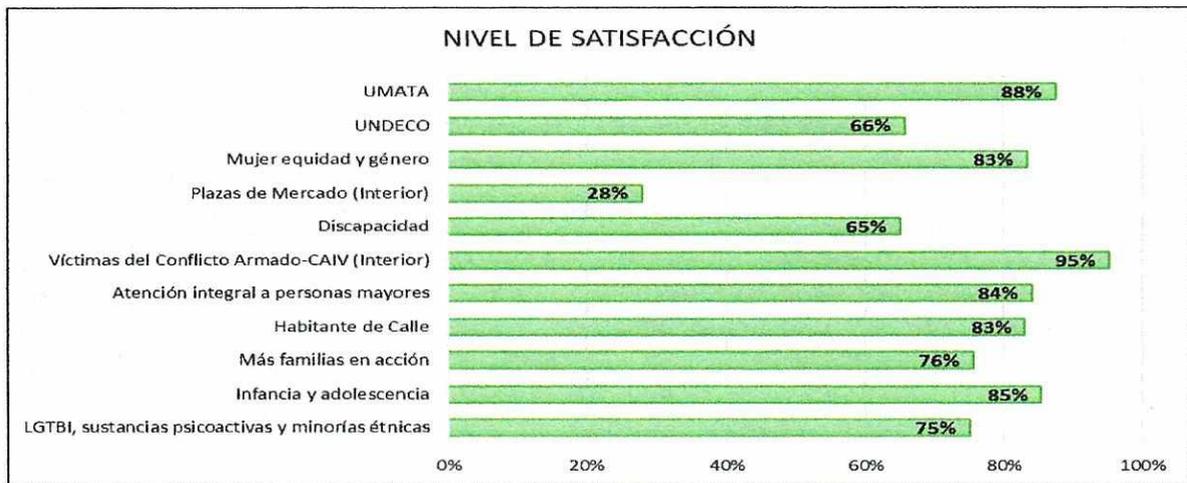
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 45 de 46

Mujer equidad y género	83%	2,5%	2,05%
UNDECO	66%	0,5%	0,31%
UMATA	88%	0,1%	0,07%
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	75%		82,64%

En la siguiente gráfica se evidencia el índice de satisfacción de cada programa:



A continuación, se evidencia el número de encuestas aplicadas en cada programa durante el año 2021 y así completar la totalidad anual para realizar la evaluación del informe del nivel de satisfacción general de los programas de la Alcaldía de Bucaramanga:

PROGRAMAS - DESARROLLO COMUNITARIO	ENCUESTAS REQUERIDAS ANUAL	ENCUESTAS APLICADAS EN EL AÑO 2021
LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas	1	2
Infancia y adolescencia	336	343
Más familias en acción	196	205
Habitante de Calle	179	181
Atención integral a personas mayores	141	278
Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)	130	153
Discapacidad	41	44
Plazas de Mercado (Interior)	14	19
Mujer equidad y género	22	31
UNDECO	6	6
UMATA	2	1
TOTAL	1068	1263

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</p>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 46 de 46

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En el año 2021 se realizaron 1263 encuestas, completando el numero requerido según lo establecido para contingencia de 1067 encuestas anuales, según el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio código M-GSC-8200-170-001.
2. Los programas Infancia y Adolescencia; Habitante de Calle; Atención Integral a Personas Mayores; Víctimas del Conflicto Armado; Mujer, equidad y género y UMATA obtuvieron un índice de satisfacción por encima del 80%, el cual es la meta del indicador establecida en el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2021, por cuanto se hace necesario continuar con las buenas prácticas realizadas en los programas y evidenciar el factor común de excelencia y aplicarlos en los demás programas.
3. Los Programas UNDECO; Plazas de Mercado y Discapacidad obtuvieron un índice de satisfacción general por debajo del 75%, por lo que se hace necesario generar acciones correctivas con el fin de mejorar el servicio prestado a la ciudadanía por estos programas.
4. Los programas Más Familias en Acción y LGTBI, Sustancias Psicoactivas y Minorías Étnicas, si bien obtuvieron un nivel de satisfacción suficiente para no generar mejoras correctivas (75%), no alcanzaron la meta del indicador establecido en el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2021 la cual es del 80%. Por lo que se recomienda generar acciones que permitan mejorar la calidad del programa.
5. El programa Plazas de mercado, obtuvo un índice de satisfacción del 28% estando por debajo del 80%, siendo la meta general del nivel de satisfacción establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio; se deben establecer las acciones correspondientes para mejorar el nivel de desempeño del programa y la atención al usuario, con la finalidad de contribuir en la mejora continua de la entidad.
6. Es importante identificar cada una de las causas y/o razones por las cuales la población se inclinó por las respuestas negativas en el servicio recibido, esto con el fin de analizar y realizar retroalimentación y generar acciones y estrategias de mejora, logrando aumentar la satisfacción de la población.
7. Por último es importante precisar que el Pareto de los programas prestados por la alcaldía de Bucaramanga del punto 3 "accesibilidad a la web" muestra un índice de satisfacción bastante bajo, siendo el punto álgido en el porcentaje del nivel de satisfacción de los programas lo que conlleva a la generación de acciones correctivas.