



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 1 de 73

**1. DATOS GENERALES.**

<b>SECRETARIA y/o OFICINA:</b>	Secretaría Administrativa
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Vigencia 2021
<b>FECHA ELABORACIÓN:</b>	24 de febrero de 2022
<b>ELABORÓ:</b>	Laura Angélica Nieto Gómez - Profesional CPS Secretaría Administrativa <i>LN</i>  Jairo Alfonso Castro Villarreal- Profesional CPS Secretaría Administrativa <i>JAC</i>
<b>REVISÓ:</b>	Luz Esperanza Bernal Rojas <i>JE</i> Profesional Especializado Secretaría Administrativa  Gloria María Castro Benavides - Profesional CPS Secretaría Administrativa <i>GM</i>  Alexander Martínez Mendoza - Profesional CPS Secretaría Administrativa <i>AM</i>
<b>APROBÓ:</b>	<i>Monica Lucía Sarmiento Olarte</i> <b>MONICA LUCÍA SARMIENTO OLARTE</b> Secretaría Administrativa Alcaldía de Bucaramanga

**2. METODOLOGÍA APLICADA**

De acuerdo con lo establecido en el Manual M-GSC-8200-170-001, para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, se aplicó la metodología en contingencia y en el siguiente informe se presenta la medición del nivel de satisfacción en cada uno de los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga.

 <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 73

## 2.1 OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios (tramites o procedimientos) ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga durante el segundo semestre de 2021, con el fin de medir y analizar los datos recopilados mediante las encuestas aplicadas.

### 2.1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar si la solicitud del servicio cumple con los requisitos (características de calidad) establecidos.
- Analizar la accesibilidad del servicio vía web.
- Determinar la percepción general del usuario sobre la calidad del servicio recibido.
- Verificar que la respuesta sea oportuna ante el servicio solicitado

## 2.2 ALCANCE

Tabular y analizar la información recopilada a través de las encuestas aplicadas a los ciudadanos que hicieron uso de los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga durante la vigencia 2021 para obtener el índice del nivel de satisfacción.

## 2.3 METODOLOGÍA

Esta investigación se realiza por medio de un muestreo estratificado y un tamaño de muestra establecido de 1067 encuestas semestrales de acuerdo con el Manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio M-GSC-8200-170-001, aplicándose 1436 durante el año 2021. Asimismo, se aplicaron 360 encuestas para evaluar el nivel de satisfacción del servicio en el centro de atención municipal especializado CAME.

Las encuestas fueron realizadas en los diferentes servicios (trámites y procedimientos) de la siguiente manera:



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 3 de 73

PROCESO/AREA	CANTIDAD SEMESTRAL	FRACCION DE MUESTREO	NUMERO DE ENCUESTAS REQUERIDAS	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS 2DO SEM-2021
FINANZAS PUBLICAS	109097	48,77%	520	523
VIVE DIGITAL - PERSONAL ATENDIDO	45768	20,46%	218	224
PLANEACION	20202	9,03%	96	107
SISBEN	12498	5,59%	60	72
INFRAESTRUCTURA	9408	4,21%	45	45
EDUCACION	6414	2,87%	31	75
VALORIZACIÓN	4800	2,15%	23	23
VIVE DIGITAL – CAPACITACIONES	4134	1,85%	20	195
COMISARIAS	4128	1,85%	20	23
DESARROLLO SOSTENIBLE	3966	1,77%	19	20
INSPECCIONES	1290	0,58%	6	19
ESTRATIFICACIÓN ECONOMICA	630	0,28%	3	5
PROCESO TECNICO SERVICIO	468	0,21%	2	56
INTERIOR	438	0,20%	2	17
GESTION DE LA SALUD	294	0,13%	1	19
ESPACIO PUBLICO	174	0,08%	1	13
<b>SUBTOTAL</b>	<b>223709</b>	<b>100%</b>	<b>1067</b>	<b>1436</b>
CAME			300	360
<b>TOTAL</b>			<b>1367</b>	<b>1796</b>

Fuente: Elaboración propia

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

De acuerdo con lo establecido en el Manual, en los resultados que den por debajo del 75% se deberá establecer una acción correctiva.

La metodología a utilizar para conocer el índice de satisfacción es la siguiente:



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 4 de 73

1. Se tendrá que sacar el porcentaje de cada respuesta, esto 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.
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%
RESPUESTA MÚLTIPLE*	INMEDIATO MENOR A 5 MIN	100%
	MAYOR IGUAL A 5 MIN- MENOR A 10 MIN	75%
	MAYOR IGUAL A 10 MIN- MENOR A 20 MIN	50%
	MAYOR IGUAL A 20 MIN- A 30 MIN	25%
	MÁS DE 30 MIN	0%

\*En el porcentaje de peso en cada una de las respuestas se aplicará un intervalo de 25, teniendo en cuenta que las opciones de respuesta son 5, como se encuentra el formulario de encuesta F-GSC-8200-238-37-05.

**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.

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 5 de 73

3. Se debe multiplicar el porcentaje de cada respuesta realizada en el paso1, 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.

## 2.4 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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/>)

Resolución 340 (<https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2018/12/Resolucion-340-Dic-26-2018-y-Politica.pdf>)

- Acepto
- No Acepto



Alcaldía de Bucaramanga

INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 6 de 73

2

Seleccione la Fecha

Formato: d/M/AAAA

3

Correo electrónico

4

Usted accedió a: \*

- Servicio (Trámite y/o Procedimiento)
- Programa



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 7 de 73

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



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 8 de 73

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)
- 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)



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 9 de 73

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 10 de 73

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:



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 11 de 73

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

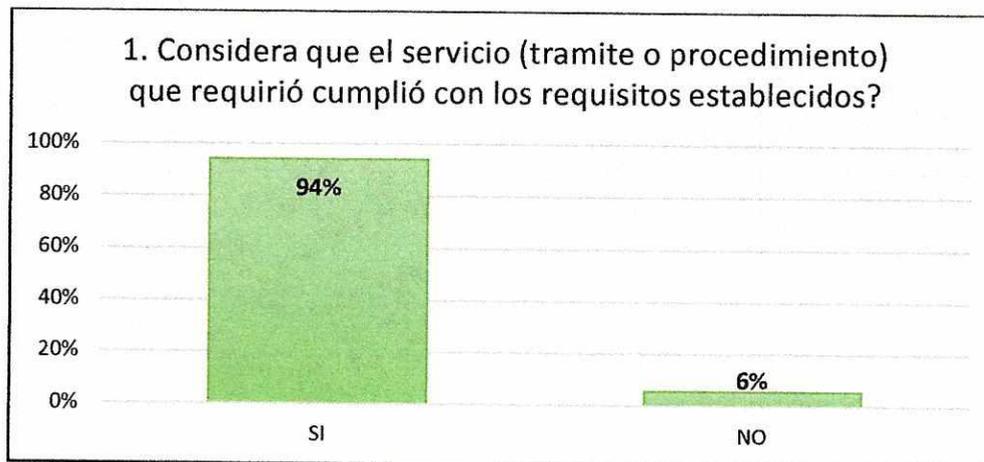
Página 12 de 73

### 3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Se consideran servicios todos los procedimientos y tramites ofrecidos por la entidad, definición que se tendrá en cuenta en el análisis que se va a plantear a continuación.

#### 3.1 FINANZAS PUBLICAS

##### PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto el cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el proceso finanzas públicas, el **94%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **6%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **94%**.

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



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

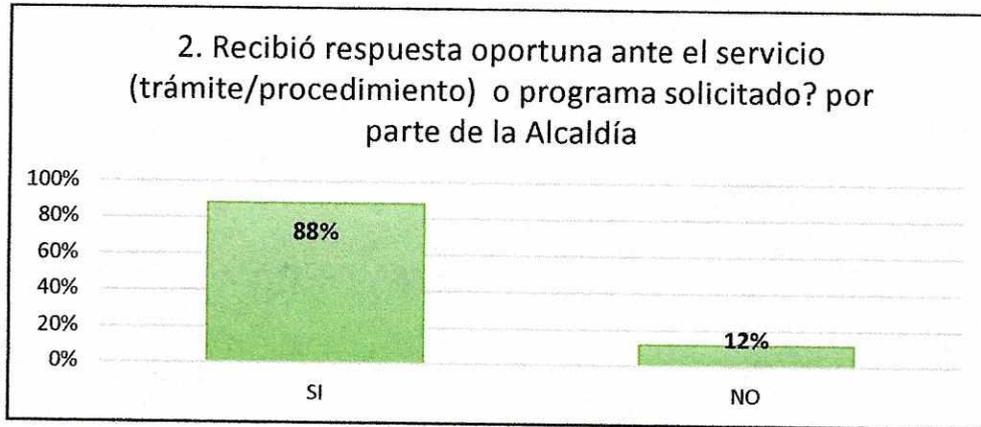
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 13 de 73

**PREGUNTA NUMERO 2:**



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **88 %** de los ciudadanos respondió que si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el proceso de finanzas publicas y un **12%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **88%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	88%	100%	88%
NO	12%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>88%</b>

**PREGUNTA NUMERO 3:**





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

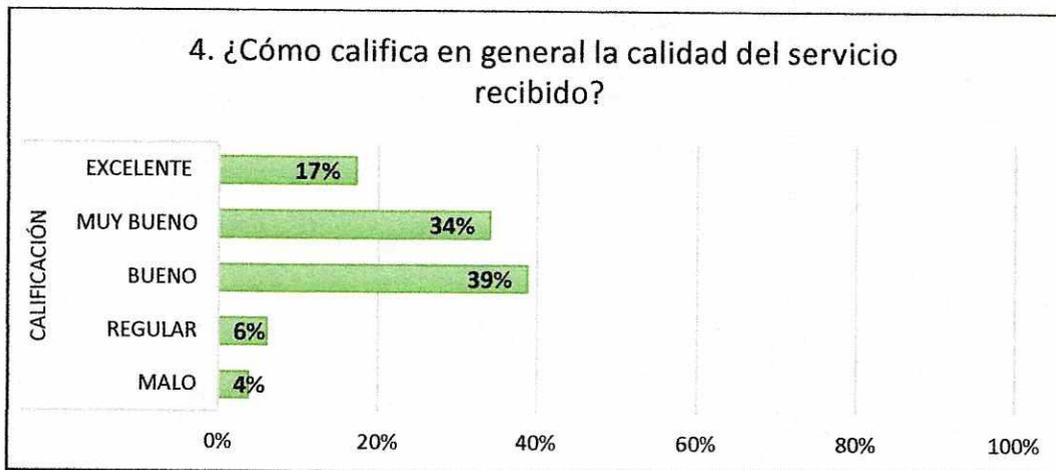
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 14 de 73

De acuerdo a los resultados obtenidos, el **21%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por el proceso de finanzas publicas es excelente, el **49%** expreso que es muy bueno, el **24%** bueno, el **3%** regular y el **3%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **70%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	21%	100%	21%
4 (muy bueno)	49%	75%	36%
3 (Bueno)	24%	50%	12%
2 (Regular)	3%	25%	1%
1 (Malo)	3%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>70%</b>

**PREGUNTA NUMERO 4:**



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en el proceso de finanzas públicas, el **17%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **34%** muy bueno, el **39%** bueno, el **6%** regular y un **4%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **64%**



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 15 de 73

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	17%	100%	17%
4 (muy bueno)	34%	75%	26%
3 (Bueno)	39%	50%	19%
2 (Regular)	6%	25%	2%
1 (Malo)	4%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>64%</b>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE FINANZAS PUBLICAS**

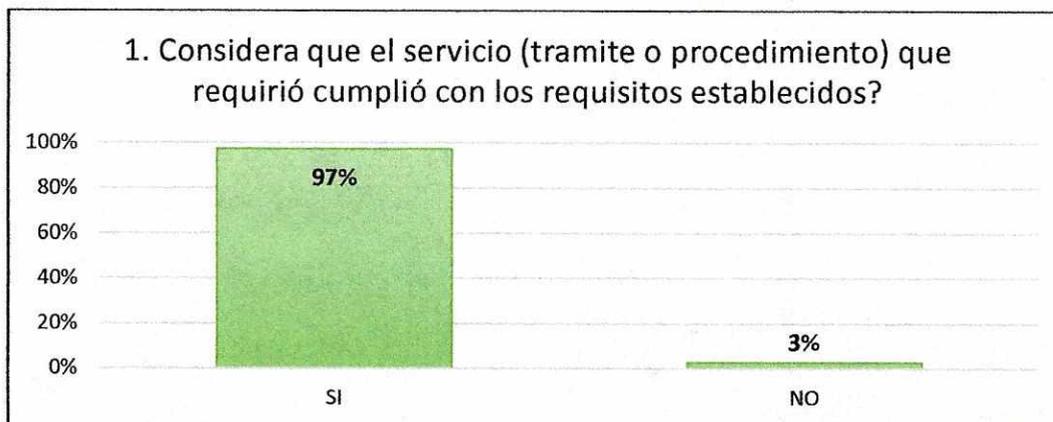
<b>NIVEL DE SATISFACCION FINANZAS</b>	<b>79%</b>
---------------------------------------	------------

PROCESO GESTIÓN DE FINANZAS PUBLICAS			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
94%	88%	70%	64%
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>79%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general del proceso de finanzas publicas es del **79%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio. Sin embargo, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%.

**3.2 VIVE DIGITAL- PERSONAL ATENDIDO**

**PREGUNTA NUMERO 1:**





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

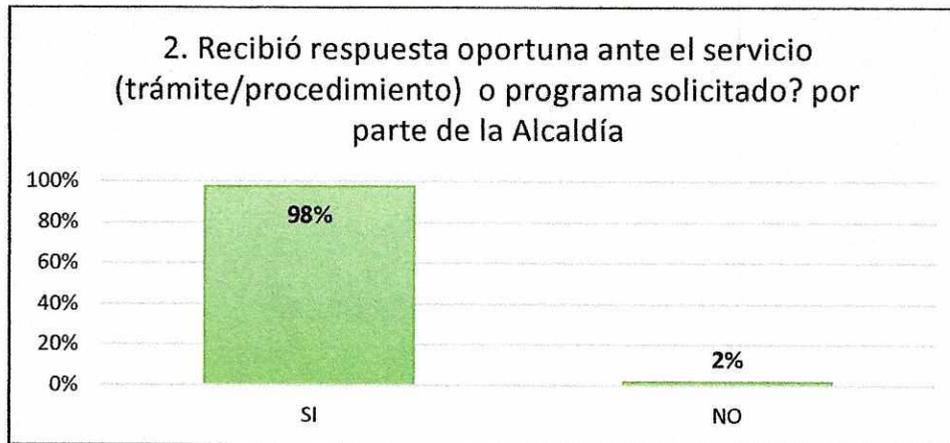
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 16 de 73

Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto el cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio vive digital-personal atendido, el **97%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **3%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **97%**.

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

PREGUNTA NUMERO 2:



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **98 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en vive digital-personal atendido y un **2%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **98%**.

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



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

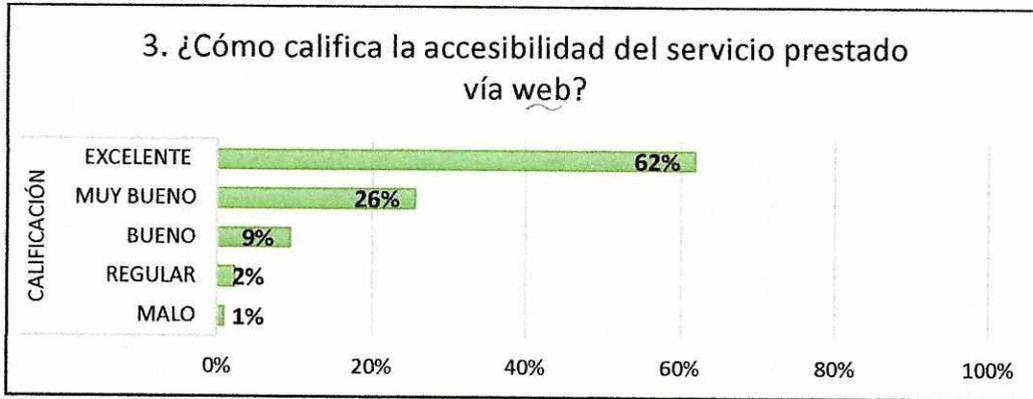
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 17 de 73

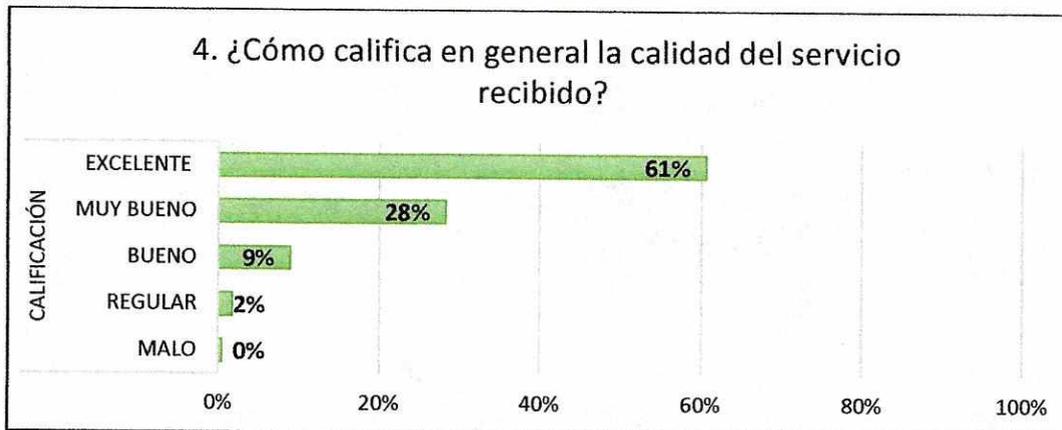
**PREGUNTA NUMERO 3:**



De acuerdo a los resultados obtenidos, el **62%** de la población manifestó que la accesibilidad del servicio prestado vía web por parte de vive digital-personal atendido es excelente, el **26%** expresó que es muy bueno, el **9%** bueno, el **2%** regular y el **1%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **86%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	62%	100%	62%
4 (muy bueno)	26%	75%	19%
3 (Bueno)	9%	50%	5%
2 (Regular)	2%	25%	1%
1 (Malo)	1%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>86%</b>

**PREGUNTA NUMERO 4:**





INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 18 de 73

En la calificación general de la calidad del servicio recibido en vive digital-personal atendido, el **61%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **28%** muy bueno, el **9%** bueno y un **2%** restante lo califica como regular, lo cual genera un índice de satisfacción del **87%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	61%	100%	61%
4 (muy bueno)	28%	75%	21%
3 (Bueno)	9%	50%	4%
2 (Regular)	2%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>87%</b>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL VIVE DIGITAL- PERSONAL ATENDIDO**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>92%</b>
------------------------------	------------

<b>VIVE DIGITAL - PERSONAL ATENDIDO</b>			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
97%	98%	86%	87%
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>92%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general en vive digital-personal atendido es del **92%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio.

**3.3 PLANEACION**

**PREGUNTA NUMERO 1:**





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

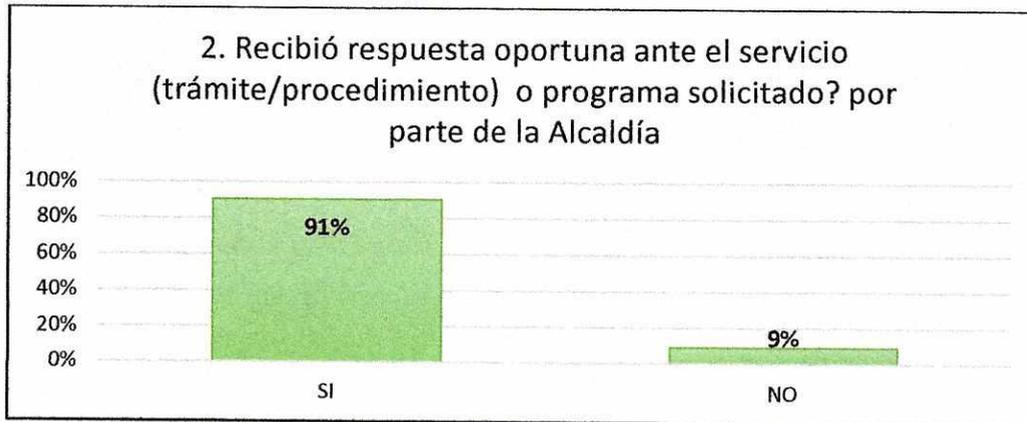
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 19 de 73

Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto el cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en la secretaria de planeación, el **91%** de los ciudadanos respondió que **SI** cumple con los requisitos y el **9%** respondió que **NO** cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **91%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	91%	100%	91%
NO	9%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>91%</b>

**PREGUNTA NUMERO 2:**



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **91 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en la secretaria de planeación y un **9%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **91%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	91%	100%	91%
No	9%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>91%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

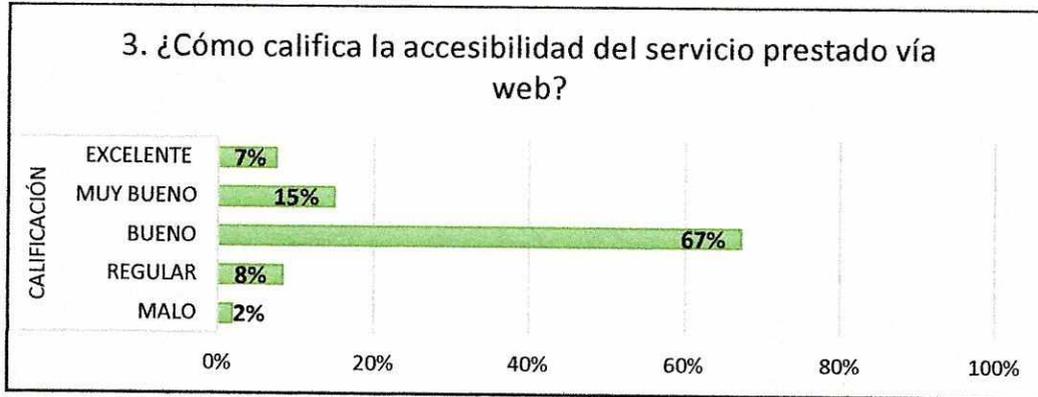
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 20 de 73

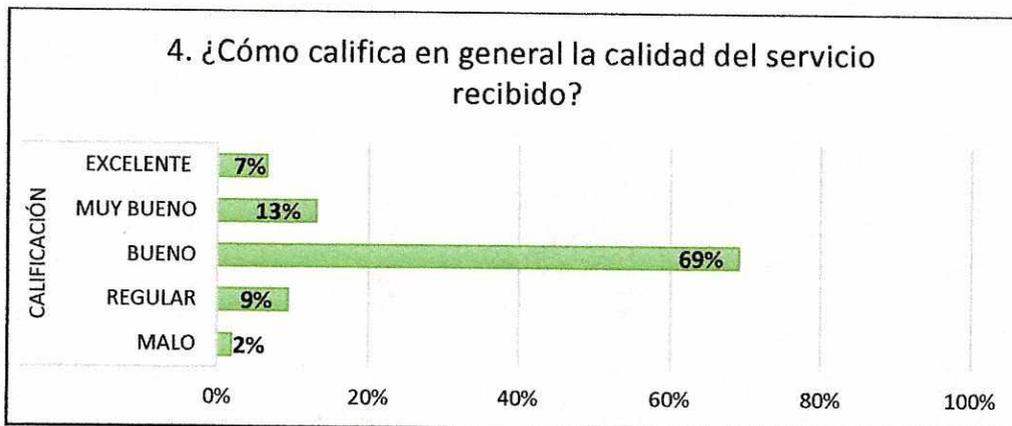
PREGUNTA NUMERO 3:



De acuerdo a los resultados obtenidos, el 7% de la población manifestó que la accesibilidad del servicio prestado vía web por la secretaría de planeación es excelente, el 15% expresó que es muy bueno, el 67% bueno, el 8% regular y el 2% restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del 54%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	7%	100%	7%
4 (muy bueno)	15%	75%	11%
3 (Bueno)	67%	50%	34%
2 (Regular)	8%	25%	2%
1 (Malo)	2%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>54%</b>

PREGUNTA NUMERO 4:





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 21 de 73

En la calificación general de la calidad del servicio recibido en la secretaría de planeación, el **7%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **13%** muy bueno, el **69%** bueno, el **9%** regular y un **2%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **53%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	7%	100%	7%
4 (muy bueno)	13%	75%	10%
3 (Bueno)	69%	50%	35%
2 (Regular)	9%	25%	2%
1 (Malo)	2%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>53%</b>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE PLANEACIÓN**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>72%</b>
------------------------------	------------

<b>PLANEACIÓN</b>			
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>	<b>RTA 4</b>
<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>54%</b>	<b>53%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>72%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general en la secretaria de planeación es del **72%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

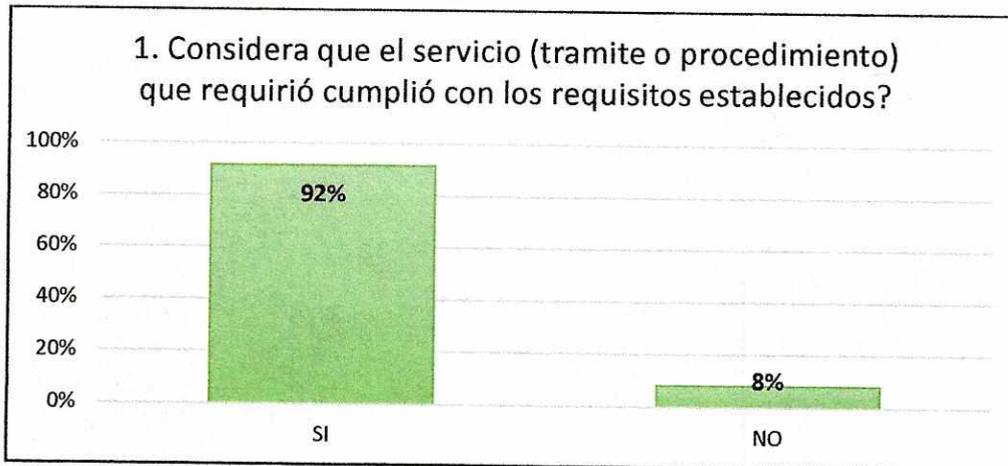
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 22 de 73

### 3.4 SISBEN

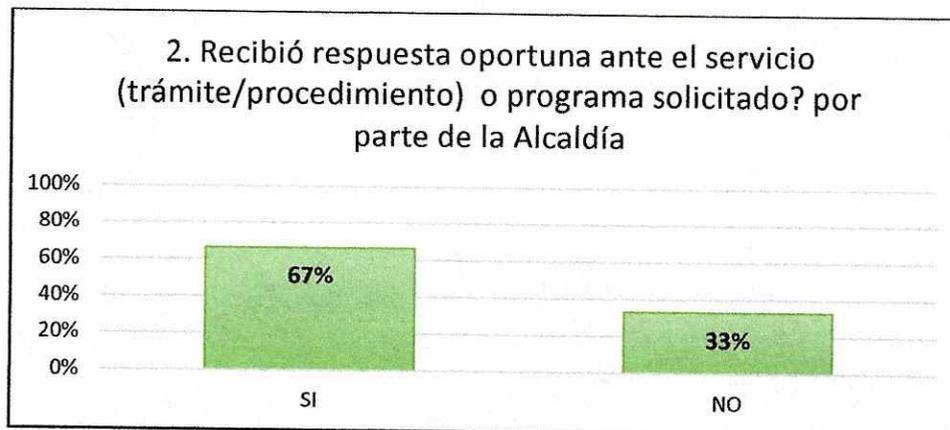
#### PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio por parte del Sisben, el **92%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **8%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **92%**.

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

#### PREGUNTA NUMERO 2:

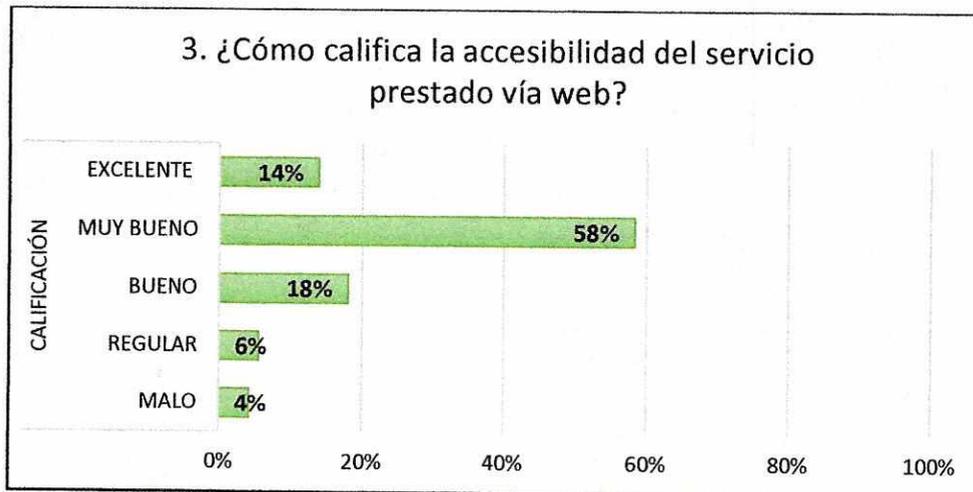


 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 23 de 73

De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **67%** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el Sisben y un **33%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **67%**.

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

### PREGUNTA NUMERO 3:



De acuerdo a los resultados obtenidos, el **14%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte del Sisben es excelente, el **58%** expresó que es muy bueno, el **18%** bueno, el **6%** regular y el **4%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **68%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	14%	100%	14%
4 (muy bueno)	58%	75%	44%
3 (Bueno)	18%	50%	9%
2 (Regular)	6%	25%	1%
1 (Malo)	4%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>68%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

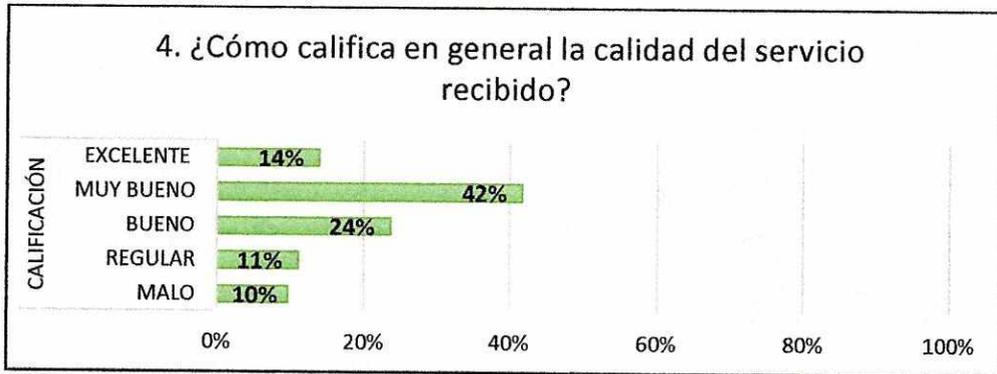
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 24 de 73

PREGUNTA NUMERO 4:



En la calificación general de la calidad del servicio recibido por parte del Sisben, el 14% de los ciudadanos lo califican como excelente, el 42% muy bueno, el 24% bueno, el 11% regular y un 10% restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del 60%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	14%	100%	14%
4 (muy bueno)	42%	75%	31%
3 (Bueno)	24%	50%	12%
2 (Regular)	11%	25%	3%
1 (Malo)	10%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>60%</b>

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DEL SISBEN

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>72%</b>
------------------------------	------------

SISBEN			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
92%	67%	68%	60%
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>72%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general del Sisben es del 72%, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, sin embargo, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%.



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

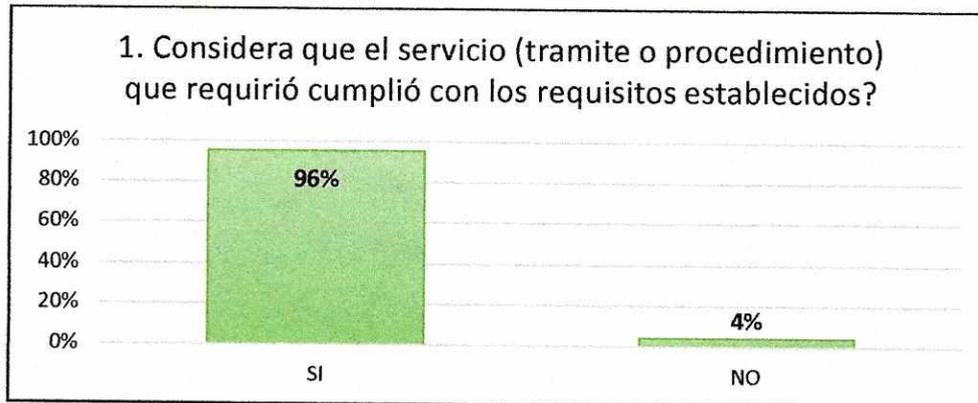
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 25 de 73

### 3.5 INFRAESTRUCTURA

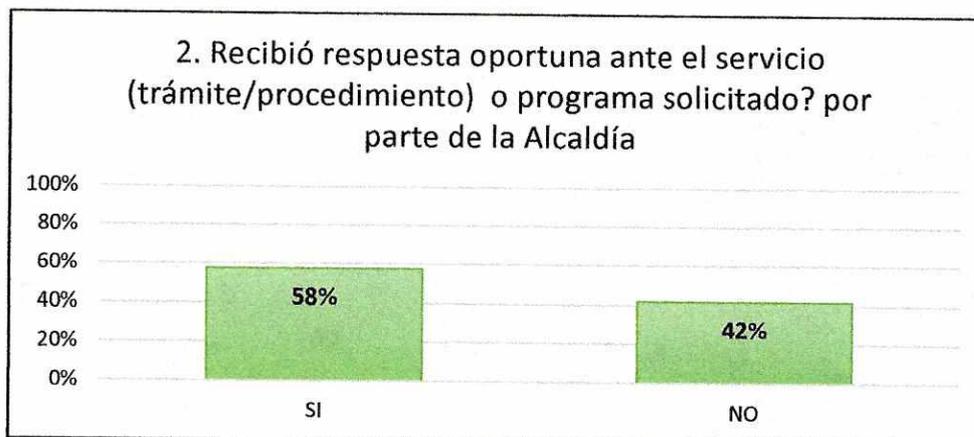
#### PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en la secretaria de infraestructura, el **96%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **4%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **96%**.

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

#### PREGUNTA NUMERO 2:

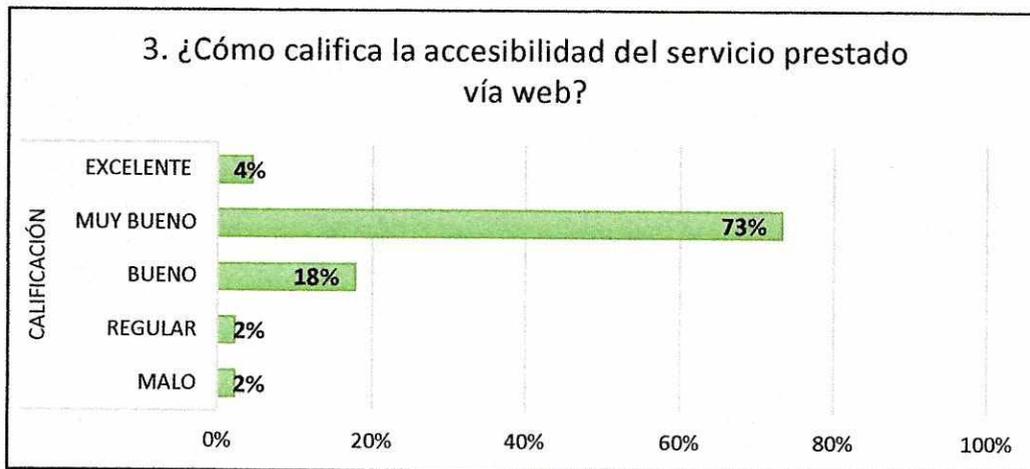


 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 26 de 73

De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **58 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en la secretaria de infraestructura y un **42%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **58%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	58%	100%	58%
NO	42%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>58%</b>

### PREGUNTA NUMERO 3:



De acuerdo a los resultados obtenidos, el **4%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte de la secretaria de infraestructura es excelente, el **73%** expresó que es muy bueno, el **18%** bueno, el **2%** regular y el **2%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **69%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	4%	100%	4%
4 (muy bueno)	73%	75%	55%
3 (Bueno)	18%	50%	9%
2 (Regular)	2%	25%	1%
1 (Malo)	2%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>69%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

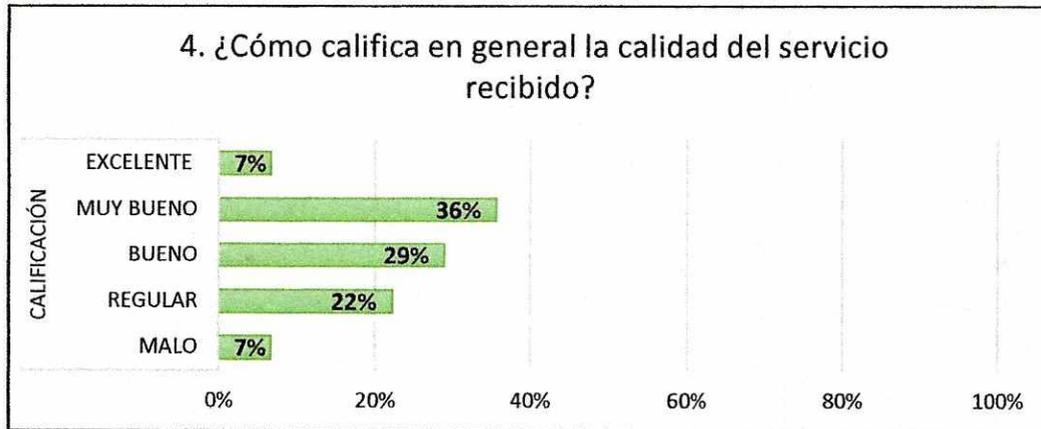
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 27 de 73

**PREGUNTA NUMERO 4:**



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en la secretaría de infraestructura, el 7% de los ciudadanos lo califican como excelente, el 36% muy bueno, un 29% bueno, el 22% regular y el 7% restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del 53%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	7%	100%	7%
4 (muy bueno)	36%	75%	27%
3 (Bueno)	29%	50%	14%
2 (Regular)	22%	25%	6%
1 (Malo)	7%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>53%</b>

**NIVEL DE SATISFACCION GENERAL DE INFRAESTRUCUTRA**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>69%</b>
------------------------------	------------

INFRAESTRUCTURA			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
96%	58%	69%	53%
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>69%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general en la secretaría de infraestructura es del 69%, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

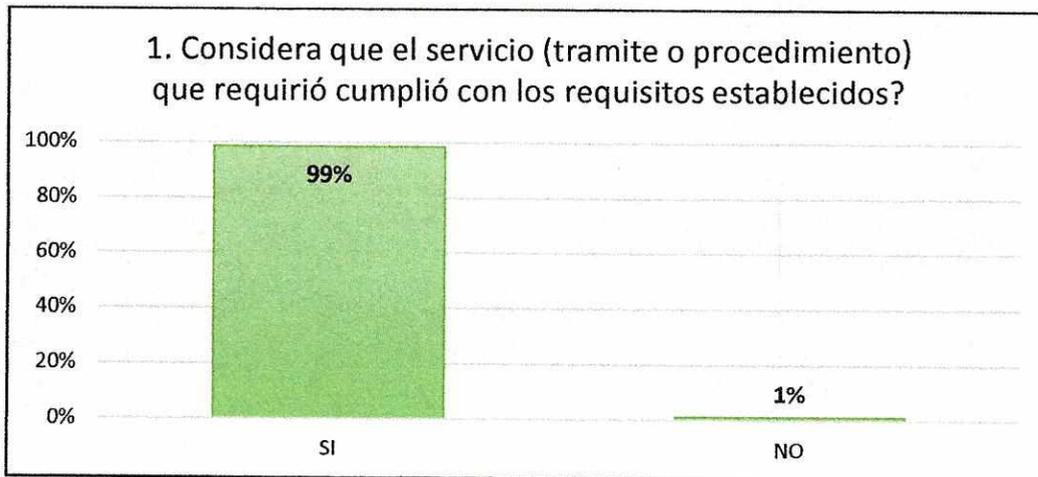
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 28 de 73

nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%.

### 3.6 EDUCACION

#### PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en la secretaría de educación, el **99%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **1%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **99%**.

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



## INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

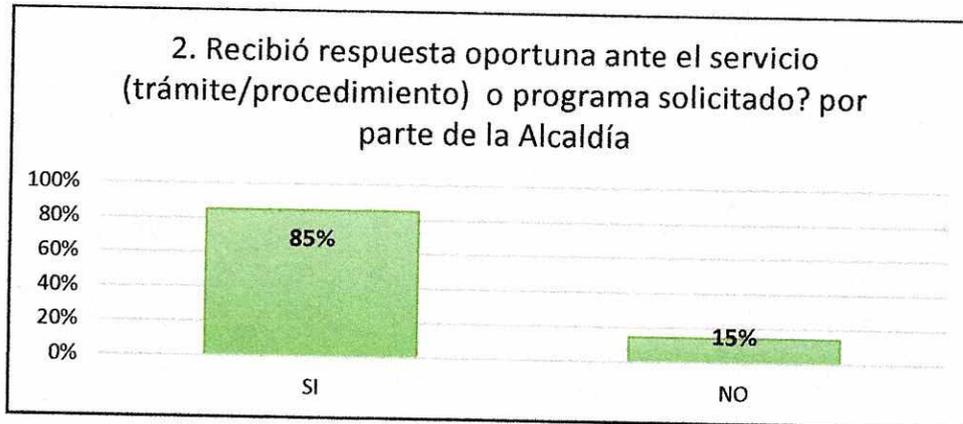
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 29 de 73

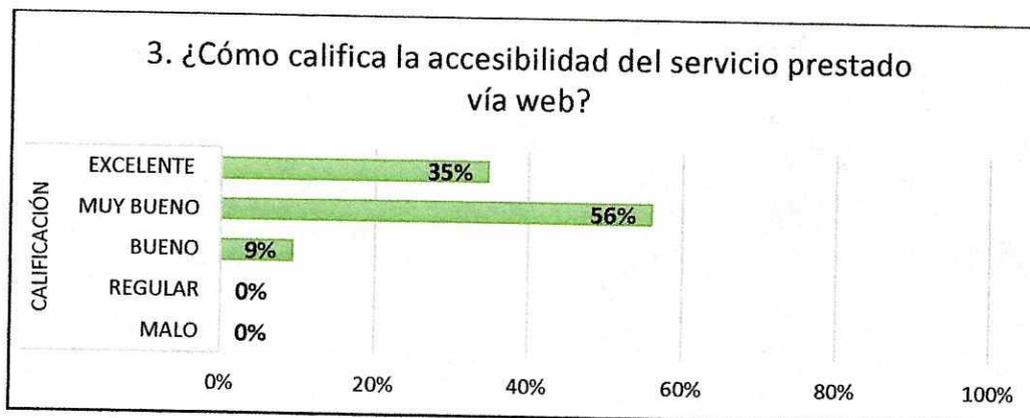
### PREGUNTA NUMERO 2:



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **85 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en la secretaría de educación y un **15%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **85%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	85%	100%	85%
NO	15%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>85%</b>

### PREGUNTA NUMERO 3:





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

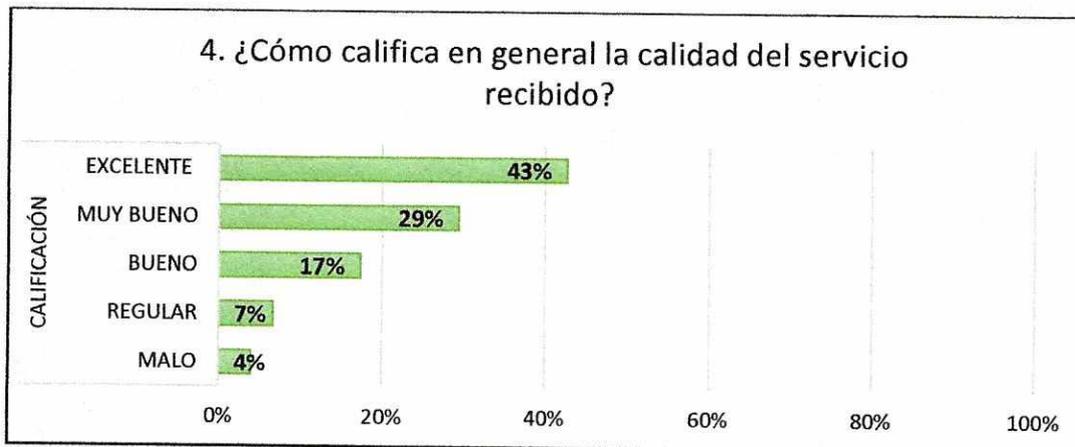
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 30 de 73

De acuerdo a los resultados obtenidos, el **35%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte de la secretaría de educación es excelente, el **56%** expreso que es muy bueno y el **9%** restante manifestó que es bueno, lo cual genera un índice de satisfacción del **81%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	35%	100%	35%
4 (muy bueno)	56%	75%	42%
3 (Bueno)	9%	50%	5%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>81%</b>

**PREGUNTA NUMERO 4:**



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en la secretaría de educación, el **43%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **29%** muy bueno, el **17%** bueno, el **7%** regular y un **4%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **75%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	43%	100%	43%
4 (muy bueno)	29%	75%	22%
3 (Bueno)	17%	50%	9%
2 (Regular)	7%	25%	2%
1 (Malo)	4%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>75%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 31 de 73

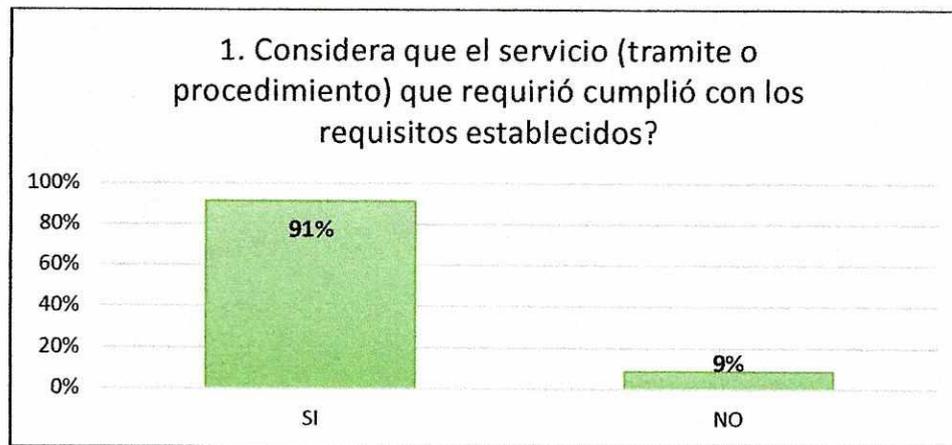
**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE EDUCACION**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>85%</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>			
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>	<b>RTA 4</b>
<b>99%</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>	<b>75%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>		<b>85%</b>	

El porcentaje del nivel de satisfacción general en la secretaría de educación es del **85%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio.

**3.7 VALORIZACIÓN**

**PREGUNTA NUMERO 1:**



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el proceso de valorización, el **91%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **9%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **91%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	91%	100%	91%
NO	9%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>91%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

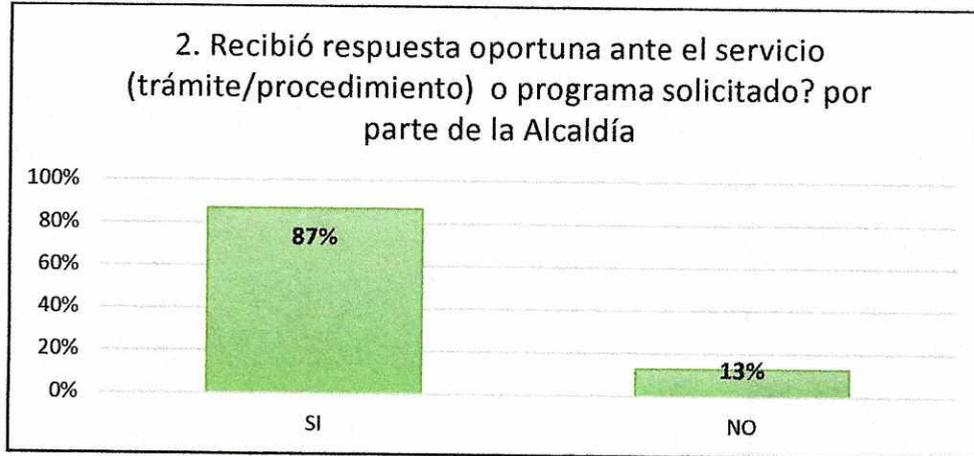
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 32 de 73

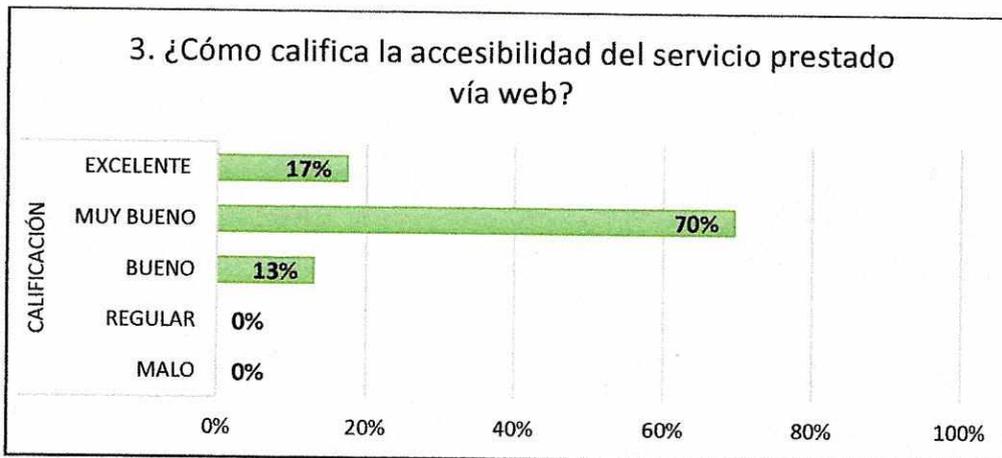
PREGUNTA NUMERO 2:



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **87 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el proceso de valorización y un **13%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **87%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	87%	100%	87%
NO	13%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>87%</b>

PREGUNTA NUMERO 3:





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

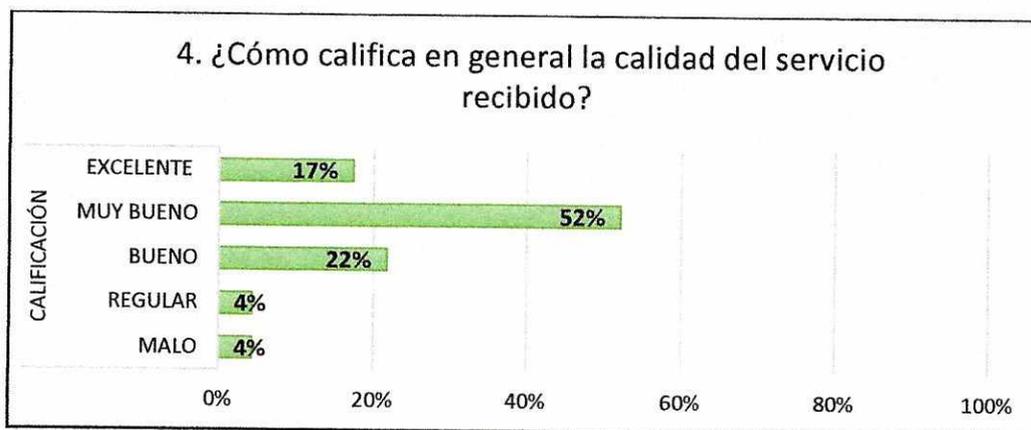
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 33 de 73

De acuerdo a los resultados obtenidos, el **17%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por el proceso de valorización es excelente, el **70%** expresó que es muy bueno y el **13%** restante manifestó que es bueno, lo cual genera un índice de satisfacción del **76%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	17%	100%	17%
4 (muy bueno)	70%	75%	52%
3 (Bueno)	13%	50%	7%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>76%</b>

**PREGUNTA NUMERO 4:**



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en el proceso de valorización, el **17%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **52%** muy bueno, el **22%** bueno, el **4%** regular y un **4%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **68%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	17%	100%	17%
4 (muy bueno)	52%	75%	39%
3 (Bueno)	22%	50%	11%
2 (Regular)	4%	25%	1%
1 (Malo)	4%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>68%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 34 de 73

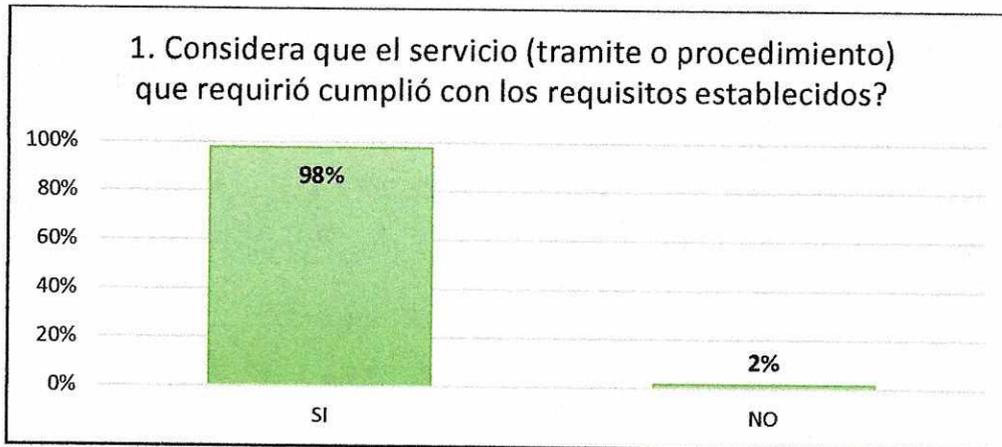
**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE VALORIZACIÓN**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>81%</b>	
<b>VALORIZACIÓN</b>			
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>	<b>RTA 4</b>
<b>91%</b>	<b>87%</b>	<b>76%</b>	<b>68%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>81%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general del proceso de valorización es del **81%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio.

**3.8 VIVE DIGITAL-CAPACITACIONES**

**PREGUNTA NUMERO 1:**



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en vive digital-capacitaciones, el **98%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **2%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **98%**.

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



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

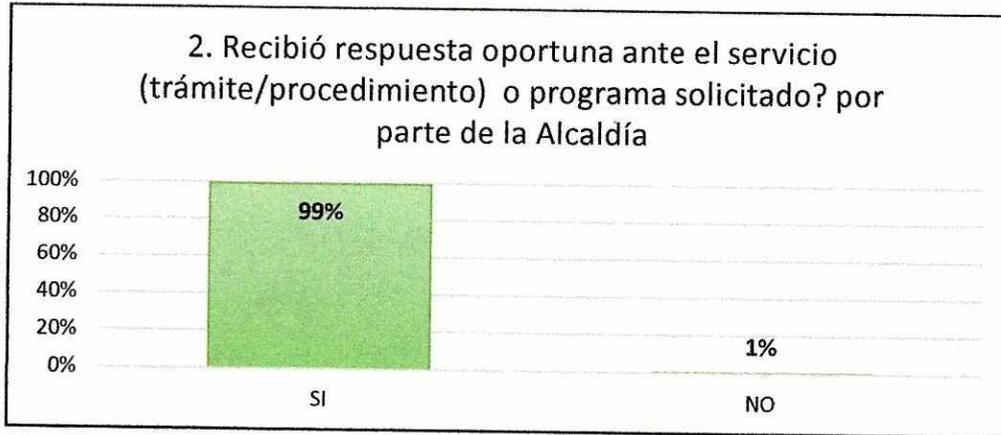
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 35 de 73

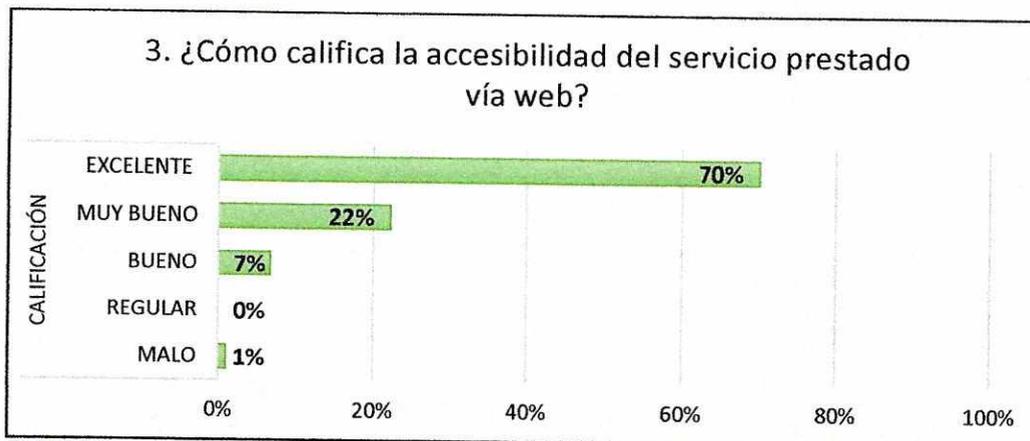
**PREGUNTA NUMERO 2:**



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **99%** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en vive digital-capacitaciones y un **1%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **99%**.

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

**PREGUNTA NUMERO 3:**



De acuerdo a los resultados obtenidos, el **70%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte de vive digital-capacitaciones es



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

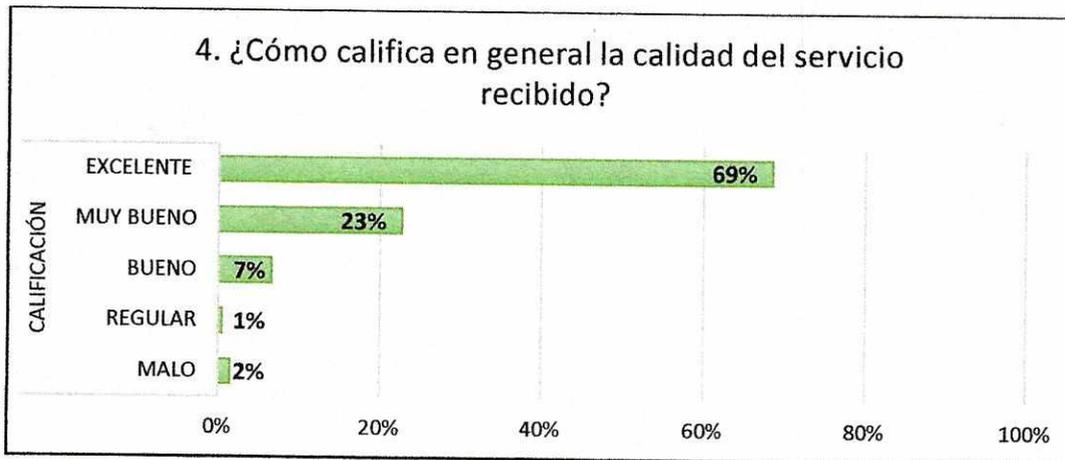
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 36 de 73

excelente, el 22% expresó que es muy bueno, el 7% bueno y el 1% restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del 90%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	70%	100%	70%
4 (muy bueno)	22%	75%	17%
3 (Bueno)	7%	50%	3%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	1%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>90%</b>

PREGUNTA NUMERO 4:



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en vive digital-capacitaciones, el 69% de los ciudadanos lo califican como excelente, el 23% muy bueno, el 7% bueno, el 1% regular y un 2% restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del 89%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	69%	100%	69%
4 (muy bueno)	23%	75%	17%
3 (Bueno)	7%	50%	3%
2 (Regular)	1%	25%	0%
1 (Malo)	2%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>89%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 37 de 73

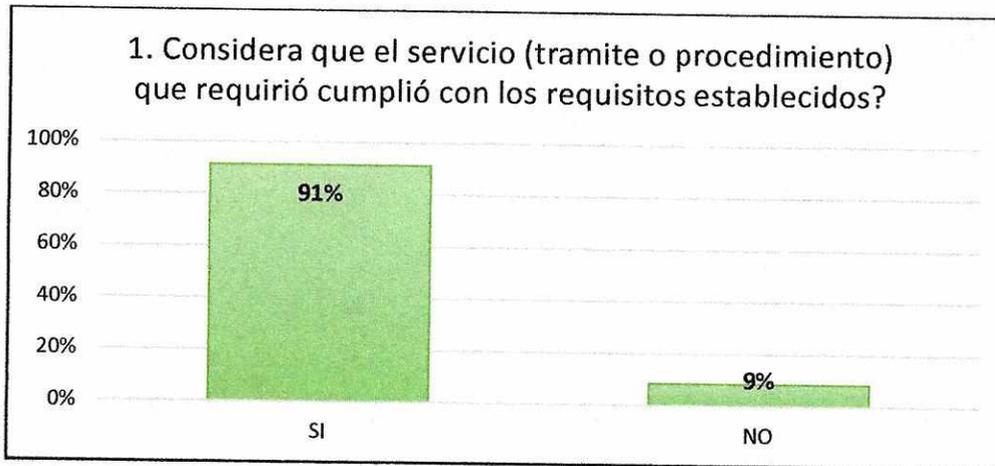
**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL EN VIVE DIGITAL-CAPACITACIONES**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>94%</b>	
<b>VIVE DIGITAL - CAPACITACIONES</b>			
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>	<b>RTA 4</b>
<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>90%</b>	<b>89%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>94%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general en vive digital-capacitaciones es del **94%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio.

**3.9 COMISARIAS**

**PREGUNTA NUMERO 1:**



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio ofrecido en comisarías, el **91%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **9%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **91%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	91%	100%	91%
NO	9%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>91%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

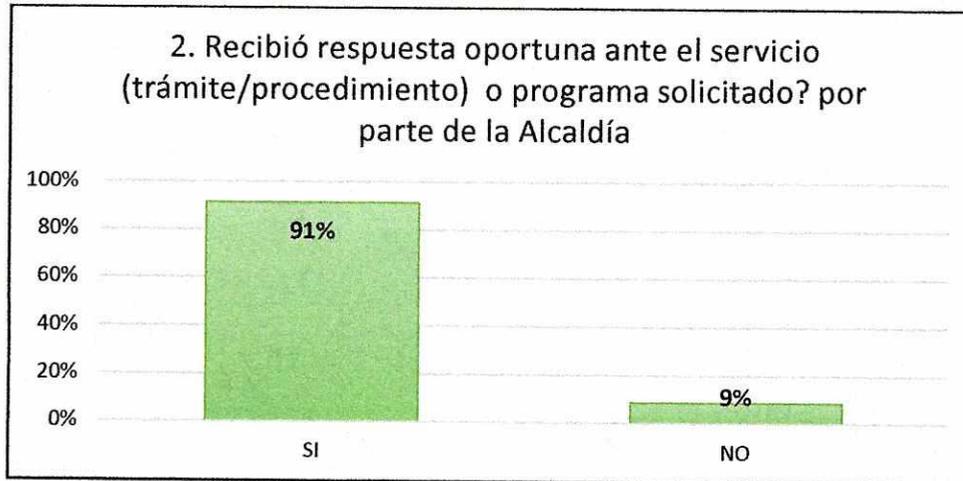
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 38 de 73

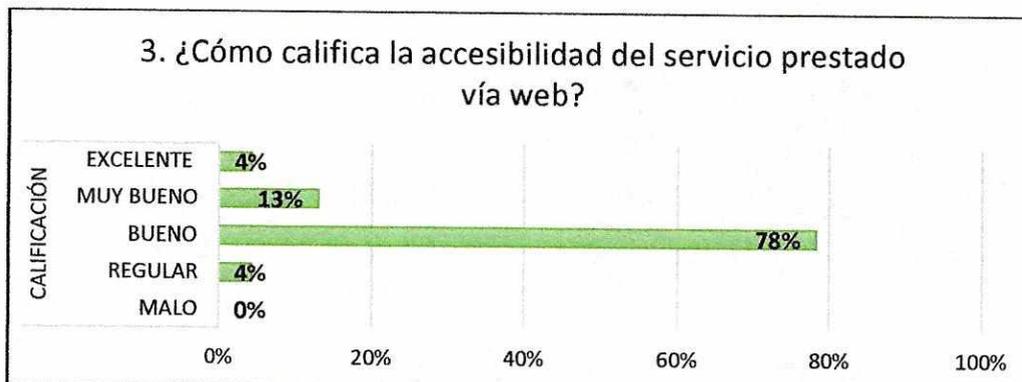
**PREGUNTA NUMERO 2:**



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el 91 % de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en comisarías y un 9% respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del 91%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	91%	100%	91%
NO	9%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>91%</b>

**PREGUNTA NUMERO 3:**

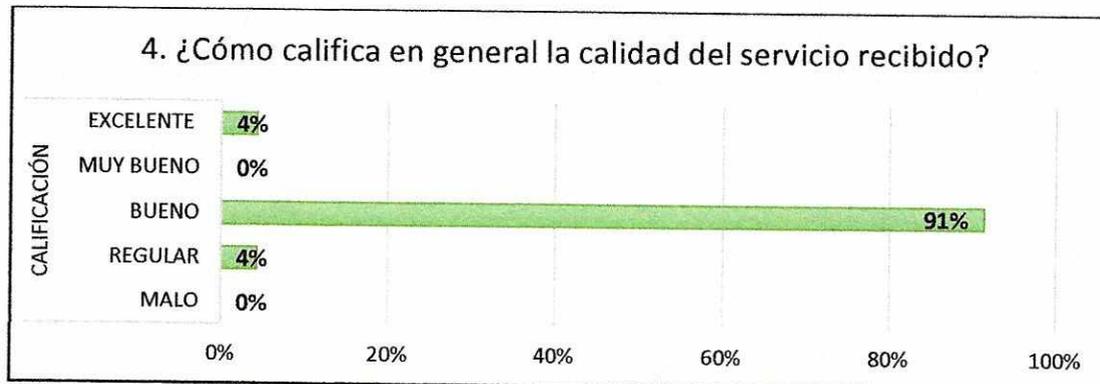


 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 39 de 73

De acuerdo a los resultados obtenidos, el **4%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte de vive digital-capacitaciones es excelente, el **13%** expresó que es muy bueno, el **78%** bueno y el **4%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **90%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	4%	100%	4%
4 (muy bueno)	13%	75%	10%
3 (Bueno)	78%	50%	39%
2 (Regular)	4%	25%	1%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>54%</b>

#### PREGUNTA NUMERO 4:



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en comisarías, el **4%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **91%** bueno y un **4%** restante lo califica como regular, lo cual genera un índice de satisfacción del **51%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	4%	100%	4%
4 (muy bueno)	0%	75%	0%
3 (Bueno)	91%	50%	46%
2 (Regular)	4%	25%	1%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>51%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003  
Versión: 0.0  
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017  
Página 40 de 73

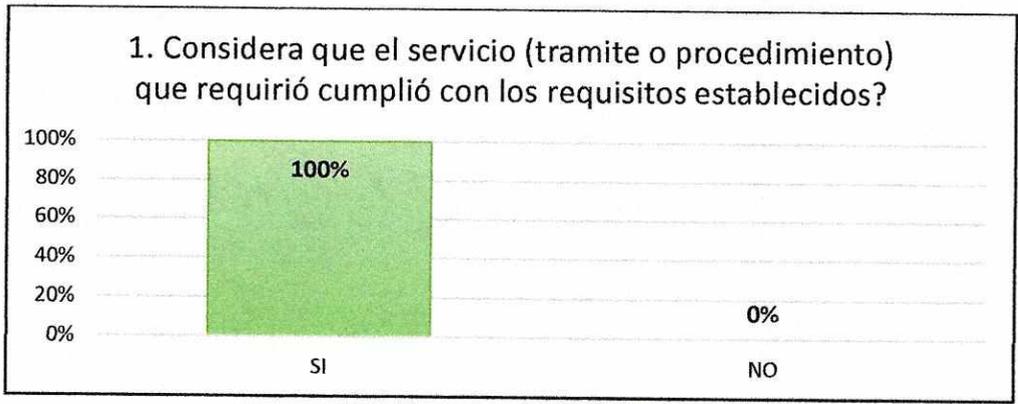
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE COMISARIAS

NIVEL DE SATISFACCION		72%	
COMISARIAS			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
91%	91%	54%	51%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL		72%	

El porcentaje del nivel de satisfacción general en comisarias es del **72%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%.

3.10 DESARROLLO SOSTENIBLE

PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto el cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en desarrollo sostenible, el **100%** de los ciudadanos respondió que, SI cumple con los requisitos, lo cual genera un índice de satisfacción del **100%**.



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

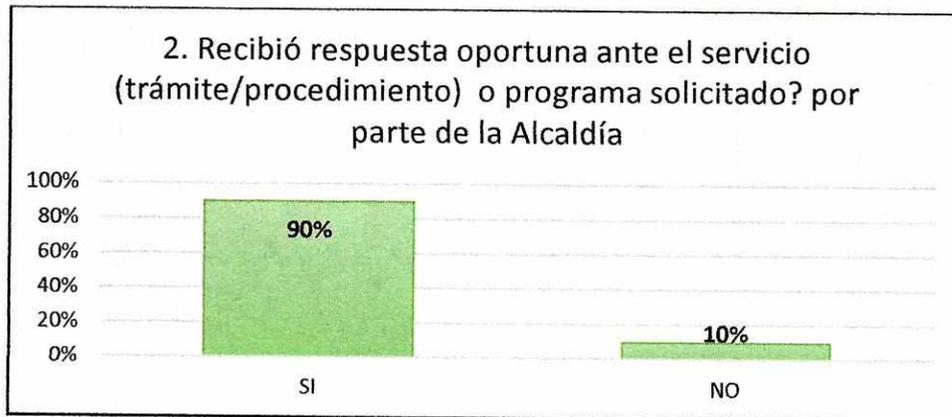
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 41 de 73

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>100%</b>

**PREGUNTA NUMERO 2:**



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **90 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en desarrollo sostenible y un **10%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **90%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	90%	100%	90%
NO	10%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>90%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

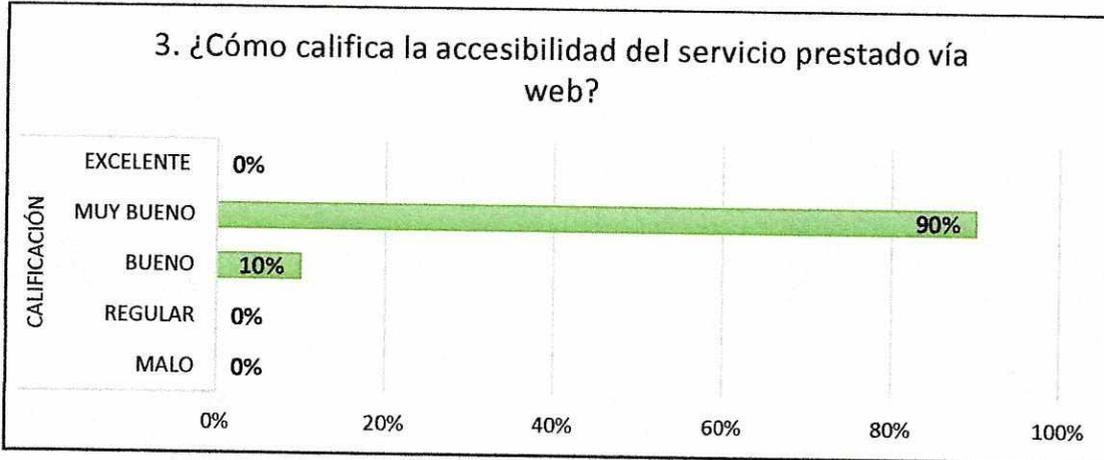
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 42 de 73

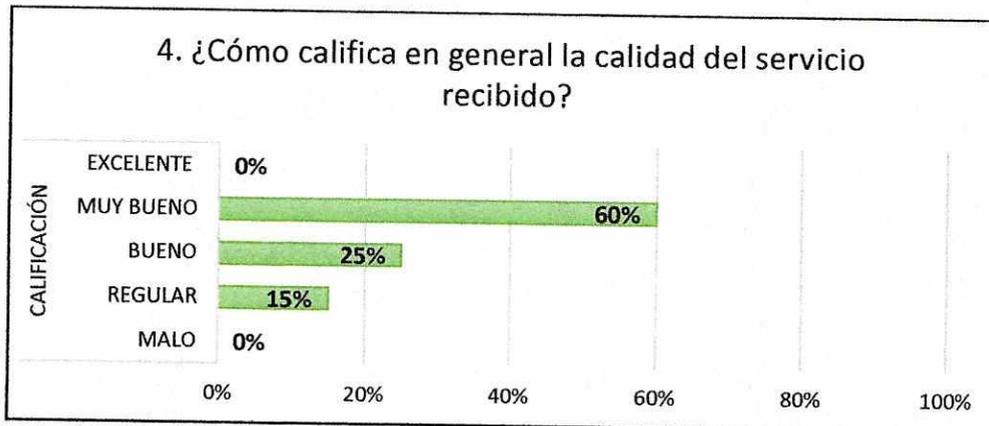
PREGUNTA NUMERO 3:



De acuerdo a los resultados obtenidos, el 90% de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por desarrollo sostenible es muy buena y el 10% restante manifestó que es bueno, lo cual genera un índice de satisfacción del 73%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (muy bueno)	90%	75%	68%
3 (Bueno)	10%	50%	5%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>73%</b>

PREGUNTA NUMERO 4:





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 43 de 73

En la calificación general de la calidad del servicio recibido en desarrollo sostenible, el **60%** de los ciudadanos lo califican como muy bueno, el **25%** bueno y un **15%** restante lo califica como regular, lo cual genera un índice de satisfacción del **61%**. la mejora continua de los servicios que se ofertan en la entidad.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	0%	100%	0%
4 (muy bueno)	60%	75%	45%
3 (Bueno)	25%	50%	13%
2 (Regular)	15%	25%	4%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>61%</b>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DESARROLLO SOSTENIBLE**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>81%</b>
------------------------------	------------

<b>DESARROLLO SOSTENIBLE</b>			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>73%</b>	<b>61%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>81%</b>

El porcentaje del índice de satisfacción general en desarrollo sostenible es del **81%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio.



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

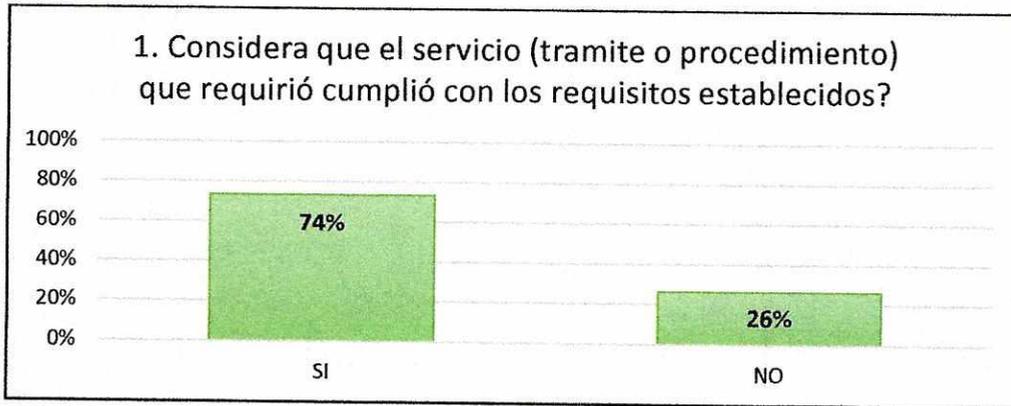
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 44 de 73

3.11 INSPECCIONES

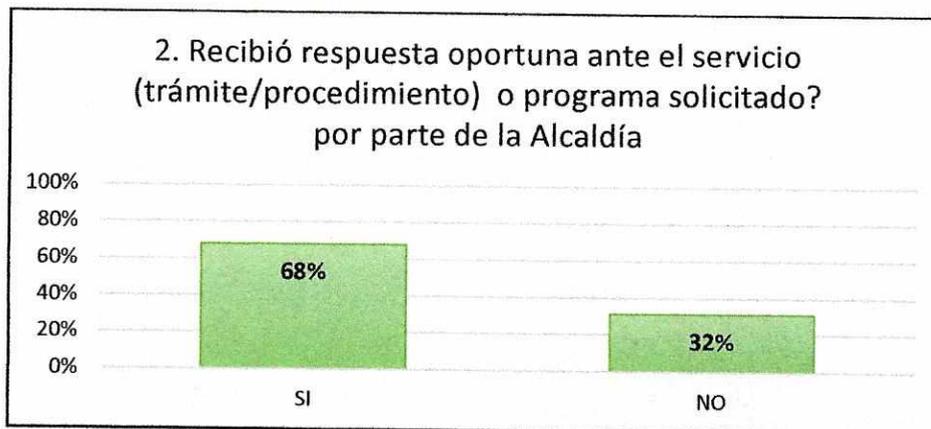
PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el proceso de inspecciones, el 74% de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el 26% respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del 74%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	74%	100%	74%
NO	26%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>74%</b>

PREGUNTA NUMERO 2:

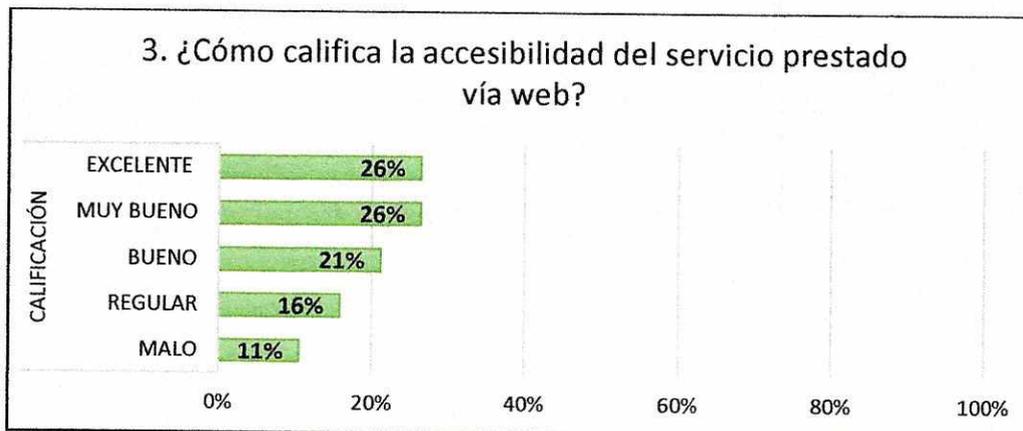


	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 45 de 73

De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **68 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el proceso de inspecciones y un **32%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **68%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	68%	100%	68%
NO	32%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>68%</b>

### PREGUNTA NUMERO 3:



De acuerdo a los resultados obtenidos, el **26%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte del proceso de inspecciones es excelente, el **26%** expresó que es muy bueno, el **21%** bueno, el **16%** regular y el **11%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **61%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	26%	100%	26%
4 (muy bueno)	26%	75%	20%
3 (Bueno)	21%	50%	11%
2 (Regular)	16%	25%	4%
1 (Malo)	11%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>61%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

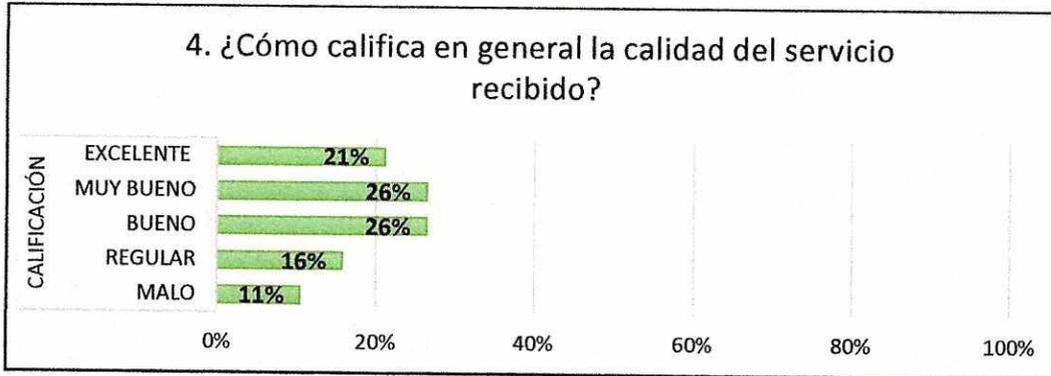
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 46 de 73

**PREGUNTA NUMERO 4:**



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en el proceso de inspecciones, el **21%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **26%** muy bueno, el **26%** bueno, el **16%** regular y un **11%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **58%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	21%	100%	21%
4 (muy bueno)	26%	75%	20%
3 (Bueno)	26%	50%	13%
2 (Regular)	16%	25%	4%
1 (Malo)	11%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>58%</b>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE INSPECCIONES**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>65%</b>
------------------------------	------------

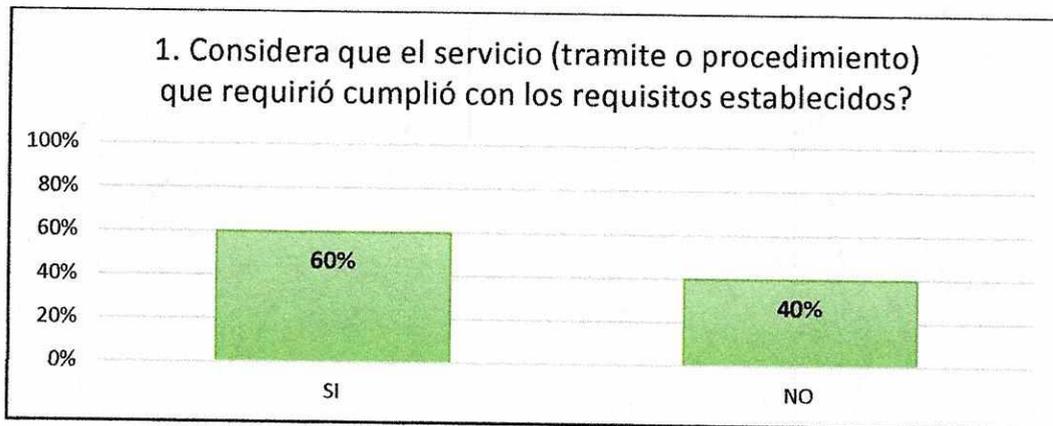
INSPECCIONES			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
<b>74%</b>	<b>68%</b>	<b>61%</b>	<b>58%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>65%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general del proceso de inspecciones es del **65%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del **75%**, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el

nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%

### 3.12 ESTRATIFICACIÓN ECONOMICA

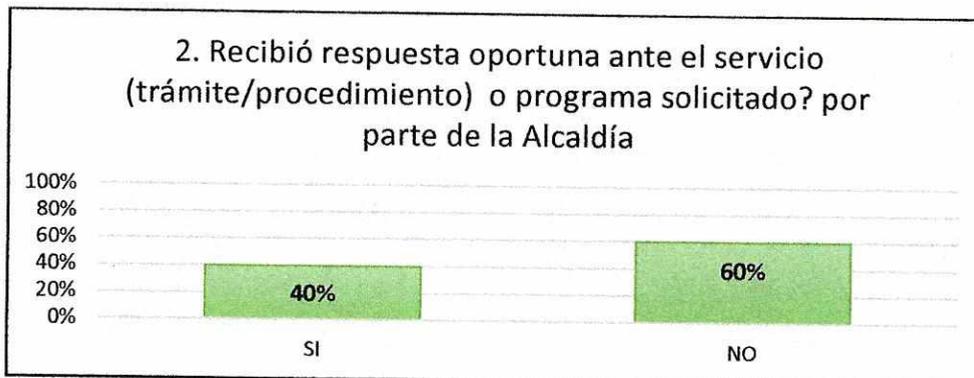
#### PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el proceso de estratificación económica, el 60% de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el 40% respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del 60%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	60%	100%	60%
NO	40%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>60%</b>

#### PREGUNTA NUMERO 2:





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

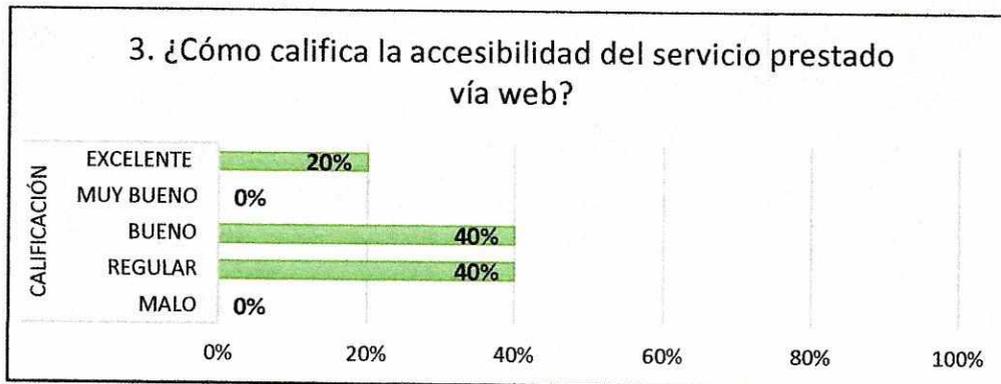
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 48 de 73

De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **40 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el proceso de estratificación económica y un **60%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **40%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
si	40%	100%	40%
No	60%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>40%</b>

**PREGUNTA NUMERO 3:**

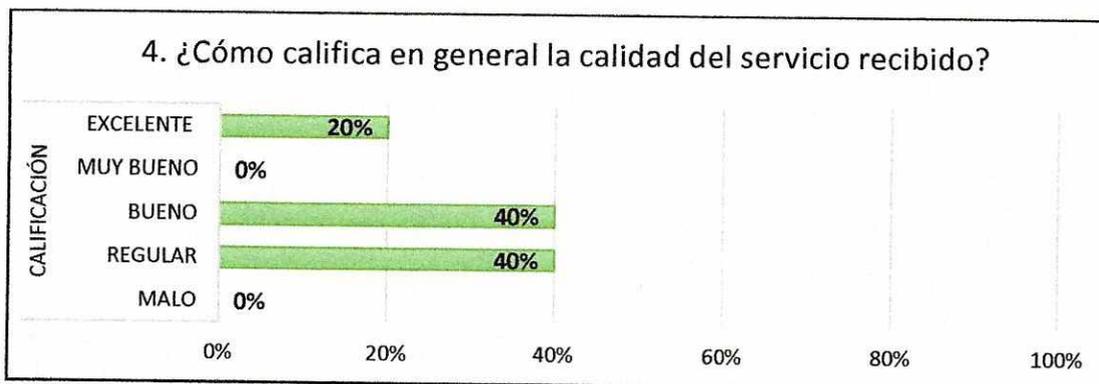


De acuerdo a los resultados obtenidos, el **20%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte del proceso de inspecciones es excelente, el **40%** expresó que es bueno y el **40%** restante manifestó que es regular, lo cual genera un índice de satisfacción del **50%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	20%	100%	20%
4 (muy bueno)	0%	75%	0%
3 (Bueno)	40%	50%	20%
2 (Regular)	40%	25%	10%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>50%</b>

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 49 de 73

**PREGUNTA NUMERO 4:**



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en el proceso de estratificación económica, el **20%** de los ciudadanos lo califican como excelente, un **40%** lo califica como bueno y el **40%** restante manifiesta que es regular, lo cual genera un índice de satisfacción del **50%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	20%	100%	20%
4 (muy bueno)	0%	75%	0%
3 (Bueno)	40%	50%	20%
2 (Regular)	40%	25%	10%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>50%</b>

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE ESTRATIFICACION ECONOMICA**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>50%</b>	
<b>PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO</b>			
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>	<b>RTA 4</b>
<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>50%</b>

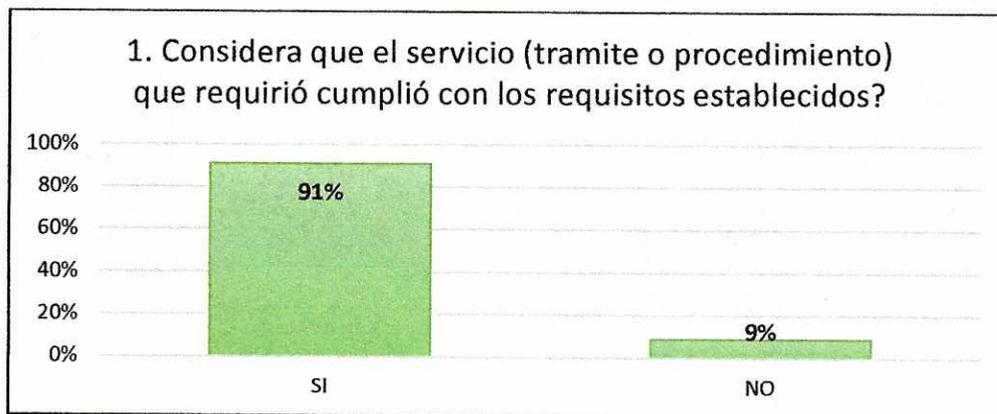
El porcentaje del nivel de satisfacción general del proceso de estratificación económica es del **50%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **regular** de acuerdo con la escala

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 50 de 73

de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%

### 3.13 PROCESO TECNICO DE SERVICIOS PUBLICOS

#### PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el proceso técnico de servicios públicos, el **91%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **9%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **91%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	91%	100%	91%
NO	9%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>91%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

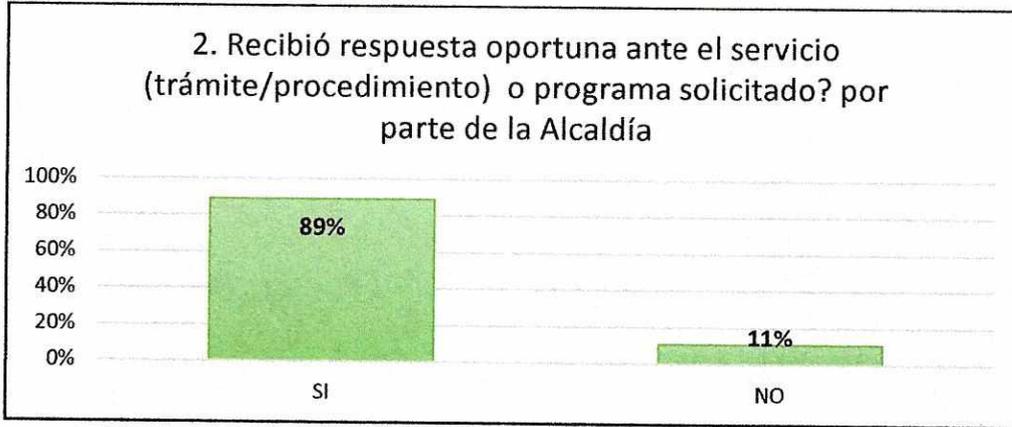
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 51 de 73

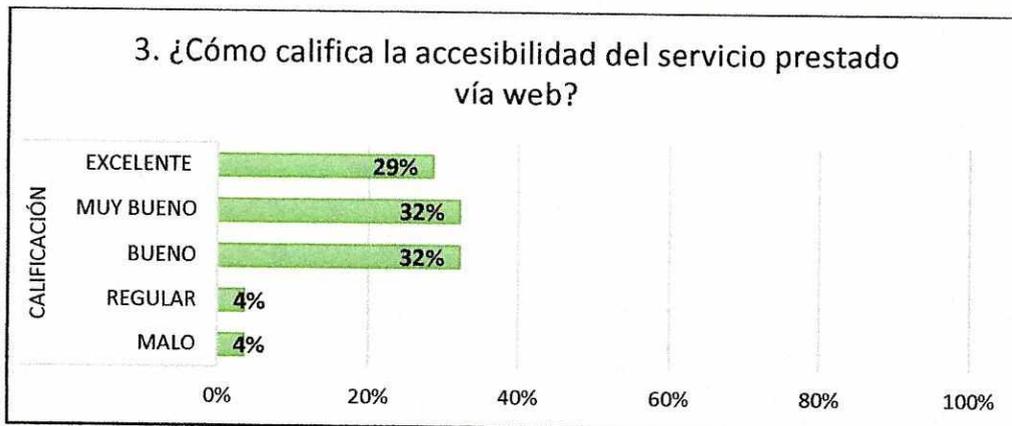
PREGUNTA NUMERO 2:



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el 89 % de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el proceso técnico de servicios públicos y un 11% respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del 89%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Si	89%	100%	89%
No	11%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>89%</b>

PREGUNTA NUMERO 3:



De acuerdo a los resultados obtenidos, el 29% de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por el proceso técnico de servicios públicos es



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

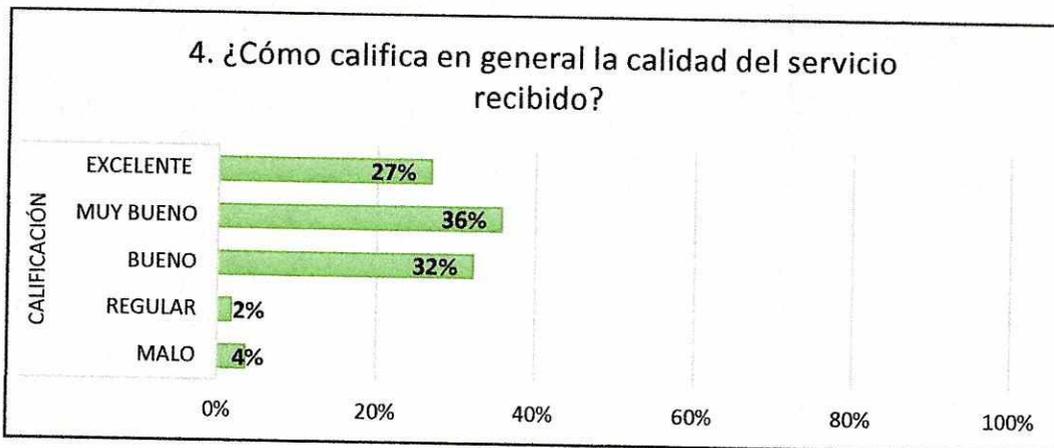
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 52 de 73

excelente, el 32% expresó que es muy bueno, el 32% bueno, el 4% regular y el 2% restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del 70%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	29%	100%	29%
4 (muy bueno)	32%	75%	24%
3 (Bueno)	32%	50%	16%
2 (Regular)	4%	25%	1%
1 (Malo)	4%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>70%</b>

PREGUNTA NUMERO 4:



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en el proceso técnico de servicios públicos, el 27% de los ciudadanos lo califican como excelente, el 36% muy bueno, el 32% bueno, el 2% regular y un 4% restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del 70%.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	27%	100%	27%
4 (muy bueno)	36%	75%	27%
3 (Bueno)	32%	50%	16%
2 (Regular)	2%	25%	0%
1 (Malo)	4%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>70%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 53 de 73

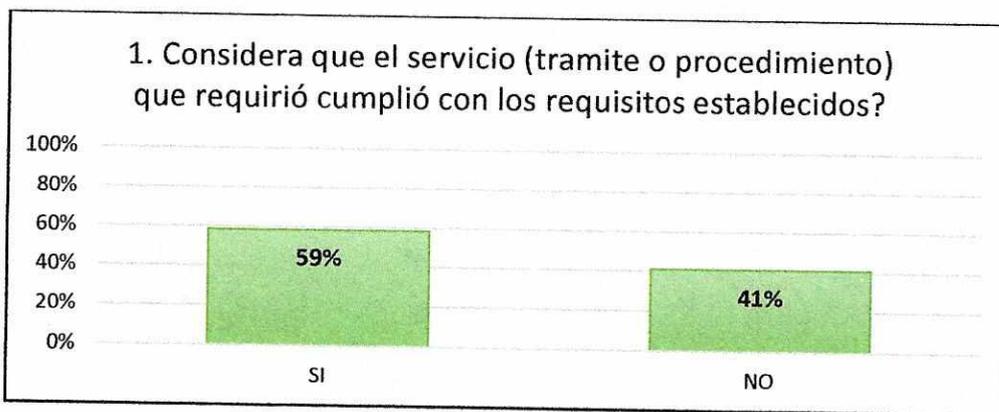
**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO TECNICO DE SERVICIOS PUBLICOS**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>80%</b>
<b>PROCESO GESTIÓN DE ESPACIO PÚBLICO</b>		
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>
<b>91%</b>	<b>89%</b>	<b>70%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>		<b>80%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general del proceso técnico de servicios públicos es del **80%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio.

**3.14 INTERIOR**

**PREGUNTA NUMERO 1:**



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en la secretaria del interior, el **59%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **41%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **59%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	59%	100%	59%
NO	41%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>59%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

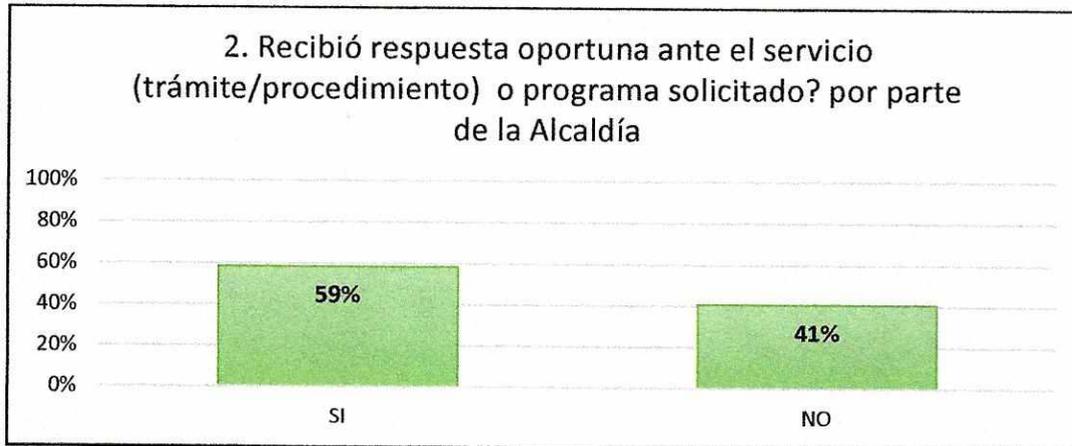
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 54 de 73

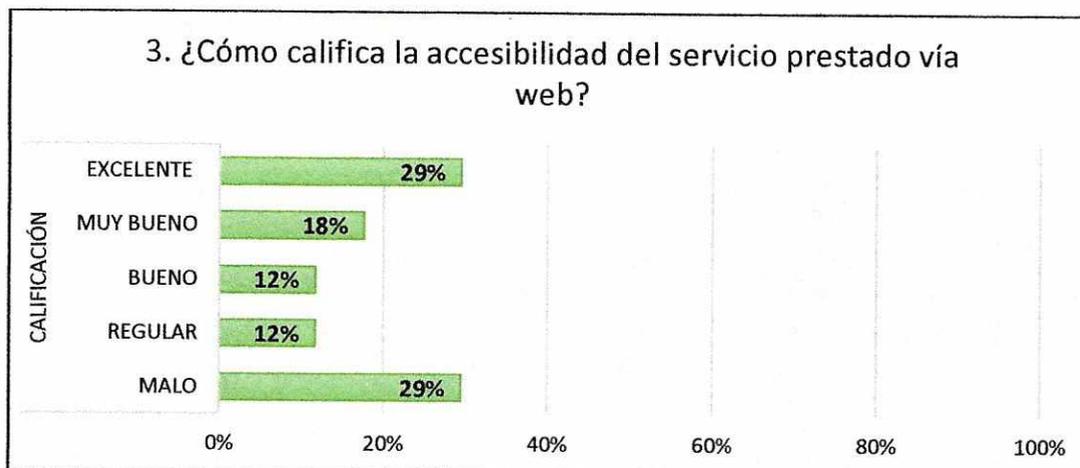
**PREGUNTA NUMERO 2:**



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **59 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en la secretaría del interior y un **41%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **59%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	59%	100%	59%
NO	41%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>59%</b>

**PREGUNTA NUMERO 3:**

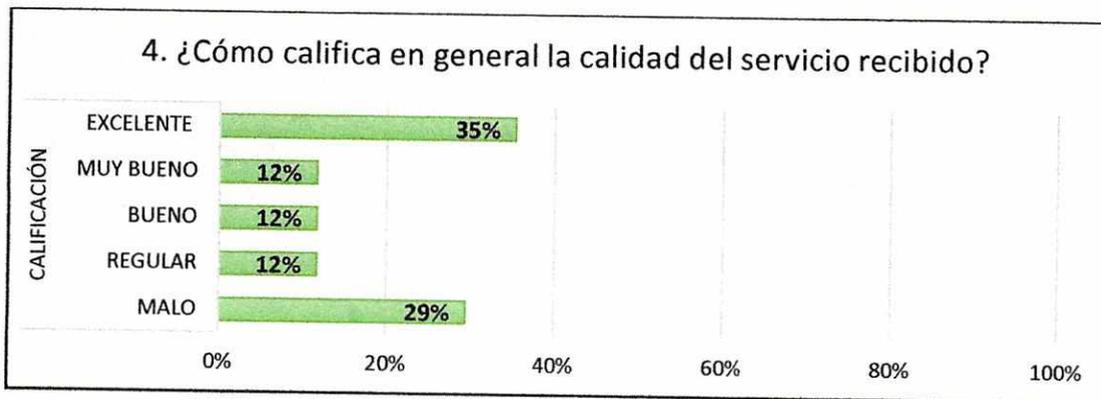


	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 55 de 73

De acuerdo a los resultados obtenidos, el **29%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por parte de la secretaría del interior es excelente, el **18%** expresó que es muy bueno, el **12%** bueno, el **12%** regular y el **29%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **51%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	29%	100%	29%
4 (muy bueno)	18%	75%	13%
3 (Bueno)	12%	50%	6%
2 (Regular)	12%	25%	3%
1 (Malo)	29%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>51%</b>

#### PREGUNTA NUMERO 4:



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en la secretaría del interior el **35%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **12%** muy bueno, otro **12%** bueno, un **12%** más lo califica como regular y un **29%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **53%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	35%	100%	35%
4 (muy bueno)	12%	75%	9%
3 (Bueno)	12%	50%	6%
2 (Regular)	12%	25%	3%
1 (Malo)	29%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>53%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 56 de 73

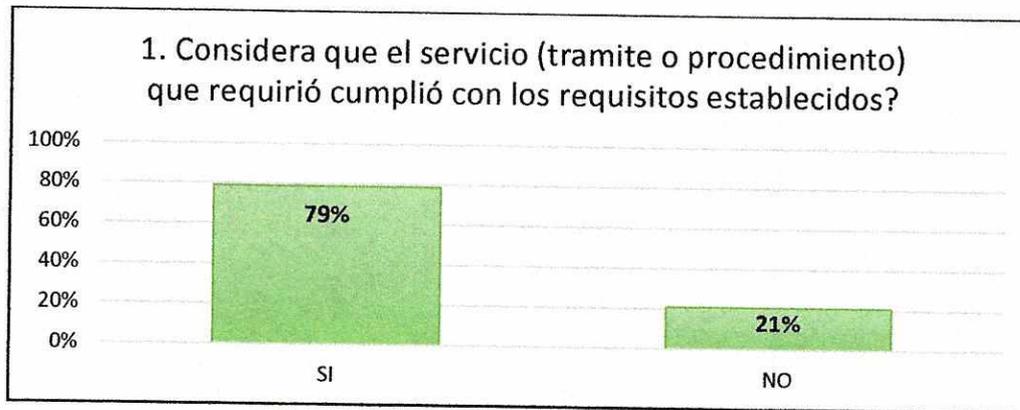
**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL INTERIOR**

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>56%</b>	
<b>INTERIOR</b>			
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>	<b>RTA 4</b>
<b>59%</b>	<b>59%</b>	<b>51%</b>	<b>53%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>		<b>56%</b>	

El porcentaje del nivel de satisfacción general en la secretaria del interior es del **56%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%.

**3.15 GESTION DE LA SALUD**

**PREGUNTA NUMERO 1:**



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el proceso de gestión de la salud, el **79%** de los ciudadanos respondió que **SI** cumple con los requisitos y el **21%** respondió que **NO** cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **79%**.



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

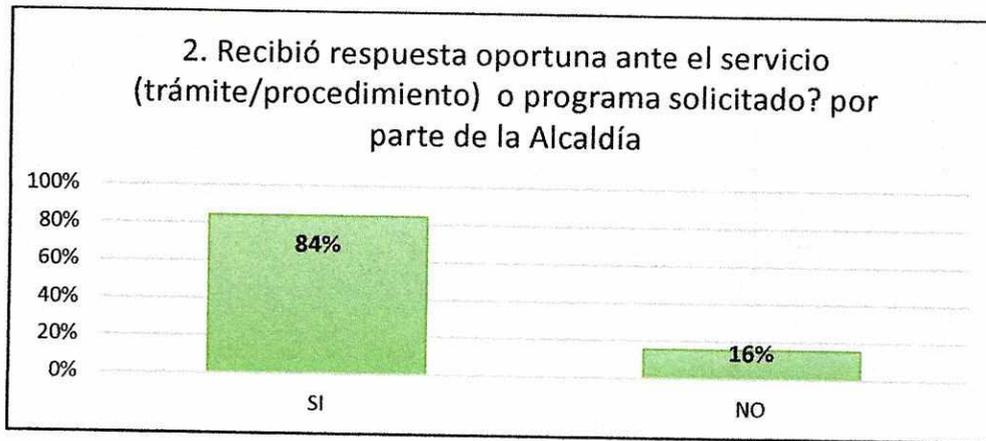
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 57 de 73

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	79%	100%	79%
NO	21%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>79%</b>

PREGUNTA NUMERO 2:



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **84 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el proceso de gestión de la salud y un **16%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **84%**.

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



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

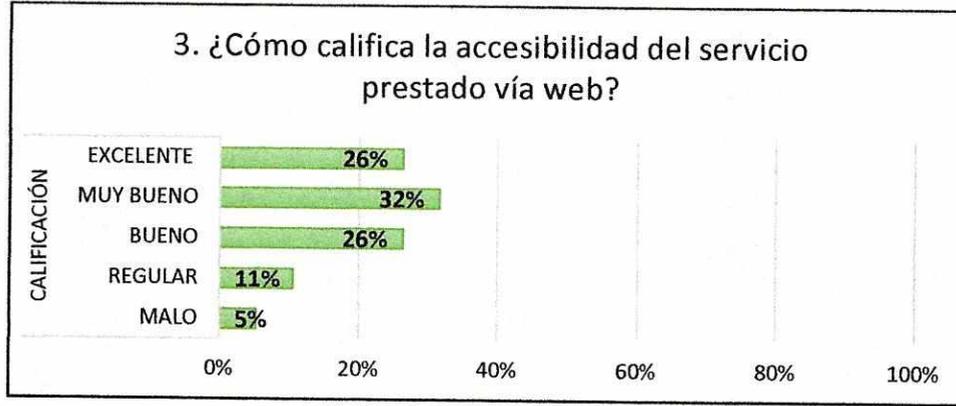
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 58 de 73

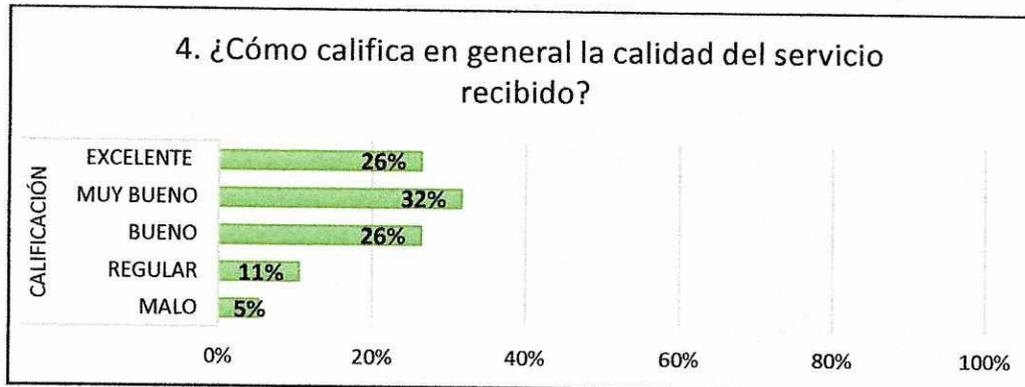
**PREGUNTA NUMERO 3:**



De acuerdo a los resultados obtenidos, el **26%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por el proceso de gestión de la salud es excelente, el **32%** expresó que es muy bueno, el **26%** bueno, el **11%** regular y el **5%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **66%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	26%	100%	26%
4 (muy bueno)	32%	75%	24%
3 (Bueno)	26%	50%	13%
2 (Regular)	11%	25%	3%
1 (Malo)	5%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>66%</b>

**PREGUNTA NUMERO 4:**





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 59 de 73

En la calificación general de la calidad del servicio recibido en el proceso de gestión de la salud, el **26%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **32%** muy bueno, el **26%** bueno, el **11%** regular y un **5%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **66%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	26%	100%	26%
4 (muy bueno)	32%	75%	24%
3 (Bueno)	26%	50%	13%
2 (Regular)	11%	25%	3%
1 (Malo)	5%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>66%</b>

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE GESTION DE LA SALUD  
PUBLICA

NIVEL DE SATISFACCION		74%	
GESION DE LA SALUD PUBLICA			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
79%	84%	66%	66%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL			74%

El porcentaje del nivel de satisfacción general del proceso de gestión de la salud es del **74%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, se considera de suma importancia seguir trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

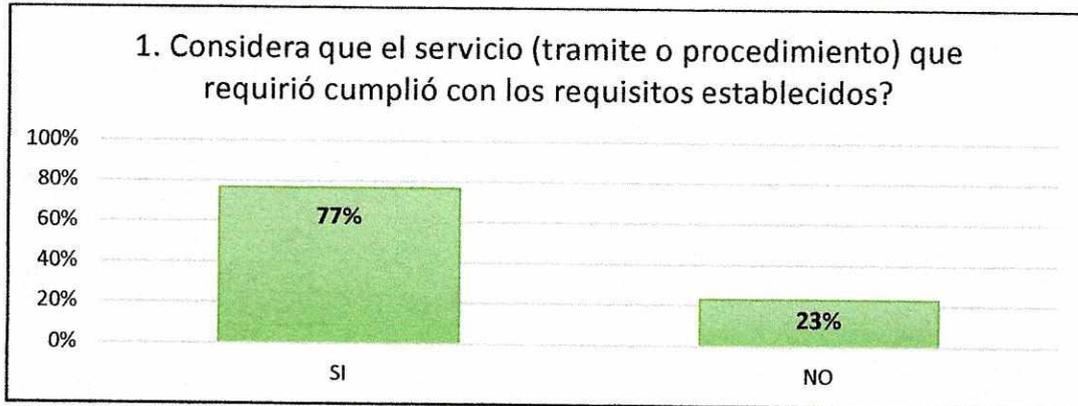
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 60 de 73

3.16 ESPACIO PUBLICO

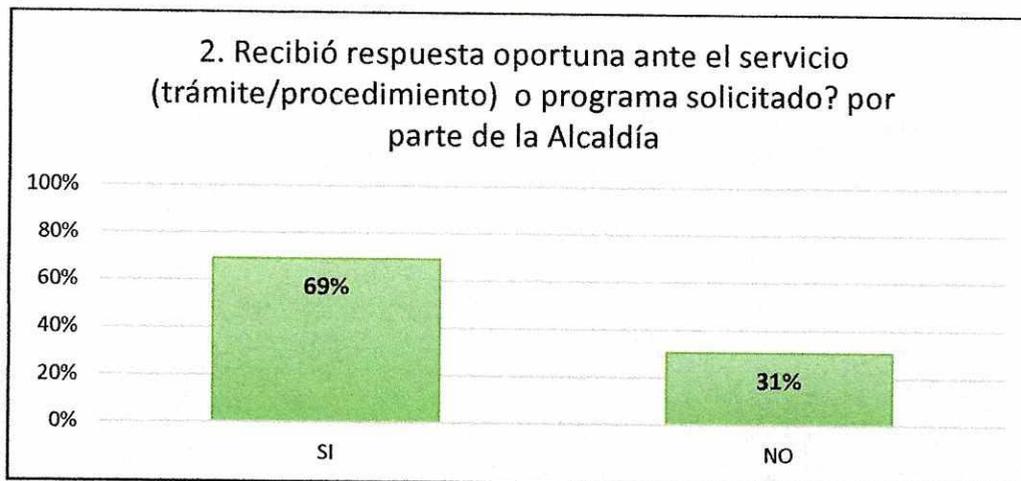
PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos del servicio en el proceso de espacio público, el **77%** de los ciudadanos respondió que SI cumple con los requisitos y el **23%** respondió que NO cumple, lo cual genera un índice de satisfacción del **77%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	77%	100%	77%
NO	23%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>77%</b>

PREGUNTA NUMERO 2:





INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

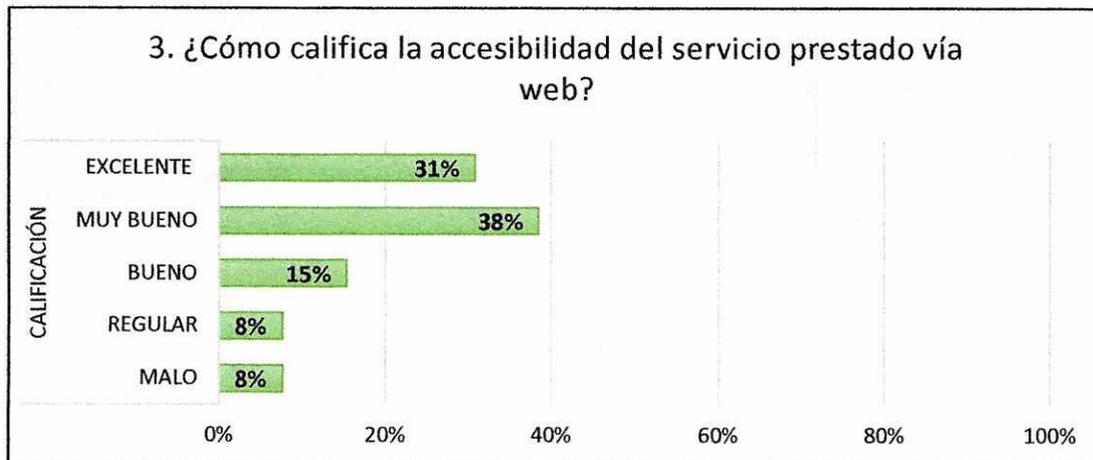
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 61 de 73

De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **69 %** de los ciudadanos respondió que, si recibió respuesta oportuna ante el servicio solicitado en el proceso de espacio público y un **31%** respondió que no, lo cual genera un índice de satisfacción del **69%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	69%	100%	69%
NO	31%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>69%</b>

**PREGUNTA NUMERO 3:**



De acuerdo a los resultados obtenidos, el **31%** de la población manifestó que la accesibilidad al servicio prestado vía web por el proceso de espacio público es excelente, el **38%** expresó que es muy bueno, el **15%** bueno, el **8%** regular y el **8%** restante manifestó que es malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **69%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	31%	100%	31%
4 (muy bueno)	38%	75%	29%
3 (Bueno)	15%	50%	8%
2 (Regular)	8%	25%	2%
1 (Malo)	8%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>69%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

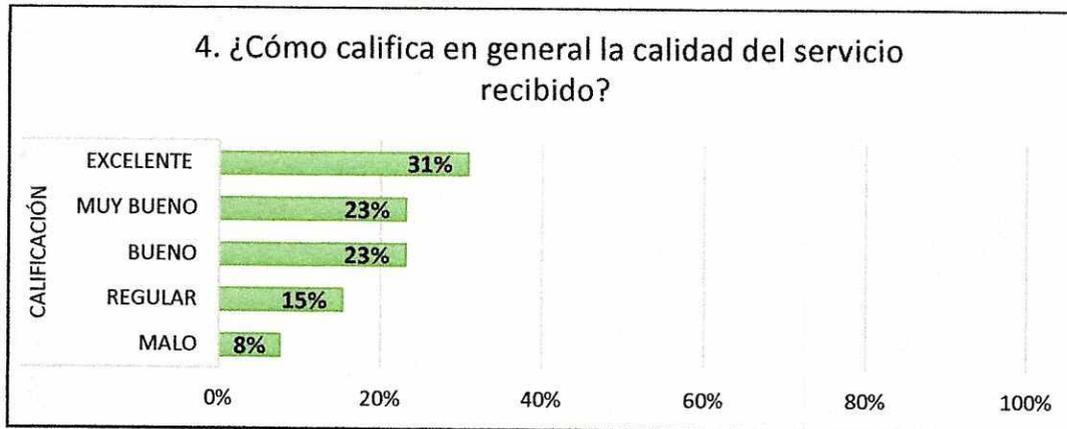
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 62 de 73

PREGUNTA NUMERO 4:



En la calificación general de la calidad del servicio recibido en el proceso de espacio público, el **31%** de los ciudadanos lo califican como excelente, el **23%** muy bueno, otro **23%** bueno, el **15%** regular y un **8%** restante lo califica como malo, lo cual genera un índice de satisfacción del **63%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	31%	100%	31%
4 (muy bueno)	23%	75%	17%
3 (Bueno)	23%	50%	12%
2 (Regular)	15%	25%	4%
1 (Malo)	8%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>63%</b>

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE ESPACIO PUBLICO

NIVEL DE SATISFACCION		70%	
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>			
RTA 1	RTA 2	RTA 3	RTA 4
77%	69%	69%	63%
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>			<b>70%</b>

El porcentaje del nivel de satisfacción general en el proceso de espacio público es del **70%**, el cual corresponde a un nivel de satisfacción **bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, sin embargo, por encontrarse por debajo del 75%, se considera de suma importancia seguir

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 63 de 73

trabajando en la mejora continua del servicio prestado al ciudadano para lograr obtener el nivel de satisfacción deseado, superando el índice presentado y llegar a alcanzar la meta propuesta en el indicador que es el 80%

#### 4. INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CAME

En razón a que los servicios del CAME, deben ser medidos en función a la atención presencial, debido a las especificaciones solicitadas en las preguntas del formulario F-GSC-8200-238,37-005:

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-005
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Diciembre-18-2017
		página 1 de 1

#### CUESTIONARIO "EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO"

Fecha	Día	Mes	Año

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios (trámites o procedimientos) recibidos y la calidad del servicio prestado por la:

Secretaría u Oficina: _____  <i>(Diligenciado por cada secretaria u oficina)</i>	Área: _____  <i>(Diligenciado por cada secretaria u oficina)</i>
--	--

Nombre del servicio (trámite o procedimiento) Evaluado: \_\_\_\_\_

**(Marcar con una "x")**



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 64 de 73

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendido(a) por el personal de la Secretaria u Oficina?

Inmediato Menor a 5 min	Mayor igual a 5 min – menor a 10 min	Mayor igual a 10 min – menor a 20 min	Mayor igual a 20 min – menor a 30 min	Más de 30 min
----------------------------	--	---	--	---------------

2. Considera que servicio (tramite o procedimiento) que requirió cumplió con los requisitos establecidos? Si su respuesta es NO por favor especifique

<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	SI	NO
<p>3. ¿El Servicio (trámite o procedimiento) le fue prestado en el tiempo establecido? Si su respuesta es NO por favor especifique</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	SI	NO

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

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
4. El trato y la atención que recibió por parte del servidor público durante la solicitud del servicio fue:					



INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 65 de 73

5. Considera que las instalaciones/infraestructura donde fue atendido son:						
6. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?						
<b><i>Si su calificación es 1(Malo) o 2(Regular) por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:</i></b>						

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

---



---



---



---

¡AGRADECEMOS SU APOYO EN NUESTRO PROCESO DE MEJORA CONTINUA!

**4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CAME**

Para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio en el CAME, se aplicará el cuestionario "evaluación del nivel de satisfacción del servicio", F-GSC-8200-238-37-005:



# INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE

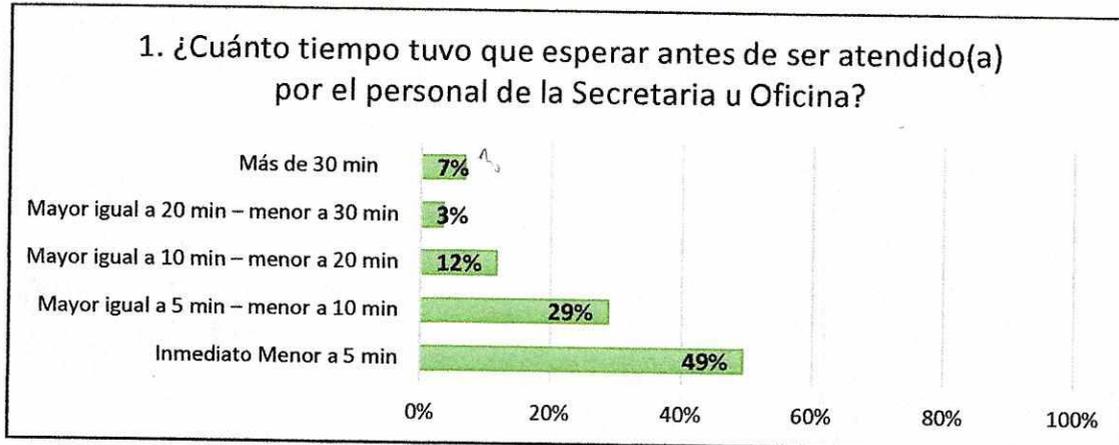
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 66 de 73

## PREGUNTA NUMERO 1:



Teniendo en cuenta el comportamiento de la respuesta en cuanto al tiempo promedio que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos en el Centro de Atención Municipal Especializado-CAME, el **49%** respondió que esperó menos de 5 minutos, el **29%** respondió que su tiempo de espera fue menor a 10 minutos, el **12%** esperó menos de 20 minutos, el **3%** manifestó que el tiempo de espera para la atención fue entre 20 y 30 minutos y el **7%** respondió que esperó más de 30 minutos dando como resultado un índice de satisfacción del **77,8%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
inmediato menor a 5 min	49%	100%	49,4%
mayor igual a 5 min-menor a 10 min	29%	75%	21,7%
mayor igual a 10 min-menor a 20 min	12%	50%	5,8%
mayor igual a 20 min - menos a 30 min	3%	25%	0,8%
mas de 30 min	7%	0%	0,0%
<b>Nivel de satisfacción de la pregunta</b>			<b>77,8%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

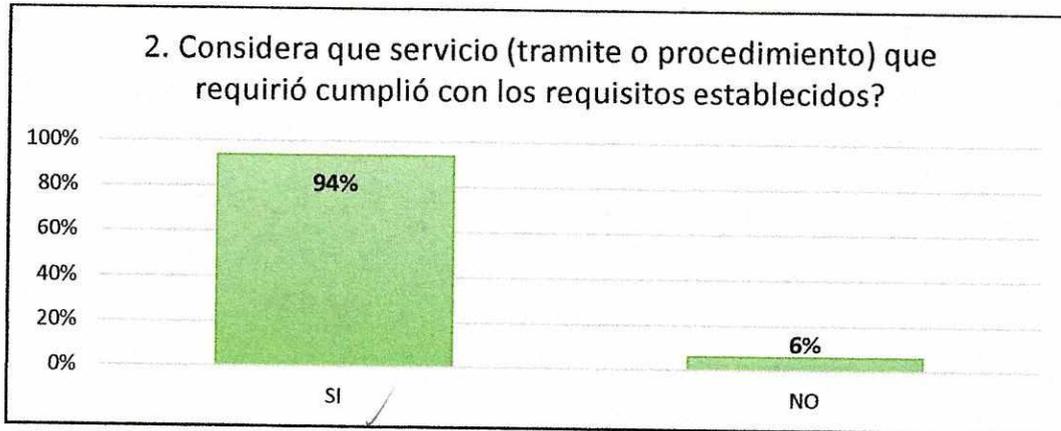
Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 67 de 73

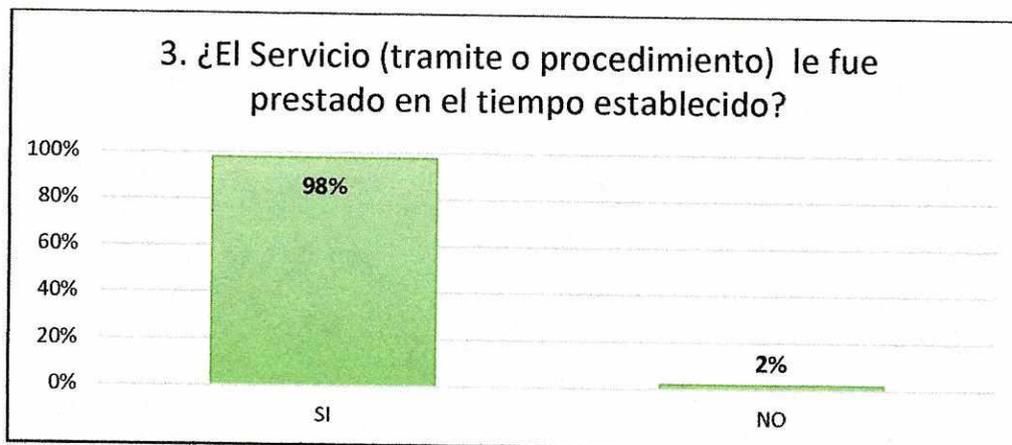
**PREGUNTA NUMERO 2:**



Se evidencia que en el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME, los servicios solicitados por los ciudadanos el **94%** manifiesta que, si cumplieron con los requisitos establecidos y el **6%** que no cumple, obteniendo un índice de satisfacción del **94%**.

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

**PREGUNTA NUMERO 3:**



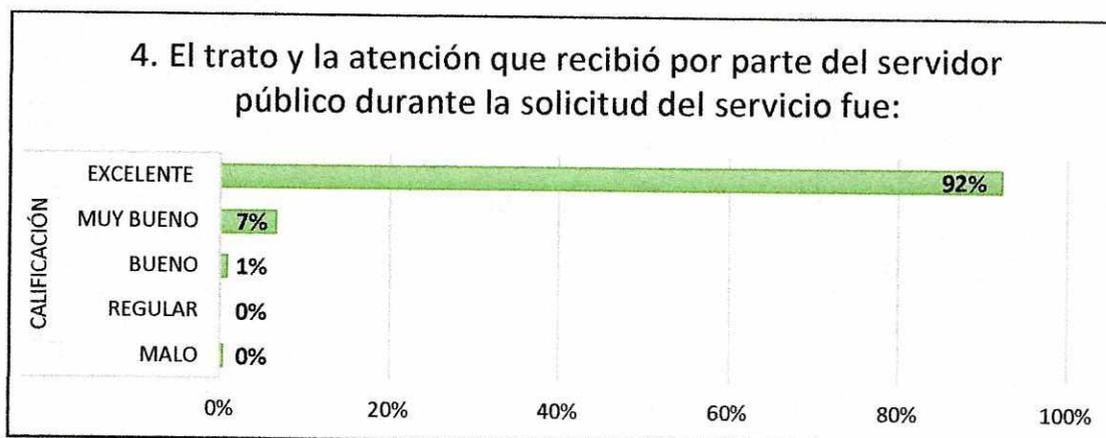
Teniendo en cuenta el resultado de la pregunta para determinar si el servicio le fue prestado en el tiempo establecido, el **98%** de los ciudadanos respondieron que están satisfechos con

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 68 de 73

el tiempo estimado para la solución del trámite y el **2%** manifestó que no, 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%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>98%</b>

#### PREGUNTA NUMERO 4:



Según la población que hizo uso de los servicios del Centro de Atención Municipal Especializado- CAME, se evidenció que para un **92%** el trato y la atención recibidos es excelente, para el **7%** muy bueno y para el **1%** restante fue bueno, dando como resultado un índice de satisfacción del **97,6%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	92%	100%	92%
4 (muy bueno)	7%	75%	5%
3 (Bueno)	1%	50%	0%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>97,6%</b>



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 69 de 73

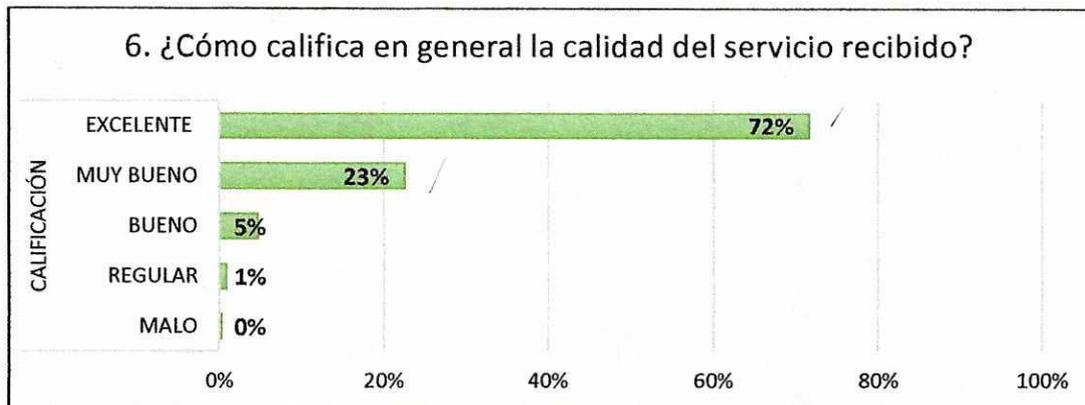
**PREGUNTA NUMERO 5:**



Se identifica que el **90%** de los ciudadanos consideran que las instalaciones e infraestructura del Centro de Atención Municipal Especializado- CAME son excelentes, para el **9%** muy bueno y el **1%** restante es bueno, lo que da como resultado un índice de satisfacción del **97,2%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	90%	100%	90%
4 (muy bueno)	9%	75%	7%
3 (Bueno)	1%	50%	0%
2 (Regular)	0%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>97,2%</b>

**PREGUNTA NUMERO 6:**



 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME ANALISIS SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código: F-GSC-8200-238,37-003
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017
		Página 70 de 73

Según la respuesta dada por el ciudadano en cuanto a la calificación general de la calidad del servicio prestado en el Centro de Atención Municipal Especializado- CAME el **72%** considera que es excelente, el **23%** muy bueno, el **5%** manifiesta que es bueno y el **1%** restante regular, obteniendo un índice de satisfacción del **91,1%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
5 (Excelente)	72%	100%	72%
4 (muy bueno)	23%	75%	17%
3 (Bueno)	5%	50%	2%
2 (Regular)	1%	25%	0%
1 (Malo)	0%	0%	0%
<b>INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA</b>			<b>91,1%</b>

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN EL CAME

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>		<b>93%</b>			
<b>PROCESO DE CAME</b>					
<b>RTA 1</b>	<b>RTA 2</b>	<b>RTA 3</b>	<b>RTA 4</b>	<b>RTA 5</b>	<b>RTA 6</b>
77,8%	93,9%	97,8%	97,6%	97,2%	91,1%
<b>NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL</b>					<b>93%</b>

El nivel de satisfacción general del servicio prestado en el Centro de Atención Municipal Especializado- CAME es del **93%**, correspondiente a una calificación **Muy bueno** según la escala de resultados establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio.

Se destaca que durante la pandemia relacionada con el COVID-19, desde la administración municipal se brindaron alternativas de atención al ciudadano acatando el protocolo de bioseguridad, habilitando el canal de atención presencial facilitando la interacción con la ciudadanía que no tuvo acceso a los canales virtuales para la radicación de sus solicitudes y los diferentes trámites requeridos.

#### 5. ANALISIS GLOBAL POR PREGUNTA EN CADASERVICIO

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



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 71 de 73

PROCESO/AREA	1. Considera que servicio (tramite o procedimiento) que requirió cumplió con los requisitos establecidos?	2. Recibió respuesta oportuna ante el servicio (trámite/procedimiento) o programa solicitado? por parte de la Alcaldía	3. ¿Cómo califica la accesibilidad del servicio prestado vía web?	4. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?	% Nivel de satisfacción
FINANZAS PUBLICAS	94%	88%	70%	64%	79%
VIVE DIGITAL - PERSONAL ATENDIDO	97%	98%	86%	87%	92%
PLANEACION	91%	91%	54%	53%	72%
SISBEN	92%	67%	68%	60%	72%
INFRAESTRUCTURA	96%	58%	69%	53%	69%
EDUCACION	99%	85%	81%	75%	85%
VALORIZACIÓN	91%	87%	76%	68%	81%
VIVE DIGITAL – CAPACITACIONES	98%	99%	90%	89%	94%
COMISARIAS	91%	91%	54%	51%	72%
DESARROLLO SOSTENIBLE	100%	90%	73%	61%	81%
INSPECCIONES	74%	68%	61%	58%	65%
ESTRATIFICACIÓN ECONOMICA	60%	40%	50%	50%	50%
PROCESO TECNICO SERVICIO	91%	89%	70%	70%	80%
INTERIOR	59%	59%	51%	53%	56%
GESTION DE LA SALUD	79%	84%	66%	66%	74%
ESPACIO PUBLICO	77%	69%	69%	63%	70%

PROCESO/AREA	1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendido(a) por el personal de la Secretaría u Oficina?	2. Considera que servicio (tramite o procedimiento) que requirió cumplió con los requisitos establecidos?	3. ¿El Servicio (tramite o procedimiento) le fue prestado en el tiempo establecido?	4. El trato y la atención que recibió por parte del servidor público durante la solicitud del servicio fue:	5. Considera que las instalaciones/infraestructura donde fue atendido	6. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?	% Nivel de satisfacción
CAME	78%	94%	98%	98%	97%	91%	93%

**6. ANALISIS GLOBAL DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS Y DEL CAME**

En el presente informe de evaluación del nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos en las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga y en el Centro de Atención Municipal Especializado- CAME, se refleja un nivel de satisfacción general de los servicios del **80,88%**, ubicándolo dentro de un rango **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción.



INFORME ANALISIS SATISFACCION  
DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-003

Versión: 0.0

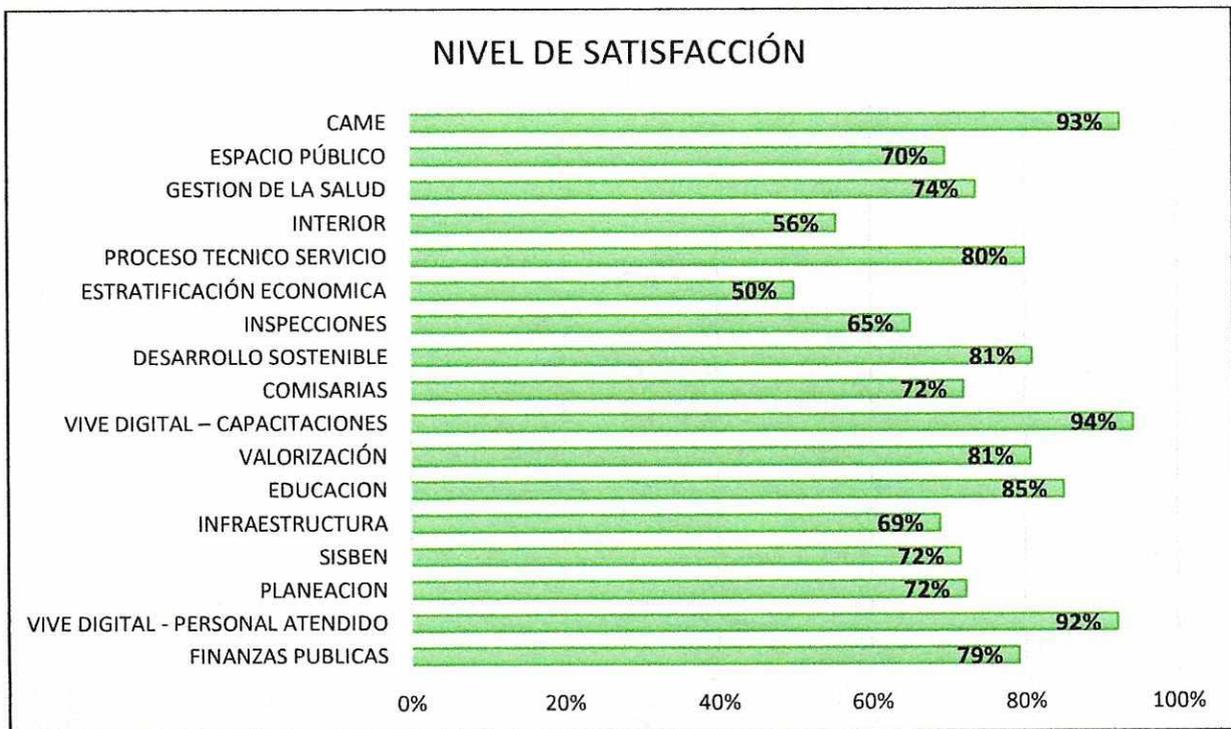
Fecha Aprobación: Diciembre-18-2017

Página 72 de 73

PROCESO/AREA	NIVEL DE SATISFACCION	% PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE ENCUESTAS	SATISFACCION GENERAL
FINANZAS PUBLICAS	79%	29,1%	23,04%
VIVE DIGITAL - PERSONAL ATENDIDO	92%	12,5%	11,48%
PLANEACION	72%	6,0%	4,30%
SISBEN	72%	4,0%	0,00%
INFRAESTRUCTURA	69%	2,5%	1,73%
EDUCACION	85%	4,2%	3,55%
VALORIZACIÓN	81%	1,3%	1,03%
VIVE DIGITAL – CAPACITACIONES	94%	10,9%	10,22%
COMISARIAS	72%	1,3%	0,92%
DESARROLLO SOSTENIBLE	81%	1,1%	0,90%
INSPECCIONES	65%	1,1%	0,69%
ESTRATIFICACIÓN ECONOMICA	50%	0,3%	0,14%
PROCESO TECNICO SERVICIO	80%	3,1%	2,50%
INTERIOR	56%	0,9%	0,53%
GESTION DE LA SALUD	74%	1,1%	0,78%
ESPACIO PÚBLICO	70%	0,7%	0,50%
CAME	93%	20,0%	18,55%
<b>NIVEL DE SATISFACCION GENERAL</b>		<b>100,0%</b>	<b>80,88%</b>

Fuente: Elaboración propia-tabulación encuestas nivel de satisfacción 2021

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



 <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 73 de 73

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se elaboró el informe del nivel de satisfacción correspondiente a los servicios ofrecidos por las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga durante la vigencia 2021, tabulando y analizando una muestra de 1436 encuestas aplicadas a través del formato de encuesta No. F-GSC-8200-238,37-022 y 360 encuestas aplicadas en el CAME a través del formato de encuesta No. F-GSC-8200-238-37-005
  
2. El índice de nivel de satisfacción global de servicios (procedimientos y tramites) para el segundo semestre 2021, es del 80,88%, ubicándolo en un rango **muy bueno** de acuerdo con la escala de medición establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción M-GSC-8200-170-001.
  
3. Los servicios de Planeación, Sisben, Infraestructura, Comisarias, Inspecciones, Estratificación Económica, Interior, Gestión de la Salud y Espacio, obtuvieron un índice de satisfacción por debajo del 75%, siendo la meta general del nivel de satisfacción establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio, M-GSC-8200-170-001; se deben establecer las acciones correctivas correspondientes con el fin de trabajar de manera conjunta para mejorar el nivel de desempeño en la prestación de los servicios y la atención al usuario.
  
4. El nivel de satisfacción del Centro de Atención Municipal Especializado-CAME es del 93%, se destacan los tiempos de atención, el trato y la calidad del servicio brindado hacia los usuarios y las instalaciones de la administración municipal.
  
5. Se recomienda realizar un análisis estructurado de las respuestas que la población agregó estar insatisfecha o su respuesta fue que No, esto con el fin de generar una retroalimentación y mejora continua en todo el proceso de servicio al ciudadano.