



**INFORME GENERAL ANÁLISIS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-GSC-8200-238,37-016

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 1 de 16

1. DATOS GENERALES

SECRETARÍA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
PERIODO EVALUADO:	Vigencia 2021
FECHA ELABORACIÓN:	24 de febrero 2022
ELABORÓ:	Elaboró: Maria Camila Castro Martinez- CPS 1550 <i>mc</i> Laura Angélica Nieto Gómez - CPS 1684 <i>LN</i> Jairo Alfonso Castro Villareal- CPS 25 <i>JAC</i> Gloria María Castro Benavides- CPS48 <i>GC</i> Revisó: Luz Esperanza Bernal- Profesional especializado <i>LEB</i> Alexander Martinez Mendoza – CPS 97 <i>AMM</i>
APROBÓ:	<i>Mónica Lucía Sarmiento Olarte</i> MONICA LUCIA SARMIENTO OLARTE Secretaria Administrativa Alcaldía de Bucaramanga

2. METODOLOGÍA APLICADA

De acuerdo con lo establecido en el Manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio evaluación total de nivel del servicio M-GSC-8200-170-001 se aplica lo siguiente:

2.1 EVALUACION TOTAL DE NIVEL DEL SERVICIO

Con base en los resultados de la aplicación de la encuesta en la muestra determinada y del informe generado por el Software, se consolidará la evaluación final del nivel de satisfacción del servicio así:

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-016
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Marzo-18-2019
		Página 2 de 16

MECANISMO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	
Encuesta Nivel Satisfacción Del Servicio	Nivel Satisfacción de respuesta a la PQRSD
50%	50%
INDICADOR	Nivel de satisfacción de la encuesta*0,50 + Nivel de satisfacción de las PQRSD*0,50

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

3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

3.1 MODELO DE MEDICIÓN DIRECTA

Se aplicó la metodología para evaluar el nivel de satisfacción de los servicios y programas en la vigencia 2021. Además, se realizó el seguimiento y análisis a la calidad de la respuesta dada a las PQRSD. A continuación, se presentan las conclusiones generales:

3.1.1 Análisis Global del Nivel de Satisfacción del Servicio (trámites y procedimientos)

El nivel de satisfacción general global de los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga para la vigencia 2021 fue del **80,88%** ubicándolo dentro del **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.

PROCESO/AREA	NIVEL DE SATISFACCIÓN	% PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE ENCUESTAS	SATISFACCIÓN 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%

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-016
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Marzo-18-2019
		Página 3 de 16

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%
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL		100,0%	80,88%

Fuente: Elaboración propia

3.1.1.1 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 trámites) para la vigencia 2021, fue 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.

3.1.2 Análisis Global del Nivel de Satisfacción de los Programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-016
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Marzo-18-2019
		Página 4 de 16

El nivel de satisfacción general global de los Programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga para la vigencia 2021 es del **82,64%** ubicándolo dentro del **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.

PROGRAMAS - DESARROLLO COMUNITARIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN	% PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE ENCUESTAS	SATISFACCIÓN GENERAL
LGTBI, sustancias psicoactivas y minorías étnicas	75%	0,2%	0,12%
Infancia y adolescencia	85%	27,2%	23%
Más familias en acción	76%	16,2%	12,26%
Habitante de Calle	83%	14,3%	11,90%
Atención integral a personas mayores	84%	22,0%	18,51%
Víctimas del Conflicto Armado-CAIV (Interior)	95%	12,1%	11,54%
Discapacidad	65%	3,5%	2,27%
Plazas de Mercado (Interior)	28%	1,5%	0,42%
Mujer equidad y género	83%	2,5%	2,05%
UNDECO	66%	0,5%	0,31%
UMATA	88%	0,1%	0,07%
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL		100%	82,64%

Fuente: Elaboración propia-tabulación encuestas nivel de satisfacción 2021

3.1.2.1 Conclusiones y Recomendaciones

1. En el año 2021 se realizaron 1263 encuestas, completando el número requerido según lo establecido para contingencia de 1067 encuestas anuales, de acuerdo al manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio código M-GSC-8200-170-001.
2. Los programas Infancia y Adolescencia; Habitante de Calle; Atención Integral a Personas Mayores; Víctimas del Conflicto Armado; Mujer, equidad y género y UMATA obtuvieron un índice de satisfacción por encima del 80%, el cual es la meta del indicador establecida en el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2021, por cuanto se hace necesario continuar con las buenas prácticas

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-016
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Marzo-18-2019
		Página 5 de 16

realizadas en los programas y evidenciar el factor común de excelencia y aplicarlos en los demás programas.

3. Los Programas UNDECO; Plazas de Mercado y Discapacidad obtuvieron un índice de satisfacción general por debajo del 75%, por lo que se hace necesario generar acciones correctivas con el fin de mejorar el servicio prestado a la ciudadanía por estos programas.
4. Los programas Mas Familias en Acción y LGTBI, Sustancias Psicoactivas y Minorías Étnicas, si bien obtuvieron un nivel de satisfacción suficiente para no generar mejoras correctivas (75%), no alcanzaron la meta del indicador establecido en el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2021 la cual es del 80%. Por lo que se recomienda generar acciones que permitan mejorar la calidad del programa.
5. El programa Plazas de mercado, obtuvo un índice de satisfacción del 28% estando por debajo del 80%, siendo la meta general del nivel de satisfacción establecida en el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio; se deben establecer las acciones correspondientes para mejorar el nivel de desempeño del programa y la atención al usuario, con la finalidad de contribuir en la mejora continua de la entidad.
6. Es importante identificar cada una de las causas y/o razones por las cuales la población se inclinó por las respuestas negativas en el servicio recibido, esto con el fin de analizar y realizar retroalimentación y generar acciones y estrategias de mejora, logrando aumentar la satisfacción de la población.
7. Por último, es importante precisar que el Pareto de los programas prestados por la alcaldía de Bucaramanga del punto 3 "accesibilidad a la web" muestra un índice de satisfacción bastante bajo, siendo el punto álgido en el porcentaje del nivel de satisfacción de los programas lo que conlleva a la generación de acciones correctivas.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-016
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Marzo-18-2019
		Página 6 de 16

3.2 MODELO DE MEDICIÓN INDIRECTA

3.2.1 Análisis de PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

MÓDULO PQRSD (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, PERSONALMENTE Y POR LA WEB)				
DEPENDENCIAS	I SEMESTRE DE 2021		II SEMESTRE 2021	
	PRIMER TRIMESTRE 2021	SEGUNDO TRIMESTRE 2021	TERCER TRIMESTRE 2021	CUARTO TRIMESTRE 2021
DADEP	235	270	331	308
Despacho Alcalde	74	69	107	155
OFAI	0	2	2	3
Oficina Asesora TIC	45	40	63	62
Oficina Control Interno Disciplinario	34	46	42	37
Oficina de Control Interno de Gestión	4	5	8	11
Oficina de Prensa y Comunicaciones	20	32	64	60
Oficina de Valorización	887	450	435	372
Secretaria Administrativa	1655	1230	3426	7708
Secretaria de Desarrollo Social	1380	1210	1428	1840



**INFORME GENERAL ANÁLISIS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-GSC-8200-238,37-016

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 7 de 16

Secretaria de Educación	764	622	725	396
Secretaria de Hacienda	46856	33274	21288	21812
Secretaria de Infraestructura	723	824	1025	1044
Secretaria de Planeación	2919	2032	2467	2197
Secretaria de Salud y Ambiente	2208	1861	2571	2022
Secretaria del Interior	2480	2564	2782	2569
Secretaria Jurídica	441	367	447	479
Sisben	421	351	280	198
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	17	30	24
TOTAL	61151	45266	37521	41297

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC



INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-016

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 8 de 16

A continuación, se analiza el cierre efectivo de las PQRSD en cada uno de los trimestres por Secretarías u oficinas:

DEPENDENCIAS	PRIMER TRIMESTRE 2021			SEGUNDO TRIMESTRE 2021			TERCER TRIMESTRE 2021			CUARTO TRIMESTRE 2021		
	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL
DADEP	67	168	235	100	170	270	106	225	331	20	288	308
Despacho Alcalde	2	72	74	4	65	69	5	102	107	1	154	155
OFAI	0	0	0	0	0		1	1	2		3	3
Oficina Asesora TIC	8	37	45	10	30	40	17	46	63	1	61	62
Oficina Control Interno Disciplinario	4	30	34	1	45	46	3	39	42	0	37	37
Oficina de Control Interno de Gestión	0	4	4	0	5	5	3	5	8	1	10	11
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	20	20	0	32	32	1	63	64	0	60	60
Oficina de Valorización	124	763	887	61	389	450	36	399	435	14	358	372
Secretaría Administrativa	196	1459	1655	172	1058	1230	2253	1173	3426	2257	5451	7708
Secretaría de Desarrollo Social	588	792	1380	338	872	1210	594	834	1428	357	1483	1840
Secretaría de Educación	251	513	764	227	396	623	92	633	725	19	377	396
Secretaría de Hacienda Municipal	4402	42454	46856	2050	31224	33274	1771	19517	21288	1888	19924	21812
Secretaría de Infraestructura	259	464	723	330	494	824	325	700	1025	211	833	1044
Secretaría de Planeación	1747	1172	2919	900	1132	2032	1009	1458	2467	574	1623	2197
Secretaría de Salud y Ambiente	681	1527	2208	481	1379	1860	786	1785	2571	132	1890	2022
Secretaría del Interior	738	1742	2480	795	1769	2564	571	2211	2782	358	2211	2569
Secretaría Jurídica	98	343	441	58	309	367	81	366	447	45	434	479
Sisben	26	395	421	13	338	351	15	265	280	8	190	198



**INFORME GENERAL ANÁLISIS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-GSC-8200-238,37-016

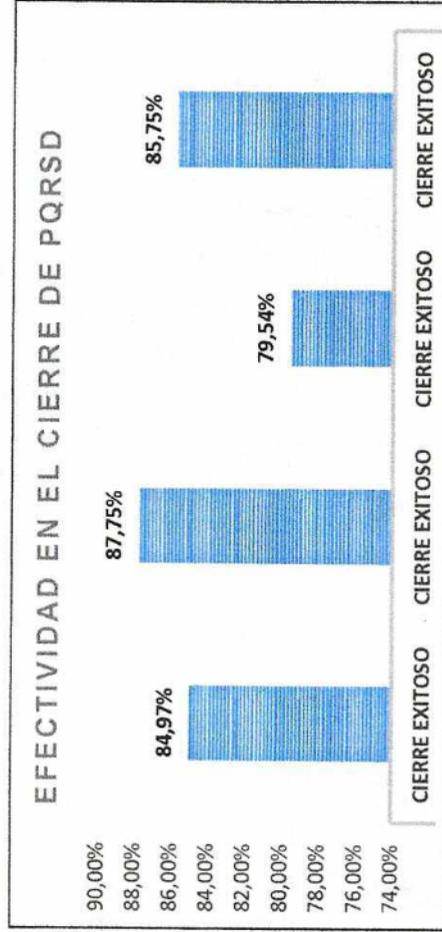
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 9 de 16

Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	5	2	15	17	6	24	30	0	24	24
TOTAL	9191	51960	5543	39723	45266	7675	29846	37521	5886	35411	41297
PORCENTAJE	15,03%	84,97%	12,25%	87,75%	100,00%	20,46%	79,54%	100,00%	14,25%	85,75%	100%

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC



Según datos analizados, se puede establecer un cierre exitoso de las novedades por parte de las diferentes dependencias, por encima del 80% a diferencia del tercer trimestre con un porcentaje del 79.54%.



INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-016

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 10 de 16

DEPENDENCIAS	PRIMER TRIMESTRE 2021			SEGUNDO TRIMESTRE 2021			TERCER TRIMESTRE 2021			CUARTO TRIMESTRE 2021			TOTAL						
	NOVEDADES CONTESTAD AS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADA S DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DEL INFORME	NOVEDADES CONTESTAD AS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	NOVEDADES CONTESTAD AS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	NOVEDADES CONTESTAD AS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADA S DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME							
DADEP	162	0	67	235	3	28	97	270	211	9	14	97	331	261	0	27	20	308	
Despacho Alcalde	72	0	2	74	0	2	4	69	102	0	0	5	107	152	1	2	0	155	
OFAL	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	2	3	0	0	0	3	
Oficina Asesora TIC	37	0	8	45	30	0	9	40	46	0	0	17	63	59	0	2	1	62	
Oficina Control Interno	30	0	4	34	0	0	1	46	39	0	0	3	42	37	0	0	0	37	
Oficina de Control Interno de Gestión	4	0	0	4	0	0	0	5	5	0	0	3	8	9	0	1	1	11	
Oficina de Prensa y Comunicaciones	20	0	0	20	0	0	0	32	63	0	0	1	64	60	0	0	0	60	
Oficina de Valorización	763	0	124	887	0	0	61	450	389	0	0	36	435	358	0	0	14	372	
Secretaría Administrativa	1447	18	178	1655	5	22	167	1230	1154	3	19	2250	3426	4503	55	948	2202	7708	
Secretaría de Desarrollo Social Bucaramanga	663	54	129	846	22	131	316	1210	707	63	127	531	1428	1101	145	382	212	1840	
Secretaría de Educación Municipal	467	37	46	550	14	31	213	823	580	3	53	89	725	354	0	23	19	396	
Secretaría de Hacienda Municipal	42150	304	3843	46856	349	305	1701	33274	19124	274	393	1497	21288	19763	822	161	1066	21812	
Secretaría de Infraestructura Bucaramanga	440	46	213	723	72	32	258	824	600	65	100	260	1025	786	103	47	108	1044	
Secretaría de Planeación	1142	68	1679	2919	41	55	859	2032	1404	50	54	959	2467	1516	94	107	480	2197	
Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga	1391	60	621	2208	2	37	479	1860	1684	17	101	769	2571	1756	15	134	117	2022	
Secretaría del Interior Municipal	1586	158	580	2480	180	178	615	2564	1963	93	248	478	2782	1883	149	228	209	2569	
Secretaría Jurídica	271	20	78	441	2	114	56	367	350	5	16	76	447	414	10	20	35	479	
Sisben	395	0	26	421	0	2	13	351	263	0	2	15	280	189	0	1	8	198	
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	0	0	5	0	0	2	17	24	0	0	6	30	24	0	0	0	24	
TOTAL	51045	1020	8171	61151	692	935	4851	45266	28719	582	1127	7093	37521	8070%	33328	1394	2083	4492	41297
PORCENTAJE	83,47%	1,67%	13,36%	100,00%	1,13%	2,07%	10,72%	74,54%	1,55%	3,00%	18,90%	3,38%	5,04%	10,88%					

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC



INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

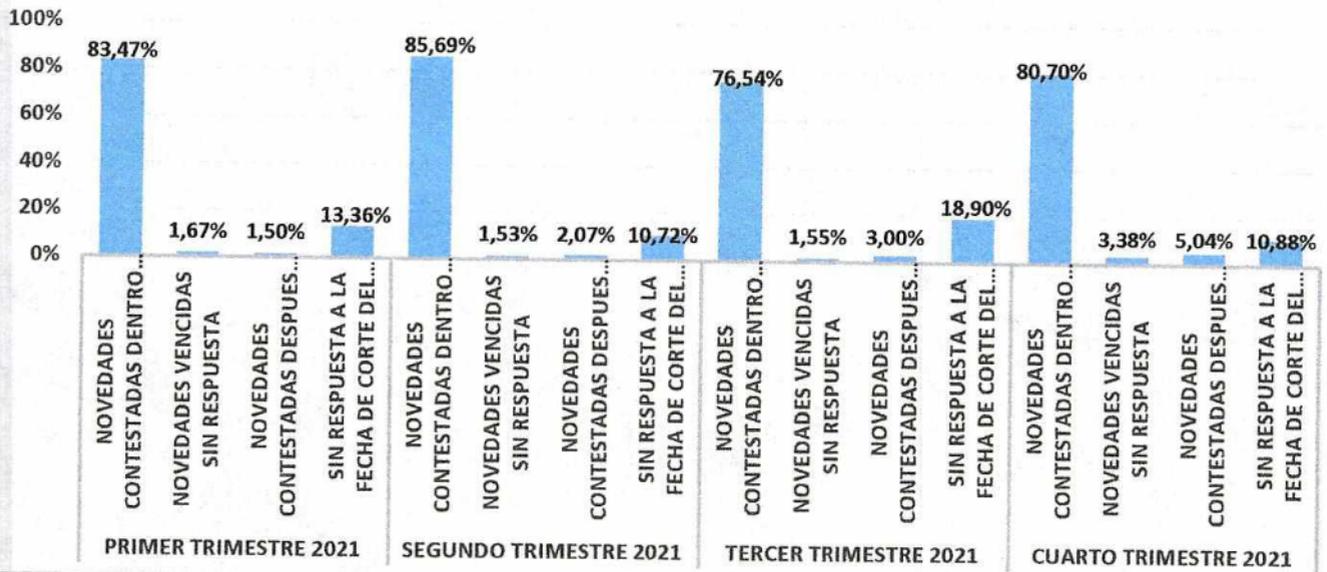
Código: F-GSC-8200-238,37-016

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 11 de 16

EFFECTIVIDAD EN EL CIERRE DE PQRSD



Podemos observar que en el segundo trimestre aumentó en un 2,22% el porcentaje de contestación dentro de los términos de ley en las novedades respecto al primer trimestre, así mismo en el cuarto trimestre hubo un aumento del 4.16% respecto al tercer trimestre



**INFORME GENERAL ANÁLISIS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-GSC-8200-238,37-016

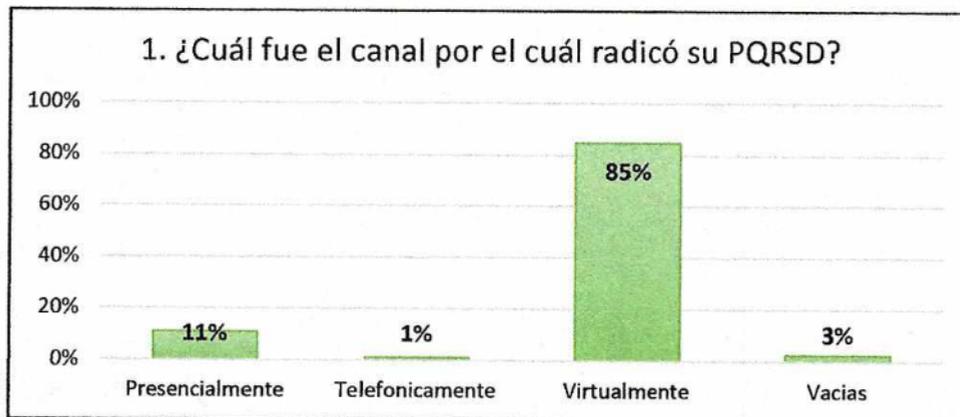
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 12 de 16

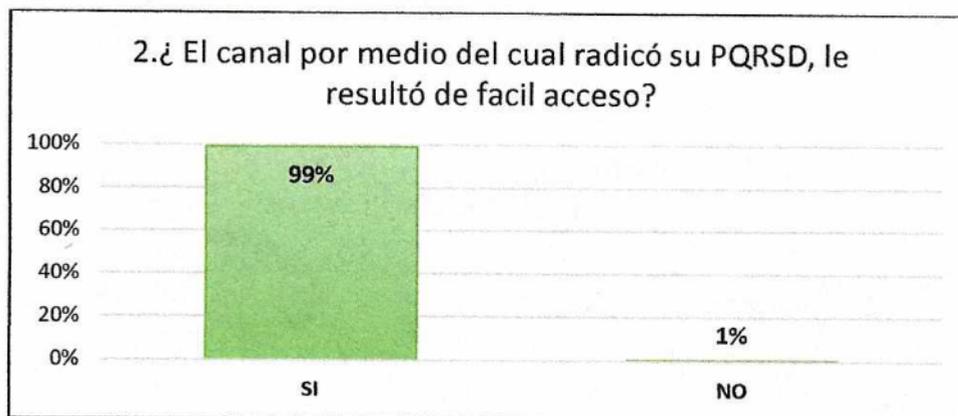
3.3 Análisis de la calidad de la respuesta de la PQRSD

PREGUNTA NUMERO 1:



De acuerdo a las encuestas aplicadas, el **85 %** de los ciudadanos respondieron que radicaron la PQRSD virtualmente, el **11%** presencialmente, el **3%** fueron ciudadanos que no se acordaban del canal por el cual radicaron la PQRSD y el **1%** restante radicaron telefónicamente.

PREGUNTA NÚMERO 2:





INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: F-GSC-8200-238,37-016

Versión: 0.0

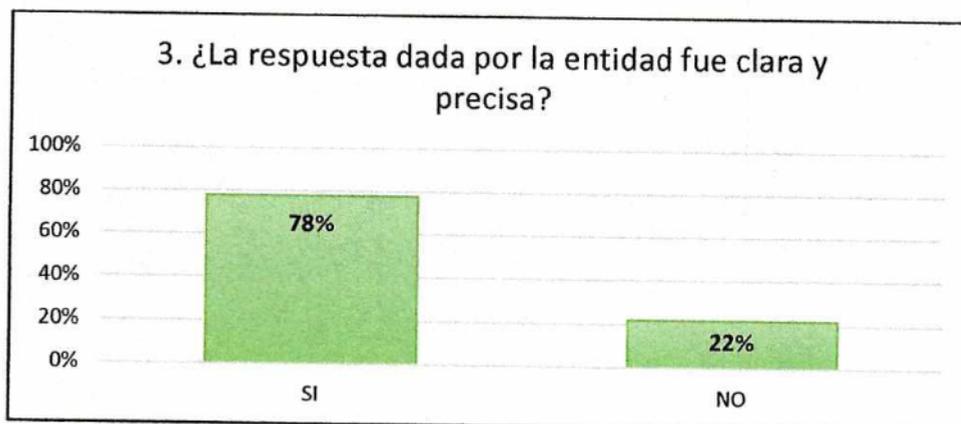
Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 13 de 16

Se evidencia que para el **99%** de los ciudadanos SI le resultó de fácil acceso el canal por el cual radicaron la PQRSD y para el **1%** restante NO fue fácil el acceso, obteniendo un índice de satisfacción en la pregunta del **99%**.

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

PREGUNTA NÚMERO 3:



Según la población que solicitaron los servicios de los diferentes procesos, el **78%** de los ciudadanos manifestaron que la respuesta dada por la entidad SI fue clara y precisa, para el **22%** restante NO lo fue, lo cual genera un índice de satisfacción del **78%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
SI	78%	100%	78%
NO	22%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			78%

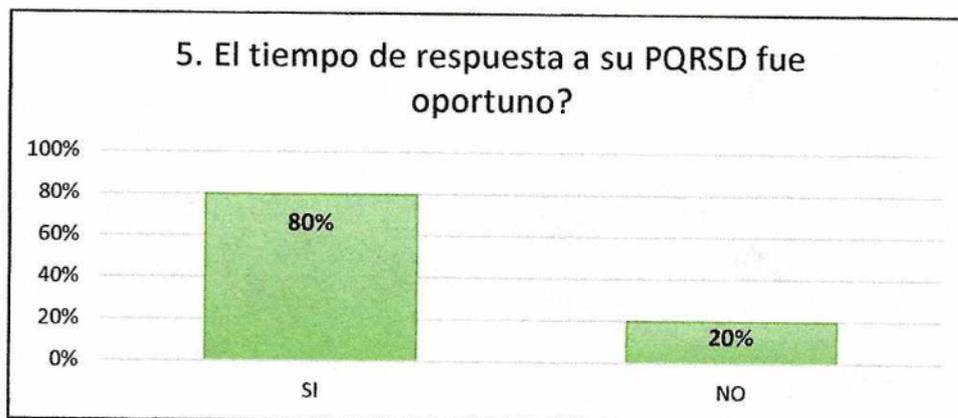
PREGUNTA NUMERO 4:



El **77%** de los ciudadanos encuestados expresaron que la entidad SI respondió de fondo la PQRSD radicada y el **23%** restante considera que NO, obteniendo un índice de satisfacción en la pregunta de **77%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Si	77%	100%	77%
No	23%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			77%

PREGUNTA NUMERO 5:



Teniendo en cuenta la pregunta para determinar si el tiempo de respuesta de la PQRSD fue oportuno, el **80%** de los ciudadanos manifestaron que SI fue oportuno y el **20%** restante dijo que NO lo fue, con una calificación en el índice de satisfacción del **80%**.



**INFORME GENERAL ANÁLISIS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Código: F-GSC-8200-238,37-016

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Marzo-18-2019

Página 15 de 16

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Si	80%	100%	80%
No	20%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			80%

PREGUNTA NUMERO 6:



De acuerdo a las encuestas aplicadas el **69%** de los ciudadanos manifestaron que SI quedaron satisfechos con la respuesta de la entidad y el **31%** de los ciudadanos NO quedaron satisfechos, mostrando un índice de satisfacción del **69%**.

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	SUBTOTAL
Si	69%	100%	69%
No	31%	0%	0%
INDICE DE SATISFACCION DE LA PREGUNTA			69%

**NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS**

NIVEL DE SATISFACCION	81%
------------------------------	------------

NIVEL DE SATISFACCION GENERAL				
RTA 2	RTA 3	RTA 4	RTA 5	RTA 6
99%	78%	77%	80%	69%
NIVEL DE SATISFACCION EN GENERAL				81%

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME GENERAL ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: F-GSC-8200-238,37-016
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Marzo-18-2019
		Página 16 de 16

El nivel de satisfacción general de las respuestas dadas a la PQRSD en la muestra aplicada para el presente informe es del **81%** lo que corresponde a un nivel **Muy bueno**; sin embargo, se recomienda tomar acciones que permitan mejorar la percepción del ciudadano y contribuir a la mejora continua del servicio.

3.3 EVALUACIÓN GENERAL TOTAL DEL NIVEL DEL SERVICIO DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

De acuerdo con la metodología establecida para la medición del nivel de satisfacción de los servicios y programas, se obtienen los siguientes resultados:

MODELO DE MEDICIÓN DIRECTA		PROMEDIO	% PARTICIPACION	TOTAL
RESULTADO NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ALCALDIA DE BGA	80,88%	81,76%	50%	40,88%
RESULTADO NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE LA ALCALDIA DE BGA	82,64%			
MODELO DE MEDICIÓN INDIRECTA		PROMEDIO	% PARTICIPACION	TOTAL
NIVEL DE CIERRE EXITOSO DE PQRSD PROMEDIO VIGENCIA 2021	84,50%	83,05%	50%	41,53%
RESPUESTA OPORTUNA PQRSD -NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY PROMEDIO VIGENCIA 2021	81,60%			
TOTAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AÑO 2021				82,41%

El nivel de satisfacción del servicio para la vigencia de 2021 es del **82,41%**, ubicándolo en un nivel "Muy bueno" según el manual para la evaluación del nivel de satisfacción del servicio código M-GSC-8200-170-001.

