



INFORME GENERAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

SECRETARÍA GENERAL

MUNICIPIO DE SABANETA

FECHA DE ELABORACIÓN: Diciembre 2024



Tabla de contenido

OBJETIVOS	3
Datos básicos de la muestra.....	3
Datos básicos de la muestra.....	4
Análisis de los resultados de la encuesta (Por secretarías).....	6
Análisis de los resultados de la encuesta (Tabulación preguntas).....	7
Análisis de los resultados de la encuesta (Tabulación preguntas).....	8
1. PREGUNTA ENCUESTA	10
2. PREGUNTA ENCUESTA	12
3. PREGUNTA ENCUESTA	13
4. PREGUNTA ENCUESTA	14
5. PREGUNTA ENCUESTA	15
Análisis de recurrencia (trámites y/o servicios más demandados).....	16
Trámites y/o servicios más utilizados por la ciudadanía por secretaría.....	17
COMENTARIOS	18
CONCLUSIONES	22



OBJETIVOS.

Dentro de los objetivos principales se tiene;

- **Medir la percepción** y el grado de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Municipal de Sabaneta en 12 de las 14 Secretarías.
- **Analizar los resultados** obtenidos y conocer en que secretarías, dependencias se deben mejorar los procesos y cuáles de estos han tenido buena aceptación en un lapso de 6 meses.
- **Revisar y comparar** los resultados obtenidos para sacar conclusiones y realizar mejoras a los procesos.

Datos básicos de la muestra

	Secretaria	Ciudadanos Atendidos	% Muestra	Muestra Base	Encuestados	% Ejecutado
1	De la mujer	2698	7,2%	194	760	391%
2	Desarrollo económico	272	56%	152	268	176%
3	Educación y cultura	847	28%	237	620	261%
4	Gobierno	434	44,0%	191	404	212%
5	Hacienda	7690	3,7%	285	219	77%
6	Inclusión social y Familia	18158	3,7%	672	4326	644%
7	Infraestructura Física	38	90%	34	26	76%
8	Medio Ambiente	4639	7,2%	334	2008	601%
9	Movilidad y Tránsito	14535	1,9%	276	510	185%
10	Planeación	6348	3,7%	235	1567	667%
11	Salud	20409	0,8%	157	1470	935%
12	Seguridad, Convivencia y Justicia	2445	7,2%	176	169	96%
Total		78513		2944	12347	



Durante el segundo semestre de 2024 en las 12 secretarías relacionadas, se realizó el análisis del nivel de satisfacción de los ciudadanos exceptuando las Secretarías General y de Servicios Administrativos ya que estas no aplican para el estudio desarrollado donde se atendieron un total de **78513** ciudadanos de los cuales el número de encuestados fue de **12347** lo cual representa un 16% del total atendido. Este porcentaje es significativo teniendo en cuenta que para un número de ciudadanos atendidos el porcentaje de la muestra sería del 0.4% Lo cual es representativo y ayudará a tener un concepto más claro sobre la percepción de los ciudadanos.

Las secretarías con mayor número de ciudadanos atendieron son la Secretaría de Salud, Secretaria de Inclusión Social y la Secretaria de movilidad con un total de 53.102 ciudadanos entre estas tres secretarías.

La secretaría de Infraestructura Física fue la que menos ciudadanos atendió con 38 en total, y encuestó a 26 ciudadanos; con relación a la muestra de 34 solo logró realizar el estudio al 76%, lo mismo ocurre con las secretarías de Hacienda y Seguridad las cuales no alcanzaron a cumplir con la muestra a pesar de quedar cerca sin embargo la valoración en general se cumplió y en el caso de algunas secretarias fue muy elevado el porcentaje de la muestra como lo es para las secretarías con mayor número de ciudadanos atendidos como lo es la Secretaria de Salud, Planeación e Inclusión Social.

Datos básicos de la muestra de acuerdo al porcentaje de calificación:

	Secretaria	Respuesta					
		Bueno		Regular		Por Mejorar	
1	De la mujer	730	96%	26	3%	4	1%
2	Desarrollo económico	246	91%	22	9%	1	0%
3	Educación y cultura	562	91%	39	6%	19	3%
4	Gobierno	367	91%	35	9%	2	0%
5	Hacienda	213	97%	5	3%	1	1%
6	Inclusión social y Familia	4024	93%	256	6%	46	1%
7	Infraestructura Física	26	100%	0	0%	0	0%
8	Medio Ambiente	1966	98%	42	2%	0	0%
9	Movilidad y Tránsito	476	92%	26	6%	8	2%
10	Planeación	1555	99%	6	0%	6	1%
11	Salud	1421	96%	43	4%	6	1%
12	Seguridad, Convivencia y Justicia	136	77%	22	16%	11	8%
	Promedio	977	93%	44	5%	9	1%

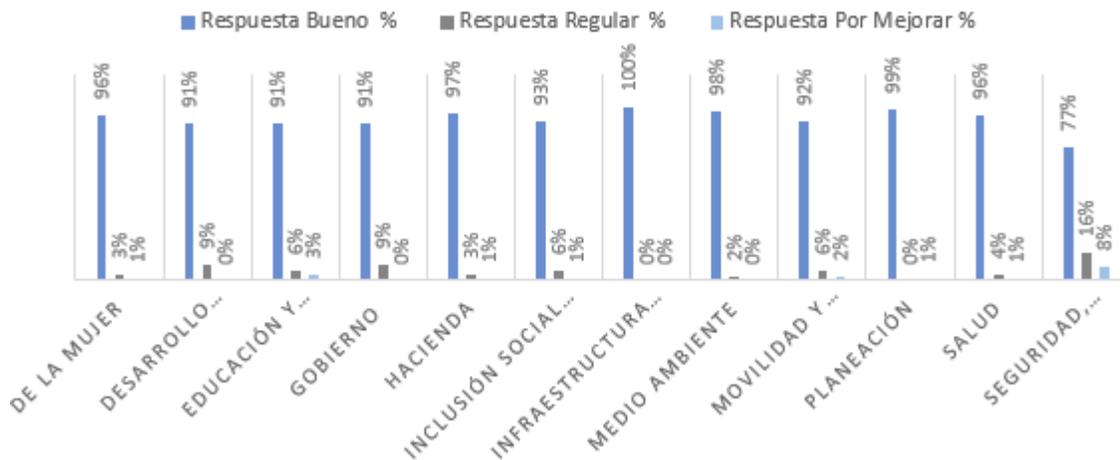


Dentro del concepto de los ciudadanos con relación al nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Administración el promedio las respuestas calificadas como “**Buenas**” fue del 93% con un promedio de atención por secretaria de 977 ciudadanos, este promedio aumentó de manera significativa con 10 puntos porcentuales en relación al mismo período del año 2023, se ha demostrado con ello el gran compromiso por parte de cada uno de los funcionarios de la Administración Municipal para encontrar en la ciudadanía una mayor aceptación en el nivel de satisfacción de cada uno de los trámites y servicios ofrecidos. En las respuestas de calificación “**Regular**” se obtuvo un comportamiento promedio muy similar al mismo periodo del año 2023 bajando solo un punto porcentual del 4% al 5%, por otra parte, los aspectos de calificación “**por mejorar**” tuvieron una clasificación del 1%, similar a la del mismo período del 2023.



Análisis de los resultados de la encuesta (Por secretarías).

CALIFICACIÓN SECRETARÍAS



La secretaría con el porcentaje más alto de respuestas dentro de la clasificación “Buena” fue Infraestructura Física con un 100% en este aspecto para lo cual se entrara a analizar debido a que cuentan con el número más bajo de personas atendidas y encuestadas caso contrario ocurre con las secretarías que más ciudadanos atienden como lo son la Secretaría de Salud, Secretaria de Inclusión Social y la Secretaria de movilidad con un total de 53.102 ciudadanos, el promedio de estas tres secretarías se encuentra en un 93.6%, la secretaría con el mayor porcentaje de respuestas regulares fue la Secretaría de Gobierno con un 9% similar al obtenido en el semestre anterior y las secretarías con el porcentaje más alto en las respuestas por mejorar fueron la Secretaría de Seguridad y la Secretaría de Educación, con un 8% y 3% respectivamente, para lo cual se entrará a revisar con el fin de poder presentar estrategias que ayuden a una mejora continua dentro de la percepción de la ciudadanía.



Análisis de los resultados de la encuesta (Tabulación preguntas).

ENCUESTADOS	12347	Bueno		Regular		Por Mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?	11596	94%	628	5%	129	1%
2	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?	11570	94%	622	5%	159	1%
3	¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?	11683	95%	540	4%	129	1%
4	¿Cómo es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?	11622	94%	576	5%	154	1%
5	administración municipal para la atención al público?	11179	91%	890	7%	283	2%
Total		57650		3257		854	
Promedio			93%		5%		1%

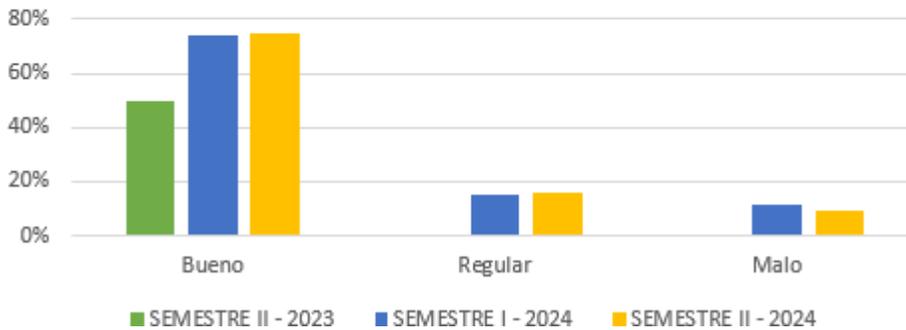
El análisis de la información de las encuestas de satisfacción de las **12 secretarías** arrojó el siguiente resultado:

De los 12347 ciudadanos encuestados en el segundo semestre del 2024 se obtuvo un concepto ya que las respuestas que tienen que ver con el servicio y la atención que son las que van de la pregunta 01 a la 04, de las cuales cada una de ellas se encuentran con una calificación porcentual superior al 94% lo cual es muy satisfactorio para la Administración Municipal, la percepción de los ciudadanos con relación a la pregunta 05 la cual tiene que ver con la percepción que tienen los ciudadanos respecto a las instalaciones pasó de un 81% de aprobación a una aprobación del 91%, 10 puntos porcentuales por encima comparado con el mismo período del año 2023.



SEC. MOVILIDAD

¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?



Con relación a la pregunta 05 la Secretaria de movilidad quien obtuvo una calificación del 74% durante el semestre anterior y un 50% durante el mismo periodo del 2023 (Semestre 02-2023) obtuvo una calificación del 75% para este semestre mostrando una ligera mejoría en la percepción de la ciudadanía.

Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta por preguntas.





	PREGUNTA	% BUENO	% REGULAR	% POR MEJORAR
1	¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?	94%	5%	1%
2	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?	94%	5%	1%
3	¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?	95%	4%	1%
4	¿Cómo es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?	94%	5%	1%
5	¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?	91%	7%	2%
Promedio		93%	5%	1%

Durante el período evaluado del semestre 02-2024 se continúa observando una percepción en tendencia positiva con relación a las instalaciones del Centro Administrativo Municipal José Félix de Restrepo lo cual brinda facilidades y mayor comodidad para que los ciudadanos se acerquen cada vez más a hacer uso y consultas en cada uno de los trámites y servicios que se tiene para ofrecer, por tal razón se ha tenido un comportamiento de crecimiento positivo en este aspecto para las respuestas obtenidas en la pregunta número 05 la cual paso del 90% a un 91% con relación al semestre anterior.

En relación a la pregunta 01 la cual hace referencia a la orientación brindada por parte del personal vigilancia quien es el primer contacto con el ciudadano en relación a la amabilidad y orientación esta pasó de un 90% a un 94% cuatro puntos porcentuales positivos lo cual denota las campañas de formación al personal de vigilancia con el fin de que estos puedan brindar orientación de calidad y buen servicio.



El promedio en general de los ciudadanos encuestados en un concepto “**Bueno**” paso del 92% al 93% un punto porcentual con relación al semestre anterior.

La calificación de las instalaciones puede variar significativamente dependiendo de la secretaría y/o dependencia con relación a su ubicación ya que las Secretarías de Inclusión Social, la Secretaría de Medio Ambiente y la Secretaría de Educación se encuentran en instalaciones descentralizadas al edificio administrativo CAM José Félix de Restrepo, sin embargo, para cada una de ellas la calificación sigue siendo positiva por parte de la ciudadanía.

A continuación, se muestra en la gráfica los resultados totales segmentados por preguntas;

1. PREGUNTA 01 ENCUESTA.



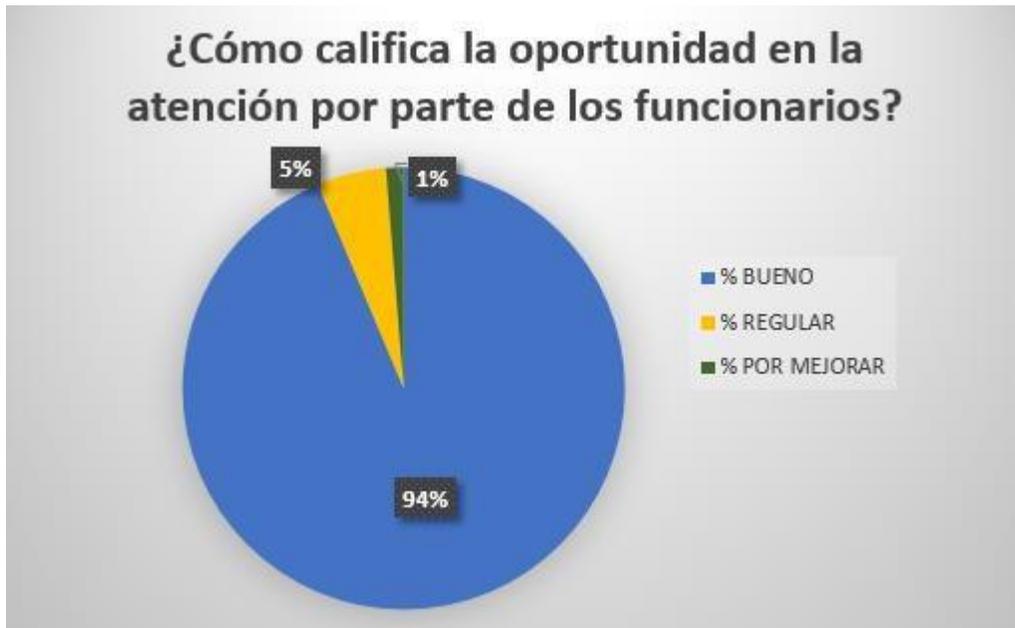
ENCUESTADOS	12347	Bueno		Regular		Por mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?	11596	94%	628	5%	129	1%



En la pregunta 01 cuando se les consultó a los ciudadanos “¿Cómo fue la orientación brindada por parte del personal de vigilancia?” de los **12347** ciudadanos encuestados en las 12 secretarías de la Administración Municipal el 94% de los ciudadanos encuestados dieron un concepto “**Bueno**” para un total de 11596 ciudadanos, esto representa cuatro puntos porcentuales positivos más con relación al semestre anterior mientras que el concepto de “Regular y “por mejorar” continuaron con un 5% y 1% respectivamente similar al concepto obtenido durante el semestre anterior. La mejora obtenida es el resultado del trabajo en la formación al personal de vigilancia y el compromiso observado por cada uno de ellos, así mismo el personal de servicios generales quien en ocasiones también hace parte del equipo orientador de la Administración Municipal.



2. PREGUNTA 02 ENCUESTA.



ENCUESTADOS	12347	Bueno		Regular		Por mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2	¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?	11570	94%	622	5%	159	1%

En la pregunta 02 cuando se les consultó a los ciudadanos “¿Cómo califica la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios?” de los **12347** ciudadanos encuestados en las 12 secretarías de la Administración Municipal el 94% de los ciudadanos encuestados dieron un concepto “**Bueno**” para un total de **11570** ciudadanos.

622 ciudadanos dieron un concepto “Regular” lo cual representa un 5% dos puntos por encima al semestre anterior lo cual genera una oportunidad de mejora teniendo en cuenta el concepto regular por parte de los ciudadanos y 159 de los ciudadanos respondieron que aún se debe mejorar la atención representando el 1% de las respuestas.

Entendiendo como la oportunidad en la atención por parte de los funcionarios como la capacidad de respuesta en la inmediatez se obtiene un concepto muy favorable por parte de la ciudadanía.



3. PREGUNTA 03 ENCUESTA.



ENCUESTADOS	12347	Bueno		Regular		Por mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
3	¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?	11683	95%	540	4%	129	1%

En la pregunta 03 cuando se les consultó a los ciudadanos “**¿Cómo considera la atención prestada por el funcionario?**” de los **12347** ciudadanos encuestados en las 12 secretarías de la Administración Municipal el 95% de los ciudadanos encuestados dieron un concepto “**Bueno**” para un total de **11683** ciudadanos.

540 ciudadanos dieron un concepto “Regular” lo cual representa un 4% dos puntos por encima al semestre anterior lo cual genera una oportunidad de mejora teniendo en cuenta el concepto regular por parte de los ciudadanos y 129 de los ciudadanos respondieron que aún se debe mejorar la atención representando el 1% de las respuestas.

Teniendo en cuenta el concepto de la consideración en la atención prestada por el funcionario como el servicio y la disposición por parte de los servidores públicos, esta es muy aceptable y la percepción igualmente es positiva por parte de la ciudadanía.



4. PREGUNTA 04 ENCUESTA.



ENCUESTADOS	12347	Bueno		Regular		Por mejorar	
	PREGUNTA	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
4	¿Cómo es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?	11622	94%	576	5%	154	1%

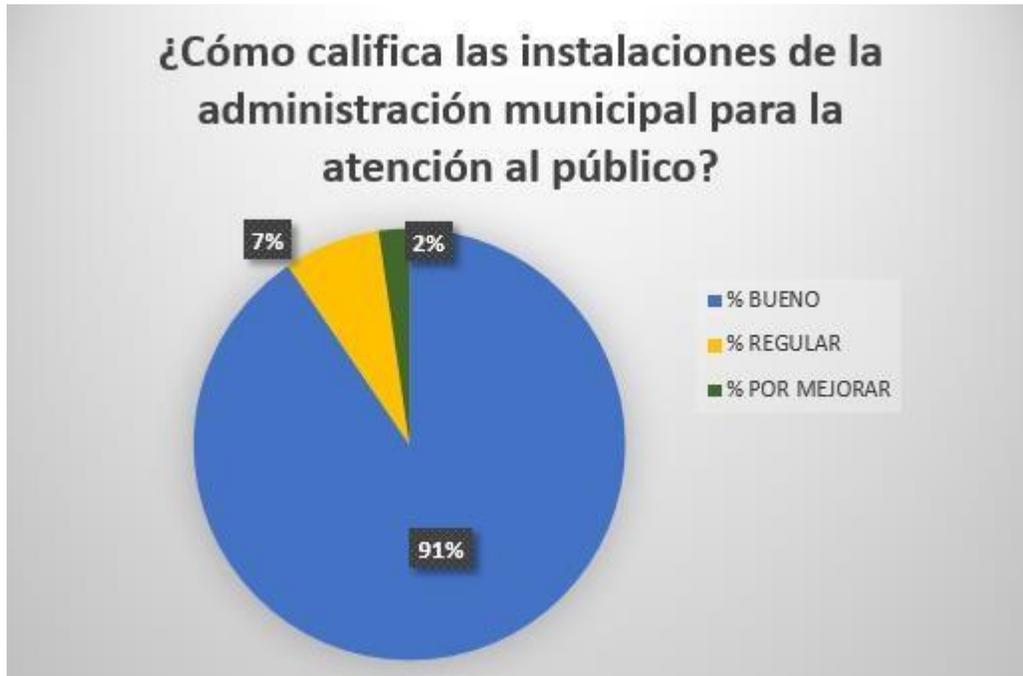
En la pregunta 04 cuando se les consultó a los ciudadanos “¿Cómo es su grado de satisfacción con respecto a la información entregada por parte del funcionario?” de los **12347** ciudadanos encuestados en las 12 secretarías de la Administración Municipal el 94% de los ciudadanos encuestados dieron un concepto “**Bueno**” para un total de **11622** ciudadanos.

576 ciudadanos dieron un concepto “Regular” lo cual representa un 5%, tres puntos por encima al semestre anterior lo cual genera una mayor oportunidad de mejora teniendo en cuenta el concepto regular por parte de los ciudadanos como algo desfavorable y 154 de los ciudadanos respondieron que aún se debe mejorar la atención representando el 1% de las respuestas.

Con relación a la información entregada por los funcionarios la percepción es positiva indicando que se cumple con las respuestas en las dudas o solicitudes presentadas por los ciudadanos.



5. PREGUNTA 05 ENCUESTA.



ENCUESTADOS	12347	Bueno		Regular		Por mejorar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
5	¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?	11179	91%	890	7%	283	2%

En la pregunta 05 cuando se les consultó a los ciudadanos “**¿Cómo califica las instalaciones de la administración municipal para la atención al público?**” de los **12347** ciudadanos encuestados en las 12 secretarías de la Administración Municipal el 91% de los ciudadanos encuestados dieron un concepto “**Bueno**” para un total de **11179** ciudadanos.

El concepto de los ciudadanos con relación a las instalaciones de la Administración Municipal continúa siendo positivo, aunque 890 de los ciudadanos encuestados consideraron regulares las instalaciones y los espacios para la atención al público lo cual representa una oportunidad de mejora y analizar en cuales de las locaciones se pueden estar presentando los casos.

Esto también se debe en gran parte a que una de las secretarías más visitada es la Secretaría de Movilidad y a pesar de que se continúa trabajando en la mejora continua de las instalaciones con el fin de garantizar una atención de calidad a la ciudadanía aún se siguen teniendo un concepto de oportunidades de mejora.



A continuación, se denotan los resultados totales segmentados por secretaría;

Análisis de recurrencia (trámites y/o servicios más demandados).

ITEM	Secretaría	Tramites	Servicios	Total
1	De la mujer	0	5	5
2	Desarrollo económico	0	3	3
3	Educación y cultura	35	10	45
4	Inclusión social y familia	0	14	14
5	Gobierno	16	1	17
6	Hacienda	24	4	28
7	Medio Ambiente	0	10	10
8	Movilidad y transito	33	0	33
10	Planeación	40	3	43
11	Salud	3	6	9
12	Seguridad, convivencia y justicia.	9	3	12
	Total	160	59	219

Se realiza constantemente actualización en la oferta institucional dentro de los trámites y servicios ofrecidos por cada una de las secretarías y en total para este segundo semestre del 2024 la Administración Municipal de Sabaneta cuenta con 219 opciones entre trámites y servicios; de los cuales 160 son trámites y 59 de ellos son servicios, siendo la Secretaría de Hacienda la que cuenta con una mayor oferta en trámites y la Secretaria de Inclusión Social y Familia en servicios con un total de 14.

La Administración Municipal ha ido generando la confianza suficiente en la ciudadanía para que esta utilice los canales virtuales para sus trámites en especial los ofrecidos por la Secretaria de Hacienda a través de la actualización de la plataforma con la creación de usuarios que garantizan la protección de sus datos.



Trámites y/o servicios más utilizados por la ciudadanía por secretaría.

La Administración Municipal tuvo una gran acogida y participación en el desarrollo y ofrecimiento dentro de sus trámites y servicios los cuales se señalan a continuación por parte de cada una de las secretarías, lo cual contribuyó de manera positiva en la percepción de los ciudadanos.

SECRETARÍA	Tramite o servicio
De la mujer	Proyectos de empoderamiento femenino y autonomía financiera
Desarrollo económico	Gestión para el empleo
Educación y cultura	Alimentación escolar
Inclusión social y familia	Participación juvenil
Infraestructura física	Solicitud rotura de vías
Gobierno y desarrollo ciudadano	Visitas a viviendas en alto riesgo
Hacienda	Expedición de paz y salvo
Medio Ambiente	Desparasitaciones Atenciones a caninos y felinos
Movilidad y transito	Desarrollo de audiencias contravenciones de tránsito
Planeación	Expedición de fichas catastrales
Salud	Vacunación antirrábica
Seguridad, convivencia y justicia.	Comparendos por código de policía



Análisis de los COMENTARIOS.

A continuación, se denotan los comentarios realizados dentro de las encuestas a los ciudadanos para el periodo semestre 02-2024 dentro de cada una de las secretarías de la Administración Municipal;

Secretaría	COMENTARIOS		
	Positivo	Por mejorar	Total comentarios
De la mujer	278	73	351
Desarrollo económico	28	3	31
Educación y cultura	185	21	206
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	76	12	88
Hacienda	38	16	54
Inclusión social y Familia	1182	315	1497
Infraestructura Física	9	0	9
Medio Ambiente	266	8	274
Movilidad y Tránsito	46	46	92
Planeación	110	24	134
Salud	233	15	248
Seguridad, Convivencia y Justicia.	72	38	110
Total	2523	571	3094



Durante el semestre 02-2024 los ciudadanos realizaron 3094 comentarios dentro de las 12 secretarías según el reporte de las mismas de los cuales 2523 fueron positivos



representando un 82% de los encuestados y 571 de ellos que representan el 18% fueron comentarios por mejorar a los cuales se les realizó el análisis dentro de los conceptos de atributos con al fin de poder generar las respectivas estrategias y acciones de mejora dentro de cada una de las secretarías. La secretaría con más comentarios fue la Secretaria de Inclusión Social y Familia con un total de 1182, las secretarías que recibieron menor número de comentarios fueron las Secretarías de infraestructura física con 9 comentarios, Secretaria de Desarrollo Económico con 28 comentarios y la secretaría de Hacienda con 38 comentarios. Igualmente, la Secretaria de Inclusión Social y Familia obtuvo el mayor número de comentarios por mejorar con 315.



Secretaría	COMENTARIOS		
	% Positivo	% Por mejorar	Total comentarios
De la mujer	79%	21%	351
Desarrollo económico	90%	10%	31
Educación y cultura	90%	10%	206
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	86%	14%	88
Hacienda	70%	30%	54
Inclusión social y Familia	79%	21%	1497
Infraestructura Física	100%	0%	9
Medio Ambiente	97%	3%	274
Movilidad y Tránsito	50%	50%	92
Planeación	82%	18%	134
Salud	94%	6%	248
Seguridad, Convivencia y Justicia.	65%	35%	110
Promedio Total	82%	18%	3094

De los 3094 comentarios las secretarías con mayor porcentaje positivo de acuerdo a cada uno de ellos fueron la Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría de Salud con 97% y 94% respectivamente, en comentarios por mejorar son la Secretaría de Movilidad y Tránsito al igual que la Secretaría de Seguridad, convivencia y justicia son quienes encuentran una mayor oportunidad para mejorar con un 50% y 35% respectivamente.

Análisis de los ATRIBUTOS.

Análisis de atributos de calidad teniendo en cuenta los conceptos del procedimiento P-EM-012;

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Claridad: Claridad de la información, la rapidez en la atención, sencillez en los procesos y en la claridad de los requisitos

Funcionalidad: Un conjunto de atributos que se relacionan con la existencia de un conjunto de funciones y sus propiedades específicas. las funciones son aquellas que satisfacen las necesidades implícitas o explícitas

Oportunidad: Hace referencia a una circunstancia favorable o positiva, de un contexto apropiado, que se da en un momento adecuado u oportuno para obtener una mejora o un beneficio gracias al aprovechamiento de ciertas circunstancias.



A continuación, se denotan los atributos con relación a los comentarios por mejorar para el periodo semestre 02-2024 dentro de cada una de las secretarías de la Administración Municipal;

Secretaría	ATRIBUTOS DE CALIDAD				Total atributos
	Oportunidad	Funcionalidad	Claridad	Calidad	
De la mujer	60	4	0	9	73
Desarrollo económico	0	2	0	0	2
Educación y cultura	5	3	11	2	21
Gobierno y Desarrollo Ciudadano	3	4	22	1	30
Hacienda	0	13	0	3	16
Inclusión social y Familia	69	137	27	82	315
Infraestructura Física	0	2	1	6	9
Medio Ambiente	100	38	10	42	190
Movilidad y Tránsito	24	6	16	0	46
Planeación	1	18	4	1	24
Salud	14	10	51	10	85
Seguridad, Convivencia y Justicia.	17	9	40	44	110
Promedio Total	293	246	182	200	921





Los atributos de calidad señalan cada uno de los criterios y/o puntos de oportunidad de mejora con relación a cada una de esas condiciones que presenta de manera general la Administración Municipal dentro del total de comentarios analizados que fueron 921 de los cuales 293 de ellos tienen que ver en relación con las **Oportunidades** de mejora que tienen cada uno de los trámites y servicios que tiene la Administración Municipal y representan un 31% del total de atributos.

- 246 comentarios como acciones de mejora tienen que ver con la **Funcionalidad** de cómo se están ofreciendo cada uno de los trámites y servicios dentro de la Administración Municipal lo que representa un 27% del total de los atributos.
- 182 comentarios como acciones de mejora tienen que ver con la **Claridad** de cómo se están ofreciendo cada uno de los trámites y servicios dentro de la Administración Municipal lo que igualmente representa un 20% del total de los atributos.
- 200 comentarios como acciones de mejora tienen que ver con la **Calidad** de cómo se están ofreciendo cada uno de los trámites y servicios dentro de la Administración Municipal el cual representa un 22% del total de los atributos.

CONCLUSIONES.

De manera general se logra analizar el comportamiento de los periodos en los semestres 2023-02 y 2024-02 de los niveles de satisfacción de los ciudadanos teniendo las siguientes conclusiones según la tabla:

Nivel de Satisfacción del ciudadano					
Semestre II-2023			Semestre II -2024		
BUENO	REGULAR	POR MEJORAR	BUENO	REGULAR	POR MEJORAR
83%	4%	1%	93%	5%	1%

Calificación “Bueno”: De los ciudadanos encuestados en el período del semestre 2024-02 el 93% de ellos manifestó que su grado de satisfacción era bueno, diez puntos porcentuales más que el mismo período del año 2023 el cual fue del 83%, este aumento se da gracias al compromiso y labor de cada uno de los servidores públicos de la Administración Municipal para lograr un grado de satisfacción muy importante dentro de la población y la ciudadanía.



Calificación “Regular”: De los ciudadanos encuestados en el período del semestre 2024-02 el 5% de ellos manifestó que su grado de satisfacción era regular, un punto porcentual por encima del mismo período del año 2023 el cual fue del 4%, se concluye que esta apreciación se da debido que el número de ciudadanos encuestados fue mayor dando cumplimiento a las muestras indicadas dentro de cada una de las secretarías para poder tomar decisiones que ayuden a una mejora continua.

Calificación “Por Mejorar”: de los ciudadanos encuestados en el período del semestre 2024-02 el 1% de ellos manifestó que su grado de satisfacción estaba por mejorar. El aspecto por mejorar tuvo una calificación similar a la del mismo período del año 2023, por tal razón la administración ha mostrado interés en cada una de sus secretarías para que este aspecto sea de un 0% ayudándose en realizar los análisis detallados de cada uno de los atributos en los cuales los ciudadanos manifiestan el inconformismo.

Proyectó:	Aprobó:
 <hr/> <p>José Alejandro López Ríos Profesional de apoyo.</p>	 <hr/> <p>Laura Carmona Subdirectora Atención al Ciudadano.</p>