



Área Metropolitana

Centro Occidente

INFORME ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS

I CUATRIMESTRE 2021

Elaborado por: Diana Carolina Vélez Gil

Cargo: Analista de Planeación y Gestión

Fecha de elaboración: 25/05/2021

Procesos Relacionado: Misionales, Apoyo,
Control y Estratégico

Página 1 de 4

Informe de Seguimiento

El Área Metropolitana Centro Occidente con miras a evaluar y mejorar su atención a los ciudadanos y a todas las personas interesadas en sus labores misionales realiza la aplicación de la encuesta de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, a través de la cual cada una de las personas autoriza la recolección de dicha información como insumo a la base de datos de la entidad, con absoluta observancia a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, para los únicos fines que allí se señalan y que no puedan ser entregados a terceros sin explícita autorización.

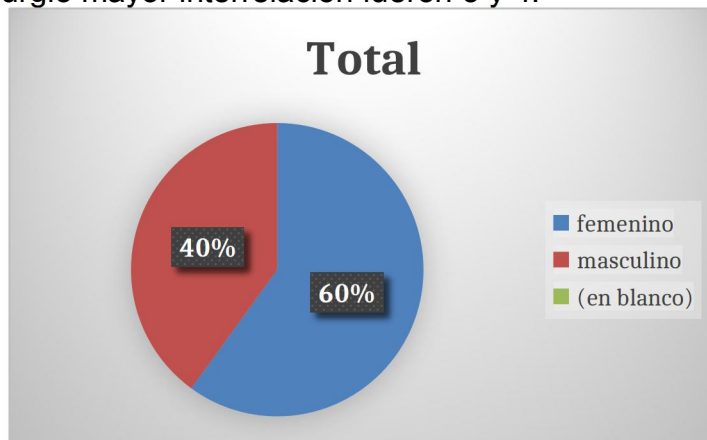
La razón de ser de dicho proceso de caracterización radica en la política de servicio al ciudadano del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG, la cual a su vez se desarrolla dentro de la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación como se puede observar a continuación:



Fuente: MIPG, servicio al ciudadano. DAFP

El instrumento aplicado está compuesto por 5 segmentos a saber: características geográficas, características demográficas, variables intrínsecas, variables de comportamiento, a través de los cuales se destacan los siguientes resultados con una muestra de 15 encuestas aplicadas por parte de coordinación de sobre tasa a la gasolina en el primer cuatrimestre:

El género de la población que accede al Área Metropolitana Centro occidente se encuentra inclinada hacia mujeres, sumado a ello los estratos socioeconómicos se con los cuales surgió mayor interrelación fueron 3 y 4:

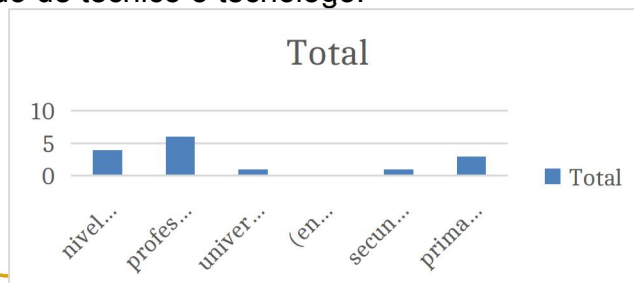


Fuente: Elaboración propia AMCO

Cuenta de NOMBRE Y APELLIDO	
Estrato	
2	2
3	8
4	3
(en blanco)	
5	2
Total general	15

Fuente: Elaboración propia AMCO

La actividad socioeconómica principal de la muestra con corte a abril 2021 está orientada a la actividad de empleado, con un nivel de escolaridad predominante en profesional seguido de técnico o tecnólogo:



Los temas de interés con mayor predominancia ante el AMCO fueron los relacionados con el control a las estaciones de servicio de venta de combustibles, así mismo el canal de atención para este primer corte fue 73% presencial y 13% correo electrónico.

Temas relacionados con el AMCO de su interés	Cuenta de NOMBRE Y APELLIDO
Autoridad de transporte publico	2
control estaciones de servicio venta de combustible	8
otro	3
planificación metropolitana y ordenamiento territorial	2
(en blanco)	
Total general	15

Fuente: Elaboración propia AMCO

En cuanto al nivel de conocimiento que tienen los ciudadanos sobre los servicios que presta el AMCO se identificó que es tendiente a bajo para la mayoría de la muestra, 04 personas lo consideran medio y 6 personas intermedio.

Por otra parte, el medio de atención que utilizaron los usuarios en un 100% lo considero y la frecuente de interacción de los mismo con la entidad se encuentra entre tres veces al año y más de tres veces al año.

Interacción con la entidad	Cuenta de NOMBRE Y APELLIDO
Más de tres veces al año	8
Tres veces al año	4
(en blanco)	
Una vez al año	1
Dos veces al año	2
Total general	15

Cordialmente,



DIANA CAROLINA VELEZ GIL
Jefe Planeación y gestión

