



Area Metropolitana

Centro Occidente

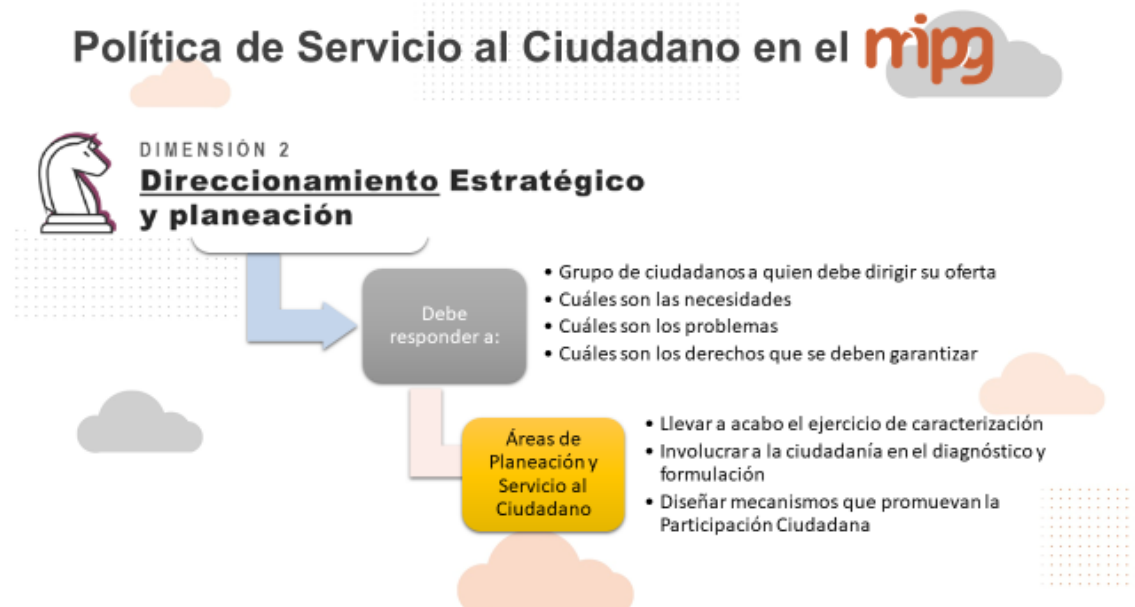
INFORME ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS

III CUATRIMESTRE 2021

Elaborado por: Juan Raúl Giraldo Montoya - Diana Carolina Vélez Gil		
Cargo: Contratista - Analista de Planeación y Gestión		
Fecha de elaboración: 28/02/2022		
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.

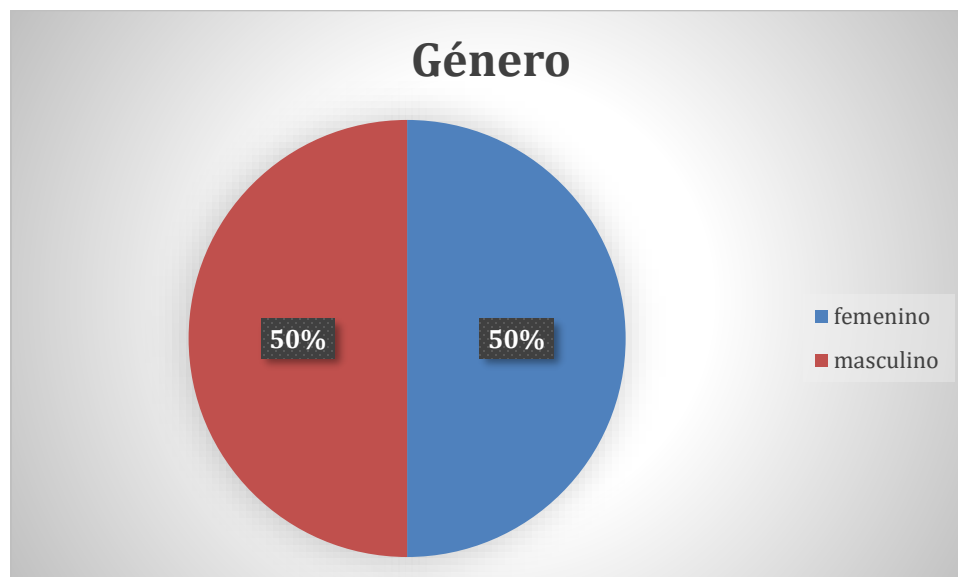
La razón de ser de dicho proceso de caracterización radica en la política de servicio al ciudadano del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG, la cual a su vez se desarrolla dentro de la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación como se puede observar a continuación:



Fuente: MIPG, servicio al ciudadano. DAFP

El instrumento aplicado está compuesto por 4 segmentos a saber: características geográficas, características demográficas, variables intrínsecas y variables de comportamiento, a través de los cuales se destacan los siguientes resultados con una muestra de 54 encuestas aplicadas por parte de las dependencias de la entidad durante la vigencia 2021:

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

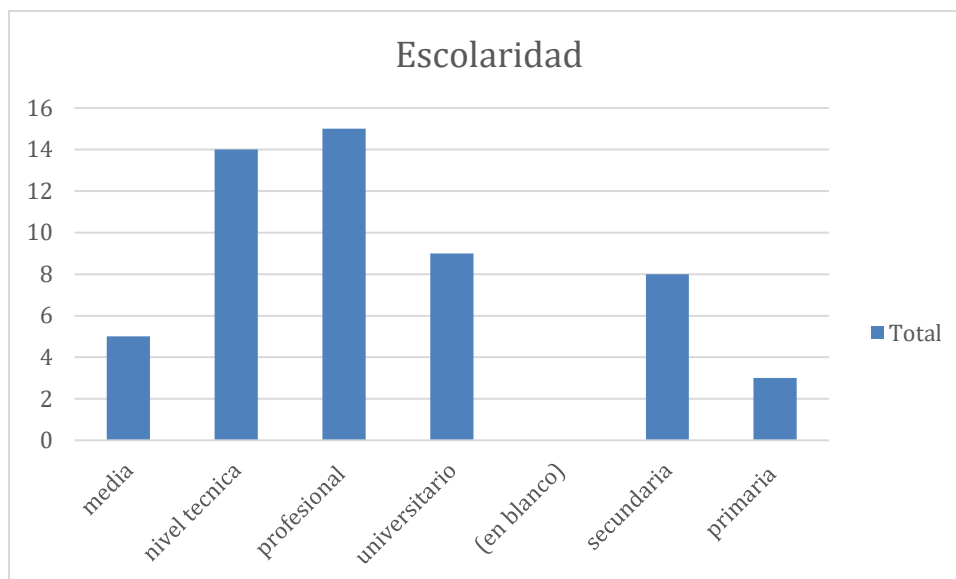


Fuente: Elaboración propia AMCO

Genero	Cuenta de NOMBRE Y APELLIDO
femenino	27
masculino	27
Total general	54

Fuente: Elaboración propia AMCO

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



Fuente: Elaboración propia AMCO

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 durante la vigencia 2021 fue 78% presencial y 9% correo electrónico.

Temas relacionados con el AMCO de su interés	Cuenta de NOMBRE Y APELLIDO
Autoridad de transporte público	7
control estaciones de servicio venta de combustible	32
otro	8
permisos publicidad	1
planificación metropolitana y ordenamiento territorial	6
Total general	54

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 alto para la mayoría de la muestra, 18 personas lo consideran medio y 13 personas mucho conocimiento.

Por otra parte, el medio de atención que utilizaron los usuarios en un 100% lo consideró bueno y la frecuencia de interacción de los mismos con la entidad se encuentra entre dos veces al año y más de tres veces al año.

Interacción con la entidad	Cuenta de NOMBRE Y APELLIDO
Mas de tres veces al año	26
Tres veces al año	9
Una vez al año	3
Dos veces al año	15
Nunca	1
Total general	54

Fuente: Elaboración propia AMCO

Cordialmente,



DIANA CAROLINA VELEZ GIL
Jefe Planeación y gestión

Proyectó: Juan Raúl Giraldo M. – CPS 073 de 2022