

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página: 1 |

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de quien elabora el informe:

Magda Mayerli Ospitia Montoya

Nombre de la dependencia que origina el informe:

Secretaría Administrativa - Dirección Grupo de Gestión de Talento Humano

Nombre de la Dependencia donde se remite el Informe:

Dirección de Control Interno

Periodo del Informe:

Septiembre - Diciembre de 2016

| | | | |
|---|---|-------------|--------------------|
| Elaborado por: Magda Mayerli Ospitia Montoya | Aprobado por: Yennifer Parra Moscoso | | |
| Cargo: Asesora Talento Humano | Cargo: Secretaria Administrativa | | |
| Fecha de elaboración: Enero de 2017 | Fecha de Aprobación: | | |
| Proceso Relacionado: Atención Ciudadano | Página 1 de 3 | Versión: 01 | Informe de Gestión |

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:2 |

1 INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso de Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de satisfacción con respecto a la forma como el usuario percibe la atención en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Ibagué.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos proporcionados por las encuestas, se realizan las acciones de mejora a las variables evaluadas por los propios visitantes.

2 DESARROLLO

2.1 *Ficha Técnica*

2.1.1 **Objetivo**

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios y productos ofrecidos por la Administración Municipal de Ibagué, con el ánimo de establecer una retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

2.1.2 **Grupo de Interés**

El grupo de interés primordial son los usuarios que acuden a las diferentes Dependencias o Secretarías de la Administración Municipal de Ibagué con el fin de solicitar un trámite o servicio.

2.1.3 **Segmentación**

Acorde a la población total, se realizó la segmentación trimestral en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué:

- Palacio Municipal
- Correspondencia
- CAM Salado

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:3 |

- Secretaría de Hacienda

2.1.4 Estrategia de Recolección de Información

El instrumento preseleccionado por excelencia, adecuación y funcionalidad es la encuesta, la cual se encuentra impresa en los diferentes puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Ibagué.

La recolección de datos de todos los grupos se realiza mediante la entrega de la encuesta a los ciudadanos con el fin que ellos mismos la diligencien.

2.1.5 Periodo de Recolección de Información

Las encuestas se entregaron durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de septiembre hasta el mes de diciembre del año 2016, obteniéndose un total de setecientos sesenta y cuatro (764) encuestas diligenciadas en dicho término.

2.1.6 Muestra Calculada

El establecimiento de la población se realizó por medio de la recopilación del número de trámites realizados dentro de las dependencias. Para el cálculo de la muestra significativa se utilizó la siguiente fórmula estadística, la cual arrojó un resultado de ciento noventa y una (191) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de setecientos sesenta y cuatro (764).

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2} \sigma^2}{E^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

Dónde:

n: número de la muestra.

N: tamaño poblacional, número total de elementos en el universo.

σ^2 : Varianza poblacional, medida de dispersión de los resultados, es decir, la variabilidad de las opiniones.

$Z_{\alpha/2}$: Nivel de confianza, es la probabilidad de que el parámetro a estimar se encuentre en el intervalo de confianza.

E: error muestral, es el error que surge a causa de observar una muestra de la población total.

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:4 |

2.1.7 Muestra Real

Como se desprende de lo consignado en los numerales 2.1.3 y 2.1.6, de las encuestas mensuales es importante hacer las siguientes aclaraciones para el consolidado:

De las 764 encuestas entregadas para las sedes: Palacio Municipal, Correspondencia, CAM Salado y Secretaría de Hacienda, fueron diligenciadas en su totalidad.

Conforme a lo anterior, mediante fórmula estadística se halló una muestra “teórica” mensual de 191 encuestas para la percepción de los usuarios, la muestra real con la que se presentan los resultados consolidados del periodo septiembre – diciembre de 2016, es de 764 encuestas, de las cuales en su totalidad son válidas, situación que permite tener un resultado veras que refleja el sentir de los usuarios.

2.2 Escala

Para la determinación del grado de Satisfacción del Ciudadano, se tomó como base la escala propuesta por el Equipo Facilitador de Calidad perteneciente al Grupo de Atención al Ciudadano. La cual se presenta a continuación.

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
|  |  |  |  |  |
| EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | PESIMO |
| 4.1 - 5 | 3.1 - 4 | 2.1 - 3 | 1.1 - 2 | 0 - 1 |

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------------|
|  Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7 | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:5 |

2.3 Encuesta

| | | | |
|---|--|-----------------|---|
|  Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7 | PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: |  |
| | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO | Versión: | |
| | | Fecha: | |
| | | Página: | |

Fecha: DD__ MM__ AA__ Dependencia: _____

Nombre: _____ Tel: _____

Dirección: _____ E-Mail: _____

El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.

Se solicita que por favor marque con una "X" de acuerdo a lo percibido.

| ASPECTO A EVALUAR |  EXCELENTE |  BUENO |  REGULAR |  MALO |  PESIMO |
|--|---|--|---|--|--|
| Atención Brindada Por el Funcionario | | | | | |
| Tiempo de Atención Desde Su Llegada a Nuestras Instalaciones. | | | | | |
| La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario(a). | | | | | |
| Como se sintio en nuestras instalaciones? | | | | | |
| Como le parecio el servicio prestado? | | | | | |

¿Qué trámite solicitó? _____

Observaciones y/o Sugerencias: _____

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

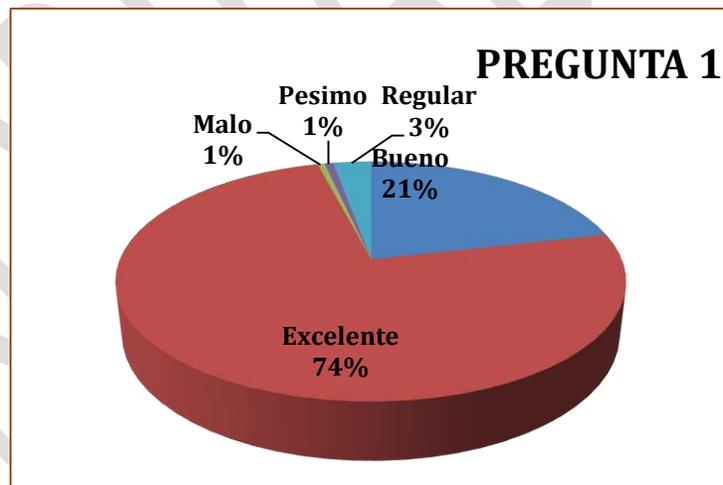
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la Intranet en el link Sistema de Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------------|
|  Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7 | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:6 |

3 Resultados del Consolidado en el Periodo Septiembre – Diciembre 2016

3.1 Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



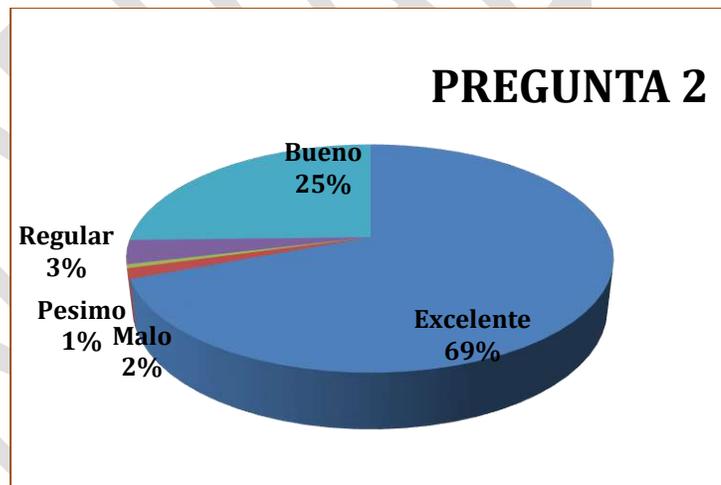
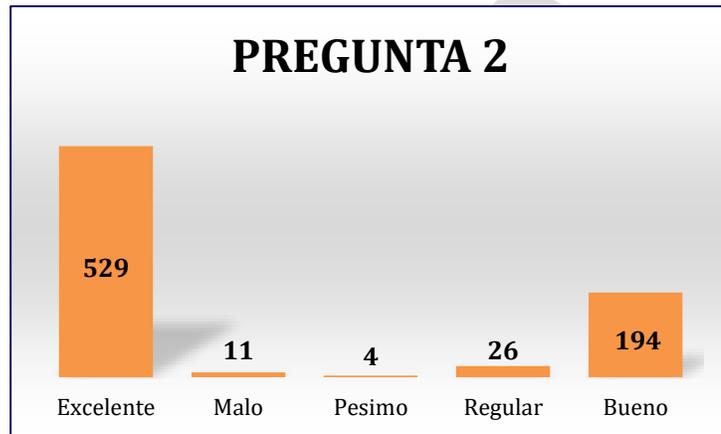
La calificación Excelente tuvo un total de 569 respuestas lo que equivale a un 74% frente a las 764 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 21%, es decir que a 164 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------------|
|  Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7 | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:7 |

Por otro lado solo el 5% de los encuestados, 31 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.

3.2 Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.



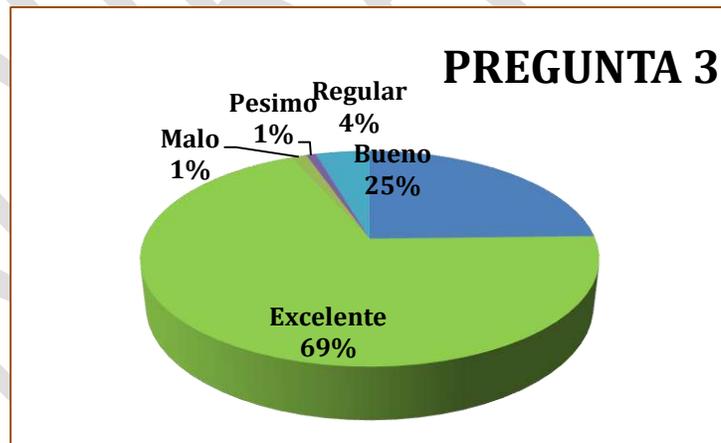
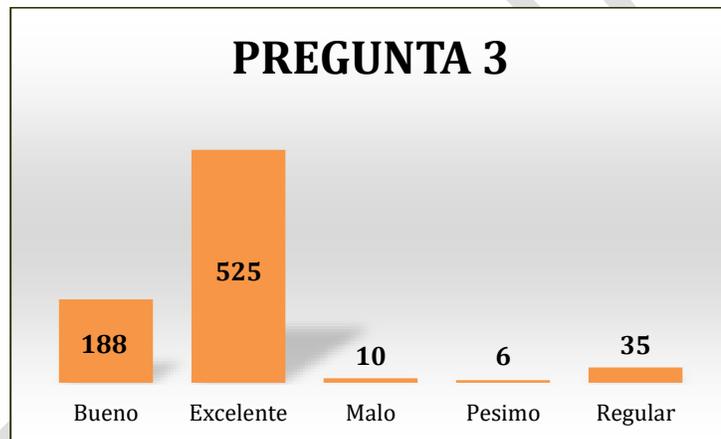
La calificación Excelente tuvo un total de 529 votos, lo que equivale a un 69% de las 764 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 25%, es decir, que 194 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado,

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------------|
|  Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7 | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:8 |

26 personas encuestadas correspondientes al 3% calificaron como regular el tiempo de atención el 3% de los encuestados, 15 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

3.3 Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).

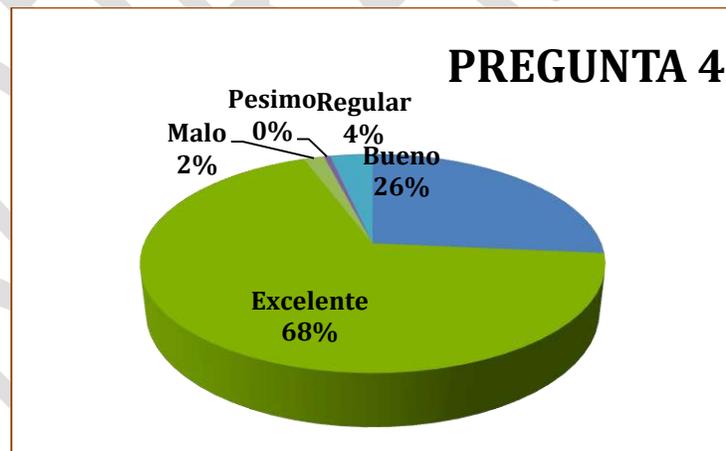
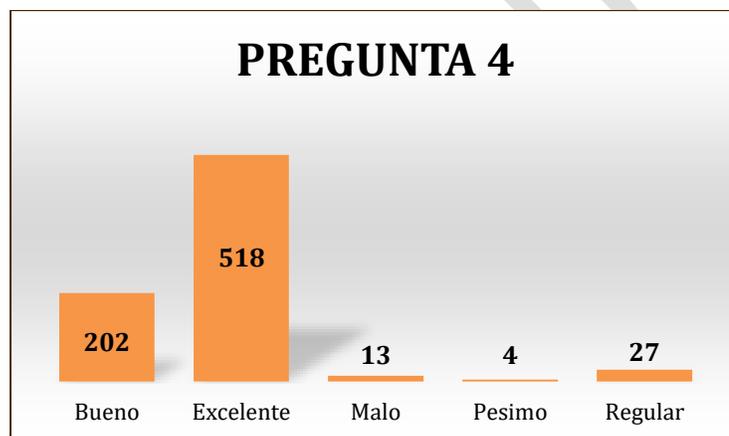


Para 525 personas de los encuestados (69%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 188 personas (25%) es Buena, lo que nos da un equivalente a 94% en los dos indicadores más altos.

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página:9 |

Contrario a lo anterior, solo 16 personas (2%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima. 35 personas calificaron como regular la calidad de la información brindada, para un (4%).

3.4 Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.



La calificación Excelente tuvo un total de 518 votos lo que equivale a un 68% frente a las 764 encuestas aplicadas.

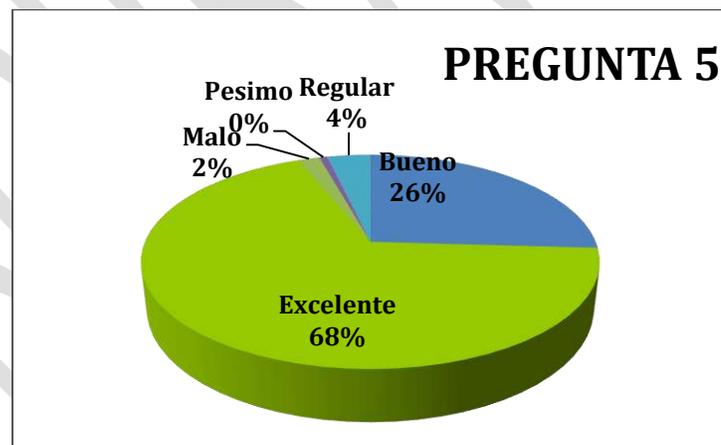
La opción Bueno tuvo una participación del 26%, es decir que a 202 personas

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página: 10 |

encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 27 personas encuestadas (4%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, el 2% de los encuestados, 17 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en nuestras instalaciones.

3.5 Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



La valoración Excelente tuvo en total de 519 respuestas, lo que equivale a un 68% de las 764 encuestas aplicadas.

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | INFORME: GERENCIAL | Versión: |
| | | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página: 11 |

La opción Bueno tuvo una participación del 26%, es decir que a 198 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. De otro lado, 28 personas encuestadas (4%) calificaron como regular el servicio.

El 2% de los encuestados, 19 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

4 CONCLUSIONES

- En términos porcentuales, un 94,2% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena.
- Por otro lado solo el 3,6% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.
- Solo el 2,2% de los encuestados, calificaron entre mala y pésima la atención integral brindada por los funcionarios.
- Los resultados anteriores nos muestra que la ciudadanía en términos generales se siente bien atendida en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Ibagué.
- A pesar de la información recolectada por las 764 encuestas, se debe extender la aplicación de las mismas al total de las dependencias de la administración municipal donde se brinde atención a los usuarios, con el fin de que los resultados reflejen una amplia percepción de la comunidad.
- Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración municipal, con el fin de obtener elementos de juicio que nos permitan evaluar permanentemente la percepción del público general y así mismo definir las acciones tendientes a mejorar la atención, los servicios y la imagen de la Alcaldía de Ibagué.

V.B. Dra. Yennifer Parra Moscoso
Secretaria Administrativa

V.B. Dra. Marta Isabel Vargas Betancur
Directora (e)

Redactó: Magda Mayerli Ospitia Montoya – Asesora

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la Intranet en el link Sistema de Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: MEJORA CONTINUA | Código: |
| | | Versión: |
| | INFORME: GERENCIAL | Fecha: dd/mm/aa |
| | | Página: 12 |

BORRADOR