

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

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

**Nombre de quien elabora el informe:**

Magda Mayerli Ospitia Montoya

**Nombre de la dependencia que origina el informe:**

Dirección de Talento Humano – Secretaría Administrativa

**Nombre de la Dependencia donde se remite el Informe:**

Dirección de Control Interno

**Periodo del Informe:**

Enero - Abril de 2017

Elaborado por: Magda Mayerli Ospitia Montoya	Aprobado por: Andrea Liliana Aldana Trujillo		
Cargo: Asesora Talento Humano	Cargo: Directora Grupo Talento Humano		
Fecha de elaboración: Mayo 04 de 2017	Fecha de Aprobación:		
Proceso Relacionado: Atención Ciudadano	Página 1 de 3	Versión: 01	Informe de Gestión

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

## 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 de cuatro meses en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué:

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

- Palacio Municipal
- Centro de Atención Municipal CAM Salado
- Oficina de Correspondencia
- 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 enero hasta el mes de abril del año 2017, obteniéndose un total de mil ochenta y cuatro (1.084) 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 doscientos setenta y uno (271) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de mil ochenta y cuatro (1.084).

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

Dónde:

**n:** número de la muestra.

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

**$\sigma^2$ :** 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 <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO: MEJORA CONTINUA</b>	<b>Código:</b>
	<b>INFORME: GERENCIAL</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:4</b>

### 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:

Las 1.084 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 271 encuestas para la percepción de los usuarios, la muestra real con la que se presentan los resultados consolidados del periodo enero – abril de 2017, es de 1.084 encuestas, de las cuales en su totalidad son válidas. Situación que permite tener un resultado veraz 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.

				
<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>PESIMO</b>
<b>4.1 - 5</b>	<b>3.1 - 4</b>	<b>2.1 - 3</b>	<b>1.1 - 2</b>	<b>0 - 1</b>

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

### 2.3 Encuesta

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

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**

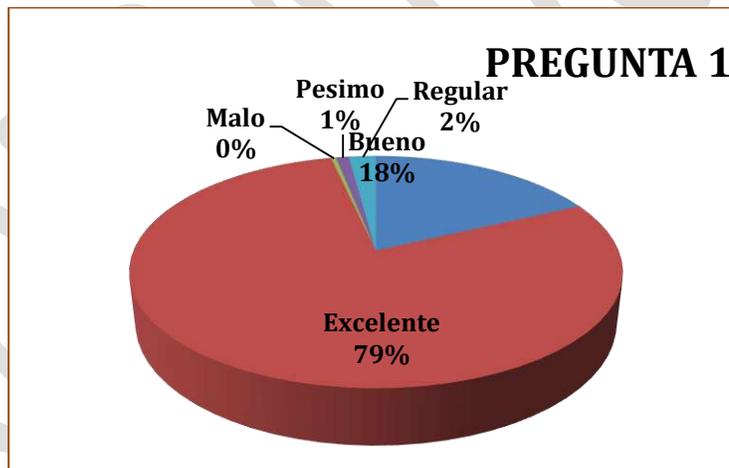
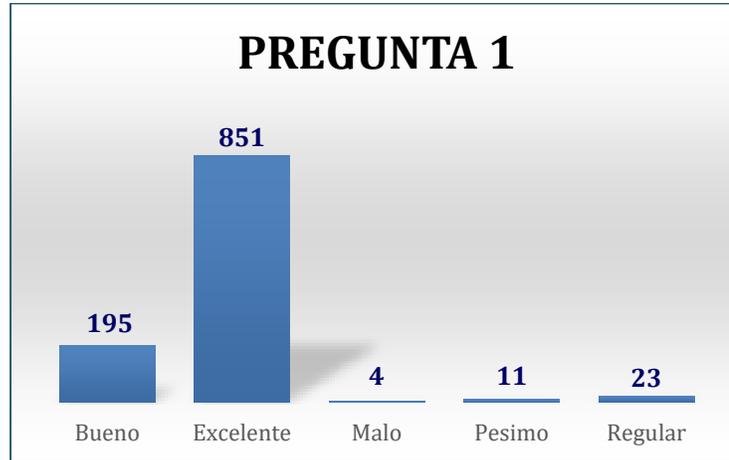
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué.

**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 <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>PROCESO: MEJORA CONTINUA</b>	<b>Código:</b>
	<b>INFORME: GERENCIAL</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b> dd/mm/aa
		<b>Página:6</b>

### 3 Resultados del Consolidado en el Periodo Enero – Abril 2017

#### 3.1 Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



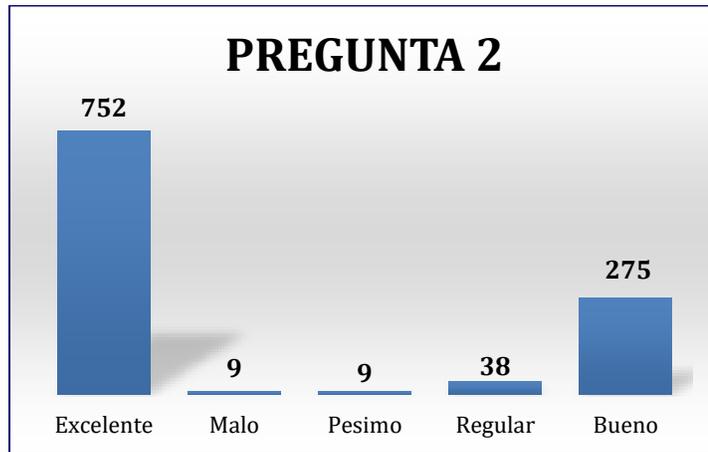
La calificación Excelente tuvo un total de 851 respuestas, equivalente al 78% frente a las 1.084 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 18%, es decir que a 195 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

Por otro lado solo el 4% de los encuestados, 38 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.

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

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

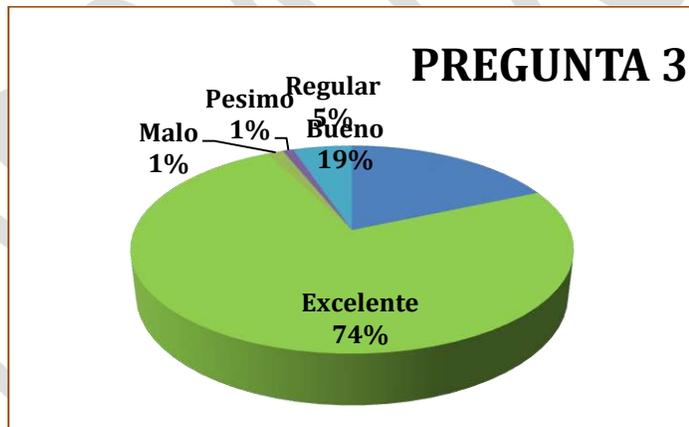
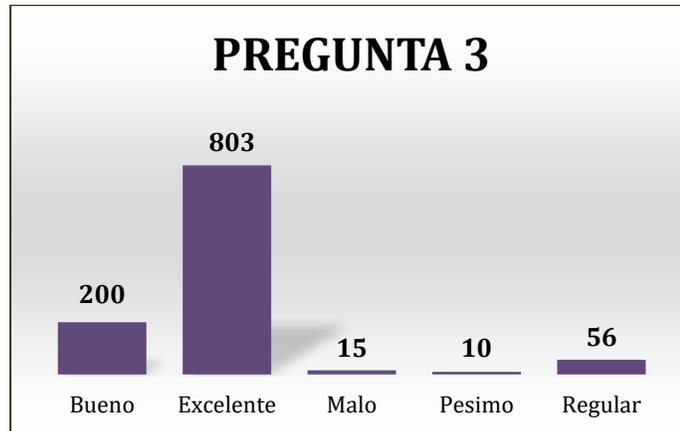


La calificación Excelente tuvo un total de 752 votos, lo que equivale a un 69% de las 1.084 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 25%, es decir, que 275 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 38 personas encuestadas correspondientes al 4% calificaron como regular el tiempo de atención. El 2% de los encuestados, 18 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

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

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

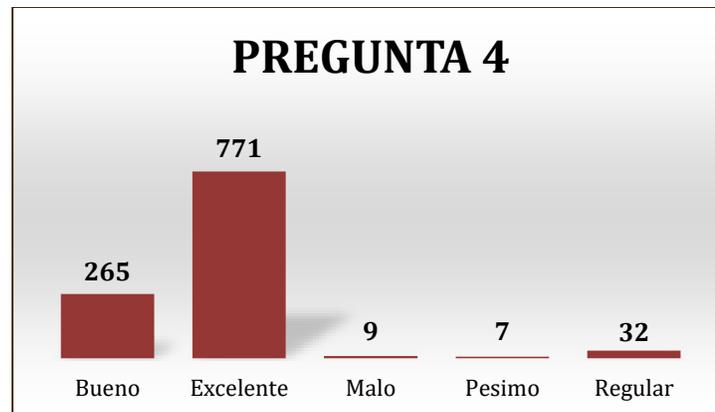


Para 803 personas de los encuestados (74%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 200 personas (19%) es Buena, lo que nos da un equivalente a 93% en los dos indicadores más altos.

Contrario a lo anterior, solo 25 personas (2%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima. 56 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, para un (5%).

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

### 3.4 Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.



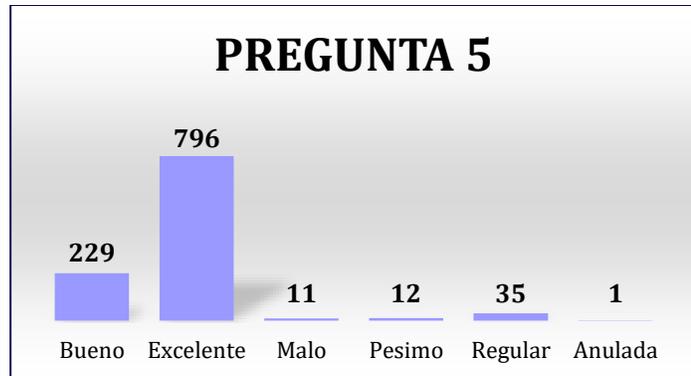
La calificación Excelente tuvo un total de 771 votos lo que equivale a un 71% frente a las 1.084 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir que a 265 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 32 personas encuestadas (3%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, el 2% de los encuestados, 16 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en la instalaciones de la Alcaldía de Ibagué.

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

### 3.5 Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



La valoración Excelente tuvo en total de 796 respuestas, lo que equivale a un 74% de las 1.084 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 21%, es decir que a 229 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 35 personas encuestadas (3%) calificaron como regular el servicio.

El 2% de los encuestados, 23 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

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

#### 4 CONCLUSIONES

- En términos porcentuales, un 94,8% 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 3,4% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.
- Solo el 1,8% 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 1.084 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, a 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.

Aprobó: Andrea Liliana Aldana Trujillo – Directora Grupo Talento Humano

Proyectó: Magda Mayerli Ospitia Montoya – Asesora Grupo Talento Humano