

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01	
		<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	
		<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 1	

## INFORME GERENCIAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

### SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**AÑO 2019**

**Periodo del Informe: enero – abril 2019**

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Luis Eduardo Heredia Díaz		
Cargo: Contratista	Cargo: Director de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 08-05-2019	Fecha de Aprobación: 08-05-2019		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 12	Versión: 01	Informe de Gestión

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

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>Versión:</b> 02</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN:</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>3</b>
2.1	<i>Ficha Técnica</i>	3
2.1.1	Objetivo	3
2.1.2	Grupo de Interés	3
2.1.3	Segmentación	3
2.1.4	Estrategia de Recolección de Información	3
2.1.5	Periodo de Recolección de Información	4
2.1.6	Muestra Calculada	4
2.1.7	Muestra Real	5
2.2	<i>Escala</i>	5
2.3	<i>Encuesta</i>	6
<b>3</b>	<b>RESULTADOS DEL CONSOLIDADO EN EL PERIODO ENERO – ABRIL DE 2019</b>	<b>7</b>
3.1	<i>Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.</i>	7
3.2	<i>Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.</i>	8
3.3	<i>Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).</i>	9
3.4	<i>Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.</i>	9
3.5	<i>Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.</i>	10
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>11</b>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>Versión:</b> 02</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

## DESARROLLO

### 1 INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano se realizó la evaluación de satisfacción con el fin de analizar la percepción del usuario 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 usuarios.

### 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 (4) meses en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué:

- Palacio/recepción
- Palacio/correspondencia
- CAM Salado
- CAM Sur
- Tránsito
- CAM Picaleña
- Planeación
- Sisbén
- Salud
- Espacio público
- Infraestructura
- Cobro coactivo/predial
- Cobro coactivo/tránsito

##### 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 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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>Versión:</b> 02</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

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 fueron entregadas por las diferentes dependencias durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de enero a abril del año 2019, obteniéndose un total de mil novecientos noventa y seis (1.996) encuestas diligenciadas en dicho término.

Se hace necesario que cada Dependencia tomé conciencia de su responsabilidad y envíe los cinco primeros días del mes vencido las encuestas debidamente diligenciadas en los plazos establecidos.

DEPENDENCIA	enero	febrero	marzo	abril
Palacio/recepción	☺	☺	☺	☺
Palacio/correspondencia	☺	☺	☺	☺
CAM Salado	x	☺	☺	☺
CAM Sur	x	☺	☺	☺
CAM Picalaña	x	x	☺	☺
Planeación	☺	☺	☺	☺
Sisbén	☺	☺	☺	☺
Salud	☺	☺	☺	☺
Espacio público	☺	☺	☺	x
Infraestructura	x	x	x	x
Cobro coactivo - predial	x	☺	☺	x
Cobro coactivo - tránsito	x	☺	☺	x
Tránsito	x	x	x	☺

Nota: Hay dependencias que envían sus documentos incompletos o sin diligenciar todos sus campos y por ende se detallan los casos donde no se puede realizar la respectiva tabulación.

### 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 arroja un resultado de cuatrocientos noventa y nueve (499) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de mil novecientos noventa y seis (1.996).

**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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Versión:</b> 02</p> <p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p> <p><b>Página:</b> 1</p>	

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

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.

### 2.1.7 Muestra Real

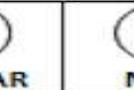
Como se desprende de lo consignado en los numerales 2.1.3 y 2.1.6, de las encuestas mensuales es importante hacer las siguientes aclaraciones para el consolidado:

Las 1.996 encuestas fueron entregadas por las siguientes Dependencias: Palacio (recepción y correspondencia), CAM Salado, CAM Sur, CAM Picaleña, Planeación, Sisbén, Salud, Espacio Público, Cobro Coactivo (predial y tránsito) y Tránsito.

Conforme a lo anterior, mediante fórmula estadística se halló una muestra “teórica” mensual de 499 encuestas para la percepción de los usuarios, la muestra real con la que se presentan los resultados consolidados del periodo enero-abril de 2019, es de 1.996 encuestas, de las cuales en su totalidad son válidas. Situación que permite tener un resultado veraz y legítimo 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

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

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>Versión:</b> 02</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

### 2.3 Encuesta

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

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**

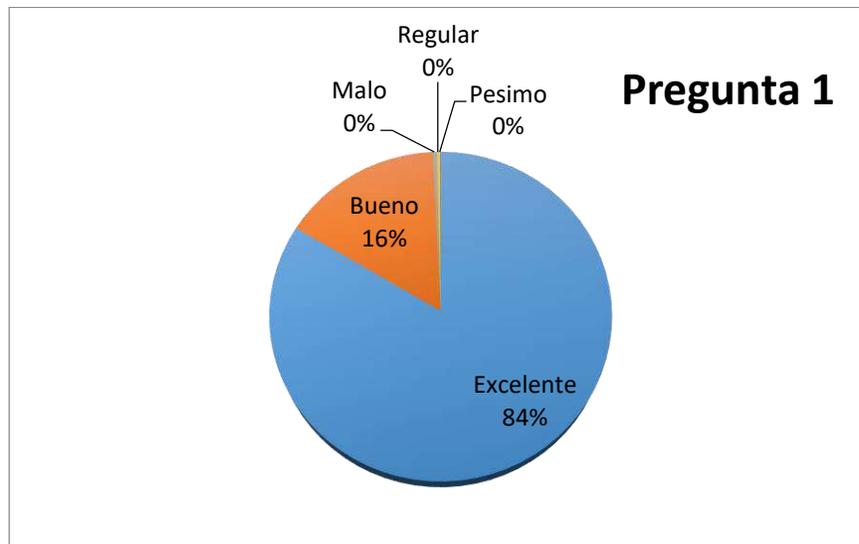
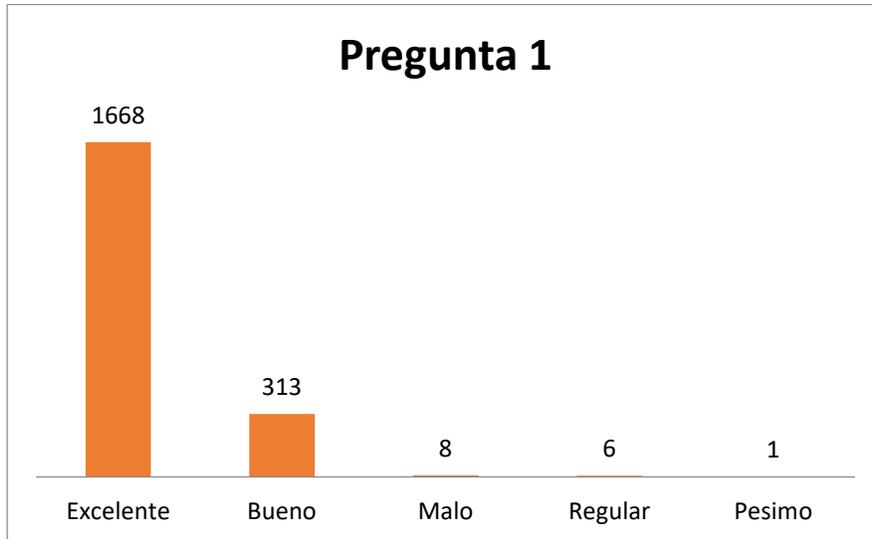
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la 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

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

### 3 Resultados del consolidado en el periodo enero – abril de 2019

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



La calificación Excelente tuvo un total de 1.668 respuestas, equivalente al 84% frente a las 1.996 encuestas aplicadas.

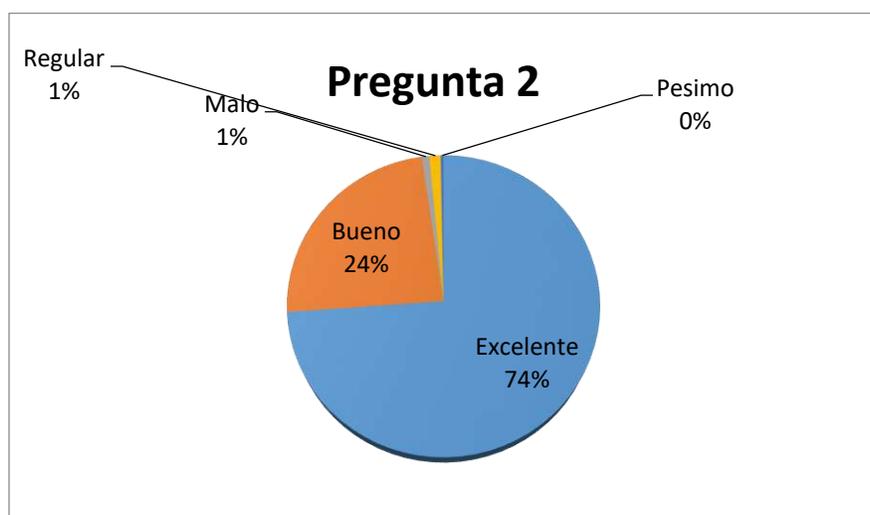
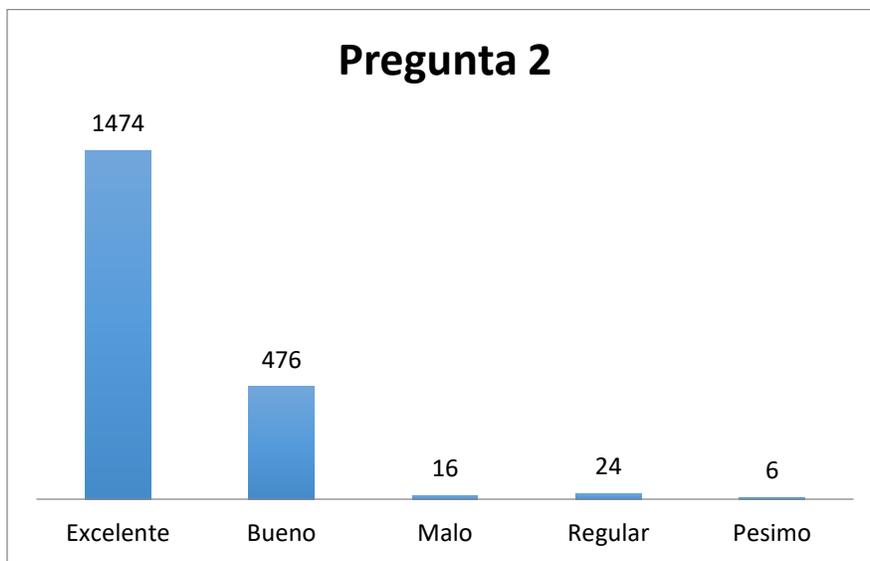
La opción Bueno tuvo una participación del 16%, es decir que a 313 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

**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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

Por otro lado solo el 1% de los encuestados, 15 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 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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>Formato: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

La calificación Excelente tuvo un total de 1.474 votos, lo que equivale a un 74% de las 1.996 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir, que 476 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 24 personas encuestadas correspondientes al 1% calificaron como regular el tiempo de atención.

22 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).**



**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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	



Para 1.596 personas de los encuestados (80%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 374 personas (19%) es Buena, lo que nos da un equivalente de 99%.

Contrario a lo anterior, solo 11 personas (<1%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima y 15 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, que equivale a (1%).

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



**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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

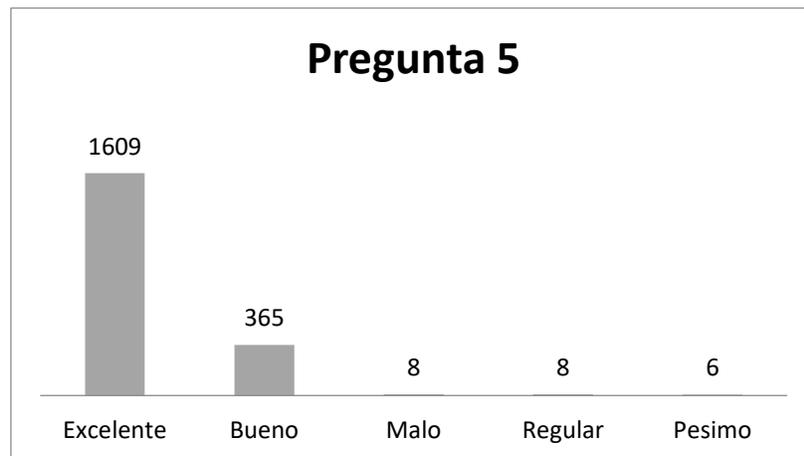


La calificación Excelente tuvo un total de 1.456 votos lo que equivale a un 73% frente a las 1.996 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 25%, es decir que a 500 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 21 personas encuestadas (1%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

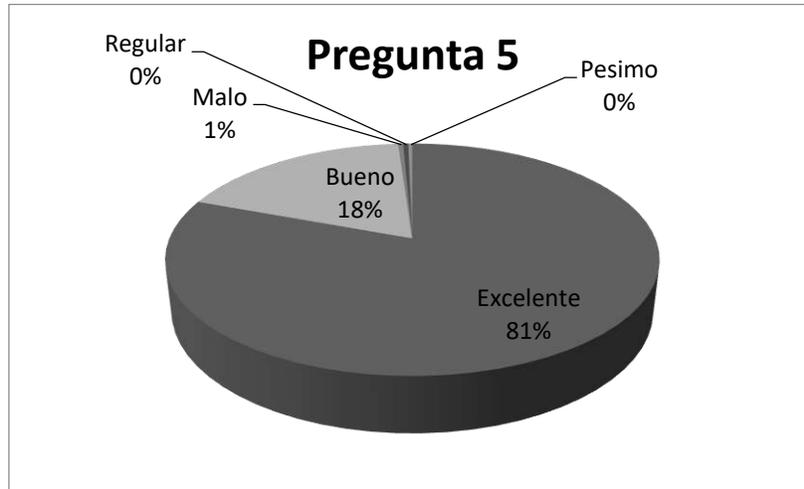
Finalmente, menos del 1% de los encuestados, 19 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en las instalaciones de la Alcaldía de Ibagué.

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



**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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	



La valoración Excelente tuvo en total de 1.609 respuestas, lo que equivale a un 81% de las 1.996 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 18%, es decir que a 365 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 8 personas encuestadas (menos del 1%) calificaron como regular el servicio.

El 1% de los encuestados, 14 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

#### 4 CONCLUSIONES

- En términos porcentuales, un 99% 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, menos del 1% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.
- El 1% de los encuestados, calificaron entre mala y pésima la atención integral brindada por los funcionarios.
- Los resultados anteriores nos muestran 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 1.996 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.

**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**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>Versión:</b> 02</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1</p>	

- 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 en general y así mismo definir las acciones correspondientes para mejorar la atención, los servicios y la imagen de la Alcaldía de Ibagué.
- Se hace necesario que las Dependencias envíen las encuestas debidamente diligenciadas en los términos y tiempos establecidos.

**LUIS EDUARDO HEREDIA DÍAZ – DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**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**