



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389 7



SECRETARIA GENERAL

1300-

6 0 4 5 9

Ibagué, 27 DIC 2019

MEMORANDO

PARA: Dra. Andrea Aldana Trujillo
Jefe de oficina de Control Interno

DE: Director de Atención al Ciudadano – Secretaría General

ASUNTO: Informe Gerencial Encuestas de Satisfacción al Ciudadano (septiembre – diciembre)

Teniendo en cuenta que la Dirección de atención al ciudadano, adscrita a la Secretaría General, es uno de los espacios más importantes para el fortalecimiento de los ciudadanos, es deber de la Administración velar por el cumplimiento en cada uno de sus objetivos, líneas y etapas, así como motivar la articulación administrativa para lograrlo.

En ese sentido, se remite el informe gerencial de encuestas en medio físico y digital al correo electrónico controlinterno@ibague.gov.co y carlosml64@hotmail.com para la respectiva revisión.

Anexo: 28 folios.

Cordialmente,

LUIS EDUARDO HEREDIA DÍAZ



www.ibague.gov.co

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 28</p>	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2019

Periodo del Informe: septiembre – diciembre 2019

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Luis Eduardo Heredia Díaz		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Director de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 27-12-2019	Fecha de Aprobación: 27-12-2019		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 28	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 Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 2 DE 28</p>	

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN:	3
2	DESARROLLO	3
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	4
2.1.5	Periodo de Recolección de Información	4
2.1.6	Muestra Calculada	13
2.2	<i>Encuesta</i>	14
2.2.1	Encuesta canal Presencial	14
2.2.3	Encuesta canal Directo	16
2.3	<i>Resultados del consolidado medio presencial en el periodo septiembre – diciembre de 2019</i>	17
2.3.1	<i>Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.</i>	17
2.3.2	<i>Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.</i>	18
2.3.3	<i>Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).</i>	19
2.3.4	<i>Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.</i>	20
2.3.5	<i>Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.</i>	21
2.4	<i>Resultados del consolidado medio directo en el periodo septiembre – diciembre de 2019</i>	22
2.4.1	<i>Pregunta 1: ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?</i>	23
2.4.2	<i>Pregunta 2: ¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?</i>	24
2.4.3	<i>Pregunta 3: ¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?</i>	25
2.4.4	<i>Pregunta 4: ¿La atención prestada fue clara y sencilla?</i>	26
2.4.5	<i>Pregunta 5: Felicitaciones y/o sugerencias a realizar</i>	27
3	CONCLUSIONES	28

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 Ibagué NIT 800113389 7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 3 DE 28</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 con el fin de solicitar un trámite o servicio, los ciudadanos que son beneficiados en las diferentes comunas de los barrios y los que visitan la página web de la Administración Municipal de Ibagué.

2.1.3 Segmentación del canal presencial

Acorde a la población total, se realizó la segmentación de cuatro (4) meses en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué:

- Palacio/recepción
- Infraestructura
- Palacio/correspondencia
- CAM Salado
- CAM Sur
- Tránsito
- Cobro coactivo/predial
- CAM Parque Galarza
- CAM Picalaña/CAM la Cima
- Educación
- Planeación
- Sisbén
- Salud
- Espacio público
- Cobro coactivo/tránsito

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 Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 4 DE 28</p>	

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

Canal presencial

Las encuestas fueron entregadas a las diferentes dependencias durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de septiembre – diciembre del año 2019.

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.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

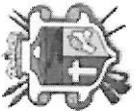
Fecha: 2018/07/30

Página: 5 DE 28



VENTANILLA	ANTIGUA METODOLOGIA		OBSERVACIONES
	Número de encuestas enviadas en el mes de septiembre	SEPTIEMBRE Número de encuestas que se enviaron	
Palacio Municipal (Recepción)	100	100	0
Correspondencia	50	50	0
Cam la CIMA	50	50	0
Cam Salado	50	50	0
Cam Sur	50	50	0
Cobro Coactivo - Predial	50	50	0
Cobro Coactivo - Tránsito	50	50	0
Educación	50	43	7
			No enviadas
Espacio público	50	50	0
Infraestructura	50	50	0
Planeación	50	50	0
Sisthen	50	50	0
Tránsito	50	43	7
			No enviadas
Salud	50	50	0
Parque Galarza			
17 con 2da - Sec de Desarrollo Social y Comunitario			
UAC			
TOTAL	750	736	14

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389 7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD		Código: FOR-14-PRO-GIC-01
	FORMATO: INFORME GERENCIAL		Versión: 02
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 6 DE 28	

VENTANILLA	NUEVA METODOLOGIA									
	Número de encuestas enviadas en el mes	Número de encuestas enviadas de octubre a diciembre	OCTUBRE Número de encuestas que les faltó por enviar	OBSERVACIONES	NOVIEMBRE Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	OBSERVACIONES	DICIEMBRE Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	OBSERVACIONES
Palacio Municipal (Recepción)	68	204	68		67	1	No enviadas, educación (excelente), hacienda (tiene pasaport con calidad humana y personal resuelven nada), seguridad y salud en el trabajo (tardan mucho para dar respuesta).	66	2	No enviadas, gobierno (que atiendan con calidad), nomina (que conozcan las dependencias).
Correspondencia	66	198	66	La pantalla del digitario muy pequeña no se ve, que el personal no compre anillos en el tiempo laboral y que el personal de ventanilla salude antes de la atención.	66			66		
Cam la CIMA	26	78	26		26			26		
Cam Salado	55	165	55		55			55		
Cam Sur	55	165	55		48	7	No enviadas	55		
Cobro Coactivo - Predial	67	201	67		67			67		
Cobro Coactivo - Transito	67	201	67		67			67		
Educación	66	198	60	No enviadas, eficiente atención y que haya una persona que de información.	66			66		Muy demorado el tramite de los certificados
Espacio publico	37	111	37		37			37		
Infraestructura	26	78	24		26			26		
Planeacion	64	192	64		64			0	64	No enviadas
Sisben	67	201	50		45	22	Vacias (sin diligenciar)	67		
Transito	68	204	62	No enviadas, solicitan espacio donde se pueda llenar de papeleria, las instalaciones son muy pequeñas y mucha demora.	68			68		
Salud	38	114	38		38			38		
Parque Galarza	63	189	63		63			63		
17 con 2da - Sec de										
Desarrollo Social y Comunitario	38	114			38			38		
UAO	53	159			38	15	No enviadas	53		
TOTAL	924	2772	802		879	45		858	66	

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD		Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL		Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 7 DE 28	

VENTANILLA	SEPTIEMBRE-DICIEMBRE	
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar
Palacio Municipal (Recepción)	301	3
Correspondencia	248	0
Cam la CIMA	128	0
Cam Salado	215	0
Cam Sur	208	7
Cobro Coactivo - Predial	251	0
Cobro Coactivo - Tránsito	251	0
Educación	235	13
Espacio público	161	0
Infraestructura	126	2
Planeación	178	64
Sisben	212	39
Tránsito	241	13
Salud	164	0
Parque Galarza	189	0
17 con 2da - Sec de Desarrollo Social y Comunitario		
UAO		
TOTAL	3275	80

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

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 Ibagué NIT. 800113389 7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 8 DE 28</p>	

Medio presencial:

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior Q = 1 – P

N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)

e = error estimado para este caso del 10%

Para establecer el universo de las ventanillas se tuvieron en cuenta los siguientes medios de recolección de la información (arco detector de metales de la entrada, radicaciones, digiturno, planilla de asistencia externa y plataforma SAC).

Posteriormente, se procede al cálculo de la muestra (n) por medio de la fórmula y finalmente n es el número de encuesta que debe aplicar cada una de las ventanillas mensualmente.

VENTANILLA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
RECEPCIÓN	Arco detector de metales de la entrada									21800	68
CORRESPONDENCIA	Radicaciones	1 619	2 137	2 369	1 853	2 081	1 710	1 939		1 958	66
INFRAESTRUCTURA	Radicaciones	23	37	53	58	61	40	28		43	26
ESPACIO PUBLICO	Radicaciones	78	64	73	89	113	70	79		81	37
SALUD	Radicaciones	26	64	91	70	105	99	140		85	38
SISBEN	Radicaciones + Digiturno	2856	5445	3644	2829	3717	2960	3725		3 597	67
COBRO COACTIVO (PREDIAL)	Radicaciones + Digiturno Predial	0				4286	4528	5321		4 712	67
COBRO COACTIVO (TRANSITO)	Radicaciones + Digiturno Predial	0				4286	4528	5321		4 712	67
TRANSITO	Radicaciones + Digiturno	5359	7 738	7 729	9299	9 896	8944	8 947		8 273	68
PLANEACION	Radicaciones	0	1 353	1 534	1 442	1 135	920	964		1 225	64
CAM SALADO	Planilla de asistencia externa	0	0	487	219	240	189	261		279	55
CAM SUR	Planilla de asistencia externa	0	150	245	305	365	345	350		293	55
CAM PICALAÑA / CAM LA CIMA	Planilla de asistencia externa	0	22	50	50	50	33	50		43	26

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisamí. 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 Ibagué NIT. 8001133897</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 9 DE 28	

CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	0	0	0	0	0	0	0	850	850	63
EDUCACIÓN	Plataforma SAC	2475	3015	2810	2522	2721	1991	2960		2.642	66
TOTAL											833

PUNTOS DE ATENCIÓN	SECRETARÍA	VENTANILLA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	OCTUBRE	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n	ENCUESTAS DIARIAS A IMPLEMENTAR
	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	17 con 2da – CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	88	88	38	1,3
		UAO	Planilla de asistencia externa	240	240	53	1,8
TOTAL						91	3,0

En total se deben implementar 924 encuestas en el mes por parte de las diferentes Dependencias de la Alcaldía y en el cuatrimestre 3.696 encuestas.

Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción al ciudadano serán aplicadas por el encargado de la ventanilla de atención al ciudadano o personal designado para esta actividad en cada una de las Dependencias delegadas, responsabilidad de cada Unidad Administrativa.

Las 14 ventanillas de atención son:

1. Palacio Municipal – Recepción
- Palacio Municipal - Correspondencia
2. Centro de Atención Municipal "CAM SALADO".
3. Planeación.
4. Sisbén.
5. Infraestructura.
6. Secretaría de Educación.
7. Cobro Coactivo - Predial.
8. Cobro Coactivo – Tránsito
9. Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad.
10. Espacio Público.
11. Secretaria de Salud.
12. Centro de Atención Municipal "CAM SUR".

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 10 DE 28</p>	

13. Centro de Atención Municipal "CAM LA CIMA"
14. Centro de Atención Municipal "CAM PARQUE GALARZA"

La Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario implementará encuestas en los puntos de atención de la 17 CAM Parque Galarza y la UAO.

Medio virtual:

La encuesta aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se encuentra en desarrollo por parte de la Secretaría de las TICS para posterior implementación por parte de los ciudadanos en la página de la Alcaldía.

Implementación de encuesta en la página web de la Alcaldía.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior Q = 1 – P

N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)

e = error estimado para este caso del 10%

La población se tomó con base en la información suministrada por la Secretaría de las TIC (número de ciudadanos que visitaron la página web de la Alcaldía de enero a julio), se procedió a realizar un promedio de las visitas y se reemplazaron los datos en la fórmula, dando un tamaño de muestra de 68 encuestas mensuales a aplicar.

Es importante tener en cuenta que el tamaño de la muestra está sujeto a la voluntad de diligenciar la encuesta por parte de las personas que visitan la página.

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 Ibagué NIT. 800113389 7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 11 DE 28</p>	

Información suministrada por la Secretaría de las TICS

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE VISITARON LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA
Enero	66497
Febrero	72652
Marzo	86486
Abril	78162
Mayo	72760
Junio	84714
Julio	69421
PROMEDIO	75813,14286

por mes

N = Universo	75813	Número de encuestas a diligenciar en el mes
n = tamaño de la muestra	68	

El medio virtual no se implementó debido a que está en programación por parte de la Secretaría de las TICS.

Medio directo:

Aplicación de las encuestas en territorio (encuentros ciudadanos), es responsabilidad de la Secretaría de Gobierno - Dirección Participación Ciudadana y Comunitaria entregar las encuestas en la Oficina de Correspondencia e ir por las encuestas semanalmente dependiendo de la agenda del Alcalde.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 95%

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 Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 12 DE 28</p>	

P = favorabilidad

Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior $Q = 1 - P$

N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)

e = error estimado para este caso del 5%

Para el cálculo de esta muestra se tomaron en cuenta dos documentos la proyección de población por Comuna 2012-2019 del Anuario Estadístico Municipal 2017 – 2018 y los cálculos elaborados por el PNUD a partir del Censo del DANE 2005 – POT.

Para determinar la población se tomó la proyección del número de personas que tiene cada comuna (N= universo) y se calculó la muestra, conociendo el número de encuestas a aplicar en cada comuna se procedió a dividir este valor en el número de barrios que tiene cada comuna.

	COMUNA 1	COMUNA 2	COMUNA 3	COMUNA 4	COMUNA 5	COMUNA 6	COMUNA 7	COMUNA 8	COMUNA 9	COMUNA 10	COMUNA 11	COMUNA 12	COMUNA 13
N = Universo	31 009	41 219	24 603	44 077	30 549	50 477	44 219	77 421	64 235	45 149	31 383	43 130	16086
n = tamaño de la muestra	380	381	376	381	379	381	381	382	382	381	380	381	375
Numero de barrios que tiene cada Comuna	11	21	17	24	32	64	82	70	57	24	23	22	14
Numero de encuestas a implementar	35	18	22	16	12	6	6	5	7	16	17	17	27

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 Ibagué NIT. 800113389 7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 13 DE 28</p>	

2.1.6 Muestra Calculada

Para el cálculo del tamaño de la muestra de los canales presencial y virtual se utilizó un nivel de confianza del 90% y un error estimado de 10% y para el cálculo del tamaño de la muestra del canal virtual un nivel de confianza de 95% y un error estimado de 5%.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza

N=Población-Censo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= error de estimación

n= Tamaño de la muestra

Por el medio presencial en total se deben implementar 924 encuestas en el mes por parte de las diferentes Dependencias de la Alcaldía y en el cuatrimestre 3.696 encuestas.

Por el medio virtual se deben implementar 68 encuestas al mes y 272 en el cuatrimestre.

Por el medio directo la muestra calculada del mes y el cuatrimestre varía dependiendo de los encuentros ciudadanos que se realicen en dicho periodo.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 14 DE 28	

2.2 Encuesta

2.2.1 Encuesta canal Presencial

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897	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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 15 DE 28</p>	

2.2.2 Encuesta canal Presencial

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-04 PRO-GSA-51</p>	
	<p>FORMATO:</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</p>	<p>Versión: 01</p> <p>Fecha: 09/10/2019</p> <p>Página: 1 de 2</p>	

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.

Seleccione y/o responda la pregunta según considere:

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Virtual	<p>Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizó en la página web de la Alcaldía</p>	Liquidación Impuesto Retejica
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
Liquidación de Impuesto Predial		
Conceptos de Apechos Urbanísticos		
Solicitud Visita Concepto Sanitario		
Conceptos de Riesgo		
Descarga Formatos Retejica Agente Retenedor		
Certificado de Residencia		
Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de cartas		
Certificados de Estratificación		
Estado de Cuenta Impuesto Predial		
Crear Empresas - CAE		
Cupos Escolares Secretarías educación 2019		
Turnos de Atención en Línea Secretarías Tránsito		
Paz y Salvo Impuesto Predial		
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias		
Facture su Impuesto de Industria y Comercio		
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos		
Certificación de Contratos		
Consulta Puntaje Sijabeg		
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor		
Conceptos Jurídicos		
Ninguno		
	¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?	
	¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?	<p>Excelente</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mal</p> <p>Pesimo</p>

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 Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 16 DE 28</p>	

	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GSA-01</p>	
	<p>FORMATO</p>	<p>Versión: 01</p>	
	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</p>	<p>Fecha: 09/30/2019</p>	
		<p>Página 1 de 2</p>	

<p>¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención virtual?</p>

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

2.2.3 Encuesta canal Directo

	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-05-PRO-GSA-01</p>	
	<p>FORMATO</p>	<p>Versión: 01</p>	
	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO</p>	<p>Fecha: 09/30/2019</p>	
		<p>Página 1 de 2</p>	

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.

Seleccione y/o responda la pregunta según considere.

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Directo (encuentros ciudadanos)	¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?	Si No
	¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?	Alcantarillado Parques vías Infraestructura educativa Sociales Otra
	¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?	Presencial Virtual
	¿La atención prestada fue clara y sencilla?	Si No
	Felicidades y/o sugerencias a realizar:	

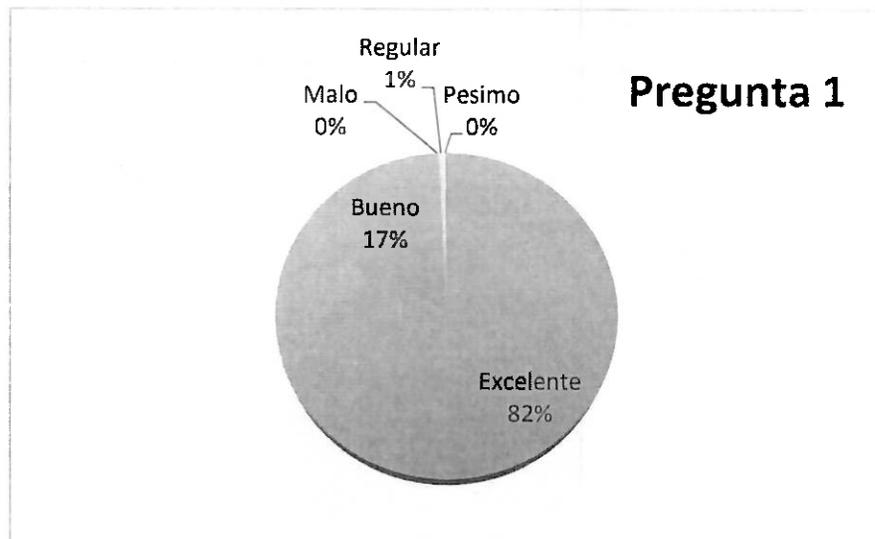
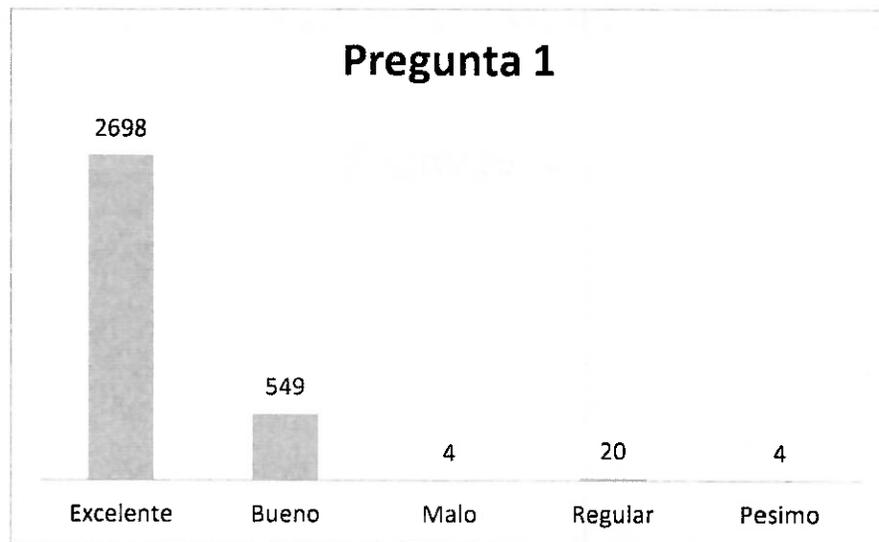
Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 17 DE 28</p>	

2.3 Resultados del consolidado medio presencial en el periodo septiembre – diciembre de 2019

2.3.1 Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



La calificación Excelente tuvo un total de 2.698 respuestas, equivalente al 82% frente a las 3.275 encuestas aplicadas.

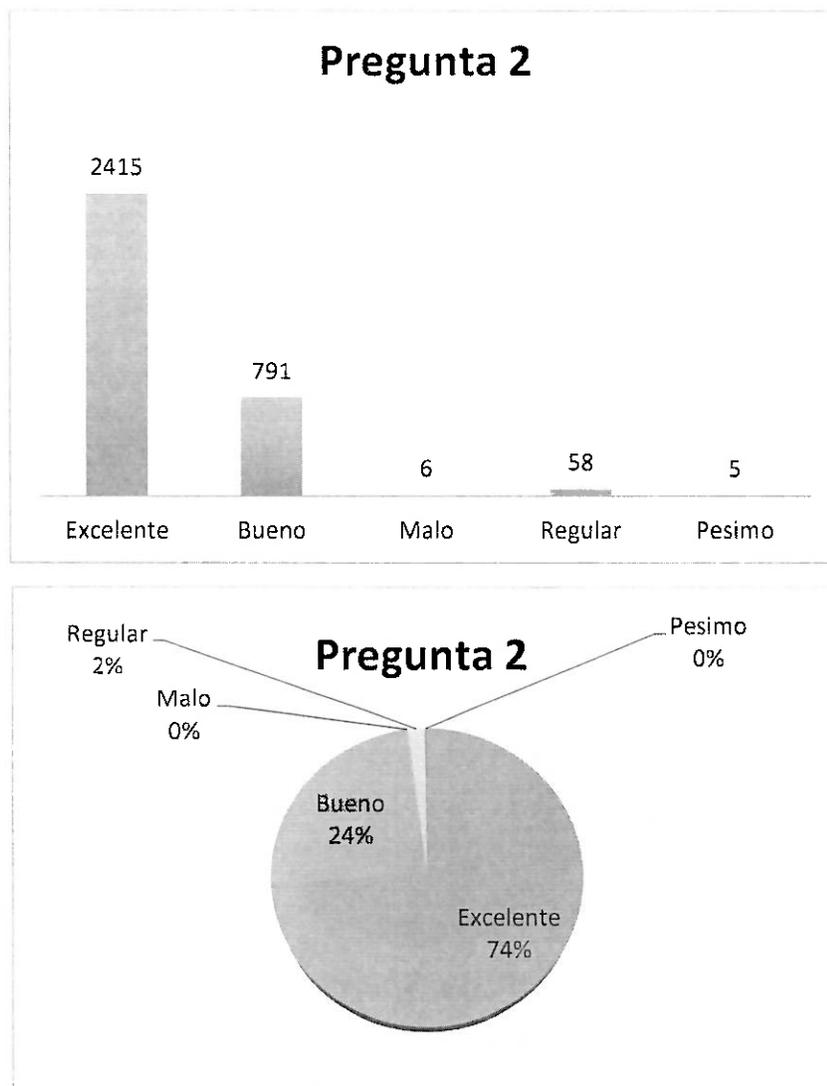
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 18 DE 28</p>	

La opción Bueno tuvo una participación del 17%, es decir que a 549 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

Por otro lado, solo el 1% de los encuestados, 28 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.

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



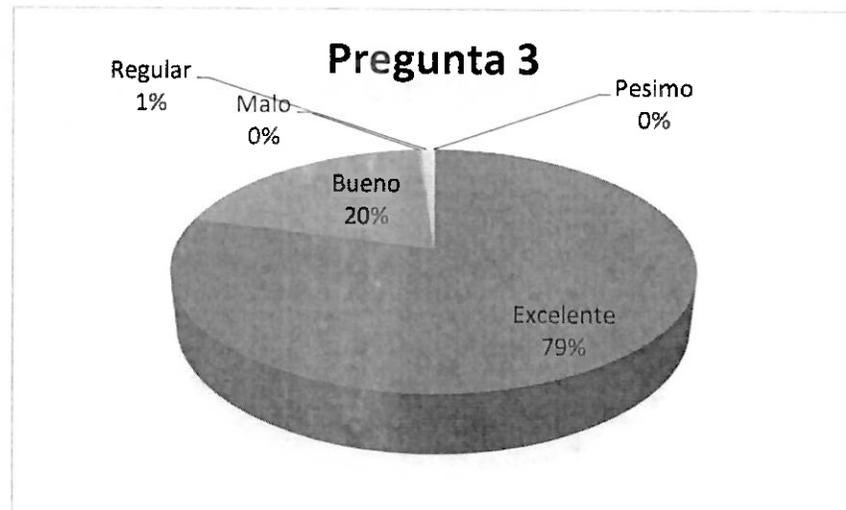
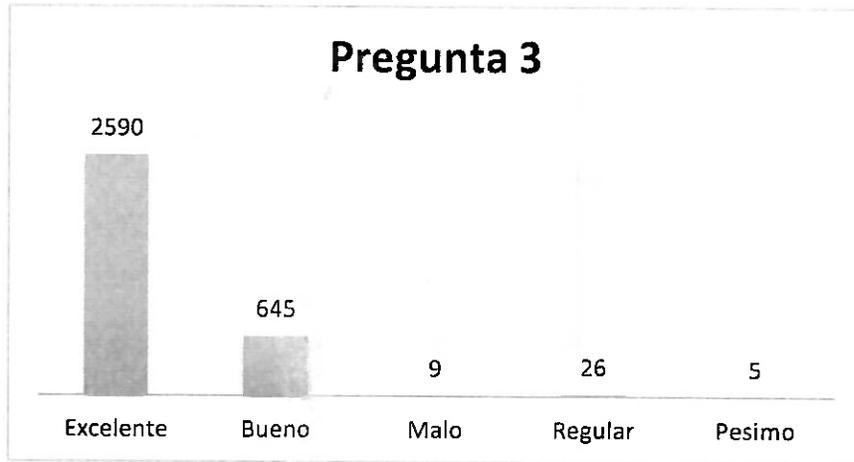
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 19 DE 28</p>		

La calificación Excelente tuvo un total de 2.415 ciudadanos, lo que equivale a un 74% de las 3.275 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir, que 791 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 58 personas encuestadas correspondientes al 2% calificaron como regular el tiempo de atención.

11 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

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



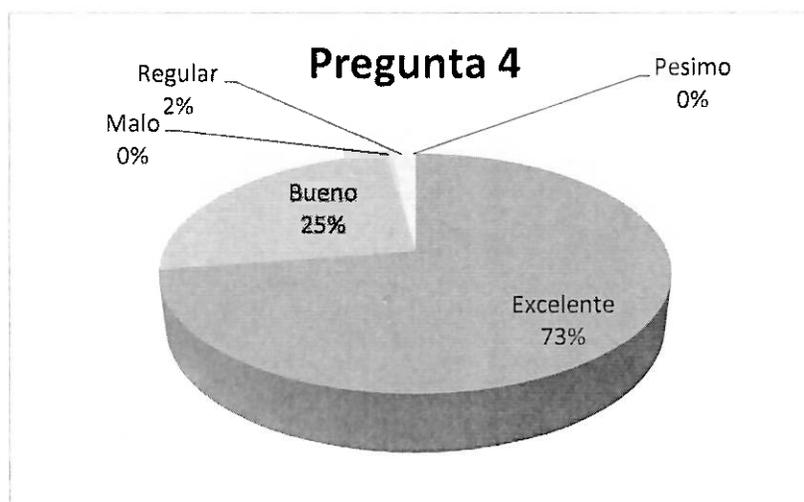
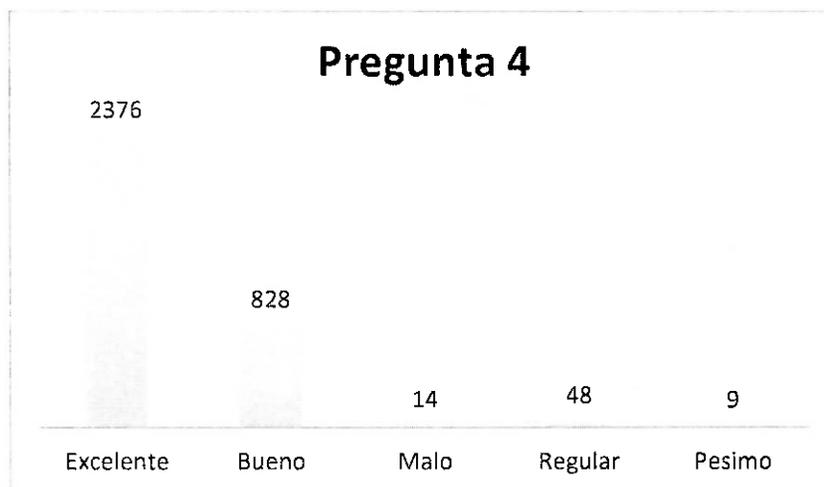
Para 2.590 personas de los encuestados (79%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 645 personas (20%) es Buena, lo que nos da un equivalente de 99%.

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 Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 20 DE 28</p>		

Contrario a lo anterior, solo 14 personas (<1%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima y 26 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, que equivale a (1%).

2.3.4 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

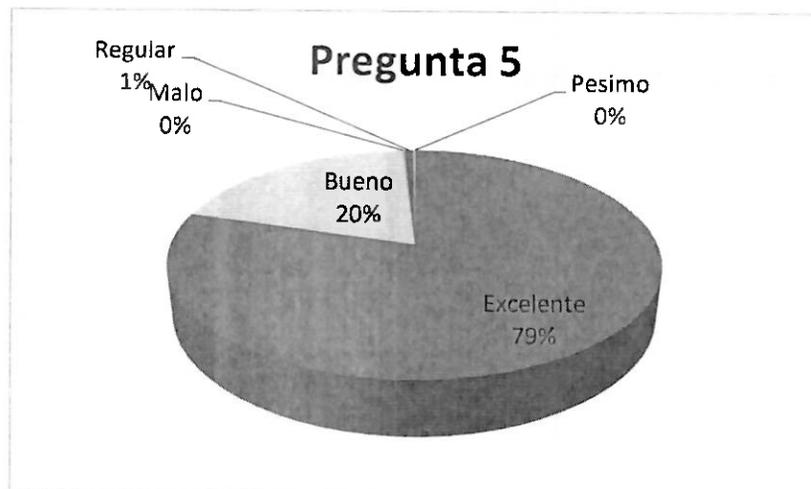
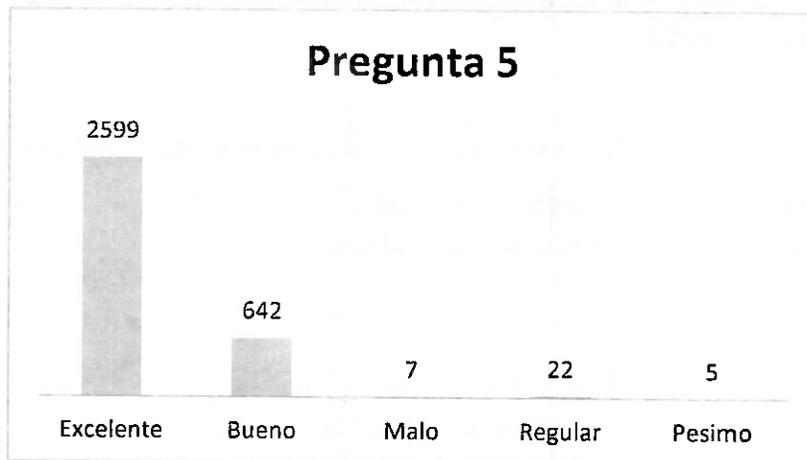
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389 7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 21 DE 28</p>		

La calificación Excelente tuvo un total de 2.376 ciudadanos lo que equivale a un 73% frente a las 3.275 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 25%, es decir que a 828 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 48 personas encuestadas (2%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, menos del 1% de los encuestados, 23 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en las instalaciones de la Alcaldía de Ibagué.

2.3.5 Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



La versión vigente y controlada de este documento, sólo 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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 22 DE 28</p>	

La valoración Excelente tuvo en total de 2.599 respuestas, lo que equivale a un 79% de las 3.275 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 20%, es decir que a 642 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 22 personas encuestadas o sea el 1% calificaron como regular el servicio.

Menos del 1% de los encuestados, 12 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

2.4 Resultados del consolidado medio directo en el periodo septiembre – diciembre de 2019

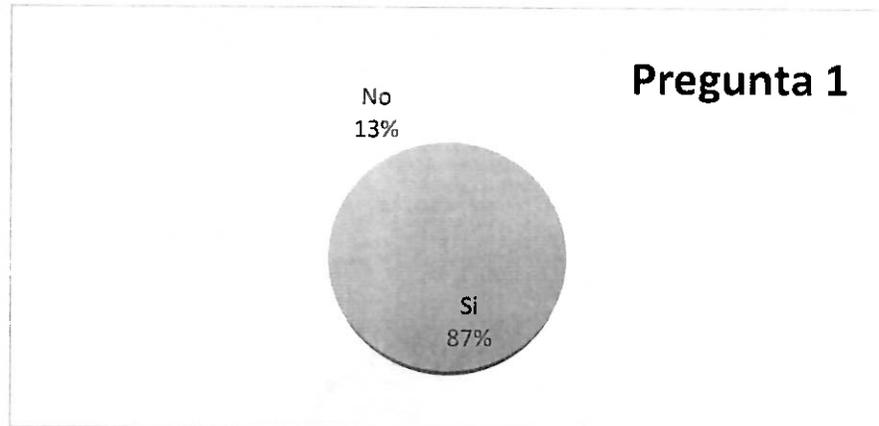
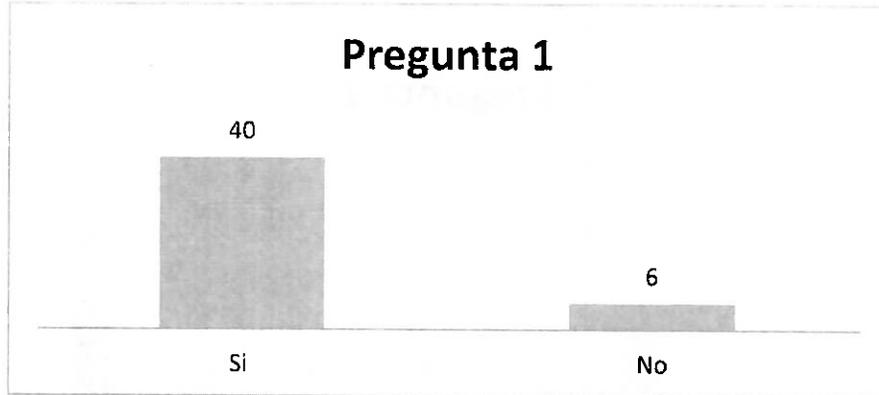
Las encuestas para el canal directo se empezaron a implementar desde el mes de noviembre.

MES DE NOVIEMBRE	MES DE DICIEMBRE
Comuna 3: 22 encuestas	Comuna 7: 6 encuestas
Comuna 5: 12 encuestas	
Comuna 6: 6 encuestas	
Comuna 7: 6 encuestas	
Total: 46 encuestas	Total: 6 encuestas (No fueron enviadas por el enlace a la Oficina de Correspondencia).

Del mes de noviembre se obtienen los siguientes resultados:

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389 7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 23 DE 28</p>	

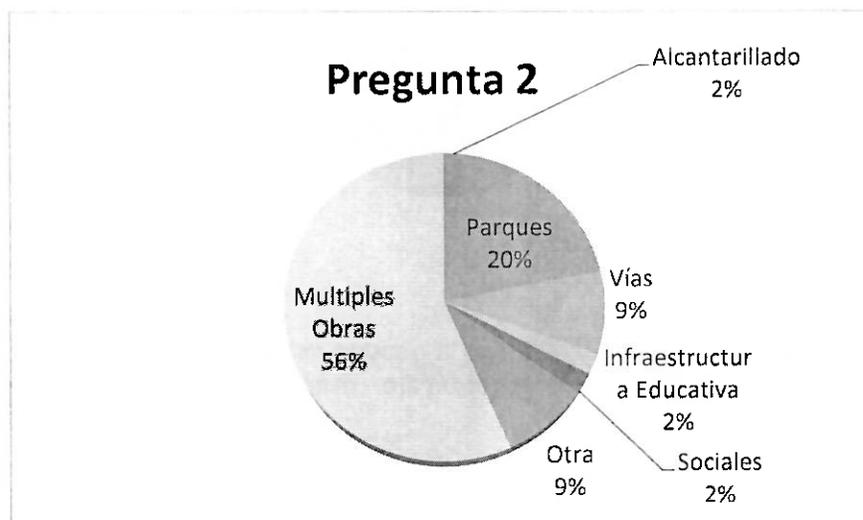
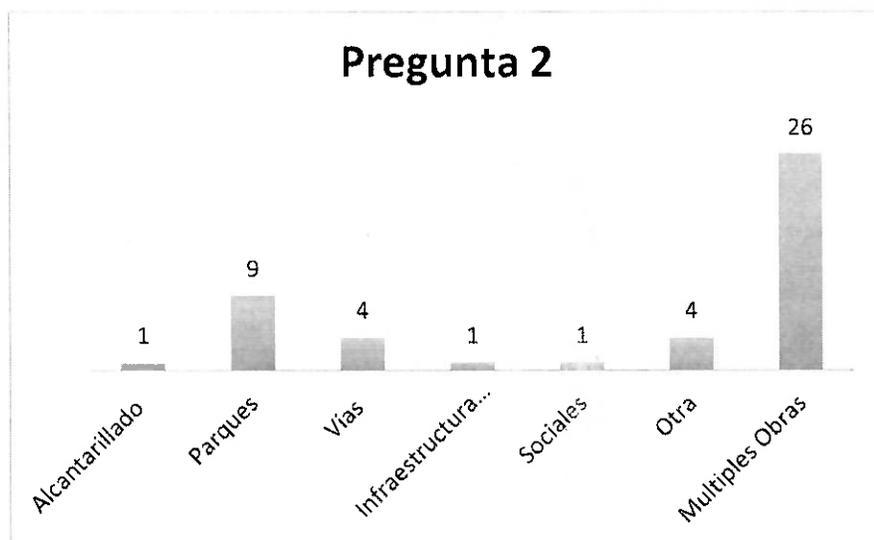
2.4.1 Pregunta 1: ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?



40 personas se encuentran satisfechas con la gestión de la Alcaldía en los barrios que se visitaron y 6 personas no, lo que equivale respectivamente a un 87 y 13% respectivamente.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 24 DE 28</p>	

2.4.2 Pregunta 2: ¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?



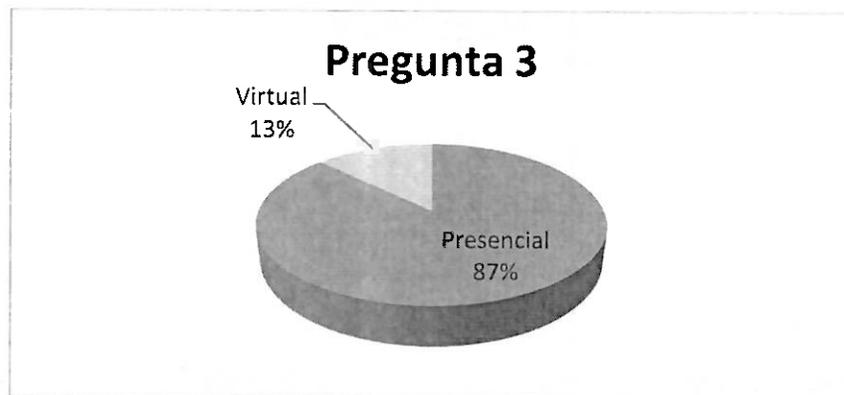
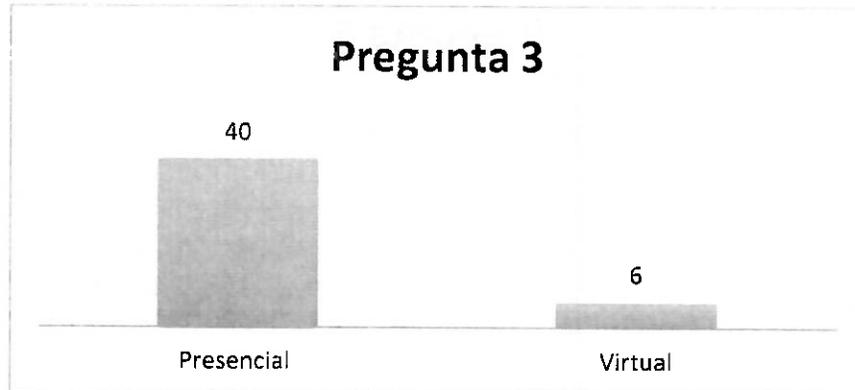
La mayoría de personas contestó en las encuestas que se realizaron múltiples obras en sus barrios especialmente parques y vías.

Las múltiples obras realizadas en los barrios equivalen a un 56%, parques 20%, vías 9% y otra 9%.

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 25 DE 28</p>	

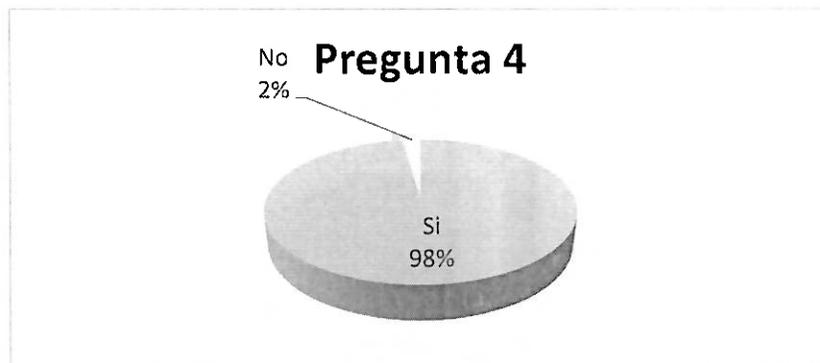
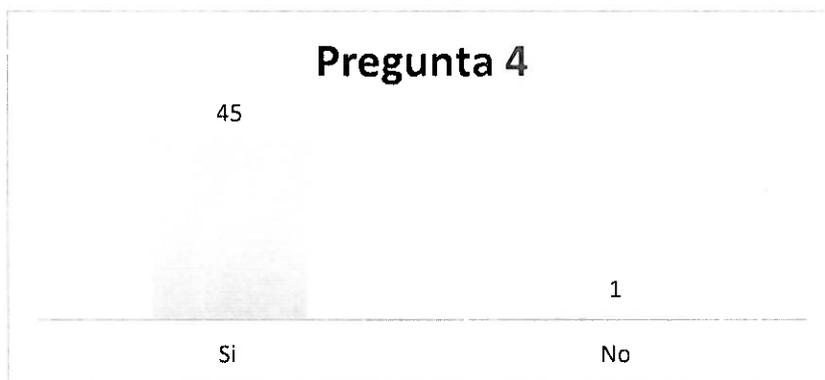
2.4.3 Pregunta 3: ¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?



Los ciudadanos encuestados prefieren el canal presencial al canal virtual. De 46 personas 40 respondieron presencial y 6 virtual, que equivale a un porcentaje de 87 y 13% respectivamente.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800 113389 7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 26 DE 28	

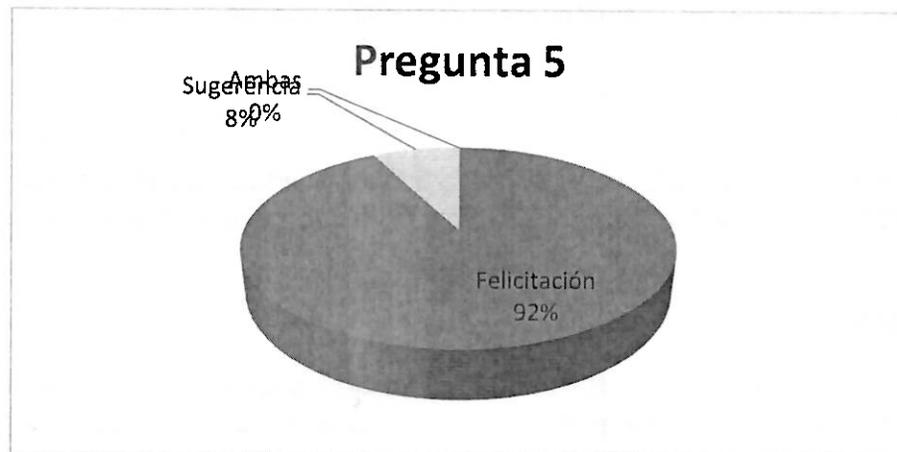
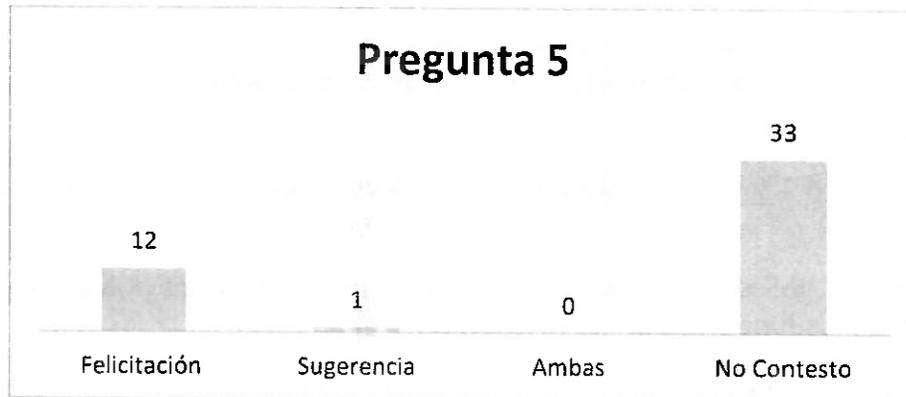
2.4.4 Pregunta 4: ¿La atención prestada fue clara y sencilla?



De 46 personas encuestadas 45 dijeron que la atención prestada fue clara y sencilla y una que no. Lo que equivale al 98% y 2% respectivamente.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 27 DE 28	

2.4.5 Pregunta 5: Felicitaciones y/o sugerencias a realizar



Para esta pregunta de felicitaciones y/o sugerencias a realizar de las 46 personas encuestadas 33 no contestaron, 12 tuvieron una felicitación y 1 presentó una sugerencia a la Administración.

Del mes de diciembre se perdieron las encuestas enviadas a la comuna 7 (6 encuestas) por lo que no se toman en cuenta para la realización de este informe y la Oficina de Correspondencia – Dirección de Atención al Ciudadano envía el respectivo memorando al enlace encargado de la aplicación de las encuestas en territorio.

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 Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 28 DE 28</p>	

3 CONCLUSIONES

Para el canal presencial:

- 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, el 1% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.
- Menos del 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.

Para el canal virtual:

- A la fecha no se han podido implementar la encuesta virtual debido a que la Secretaría de las TICS se encuentra realizando la programación de la misma en la página de la Alcaldía.

Para el canal directo:

- La implementación de las encuestas virtuales está sujeta al número de encuentros ciudadanos programados por el Alcalde en los diferentes barrios – comunas y se hace necesario un mayor seguimiento y reforzar este canal en el año 2020.
- Se hace necesario que las Dependencias envíen las encuestas debidamente diligenciadas en los términos y tiempos establecidos.
- Esta nueva metodología se busca implementar con el fin de conocer la percepción del ciudadano e implementar acciones de mejora para el proceso que conlleven a generar estrategias en pro de la satisfacción del ciudadano.

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