

 <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 DE 31	

# INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

## SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**AÑO 2020**

**Periodo del Informe: enero – abril 2020**

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Diana Carolina Montaña Sánchez		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 30-04-2020	Fecha de Aprobación: 30-04-2020		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 31	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 DE 31</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	4
2.1.3	Segmentación del canal	4
2.1.4	Encuestas Presenciales	4
2.1.5	Estrategia de Recolección de Información	5
2.1.6	Periodo de Recolección de Información	5
2.1.7	Canal presencial	5
2.1.8	Muestra Calculada	14
2.2	<i>Encuesta</i>	16
2.2.1	Encuesta canal Presencial	16
2.2.2	Encuesta canal Virtual	17
2.2.3	Encuesta canal Directo	18
2.3	<i>Resultados del consolidado medio presencial en el periodo enero – febrero de 2020</i>	19
2.3.1	<i>Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.</i>	19
2.3.2	<i>Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.</i>	20
2.3.3	<i>Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).</i>	21
2.3.4	<i>Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.</i>	22
2.3.5	<i>Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.</i>	23
2.4	<i>Resultados del consolidado medio virtual chat en el periodo marzo – abril de 2020</i>	24
2.4.1	<i>Voto positivo</i>	26
2.4.2	<i>Voto negativo</i>	27
2.4.3	<i>No votaron</i>	28
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 <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 DE 31</p>	

## 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.

Las encuestas se pueden implementar por tres medios presencial, virtual y directo; sin embargo, es importante aclarar que para el periodo comprendido entre (enero – abril) solamente se implementaron encuestas por el canal presencial durante los meses de enero y febrero por la emergencia del coronavirus y del canal directo se implementaron 5 encuestas correspondientes a la comuna 8 en una de las visitas en donde se trataron temas del Plan de Desarrollo, pero estas no se alcanzaron a tabular debido al tema del COVID - 19 y la información física reposa en la Dirección de Atención al Ciudadano.

La implementación de las encuestas por el canal virtual actualmente se encuentra en desarrollo por parte de la Secretaría de las TICS.

Las encuestas del canal directo que se aplican en los encuentros ciudadanos a los cuales asiste el Señor Alcalde semanalmente.

Debido a que desde el mes de marzo se empezaron a implementar diversas estrategias virtuales por la emergencia, la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por reemplazar las encuestas presenciales ante la no atención de los ciudadanos de manera presencial por la herramienta del chat virtual realizándoles a estos ciudadanos al final de su atención una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo y no votaron). Esta herramienta se viene implementando con el apoyo de la Secretaría de las TIC y de los enlaces de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.

## 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.

**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 DE 31</p>	

### 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

#### Encuestas Presenciales

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

- Palacio/recepción
- Secretaría de Infraestructura
- Palacio/ Oficina de correspondencia
- CAM Salado
- CAM Sur
- Secretaría de Movilidad
- Grupo Cobro coactivo/predial
- CAM Parque Galarza
- CAM la Cima
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Planeación
- Dirección Administración del Sisbén
- Secretaría de Salud
- Dirección de Espacio público
- Grupo Cobro coactivo/tránsito

#### Chat Virtual

Se realizó la segmentación en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué (Dependencias):

- Dirección Contabilidad
- Secretaría de las TIC
- Gestora Urbana
- Dirección Tesorería (Grupo Cobro Coactivo)
- Cuerpo Oficial de Bomberos
- Dirección mujer, genero y diversidad sexual
- Dirección grupos étnicos y población vulnerable
- Secretaría Administrativa - pensiones
- Dirección infancia, adolescencia y juventud
- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
- Secretaría de Desarrollo Social Comunitario
- Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo
- Secretaría de Cultura
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Gobierno
- Dirección Justicia
- Dirección de Atención al Ciudadano
- IMDRI
- Dirección ambiente, agua y cambio climático
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría de Salud
- Secretaría Administrativa

**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 DE 31</p>	

- Secretaría de Planeación – Secretaría de Hacienda
- Dirección de Talento Humano – Dirección rentas

Estas Dependencias se encargaron de responder a las solicitudes y/o inquietudes de los ciudadanos en los meses comprendidos entre marzo y abril.

#### 2.1.4 Estrategia de Recolección de Información

Los instrumentos preseleccionados fueron la encuesta presencial y de manera virtual el chat.

La encuesta se encontraba impresa en los diferentes puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Ibagué (ventanillas).

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.

La herramienta del chat virtual al final de su interacción entre el funcionario de la Dependencia y el ciudadano, le permite a este último votar sobre este servicio (voto positivo, voto negativo, no votaron).

#### 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 enero – febrero del año 2020.

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.

##### Canal virtual

Los ciudadanos votaron al finalizar su interacción con los funcionarios de las Dependencias en cuanto al manejo de diversos temas de interes general de los Ibaguereños y dieron su voto al respecto según su percepción en cuanto a las respuestas y/o servicios por parte de la Administración.

**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>	<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01	
		<b>Versión:</b> 02	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 1 DE 31	

## Canal presencial

### Encuestas mes de enero

DEPENDENCIAS	ENERO				OBSERVACIONES DE LAS ENCUESTAS
	Número de encuestas que se enviaron por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano a cada Dependencia	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas vacías	Número total de encuestas enviadas por la Dependencia a la Dirección de Atención al Ciudadano	
Palacio Municipal (Recepción)	68	0	0	68	<p>Se debería informar cómo se va atender y la entrada esta libre como el pueblo, se organice silla para usuarios, solicitud de baños, mejorar el sistema, más personal en ventanillas, habilitar ventanillas, el tiempo de atención debe ser más ágil y el personal debe estar capacitado en todas las áreas, la tramitología se lleva con el funcionario, no con el vigilante y excelente servicio, las instalaciones muy pequeñas, movilidad para discapacitados, agilidad en los trámites, asignar más personal, organización para los turnos y mejorar la atención al ciudadano.</p>
Correspondencia	66	0	0	66	
Cam la CIMA	26	0	0	26	
Cam Salado	No se entregaron encuestas durante el mes; ya que, no cuentan con personal contratado				
Cam Sur	No se entregaron encuestas durante el mes; ya que, no cuentan con personal contratado				
Cobro Coactivo - Predial	67	0	0	67	
Cobro Coactivo - Tránsito	67	1	0	66	
Educación	66	0	0	66	
Espacio público	37	1	0	36	
Infraestructura	26	0	0	26	
Planeación	64	0	0	64	
Sisbén	67	0	0	67	
Movilidad	68	1	0	67	
Salud	38	38	0	0	
Parque Galarza	No se entregaron encuestas durante el mes; ya que, no cuentan con personal contratado				
17 con 2da - Sec de Desarrollo Social y Comunitario	38	0	0	38	
UAO	53	0	0	53	
<b>TOTAL</b>	<b>751</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>710</b>	

—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 DE 31</p>	

## Encuestas mes de febrero

DEPENDENCIAS	FEBRERO				TRAMITES QUE SOLICITAN LOS CIUDADANOS	OBSERVACIONES DE LAS ENCUESTAS
	Número de encuestas que se enviaron por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano a cada Dependencia	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas vacías	Número total de encuestas enviadas por la Dependencia a la Dirección de Atención al Ciudadano		
Palacio Municipal (Recepción)	68	0	0	68	<p>Visita de comité desarrollo, actualización de documentos, actualización de representación legal, afiliación, apostillaje, apoyo de rehabilitación, apoyo para cupo en fundación, arreglos de vías, asesoría, asignación citas, asuntos viales, atención habitante de calle, auditoria control interno, autorización de exámenes, ayudas, cambio de apellido, cambio de colegio, cambio de tarjeta a cédula, capacitación bomberos, carta a capa, carta habitante de calle, carta para habitante de calle para afiliación a eps, cédula, certificados, cirugía, citas de salud, constancia, consultas, control, convalidación, cuentas, cupo para estudio, declaración, declaración de desplazamiento, desbloquear y actualizar pin, duplicado de cédula, empleo, entrega de documentos, entrevista con el secretario, eps, estado de pago de hipoteca, firmas de documentos, fresado, hoja de vida, impresión del predial, inclusión, inclusión y actualización, incorporación recursos infibague, información, inscripción, libreta militar, libro de tesorería JAC, malla vial, oferta de equipos, pavimentación, paz y salvo, pedir cupos para estudio, pensión jubilados, pérdida de cedula, permisos, predial, propiedad horizontal, proyecto plan de desarrollo, Sisbén, quejas salud, radicación, recibo predial, reclamación de resolución de propiedad horizontal, reclamar certificado, reclamar recibo de impuesto predial, rehabilitación, renovación personería jurídica, representación legal, respuesta a pqr, respuesta a recurso de reconsideración, ruta salud, vivienda y empleo, salud, solicita adición presupuestal infibague, solicitud asilo para abuelo, solicitud copia de estudio alcantarillado, solicitud de constancia de horario, solicitud de exámenes, solicitud de información, solicitud hacienda, terapias, tiempo de servicios, trabajo, tramite de carácter personal, traslado de colegio, traslado de eps, tutela, varios, vías pavimentación, certificado de estratificación socioeconómico, delimitación urbana, estratificación, impuesto de delimitación urbana, información, nomenclatura, permiso de suelos, radicación documento, solicitud de copias, solicitud de licencia de intervención pública, solicitud de riesgo, predial, multa de tránsito.</p>	<p>Agilidad en los trámites, ampliar el lugar de espera, arreglo de locación, buen servicio, buena asesoría y orientación, buena atención por parte de la funcionaria de la recepción, en tesorería mala atención, no saluda, cambio de colegio, claridad en la información, el digiturno no sirve, el olor de la alcantarilla debe ser solucionado, excelente aptitud de la funcionaria, excelente atención, excelente funcionario, felicitaciones, la persona que buscaba no estaba, la señora atendió mal, no saludo y no brindo información, muy amables todos los funcionarios, no hay personas contratadas y por eso se demoran los trámites, cambiaron cosas en espacio público, que sean más claros en la información, que siempre los atienda el señor Miguel Ángel Mahecha, se ha perdido la cita 3 veces e información clara, aumento de sueldo al funcionario, colocar fotocopiadora, más personal mucha congestión y muy pocos, demasiado pequeño el lugar, faltan más funcionarios, inconformidad en la estratificación, la plataforma caída, más agilidad en la respuesta, mayor información y orientación para traer todo completo, mejor servicio en el sistema debido a que falla, mejorar la impresora, mejorar o cambiar las instalaciones y muy demorado el trámite.</p>
Correspondencia	66	0	0	66		
Cam la CIMA	26	0	0	26		
Cam Salado	No se entregaron encuestas durante el mes; ya que, no cuentan con personal contratado					
Cam Sur	No se entregaron encuestas durante el mes; ya que, no cuentan con personal contratado					
Cobro Coactivo - Predial	67	0	3	64		
Cobro Coactivo - Tránsito	67	0	1	66		
Educación	66	0	31	35		
Espacio público	37	0	0	37		
Infraestructura	26	0	0	26		
Planeación	64	0	0	64		
Sisbén	67	17	22	28		
Movilidad	68	68	0	0		
Salud	38	0	0	38		
Parque Galarza	No se entregaron encuestas durante el mes; ya que, no cuentan con personal contratado					
17 con 2da - Sec de Desarrollo Social y Comunitario	38	0	1	37		
UAO	53	0	0	53		
<b>TOTAL</b>	<b>751</b>	<b>85</b>	<b>58</b>	<b>608</b>		

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 DE 31</p>	

**Notas:**

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.

Durante los meses de enero y febrero no se entregaron encuestas a los siguientes CAMS: (CAM Salado, CAM Sur y CAM Parque Galarza); ya que, no se encuentra con personal contratado.

En el mes de enero la Secretaría de Salud no realizó la entrega a la Dirección de Atención al Ciudadano de las 38 encuestas que les correspondían y en el mes de febrero la Secretaría de Movilidad no realizó entrega de las 68 encuestas que les correspondían.

En el mes de enero las siguientes Dependencias les faltaron algunas encuestas por enviar: Cobro coactivo tránsito, Dirección de Espacio público y Secretaría de Movilidad y en el mes de febrero las siguientes dependencias: Dirección Administración del Sisbén y Secretaría de Movilidad.

En el mes de enero ninguna Dependencia envió encuestas vacías, durante el mes de febrero las siguientes Dependencias enviaron vacías: Cobro coactivo tránsito, Secretaría de educación, Dirección Administración del Sisbén y Secretaría de Desarrollo Social Comunitario.

**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 DE 31</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	1.136	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 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 <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<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 DE 31		

	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
<b>TOTAL</b>												<b>833</b>

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
<b>TOTAL</b>						<b>91</b>	<b>3,0</b>

En el mes de marzo se incluyeron los puntos Vive Digital en el Procedimiento Medición de la Percepción del Ciudadano, sin embargo, no ha sido posible aplicar estas encuestas presenciales debido al Coronavirus.

#### Puntos Vive Digital:

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%

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%

El cálculo de las muestras se realizó con base al número de personas atendidas en cada uno de los 8 puntos vive digital (información suministrada por Secretaría de las TICS). Se estima el promedio

**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 DE 31</p>	

de las personas atendidas en los meses comprendidos entre febrero – septiembre del año 2019 y se promedia (este valor corresponde al universo).

Número de usuarios atendidos en los puntos digitales	MARIANO MELENDRO	EFAC	FERIAS	JORDAN	JOAQUIN PARIS	CIUDAD IBAGUE	SAN PEDRO ALEJANDRINO	CARLOS LLERAS RESTREPO
Total Usuarios Acceso Internet	1279	1986	9291	283	199	323	2662	1101
Total Usuarios Entretenimiento	270	609	775	125	220	10	557	380
Total Usuarios Gobierno En Línea	27	618	451	267	22	24	97	132
Total capacitados en Temas relacionados con TIC mayores de 15 años	1010	273	622	924	1064	904	673	1072
Total capacitados en Tic -Población Vulnerable (adulto mayor, discapacitado)	79	369	235	136	37	61	179	38
N = universo	333,125	481,875	1421,75	216,875	192,75	165,25	521	340,375
n= muestra	57	60	65	52	50	48	60	57

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.

En los meses de enero y febrero se implementaron 1.318 encuestas; ya que, 126 encuestas de algunas de las Dependencias les faltó por enviar y 58 encuestas fueron entregadas por las Dependencias vacías.

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.

**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 DE 31</p>	

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".
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 <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 DE 31</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	
n = tamaño de la muestra	68	Número de encuestas a diligenciar en el mes

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 con el Señor Alcalde), las encuestas se entregan dependiendo de la agenda que se programe semanalmente.

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%

P = favorabilidad

Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior Q = 1 – 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 <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 DE 31</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	378	381	379	381	381	382	382	381	380	381	375
Número de barrios que tiene cada Comuna	11	21	17	24	32	64	62	70	57	24	23	22	14
Número de encuestas a implementar	35	18	22	16	12	6	6	5	7	16	17	17	27

### 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%.

**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 DE 31</p>	

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

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 <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01	
		<b>Versión:</b> 02	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 1 DE 31	

## 2.2 Encuesta

### 2.2.1 Encuesta canal Presencial

 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 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 DE 31</p>	

## 2.2.2 Encuesta canal Virtual

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GSA-01</p>	
		<p><b>Formato:</b> ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</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	Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizo en la página web de la Alcaldía	Liquidación Impuesto <del>Retenida</del>
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aptitud Urbanística
		Solicitud Visita Concepto Sanitario
		Conceptos de Riesgo
		Descarga Formatos <del>Retenida</del> Agente Retenedor
		Certificado de Residencia
		Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes
		Certificados de Estratificación
		Estado de Cuenta Impuesto Predial
		Crear Empresas - CAE
		Cupos Escolares Secretaria educación 2019
		Tumos de Atención en Línea Secretaria 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 <del>Sisben</del>
		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?	Excelente	
	Bueno	
	Regular	
	Malo	
	Pésimo	

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 DE 31</p>	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p><b>FORMATO:</b></p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</p>		<p>Fecha: 09/10/2019 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>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p>Código: FOR-05-PRO-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p><b>FORMATO:</b></p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO</p>		<p>Fecha: 09/10/2019 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
¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?	Presencial	
	Virtual	
¿La atención prestada fue clara y sencilla?	Si No	
Felicitaciones y/o sugerencias a realizar		

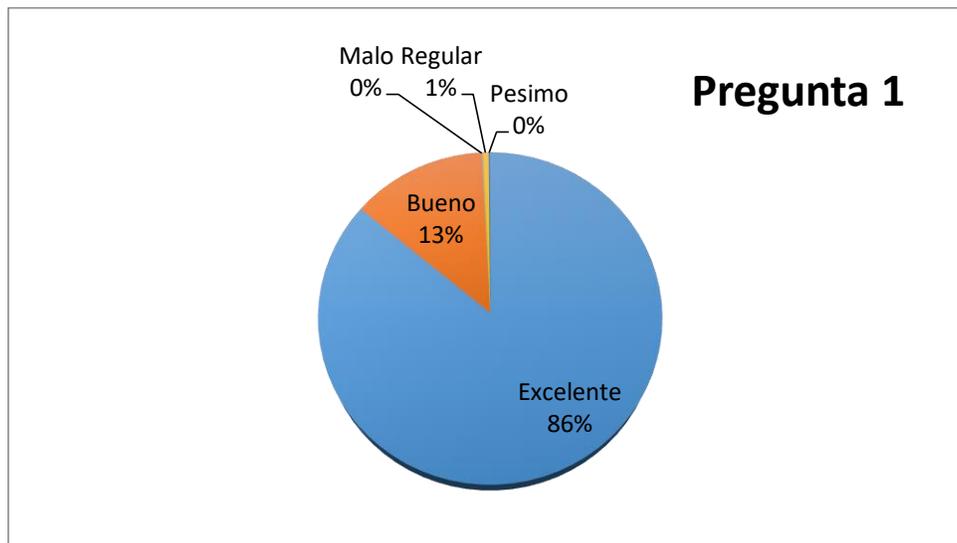
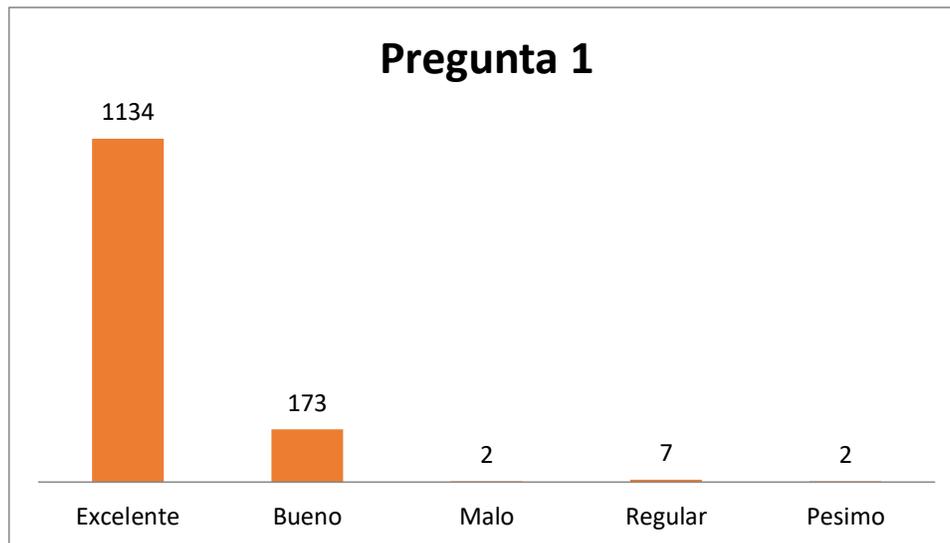
Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

**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 <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>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1 DE 31</p>	

## 2.3 Resultados del consolidado medio presencial en el periodo enero – febrero de 2020

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



La calificación Excelente tuvo un total de 1.134 respuestas, equivalente al 86% frente a las 1.318 encuestas aplicadas.

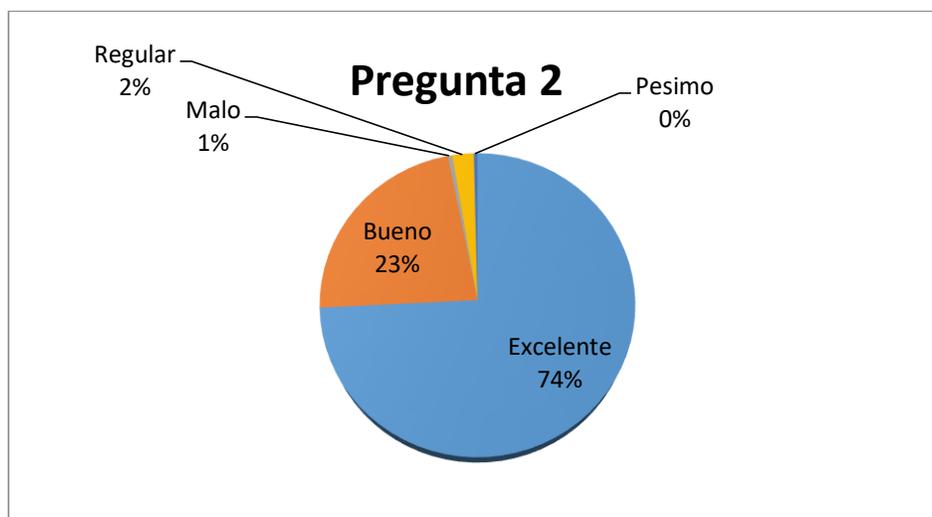
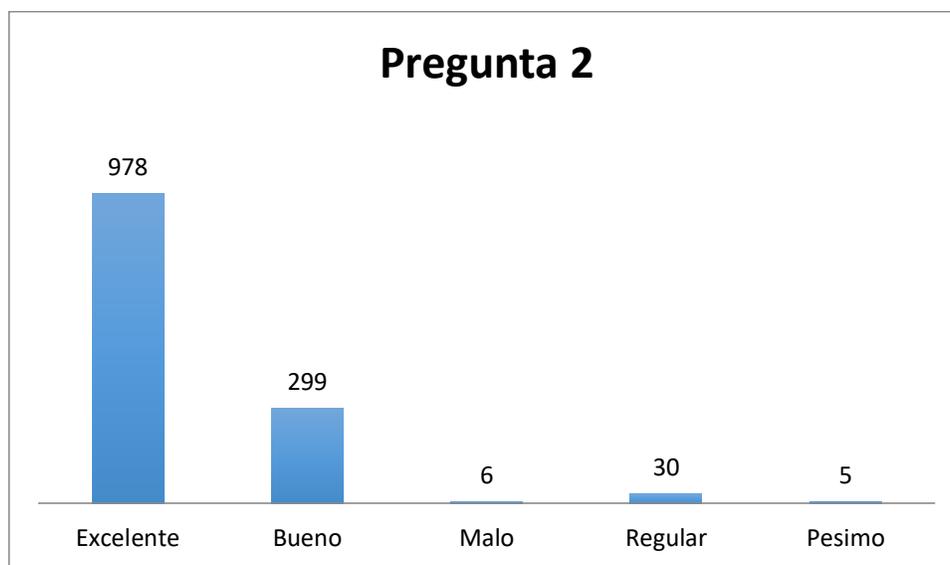
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal <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 DE 31</p>	

La opción Bueno tuvo una participación del 13%, es decir que a 173 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

Por otro lado, solo el 1% de los encuestados, 11 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.



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

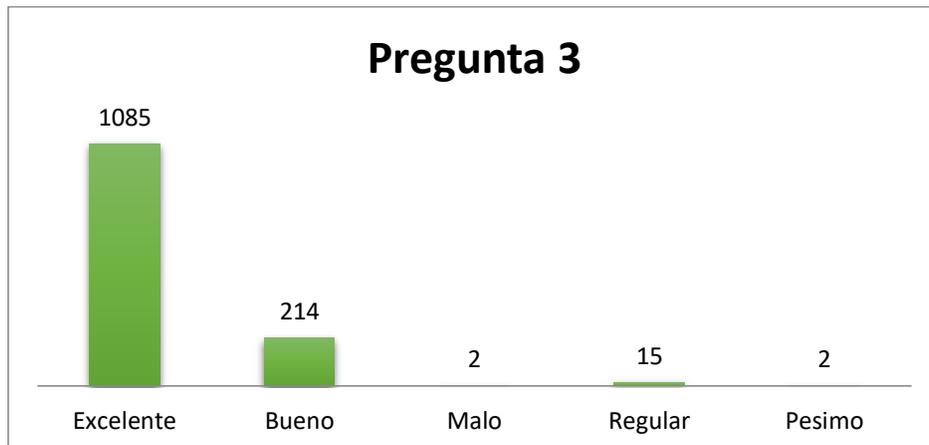
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	
	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>		
	<p><b>Página:</b> 1 DE 31</p>		

La calificación Excelente tuvo un total de 978 ciudadanos, lo que equivale a un 74% de las 1.318 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 23%, es decir, que 299 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 30 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 1.085 personas de los encuestados (83%), la claridad de nuestras respuestas es

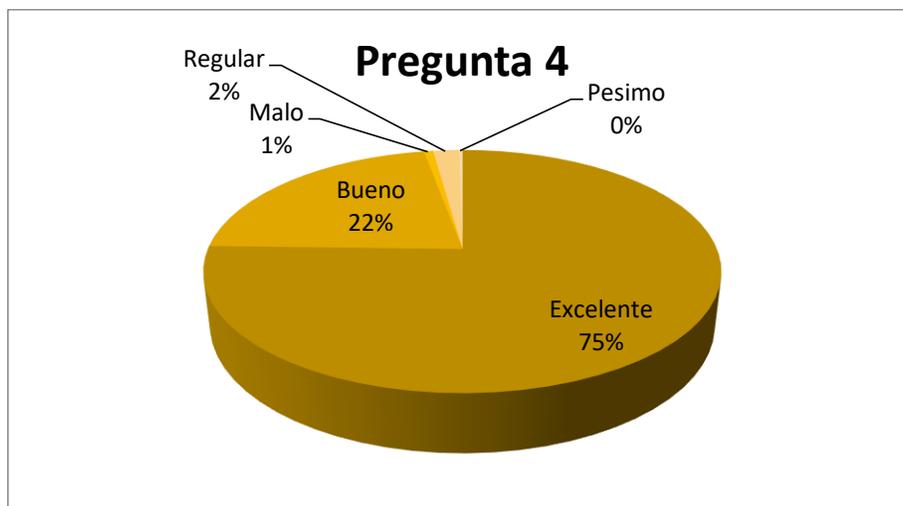
**La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué**

 <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 DE 31</p>	

Excelente y para 214 personas (16%) es Buena, lo que nos da un equivalente de 99%.

Contrario a lo anterior, solo 4 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%).

**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

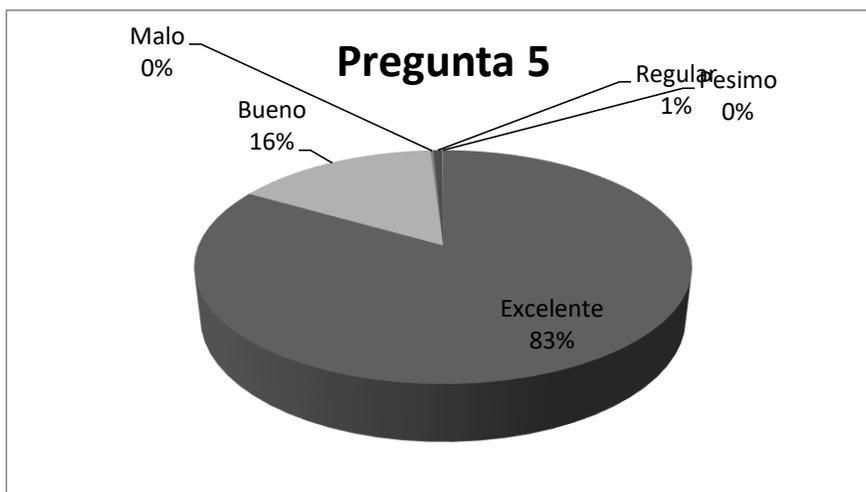
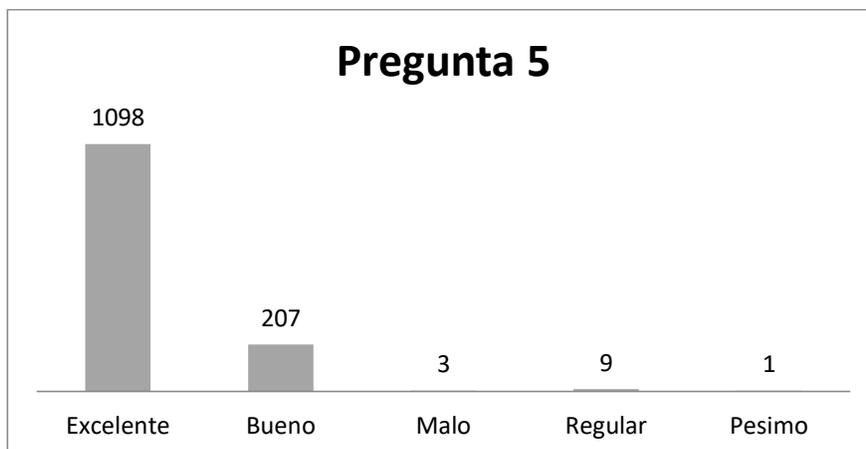
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1 DE 31</p>	

La calificación Excelente tuvo un total de 994 ciudadanos lo que equivale a un 75% frente a las 1.318 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 22%, es decir que a 286 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 26 personas encuestadas (2%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, menos del 2% de los encuestados, 12 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 valoración Excelente tuvo en total de 1.098 respuestas, lo que equivale a un 83% de

**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 DE 31</p>	

las 1.318 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 16%, es decir que a 207 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 9 personas encuestadas o sea el 1% calificaron como regular el servicio.

Menos del 1% de los encuestados, 4 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

#### **2.4 Resultados del consolidado medio virtual chat en el periodo marzo – abril de 2020**

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano con la Secretaría de las TICS han articulado la atención al ciudadano mediante el chat virtual que se encuentra en la página de la Alcaldía.

La mayoría de Dependencias cuenta con un enlace que es la persona que se encarga de resolver las preguntas o inquietudes de los ciudadanos.

Las Dependencias que más atendieron ciudadanos por medio de esta herramienta fueron: Dirección de Atención al Ciudadano (4.101), Secretaría de Movilidad (645), Secretaría de Hacienda (633) y Secretaría de Gobierno (573).

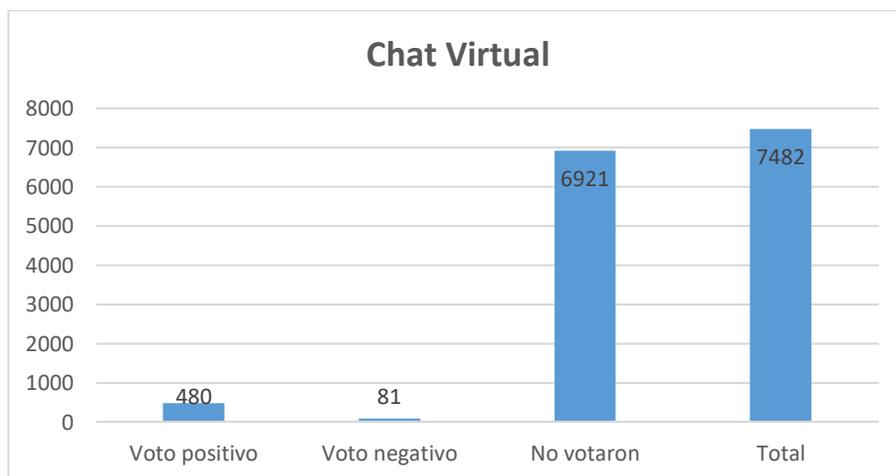
DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL
Dirección Contabilidad	11
Secretaría de las TIC	18
Gestora Urbana	24
Dirección Tesorería - Grupo Cobro Coactivo	66
Cuerpo Oficial de Bomberos	40
Dirección mujer, genero y diversidad sexual	22
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	75
Secretaría Administrativa - pensiones	17
Dirección infancia, adolescencia y juventud	14
Secretaría de Movilidad	645
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	6

**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 DE 31</p>	

Secretaría de Desarrollo Social Comunitario	168
Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo	39
Secretaría de Cultura	24
Secretaría de Educación	85
Secretaría de Gobierno	573
Secretaría de Planeación	181
Dirección Justicia	23
Dirección de Atención al Ciudadano	4101
IMDRI	8
Dirección rentas	243
Dirección ambiente, agua y cambio climático	2
Secretaría de Infraestructura	15
Secretaría de Desarrollo Económico	190
Secretaría de Salud	175
Secretaría Administrativa	63
Secretaría de Hacienda	633
Dirección de Talento Humano	21

En los meses comprendidos entre marzo y abril, se han atendido por medio de esta herramienta 7.482 ciudadanos, de este número de ciudadanos atendidos 480 dieron un voto positivo (6%), 81 dieron un voto negativo (1%) y 6.921 (93%) decidieron no votar respecto a la atención y/o respuestas recibidas.



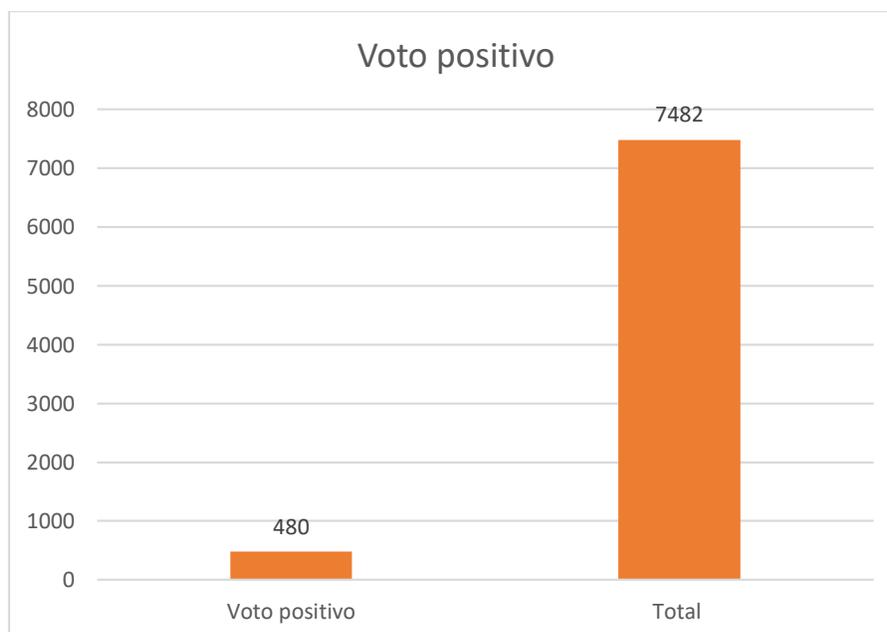
**La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué**

 <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>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1 DE 31</p>	



#### 2.4.1 Voto positivo

De los 7.482 ciudadanos atendidos por medio del chat virtual, 480 votaron positivamente a la atención y/o información brindada por parte de los funcionarios.

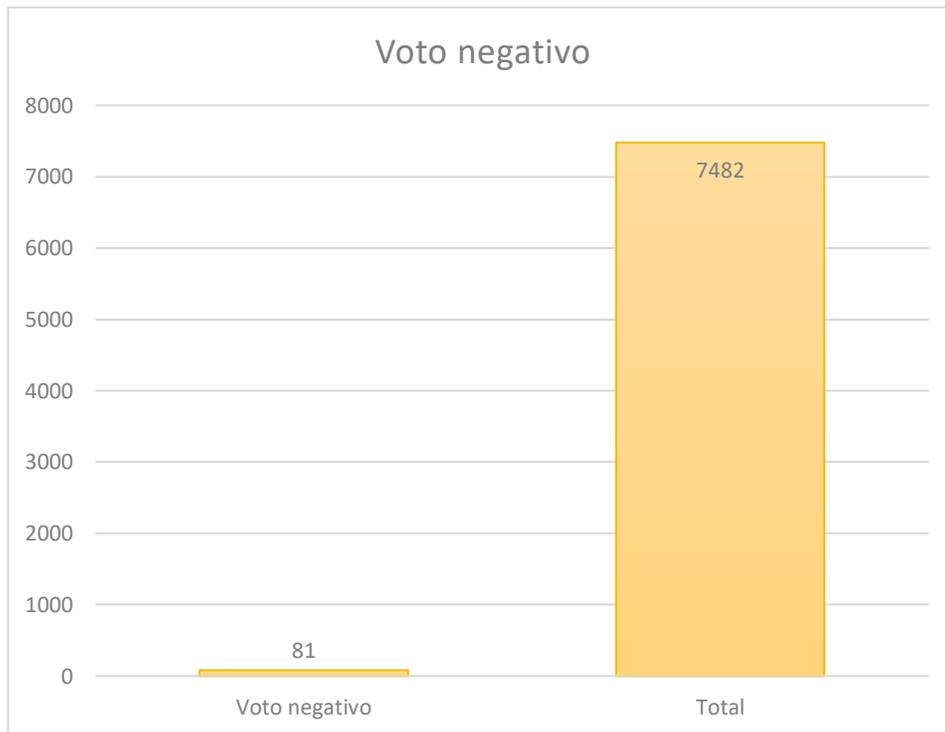


**La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué**

 <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 DE 31</p>	

### 2.4.2 Voto negativo

De los 7.482 ciudadanos atendidos por medio del chat virtual, 81 votaron negativamente a la atención y/o información brindada por parte de los funcionarios. Es importante aclarar que el resultado de esta cifra involucra varios factores como lo son: la atención del ciudadano, oportunidad de respuesta, satisfacción del ciudadano y si este se siente conforme con la respuesta en cuanto a la gestión del Gobierno en las acciones implementadas.

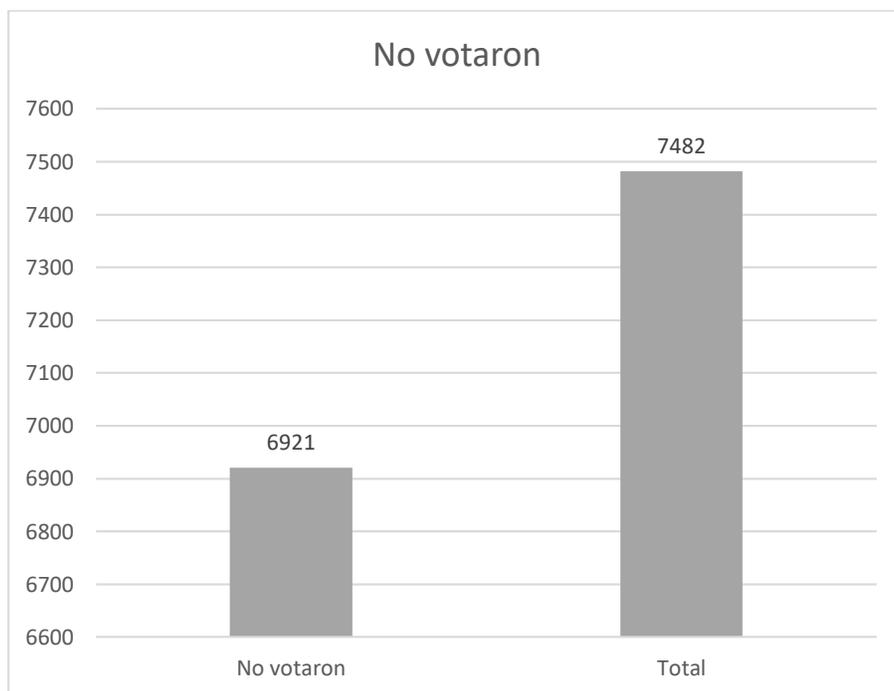


**La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué**

 <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 DE 31</p>	

### 2.4.3 No votaron

De los 7.482 ciudadanos atendidos por medio del chat virtual, 6.921 no votaron. Es importante tener en cuenta que la mayoría de ciudadanos no les interesa votar sino obtener las respuestas a sus inquietudes con el fin de solucionar sus necesidades o problemas.



## 3 CONCLUSIONES

### Encuestas

- La metodología de encuesta solamente se implementó durante los meses de enero y febrero por el canal presencial en las diferentes ventanillas de la Alcaldía, durante los meses de marzo y abril no se pudieron seguir implementando debido a que se suspendió la atención al ciudadano de manera presencial por la pandemia del Coronavirus, por lo cual se implementó por medio del Chat de Virtual un método de medición en cuanto a la percepción 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**

 <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 DE 31</p>	

- Se hace necesario que las Dependencias envíen las encuestas debidamente diligenciadas en los términos, tiempos establecidos y se esmeren por mejorar en los aspectos en los cuales los ciudadanos les realizan observaciones.

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.

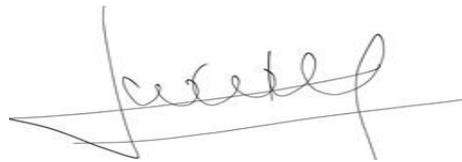
**Chat virtual**

- La herramienta virtual que se implementó para conocer la percepción del ciudadano durante los meses de marzo y abril fue el chat virtual con la ayuda de la Secretaría de las TIC, en donde los ciudadanos pueden dar voto positivo, negativo o no votar respecto a los servicios y/o trámites de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.
- Se atendieron por medio de esta herramienta 7.482 ciudadanos, de este número de ciudadanos atendidos 480 dieron un voto positivo (6%), 81 dieron un voto negativo (1%) y 6.921 (93%) decidieron no votar respecto a la atención y/o respuestas recibidas.

**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 DE 31</p>	

- Importante tener en cuenta que mediante esta herramienta se miden diversos factores: la atención del ciudadano, oportunidad de respuesta, satisfacción del ciudadano y si este se siente conforme con la respuesta en cuanto a la gestión del Gobierno en las acciones implementadas.
- Es decisión del ciudadano votar al finalizar su conversación con el funcionario público.
- A muchos ciudadanos no les interesa votar; ya que, lo que ellos buscan por medio de esta herramienta es obtener información para poder resolver una necesidad o problema.




---

**DIANA CAROLINA MONTAÑA SÁNCHEZ**

Directora 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**