
 <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 25	

# INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

## SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**AÑO 2020**

**Periodo del Informe: mayo – agosto 2020**

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Oscar Alberto Huertas Moreno		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Director de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 02-09-2020	Fecha de Aprobación: 02-09-2020		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 25	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>Formato: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 1 DE 25</p>	

Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. DESARROLLO</b> .....	<b>4</b>
Ficha Técnica .....	4
2.1 Objetivo .....	4
2.2 Grupo de Interés .....	4
2.3 Segmentación.....	4
2.3.1 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación).....	4
2.3.2 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios).....	5
2.4 Estrategia de Recolección de Información .....	5
2.5 Periodo de Recolección de Información.....	6
2.5.1 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación) .....	6
2.5.2 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios) .....	6
2.6 Muestra Calculada.....	7
2.6.1 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación) .....	7
2.6.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios).....	7
2.7 Encuesta.....	8
2.7.1 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación).....	8
2.7.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios) .....	9
2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo mayo – agosto de 2020.....	10
2.8.1 Chat virtual (votos de satisfacción) .....	10
2.8.2 Chat virtual (encuesta de evaluación) .....	15
En el mes de junio los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 63% entre excelente y bueno, que equivale a 1.110 ciudadanos de los 1.766 que se atendieron en el mes. ....	15
En el mes de julio los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 61% entre excelente y bueno, que equivale a 1.434 ciudadanos de los 2.371 que se atendieron en el mes. ....	16
2.8.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios).....	17
<b>3. CONCLUSIONES</b> .....	<b>23</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> 25 DE 25</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 (mayo – agosto) por la emergencia del coronavirus se empezaron a implementar diversas estrategias virtuales.

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por reemplazar las encuestas presenciales ante la no atención de los ciudadanos de manera presencial – ventanillas de atención por la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo o no votar) y también se le direcciona a una breve encuesta de evaluación desde el mes de junio donde puede calificar la satisfacción del servicio como excelente, bueno, aceptable, malo o pésimo. 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.

El canal virtual cuenta con una encuesta publicada en la página de la Alcaldía en donde se identifican las oportunidades de mejora que permiten aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía en cuanto a los trámites y servicios en línea con que cuentan las diferentes Dependencias.

El canal Directo en donde se aplicaban encuestas en territorio (encuentros ciudadanos con el Señor Alcalde) quedo cancelado durante la emergencia sanitaria.

Es importante aclarar que cuando pase la emergencia sanitaria se volveran a implementar el canal presencial y el directo.

 <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> 25 DE 25</p>	

## 2. DESARROLLO

### Ficha Técnica

#### 2.1 Objetivo

Determinar por medio de un sondeo de opinión la percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios y trámites 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.

#### 2.2 Grupo de Interés

El grupo de interés primordial son los usuarios que acceden a las diferentes herramientas virtuales o visitan la página web de la Administración Municipal de Ibagué con el fin de solicitar un trámite o servicio.



#### 2.3 Segmentación

##### 2.3.1 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

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
- Secretaria 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>Formato: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 25 DE 25</p>	

- Secretaría de Planeación      - Secretaría de Hacienda
- Dirección de Talento Humano   - Dirección rentas
- Dirección Administración del Sisbén

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

### 2.3.2 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios)

La segmentación involucra a las Dependencias que tienen trámites o servicios en línea en la página de la Alcaldía.

- Despacho del Alcalde
- Oficina Jurídica
- Oficina de Contratación
- Secretaría Administrativa
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
- Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de las TIC
- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Salud
- Secretaría General

### 2.4 Estrategia de Recolección de Información

Los instrumentos preseleccionados fueron el chat virtual, votos de satisfacción y encuesta de evaluación.

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) y lo direcciona a una breve encuesta de evaluación.



Esta herramienta no tiene tamaño de muestra y esta sujeto a la voluntad del ciudadano que visita la página y desea diligenciar la encuesta.

En el canal virtual – encuesta de trámites y servicios en línea los ciudadanos diligencian la información directamente desde la página de la Alcaldía.

Es importante mencionar que el tamaño de la muestra de este canal esta sujeto a la voluntad

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

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso, debido 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> 25 DE 25</p>	

del ciudadano que visita la página y desea diligenciar la encuesta.

La Secretaría de las TIC proporciona todos los datos recolectados por estos medios y se procede a realizar los respectivos informes.

## 2.5 Periodo de Recolección de Información

### 2.5.1 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

De enero a agosto se recolectó la información y se procedió a realizar el respectivo informe.

La herramienta del chat, sus votos y encuesta de evaluación no cuentan con un cálculo del tamaño de muestra, están sujetos a la voluntad de los ciudadanos para diligenciar dichas herramientas que surgieron ante la emergencia sanitaria.

### 2.5.2 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios)

La encuesta de trámites y servicios fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se encuentra publicada en la página web de la Alcaldía, cualquier ciudadano puede acceder a ella.

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> 25 DE 25</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.

## 2.6 Muestra Calculada



### 2.6.1 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

El chat virtual no cuenta con un cálculo de muestra, esta a consideración del ciudadano el votar o diligenciar la encuesta de evaluación.

### 2.6.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

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>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 25 DE 25</p>	

$$e = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{n}$$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

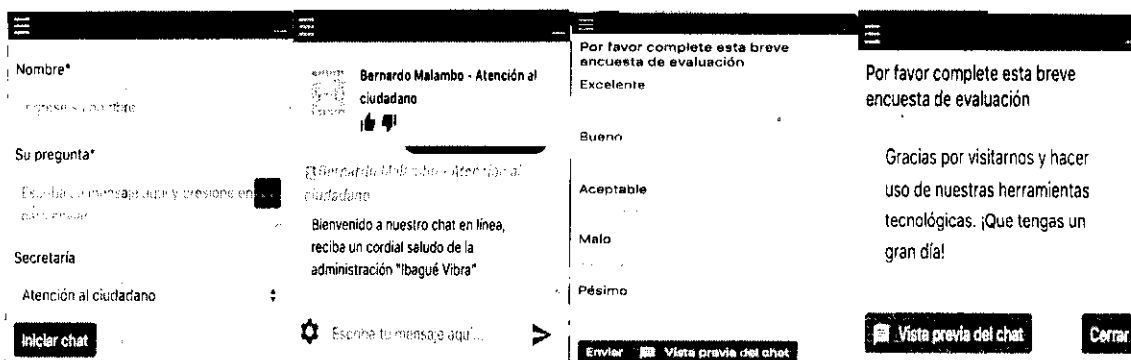
**Z**=Nivel de confianza  
**N**=Población-Censo  
**p**= Probabilidad a favor  
**q**= Probabilidad en contra  
**e**= error de estimación  
**n**= Tamaño de la muestra

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

## 2.7 Encuesta



### 2.7.1 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por reemplazar las encuestas presenciales ante la no atención de los ciudadanos de manera presencial – ventanillas de atención por la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo o no votar) y también se le direcciona a una breve encuesta de evaluación desde el mes de junio donde puede calificar la satisfacción del servicio como excelente, bueno, aceptable, malo o pésimo. 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.



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> 25 DE 25</p>	

## 2.7.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>
<p>OBJETIVO DE LA ENCUESTA: IDENTIFICAR AQUELLOSPUNTOS DE MEJORA QUE NOS PERMITAN AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.</p>	<p>ENCUESTA DE SERVICIOS Y TRÁMITES VIRTUALES</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.

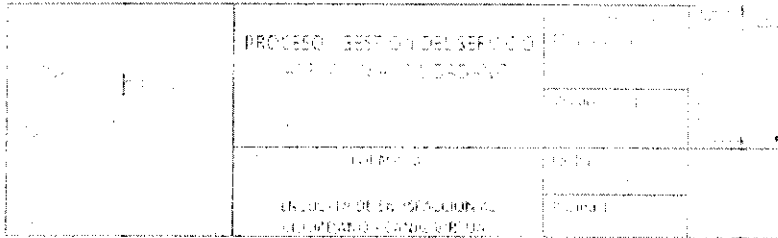
Seleccione y/o responda la pregunta según considere

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Virtual	Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizó en la página web de la Alcaldía	Liquidación Impuesto Estéreo
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aportes Urbanísticos
		Salud y Vida Concepto Sanitario
		Conceptos de Riesgo
		Certifica Formas de Retiro Agente Retenedor
		Certificado de Residencia
		Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes
		Certificados de Estratificación
		Estado de Cuenta Impuesto Predial
		Crea Empresas CAE
		Cupos Escolares Secretaría educación 2019
		Tarjetas de Adesión en Línea Secretaría Transparencia
		Paz y Salud Impuesto Predial
		Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
		Factura su Impuesto de Industria y Comercio
		Consultas de inscripción establecimientos carniceros
		Certificación de Contratos
	Consulta Puntaje Saber	
	Consulta Pagos Norma 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	
	Buena	
	Regular	
	Mala	
	Pesima	

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

α

 <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> 25 DE 25</p>	



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

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

## 2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo mayo – agosto de 2020

### 2.8.1 Chat virtual (votos de satisfacción)

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano con las 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 (15.758), Secretaría de Movilidad (4.853), Secretaría de Hacienda (2.499) y Dirección de rentas (897).

Se atendieron (29.360 ciudadanos) en el periodo comprendido entre mayo – agosto, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (2.790), votos negativos (469) y no votaron (26.101). Aproximadamente el 89% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 12% dan su voto positivo o negativo.

En los meses de mayo (8.393) y julio (8.339) se evidencio una mayor cantidad de ciudadanos que recurrieron a realizar sus preguntas, inquietudes o dudas por medio de este medio.

Se concluye que esta herramienta virtual ha sido de gran utilidad en cuanto a la comunicación entre la entidad y los ciudadanos durante esta época de pandemia.

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> 25 DE 25</p>	

Tabla 1. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (mayo – agosto)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	15758	2058	315	13385
Cuerpo Oficial de Bomberos	53	5	0	48
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	21	0	0	21
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	33	0	0	33
Dirección de Justicia	87	0	0	87
Dirección de Recursos Físicos	12	0	0	12
Dirección de Rentas	897	32	8	857
Dirección de Talento Humano	80	2	1	77
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	540	19	1	520
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	75	1	2	72
Dirección infancia adolescencia juventud	44	0	1	43
Dirección mujer género y diversidad sexual	13	0	0	13
Gestora Urbana	95	4	2	89
Grupo de contabilidad	47	0	0	47
IMDRI	19	0	0	19
Pensiones	15	0	0	15
Secretaría administrativa	184	5	0	179
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	71	0	0	71
Secretaría de agricultura	27	1	0	26
Secretaría de cultura	53	2	1	50
Secretaría de educación	185	2	0	183
Secretaría de gobierno	883	51	5	827
Secretaría de hacienda	2499	102	23	2374
Secretaría de infraestructura	143	11	4	128

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 /

**PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD**

**Código:**  
FOR-14-PRO-GIC-01

**Versión:** 02

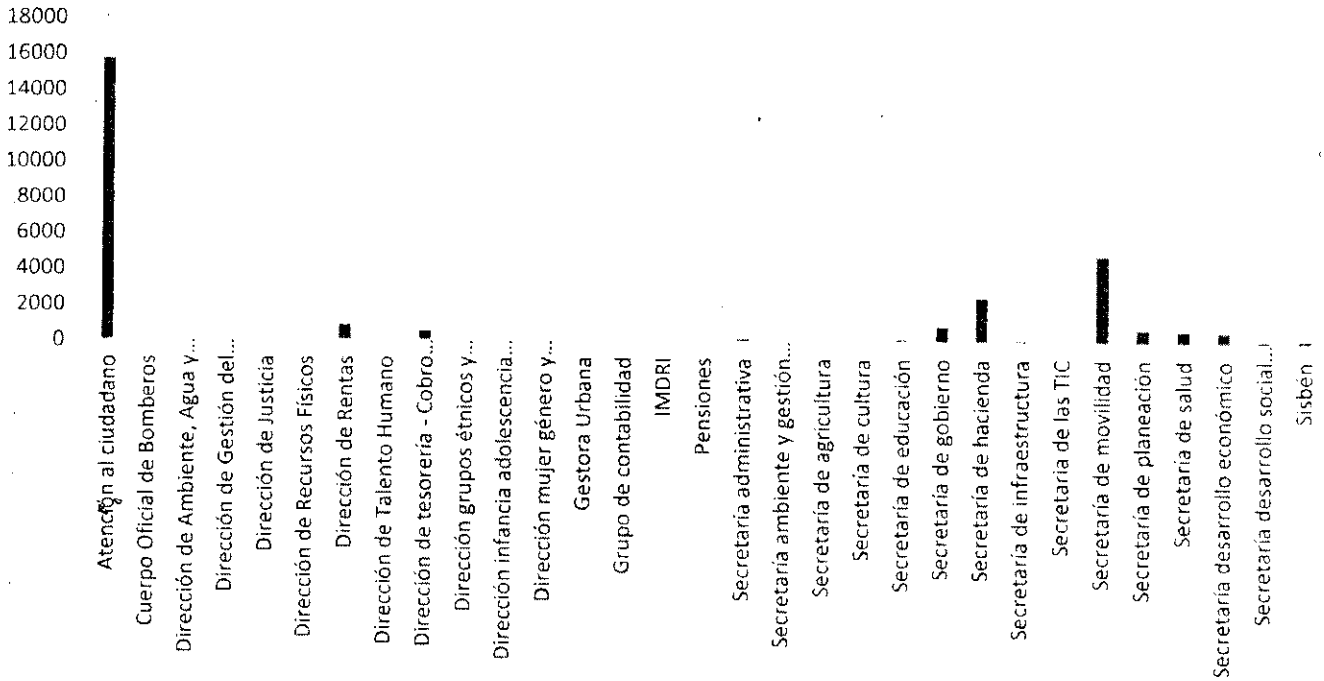
**Fecha:** 2018/07/30

**Página:** 25 DE 25



Secretaría de las TIC	58	6	1	51
Secretaría de movilidad	4853	377	82	4394
Secretaría de planeación	776	33	4	739
Secretaría de salud	718	18	6	694
Secretaría de desarrollo económico	664	42	9	613
Secretaría de desarrollo social comunitario	189	1	1	187
Sisbén	268	18	3	247
<b>TOTAL</b>	<b>29360</b>	<b>2790</b>	<b>469</b>	<b>26101</b>

**Número de ciudadanos atendidos por Dependencia**



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> 25 DE 25</p>	

Tabla 2. Votos de satisfacción mes de mayo

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	1445	17%
Voto negativo	145	2%
No votaron	6803	81%
Total	8393	100%

En el mes de mayo 8.393 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 17% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 81% decidió no votar.

Tabla 3. Votos de satisfacción mes de junio

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	603	8%
Voto negativo	99	1%
No votaron	6436	90%
Total	7138	100%

En el mes de junio 7.138 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 8% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 1% voto negativo y el 90% decidió no votar.



 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> 25 DE 25	

Tabla 4. Votos de satisfacción mes de julio

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	437	5%
Voto negativo	127	2%
No votaron	7775	93%
Total	8339	100%

En el mes de julio 8.339 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 5% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 93% decidió no votar.



Tabla 5. Votos de satisfacción mes de agosto

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	305	6%
Voto negativo	98	2%
No votaron	5087	93%
Total	5490	100%

En el mes de agosto 5.490 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 6% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 93% decidió no votar.

Tabla 6. Consolidado votos de satisfacción (mayo-agosto)

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> 25 DE 25</p>	

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	2790	10%
Voto negativo	469	2%
No-votaron	26101	89%
<b>Total</b>	<b>29360</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo comprendido entre (mayo-agosto) 29.360 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 10% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 89% decidió no votar.

### 2.8.2 Chat virtual (encuesta de evaluación)

La encuesta de evaluación se empezó a implementar desde el mes de junio. El funcionario direcciona al ciudadano para que por medio de estrellas califique la atención brindada como excelente, bueno, aceptable, malo, pésimo.



Tabla 7. Encuesta de evaluación mes de junio

Mes de junio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	751	43%
Bueno	359	20%
Aceptable	168	10%
Malo	75	4%
Pesimo	413	23%
<b>Total</b>	<b>1766</b>	<b>100%</b>

En el mes de junio los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 63% entre excelente y bueno, que equivale a 1.110 ciudadanos de los 1.766 que se atendieron en el mes. ✓

Tabla 8. Encuesta de evaluación mes de julio

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>Versión:</b> 02	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 25 DE 25	

Mes de julio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	993	42%
Bueno	441	19%
Aceptable	207	9%
Malo	122	5%
Pesimo	608	26%
<b>Total</b>	<b>2371</b>	<b>100%</b>

En el mes de julio los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 61% entre excelente y bueno, que equivale a 1.434 ciudadanos de los 2.371 que se atendieron en el mes.

Tabla 9. Encuesta de evaluación mes de agosto

Mes de agosto	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	571	39%
Bueno	285	19%
Aceptable	130	9%
Malo	79	5%
Pesimo	398	27%
<b>Total</b>	<b>1463</b>	<b>100%</b>

En el mes de agosto los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 58% entre excelente y bueno, que equivale a 856 ciudadanos de los 1.463 que se atendieron en el mes.

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





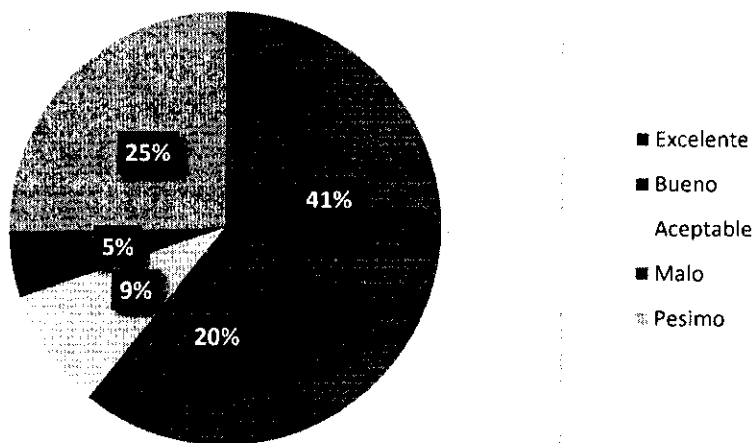
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389 7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 25 DE 25</p>	

Tabla 10. Consolidado encuesta de evaluación (junio-agosto)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	2315	41%
Bueno	1085	19%
Aceptable	505	9%
Malo	276	5%
Pesimo	1419	25%
<b>Total</b>	<b>5600</b>	<b>100%</b>



### Encuesta de evaluación



En los meses comprendidos entre junio y agosto 5.600 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 20.967 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir, aproximadamente el 27%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

El 60% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 9% aceptable, el 5% malo y el 25% pésimo.

 <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> 25 DE 25</p>	

### 2.8.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

En este periodo (mayo – agosto), 325 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.



Mes	Número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta
Mayo	106
Junio	205
Julio	13
Agosto	1
<b>Total</b>	<b>325</b>

Los meses en los que más ciudadanos decidieron realizar la encuesta fueron mayo y junio. En el mes de junio se compartió el link de esta encuesta por Facebook mediante pieza gráfica y por banner en la página de la Alcaldía.

Tabla 11. Consolidado pregunta 1. Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizo en la página web de la Alcaldía

PREGUNTA 1	TOTAL
Liquidación Impuesto Reteica	101
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	25
Liquidación de Impuesto Predial	64
Conceptos de Aptitud Urbanística	1
Solicitud Visita Concepto Sanitario	21
Conceptos de Riesgo	0
Descarga Formatos Reteica Agente Retenedor	0
Certificado de Residencia	4
Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes	0
Certificados de Estratificación	5
Estado de Cuenta Impuesto Predial	5
Crear Empresas - CAE	0
Cupos Escolares Secretaria educación 2019	0
Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito	38
Paz y Salvo Impuesto Predial	6
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	19
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	4
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	1

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



 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>Versión:</b> 02	
		<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 25 DE 25	
Consulta Puntaje Sisbén			5
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor			8
Conceptos Jurídicos			2
Ninguno			16
<b>Total</b>			<b>325</b>

Los trámites que más realizan los ciudadanos son liquidación de impuesto reteica, liquidación de impuesto predial y solicitud de turnos de atención en línea ante la Secretaría de movilidad.

Tabla 12: Consolidado pregunta 2. ¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?

PREGUNTA 2	TOTAL
Reactivación económica	6
Ayuda humanitaria	2
Certificado de contradicción y verdad	1
Carnetizar a unos empleados y unos vehiculos para la movilidad en cuarentena	1
incluir una persona al sisben	3
Descargar el recibo impuesto predial	3
Descargar recibo de pago	2
Duplicado licencia de conducción y tarjeta de propiedad de moto	9
El pago en linea de impuestos	2
Impuesto de vehículos	1
Pago por PSE o transferencia	2
Permiso de salida de Ibagué	7
Información sobre protocolos	1
Inmovilidad de vehículos	3
Inscripción RUT	1
Liquidación impuesto predial	13
Permiso para salir en vehículo	2
pago impuesto delineamiento urbano	1
Permiso traslado de menores	7
Adulto mayor	7
Pagos online Industria y comercio	3
Secretaria de cultura , inscripción base de datos artistas	3
Tránsito	4

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> 25 DE 25</p>	
Solicitud de inspección de seguridad para Bomberos			4
Paz y salvo de valorización			2
Runt			6
Decreto 678 del 20 de mayo de 2020 (medidas tributarias y financieras)			1
Cámara de Comercio			1
Cambio de tarjeta a cédula			1
Estratificación certificado			3
Certificados laborales de los servidores públicos			1
Chat con cada Dependencia de Despacho			1
Liquidación del impuesto reteica y responder los PQRS			2
Impuesto de rodamiento			1
Impuestos, descuentos y matriculas de motos			3
Certificado de cursos educaticos de tránsito			1
Trámites de movilidad			10
Ayuda de mercados			1
Ficha catastral			1
Escrituras			2
Línea de atención de alumbrado público, fumigación para los caracoles africanos por la Secretaría de Salud			1
líneas efectivas de atención			1
Secretaría de Planeación			1
Los liquidadores no están actualizados			1
Medios magneticos			1
Trabajo			1
Permiso de movilidad entre Dependencias			1
Protocolos de bioseguridad del COVID			1
Trámite de tarjeta profesional			1
Vendedores ambulantes			1
Maltrato familiar			1
Ninguno			5
Vacías			184
<b>Total</b>			<b>325</b>

A los ciudadanos les gustaría encontrar liquidación del impuesto predial en línea; sin embargo, este trámite ya está en línea por lo que por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano se realizó gestión para publicar esta información mediante banner en la página web en el mes de agosto con el fin de que los ciudadanos se informen al respecto.

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

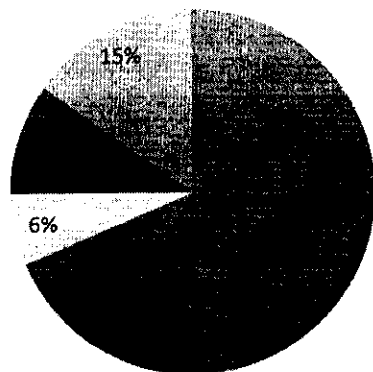
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01	
		<b>Versión:</b> 02	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 25 DE 25	

A los ciudadanos les interesa también encontrar en línea trámites como el duplicado de conducción, tarjeta de propiedad de motos y vehículos, y más trámites relacionados con la Secretaría de movilidad no especificados.

Tabla 13. Consolidado pregunta 3. ¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?

PREGUNTA 3	TOTAL	
Excelente (1)	192	59%
Bueno (2)	31	10%
Regular (3)	21	6%
Pesimo (4)	32	10%
Malo (5)	49	15%
<b>Total</b>	<b>325</b>	

### Facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

El 65% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta consideran que la facilidad para encontrar la información de los servicios y trámites en línea fue entre excelente y buena.

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>Alcatdia 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> 25 DE 25	

Tabla 14. Consolidado pregunta 4. ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre en canal de atención virtual?

<b>PREGUNTA 4</b>	<b>TOTAL</b>
Pago del predial y descuentos de Cámara y Comercio	1
Agradecer al Alcalde por los mercados pero mejorar la atención virtual	1
Chat virtual (información incompleta y dejan mucho tiempo esperando o no contestan)	19
Predial	13
Aún les falta para lograr la excelencia	1
Pago en línea de impuestos	2
Demora en la respuesta del correo de Cobro Coactivo	1
No hay respuesta de un Derecho de Petición por parte de Gobierno	1
Excelente o buena atención	3
No hay respuesta en el correo de movilidad	1
No hay revisión ni respuesta de protocolos	3
Ayudas del Sisbén	1
Mejorar el sistema de PQRS	1
No responden llamadas no correos electronicos	1
No dejan agendar citas ni dan información clara en Secretaría de Movilidad	13
Se requiere certificado de aptitud urbanística virtual	1
Runt (no da buen acceso al ciudadano y podrían implementar nuevas cosas más eficientes)	2
Habilitar pago por PSE	5
Para la reactivación económica el servicio es pésimo	1
Felicitación al chat de la Dependencia de Industria y Comercio	1
Revisar los trámites de Industria y Comercio (descargar documento, no funciona la plataforma y pago virtual)	4
No contesta el correo y demás canales para el impuesto reteica	4
Que el Alcalde Dr Andrés Hurtado sea atento con la gente y el público que preste atención por turnos de lunes y miércoles a los que busquen empleo y les dé, los oiga. Semanalmente.	1

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

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 8001133897	<b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-GIC-01	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Versión:</b> 02	
		<b>Fecha:</b> 2018/07/30	
		<b>Página:</b> 25 DE 25	
No pueden realizar trámites de estratificación		1	
No se han podido radicar los documentos del trámite de tarjeta profesional		1	
Promocionar más servicios		1	
Tener más opciones		1	
Socializar trámites virtuales		1	
Dar a conocer más este canal		1	
Permiso de movilidad		1	
Impersonal la herramienta		3	
Respuestas inmediatas a las solicitudes que hacen por internet		3	
Queja para educación - estudiantes		1	
Programación de visitas		1	
Que la información sea acertada y que no lo pongan a ir de un lado a otro sin respuesta		1	
Excelente gestión del funcionario Luis Alvarez de la secretaria de salud		1	
Vacías y ninguna		227	
<b>Total</b>		<b>325</b>	



En cuanto a los comentarios a mejorar en el canal virtual los ciudadanos dicen que en el chat virtual a veces les proporcionan información incompleta y los dejan mucho tiempo esperando o no contestan, dicen que es importante mejorar el trámite del predial y que en la Secretaría de movilidad no dejan agendar citas y no dan información, habilitar pago por pse.

### 3. CONCLUSIONES

- La metodología de encuesta cambio debido a la pandemia, los canales de atención presencial por medio de las ventanillas y directo en los encuentros ciudadanos del señor Alcalde, quedaron suspendidos y se implementaron otras estrategias virtuales para la atención al ciudadano en el periodo comprendido entre (mayo-agosto).

Para suplir la atención por las ventanillas de manera presencial se delegaron enlaces de cada una de las Dependencias de la Alcaldía para atender a los ciudadanos por medio de la herramienta virtual del chat. Adicional a ello se desarrollo un sistema de votación en donde se mide la satisfacción del ciudadano respecto a la atención brindada (voto positivo, negativo y no votaron), además también se cuenta con una encuesta de evaluación en donde los ciudadanos pueden calificar mediante estrellas si les pareció excelente, bueno, aceptable, malo o 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>Formato: INFORME GERENCIAL</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>	
		<p><b>Página:</b> 25 DE 25</p>	

El canal virtual de encuestas que se encuentra publicada en la página de la Alcaldía que mide la satisfacción y percepción del ciudadano en cuanto a trámites y servicios en línea se implementó de manera adecuada en este periodo.

### *Chat virtual*

- La herramienta virtual que se implementó con la ayuda de la Secretaría de las TIC para conocer la percepción del ciudadano durante los meses comprendidos entre mayo y agosto fue el chat virtual, 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.
- Las Dependencias que más atendieron ciudadanos por medio de esta herramienta fueron: Dirección de Atención al Ciudadano (15.758), Secretaría de Movilidad (4.853), Secretaría de Hacienda (2.499) y Dirección de rentas (897).
- Se atendieron (29.360 ciudadanos) en el periodo comprendido entre mayo – agosto, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (2.790), votos negativos (469) y no votaron (26.101). Aproximadamente el 89% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 12% dan su voto positivo o negativo.
- En los meses de mayo (8.393) y julio (8.339) se evidenció una mayor cantidad de ciudadanos que recurrieron a realizar sus preguntas, inquietudes o dudas por medio de este medio.
- 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.
- La encuesta de evaluación que se implementaron en el periodo de junio a agosto arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:



En los meses comprendidos entre junio y agosto 5.600 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 20.967 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir, aproximadamente el 27%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

El 60% de los ciudadanos calificó entre excelente y bueno, el 9% aceptable, el 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>Alcatdia Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 8001133897</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> 25 DE 25</p>	

malo y el 25% pésimo.

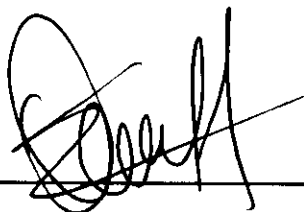
- Importante tener en cuenta que mediante esta herramienta se miden diversos factores: la atención del ciudadano, oportunidad de respuesta, satisfacción del ciudadano y si este se siente conforme con la respuesta en cuanto a la gestión de las acciones implementadas por la entidad.

#### *Canal virtual – encuesta de trámites y servicios*

- En el periodo comprendido entre mayo – agosto los servicios o trámites que más solicitaron los ciudadanos por medio de la página de la Alcaldía fueron:
- Los trámites que más realizan los ciudadanos son liquidación de impuesto reteica, liquidación de impuesto predial y solicitud de turnos de atención en línea ante la Secretaría de movilidad.
- A los ciudadanos les gustaría encontrar liquidación del impuesto predial en línea; sin embargo, este trámite ya esta en línea por lo que por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano se realizo gestión para publicar esta información mediante banner en la página web en el mes de agosto con el fin de que los ciudadanos se informen al respecto.

A los ciudadanos les interesa también encontrar en línea trámites como el duplicado de conducción, tarjeta de propiedad de motos y vehículos, y más trámites relacionados con la Secretaría de movilidad no especificados.

- El 65% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta consideran que la facilidad para encontrar la información de los servicios y trámites en línea fue entre excelente y buena.
- En cuanto a los comentarios a mejorar en el canal virtual los ciudadanos dicen que en el chat virtual a veces les proporcionan información incompleta y los dejan mucho tiempo esperando o no contestan, dicen que es importante mejorar el trámite del predial y que en la Secretaría de movilidad no dejan agendar citas y no dan información, habilitar pago por pse.



**OSCAR ALBERTO HUERTAS MORENO**  
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