

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 26	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2020

Periodo del Informe: septiembre – diciembre 2020

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Jhon Fredy Ortiz Cepeda		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Director de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 06-01-2021	Fecha de Aprobación: 06-01-2021		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 24	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

21

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 26</p>	

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESARROLLO	4
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 septiembre – diciembre de 2020.....	10
2.8.1 Chat virtual (votos de satisfacción).....	10
2.8.2 Chat virtual (encuesta de evaluación).....	15
2.8.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios).....	18
3. CONCLUSIONES	22

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



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</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 (septiembre – diciembre) por la emergencia del coronavirus se implementaron 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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</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
- 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

J.P.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 26</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 septiembre y diciembre.

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 Pisami.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</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 septiembre a diciembre 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%

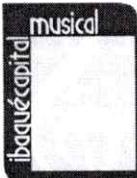
La población se tomó con base en la información suministrada por la Secretaría de las TIC (número de ciudadanos que visitaron la página web de la Alcaldía de enero a julio), se procedió a realizar un promedio de las visitas y se reemplazaron los datos en la fórmula, dando un tamaño de muestra de 68 encuestas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

LD

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</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.

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

Handwritten signature or mark.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</p>	

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

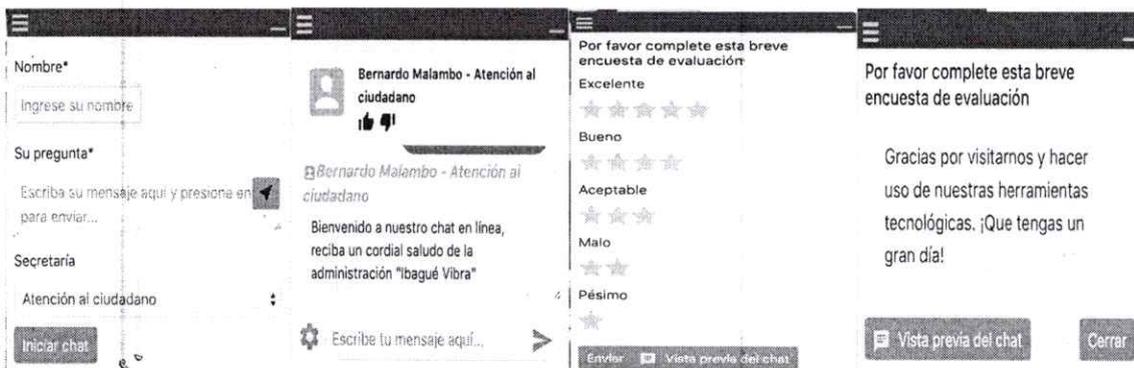
Z=Nivel de confianza
N=Población-Censo
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= error de estimación
n= Tamaño de la muestra

Por el medio 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.



The screenshot shows a web-based chat interface. On the left, there is a form for starting a chat with fields for 'Nombre*' (Ingresar su nombre) and 'Su pregunta*' (Escriba su mensaje aquí y presione en para enviar...). Below this is the 'Secretaría' section, identifying the user as 'Atención al ciudadano'. The main chat window shows a message from 'Bernardo Malambo - Atención al ciudadano' with a thumbs-up icon and a welcome message: 'Bienvenido a nuestro chat en línea, reciba un cordial saludo de la administración "Ibagué Vibra"'. To the right of the chat is a survey titled 'Por favor complete esta breve encuesta de evaluación' with five star ratings and a 'Vista previa del chat' button. Below the survey is a 'Cerrar' button.

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

Handwritten signature or initials.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 26</p>	

2.7.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO</p>	<p>Versión: 01</p>	
<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CANAL VIRTUAL</p>	<p>Fecha: 09/10/2018</p> <p>Página: 1 de 2</p>		

El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.

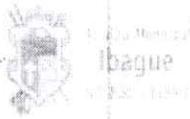
Seleccione y/o responda la pregunta según considere

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Virtual	<p>Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizó en la página web de la Alcaldía</p>	Liquidación Impuesto Predial
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aportes Urbanísticos
		Solicitud Visita Concepto Sanitario
		Conceptos de Riesgo
		Descarga Formatos Retirada 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: Secretaría educación 2019
		Tornos de Atención en Línea Secretaría Tránsito
		Paz y Salvo Impuesto Predial
		Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
		Facture su Impuesto de Industria y Comercio
		Consultas de inscripción establecimientos cívicos
		Certificación de Contratos
		Consulta Puntaje Sijben
Consulta Pagos Normativa Adulto Mayor		
Conceptos Jurídicos		
Ninguno		
¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?		
¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?	<p>Excelente</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p> <p>Pesimo</p>	

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

10

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</p>	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO</p>	<p>Versión: 01</p>	
<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</p>		<p>Fecha: 09/10/2020</p>	
		<p>Página: 1 de 2</p>	

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

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo septiembre – diciembre 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 (6.579), Secretaría de Movilidad (2.636), Secretaría de Hacienda (1.104) y Dirección de sisbén (891).

Se atendieron (29.360 ciudadanos) en el periodo comprendido entre septiembre – diciembre, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (917), votos negativos (229) y no votaron (12.920). Aproximadamente el 92% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 9% dan su voto positivo o negativo.

En los meses de septiembre (4.153) y octubre (4.480) 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

AD.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</p>	

Tabla 1. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (septiembre – diciembre)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	6579	434	109	6036
Cuerpo Oficial de Bomberos	51	4	0	47
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	11	0	0	11
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	28	0	0	28
Dirección de Justicia	44	2	0	42
Dirección de Recursos Físicos	9	0	0	9
Dirección de Rentas	479	33	6	440
Dirección de Talento Humano	52	1	0	51
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	198	3	1	194
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	27	1	0	26
Dirección infancia adolescencia juventud	16	1	0	15
Dirección mujer género y diversidad sexual	7	0	0	7
Gestora Urbana	41	0	0	41
Grupo de contabilidad	30	0	0	30
IMDRI	16	0	0	16
Pensiones	13	0	0	13
Secretaría administrativa	76	0	1	75
Secretaría ambiente y	29	0	0	29

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





Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

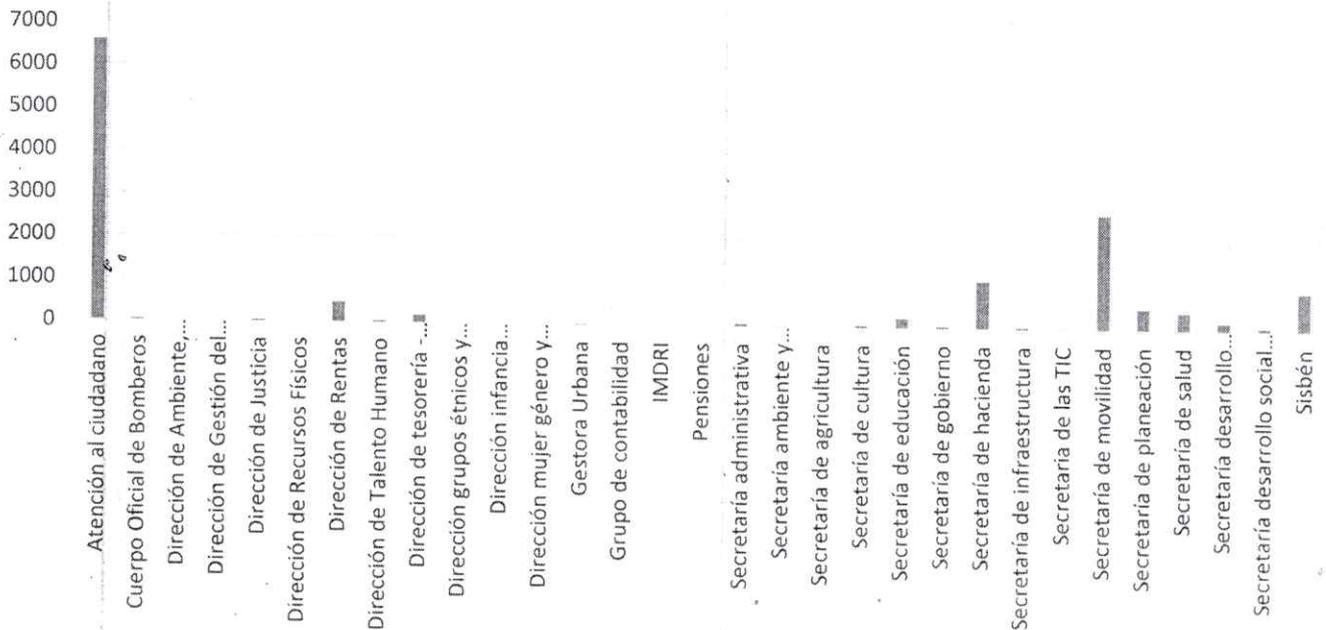
Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 26



gestión del riesgo					
Secretaría de agricultura	17	0	0		17
Secretaría de cultura	68	0	0		68
Secretaría de educación	250	10	2		238
Secretaría de gobierno	67	3	0		64
Secretaría de hacienda	1104	57	13		1034
Secretaría de infraestructura	59	3	0		56
Secretaría de las TIC	32	4	0		28
Secretaría de movilidad	2636	205	69		2362
Secretaría de planeación	502	27	5		470
Secretaría de salud	429	19	8		402
Secretaría de desarrollo económico	202	11	4		187
Secretaría de desarrollo social comunitario	103	4	1		98
Sisbén	891	95	10		786
TOTAL	14066	917	229		12920

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

Tabla 2. Votos de satisfacción mes de septiembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	280	7%
Voto negativo	75	2%
No votaron	3798	91%
Total	4153	100%

En el mes de septiembre 4.153 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 7% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 91% decidió no votar.

Tabla 3. Votos de satisfacción mes de octubre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	302	7%
Voto negativo	71	2%
No votaron	4107	92%
Total	4480	100%

En el mes de octubre 4.480 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 7% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 92% decidió no votar.



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 26	

Tabla 4. Votos de satisfacción mes de noviembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	193	7%
Voto negativo	44	2%
No votaron	2579	92%
Total	2816	100%

En el mes de noviembre 2.816 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 7% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 92% decidió no votar.

Tabla 5. Votos de satisfacción mes de diciembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	142	5%
Voto negativo	39	1%
No votaron	2436	93%
Total	2617	100%

En el mes de diciembre 2.617 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 5% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 1% voto negativo y el 93% decidió no votar.



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 26	

Tabla 6. Consolidado votos de satisfacción (septiembre-diciembre)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	917	7%
Voto negativo	229	2%
No votaron	12920	92%
Total	14066	100%

Durante el periodo comprendido entre (septiembre-diciembre) 14.066 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 7% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 2% voto negativo y el 92% decidió no votar.

2.8.2 Chat virtual (encuesta de evaluación)

La encuesta de evaluación se aplicó en el periodo comprendido entre septiembre - diciembre. 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 septiembre

Mes de septiembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	526	46%
Bueno	182	16%
Aceptable	85	7%
Malo	60	5%
Pesimo	290	25%
Total	1143	100%

En el mes de septiembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 62% entre excelente y bueno, que equivale a 708 ciudadanos de los 1.143 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

27

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 26	

Tabla 8. Encuesta de evaluación mes de octubre

Mes de octubre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	530	43%
Bueno	240	20%
Aceptable	97	8%
Malo	69	6%
Pesimo	284	23%
Total	1220	100%

En el mes de octubre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 63% entre excelente y bueno, que equivale a 770 ciudadanos de los 1.220 que se atendieron en el mes.

Tabla 9. Encuesta de evaluación mes de noviembre

Mes de noviembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	329	44%
Bueno	149	20%
Aceptable	71	9%
Malo	35	5%
Pesimo	166	22%
Total	750	100%

En el mes de noviembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 64% entre excelente y bueno, que equivale a 478 ciudadanos de los 750 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

Handwritten signature

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02	
	Fecha: 2018/07/30		
	Página: 1 DE 26		

Tabla 10. Encuesta de evaluación mes de diciembre

Mes de noviembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	253	40%
Bueno	152	24%
Aceptable	55	9%
Malo	26	4%
Pesimo	149	23%
Total	635	100%

En el mes de diciembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 64% entre excelente y bueno, que equivale a 405 ciudadanos de los 635 que se atendieron en el mes.

Tabla 11. Consolidado encuesta de evaluación (septiembre-diciembre)

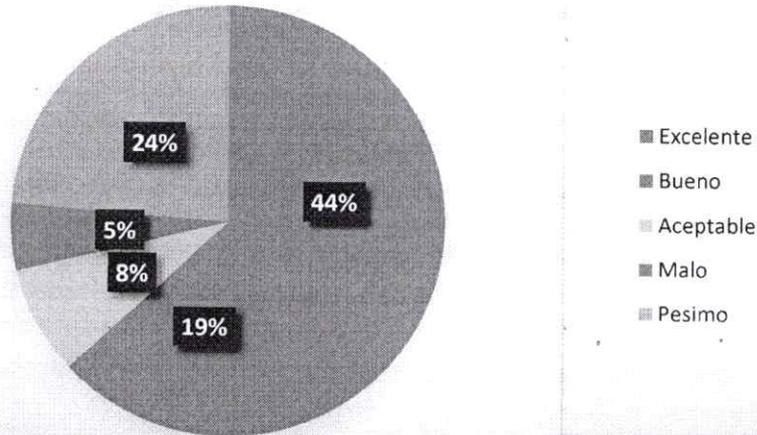
Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	1638	44%
Bueno	723	19%
Aceptable	308	8%
Malo	190	5%
Pesimo	889	24%
Total	3748	100%

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



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</p>	

Encuesta de evaluación



En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 3.748 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 14.066 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 63% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 8% aceptable, el 5% malo y el 24% pésimo.

2.8.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

En este periodo (septiembre – diciembre), 36 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
septiembre	6
octubre	10
noviembre	12
diciembre	8
Total	36

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

J.P.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 26	

Tabla 12. 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	11
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	3
Liquidación de Impuesto Predial	8
Conceptos de Aptitud Urbanística	0
Solicitud Visita Concepto Sanitario	0
Conceptos de Riesgo	0
Descarga Formatos Reteica Agente Retenedor	0
Certificado de Residencia	0
Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes	0
Certificados de Estratificación	3
Estado de Cuenta Impuesto Predial	1
Crear Empresas - CAE	0
Cupos Escolares Secretaria educación 2019	0
Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito	3
Paz y Salvo Impuesto Predial	1
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	2
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	0
Consulta Puntaje Sisbén	2
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	0
Conceptos Jurídicos	0
Ninguno	2
Total	36

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

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

J.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 26	

Tabla 13. Consolidado pregunta 2. ¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?

PREGUNTA 2	TOTAL
El correo de la liquidación del impuesto reteica no funciona	1
No sirve el paz y salvo de impuesto el predial	3
Diligenciar la factura de industria y comercio	1
Liquidar y pagar industria y comercio	1
PAE (Programa de Alimentación Escolar)	1
Que contesten el chat	1
Los nuevos listados de ayudas solidarias	1
Pago y beneficio para cancelar comparendos	1
Sisbén	1
Vacías	25
Total	36

A los ciudadanos les gustaría encontrar trámites en línea de los impuestos de reteica, predial e industria y comercio en cuanto a los pagos y paz y salvo. También desean conocer información sobre el PAE, que contesten el chat de manera rápida, información de ayudas solidarias, temas relacionados con el sisbén y los comparendos de los vehículos.

Tabla 14. Consolidado pregunta 3. ¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?

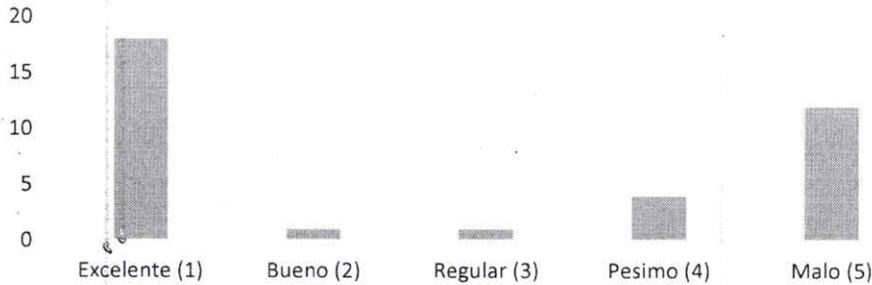
PREGUNTA 3	TOTAL
Excelente (1)	18
Bueno (2)	1
Regular (3)	1
Pesimo (4)	4
Malo (5)	12
Total	36

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



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</p>	

Calificación de la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual



El 53% 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.

Tabla 15. Consolidado pregunta 4. ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre en canal de atención virtual?

PREGUNTA 4	TOTAL
Información permisos de empresas	1
Del trámite autoliquidación del impuesto de industria y comercio no se sabe diligenciar la información exogena	1
Actualicen las bases de datos, como es que aparece que estoy a paz y salvo y cuando pido el paz y salvo sale que estoy en mora. 010501920182907	1
Diligenciar factura de industria y comercio de años anteriores o de este año que se debe.	1
No se puede utilizar el formulario de declaración de industria y comercio.	1
Deberían contestar las líneas telefónicas o al menos el chat, no hay con quien comunicarse ni quien brinde información.	1
Por favor una opción para registrar una persona antes de radicar un pqr	1
Quiero saber si soy beneficiaria de algo	1
Nunca contestan las líneas telefónicas y los chat	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 Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30		
	Página: 1 DE 26		

La demora en contestar	1
No pude descargar la factura, la pagina no sirve, el video es lo peor (impuesto predial)	1
Deberian crear más sedes de secretaria de transito para tramites	1
Ha mejorado muchos procesos.Me gustaría que cuando se envía solicitudes como las PQR al correo pqr@ibague.gov.co haya respuesta ya que radiqué una solicitud hace días y no hubo respuesta alguna.	1
Vacias y ninguna	23
TOTAL	36

Se evidencian comentarios a mejorar en cuanto a permisos de empresas, industria y comercio, predial, paz y salvos, atención por medio de las líneas telefónicas, chat, radicación de PQRS, beneficiarios de los diferentes programas y trámites de la secretaría de movilidad.

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 (septiembre-diciembre).

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.

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 implemento 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 septiembre y diciembre fue el chat virtual, en donde los ciudadanos pueden dar voto La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</p>	

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 (6.579), Secretaría de Movilidad (2.636), Secretaría de Hacienda (1.104) y Dirección de sisbén (891).
- Se atendieron (29.360 ciudadanos) en el periodo comprendido entre septiembre – diciembre, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (917), votos negativos (229) y no votaron (12.920). Aproximadamente el 92% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 9% dan su voto positivo o negativo.
- En los meses de septiembre (4.153) y octubre (4.480) se evidencio 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.
- Las encuestas de evaluación que se implementaron en el periodo de septiembre a diciembre arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:
- En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 3.748 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 14.066 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 63% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 8% aceptable, el 5% malo y el 24% 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

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



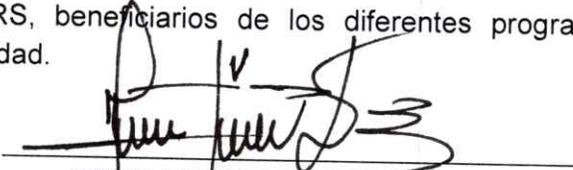
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 26</p>	

se sienta 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 septiembre – diciembre 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, autoliquidación de impuesto de industria y comercio, certificados de estratificación y solicitud de turnos de atención en línea ante la Secretaría de movilidad.
- A los ciudadanos les gustaría encontrar trámites en línea de los impuestos de reteica, predial e industria y comercio en cuanto a los pagos y paz y salvo.
- También desean conocer información sobre el PAE, que contesten el chat de manera rápida, información de ayudas solidarias, temas relacionados con el sisbén y los comparendos de los vehículos.
- El 53% 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.
- Se evidencian comentarios a mejorar en cuanto a permisos de empresas, industria y comercio, predial, paz y salvos, atención por medio de las líneas telefónicas, chat, radicación de PQRS, beneficiarios de los diferentes programas y trámites de la secretaría de movilidad.


JHON FREDY ORTIZ CEPEDA
 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