

 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 30	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2021

Periodo del Informe: enero – abril 2021

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Jhon Fredy Ortiz Cepeda		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Director de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 05-05-2021	Fecha de Aprobación: 05-05-2021		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 30	Versión: 01	Informe de Gestión

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



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 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 30</p>	

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4

2. DESARROLLO 5

Ficha Técnica 5

2.1 Objetivo 5

2.2 Grupo de Interés 5

2.3 Segmentación..... 5

2.3.1 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)..... 5

2.3.2 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios)..... 6

2.3.3 Canal Directo (Alcalde al Barrio) 6

La segmentación se realizó por comunas dependiendo de los encuentros ciudadanos que realiza el Alcalde en los barrios de la ciudad de Ibagué..... 6

2.4 Estrategia de Recolección de Información 6

2.5 Periodo de Recolección de Información..... 7

2.5.1 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación) 7

2.5.2 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios) 7

2.5.3 Canal Directo 7

La encuesta aplicó después de realizada la actualización del Procedimiento Medición de la Percepción del Ciudadano el día 23 de abril en el barrio el Salado de acuerdo con la Programación de Alcalde al Barrio. Se reactivó este canal que había sido suspendido por la pandemia..... 7

2.6 Muestra Calculada..... 8

2.6.1 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación) 8

2.6.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)..... 8

2.6.3 Canal Directo 9

2.7 Encuesta..... 11

2.7.1 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)..... 11

2.7.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios) 12

2.7.3 Canal Directo 13

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo enero – abril de 2021 14

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

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



 <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 30</p>		

2.8.1 Chat virtual (votos de satisfacción)	14
2.8.2 Chat virtual (encuesta de evaluación)	19
2.8.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios).....	22
2.8.4 Canal directo.....	25
3. CONCLUSIONES	28

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



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

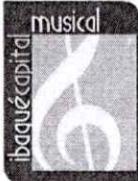
La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por reemplazar las encuestas presenciales ante la no atención de los ciudadanos de manera presencial – ventanillas de atención por la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención 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 aplican encuestas en territorio (encuentros ciudadanos con el Señor Alcalde) se reactivo en el mes de abril y por lo tanto se actualizo el Procedimiento. Es importante aclarar que estaba suspendido por la emergencia sanitaria.

El canal presencial continua suspendido por la emergencia sanitaria pero se irá reactivando paulatinamente con la atención en algunas ventanillas.



 <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 30</p>	

2. DESARROLLO

2.3 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, género 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 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 30</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 enero y abril.

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

2.3.3 Canal Directo (Alcalde al Barrio)

La segmentación se realizó por comunas dependiendo de los encuentros ciudadanos que realiza el Alcalde en los barrios de la ciudad de Ibagué.

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.

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]

 <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 30</p>	

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 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.

El canal directo se reactivo en el mes de abril y a partir de la fecha de actualización del Procedimiento se aplico la encuesta con base a las muestras calculadas por comunas.

2.5 Periodo de Recolección de Información

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

De enero a abril se recolecto 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 y se aplico en el periodo comprendido entre enero - abril.

2.5.3 Canal Directo

La encuesta aplico después de realizada la actualización del Procedimiento Medición de la Percepción del Ciudadano el día 23 de abril en el barrio el Salado de acuerdo con la Programación de Alcalde al Barrio. Se reactivo este canal que había sido suspendido por la pandemia.



 <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 30</p>	

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%.

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.

Información suministrada por la Secretaría de las
TICS

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE VISITARON LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA
Enero	66497

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 30	

Febrero	72652	por mes
Marzo	86486	
Abril	78162	
Mayo	72760	
Junio	84714	
Julio	69421	
PROMEDIO	75813,14286	

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

2.6.3 Canal Directo

Para el cálculo del tamaño de la muestra del canal virtual un nivel de confianza de 95% y un error estimado de 5%.

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 Ibagué NIT. 8001 1 3389-7</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 30</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

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 30</p>	

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

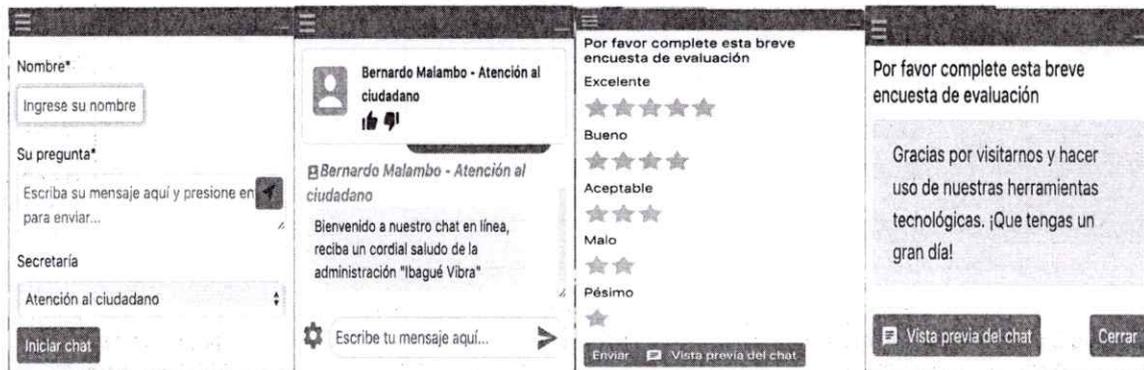
Z=Nivel de confianza
 N=Población-Censo
 p= Probabilidad a favor
 q= Probabilidad en contra
 e= error de estimación
 n= Tamaño de la muestra

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.



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 30	

2.7.2 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

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

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 Reteica
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
Liquidación de Impuesto Predial		
Conceptos de Aptitud Urbanística		
Solicitud Visita Concepto Sanitario		
Conceptos de Riesgo		
Descarga Formatos Reteica 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		
Turmas 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 Sisben		
Consulta Pagos Nómina 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 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 30</p>	

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

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

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

2.7.3 Canal Directo

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-05-PRO-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO</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
Directo (encuentros ciudadanos)	¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?	Si No
	¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?	Alcantarillado Parques vías Infraestructura educativa Sociales Otra
	¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?	Presencial Virtual
	¿La atención prestada fue clara y sencilla?	Si No
	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

[Handwritten signature]

 <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 30</p>	

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo enero – abril de 2021

2.8.1 Chat virtual (votos de satisfacción)

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano con las Secretarías 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 (7.385), Secretaría de Movilidad (2.322), Secretaría de Hacienda (1.676) y Dirección de sisbén (1.133).

Se atendieron (15.551 ciudadanos) en el periodo comprendido entre enero – abril, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (1.010), votos negativos (214) y no votaron (14.327). Aproximadamente el 93% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 7% dan su voto positivo o negativo.

En los meses de enero (4.371) y marzo (4.286) se evidenció 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.

Tabla 1. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (enero – abril)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	7385	485	92	6808
Cuerpo Oficial de Bomberos	113	0	0	113
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	11	0	0	11
Dirección de Gestión del	10	0	1	9

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

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





Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

**PROCESO: GESTIÓN
INTEGRAL DE CALIDAD**

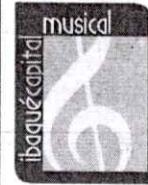
**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 30



Riesgo y Atención de Desastres				
Dirección de Justicia	46	0	0	46
Dirección de Recursos Físicos	3	0	0	3
Dirección de Rentas	550	14	4	532
Dirección de Talento Humano	56	0	1	55
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	160	0	0	160
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	43	2	0	41
Dirección infancia adolescencia juventud	39	1	0	38
Dirección mujer género y diversidad sexual	13	0	0	13
Gestora Urbana	67	4	1	62
Grupo de contabilidad	44	0	0	44
IMDRI	10	0	0	10
Pensiones	10	0	0	10
Secretaría administrativa	90	6	0	84
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	44	0	0	44
Secretaría de agricultura	10	0	0	10
Secretaría de cultura	38	0	0	38
Secretaría de educación	253	18	2	233
Secretaría de gobierno	145	5	1	139
Secretaría de hacienda	1676	125	36	1515
Secretaría de infraestructura	56	0	0	56
Secretaría de las TIC	31	6	1	24
Secretaría de movilidad	2322	198	48	2076
Secretaría de planeación	519	46	4	469
Secretaría de salud	469	19	9	441

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 30



Secretaría desarrollo económico	109	4	2	103
Secretaría desarrollo social comunitario	96	3	3	90
Sisbén	1133	74	9	1050
TOTAL	15551	1010	214	14327

Número de ciudadanos atendidos por Dependencia



Tabla 2. Votos de satisfacción mes de enero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	287	7%
Voto negativo	55	1%
No votaron	4029	92%

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 30	
Total	4371	100%	

En el mes de enero 4.371 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 7% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 1% voto negativo y el 92% decidió no votar.

Tabla 3. Votos de satisfacción mes de febrero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	244	6%
Voto negativo	49	1%
No votaron	3643	93%
Total	3936	100%

En el mes de febrero 3.936 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 6% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 1% voto negativo y el 93% decidió no votar.

Tabla 4. Votos de satisfacción mes de marzo

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	294	7%
Voto negativo	68	2%
No votaron	3924	92%
Total	4286	100%

En el mes de marzo 4.286 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.

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 30</p>	

Tabla 5. Votos de satisfacción mes de abril

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	185	6%
Voto negativo	42	1%
No votaron	2731	92%
Total	2958	100%

En el mes de abril 2.958 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 6% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 1% voto negativo y el 92% decidió no votar.

Tabla 6. Consolidado votos de satisfacción (enero-abril)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	1010	6%
Voto negativo	214	1%
No votaron	14327	92%
Total	15551	100%

Durante el periodo comprendido entre (enero-abril) 15.551 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 6% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 1% voto negativo y el 92% decidió no votar.



 <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 30</p>	

2.8.2 Chat virtual (encuesta de evaluación)

La encuesta de evaluación se aplicó en el periodo comprendido entre enero - abril. 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 enero

Mes de enero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	491	49%
Bueno	179	18%
Aceptable	77	8%
Malo	39	4%
Pesimo	215	21%
Total	1001	100%

En el mes de enero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 67% entre excelente y bueno, que equivale a 670 ciudadanos de los 1.001 que se atendieron en el mes.

Tabla 8. Encuesta de evaluación mes de febrero

Mes de febrero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	458	51%
Bueno	146	16%
Aceptable	72	8%
Malo	44	5%
Pesimo	183	20%
Total	903	100%

En el mes de febrero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 67% entre excelente y bueno, que equivale a 604 ciudadanos de los 903 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 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 30</p>	

Tabla 9. Encuesta de evaluación mes de marzo

Mes de marzo	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	521	45%
Bueno	157	14%
Aceptable	80	7%
Malo	44	4%
Pesimo	188	16%
No contestaron	161	14%
Total	1151	100%

En el mes de marzo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 59% entre excelente y bueno, que equivale a 678 ciudadanos de los 1151 que se atendieron en el mes.

Tabla 10. Encuesta de evaluación mes de abril

Mes de abril	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	318	43%
Bueno	91	12%
Aceptable	22	3%
Malo	37	5%
Pesimo	154	21%
No contestaron	110	15%
Total	732	100%

En el mes de abril los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 56% entre excelente y bueno, que equivale a 409 ciudadanos de los 732 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.



 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 30	

Tabla 11. Consolidado encuesta de evaluación (enero-abril)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	1788	47%
Bueno	573	15%
Aceptable	251	7%
Malo	164	4%
Pesimo	740	20%
No contestaron	271	7%
Total	3787	100%



En los meses comprendidos entre enero y abril 3.787 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 15.551 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir, aproximadamente el 24%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

El 62% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 7% aceptable, el 4% malo, el 20% pésimo y el 7% no contestaron.

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 30</p>	

2.8.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

En este periodo (enero – abril), 18 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
enero	8
febrero	2
marzo	7
abril	1
Total	18

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	3
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	1
Liquidación de Impuesto Predial	6
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	0
Estado de Cuenta Impuesto Predial	0
Crear Empresas - CAE	0
Cupos Escolares Secretaria educación 2019	0
Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito	3
Paz y Salvo Impuesto Predial	0
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	1
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	3

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



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

Consulta Puntaje Sisbén	0
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	0
Conceptos Jurídicos	1
Ninguno	0
Total	18

Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: liquidación de impuesto predial, liquidación impuesto reteica, turnos de atención en línea secretaria de tránsito y consulta puntaje sisbén.

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

PREGUNTA 2	TOTAL
Impuesto de vehículos	1
Desplazada	1
Como solucionar un embargo que le tienen a la cuenta y no debe nada	1
Citas vehículos	2
Trámites y servicios de la Secretaria de Transito	1
Trámite de salud - Sisbén	4
Vacías o ninguno	8
Total	18

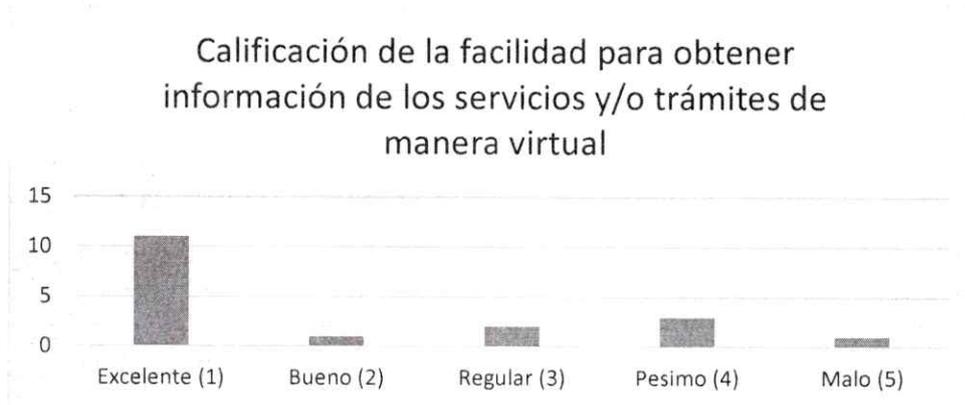
A los ciudadanos les interesa encontrar trámites de salud – Sisbén y de Secretaría de Movilidad principalmente.



 <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 30</p>	

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)	11
Bueno (2)	1
Regular (3)	2
Pesimo (4)	3
Malo (5)	1
Total	18



El 67% 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
Hola buena tarde soy madre cabeza de familia soy desplazada quisiera que por favor me indicará como hago para recibir ayudas tengo un hijo de 1 año y 6 meses	1
No he podido descargar el recibo del predial para pagar la cuota	1
Mejorar todo - Turnos de atención en línea Secretaría de Tránsito	1



Súper bien - Consulta puntaje Sisbén	1
La página presenta error y nunca se puede imprimir el formato de autoliquidación - impuesto de industria y comercio	1
Vacías o ninguno	13
TOTAL	18

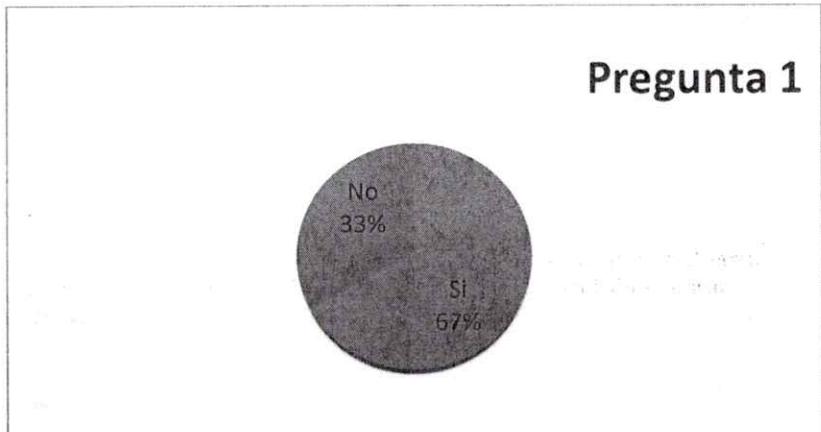
Se evidencian comentarios a mejorar en cuanto a las ayudas a población vulnerable, recibos del predial, asignación de turnos en la Secretaría de movilidad y autoliquidación del impuesto de industria y comercio.

2.8.4 Canal directo

El día 23 de abril se aplicó la encuesta del canal directo en el barrio el Salado en Alcalde al Barrio.

Tabla 16. Consolidado pregunta 1: ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?

Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Si	4
No	2
Total general	6



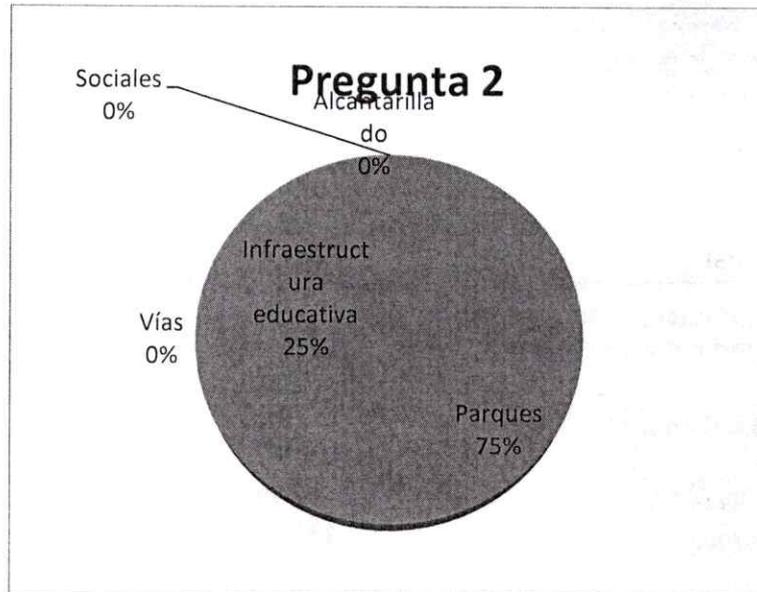
De los 6 ciudadanos encuestados de acuerdo a la muestra de la comuna 7, 6 personas se encuentran satisfechos con la gestión de la Alcaldía en este barrio y 2 personas inconformes. Es decir, el 67% de ciudadanos se encuentra conforme.



 <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 30	

Tabla 17. Consolidado pregunta 2. ¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?

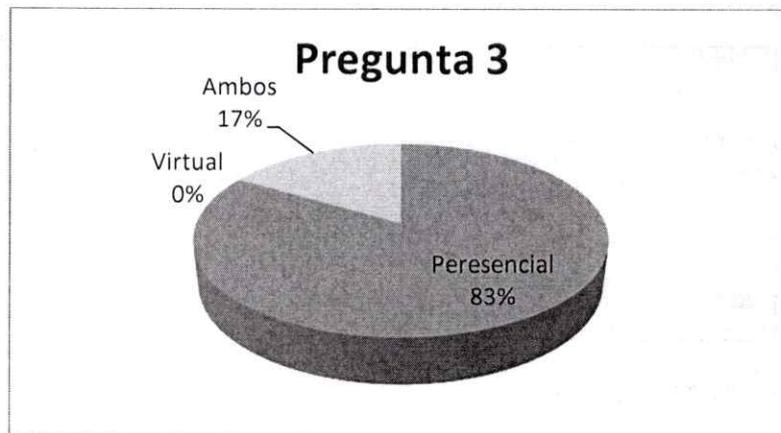
Cuenta de PREGUNTA 2	
Etiquetas de fila	Total
Alcantarillado	0
Parques	3
Vías	0
Infraestructura educativa	1
Sociales	0
Otra	1
Varias obras	1
Total general	6



En la comuna 7, barrio Salado los ciudadanos dicen que las obras que más se han realizado son parques que equivale a un 75%.

Tabla 18. Consolidado pregunta 3. ¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?

Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Peresencial	5
Virtual	0
Ambos	1
Total general	6



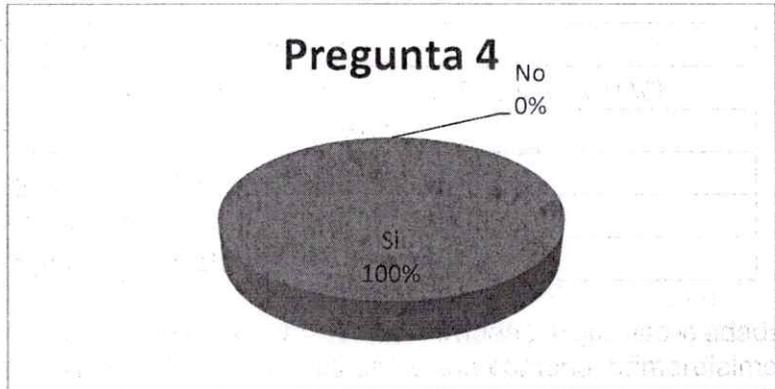
Los ciudadanos prefieren el canal presencial a la hora de ser atendidos por los funcionarios de la Alcaldía.



 <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 30</p>	

Tabla 19. Consolidado pregunta 4. ¿La atención prestada fue clara y sencilla?

Cuenta de PREGUNTA 4	
Etiquetas de fila	Total
Si	6
No	0
Total general	6



La totalidad de los ciudadanos precisan que la atención brindada por los funcionarios fue clara y sencilla.

Tabla 20. Consolidado pregunta 5. Felicidades y/o sugerencias a realizar

Excelente atención, Gracias!!!
Alcantarillado, vías, seguridad. Palma del rio, no hay junta de acción comunal (JAC)
Seguridad y alcantarillado. Palma del rio.
Canalizar la quebrada Chicha.
Bendiga la vida del alcalde y su equipo.
Temas de seguridad y cambios de alcantarillado.

Con respecto a las felicitaciones y/o sugerencias a realizar se evidencia que los ciudadanos requieren temas de vías, seguridad, alcantarillado y juntas de acción comunal primordialmente.



 <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 30</p>	

3. CONCLUSIONES

- La metodología de encuesta cambio durante el año 2020 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 mes de abril se reactivó el canal directo mediante Alcalde al barrio y durante los próximos meses paulatinamente se empezara a aplicar las encuestas de las ventanillas en algunas Dependencias.

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 enero y abril 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 (7.385), Secretaría de Movilidad (2.322), Secretaría de Hacienda (1.676) y Dirección de sisbén (1.133).
- Se atendieron (15.551 ciudadanos) en el periodo comprendido entre enero – abril, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (1.010), votos negativos (214) y no votaron (14.327). Aproximadamente el 93% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 7% dan su voto positivo o negativo.
- En los meses de enero (4.371) y marzo (4.286) se evidencio una mayor cantidad 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 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 30</p>	

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 enero a abril arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

En los meses comprendidos entre enero y abril 3.787 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 15.551 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir, aproximadamente el 24%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

- El 62% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 7% aceptable, el 4% malo, el 20% pésimo y el 7% no contestaron.
- 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 enero – abril los servicios o trámites que más solicitaron los ciudadanos por medio de la página de la Alcaldía fueron:

- Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: liquidación de impuesto predial, liquidación del impuesto reteica, turnos de atención en línea secretaría de tránsito y consulta puntaje sisbén.
- A los ciudadanos les interesa encontrar trámites de salud – Sisbén y de Secretaría de Movilidad principalmente.

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

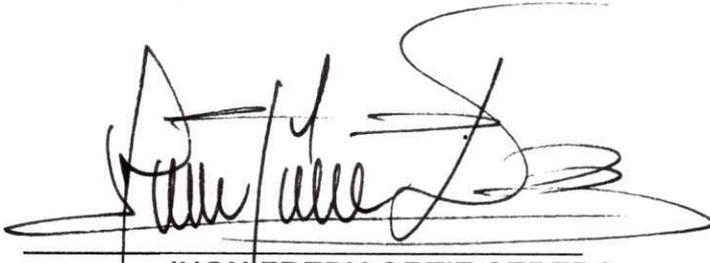


 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 30</p>	

- El 67% 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 las ayudas a población vulnerable, recibos del predial, asignación de turnos en la Secretaría de movilidad y autoliquidación del impuesto de industria y comercio.

Canal directo – encuesta Alcalde al Barrio

- De los 6 ciudadanos encuestados de acuerdo a la muestra de la comuna 7, 6 personas se encuentran satisfechos con la gestión de la Alcaldía en este barrio y 2 personas inconformes. Es decir, el 67% de ciudadanos se encuentra conforme.
- En la comuna 7, barrio Salado los ciudadanos dicen que las obras que más se han realizado son parques que equivale a un 75%.
- Los ciudadanos prefieren el canal presencial a la hora de ser atendidos por los funcionarios de la Alcaldía.
- La totalidad de los ciudadanos precisan que la atención brindada por los funcionarios fue cara y sencilla.
- Con respecto a las felicitaciones y/o sugerencias a realizar se evidencia que los ciudadanos requieren temas de vías, seguridad, alcantarillado y juntas de acción comunal primordialmente.


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