

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 1 de 16		

### 1. Objetivo:

Establecer una herramienta que permita atender, orientar, analizar y evaluar la percepción del cliente externo frente a los servicios prestados de la Administración Municipal mediante las encuestas de satisfacción al ciudadano.

### 2. Alcance:

Inicia con el diseño de la metodología hasta la socialización de los resultados obtenidos, propuesta de acciones de mejora y respectiva archivo de la información documentada.

### 3. Convenciones

Convenciones	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
					

### 4. Definiciones:

**Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar un producto, un servicio o la eficacia del S.G.C. Aquella que se emprende por iniciativa propia con el fin de mejorar el proceso.

**Atención:** La actitud o disposición que asume el funcionario en el momento de atender al ciudadano.

**Ciudadano:** Persona que solicita un servicio.

**Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
<b>Fecha:</b> 13/10/2022			
<b>Página:</b> 2 de 16			

**Instrumento de Medición:** Herramienta diseñada con el objeto de medir la satisfacción del cliente y/o usuario. Dicho instrumento permite recopilar datos del proceso, los cuales posteriormente son tabulados y analizados con el objeto de concluir el nivel de satisfacción de los clientes y/o usuarios de un proceso, con miras a tomar acciones encaminadas al aumento de la satisfacción de los mismos.

**Margen de error:** Porcentaje que indica en qué medida se puede esperar que el resultado de una encuesta refleja la opinión de la población general. Entre más pequeño sea el margen de error, más cerca estará de tener la respuesta correcta en un determinado nivel de confianza.

**Muestreo Aleatorio Simple:** es la técnica básica de muestreo donde se selecciona un grupo de sujetos (la muestra) para el estudio de un grupo más grande (población).

**Nivel de confianza:** Indica el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos.

**Orientación:** Proceso dinámico de información guía, asesoramiento a alguien para que pueda realizar alguna actividad, dirigirse a algún sitio, aclarar dudas o inquietudes.

**Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido requisitos y expectativas (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009).

**Tamaño de la población:** La cantidad total de personas en el grupo que deseas estudiar. Corresponde al total de unidades de las cuales se puede seleccionar la muestra aleatoria.

**Variabilidad:** Es la probabilidad (o porcentaje) con el que se acepta y se rechaza la hipótesis que se quiere investigar. En el caso en el de no existir antecedentes sobre la investigación (no hay otras o no se pudo aplicar una prueba previa), entonces los valores de variabilidad son del 50%.

## 5. Base legal:

Ver Normograma, código NOR-SIG-01.

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 3 de 16		

## 6. Condiciones generales:

Las encuestas se aplicarán por medio de canales (presencial, virtual y directo).

### Canal presencial:

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

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

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

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

e = error estimado para este caso del 10%

### Ventanillas

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

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

VENTANILLAS	VENTANILLA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
	DIRECCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Radicaciones	1.619	2.137	2.369	1.853	2.081	1.710	1.939		1.958	66

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						Código: PRO-GSA-001		
	<b>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</b>						Versión: 13		
						Fecha: 13/10/2022			
						Página: 4 de 16			

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	Radicaciones	23	37	53	58	61	40	28		43	26
DIRECCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO	Radicaciones	78	64	73	89	113	70	79		81	37
SECRETARÍA DE SALUD	Radicaciones	26	64	91	70	105	99	140		85	38
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL SISBEN	Radicaciones + Digiturno	2856	5445	3644	2829	3717	2960	3725		3.597	67
GRUPO COBRO COACTIVO ( PREDIAL Y TRANSITO)	Radicaciones + Digiturno Predial	0				4286	4528	5321		4.712	67
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	Radicaciones + Digiturno	5359	7.738	7.729	9299	9.896	8944	8.947		8.273	68
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Radicaciones	0	1.353	1.534	1.442	1.136	920	964		1.225	64
CAM SALADO	Planilla de asistencia externa	0	0	487	219	240	189	261		279	55
CAM SUR	Planilla de asistencia externa	0	150	245	305	365	345	350		293	55
CAM LA CIMA	Planilla de asistencia externa	0	22	50	50	50	33	50		43	26
CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	0	0	0	0	0	0	0	850	850	63
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Plataforma SAC	2475	3015	2810	2522	2721	1991	2960		2.642	66
<b>TOTAL</b>											698

### Puntos de atención

PUNTOS DE ATENCIÓN	SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA		MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	OCTUBRE	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
		PALACIO MUNICIPAL	Recepción	Arco detector de metales de la entrada		21.800

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 5 de 16		

	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	17 con 2da – CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	88	88	38
		UAO	Planilla de asistencia externa	240	240	53
<b>TOTAL</b>						159

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

#### Canal virtual:

Implementación de encuesta en la página web de la Alcaldía.

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

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

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  
**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 6 de 16		

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
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

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 7 de 16		

## Puntos Vive Digital

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

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 95%

P = favorabilidad

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

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

e = error estimado para este caso del 5%

El cálculo de las muestras se realizó con base al número de personas atendidas en cada uno de los 8 puntos vive digital (información suministrada por Secretaría de las TIC). Se estima el promedio de las personas atendidas en los meses comprendidos entre febrero – septiembre del año 2019 y se promedia (este valor corresponde al universo).

Número de usuarios atendidos en los puntos digitales	MARIANO MELENDRO	EFAC	FERIAS	JORDAN	JOAQUIN PARIS	CIUDAD IBAGUE	SAN PEDRO ALEJANDRINO	CARLOS LLERAS RESTREPO
Total Usuarios Acceso Internet	1279	1986	9291	283	199	323	2662	1101
Total Usuarios Entretenimiento	270	609	775	125	220	10	557	380
Total Usuarios Gobierno En Línea	27	618	451	267	22	24	97	132
Total capacitados en Tems relacionados con TIC mayores de 15 años	1010	273	622	924	1064	904	673	1072

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</b>	Versión: 13	
Fecha: 13/10/2022			
Página: 8 de 16			

Total capacitados en Tic - Población Vulnerable (adulto mayor, discapacitado)	79	369	235	136	37	61	179	38
N = universo	333,125	481,875	1421,75	216,875	192,75	165,25	521	340,375
n= muestra	57	60	65	52	50	48	60	57

Las encuestas de los puntos Vive Digital se implementan por medio de una encuesta virtual al finalizar los cursos impartidos en los puntos por la Secretaría de las TIC.

#### Canal directo:

Aplicación de las encuestas en territorio (jornadas ciudadanas denominadas Alcaldía al Barrio); las cuales, se entregan dependiendo de la agenda que se programe semanalmente.

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

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

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

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

e = error estimado para este caso del 10%

Para el cálculo de esta muestra se tomaron en cuenta los datos de los números de ciudadanos que asistieron a Alcaldía al Barrio durante el periodo de enero a junio de 2021.

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO		<b>Versión:</b> 13	
			<b>Fecha:</b> 13/10/2022	
			<b>Página:</b> 9 de 16	

## Metodología 1

Para determinar la población se tomó el promedio del número de ciudadanos que se atendieron en cada comuna (N= universo) y se calculó la muestra, conociendo el número de encuestas a aplicar en cada comuna de acuerdo a la programación semanal.

	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	PROMEDIO N = población
Número de ciudadanos que asistieron	2.827	2.664	1.013	3.023	2.347	2.951	3.319	2.661	3.487	3.183	2.690	2.080	2.602	2.681
n = tamaño de la muestra	<b>66 encuestas a implementar por comuna en cada una de las jornadas Alcaldía al Barrio</b>													

Nota: los datos del número de ciudadanos que asistieron a las jornadas de Alcaldía al Barrio fueron suministrados por la Secretaría de Planeación – Dirección de Planeación del Desarrollo.

## Metodología 2

Para determinar la población se tomó el número de ciudadanos que se atendieron en cada comuna (N= universo) y se calculó la muestra, conociendo el número de encuestas a aplicar en cada comuna de acuerdo a la programación semanal.

	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	TOTAL	PROMEDIO
N = Población	2.827	2.664	1.013	3.023	2.347	2.951	3.319	2.661	3.487	3.183	2.690	2.080	2.602	34.847	

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**



	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 11 de 16		

Los CAMS no se han reactivado desde la pandemia.

- El chat virtual tiene dos opciones de voto para los ciudadanos al ser atendidos por medio de esta herramienta (voto positivo y voto negativo). También hay una encuesta de evaluación donde se re direcciona al ciudadano al finalizar el chat; allí el ciudadano puede calificar la atención brindada como excelente, buena, aceptable, mala y pésima.

Canal virtual

- Se implementa por medio de una encuesta que permite evaluar los trámites y servicios en línea y esta se encuentra publicada en la página de la Alcaldía.

Canal directo

- Se implementa por medio de una encuesta que permite evaluar la gestión realizada en las comunas y barrios donde se realizar las jornadas de Alcaldía al Barrio.

Es importante mencionar que queda a consideración del ciudadano el diligenciamiento de las votaciones de la herramienta del chat y el diligenciamiento de las encuestas; ya que, no se puede determinar una muestra para estas nuevas herramientas.

Los desarrollos tecnológicos son gestión de la Secretaría de las TICS para poder aplicar estas herramientas virtuales con los ciudadanos.

### Reactivación de los canales:

El canal Directo se ajusto para realizarse en las jornadas de Alcaldía al barrio con el fin de conocer la gestión y percepción de los ciudadanos frente a las obras de la ciudad.

El canal Presencial se implementará en todas las ventanillas a excepción de los CAM y Secretaría de Planeación.

## 7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	 <b>Diseñar y validar los instrumentos de la metodología</b>	Líder del Proceso y su equipo de trabajo.	 Acta de reunión.  Correo electrónico solicitud a la

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 13	
		<b>Fecha:</b> 13/10/2022	
		<b>Página:</b> 12 de 16	

	<p>Se establecen los lineamientos sobre los cuales se va a realizar la medición, los canales, población objetivo, muestra estadística y ruta metodológica para la implementación de los instrumentos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Revisar, aprobar y publicar en la página de la Alcaldía Municipal de Ibagué el Procedimiento, para lo cual se envía el documento al correo institucional de la Dirección de Fortalecimiento Institucional – SIGAMI cada vez que se requiera.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>1.</b> Cada vez que se requiere revisión, actualización y/o anulación de algún lineamiento en la metodología es importante realizar mesa de trabajo con los líderes de los procesos involucrados y contar con el apoyo de la Dirección de Fortalecimiento Institucional.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>2.</b> Las oportunidades de mejora que se le realizan a la metodología resultan de las auditorías internas o externas.</p>	<p>Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).</p> <p>Dirección de Fortalecimiento Institucional.</p>	<p>Dirección de Fortalecimiento Institucional.</p>
<b>2.</b>	<p><input type="checkbox"/> <b>Aplicar los instrumentos</b> Se aplican los instrumentos de acuerdo a los lineamientos establecidos en la metodología.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Revisar el número de encuestas a aplicar en cada una de las ventanillas o puntos de control de acuerdo a la muestra a aplicar, las encuestas se envían debidamente numeradas e identificadas con el sello de seguridad de la Dirección de Atención al Ciudadano mensualmente y mediante memorando.</p>	<p>Líder del Proceso y su equipo de trabajo.</p>	<p><input type="checkbox"/> Formatos encuesta de satisfacción al ciudadano.</p>
<b>3.</b>	<p><input type="checkbox"/> <b>Recopilar la información</b> Se recopila la información recolectada por medio de cada uno de los canales (presencial, virtual y directo).</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificar que las encuestas diligenciadas no tengan enmendaduras o modificaciones, en dado caso de que algún formato se dañe o se pierda no se debe reemplazar por otro y se debe reportar esta</p>	<p>Líder del Proceso y su equipo de trabajo.</p> <p>Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).</p>	<p><input type="checkbox"/> Registros encuesta de satisfacción al ciudadano.</p> <p><input type="checkbox"/> PISAMI</p> <p><input type="checkbox"/> Correo electrónico solicitud a las TIC</p>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

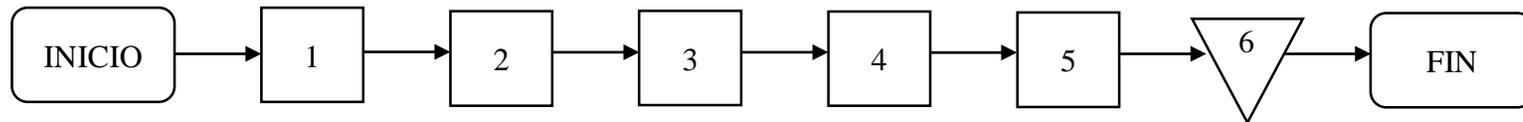
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-001</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p><b>Versión:</b> 13</p> <p><b>Fecha:</b> 13/10/2022</p> <p><b>Página:</b> 13 de 16</p>	

	<p>información mediante memorando a la Dirección de Atención al Ciudadano.</p> <p>Las encuestas aplicadas por medio del canal presencial se deben enviar en un plazo máximo de los primeros (05) días hábiles de cada mes vencido mediante memorando a la Dirección de Atención al Ciudadano, a la dependencia que no cumpla con este plazo estipulado se le enviará memorando.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>1.</b> Las encuestas del canal presencial - ventanillas y puntos de atención son enviadas por las Unidades Administrativas a la Dirección de Atención al ciudadano mediante memorando.</li> <li> <b>2.</b> Los datos del chat virtual y encuesta del chat son enviadas y solicitadas mediante correo electrónico por parte de la Secretaría de las TIC.</li> <li> <b>3.</b> Los datos del canal virtual se descargan de manera mensual directamente desde PISAMI.</li> <li> <b>4.</b> Las encuestas de los puntos vive digital son de manera digital y la Secretaría de las TIC se encarga de que los ciudadanos las diligencien.</li> <li> <b>5.</b> Las encuestas del canal directo las maneja directamente Dirección de Atención al Ciudadano en los eventos de Alcaldía al Barrio, se encarga de distribuirlas y de volver a reclamarlas según la programación.</li> <li> <b>6.</b> Es importante que las Unidades Administrativas involucradas en el Proceso cumplan con los plazos y condiciones estipuladas con el fin de poder cumplir con los informes y seguimientos.</li> </ul>		
4.	<p> <b>Tabular y elaborar informe</b></p> <p>Se tabulan los datos obtenidos de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos mediante los diferentes canales y se elabora informe gerencial.</p>	Líder del Proceso y su equipo de trabajo.	 Informe gerencial encuestas satisfacción del ciudadano.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p><b>Código:</b> PRO-GSA-001</p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p><b>Versión:</b> 13</p>	
		<p><b>Fecha:</b> 13/10/2022</p>	
		<p><b>Página:</b> 14 de 16</p>	

	<p><input checked="" type="checkbox"/> Enviar a la Oficina de Control Interno cuatrimestralmente o cuando sea requerido el informe gerencial.</p>		
5	<p> <b>Socializar resultados obtenidos y proponer acciones de mejora</b> Se socializa el informe mediante circular a todos los Directivos y se publica en la página de la Alcaldía con el fin de que cada Dependencia genere las acciones de mejora correspondientes.</p> <p> <b>1.</b> El informe se envía a la Secretaría de las TIC con el fin de que sea publicado en la página de la Alcaldía.</p>	<p>Líder del Proceso y su equipo de trabajo.</p> <p>Líderes de los Procesos involucrados (Unidades Administrativas).</p>	<p> Circular.</p> <p> Correo electrónico enviado a Secretaría de las TIC.</p> <p> Informe gerencial encuestas satisfacción del ciudadano publicado en la página de la Alcaldía.</p> <p> Indicadores del Proceso.</p>
6	<p> <b>Archivar</b> Se archivan los registros de las encuestas de manera mensual.</p>	<p>Líder del Proceso y su equipo de trabajo.</p>	<p> Carpeta de acuerdo a la TRD. Del Proceso.</p>

## 8. Flujograma



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
		<b>Versión:</b> 13	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 15 de 16		

## 9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	11/12/2015	Primera versión del SIGAMI
02	08/10/2018	SIGAMI
03	20/03/2019	Actualización de objetivo, condiciones generales y descripción de actividades.
04	30/10/2019	Actualización de las condiciones generales y descripción de las actividades con base a la implementación de los nuevos canales de aplicación de encuestas y cálculos estadísticos de las muestras a aplicar por cada uno de ellos.
05	25/03/2020	Condiciones generales – puntos Vive Digital, descripción de las actividades del canal presencial – puntos Vive Digital.
06	23/06/2020	Condiciones generales – Observaciones durante el estado de emergencia del Covid 19 y descripción de actividades canal virtual – herramienta chat interactivo.
07	10/09/2020	Actualización de las condiciones generales – Observaciones durante el estado de emergencia del Covid 19 (encuesta de evaluación al finalizar el chat).
08	13/04/2021	Actualización de las condiciones generales – Observaciones durante el estado de emergencia del Covid 19 (la encuesta del canal Directo se vuelve a aplicar en los barrios de Ibagué).
09	27/08/2021	Actualización de las condiciones generales – Observaciones durante el estado de emergencia del Covid 19 (la encuesta del canal Presencial se vuelve a aplicar en las ventanillas de la Dirección de Administración del Sisbén, Grupo de Cobro Coactivo: Predial – Tránsito y Secretaría de Movilidad).
10	29/09/2021	Actualización de las condiciones generales – canal directo y observaciones con el fin de implementar las encuestas en las jornadas de Alcaldía al barrio. Adicional a ello se calculan las muestras con base a la información de ciudadanos atendidos en el periodo comprendido de enero a junio de 2021.

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-GSA-001	
		<b>Versión:</b> 13	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	<b>Fecha:</b> 13/10/2022		
	<b>Página:</b> 16 de 16		

11	21/02/2022	Actualización de las condiciones generales – Reactivación de los canales (la encuesta del canal Presencial se vuelve a aplicar en las ventanillas de la Dirección de Atención al Ciudadano y en el Punto de atención del Palacio Municipal – Recepción), alcance, definiciones, seguimiento y control, actividades y flujograma.
12	08/06/2022	Actualización de las condiciones generales – Reactivación de los canales (la encuesta del canal Presencial se vuelve a aplicar en las ventanillas de la Secretaría de Infraestructura, Dirección de Espacio Público, Secretaría de Salud, Secretaría de educación y en el Punto de atención de Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario). De la ventanilla del grupo de cobro coactivo se integraron la del Predial y Tránsito y por lo tanto a partir de la fecha se enviarán las encuestas a un solo grupo y no a dos.
13	13/10/2022	Actualización de las condiciones generales – observaciones Las encuestas del canal directo se implementarán en Alcaldía al barrio. Se reactiva la aplicación de las encuestas de ventanilla para la Secretaría de Planeación; la cual, se encontraba inactiva por la pandemia. A partir de la fecha se implementa en el canal virtual las encuestas en los puntos Vive Digital.

## 10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales y contratistas Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano	Director(a) Atención al Ciudadano	Secretario(a) General

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**