

 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 41	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2021

**Periodo del Informe: septiembre –
diciembre 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: 06-01-2022	Fecha de Aprobación: 06-01-2022		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 41	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



 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 41	

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 Canal Presencial

5

La segmentación involucra a las ventanillas del plan piloto:

5

2.3.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

5

2.3.3 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios)

6

2.3.4 Canal Directo (Alcaldía y Gobernación al Barrio)

6

La segmentación se realizo por comunas dependiendo de los encuentros ciudadanos que se realizan en las jornadas de Alcaldía y Gobernación al barrio en la ciudad de Ibagué.

6

2.4 Estrategia de Recolección de Información

7

2.5 Periodo de Recolección de Información

7

2.5.1 Canal Presencial

7

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

7

2.5.3 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios)

8

2.5.4 Canal Directo

8

2.6 Muestra Calculada

8

2.6.1 Canal Presencial

8

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

9

2.6.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

9

2.6.4 Canal Directo

10

2.7 Encuesta

13

2.7.1 Canal Presencial

13

2.7.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

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

 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 41	

2.7.3	Canal virtual (encuesta trámites y servicios)	15
2.7.4	Canal Directo	16
2.8	Resultados del consolidado de atención en el periodo septiembre – diciembre de 2021.....	17
2.8.1	Canal Presencial	17
2.8.2	Chat virtual (votos de satisfacción)	21
2.8.3	Chat virtual (encuesta de evaluación)	26
2.8.4	Canal virtual (encuesta trámites y servicios).....	29
2.8.5	Canal Directo	32
3.	CONCLUSIONES.....	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



 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 41	

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 ante la no atención de los ciudadanos de manera presencial en todas las ventanillas de atención optó por implementar 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.

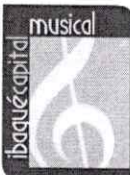
El canal virtual cuenta con una encuesta publicada en la página de la Alcaldía en donde se identifican las oportunidades de mejora que permiten aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía en cuanto a los trámites y servicios en línea con que cuentan las diferentes Dependencias.

A finales de septiembre se actualizó la metodología del canal Directo en donde se aplican encuestas en territorio (jornadas ciudadanas denominadas Alcaldía y Gobernación al Barrio).

El canal presencial se reactivó a finales del mes de agosto en un plan piloto para las ventanillas de Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito y 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

 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 41	

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 Canal Presencial

La segmentación involucra a las ventanillas del plan piloto:

- Secretaría de Movilidad
- Dirección Administración del Sisbén
- Cobro Coactivo Predial
- Cobro Coactivo Tránsito

2.3.2 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
- Dirección Justicia
- Secretaría de las TIC
- Dirección de Atención al Ciudadano
- Gestora Urbana
- IMDRI
- Dirección Tesorería (Grupo Cobro Coactivo)
- Cuerpo Oficial de Bomberos - Dirección ambiente, agua y cambio climático
- 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 Infraestructura

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 41	

- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
- Secretaría de Desarrollo Social Comunitario
- Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo
- Secretaría de Cultura – Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría de Educación – Secretaría de Salud
- Secretaría de Gobierno – Secretaría Administrativa
- Secretaría de Planeación – Secretaría de Hacienda
- Dirección de Talento Humano – Dirección rentas
- Dirección Administración del Sisbén

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

2.3.3 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

2.3.4 Canal Directo (Alcaldía y Gobernación al Barrio)

La segmentación se realizó por comunas dependiendo de los encuentros ciudadanos que se realizan en las jornadas de Alcaldía y Gobernación al barrio en la ciudad de Ibagué.

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

 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 41	

2.4 Estrategia de Recolección de Información

El canal presencial se reactivo en el mes de agosto con un plan piloto para las ventanillas de Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito y Movilidad, las encuestas se aplicaron desde dicha fecha con base a las muestras calculadas.

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 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 se actualizo la metodología a finales del mes de septiembre. 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 Canal Presencial

Desde el mes de septiembre se implementan las encuestas en las ventanillas del Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito y Secretaría de Movilidad.

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

De septiembre a diciembre 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

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

2

 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 41	

tamaño de muestra, están sujetos a la voluntad de los ciudadanos para diligenciar dichas herramientas que surgieron ante la emergencia sanitaria.

2.5.3 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 aplicó en el periodo comprendido entre septiembre - diciembre.

2.5.4 Canal Directo

La encuesta se aplicó acuerdo con la Programación de Alcaldía y Gobernación al Barrio desde el mes de octubre.

2.6 Muestra Calculada

2.6.1 Canal Presencial

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

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

	VENTANILLA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
VENTANILLAS	CORRESPONDENCIA	Radicaciones	1.619	2.137	2.369	1.853	2.081	1.710	1.939		1.958	66
	INFRAESTRUCTURA	Radicaciones	23	37	53	58	61	40	28		43	26
	ESPACIO PUBLICO	Radicaciones	78	64	73	89	113	70	79		81	37
	SALUD	Radicaciones	26	64	91	70	105	99	140		85	38
	SISBEN	Radicaciones + Digiturno	2856	5445	3644	2829	3717	2960	3725		3.597	67
	COBRO COACTIVO (PREDIAL Y TRANSITO)	Radicaciones + Digiturno Predial	0				4286	4528	5321		4.712	67
	TRANSITO - MOVILIDAD	Radicaciones + Digiturno	5359	7.738	7.729	9299	9.896	8944	8.947		8.273	68
	PLANEACION	Radicaciones	0	1.353	1.534	1.442	1.136	920	964		1.225	64

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 41							
	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	
	EDUCACIÓN	Plataforma SAC	2475	3015	2810	2522	2721	1991	2960		2.642	66	
TOTAL												698	

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.

2.6.2 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.

2.6.3 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 formula, dando un tamaño de muestra de 68 encuestas mensuales a aplicar.

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 41	

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
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

2.6.4 Canal Directo

Para el cálculo del tamaño de la muestra del canal virtual un nivel de confianza de 95% y un error estimado de 10%.

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

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 41	

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 y Gobernación al Barrio durante el periodo de enero a junio de 2021.

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	66 encuestas a implementar por comuna en cada una de las jornadas Alcaldía y Gobernación al Barrio													

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 41	

Nota: los datos del número de ciudadanos que asistieron a las jornadas de Alcaldía y Gobernación 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	
N = tamaño de la muestra	66	66	64	67	66	67	67	66	67	67	66	66	66		66 encuestas a implementar por comuna en cada una de las jornadas Alcaldía y Gobernación al Barrio

Se evidencia que las muestras por las dos metodologías aplicadas dieron en promedio 66 encuestas a implementar por comuna en cada una de las jornadas Alcaldía y Gobernación al Barrio. Por lo tanto, se procede a la aplicación de dicha muestra.

 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 41	

2.7 Encuesta

2.7.1 Canal Presencial

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Código: FOR-02-PRO-GSA-01	
		Versión: 01	
		Fecha: 22/06/2015	
		Página: 1	

Fecha: DD __ MM __ AA Dependencia: _____

Nombre: _____ Tel: _____

Dirección: _____ E-Mail: _____

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

Se solicita que por favor marque con una "X" de acuerdo a lo percibido.

ASPECTO A EVALUAR	 EXCELENTE	 BUENO	 REGULAR	 MALO	 PESIMO
Atención Brindada Por el Funcionario					
Tiempo de Atención Desde Su Llegada a Nuestras Instalaciones.					
La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario(a).					
Como se sintio en nuestras instalaciones?					
Como le parecio el servicio prestado?					

¿Qué trámite solicitó? _____

Observaciones y/o Sugerencias: _____

Funcionario que lo atendió: _____

Firma del Funcionario

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



 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 41	

2.7.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano optó por implemenrar 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.

Nombre*

Ingrese su nombre

Su pregunta*

Escriba su mensaje aquí y presione en para enviar...

Secretaría

Atención al ciudadano

Iniciar chat

Bernardo Malambo - Atención al ciudadano

Bienvenido a nuestro chat en línea, reciba un cordial saludo de la administración "Ibagué Vibra"

Escribe tu mensaje aquí...

Por favor complete esta breve encuesta de evaluación

Excelente

Bueno

Aceptable

Malo

Pésimo

Enviar

Vista previa del chat

Por favor complete esta breve encuesta de evaluación

Gracias por visitarnos y hacer uso de nuestras herramientas tecnológicas. ¡Que tengas un gran día!

Vista previa del chat

Cerrar

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 41	

2.7.3 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION 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	PREGUNTA\$	RESPUESTA\$
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 Secretaría educación 2019
		Turnos 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 cárnico
		Certificación de Contratos
		Consulta Puntaje Sisben
		Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor
		Conceptos Jurídicos
		Ninguno
	¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?	
	¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?	Excelente
		Buena
		Regular
		Mal
		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



 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 41	

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION 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	

☐	¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención Virtual?	
--------------------------	--	----------------------

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

2.7.4 Canal Directo

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: FOR-05-PRO-GSA-01	
		Versión: 01	
	FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO	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
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

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo septiembre – diciembre de 2021

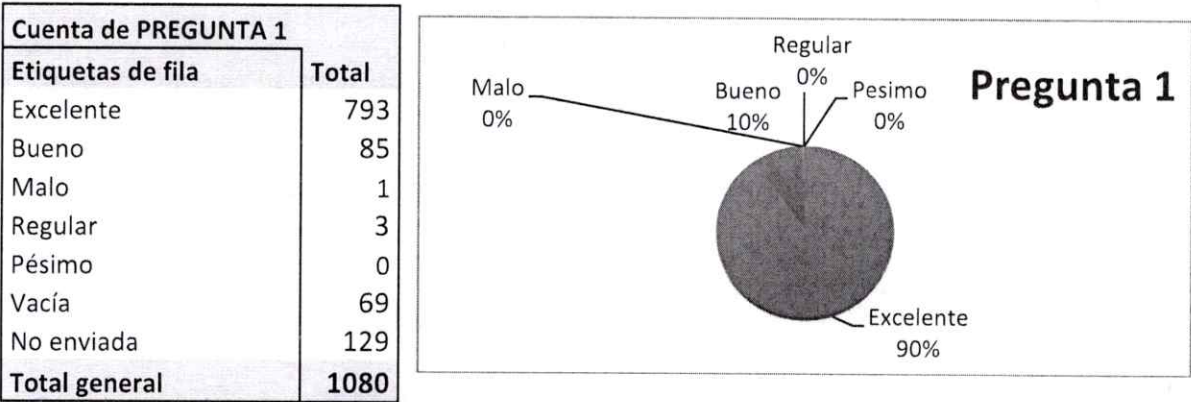
2.8.1 Canal Presencial

En el periodo comprendido entre septiembre - diciembre se atendieron a 1.080 ciudadanos mediante las ventanillas presenciales de las Dependencias de Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito, Dirección del Sisbén y Secretaría de Movilidad.

Nota: Es importante mencionar que en el mes de octubre se envió una encuesta de más a todas las Dependencias.

Es decir, una encuesta de más con base en la muestra calculada para el canal presencial.

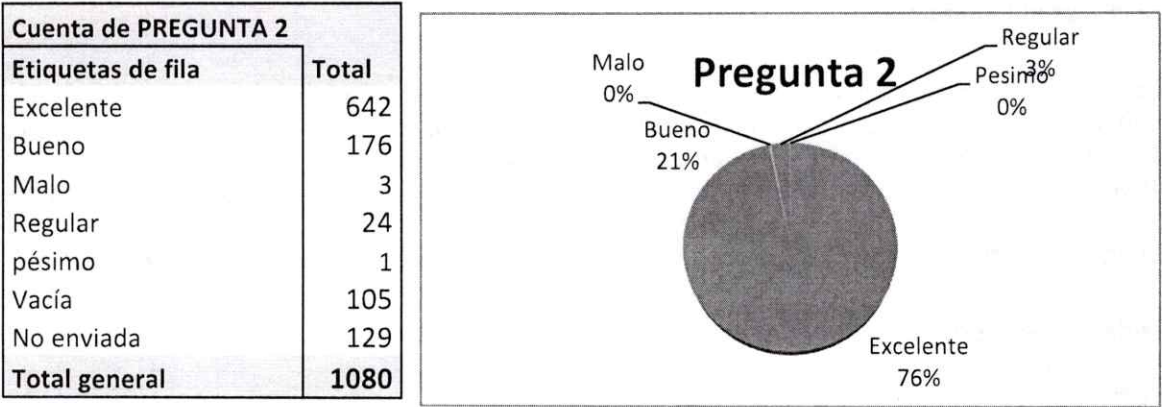
Tabla 1. Atención brindada por el funcionario



Aproximadamente el 100% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.

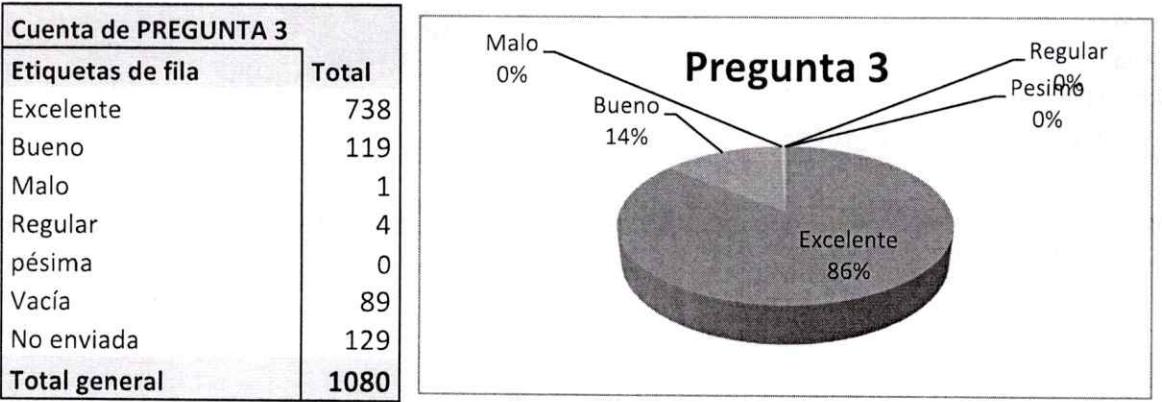
1

Tabla 2. Tiempo de atención desde su llegada a nuestras instalaciones



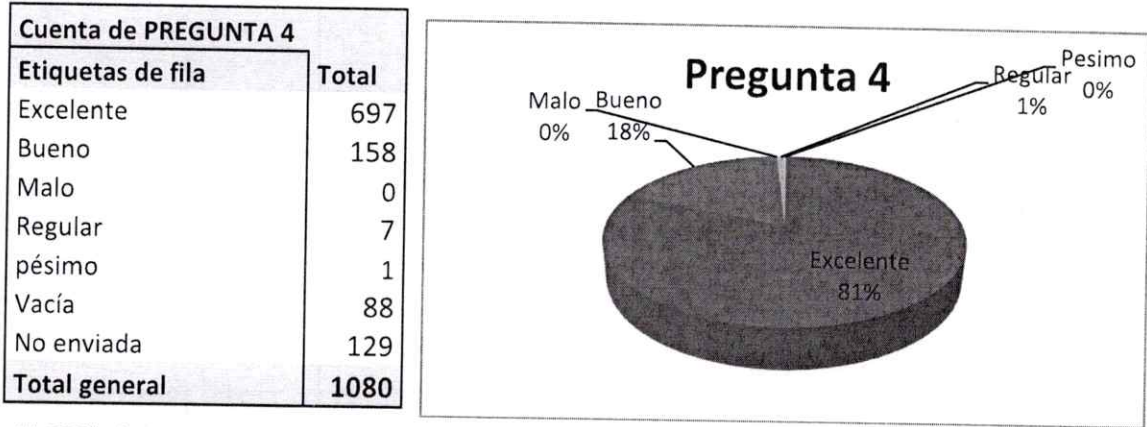
El 97% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

Tabla 3. La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario (a)



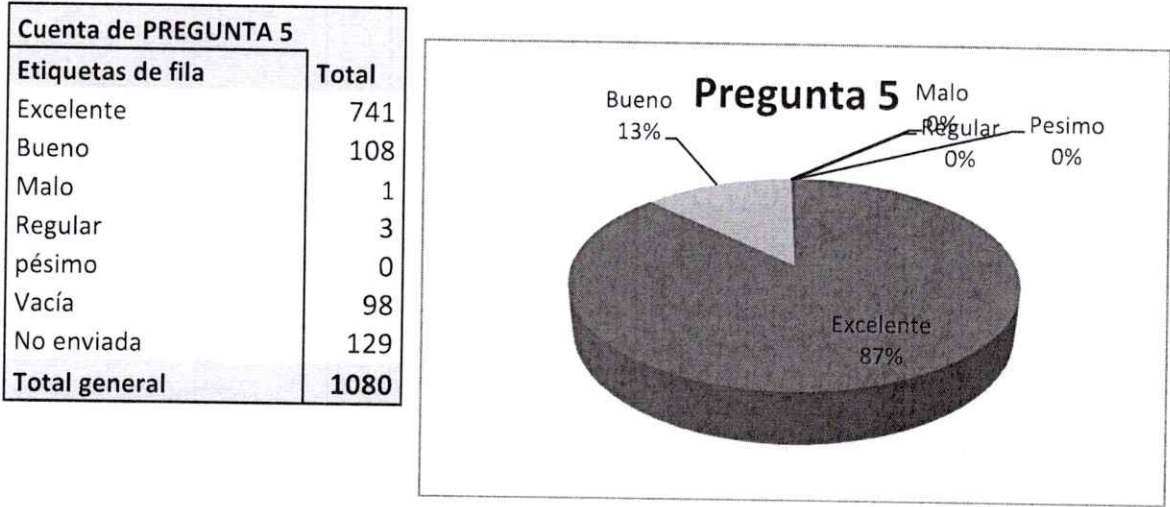
Aproximadamente el 100% de los ciudadanos encuestados consideran que fue clara (excelente – bueno) la respuesta ofrecida por el funcionario(a).

Tabla 4. ¿Cómo se sintió en nuestras instalaciones?



El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.

Tabla 5. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?



Aproximadamente al 100% de los ciudadanos encuestados les pareció que el servicio prestado fue entre excelente y bueno.



 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 41	

Tabla 6. Consolidado encuestas del cuatrimestre de las ventanillas

DEPENDENCIAS	SEPTIEMBRE-DICIEMBRE				
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas vacías	Número de encuestas incompletas	Número de encuestas que enviaron completas (CUATRIMESTRE)
Cobro Coactivo - Predial	269	60	28	25	156
Cobro Coactivo - Tránsito	269	49	17	15	188
Sisbén	269	21	4	13	231
Movilidad	273	11	5	6	251
TOTAL	1080	141	54	59	826

Se requiere que las Dependencias envíen diligenciadas en su totalidad, sin enmendaduras, tachones y en los tiempos establecidos las encuestas que envía la Dirección 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



 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 41	

2.8.2 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 (3.536), Secretaría de Movilidad (1.473), Secretaría de Hacienda (778) y Secretaría de Salud (398).

Se atendieron (7.908 ciudadanos) en el periodo comprendido entre septiembre – diciembre, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (379), votos negativos (95) y no votaron (7.434). Aproximadamente el 94% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 6% dan su voto positivo o negativo.

En los meses de septiembre (2.652) y noviembre (1.941) se evidencio una mayor cantidad de ciudadanos que recurrieron a realizar sus preguntas, inquietudes o dudas por medio de este medio.

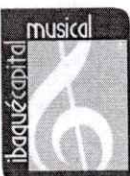
Se concluye que esta herramienta virtual ha sido de gran utilidad en cuanto a la comunicación entre la entidad y los ciudadanos durante esta época de pandemia.

Tabla 7. 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	3536	174	47	3315
Cuerpo Oficial de Bomberos	23	0	0	23
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	7	0	0	7
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	25	0	0	25
Dirección de Justicia	39	0	0	39

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

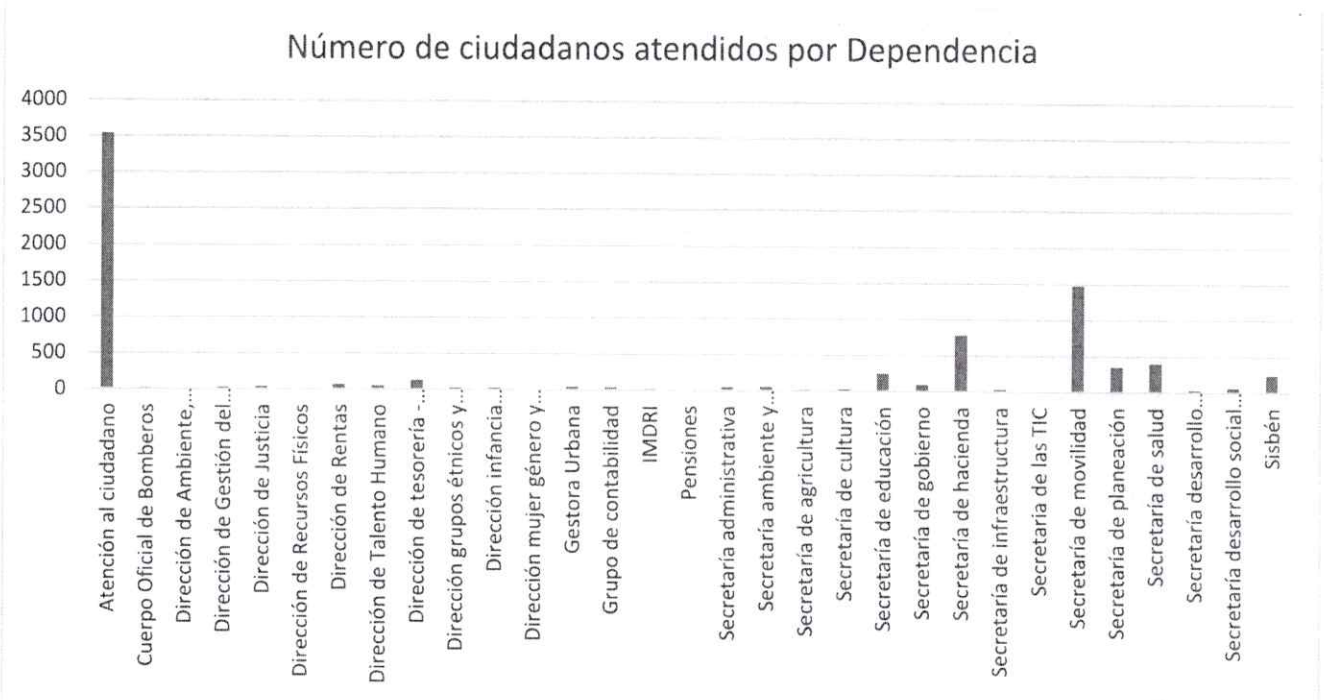


 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD		Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
			Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL		Fecha: 2018/07/30	
			Página: 1 DE 41	

Dirección de Recursos Físicos	10	0	0	10
Dirección de Rentas	69	0	1	68
Dirección de Talento Humano	50	0	0	50
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	130	0	0	130
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	25	2	0	23
Dirección infancia adolescencia juventud	26	0	1	25
Dirección mujer género y diversidad sexual	9	0	0	9
Gestora Urbana	41	0	0	41
Grupo de contabilidad	39	0	0	39
IMDRI	22	0	0	22
Pensiones	8	0	0	8
Secretaría administrativa	47	0	0	45
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	54	0	0	54
Secretaría de agricultura	15	0	0	15
Secretaría de cultura	26	0	0	26
Secretaría de educación	248	0	0	248
Secretaría de gobierno	93	0	0	93
Secretaría de hacienda	778	48	14	716
Secretaría de infraestructura	34	0	0	34
Secretaría de las TIC	11	3	0	8
Secretaría de movilidad	1473	89	23	1361
Secretaría de planeación	347	34	1	312
Secretaría de salud	398	12	3	383
Secretaría desarrollo económico	28	1	0	27
Secretaría desarrollo	59	1	0	58

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 41		
social comunitario						
Sisbén		238	13	5	220	
TOTAL		7908	379	95	7434	



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



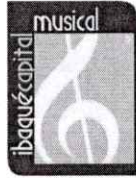
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 41	

Tabla 8. Votos de satisfacción mes de septiembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	139	5%
Voto negativo	36	1%
No votaron	2477	93%
Total	2652	100%

En el mes de septiembre 2.652 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.

Tabla 9. Votos de satisfacción mes de octubre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	87	5%
Voto negativo	21	1%
No votaron	1639	94%
Total	1747	100%

En el mes de octubre 1.747 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 94% 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



 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 41	

Tabla 10. Votos de satisfacción mes de noviembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	88	5%
Voto negativo	18	1%
No votaron	1835	95%
Total	1941	100%

En el mes de noviembre 1.941 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 95% decidió no votar.

Tabla 11. Votos de satisfacción mes de diciembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	65	4%
Voto negativo	20	1%
No votaron	1483	95%
Total	1568	100%

En el mes de diciembre 1.568 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo, negativo o no votar), el 4% de los ciudadanos dio un voto positivo, el 1% voto negativo y el 95% 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



 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 41	

Tabla 12. Consolidado votos de satisfacción (septiembre - diciembre)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	379	5%
Voto negativo	95	1%
No votaron	7434	94%
Total	7908	100%

Durante el periodo comprendido entre (septiembre - diciembre) 7.908 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 94% decidió no votar.

2.8.3 Chat virtual (encuesta de evaluación)

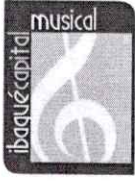
La encuesta de evaluación se aplicó en el periodo comprendido entre septiembre - diciembre. El funcionario direcciona al ciudadano para que por medio de estrellas califique la atención brindada como excelente, bueno, aceptable, malo, pésimo.

Tabla 13. Encuesta de evaluación mes de septiembre

Mes de septiembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	229	38%
Bueno	53	9%
Aceptable	36	6%
Malo	16	3%
Pésimo	153	26%
No contestaron	109	18%
Total	596	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



 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 41	

En el mes de septiembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 47% entre excelente y bueno, que equivale a 282 ciudadanos de los 596 que respondieron la encuesta.

Tabla 14. Encuesta de evaluación mes de octubre

Mes de octubre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	149	38%
Bueno	38	10%
Aceptable	25	6%
Malo	13	3%
pésimo	104	27%
No contestaron	62	16%
Total	391	100%

En el mes de octubre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 48% entre excelente y bueno, que equivale a 187 ciudadanos de los 391 que respondieron la encuesta.

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de noviembre

Mes de noviembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	142	33%
Bueno	49	11%
Aceptable	30	7%
Malo	15	3%
pésimo	110	25%
No contestaron	86	20%
Total	432	100%

En el mes de noviembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 44% entre excelente y bueno, que equivale a 191 ciudadanos de los 432 que respondieron la encuesta.

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 41	

Tabla 16. Encuesta de evaluación mes de diciembre

Mes de diciembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	110	41%
Bueno	22	8%
Aceptable	5	2%
Malo	11	4%
Pesimo	73	27%
No contestaron	49	18%
Total	270	100%

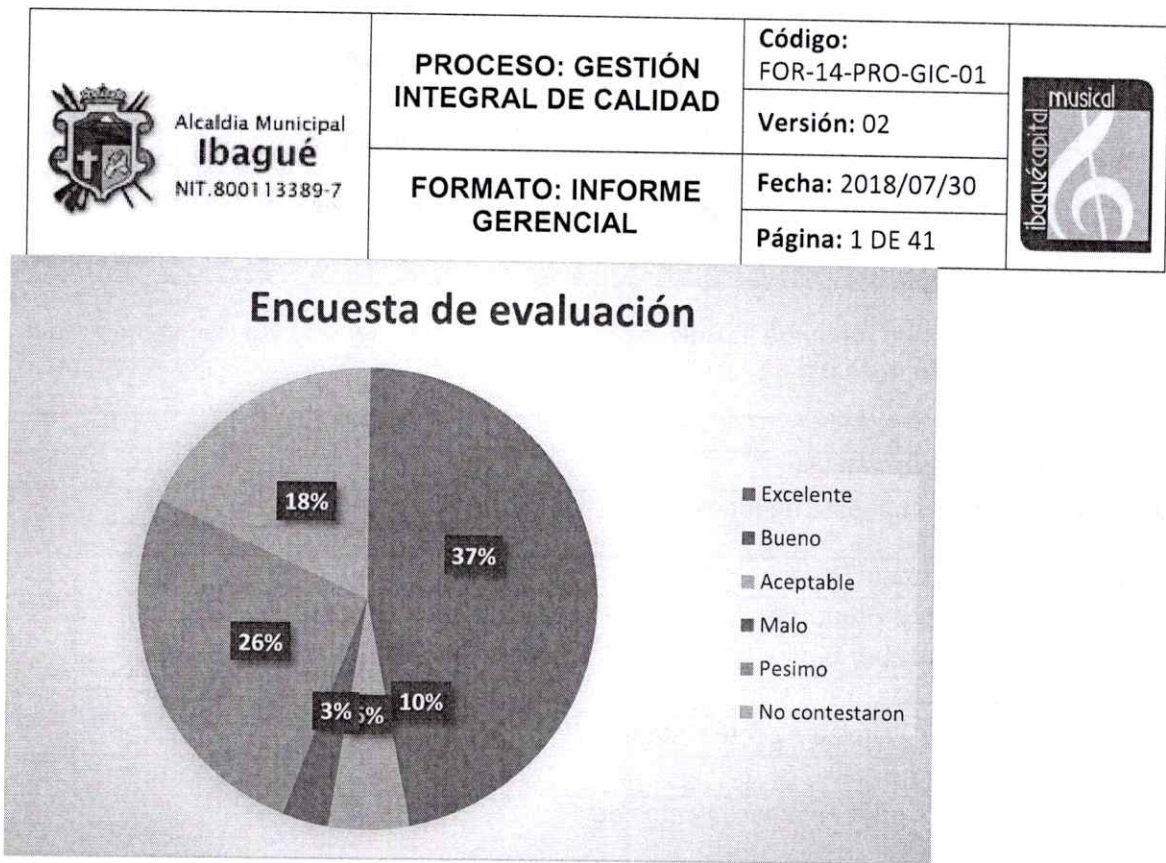
En el mes de diciembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 49% entre excelente y bueno, que equivale a 132 ciudadanos de los 270 que se atendieron en el mes.

Tabla 17. Consolidado encuesta de evaluación (septiembre - diciembre)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	630	37%
Bueno	162	10%
Aceptable	96	6%
Malo	55	3%
Pesimo	440	26%
No contestaron	306	18%
Total	1689	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





En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 1.383 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 7.908 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 18%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:
El 47% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 3% malo, el 26% pésimo y el 18% no contestaron.

2.8.4 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

En este periodo (septiembre – diciembre), 15 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.

Tabla 18. Consolidado número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta

Mes	Número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta
septiembre	8
octubre	2
noviembre	4
diciembre	1
Total	15

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]

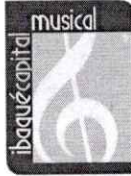
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 41	

Tabla 19. 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	7
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	1
Liquidación de Impuesto Predial	0
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	6
Paz y Salvo Impuesto Predial	1
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	0
Consulta Puntaje Sisbén	0
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	0
Conceptos Jurídicos	0
Ninguno	0
Total	15

Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: liquidación de impuesto reteíca y turnos de atención en línea secretaria de tránsito.

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

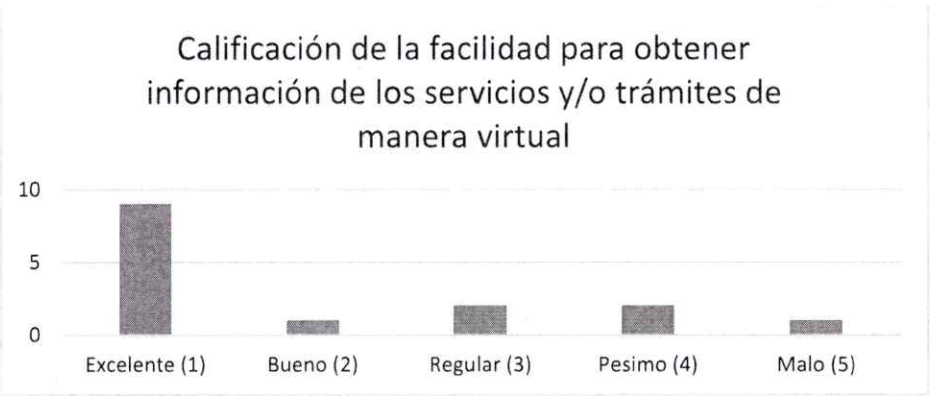
Tabla 20. Consolidado pregunta 2. ¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?

PREGUNTA 2	TOTAL
El paz y salvo del impuesto predial pero de años anteriores, no solo del año en curso	1
Certificado de tradición y libertad	1
Solo lo necesario	1
Todo está bien	1
Vacías	11
Total	15

A los ciudadanos les interesa encontrar trámites de impuestos y certificados principalmente.

Tabla 21. Consolidado pregunta 3. ¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?

PREGUNTA 3	TOTAL
Excelente (1)	9
Bueno (2)	1
Regular (3)	2
Pesimo (4)	2
Malo (5)	1
Total	15



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.

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 41	

Tabla 22. Consolidado pregunta 4. ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre en canal de atención virtual?

PREGUNTA 4	TOTAL
No atienden a nadie que no lleve turno y se pide el turno y no responden la solicitud del correo que se envía, es allí no tiene doliente, hay muchas fallas en los procedimientos, donde esta control interno? y donde esta el Alcalde? - turnos de atención en línea de la Secretaría de Tránsito	2
No es claro el proceso para pagar si es diferente a cheque agradezco comunicación 3213636550 - liquidación impuesto reteíca	1
La página no es clara para encontrar las rutas de lo que uno necesita - paz y salvo impuesto predial	1
Quedé pendiente de la respuesta - liquidación impuesto reteíca	1
El liquidador no liquida la rebaja en la sanción del impuesto de industria y comercio	1
Está bien todo	1
Excelente	1
Nada	1
Vacías	6
TOTAL	15

Se evidencian comentarios a mejorar en cuanto a impuestos y trámites de Secretaría de Movilidad.

2.8.5 Canal Directo

Durante el periodo de septiembre – diciembre se aplicaron 362 encuestas en el marco de las jornadas de Alcaldía y Gobernación al barrio.

Nota: en los meses de septiembre y diciembre no se realizaron jornadas de Alcaldía y Gobernación al barrio.

Octubre:

Comuna 1 – barrio Libertador (06 de octubre)

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



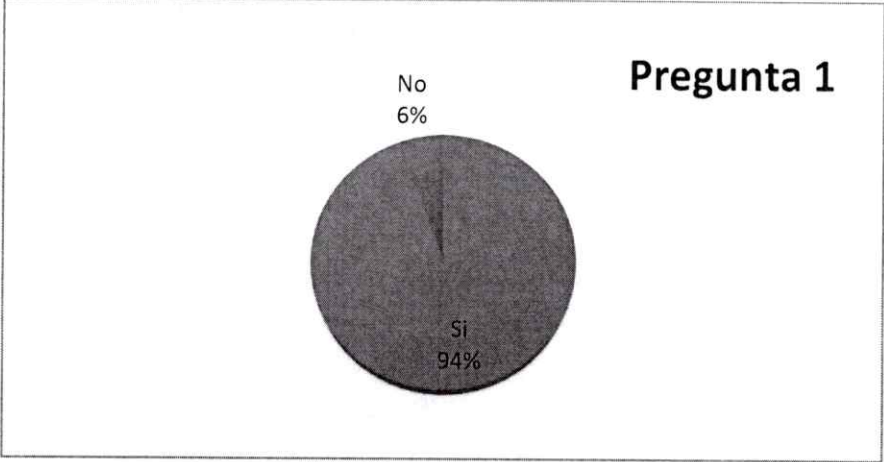
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 41	

Comuna 2 – barrio San Diego (13 de octubre)
 Comuna 3 – barrio Gaitán (20 de octubre)
 Comuna 4 – barrio San Carlos (27 de octubre)

Noviembre:
 Comuna 5 – barrio Macadamia (03 de noviembre)
 Comuna 6 – barrio San Francisco (17 de noviembre)

Tabla 23. Consolidado pregunta 1. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?

Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Si	341
No	21
Vacías	0
Total general	362



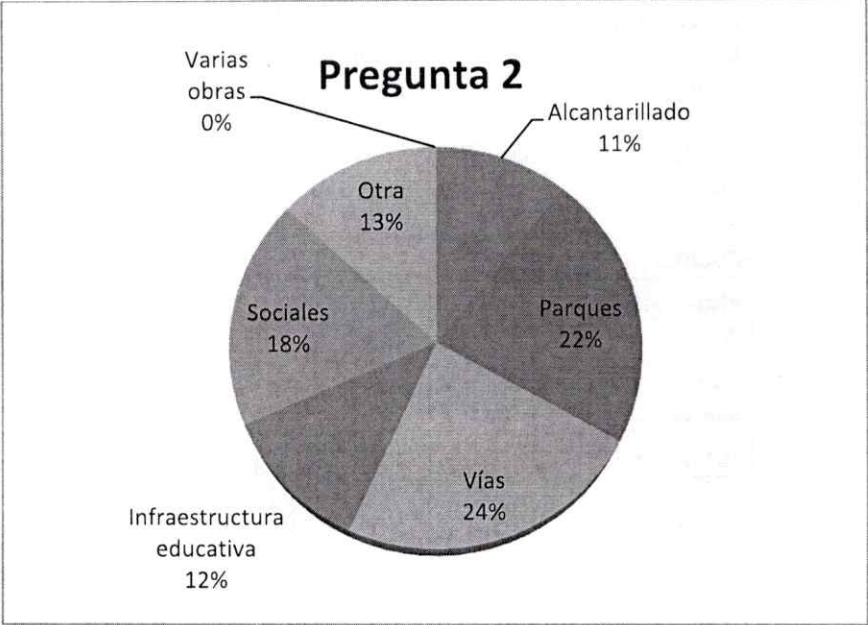
De los 362 ciudadanos encuestados, 341 personas se encuentran satisfechos con la gestión de la Alcaldía en estos barrios y 21 personas inconformes. Es decir, el 94% de ciudadanos se encuentra conforme.

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 24. Consolidado pregunta 2. ¿Cuál de estas obras se realizo en su barrio?

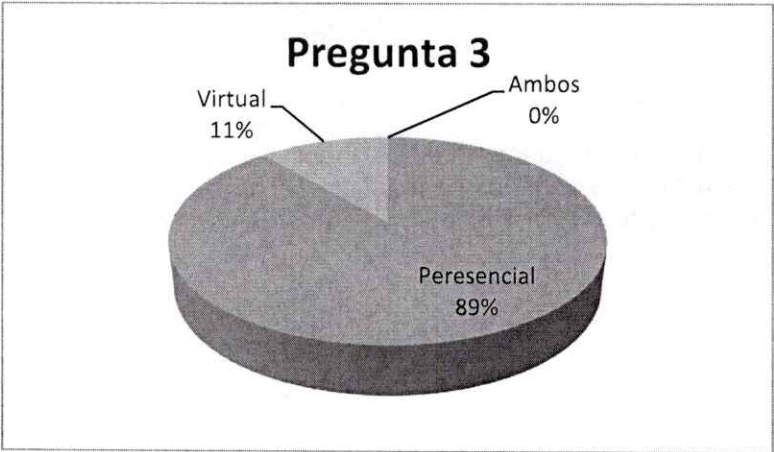
Cuenta de PREGUNTA 2	
Etiquetas de fila	Total
Alcantarillado	37
Parques	76
Vías	81
Infraestructura educativa	40
Sociales	63
Otra	45
Varias obras	0
Vacías	20
Total general	362



Los ciudadanos encuestados dicen que las obras que más se han realizado son: vías, parques y sociales.

Tabla 25. Consolidado pregunta 3. ¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?

Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Presencial	318
Virtual	41
Ambos	0
Vacías	3
Total general	362

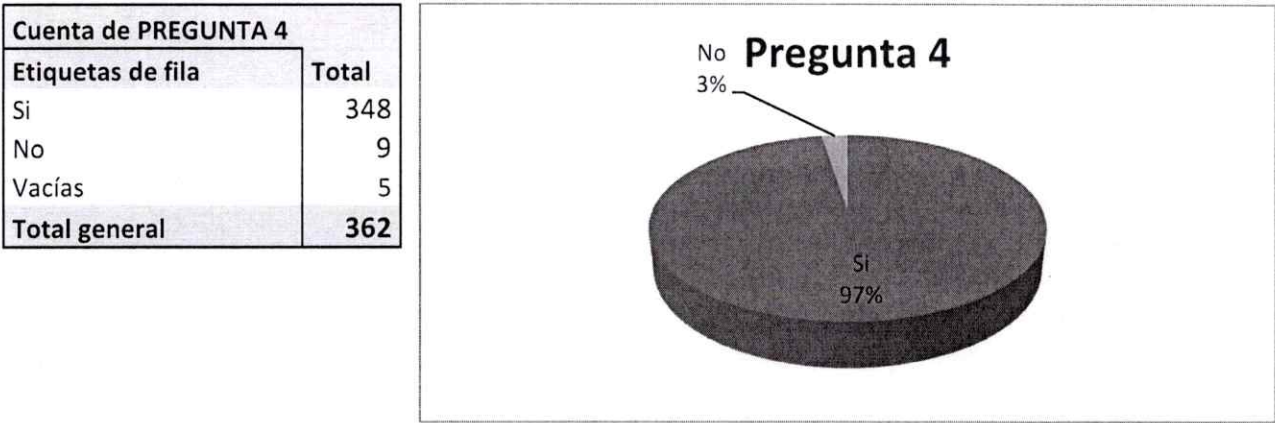


Los ciudadanos prefieren el canal presencial a la hora de ser atendidos por los funcionarios de la Alcaldía.

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

 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 41	

Tabla 26. Consolidado pregunta 4. ¿La atención prestada fue clara y sencilla?



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

Tabla 27. Consolidado pregunta 5. Felicitaciones y/o sugerencias a realizar

Cuenta de PREGUNTA 5	
Etiquetas de fila	Total
Buena gestión o felicitaciones	97
Arreglar las vías	8
Más agilidad en las obras	1
Hacer presencia en las veredas Ramos, Astilleros, la Cuenca Hídrica y barrio Nueva Castilla	5
Dar cumplimiento a los compromisos	2
Se requiere presencia de la policía en los barrios	2
Que sigan realizando estas jornadas	5
Los procesos deben ser rápidos y efectivos	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 41	
Más atención al ciudadano			2
Más flexibilidades con las personas adultas			1
Que me dejen llevar a mi perro			1
Que sigan viniendo, más seguridad, arreglo de vías públicas y mejoramiento de huecos			1
Mucha aglomeración			2
Bajar el precio de los servicios, muy alto			1
Malo			1
Ninguna			232
Total general			362

Con respecto a las felicitaciones y/o sugerencias a realizar se evidencia que los ciudadanos requieren temas de vías e intervención social primordialmente.

3. CONCLUSIONES

- Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (septiembre – diciembre) 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, esto con el fin de realizar acciones de mejora a las variables evaluadas por los usuarios.
- En el mes de abril de 2021 se reactivó el canal Directo de encuestas mediante Alcalde al barrio, en el mes de octubre se cambia la metodología por Alcaldía y Gobernación al barrio con el fin de llegarles a más ciudadanos.
- La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano optó 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,

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 41	

malo o pésimo. Esta herramienta se viene implementando gracias a los desarrollos de la Secretaría de las TIC y de los enlaces de las diferentes Dependencias de la Alcaldía que atienden las solicitudes de los ciudadanos.

- Es importante mencionar que se continúan con dichas acciones y adicional a ello se reactiva el canal presencial con un piloto para las ventanillas del Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito y Secretaría de Movilidad.
- 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.

Canal Presencial - ventanillas

- El canal presencial se reactivo en el mes de agosto con un plan piloto para las ventanillas de Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito y Movilidad, las encuestas se aplicaron desde dicha fecha con base a las muestras calculadas.
- Es importante mencionar que en el mes de octubre se envió una encuesta de más a todas las Dependencias.
- Aproximadamente el 100% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.
- El 97% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.
- Aproximadamente el 100% de los ciudadanos encuestados consideran que fue clara (excelente – bueno) la respuesta ofrecida por el funcionario(a).
- El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.
- Aproximadamente al 100% de los ciudadanos encuestados les pareció que el servicio prestado fue entre excelente y bueno.
- Se requiere que las Dependencias envíen diligenciadas en su totalidad, sin enmendaduras, tachones y en los tiempos establecidos las encuestas que envía la Dirección 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

2

 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 41	

Chat virtual

- La herramienta virtual que se implementó con la ayuda de la Secretaría de las TIC para conocer la percepción del ciudadano durante los meses comprendidos entre mayo y agosto fue el chat virtual, en donde los ciudadanos pueden dar voto positivo, negativo o no votar respecto a los servicios y/o trámites de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.
- Las Dependencias que más atendieron ciudadanos por medio de esta herramienta fueron: Dirección de Atención al Ciudadano (3.536), Secretaría de Movilidad (1.473), Secretaría de Hacienda (778) y Secretaría de Salud (398).
- Se atendieron (7.908 ciudadanos) en el periodo comprendido entre septiembre – diciembre, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (379), votos negativos (95) y no votaron (7.434). Aproximadamente el 94% de los ciudadanos no votan a la hora de evaluar la atención brindada por medio de esta herramienta y el 6% dan su voto positivo o negativo.
- En los meses de septiembre (2.652) y noviembre (1.941) 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 1.383 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 7.908 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 18%.
- Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:
- El 47% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 3% malo, el 26% pésimo y el 18% 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

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

2

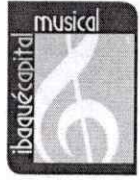
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 41	

implementadas por la entidad.

DEPENDENCIA	TRÁMITES QUE SOLICITAN LOS CIUDADANOS	OBSERVACIONES
Cobro Coactivo - Predial	Acuerdos de pago Asesoría Atención al Público Recibos y facturas Prescripción Radicación y seguimiento PQS Solicitudes Paz y salvos Descuentos Impuestos Pagos	Buena atención Que sean más rápidos en atender Menos tiempo de respuesta en trámites Mucha fila Orden en la entrada Mejoramiento de la red Que algunos no usan tapabocas Que generen facturas de pagos Solicitud recibos predial por correo
Cobro Coactivo – Tránsito	Acuerdos de pago Asesorías Consultas Matriculas Embargos Información de comparendos Solicitudes de cobros y pagos Levantamientos de prenda Averiguación de radicados Facturación	Buena atención Asesoría Los intereses son muy caros Trámite satisfactorio Disgustado ya que pago y sigue el proceso de embargo Turnos en la entrada
Sisbén	Actualización y modificación de datos Inclusión al Sisbén y encuesta Inscripción y vinculación Nuevo censo Renovación Visitas	Usar tablero electrónico Digiturno Modificaciones Excelente servicio Atención más rápida Visita lo más pronto posible
Movilidad	Asesoramiento Licencias Matriculas Pagos Runt Registros Trasposos	Excelente atención Las citas no se confirman previamente Falta de diligencia en la consecución de las carpetas Que cuando se paguen los comparendos los suban 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

[Handwritten signature]

 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 41	
		Refrendación Comparendos Inmovilizaciones Levantamiento de prenda Duplicado de placas	inmediato a la plataforma y se puedan descargar Mayor agilidad en la atención Mayor atención en el banco Contratación estable de funcionarios	

Canal virtual – trámites y servicios

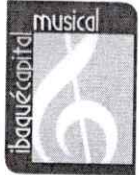
- En este periodo (septiembre – diciembre), 15 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.
- Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: liquidación de impuesto reteíca y turnos de atención en línea secretaria de tránsito.
- A los ciudadanos les interesa encontrar trámites de impuestos y certificados principalmente.
- 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 impuestos y trámites de Secretaría de Movilidad.

Canal directo – Jornadas Alcaldía y Gobernación al Barrio

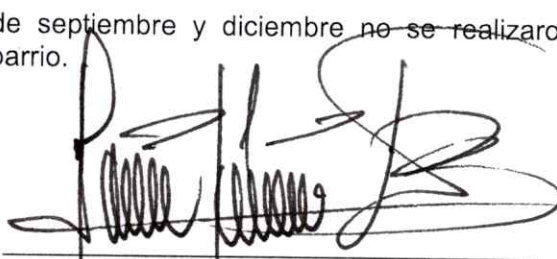
- De los 362 ciudadanos encuestados, 341 personas se encuentran satisfechos con la gestión de la Alcaldía en estos barrios y 21 personas inconformes. Es decir, el 94% de ciudadanos se encuentra conforme.
- Los ciudadanos encuestados dicen que las obras que más se han realizado son: vías, parques y sociales.
- 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 clara y sencilla.

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 41	

- Con respecto a las felicitaciones y/o sugerencias a realizar se evidencia que los ciudadanos requieren temas de vías e intervención social primordialmente.
- En los meses de septiembre y diciembre no se realizaron jornadas de Alcaldía y Gobernación al barrio.



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