

 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 40	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2022

Periodo del Informe: enero – abril

2022

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Jhon Fredy Ortiz Cepeda		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Director de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 03-05-2022	Fecha de Aprobación: 03-05-2022		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 40	Versión: 01	Informe de Gestión

 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 40	

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 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.	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	12
2.7.1 Canal Presencial	13
2.7.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)	13

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 40	

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	17
2.8.1	Canal Presencial	17
2.8.2	Chat virtual (votos de satisfacción)	21
2.8.3	Chat virtual (encuesta de evaluación)	27
2.8.4	Canal virtual (encuesta trámites y servicios).....	30
2.8.5	Canal Directo	34
3.	CONCLUSIONES	38

 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.

El canal presencial se reactivo en un plan piloto para las ventanillas de Dirección de Administración del Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de Atención del Palacio Municipal - Recepción.

También se implementó la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos y al final de dicha atención, el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo o no votar). Además, se le direcciona a una breve encuesta de evaluación donde puede calificar la satisfacción del servicio como excelente, bueno, aceptable, malo o pésimo. Esta herramienta se viene implementando con el apoyo de la Secretaría de las TIC y de los enlaces de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.

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

El canal Directo en donde se aplican encuestas en territorio (jornadas ciudadanas denominadas Alcaldía y Gobernación al Barrio).

 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 y punto de atención del plan piloto:

- Secretaría de Movilidad
- Dirección Administración del Sisbén
- Cobro Coactivo Predial
- Cobro Coactivo Tránsito
- Palacio Municipal -Recepción- Dirección de Atención al Ciudadano

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, género 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 Administración del Sisbén

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

2.3.3 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.

 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 con un plan piloto para las ventanillas de la Dirección Administración del Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención del Palacio Municipal – Recepción, las encuestas se aplicaron 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 implementa por medio de las jornadas de Alcaldía y Gobernación al Barrio con base a las muestras calculadas por comunas.

2.5 Periodo de Recolección de Información

2.5.1 Canal Presencial

Desde el mes de febrero se implementan las encuestas en las ventanillas y el punto de atención de la Alcaldía Municipal según la reactivación paulatina que se viene desarrollando.

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

De enero a abril se recolecto la información y se procedió a realizar el respectivo informe.

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

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	

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 aplica en el periodo comprendido entre enero - abril.

2.5.4 Canal Directo

El canal directo se implementa por medio de Alcaldía al Barrio.

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.

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
VENTANILLAS	CORRESPONDENCIA	Radicaciones	1.619	2.137	2.369	1.853	2.081	1.710	1.939		1.958	56
	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
	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

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

Es importante tener en cuenta que el tamaño de la muestra está sujeto a la voluntad de diligenciar la encuesta por parte de las personas que visitan la página.

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

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

 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	

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 = Universe	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.

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

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	

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

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													

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.

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	

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.

2.7 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	

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

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

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por implemenrar la

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	

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 enter para enviar...

Secretaría

Atención al ciudadano

Iniciar chat



Bernardo Malambo - Atención al ciudadano





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)

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: FGS-04-PRO-654-01	
		Versión: 01	
	FORMATO	Fecha: 07/30/2019	
		Página: 1 de 2	

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

Seleccione y/o responda la pregunta según considere

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Virtual	Seleccione si es el caso el servicio o/o trámite que realizó en la página web de la Alcaldía	Liquidación Impuesto Retenida
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aportes Urbanísticos
		Solicitud Visita Concepto Sanitario
		Conceptos de Riesgo
		Descarga Formatos Retenida 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 cárnicos
	¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?	Certificación de Contratos
		Consulta Puntaje Selberg
		Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor
		Conceptos Jurídicos
		Ninguno
	¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios o/o trámites de manera virtual?	Excelente
		Buena
		Regular
		Mala
		Pesima

 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	

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Formato: FOR-04-PRO-GIC-01	
		Versión: 01	
	FORMATO	Fecha: 08/30/2018	
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL	

¿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

	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: FOR-05-PRO-GIC-01	
		Versión: 01	
	FORMATO	Fecha: 09/10/2018	
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO	

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
	¿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

 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 Resultados del consolidado de atención en el periodo enero –abril de 2022

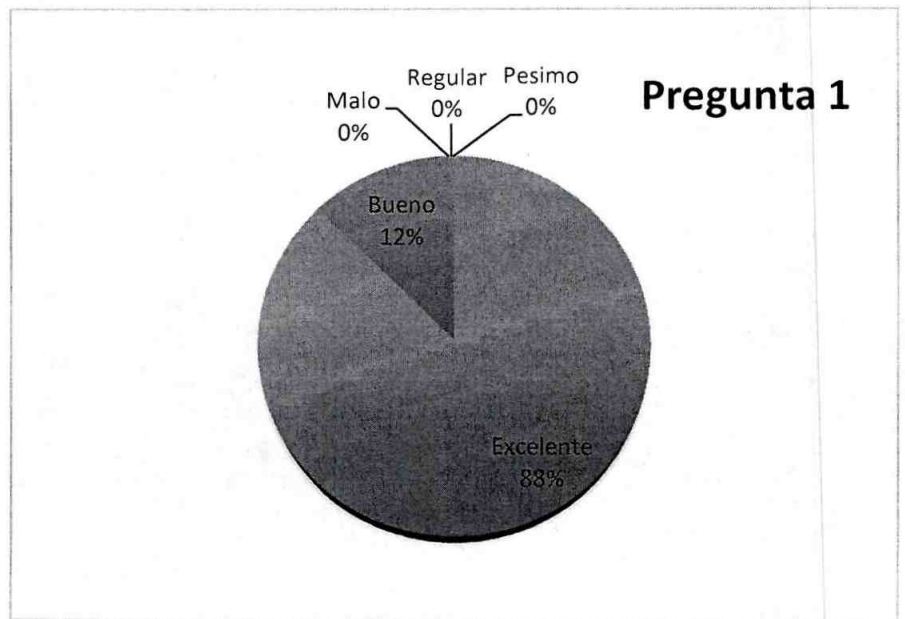
2.8.1 Canal Presencial

En el periodo comprendido entre enero - abril se atendieron a 1.075 ciudadanos mediante las ventanillas presenciales de las Dependencias de Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito, Dirección del Sisbén, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal - Recepción.

Nota: Es importante mencionar que en el mes de enero no se enviaron encuestas a dichas ventanillas.

Tabla 1. Atención brindada por el funcionario

Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	853
Bueno	118
Malo	0
Regular	4
Pésimo	0
Vacía	80
No enviada	20
Total general	1075

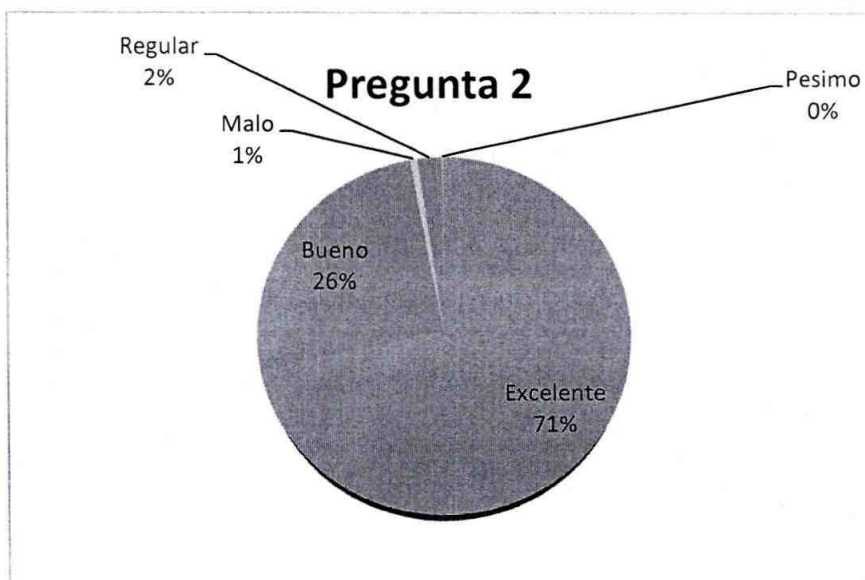


Aproximadamente el 100% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.

 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 2. Tiempo de atención desde su llegada a nuestras instalaciones

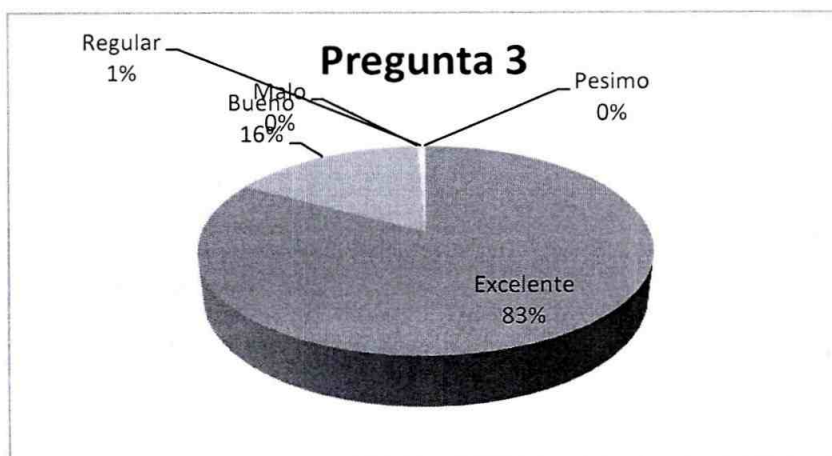
Cuenta de PREGUNTA 2	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	654
Bueno	234
Malo	6
Regular	20
pésimo	1
Vacía	139
No enviada	21
Total general	1075



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)

Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	765
Bueno	150
Malo	1
Regular	5
pésima	0
Vacía	134
No enviada	20
Total general	1075

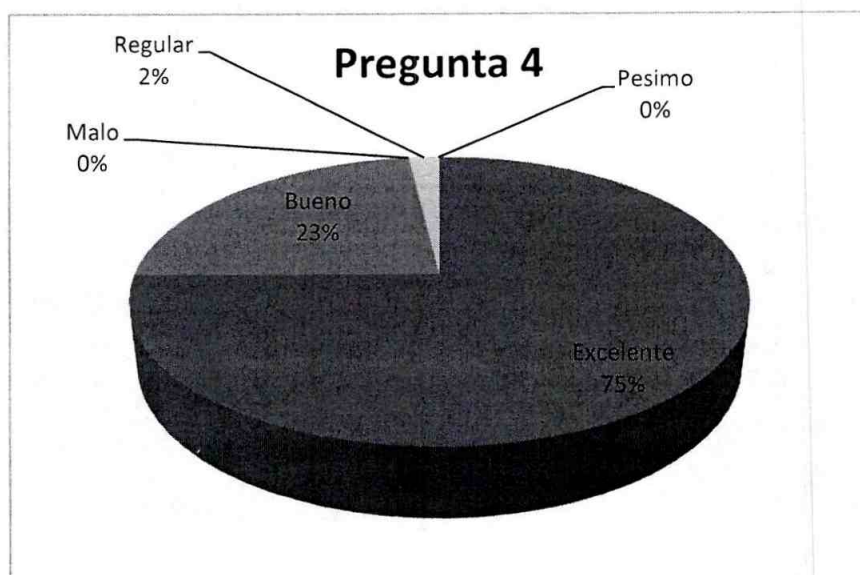


 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 41	

Aproximadamente el 99% 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?

Cuenta de PREGUNTA 4	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	692
Bueno	213
Malo	1
Regular	17
pésimo	0
Vacía	132
No enviada	20
Total general	1075

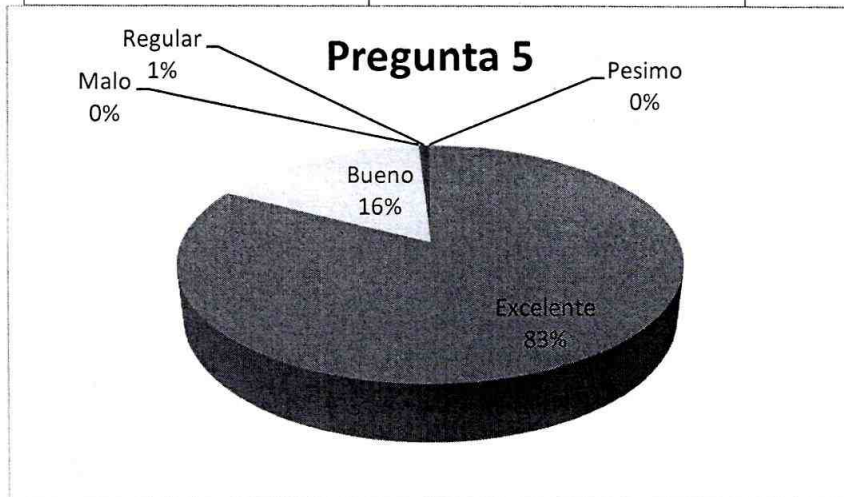


El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.

Tabla 5. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?

Cuenta de PREGUNTA 5	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	758
Bueno	151
Malo	0
Regular	8
pésimo	0
Vacía	138
No enviada	20
Total general	1075

 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	



Aproximadamente al 99% de los ciudadanos encuestados les pareció que el servicio prestado fue entre excelente y bueno.

Tabla 6. Consolidado encuestas del cuatrimestre de las ventanillas

 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	

DEPENDENCIAS	FEBRERO - ABRIL			
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas Incompletas	Número de encuestas que enviaron completas (CUATRIMESTRE)
Grupo Cobro Coactivo - Predial	201	4	25	172
Grupo Cobro Coactivo - Tránsito	201	8	37	156
Dirección de Administración del Sisben	201	0	10	191
Secretaría de Movilidad	204	6	27	171
Dirección Atención al Ciudadano	132	0	18	114
Palacio Municipal - Recepción	136	0	66	70
TOTAL	1075	18	183	874

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.

2.8.2 Chat virtual (votos de satisfacción)

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	

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano con las Secretarías de las TICS han articulado la atención al ciudadano mediante el chat virtual que se encuentra en la página de la Alcaldía.

La mayoría de Dependencias cuenta con un enlace que es la persona que se encarga de resolver las preguntas o inquietudes de los ciudadanos.

Las Dependencias que más atendieron ciudadanos por medio de esta herramienta fueron: Dirección de Atención al Ciudadano (4.814), Secretaría de Hacienda (2.125), Secretaría de Movilidad (1.165) y Secretaría de Planeación (424).

Se atendieron (10.331 ciudadanos) en el periodo comprendido entre enero – abril, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (459) y votos negativos (140). Aproximadamente el 77% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 23% su voto negativo.

En los meses de febrero (2.903) y marzo (3.167) se evidencio una mayor cantidad de ciudadanos que recurrieron a realizar sus preguntas, inquietudes o dudas por medio de este medio.

Tabla 7. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (enero – abril)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	4814	204	79	4531
Cuerpo Oficial de Bomberos	21	0	0	21
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	11	0	0	11
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	14	0	0	14
Dirección de Justicia	52	0	0	52
Dirección de Recursos Físicos	3	0	0	3
Dirección de Talento Humano	49	0	0	49
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	187	0	0	187

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 grupos étnicos y población vulnerable	22	0	0	22
Dirección infancia adolescencia juventud	24	0	0	24
Dirección mujer género y diversidad sexual	14	0	0	14
Gestora Urbana	52	0	0	52
Grupo de contabilidad	124	0	0	124
IMDRI	34	0	0	34
Pensiones	13	0	3	13
Secretaría administrativa	91	1	0	87
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	47	0	0	47
Secretaría de agricultura	13	0	0	13
Secretaría de cultura	71	0	0	71
Secretaría de educación	162	0	0	162
Secretaría de gobierno	77	0	0	77
Secretaría de hacienda	2125	120	31	1974
Secretaría de infraestructura	71	0	0	71
Secretaría de las TIC	15	1	0	14
Secretaría de movilidad	1165	75	20	1070
Secretaría de planeación	424	45	6	373
Secretaría de salud	361	0	0	361
Secretaría desarrollo económico	19	0	0	19
Secretaría desarrollo social comunitario	50	0	0	50
Dirección de Administración del Sisbén	206	13	1	192
TOTAL	10331	459	140	9732

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	

Número de ciudadanos atendidos por Dependencia

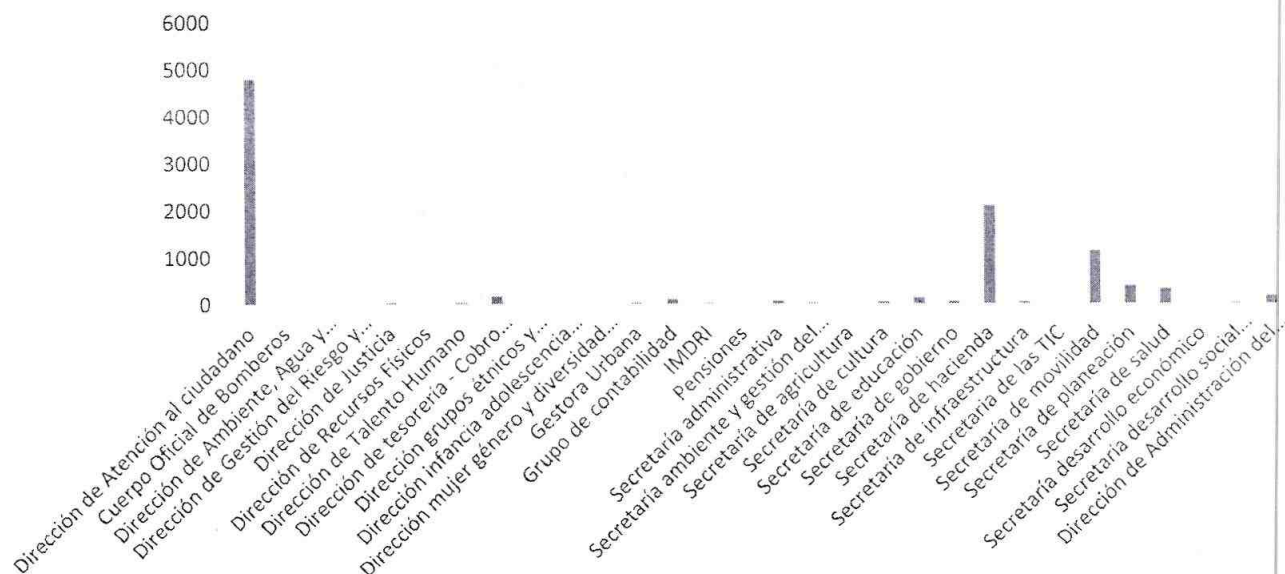
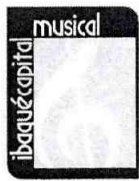


Tabla 8. Votos de satisfacción mes de enero

 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	
VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE		
Voto positivo	116	77%		
Voto negativo	34	23%		
Total	150	100%		

En el mes de enero 150 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 77% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 23% su voto negativo.

Tabla 9. Votos de satisfacción mes de febrero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	185	82%
Voto negativo	40	18%
Total	225	100%

En el mes de febrero 225 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 82% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 18% su voto negativo.

Tabla 10. Votos de satisfacción mes de marzo

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	
VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE		
Voto positivo	115	71%		
Voto negativo	47	29%		
Total	162	100%		

En el mes de marzo 162 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 71% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 29% su voto negativo.

Tabla 11. Votos de satisfacción mes de abril

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	43	69%
Voto negativo	19	31%
Total	62	100%

En el mes de abril 62 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 69% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 31% su voto negativo.

Tabla 12. Consolidado votos de satisfacción (enero - abril)

 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	

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	459	77%
Voto negativo	140	23%
Total	599	100%

Durante el periodo comprendido entre (enero - abril) 599 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 77% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 23% su voto negativo.

2.8.3 Chat virtual (encuesta de evaluación)

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

Tabla 13. Encuesta de evaluación mes de enero

Mes de enero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	177	36%
Bueno	70	14%
Aceptable	37	8%
Malo	24	5%
Pésimo	178	37%
Total	486	100%

En el mes de enero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 50% entre excelente y bueno, que equivale a 247 ciudadanos de los 486 que respondieron la encuesta.

Tabla 14. Encuesta de evaluación mes de febrero

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	

Mes de febrero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	260	48%
Bueno	66	12%
Aceptable	29	5%
Malo	17	3%
pésimo	168	31%
Total	540	100%

En el mes de febrero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 60% entre excelente y bueno, que equivale a 326 ciudadanos de los 540 que respondieron la encuesta.

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de marzo

Mes de marzo	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	213	36%
Bueno	81	14%
Aceptable	38	7%
Malo	28	5%
pésimo	224	38%
Total	584	100%

En el mes de marzo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 50% entre excelente y bueno, que equivale a 294 ciudadanos de los 584 que respondieron la encuesta.

Tabla 16. Encuesta de evaluación mes de abril

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	

Mes de abril	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	71	30%
Bueno	37	16%
Aceptable	10	4%
Malo	3	1%
Pesimo	117	49%
Total	238	100%

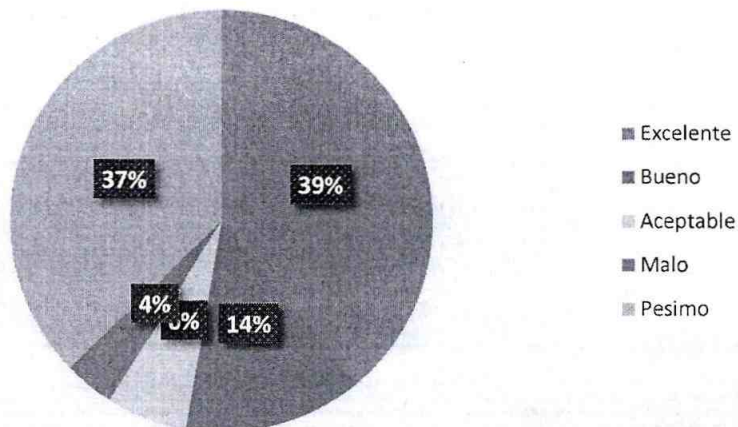
En el mes de abril los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 46% entre excelente y bueno, que equivale a 108 ciudadanos de los 238 que se atendieron en el mes.

Tabla 17. Consolidado encuesta de evaluación (enero - abril)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	721	39%
Bueno	254	14%
Aceptable	114	6%
Malo	72	4%
Pesimo	687	37%
Total	1848	100%

 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	

Encuesta de evaluación



En los meses comprendidos entre enero y abril 1.848 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 10.331 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 53% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 4% malo y el 37% pésimo.

2.8.4 Canal virtual (encuesta trámites y servicios)

En este periodo (enero – abril), 31 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
enero	2
febrero	9
marzo	11
abril	9
Total	31

Tabla 19. Consolidado pregunta 1. Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizo

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 la página web de la Alcaldía

PREGUNTA 1	TOTAL
Liquidación Impuesto Reteica	11
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	2
Liquidación de Impuesto Predial	14
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	1
Paz y Salvo Impuesto Predial	2
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	1
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	31

Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: liquidación de impuesto predial y reteica.

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

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	

PREGUNTA 2	TOTAL
Más información de las normas y decretos, tutoriales de presentación de impuestos e información exógena	1
Certificado de valorización	2
Como radicar el formulario para inscribirse en el RUT	1
Predial (financiación y descargue del paz y salvo)	4
Levantamiento de prenda de un vehículo	2
Inscripciones al RUNT de forma directa, por parte de la Gestora Urbana	1
Refrendar licencia	1
Vacías	19
Total	31

A los ciudadanos les interesa encontrar trámites de impuestos y movilidad 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)	17
Bueno (2)	2
Regular (3)	1
Pesimo (4)	6
Malo (5)	5
Total	31

 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	

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



El 61% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta consideran que la facilidad para encontrar la información de los servicios y trámites en línea fue entre excelente y buena.

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

PREGUNTA 4	TOTAL
No deja ingresar en la página para descargar los formularios de retención de lca de noviembre diciembre 2021, tienen un chat y no dan respuesta	1
Es muy complicado acceder a la información, no responden llamadas	2
Hay demasiada información que confunde	1
De ser posible en las oficinas principales un computador o un punto de auto gestión para los ciudadanos que no tienen fácil acceso a internet	2
Secretaria de movilidad/tránsito	2
Que den respuesta	1
Para mejorar el pago de industria y comercio a través del PSE. Debe ser mas sencillo de tal manera que cualquier persona pueda hacerlo. Así como está se necesita de un ingeniero de sistemas para poder validar el pago.	1
No funciona el pago para tarjeta de crédito - impuesto predial	1

 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	

Que haya atención presencial	2
Realice los pagos con tarjeta de crédito y no aparecen facturados - impuesto predial	1
Realice los pagos con tarjeta de crédito y no aparecen facturados - impuesto predial	1
Que sea eficiente y eficaz Secretaría de movilidad	1
Tienen una chat el cual no funciona es imposible solucionar un requerimiento o reclamación, siempre esta caída la página	1
Tanto el portal como el WhatsApp es muy pésimo, para la expedición del impuesto predial este debería llegar a las casas o apartamentos del propietario	1
La página para pagos virtuales de impuesto predial no está funcionando, hoy 27 de abril de 2022	1
Vacías	14
TOTAL	31

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

2.8.5 Canal Directo

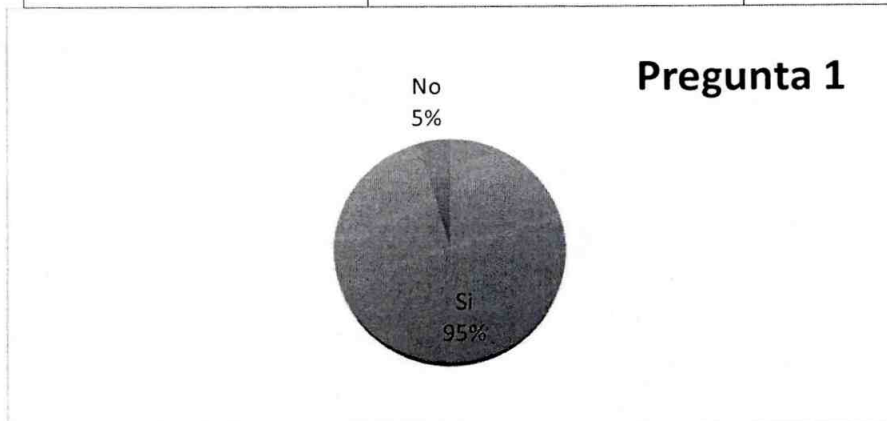
El canal directo se implementa por medio de Alcaldía al Barrio y durante este periodo se realizó una jornada en el barrio Villa Café el día, 10 de febrero de 2022.

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	63
No	3
Total general	66

[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	

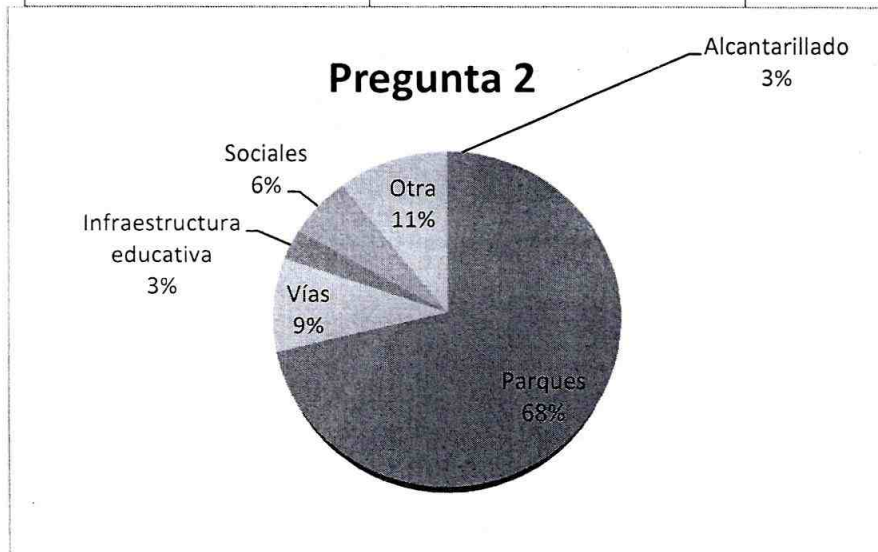


De los 66 ciudadanos encuestados de acuerdo a la muestra, 63 personas se encuentran satisfechos con la gestión de la Alcaldía en este barrio y 3 personas inconformes. Es decir, el 95% de ciudadanos se encuentra conforme.

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

Cuenta de PREGUNTA 2	
Etiquetas de fila	Total
Alcantarillado	2
Parques	45
Vías	6
Infraestructura educativa	2
Sociales	4
Otra	7
Total general	66

 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	

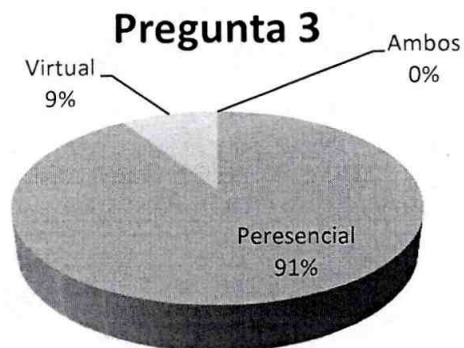


En el barrio Villa Café los ciudadanos dicen que las obras que más se han realizado son parques que equivale a un 68%.

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	60
Virtual	6
Ambos	0
Total general	66

 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	



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

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

Cuenta de PREGUNTA 4	
Etiquetas de fila	Total
Si	64
No	2
Total general	6



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

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

Vías
Seguridad
Otros temas (parques, visitas, alumbrado, alcantarillado, entre otros)

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

3. CONCLUSIONES

- Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (enero – abril) 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.
- El canal Directo de encuestas se realiza por medio de la metodología Alcaldía y Gobernación al barrio con el fin de llegarles a más ciudadanos.
- La herramienta del chat virtual brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo o voto negativo) 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 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, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y punto de atención Palacio Municipal – Recepción.
- 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.

 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	

Canal Presencial - ventanillas

- El canal presencial se ha venido reactivando paulatinamente en un plan piloto para las ventanillas de Sisbén, Cobro Coactivo Predial, Cobro Coactivo Tránsito, Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal – Recepción, las encuestas se vienen aplicando con base a las muestras calculadas.
- Es importante mencionar que en el mes de enero no se enviaron encuestas a dichas ventanillas; es decir, el periodo tabulado es el de febrero – abril.
- 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 99% 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 99% 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.

DEPENDENCIA	TRÁMITES QUE SOLICITAN LOS CIUDADANOS	OBSERVACIONES
Grupo Cobro Coactivo - Predial	Acuerdos de pago Asesoría Recibos y facturas Paz y salvos Prescripción Predial Embargo Impuestos Industria y Comercio Recibos y facturas Radicación de documentos	Buena atención Que sean más rápidos en atender Actualizar el sistema para que sea más rápido Felicitaciones Les falta organización Actualizar los equipos de trabajo de los funcionarios Mayor claridad en el Proceso, orden al ingresar Mucha cola Se cae mucho el sistema

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	

Grupo Cobro Coactivo – Tránsito	Acuerdos de pago Comparendo Desembargo Estado de cuenta Facturación Información Pago de multas Paz y salvo Predial Prescripción Radicación de documentos Recibos Reclamos Trámites	Se va mucho la luz Excelente Solicitud desde hace tiempo
Dirección Administrativa del Sisbén	Actualización Afiliación Desvinculación Inclusión al Sisbén y encuesta Nuevo censo Visitas	Usar tablero electrónico Digiturno Más asesores Mejorar la actitud Excelente servicio Dar claramente la información y estar brindando un excelente servicio
Secretaría de Movilidad	Certificado de tradición Acuerdos de pago Liquidación Duplicado Levantamiento Licencias Refrendación Masivos Trámites Matrícula Inicial Reclamo de placa Traspasos	Excelente atención Mejorar el servicio e instalaciones Mucha oscuridad y congestión en el banco Organización en los Procesos Felicitaciones Mucha demora Que todos los funcionarios sean comprometidos
Dirección Atención al Ciudadano	Radicación Solicitudes Oficios Preguntas Atención al Ciudadano	Agradezco efectividad de lo pedido Dar tinto
Palacio Municipal – Recepción	Apoyo JAC Asesorías Consultas Preguntas	Excelente Mejorar los escritorios de los funcionarios

 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	
		Información Solicitudes Atención	Mucho funcionario tomando tinto Mucha demora para resolver situaciones	

Chat virtual

- La herramienta virtual que se implementó con la ayuda de la Secretaría de las TIC para conocer la percepción del ciudadano durante los meses comprendidos entre enero y abril fue el chat virtual, en donde los ciudadanos pueden dar voto positivo o negativo 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 (4.814), Secretaría de Hacienda (2.125), Secretaría de Movilidad (1.165) y Secretaría de Planeación (424).
- Se atendieron (10.331 ciudadanos) en el periodo comprendido entre enero – abril, los cuales votaron de la siguiente manera: votos positivos (459) y votos negativos (140). Aproximadamente el 77% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 23% su voto negativo.
- En los meses de febrero (2.903) y marzo (3.167) 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 enero - abril arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

- En los meses comprendidos entre enero y abril 1.848 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 10.331 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 53% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 4% malo y el 37% pésimo.
- Importante tener en cuenta que mediante esta herramienta se miden diversos factores:

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	

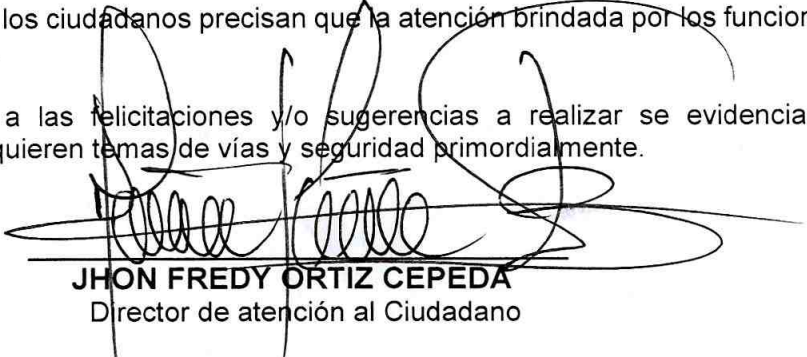
la atención del ciudadano, oportunidad de respuesta, satisfacción del ciudadano y si este se siente conforme con la respuesta en cuanto a la gestión de las acciones implementadas por la entidad.

Canal virtual – trámites y servicios

- En este periodo (enero – abril), 31 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 predial y reteica.
- A los ciudadanos les interesa encontrar trámites de impuestos y movilidad principalmente.
- El 61% 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

- El canal directo se implementa por medio de Alcaldía al Barrio y durante este periodo se realizó una jornada en el barrio Villa Café el día, 10 de febrero de 2022.
- De los 66 ciudadanos encuestados de acuerdo a la muestra, 63 personas se encuentran satisfechos con la gestión de la Alcaldía en este barrio y 3 personas inconformes. Es decir, el 95% de ciudadanos se encuentra conforme.
- En el barrio Villa Café los ciudadanos dicen que las obras que más se han realizado son parques que equivale a un 68%.
- Los ciudadanos prefieren el canal presencial a la hora de ser atendidos por los funcionarios de la Alcaldía.
- La totalidad de los ciudadanos precisan que la atención brindada por los funcionarios fue cara y sencilla.
- Con respecto a las felicitaciones y/o sugerencias a realizar se evidencia que los ciudadanos requieren temas de vías y seguridad primordialmente.


JHON FREDY ORTIZ CEPEDA
Director de atención al Ciudadano