

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT 8007133597</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 43</p>	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2022

**Periodo del Informe: septiembre –
diciembre**

2022

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto		Aprobado por: Leidy Gómez García	
Cargo: Profesional Universitaria		Cargo: Directora de Atención al Ciudadano	
Fecha de elaboración: 05-01-2023		Fecha de Aprobación: 05-01-2023	
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 43	Versión: 01	Informe de Gestión

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389 /</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 43</p>	

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4

2. DESARROLLO 5

Ficha Técnica5

2.1 Objetivo.....5

2.2 Grupo de Interés5

2.3 Segmentación.....5

2.3.1 Canal Presencial5

La segmentación involucra a las ventanillas y punto de atención:.....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 al Barrio)7

2.4 Estrategia de Recolección de Información7

2.5 Periodo de Recolección de Información8

2.5.1 Canal Presencial8

Ventanillas8

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

2.5.2 Canal virtual8

Encuesta de trámites y servicios.....8

2.5.3 Canal Directo.....8

2.6 Muestra Calculada9

2.6.1 Canal Presencial9

2.6.2 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)10

2.6.2 Canal virtual10

Encuesta trámites y servicios10

2.6.4 Canal Directo.....12

2.7 Encuesta14

2.7.1 Canal Presencial14

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389 /</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 43</p>	

2.7.2	Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)	15
2.7.3	Canal virtual	16
	Encuesta trámites y servicios	16
	Encuesta Puntos Vive Digital	17
2.7.4	Canal Directo.....	18
2.8	Resultados del consolidado de atención en el periodo septiembre – diciembre de 2022.....	18
2.8.1	Canal Presencial	18
2.8.2	Chat virtual (votos de satisfacción)	22
2.8.3	Chat virtual (encuesta de evaluación)	27
2.8.4	Canal virtual	30
	2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios.....	30
	2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital.....	33
2.8.5	Canal Directo.....	37
3.	CONCLUSIONES	38

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8091133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano se realizó la evaluación de satisfacción con el fin de analizar la percepción del usuario en las diferentes Dependencias de la Alcaldía de Ibagué.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos proporcionados por las encuestas se realizan las acciones de mejora a las variables evaluadas por los usuarios.

Las encuestas se pueden implementar por tres medios presencial, virtual y directo.

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 al Barrio).

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800.133.597</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

2. DESARROLLO

Ficha Técnica

2.1 Objetivo

Determinar por medio de un sondeo de opinión la percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios y trámites ofrecidos por la Administración Municipal de Ibagué con el ánimo de establecer una retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

2.2 Grupo de Interés

El grupo de interés primordial son los usuarios que acceden a las diferentes herramientas virtuales o visitan la página web de la Administración Municipal de Ibagué con el fin de solicitar un trámite o servicio.

2.3 Segmentación

2.3.1 Canal Presencial

La segmentación involucra a las ventanillas y punto de atención:

- Secretaría de Movilidad
- Grupo Cobro Coactivo
- Palacio Municipal -Recepción-
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Salud
- Secretaria de Desarrollo Social y Comunitario UAO
- Dirección Administración del Sisbén
- Secretaría de Planeación
- Dirección de Atención al Ciudadano
- Dirección de Espacio Público
- Secretaría de Educación

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
- Secretaría de las TIC
- Gestora Urbana
- Dirección Tesorería (Grupo Cobro Coactivo)
- Cuerpo Oficial de Bomberos
- Dirección mujer, genero y diversidad sexual
- Dirección grupos étnicos y población vulnerable
- Dirección Justicia
- Dirección de Atención al Ciudadano
- IMDRI
- Dirección ambiente, agua y cambio climático

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

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133597</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

- Secretaría Administrativa - pensiones
- Dirección infancia, adolescencia y juventud
- Secretaría de Movilidad – Secretaría de Infraestructura
- 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 septiembre y diciembre.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

2.3.4 Canal Directo (Alcaldía al Barrio)

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

2.4 Estrategia de Recolección de Información

En el canal presencial las encuestas se aplicaron con base a las muestras calculadas en el Procedimiento.

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 está sujeta 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 está sujeta 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.

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

El canal directo se implementa por medio de las jornadas de Alcaldía al Barrio con base a las muestras calculadas por comunas.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

2.5 Periodo de Recolección de Información

2.5.1 Canal Presencial

Ventanillas

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

Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

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

2.5.2 Canal virtual

Encuesta de trámites y servicios

La encuesta de trámites y servicios fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se encuentra publicada en la página web de la Alcaldía, cualquier ciudadano puede acceder a ella.

Encuesta puntos vive digital

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

2.5.3 Canal Directo

El canal directo se implementa por medio de las jornadas de Alcaldía al Barrio en donde se socializan los servicios y obras en los barrios de la ciudad.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

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
			CORRESPONDENCIA	Radicaciones	1.619	2.137	2.369	1.853	2.081	1.710	1.939	1.958
INFRAESTRUCTURA	Radicaciones	23	37	53	58	61	40	28	43	26		
ESPACIO PÚBLICO	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	9.806	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		
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	63		
EDUCACION	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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

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.

2.6.2 Canal virtual

Encuesta trámites y servicios

Para el cálculo del tamaño de la muestra de los canales presencial y virtual se utilizó un nivel de confianza del 90% y un error estimado de 10%.

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

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

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

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

e = error estimado para este caso del 10%

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

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

Información suministrada por la Secretaría de las
TICS

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE VISITARON LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA
Enero	66497
Febrero	72652

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. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

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

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

Encuesta puntos Vive Digital

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

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 95%

P = favorabilidad

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

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

e = error estimado para este caso del 5%

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

Número de usuarios atendidos en los puntos digitales	MARIANO MELENDRO	EFAC	FERIAS	JORDAN	JOAQUIN PARIS	CIUDAD IBAGUE	SAN PEDRO ALEJANDRINO	CARLOS LLERAS RESTREPO
Total Usuarios Acceso Internet	1279	1986	9291	283	199	323	2662	1101
Total Usuarios Entretenimiento	270	609	775	125	220	10	557	380

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. 800.133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD					Código: FOR-14-PRO-GIC-01		
	FORMATO: INFORME GERENCIAL					Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36		
Total Usuarios Gobierno En Línea	27	618	451	267	22	24	97	132
Total capacitados en Temas relacionados con TIC mayores de 15 años	1010	273	622	924	1064	904	673	1072
Total capacitados en Tic -Población Vulnerable (adulto mayor, discapacitado)	79	369	235	136	37	61	179	38
N = universo	333,125	481,875	1421,75	216,875	192,75	165,25	521	340,375
n= muestra	57	60	65	52	50	48	60	57

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

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 al barrio); las cuales, se entregan dependiendo de la agenda que se programe semanalmente.

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

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

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

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

e = error estimado para este caso del 10%

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. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

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
Numero 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.

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.

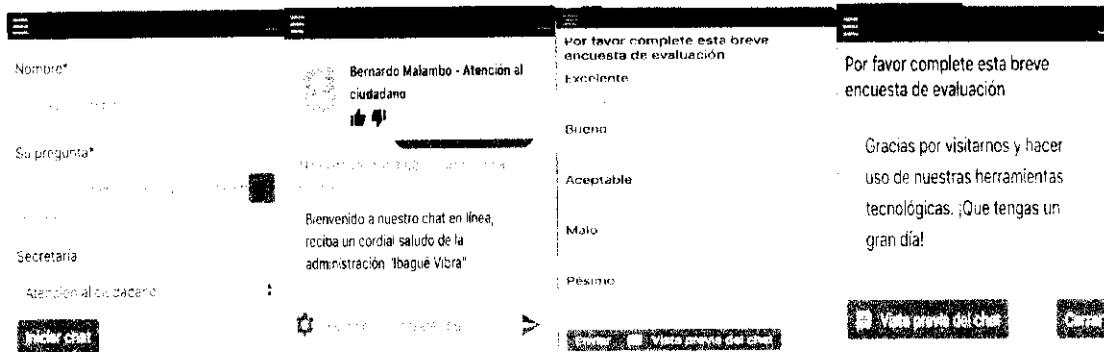
	COMUNA 1	COMUNA 2	COMUNA 3	COMUNA 4	COMUNA 5	COMUNA 6	COMUNA 7	COMUNA 8	COMUNA 9	COMUNA 10	COMUNA 11	COMUNA 12	COMUNA 13	TOTAL	PROMEDIO
N Poblacion	2.827	2.664	1.013	3.023	2.347	2.951	3.319	2.661	3.487	3.183	2.690	2.080	2.602	34.847	0

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. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

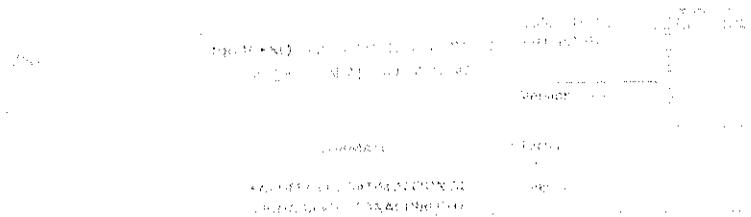
2.7.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano 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.



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

2.7.4 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.

Selecciona y/o responde 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

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo septiembre – diciembre de 2022

2.8.1 Canal Presencial

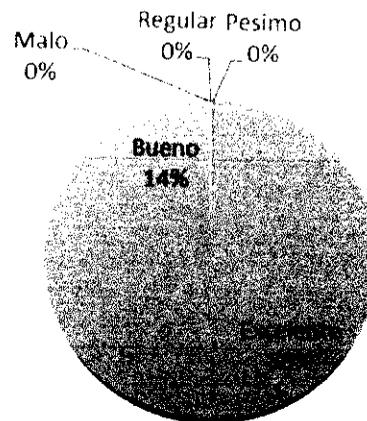
En el periodo comprendido entre septiembre - diciembre 1.509 ciudadanos respondieron la encuesta en las ventanillas presenciales de las Dependencias de Cobro Coactivo, Dirección del Sisbén, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal – Recepción, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, UAO, Dirección de Espacio Público y Secretaría de Planeación.

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. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

Tabla 1. Atención brindada por el funcionario

Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1293
Bueno	207
Malo	1
Regular	5
Pésimo	3
Total general	1509

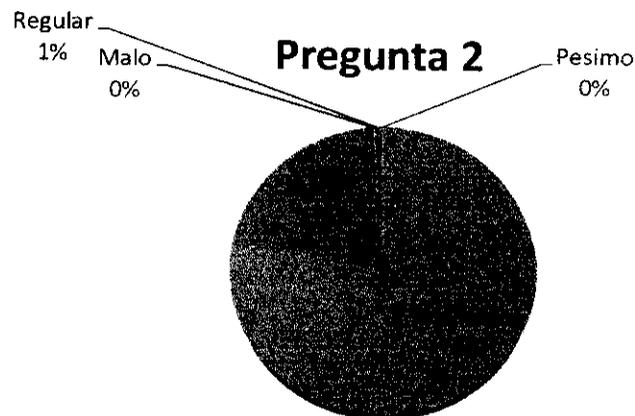


Pregunta 1

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

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

Cuenta de PREGUNTA 2	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1189
Bueno	328
Malo	1
Regular	13
pésimo	3
Total general	1534



El 99% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

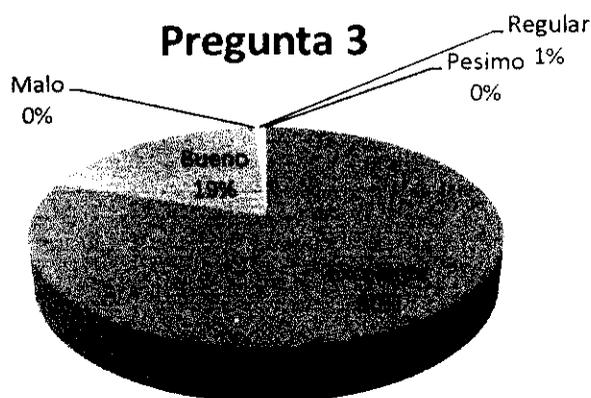
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

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

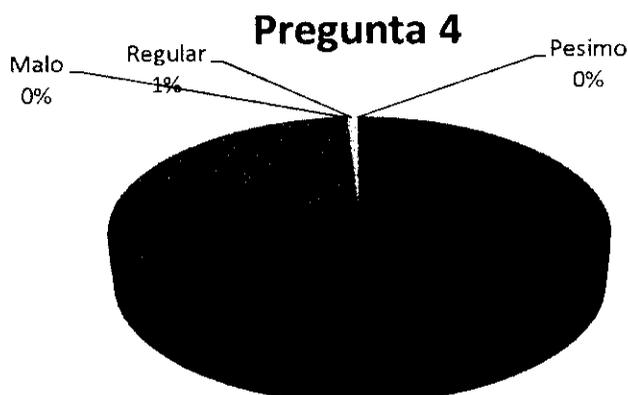
Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1241
Bueno	293
Malo	1
Regular	11
pésima	2
Total general	1548



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	1199
Bueno	329
Malo	2
Regular	10
pésimo	2
Total general	1542

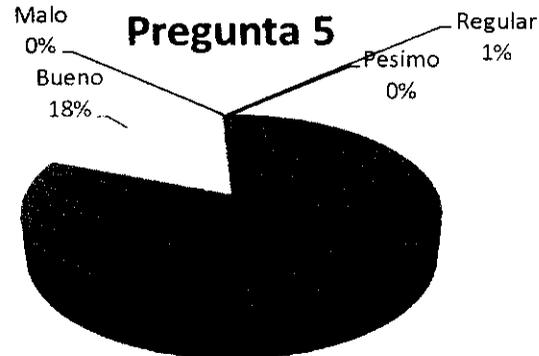


El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

Tabla 5. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?

Cuenta de PREGUNTA 5	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1225
Bueno	271
Malo	2
Regular	9
pésimo	2
Total general	1509



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

Tabla 6. Consolidado encuestas del cuatrimestre de las ventanillas (septiembre - diciembre)

Dependencias	Número de encuestas enviaron	Número de encuestas que les faltó enviar	Número de encuestas incompletas	Número de encuestas que enviaron completas (CUATRIMESTRE)
Cobro Coactivo	271	114	102	55
Sisbén	271	0	8	263
Palacio Municipal	275	1	127	147
Dirección Atención al Ciudadano	267	28	51	188
Secretaría de Movilidad	275	137	27	111
Secretaría de Infraestructura	106	80	6	20
Secretaría de Salud	155	39	4	112
Secretaría de Educación	267	67	157	43

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. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD			Código: FOR-14-PRO-GIC-01
	FORMATO: INFORME GERENCIAL			Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario	154	2	4	148
UAO	215	0	0	215
Dirección de Espacio Público	151	75	1	75
Secretaría de Planeación	130	0	8	122
TOTAL	2537	543	495	1499

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 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.

Se atendieron (4.471 ciudadanos) en el periodo comprendido entre septiembre – diciembre por medio de la herramienta del chat.

Las Dependencias que más atendieron ciudadanos por medio de esta herramienta fueron: Dirección de Atención al Ciudadano (2.057), Secretaría de Hacienda (725), Secretaría de Movilidad (481) y Secretaría de Planeación (238).

133 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (102) y votos negativos (31). Aproximadamente el 77% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 23% su voto negativo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8097133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

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	2057	77	26	1954
Cuerpo Oficial de Bomberos	21	2	0	19
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	4	0	0	4
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	31	1	0	30
Dirección de Justicia	34	0	0	34
Dirección de Recursos Físicos	6	0	0	6
Dirección de Rentas	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	30	2	0	28
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	85	0	0	85
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	19	0	0	19
Dirección infancia adolescencia juventud	23	0	0	23
Dirección mujer género y diversidad sexual	15	0	0	15
Gestora Urbana	37	0	0	37
Grupo de contabilidad	42	0	0	42
IMDR	27	0	0	27
Pensiones	8	0	0	8
Secretaría administrativa	42	0	0	42
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	26	0	0	26
Secretaría de agricultura	7	0	0	7
Secretaría de cultura	25	0	1	24
Secretaría de educación	206	3	1	202
Secretaría de gobierno	33	0	0	33
Secretaría de hacienda	725	2	0	723
Secretaría de infraestructura	29	0	0	29
Secretaría de las TIC	6	0	0	6

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. 8007133897

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 36



Secretaría de movilidad	481	11	3	467
Secretaría de planeación	238	0	0	238
Secretaría de salud	157	4	0	153
Secretaría desarrollo económico	0	0	0	0
Secretaría desarrollo social comunitario	49	0	0	49
Sisbén	8	0	0	8
TOTAL	4471	102	31	4338

Número de ciudadanos atendidos por Dependencia



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

Tabla 8. Votos de satisfacción mes de septiembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	32	76%
Voto negativo	10	24%
Total	42	100%

En el mes de septiembre 42 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 76% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 24% su voto negativo.

Tabla 9. Votos de satisfacción mes de octubre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	31	78%
Voto negativo	9	23%
Total	40	100%

En el mes de octubre 40 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 78% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 23% su voto negativo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

Tabla 10. Votos de satisfacción mes de noviembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	21	84%
Voto negativo	4	16%
Total	25	100%

En el mes de noviembre 25 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 84% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 16% su voto negativo.

Tabla 11. Votos de satisfacción mes de diciembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	18	69%
Voto negativo	8	31%
Total	26	100%

En el mes de diciembre 26 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 69% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 31% su voto negativo.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8007133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02	
	Fecha: 2018/07/30		
	Página: 1 DE 36		

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

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	102	77%
Voto negativo	31	23%
Total	133	100%

Durante el periodo comprendido entre (septiembre - diciembre) 133 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 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	53	25%
Bueno	19	9%
Aceptable	16	7%
Malo	9	4%
Pésimo	119	55%
Total	216	100%

En el mes de septiembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 33% entre excelente y bueno, que equivale a 72 ciudadanos de los 216 que respondieron la encuesta.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 809.133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

Tabla 14. Encuesta de evaluación mes de octubre

Mes de octubre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	54	36%
Bueno	11	7%
Aceptable	10	7%
Malo	7	5%
pésimo	70	46%
Total	152	100%

En el mes de octubre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 43% entre excelente y bueno, que equivale a 65 ciudadanos de los 152 que respondieron la encuesta.

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de noviembre

Mes de noviembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	50	30%
Bueno	14	8%
Aceptable	10	6%
Malo	4	2%
pésimo	90	54%
Total	168	100%

En el mes de noviembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 38% entre excelente y bueno, que equivale a 64 ciudadanos de los 168 que respondieron la encuesta.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800.133897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

Tabla 16. Encuesta de evaluación mes de diciembre

Mes de abril	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	36	32%
Bueno	20	18%
Aceptable	6	5%
Malo	1	1%
Pesimo	48	43%
Total	111	100%

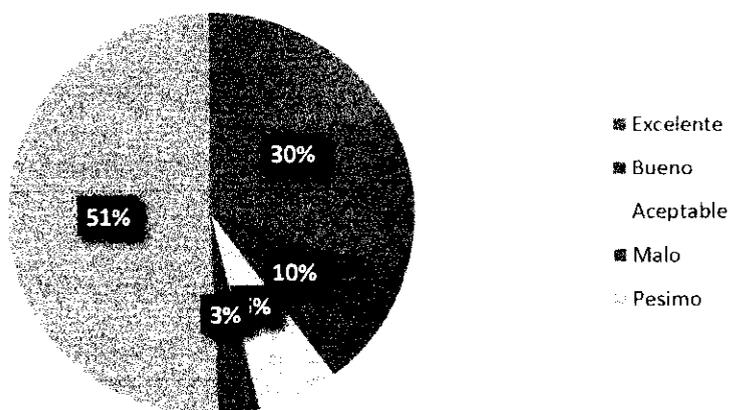
En el mes de diciembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 50% entre excelente y bueno, que equivale a 56 ciudadanos de los 111 que se atendieron en el mes.

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

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	193	30%
Bueno	64	10%
Aceptable	42	6%
Malo	21	3%
Pesimo	327	51%
Total	647	100%

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389 /</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

Encuesta de evaluación



En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 647 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 4.471 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 14%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 40% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 3% malo y el 51% pésimo.

2.8.4 Canal virtual

2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios

En este periodo (septiembre – diciembre), 13 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	6
octubre	6
noviembre	1
diciembre	0
Total	13

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800.133.897	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36	

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	5
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	0
Liquidación de Impuesto Predial	2
Conceptos de Aptitud Urbanística	0
Solicitud Visita Concepto Sanitario	0
Conceptos de Riesgo	2
Descarga Formatos Reteica Agente Retenedor	0
Certificado de Residencia	2
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	2
Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito	0
Paz y Salvo Impuesto Predial	0
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	13

El trámite que más realizaron los ciudadanos fue: liquidación impuesto reteica.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800.133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

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

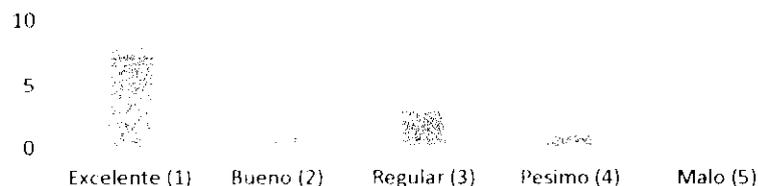
PREGUNTA 2	TOTAL
Certificado de valorización	2
Estado cuenta tributario	1
Vacías	10
Total	13

A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual los certificados de valorización.

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)	8
Bueno (2)	1
Regular (3)	3
Pesimo (4)	1
Malo (5)	0
Total	13

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



El 70% 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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800.133.597</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 36</p>	

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

PREGUNTA 4	TOTAL
Insatisfacción con la atención del chat	2
Nunca responden de Hacienda	1
Vacías	10
TOTAL	13

Se evidencian comentarios en cuanto a la insatisfacción del chat y que nunca responden en Hacienda.

2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital

Las encuestas de los Puntos Vive Digital se empezaron a implementar desde el mes de noviembre al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

Tabla 23. Consolidado pregunta 1. ¿El material (instalaciones, mobiliario, computadores, recursos utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?

Excelente	38
Bueno	41
Regular	5
Malo	1
TOTAL	85



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800.133897

**PROCESO: GESTIÓN
INTEGRAL DE CALIDAD**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

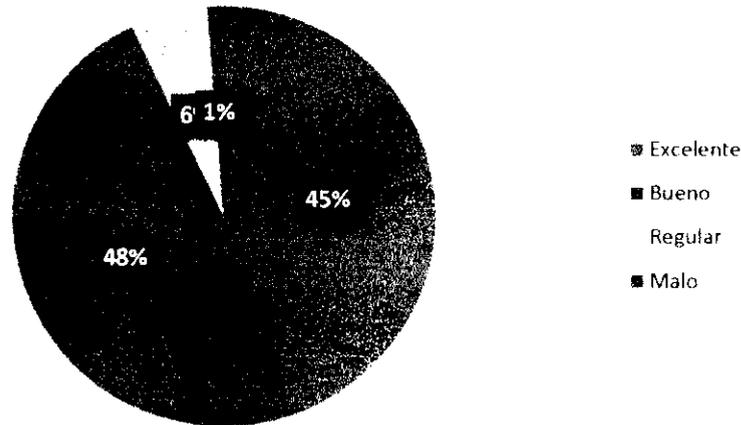
Versión: 02

Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 36



Material recibido en la capacitación

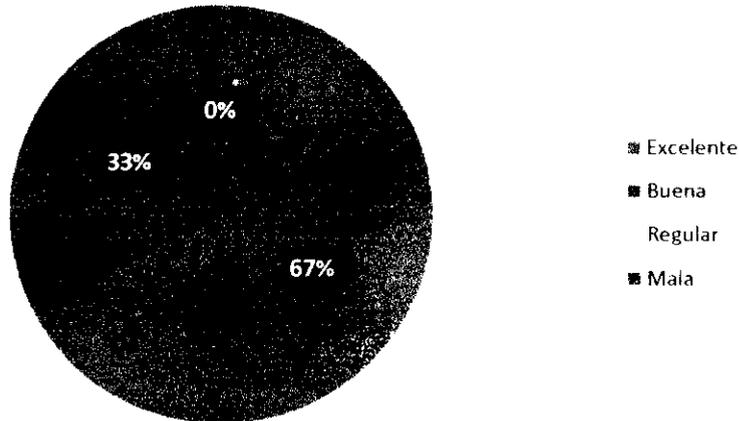


El 93% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.

Tabla 24. Consolidado pregunta 2. ¿Cómo considera la atención brindada por el funcionario?

Excelente	57
Buena	28
Regular	0
Mala	0
TOTAL	85

Atención brindada por el funcionario

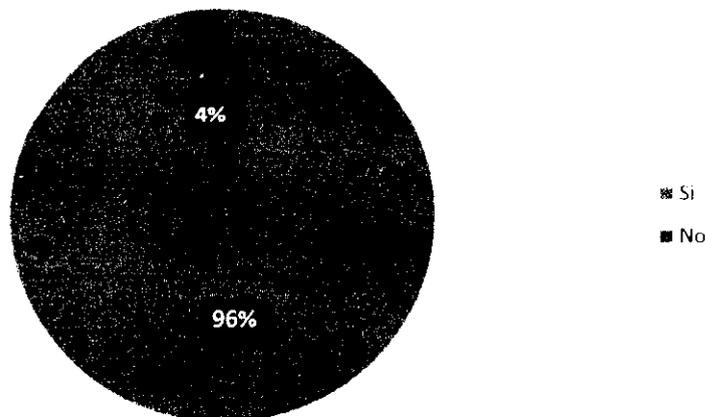


El 100% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

Tabla 25. Consolidado pregunta 3. ¿La temática y desarrollo del curso fueron los adecuados?

Si	82
No	3
TOTAL	85

Temática y desarrollo del curso



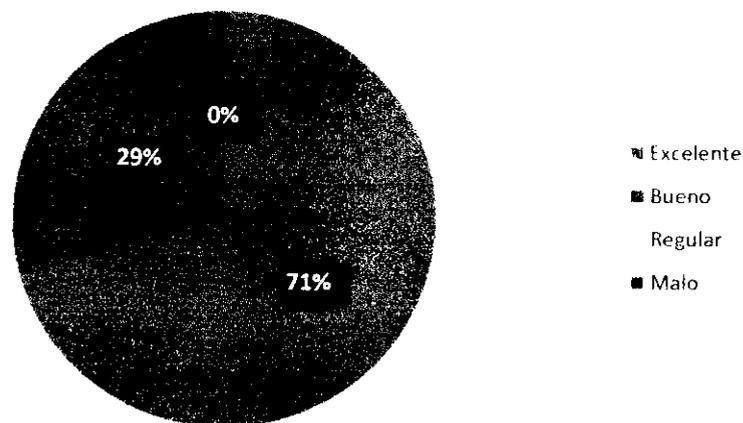
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

El 96% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.

Tabla 26. Consolidado pregunta 4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo?

Excelente	60
Bueno	25
Regular	0
Malo	0
TOTAL	85

Lenguaje usado por el instructor



El 100% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo.

Tabla 27. Consolidado pregunta 5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?

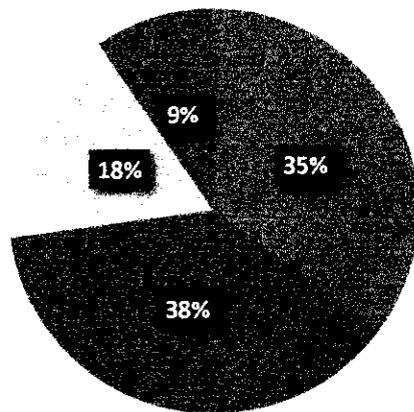
Ofimática (Word, Excel, Power Point, entre otras)	30
Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)	32
Herramientas de diseño (photoshop, illustrator, canva, entre otras)	15

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389 /</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 36</p>	

Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)	8
Total	85

Capacitación tecnológica que le gustaría recibir



■ Ofimática (Word, Excel, Power Point, entre otras)

■ Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)

■ Herramientas de diseño (photoshop, illustrator, canva, entre otras)

■ Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)

Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

Redes sociales o comercio electrónico 38%

Ofimática el 35%

Herramientas de diseño 18%

Herramientas de productividad 9%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en Facebook, Twitter, Instagram, entre otras herramientas.

2.8.5 Canal Directo

- Durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre no se implementó el canal Directo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

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.
- El canal Directo de encuestas se realiza por medio de la metodología Alcaldía 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 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.
- En el periodo comprendido entre septiembre - diciembre se implementaron encuestas en las ventanillas de Cobro Coactivo, Dirección del Sisbén, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal – Recepción, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, UAO, Dirección de Espacio Público y Secretaría de Planeación.
- 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 y las encuestas de los Puntos Vive Digital se empezaron a implementar desde el mes de noviembre al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

Canal Presencial - ventanillas

- En el periodo comprendido entre septiembre - diciembre se implementaron encuestas en las ventanillas de Cobro Coactivo, Dirección del Sisbén, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal – Recepción, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, UAO,

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT 800133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

Dirección de Espacio Público y Secretaría de Planeación.

- Aproximadamente el 100% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.
- El 99% 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	Acuerdo de pago Recibo de pago Facturas Financiación Información Solicitudes Levantamiento de embargo Radicación	Buen servicio Puntualidad en funcionaria
Dirección Administrativa del Sisbén	Derecho de Petición Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Nuevo censo Visitas Retiro	Buena atención
Palacio Municipal	Asesoría	Excelente atención

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

	<p>Certificados Información Radicación Trámites Visitas Regalos navideños Procesos JAC</p>	<p>Más agilidad en el servicio Más comunicación y eficiencia Queja contra el candidato del Alcalde - sin mayor especificación Que se cumplan los tiempos establecidos en los radicados No se dio respuesta a los regalos de navidad</p>
<p>Dirección Atención al Ciudadano</p>	<p>Radicación Certificados Solicitudes Trámites</p>	<p>Buena atención La funcionaria muy atenta Publicar horario Que pongan a funcionar el digiturno</p>
<p>Secretaría de Movilidad</p>	<p>Licencias Matriculas Traspos Refrendación</p>	<p>Falta personal (funcionarios) Excelente funcionario</p>
<p>Secretaría de Infraestructura</p>	<p>Atención al Público Radicación</p>	<p>Excelente</p>
<p>Secretaría de Salud</p>	<p>Autorizaciones Afilaciones Asesorías Certificados Citas Solicitudes Radicados Traslados</p>	<p>Mejorar la atención Información EPS</p>
<p>Secretaría de Educación</p>	<p>Radicación Licencia Solicitudes</p>	
<p>Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario</p>	<p>Asesoría Información Consultas Solicitudes Certificación Orientación Ayudas</p>	<p>Sin carnet de vacuna Una pronta respuesta</p>
<p>UAO</p>	<p>Certificados Ayudas Exoneración de pago Información Orientación</p>	

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

	Asignación de cita Declaraciones	
Dirección de Espacio Público	Información Permisos Solicitudes Trámites Consultas Ventas	Excelente
Secretaría de Planeación	Trámites (estratificación, uso de suelos, entre otros) Solicitudes Radicación	Atención pronta Agilidad en la respuesta Felicitaciones

Chat virtual

- La herramienta virtual que se implementó con la ayuda de la Secretaría de las TIC para conocer la percepción del ciudadano durante los meses comprendidos entre septiembre y diciembre fue el chat virtual, en donde los ciudadanos pueden dar voto 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 (2.057), Secretaría de Hacienda (725), Secretaría de Movilidad (481) y Secretaria de Planeación (238).
- 133 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (102) y votos negativos (31). Aproximadamente el 77% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 23% su voto negativo.
- 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 – diciembre arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

- En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 647 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 4.471 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 14%.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8000133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

- El 40% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 3% malo y el 51% pésimo.
- Importante tener en cuenta que mediante esta herramienta se miden diversos factores: la atención del ciudadano, oportunidad de respuesta, satisfacción del ciudadano y si este 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 (septiembre – diciembre), 13 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.
- El trámite que más realizaron los ciudadanos fue: liquidación impuesto reteica.
- A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual los certificados de valorización.
- El 70% 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 en cuanto a la insatisfacción del chat y que nunca responden en Hacienda.

Encuesta puntos Vive Digital

- El 93% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.
- El 100% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.
- El 96% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.
- El 100% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001133897</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 36</p>	

- Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:
 - Redes sociales o comercio electrónico 38%
 - Ofimática el 35%
 - Herramientas de diseño 18%
 - Herramientas de productividad 9%
- A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en Facebook, Twitter, Instagram, entre otras herramientas.

Canal directo Jornadas Alcaldía al Barrio

- Durante este cuatrimestre no se aplicó esta encuesta.



LEIDY GÓMEZ GARCÍA
 Directora de atención al Ciudadano