

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2023

Periodo del Informe: enero – abril

2023

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto		Aprobado por: Leidy Gómez García	
Cargo: Profesional Universitaria		Cargo: Directora de Atención al Ciudadano	
Fecha de elaboración: 03-05-2023		Fecha de Aprobación: 03-05-2023	
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 43	Versión: 01	Informe de Gestión

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESARROLLO	5
Ficha Técnica	5
2.1 Objetivo.....	5
2.2 Grupo de Interés	5
2.3 Segmentación.....	5
2.3.1 Canal Presencial	5
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 Información	7
2.5 Periodo de Recolección de Información	8
2.5.1 Canal Presencial	8
Ventanillas	8
Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)	8
2.5.2 Canal virtual	8
Encuesta de trámites y servicios.....	8
2.5.3 Canal Directo.....	8
2.6 Muestra Calculada	9
2.6.1 Canal Presencial	9
2.6.2 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)	10
2.6.2 Canal virtual	10
Encuesta trámites y servicios	10
2.6.4 Canal Directo.....	12
2.7 Encuesta	14
2.7.1 Canal Presencial	14

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	

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 enero – abril de 2023.....	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.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 43</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.

Las encuestas que se aplican en los puntos Vive Digital mide la calidad del servicio de capacitaciones a la ciudadanía en estos puntos.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</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
- Dirección Administración del Sisbén
- Grupo Cobro Coactivo
- Secretaría de Planeación
- Palacio Municipal -Recepción- Dirección de Atención al Ciudadano
- Secretaría de Infraestructura
- Dirección de Espacio Público
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario UAO

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

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

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

- Dirección mujer, genero y diversidad sexual
- Dirección grupos étnicos y población vulnerable
- Secretaría Administrativa - pensiones
- Dirección infancia, adolescencia y juventud
- Secretaría de Movilidad – Secretaría de Infraestructura
- 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</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. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</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. 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 43	

2.6 Muestra Calculada

2.6.1 Canal Presencial

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

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

VENTANILLA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
CORRESPONDENCIA	Radicaciones	1.619	2.137	2.369	1.853	2.081	1.710	1.939		1.958	66
INFRAESTRUCTURA	Radicaciones	23	37	53	58	61	40	28		43	26
ESPACIO PUBLICO	Radicaciones	78	64	73	89	113	70	79		81	37
SALUD	Radicaciones	26	64	91	70	105	99	140		85	38
SISBEN	Radicaciones + Digiturno	2856	5445	3644	2829	3717	2960	3725		3.597	67
COBRO COACTIVO (PREDIAL Y TRANSITO)	Radicaciones + Digiturno Predial	0				4286	4528	5321		4.712	67
TRANSITO - MOVILIDAD	Radicaciones + Digiturno	5359	7.738	7.729	9299	9.896	8944	8.947		8.273	68
PLANEACION	Radicaciones	0	1.353	1.534	1.442	1.136	920	964		1.225	64
CAM SALADO	Planilla de asistencia externa	0	0	487	219	240	189	261		279	55
CAM SUR	Planilla de asistencia externa	0	150	245	305	365	345	350		293	55
CAM LA CIMA	Planilla de asistencia externa	0	22	50	50	50	33	50		43	26
CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	0	0	0	0	0	0	0	850	850	63
EDUCACIÓN	Plataforma SAC	2475	3015	2810	2522	2721	1991	2960		2.642	66
TOTAL											698

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</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

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

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
	Fecha: 2018/07/30		
	Página: 1 DE 43		

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

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

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 MELENDRÓ	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

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 43			
Total Usuarios Entretenimiento	270	609	775	125	220	10	557	380
Total Usuarios Gobierno En Línea	27	618	451	267	22	24	97	132
Total capacitados en 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)

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

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

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.

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

 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 43	

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	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

2.7.1 Canal Presencial

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

Fecha: DD __ MM __ AA Dependencia: _____

Nombre: _____ Tel: _____

Dirección: _____ E-Mail: _____

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

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

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

¿Qué trámite solicitó? _____

Observaciones y/o Sugerencias: _____

Funcionario que lo atendió: _____

Firma del Funcionario

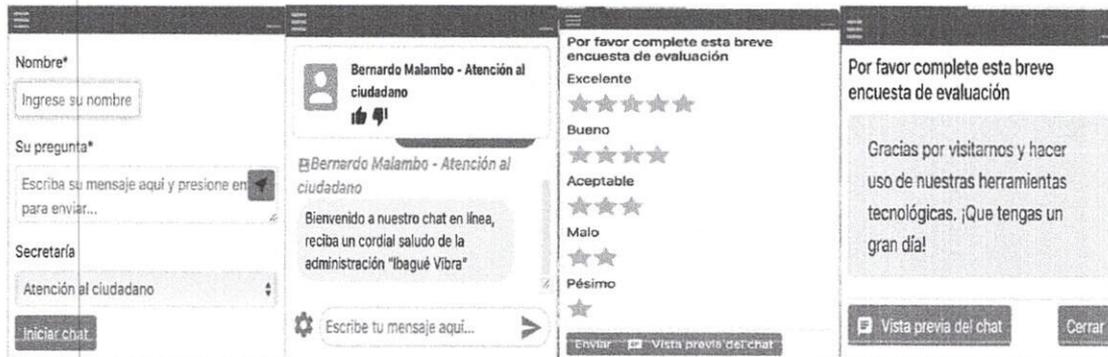
Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

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

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por implemenrar la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo o no votar) y también se le direcciona a una breve encuesta de evaluación desde el mes de junio donde puede calificar la satisfacción del servicio como excelente, bueno, aceptable, malo o pésimo. Esta herramienta se viene implementando con el apoyo de la Secretaría de las TIC y de los enlaces de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.

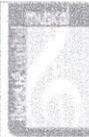


The screenshot displays a web-based chat interface. On the left, there is a form for user registration with fields for 'Nombre*' (with a sub-field 'Ingrese su nombre'), 'Su pregunta*', and 'Secretaría' (with a dropdown menu set to 'Atención al ciudadano' and a button 'Iniciar chat'). The central chat window shows a profile for 'Bernardo Malambo - Atención al ciudadano' with a welcome message: 'Bienvenido a nuestro chat en línea, reciba un cordial saludo de la administración "Ibagué Vibra"'. To the right of the chat is a star rating system with five stars, labeled 'Excelente', 'Bueno', 'Aceptable', 'Malo', and 'Pésimo'. Further right is an evaluation survey titled 'Por favor complete esta breve encuesta de evaluación' with a message: 'Gracias por visitarnos y hacer uso de nuestras herramientas tecnológicas. ¡Que tengas un gran día!' and buttons for 'Vista previa del chat' and 'Cerrar'.

 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 43	

2.7.3 Canal virtual

Encuesta trámites y servicios

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

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

Seleccione y/o responda la pregunta según considere.

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Virtual	Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizó en la página web de la Alcaldía	Liquidación Impuesto Retenida
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aptitud Urbanística
		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
		Certificación de Contratos
		Consulta Puntaje Sisben
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor		
Conceptos Jurídicos		
Ninguno		
¿Qué otro trámite le gustaría incorporar en línea y por qué?		
¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo	

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

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

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

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

Encuesta Puntos Vive Digital

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GSA-01</p>	
	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CAPACITACIONES PUNTOS VIVE DIGITAL</p>	<p>Versión: 001</p>	
<p>Fecha: 09/10/2019</p>		<p>Página: 1 de 1</p>	

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

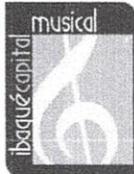
Seleccione y/o responda la pregunta según considere.

PREGUNTA	RESPUESTAS
1. ¿El material (instalaciones, mobiliario, computadores, recursos utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?	<p>Excelente</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mal</p>
2. ¿Como considera la atención brindada por el funcionario?	<p>Excelente</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mal</p>
3. ¿La temática y desarrollo del curso fueron los adecuados?	<p>Si</p> <p>No</p>
4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo?	<p>Excelente</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mal</p>
5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?	<p>Ofimática (Word, Excel, Power Point, entre otras)</p> <p>Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)</p> <p>Herramientas de diseño (Photoshop, Illustrator, Corel, entre otras)</p> <p>Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)</p>

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 institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

2.7.4 Canal Directo

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-05-PRO-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>FORMATO:</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO</p>	<p>Fecha: 09/10/2019</p>	
	<p>Página: 1 de 2</p>		

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

Seleccione y/o responda la pregunta según considere.

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Directo (encuentros ciudadanos)	¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?	Si No
	¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?	Alcantarillado Parques vías Infraestructura educativa Sociales Otra
	¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?	Presencial Virtual
	¿La atención prestada fue clara y sencilla?	Si No
	Felicitaciones y/o sugerencias a realizar	

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo enero – abril de 2023

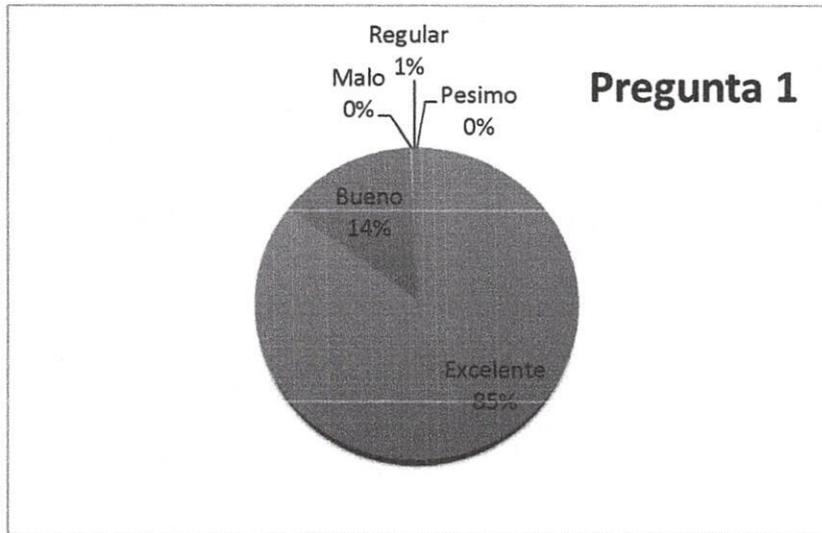
2.8.1 Canal Presencial

En el periodo comprendido entre enero - abril 1.542 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

Tabla 1. Atención brindada por el funcionario

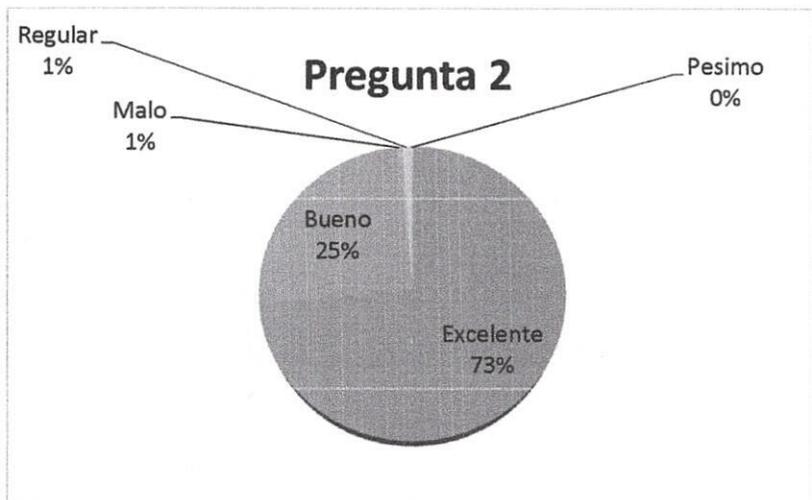
Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1312
Bueno	220
Malo	2
Regular	8
Pésimo	0
Total general	1542



Aproximadamente el 99% 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	1141
Bueno	389
Malo	7
Regular	17
pésimo	0
Total general	1554



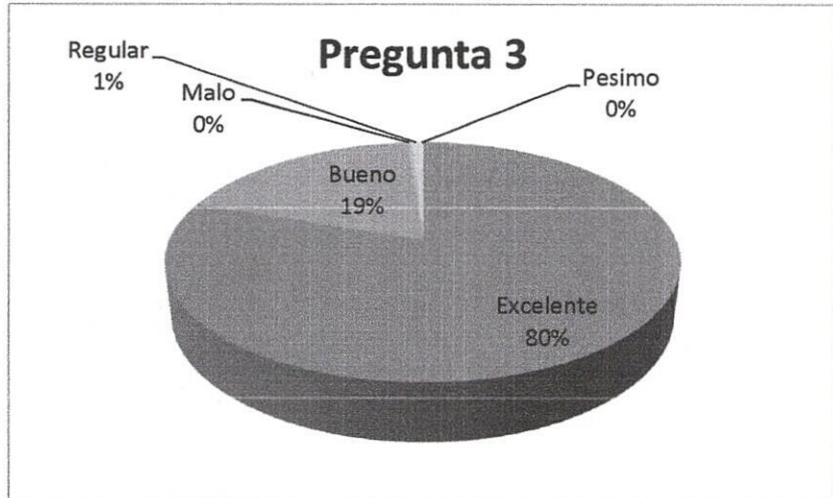
El 98% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

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

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

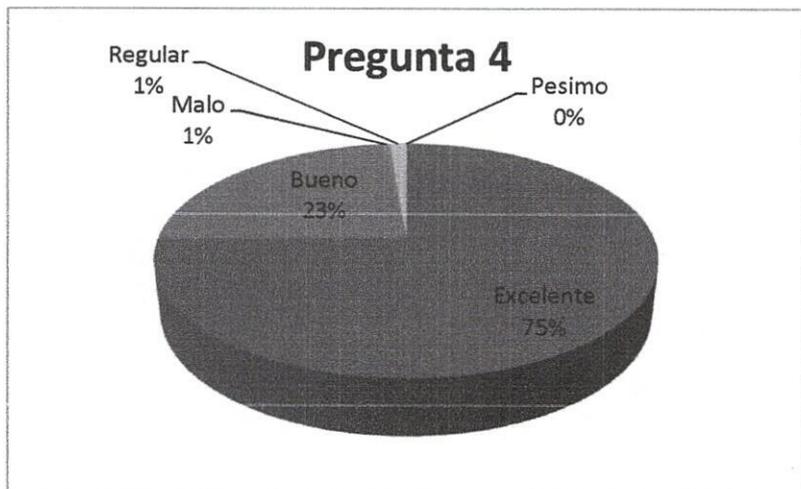
Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1262
Bueno	290
Malo	6
Regular	11
pésima	2
Total general	1571



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	1173
Bueno	367
Malo	8
Regular	19
pésimo	1
Total general	1568



El 98% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

Tabla 5. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?

Cuenta de PREGUNTA 5	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1257
Bueno	278
Malo	4
Regular	11
pésimo	1
Total general	1551



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 (enero - abril)

DEPENDENCIAS	ENERO - 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)
Cobro Coactivo	268	211	24	33
Sisbén	269	70	7	192
Palacio Municipal	273	10	92	171
Dirección Atención al Ciudadano	264	1	21	242
Secretaría de Movilidad	204	68	26	110

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>		<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>		
			<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>		
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>			
		<p>Página: 1 DE 43</p>			
Secretaría de Infraestructura	104	52	2	50	
Secretaría de Salud	114	114	0	0	
Secretaría de Educación	264	198	62	4	
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	115	2	9	104	
UAO	213	0	0	213	
Dirección de Espacio Público	149	37	0	112	
Secretaría de Planeación	257	0	18	239	
TOTAL	2494	763	261	1470	

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 (20.879 ciudadanos) en el periodo comprendido entre enero – abril por medio de la herramienta del chat.

Las Dependencias que más atendieron ciudadanos por medio de esta herramienta fueron: Dirección de Atención al Ciudadano (15.287), Secretaría de Planeación (884), Secretaría de Hacienda (803), y Secretaría de Movilidad (782).

691 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (404) y votos negativos (287). Aproximadamente el 58% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 42% su voto negativo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

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 VOTA ON (NONE)
Atención al ciudadano	15287	376	254	14657
Cuerpo Oficial de Bomberos	42	0	0	42
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	12	0	0	12
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	20	0	1	19
Dirección de Justicia	40	0	0	40
Dirección de Recursos Físicos	12	0	1	11
Dirección de Rentas	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	50	1	1	48
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	653	0	0	653
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	14	0	0	14
Dirección infancia adolescencia juventud	12	0	0	12
Dirección mujer género y diversidad sexual	17	0	0	17
Gestora Urbana	168	0	0	168
Grupo de contabilidad	266	2	0	264
IMDRI	48	0	0	48
Pensiones	17	0	0	17
Secretaría administrativa	602	3	12	587
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	51	0	0	51
Secretaría de agricultura	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.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 43



Secretaría de cultura	41	1	1	39
Secretaría de educación	145	0	1	144
Secretaría de gobierno	247	0	0	247
Secretaría de hacienda	803	0	0	803
Secretaría de infraestructura	126	1	0	125
Secretaría de las TIC	111	1	4	106
Secretaría de movilidad	782	10	7	765
Secretaría de planeación	884	5	3	876
Secretaría de salud	189	0	2	187
Secretaría desarrollo económico	0	0	0	0
Secretaría desarrollo social comunitario	49	0	0	49
Sisbén	185	4	0	181
TOTAL	20879	404	287	20188



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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 43	

Tabla 8. Votos de satisfacción mes de enero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	83	66%
Voto negativo	42	34%
Total	125	100%

En el mes de enero 125 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 66% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 34% 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	189	58%
Voto negativo	138	42%
Total	327	100%

En el mes de febrero 327 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 58% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 42% su voto negativo.

 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 43	

Tabla 10. Votos de satisfacción mes de marzo

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	100	53%
Voto negativo	88	47%
Total	188	100%

En el mes de marzo 188 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 53% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 47% 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	404	58%
Voto negativo	287	42%
Total	691	100%

En el mes de abril 691 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 58% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 42% su voto negativo.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 43	

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

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	404	58%
Voto negativo	287	42%
Total	691	100%

Durante el periodo comprendido entre (enero - abril) 691 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 58% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 42% 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	267	30%
Bueno	104	12%
Aceptable	55	6%
Malo	38	4%
Pésimo	439	49%
Total	903	100%

En el mes de enero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 42% entre excelente y bueno, que equivale a 371 ciudadanos de los 903 que respondieron la encuesta.

 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 43	

Tabla 14. Encuesta de evaluación mes de febrero

Mes de febrero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	416	20%
Bueno	244	12%
Aceptable	155	7%
Malo	128	6%
pésimo	1126	54%
Total	2069	100%

En el mes de febrero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 32% entre excelente y bueno, que equivale a 660 ciudadanos de los 2069 que respondieron la encuesta.

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de marzo

Mes de marzo	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	304	20%
Bueno	131	9%
Aceptable	102	7%
Malo	78	5%
pésimo	879	59%
Total	1494	100%

En el mes de marzo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 29% entre excelente y bueno, que equivale a 435 ciudadanos de los 1494 que respondieron la encuesta.

 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 43	

Tabla 16. Encuesta de evaluación mes de abril

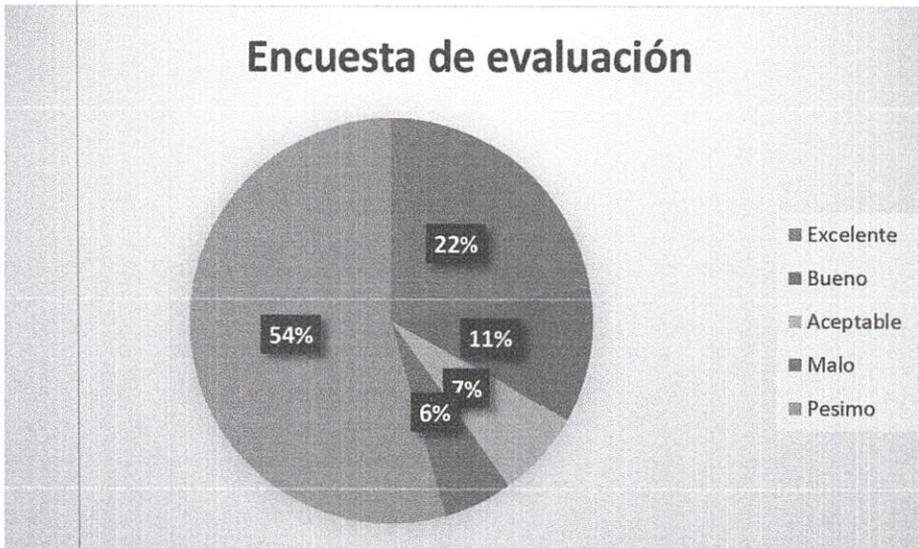
Mes de abril	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	67	25%
Bueno	33	12%
Aceptable	19	7%
Malo	19	7%
Pesimo	130	49%
Total	268	100%

En el mes de abril los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 37% entre excelente y bueno, que equivale a 100 ciudadanos de los 268 que se atendieron en el mes.

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

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	1054	22%
Bueno	512	11%
Aceptable	331	7%
Malo	263	6%
Pesimo	2574	54%
Total	4734	100%

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	



En los meses comprendidos entre enero y abril 4.734 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 20.879 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 23%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 33% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 7% aceptable, el 6% malo y el 54% pésimo.

2.8.4 Canal virtual

2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios

En este periodo (enero – abril), 26 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	12
febrero	4
marzo	7
abril	3
Total	26

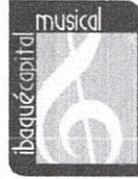
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

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	9
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	0
Liquidación de Impuesto Predial	16
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	0
Paz y Salvo Impuesto Predial	1
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	0
Consulta Puntaje Sisbén	0
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	0
Conceptos Jurídicos	0
Ninguno	0
Total	26

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001 13389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 43	

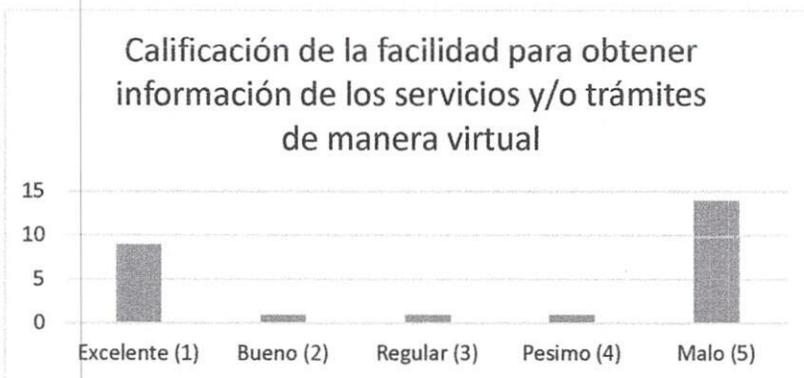
Tabla 20. Consolidado pregunta 2. ¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?

PREGUNTA 2	TOTAL
Liquidación impuesto Predial	14
Paz y salvo impuesto Predial	2
Vacías	10
Total	26

A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual la liquidación y el paz y salvo del impuesto Predial.

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

PREGUNTA 3	TOTAL
Excelente (1)	9
Bueno (2)	1
Regular (3)	1
Pesimo (4)	1
Malo (5)	14
Total	26



El 39% 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. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 43</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
Reclamos por la plataforma del impuesto Predial y sacar información errada en los medios de comunicación	15
Facilidad para tramites virtuales (página engorrosa)	1
Vacías	10
TOTAL	26

Se evidencian comentarios en cuanto a la insatisfacción del Predial y los trámites virtuales.

2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital

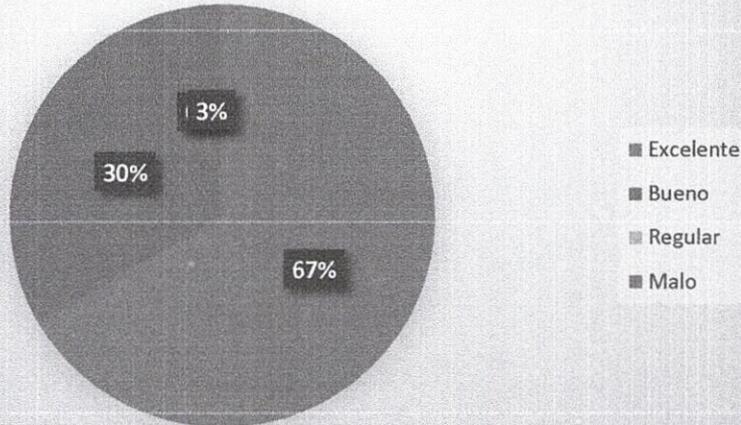
Las encuestas de los Puntos Vive Digital se empezaron a implementar desde el mes de marzo al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

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

Excelente	22
Bueno	10
Regular	0
Malo	1
TOTAL	33



Material recibido en la capacitación



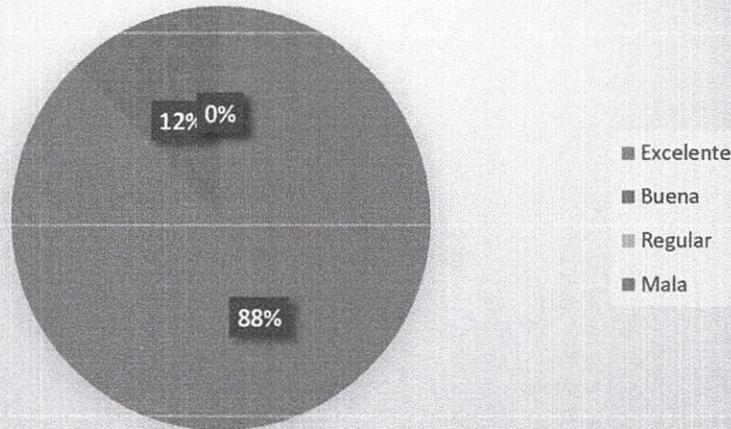
El 97% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.

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

Excelente	29
Buena	4
Regular	0
Mala	0
TOTAL	33



Atención brindada por el funcionario

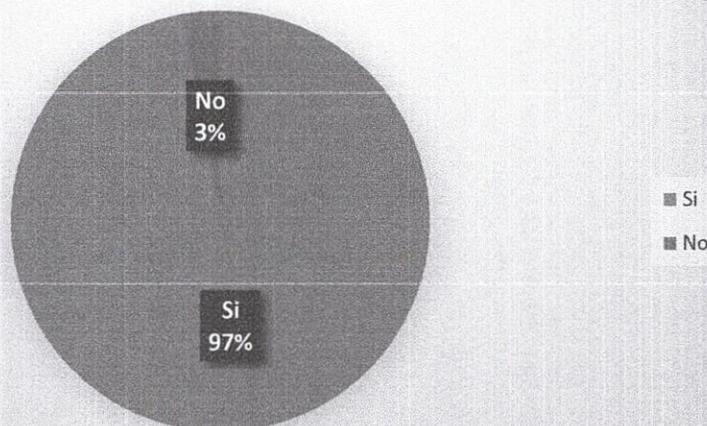


El 100% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

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

Si	32
No	1
TOTAL	33

Temática y desarrollo del curso

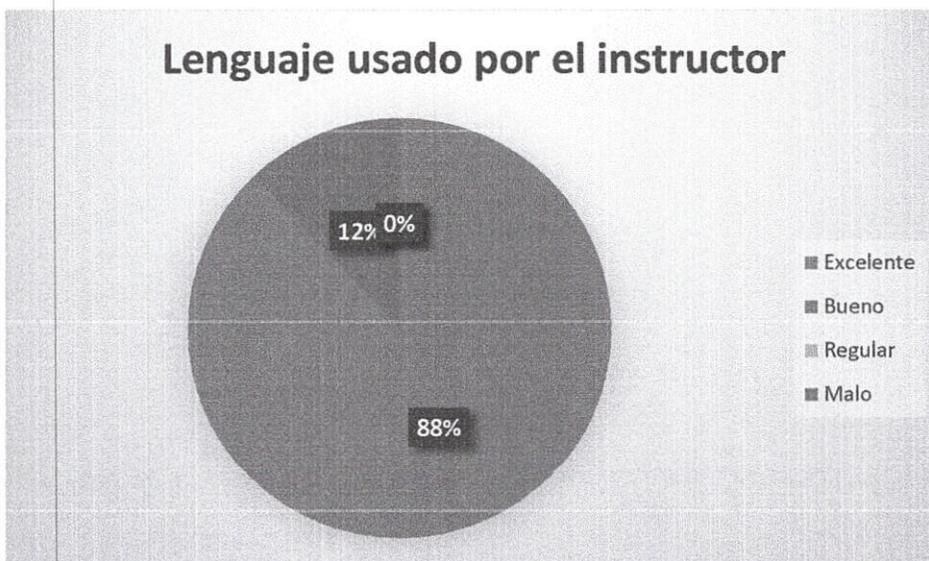


 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 43	

El 97% 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	29
Bueno	4
Regular	0
Malo	0
TOTAL	33



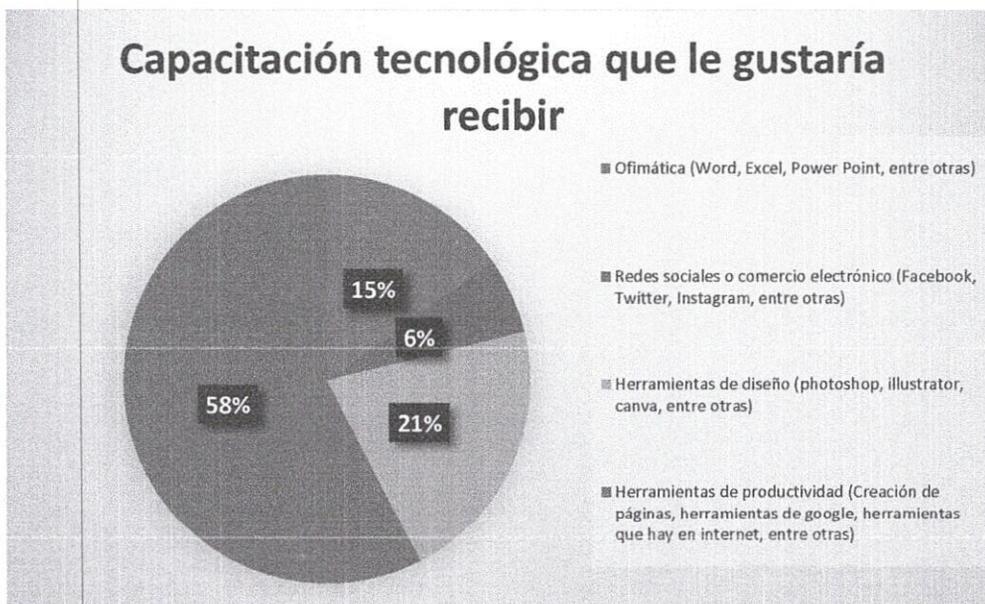
El 100% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo.

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

Ofimática (Word, Excel, Power Point, entre otras)	5
Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)	2

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 1 DE 43</p>		

Herramientas de diseño (photoshop, illustrator, canva, entre otras)	7
Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)	19
Total	33



Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

- Redes sociales o comercio electrónico 6%
- Ofimática el 15%
- Herramientas de diseño 21%
- Herramientas de productividad 58%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en creación de páginas herramientas de Google, herramientas que hay en internet, entre otras.

2.8.5 Canal Directo

- Durante el periodo comprendido entre enero y abril no se implementaron encuestas en el canal Directo.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

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

Canal Presencial - ventanillas

- En el periodo comprendido entre enero - abril 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.
- Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 43	

- El 98% 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 98% 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	Impuesto Predial Paz y Salvo Predial Entre otros trámites	
Dirección Administrativa del Sisbén	Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Nuevo censo Visitas Retiro	
Palacio Municipal	Asesoría Certificados Información Radicación Trámites Solicitud Reunión	Que haya más espacio en las reuniones con más de 6 personas Entrega de libros JAC La funcionaria de Comunicaciones es muy corta en dar las respuestas No había nadie en la Oficina de Apoyo Comunitario
Dirección Atención al Ciudadano	Radicación Certificados Solicitudes	Que el trámite de nomenclatura y parámetros se pueda radicar y descargar



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

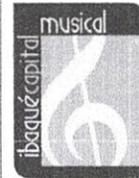
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 43



	Trámites	desde la página oficial Que el trámite de nomenclatura y parámetros se pueda radicar y descargar desde la página oficial Ser más eficientes
Secretaría de Movilidad	Certificados Levantamientos Licencias Matriculas Solicitudes Traspasos	Falta de personal No dieron solución a la solicitud Mejores instalaciones
Secretaría de Infraestructura	Radicación ventanillas	
Secretaría de Salud	-	-
Secretaría de Educación	Derecho de petición Trámites	
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario	Asesoría Información Consultas Solicitudes Certificación Orientación Ayudas kits nutricionales y programas	
UAO	Certificado de exoneración educación Certificado Registraduría Entrega ayuda – mercado Declaraciones	
Dirección de Espacio Público	Información Permisos Solicitudes Trámites (Propiedad horizontal y Representación Legal) Resoluciones	Poder solicitar por internet el certificado IVA Punto de agua al público
Secretaría de Planeación	Trámites (estratificación, uso de suelos, aptitud urbanística, planos, nomenclatura, entre otros) Solicitudes Radicación	La respuesta a los documentos es muy demorada Mucha demora por falta de personal Que los certificados salgan más rápido

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	
		<p>Que los trámites se puedan realizar de manera virtual Mucha demora en dar respuesta a los oficios de los trámites de la Secretaría</p>	

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 (15.287), Secretaría de Planeación (884), Secretaría de Hacienda (803), y Secretaría de Movilidad (782).
- 691 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (404) y votos negativos (287). Aproximadamente el 58% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 42% 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 enero – abril arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

- En los meses comprendidos entre enero y abril 4.734 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 20.879 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 23%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

- El 33% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 7% aceptable, el 6% malo y el 54% 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.

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

Canal virtual – trámites y servicios

- En este periodo (enero – abril), 26 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 predial y liquidación impuesto reteíca.
- A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual la liquidación y el paz y salvo del impuesto Predial.
- El 39% 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 Predial y los trámites virtuales.

Encuesta puntos Vive Digital

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

- El 97% 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 97% 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.
- Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

Redes sociales o comercio electrónico 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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

Ofimática el 15%
Herramientas de diseño 21%
Herramientas de productividad 58%

- A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en creación de páginas herramientas de Google, herramientas que hay en internet, entre otras.

Canal directo – Jornadas Alcaldía al Barrio

- Durante este cuatrimestre no se aplicó esta encuesta.



LEIDY GÓMEZ GARCÍA
 Directora de atención al Ciudadano