

31-08-2021

CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERES – Guía de Caracterización de Secretaría de Transparencia

ENFOQUE DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO, PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y RENDICIÓN DE
CUENTAS



CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERES

ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

1. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y partes interesadas en relación con la atención, la participación ciudadana y rendición de cuentas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Identificar las características demográficas de la población atendida
2. Identificar por grupos poblacionales las preferencias de atención
3. Diseñar Acciones para Adecuar o implementar procesos de atención al ciudadano en relación a los canales de atención
4. Diseñar Estrategias de comunicación que incentiven la participación ciudadana en la gestión pública.

2. LÍDERES DE LA POLÍTICA:

Se establecen como Líderes de la Política a los siguientes Directivos:

- Director de Atención al Ciudadano
- Director de Participación Ciudadana y Comunitaria
- Director de Fortalecimiento Institucional

3. VARIABLES Y DESAGREGACIÓN

Para esta Caracterización se tendrán en cuenta las siguientes Variables:

DEMOGRÁFICAS:

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

- Edad
- Sexo
- Actividad económica

- Estrato socio económico
- Escolaridad
- Grupos Poblacionales
- Régimen de afiliación
- Puntaje del Sisbén
- Tamaño del núcleo familiar

COMPORTAMIENTO

Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

- Niveles de Uso: Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio
- Beneficios Buscados: Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad
- Eventos: Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites

INTRINSICAS

- Intereses: Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
- Lugares de Encuentro: Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización
- Acceso a Canales: Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan

- **Uso de Canales:** Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso
- **Conocimiento:** Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad.
- **Dialecto:** Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios interesados

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS

GEOGRÁFICAS:

- **Dispersión:** Cantidad de sucursales de la organización en el municipio. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.
- **Ubicación Principal:** Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.

TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

- **Con o Sin ánimo de Lucro:** Esta variable permite identificar si la organización se constituyó para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general o si se constituyó en busca de un beneficio o ganancia para sus propietarios o accionistas
- **Tipo de Ciudadano, usuario o grupo de interés que atiende:** Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad.

DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- **Procedimiento Usado:** Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública

- Preferencias de Canales: Permite conocer cuál es la preferencia de la organización con referencia a los canales para que se les preste el servicio

4. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Ver anexo, priorización variables Excel.

5. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización, ya que éstos determinarán los instrumentos que se deben utilizar. Para el tratamiento de la información recolectada, la entidad deberá desarrollar una política de protección de datos personales y deberá establecer en el índice de información clasificada y reservada (Ver Guía de instrumentos de Gestión de información pública), si existen motivaciones para realizar una clasificación.

Para este ejercicio de Caracterización se aplicará una encuesta virtual que recogerá en tiempo real y ágil la información necesaria para cumplir con el objetivo establecido.

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES - ATENCIÓN AL CIUDADANO

CATEGORÍA	CALIFICACION - LA VARIABLE ES						PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
	VARIABLES	RELEVANTES	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
Geográficas	Ubicación	1	1	0	1	1	4	X	
	Clima	0	0	0	0	0	0		X
Demográficas	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Genero	1	1	1	1	1	5	X	
	Ingresos	0	1	1	1	1	0	3	X
	Actividad Económica	1	1	1	1	1	0	4	X
	Puntaje Sisben	1	0	1	1	1	0	3	X
	Grupos Poblacionales	1	1	1	1	1	1	5	X
	Tamaño Familia	1	1	0	1	1	0	3	X
	Idiomas	0	0	0	1	1	0	1	X
	Nivel Académico	1	1	1	1	1	0	4	X
Intrínsecas	Intereses	1	1	1	1	1	0	4	X
	Lugares de encuentro	1	1	1	1	1	0	4	X
	Acceso a Canales	1	1	1	1	1	0	4	X
	frecuencia en el Uso de canales	1	1	1	1	1	0	4	X
De comportamiento	Estatus del usuario	0	0	1	1	1	3		X
	Eventos	1	1	1	1	1	0	4	X

ENCUESTA

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Si autorizo
- No autorizo

1. Indique si usted es:

- Ciudadano
- Empresa

2. Lugar de residencia

- Corregimiento
- Vereda
- Comuna
- Barrio

3. Escriba el nombre del corregimiento, vereda, comuna o barrio donde reside:

4. Edad: Escoja el rango de edad en el que se encuentra:

- 14-17
- 18-28
- 29-45
- 46-60
- Mayor de 60

5. Género:

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo
- Otra

6. Grupo poblacional y/o tipo de población

- Afrodescendientes
- Room
- LGBTI
- Indígenas
- Víctimas del conflicto armado

- Personas en condición de discapacidad
- Extranjero
- Ninguno

7. ¿Ejerce algún tipo de liderazgo en su comunidad?

- Si
- No

8. Si la respuesta anterior es afirmativa escriba el nombre del liderazgo que ejerce en su comunidad: _____

9. ¿Ocupación? _____

10. ¿Nivel académico?

- Primaria
- Bachillerato
- Técnico
- Tecnológico
- Profesional
- Postgrado
- Ninguno

11. ¿Con que lugares le gustaría contar para realizar reuniones de carácter comunal?

- Salón comunal
- Parques
- Casa de familia
- Finca
- Polideportivos
- Calle
- Kiosco
- Instituciones educativas
- Iglesia
- Coliseo
- Otra

12. ¿Cómo se comunica usted con la Alcaldía Municipal?

- Buzón de sugerencias
- Celular
- Presencial
- Correo electrónico
- Redes sociales

- Teléfono fijo
- Emisoras de radio
- Canales de televisión
- Periódico

13. ¿Con que frecuencia se comunica usted con la Alcaldía de Ibagué?

- Diario
- Semanal
- Mensual
- Semestral

14. ¿De los siguientes aspectos que cree usted debería mejorar la Alcaldía en la atención al ciudadano (escoja uno):?

- Amabilidad del funcionario
- Claridad en la información
- Ampliación en los puntos de atención
- Agilidad en la respuesta a sus necesidades
- Trámites en línea
- Otros

15. De los siguientes mecanismos de participación ciudadana cuales conoce?

- Plebiscito
- Iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas
- Referendo
- Revocatoria del mandato
- Cabildo abierto
- Consulta popular
- Participación ciudadana de la gestión pública
- Voto popular

16. Cree usted que la Alcaldía de Ibagué promociona suficientes espacios para la participación ciudadana en la Gestión Pública con Consejos Comunales de planeación, Consejo Municipal de Salud, Consejo Municipal de Cultura, Veedurías ciudadanas, Dignatarios de las Organizaciones Comunales, entre otros:

- Si
- No

17. ¿Qué eventos cree usted que la Administración Municipal debería fortalecer?

- Artísticos y culturales

- Económicos
- Académicos
- Sociales
- Deportivos
- Tecnológicos
- Otra

18. ¿Qué es la rendición de cuentas?

- Un proceso mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión.
- Es una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública.
- Un proceso que se basa en la interrelación del Estado – Ciudadano.
- Todas las anteriores.
- Ninguna de las anteriores.

19. ¿Cómo rinde cuentas el Señor Alcalde?

- Dos veces al año a través de las audiencias públicas
- Permanentemente a través de los encuentros con la comunidad (Alcalde al barrio y Alcalde al campo)
- A través de redes sociales
- Todas las anteriores
- No rinde cuentas

20. ¿Cuáles son los pilares del Plan de Desarrollo “Ibagué Vibra 2020 – 2023”? para responder estas preguntas por favor revisar el Acuerdo de adopción del Plan de Desarrollo disponible en el siguiente enlace:
<https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2020/30729-PLA-20200701191920.pdf>

- Agua, Bienestar Social, Calidad de Vida Digna y Sostenibilidad Ambiental
- Competitividad Económica, Bienestar Social, Paz y Sostenibilidad Ambiental
- Competitividad Económica, Bienestar Social, Calidad de Vida Digna y Salud
- Competitividad Económica, Bienestar Social, Calidad de Vida Digna y Sostenibilidad Ambiental
- Todas las anteriores

21. ¿Cuántas son las dimensiones del Plan de Desarrollo “Ibagué Vibra 2020-2023”?

- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

22. ¿Cuál de los siguientes temas considera usted el más importante para la ciudad de Ibagué?
- Terminación de la infraestructura escolar de jornada única
 - Construcción de vías y recuperación de la malla vial
 - Culminación de escenarios deportivos
 - Culminación del acueducto complementario
 - Plan integral de convivencia, seguridad y paz (PICSPA)
 - Respuesta oportuna a la atención por COVID 19 (CORONAVIRUS)
 - Ayudas a la población vulnerable
 - Reactivación económica
 - Otra
23. ¿Mediante que norma fue adoptado el Plan de Desarrollo Municipal "Ibagué Vibra 2020 - 2023"?
- Decreto 1000- 345 de mayo 30 de 2020
 - Acuerdo 0007 de junio 16 de 2020
 - Resolución 1576 de marzo 18 de 2020
 - Ninguna de las anteriores
24. ¿Cuáles son los sectores que componen la Dimensión "Ibagué Ambiental y Eco sistémica"?
- Reactivando nuestra economía, las vías vibran con movilidad y sostenibilidad, Agua potable y saneamiento básico
 - Educación, Agricultura y Vivienda
 - Agua potable y saneamiento básico, Ambiente y Gestión del Riesgo
 - Ambiente y Gestión del Riesgo, Educación, Salud, Recreación y Deporte
25. ¿Cuál de los siguientes proyectos que se encuentra en ejecución del Plan de Desarrollo "Ibagué Vibra 2020 - 2023" usted considera de mayor impacto para la ciudad?
- Acueducto complementario
 - Escenarios deportivos (coliseo mayor, complejo de raquetas, coliseo de combate y tejudromo)
 - Mega colegios
 - Parques y plazoletas.
 - Construcción de andenes y muros
 - Todos los anteriores

26. ¿La gestión de los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué le genera confianza?
- Si
 - No
 - No sabe no responde
27. ¿Considera que los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué prestan los servicios a todos los ciudadanos por igual?
- Si
 - No
 - No sabe no responde
28. ¿Piensa que los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué tienen trato amable para con los ciudadanos?
- Si
 - No
 - No sabe no responde
29. ¿Cree que la Administración Municipal tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía?
- Si
 - No
 - No sabe no responde
30. ¿Considera que los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Ibagué se prestan de manera ágil y oportuna?
- Si
 - No
 - No sabe no responde
31. Realice observaciones generales sobre el comportamiento integral de los servidores públicos de la Administración Municipal

CÁLCULO DE LAS MUESTRAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

La información del cálculo de los tamaños poblacionales se extrae de la Plataforma PISAMI – Seguimiento de PQRS y otros tipos documentales radicados durante el periodo comprendido entre 01 de enero de 2020 y 31 de diciembre de 2020.

La muestra se calcula con un nivel de certeza del 95% y una des favorabilidad de 5% dando un número de 382 encuestas a aplicar.

	Tamaño Poblacional	Muestra
Solicitudes de personas	59.651	382

- Solicitudes de personas en la Plataforma:

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LAS ENCUESTAS DE LA ALCALDÍA									
PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA SE UTILIZARA LA SIGUIENTE FORMULA , CUAL ES UTILIZADA PARA POBLACIONES FINITAS DONDE CONOCEMOS EL UNIVERSO A LA QUE ESTA PERTENECE									
$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$	TAMAÑO DE LA MUESTRA		n	381,698101					
	CONSTANTE (95% CERTEZA)		Z	1,96					
	FAVORABILIDAD		P	0,5					
	DESFAVORABILIDAD		Q	0,5					
	UNIVERSO		N	59561					
ERROR ESTIMADO		e	0,05						
Donde:	1 - VALOR DE LA TABLA DE APOYO POR NIVELES DE CONFIANZA, PARA UN ERROR ESTIMADO DEL 5% 2 - PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD. 3 - COMPLEMENTO DEL VALOR ANTERIOR, APLICANDO LA FORMULA Q = 1 - P 4 - TOTAL DE INDIVIDUOS A LOS CUALES SE LES QUIERE HALLAR LA MUESTRA 5 - PORCENTAJE DE ERROR QUE SE ESTIMA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA, SEGÚN LA TABLA.								
TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA									
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z ²	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e ²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25
NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR							382		

CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERÉS

INFORMACIÓN GENERAL

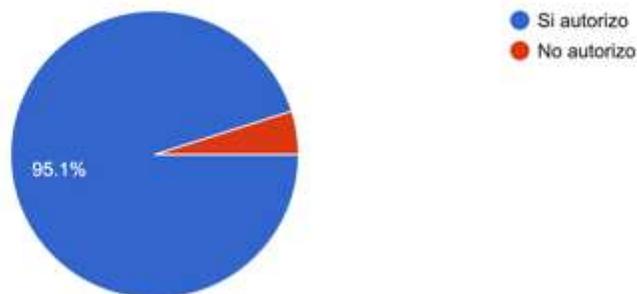
Nota: Hay preguntas con opción de múltiples respuestas, por esa razón algunos porcentajes superan el 100%.

La muestra calculada arrojo que la encuesta se debía aplicar por lo menos a 382 personas y se aplico a 1.262 ciudadanos.

1.326 ciudadanos revisaron la encuesta de rendición de cuentas. De los cuales 1.261 autorizaron el tratamiento de datos personales y 65 no autorizaron, correspondiente al 95,1% y 4,9% respectivamente.

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1,326 respuestas



1. Indique si usted es:

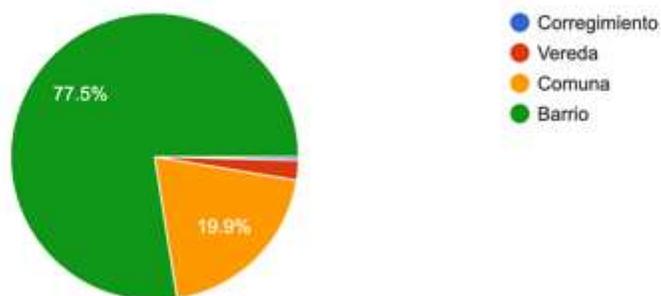
1,262 respuestas



1.262 ciudadanos decidieron contestar la encuesta e indican que el 97,5% son ciudadanos (1261) y el 2,5% (31) son empresas.

2. Lugar de residencia:

1,262 respuestas

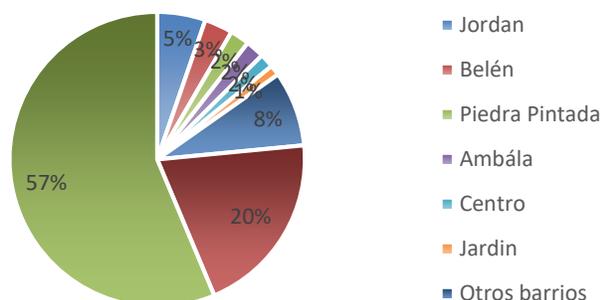


La mayoría de los ciudadanos reside en barrios - comunas y representan el 97,4%; es decir, 1.229 ciudadanos se encuentran en la zona urbana.

El 2.6% restante de ciudadanos viven en la zona rural (corregimientos o veredas).

3. Escriba el nombre del corregimiento, vereda, comuna o barrio donde reside:

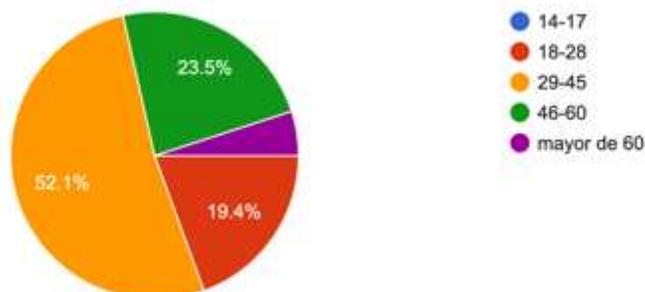
1.227 respuestas



Los ciudadanos que participaron en la encuesta pertenecen por lo general a los barrios del Jordán (5%), Belén (3%), Piedra Pintada (2%), Ambála (2%) y Centro (2%).

4. Edad: Escoja el rango de edad en el que se encuentra.

1,262 respuestas



El rango de edad más representativo esta entre 29 y 45 años.

5. Género:

1,262 respuestas



La mayoría de ciudadanos que respondieron la encuesta son mujeres con un 55.1%. Los hombres representaron el 44.8% y menos del 1% se refleja en otros géneros.

6. Grupo Poblacional y/o Tipo de población:

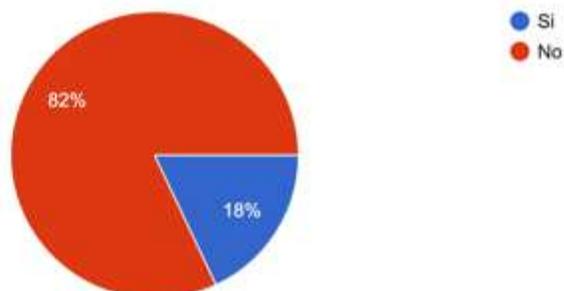
1,262 respuestas



El 91% de los ciudadanos no pertenecen a ningún grupo poblacional. El 9% esta representado en grupos poblacionales de afrodescendientes, room, LGBTI, víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad y extranjeros. Del 9% el 4.2% son víctimas del conflicto armado.

7. ¿Ejerce algún tipo de Liderazgo en su Comunidad?:

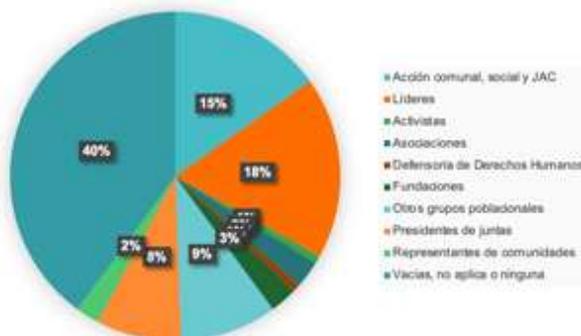
1,262 respuestas



El 82% de los ciudadanos encuestados ejercen algún tipo de liderazgo en su comunidad.

8. Si la respuesta anterior es afirmativa escriba el nombre del liderazgo que ejerce en su comunidad:

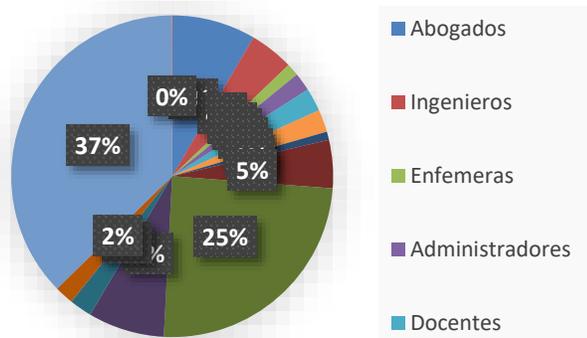
263 respuestas



El 43% de los ciudadanos que respondieron la encuesta son líderes sociales, de acción comunal, JAC y de otros grupos poblacionales principalmente.

9. ¿Ocupación?

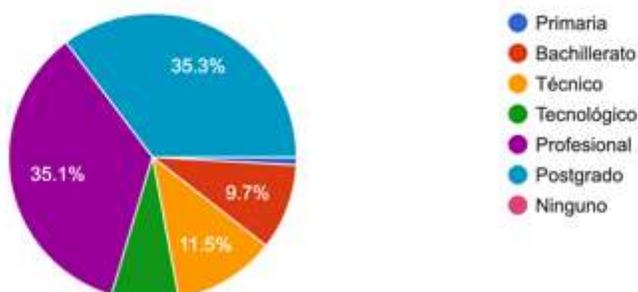
1198 respuestas



Las ocupaciones más representativas fueron funcionarios públicos (25%), abogados (8%), independientes (8%) e ingenieros (4%). El otro 55% son otras ocupaciones

10. ¿Nivel Académico: ?

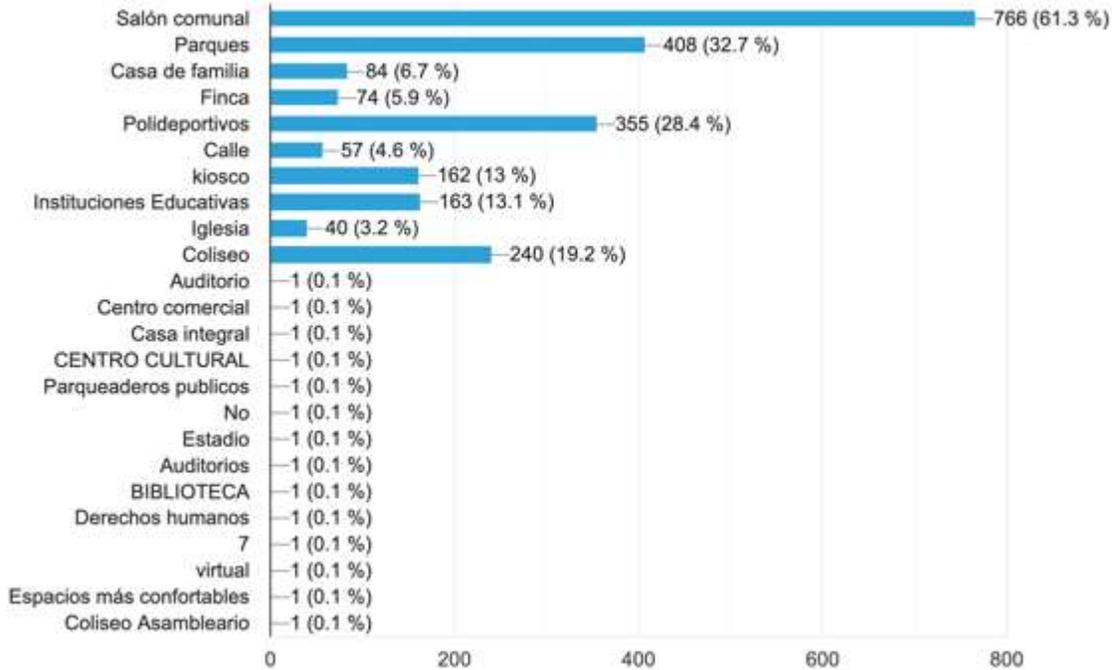
1,259 respuestas



El nivel académico de los ciudadanos es 35.3% con postgrado, 35.1% profesionales, 11.5% técnico, 9.7% bachillerato y el restante 8.4% tecnológico y primaria.

11. ¿Con que lugares le gustaría contar para realizar reuniones de carácter comunal?:

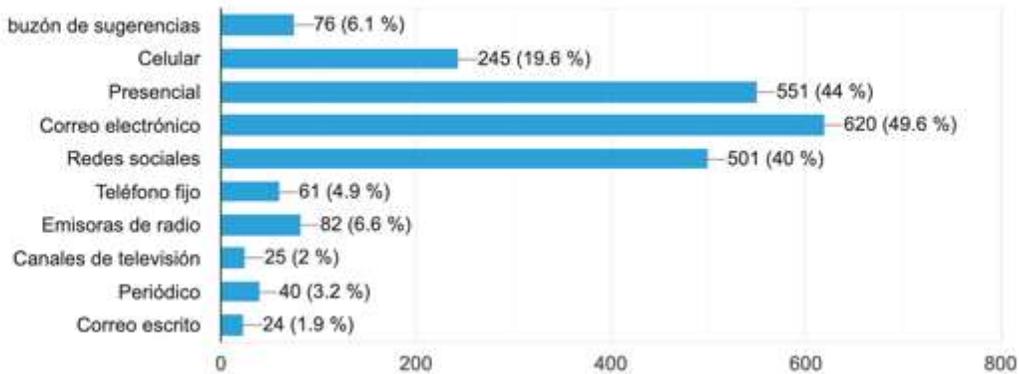
1,249 respuestas



A los ciudadanos les gustaría que se realizaran reuniones comunales en el salón comunal (61.3%), parques (32.7%), polideportivos (28.4%) y coliseo (19.2%) principalmente.

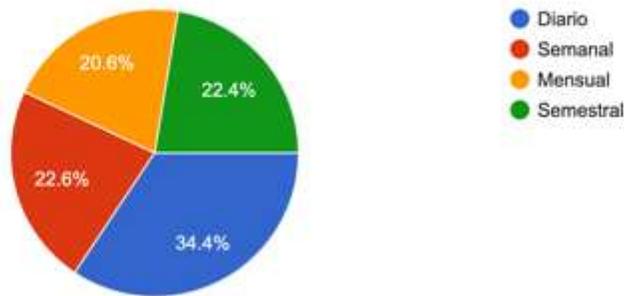
12. ¿Cómo se comunica usted con la Alcaldía Municipal?:

1,251 respuestas



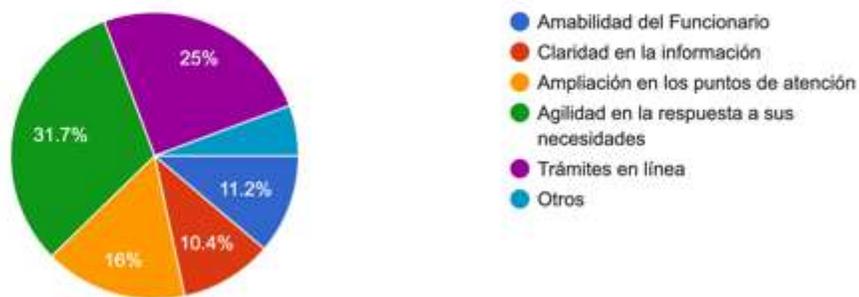
Los canales más utilizados por los ciudadanos para comunicarse con la Alcaldía son: correo electrónico, presencial y redes sociales.

13. ¿Con que frecuencia se comunica usted con la Alcaldía de Ibagué: ?
1,228 respuestas



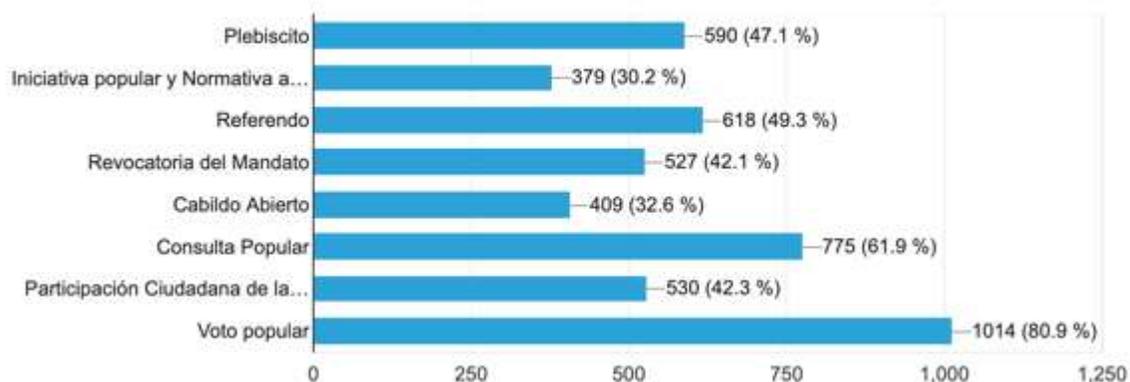
El 34.4% de los ciudadanos se comunica con la Alcaldía de Ibagué a diario, el 22.6% semanal, el 22.4% semestral y el 20.6% mensual.

14. ¿De los siguientes aspectos que cree usted Debería mejorar la Alcaldía en la Atención al Ciudadano (escoja uno):?
1,248 respuestas



El 56.7% de los encuestados mencionan que los dos aspectos más importantes que debería mejorar la Alcaldía son: agilidad en la respuesta a sus necesidades y trámites en línea.

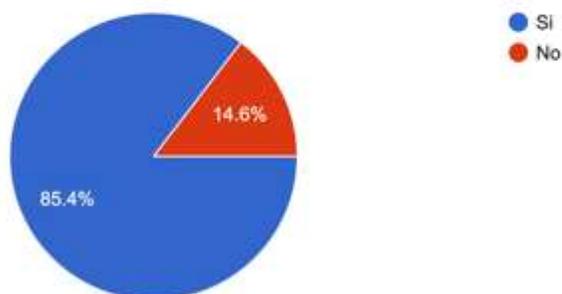
15. De los siguientes mecanismos de participación ciudadana cuales conoce?:
1,253 respuestas



Los mecanismos de participación ciudadana que más reconocen los ciudadanos son el voto popular (80.9%), consulta popular (61.9%), referendo (49.3%), plebiscito (47.1%) y revocatoria del mandato (42.1%).

16. Cree usted que la Alcaldía de Ibagué Promociona suficientes espacios para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública como Consejos Co...s de las Organizaciones Comunales, entre otros:

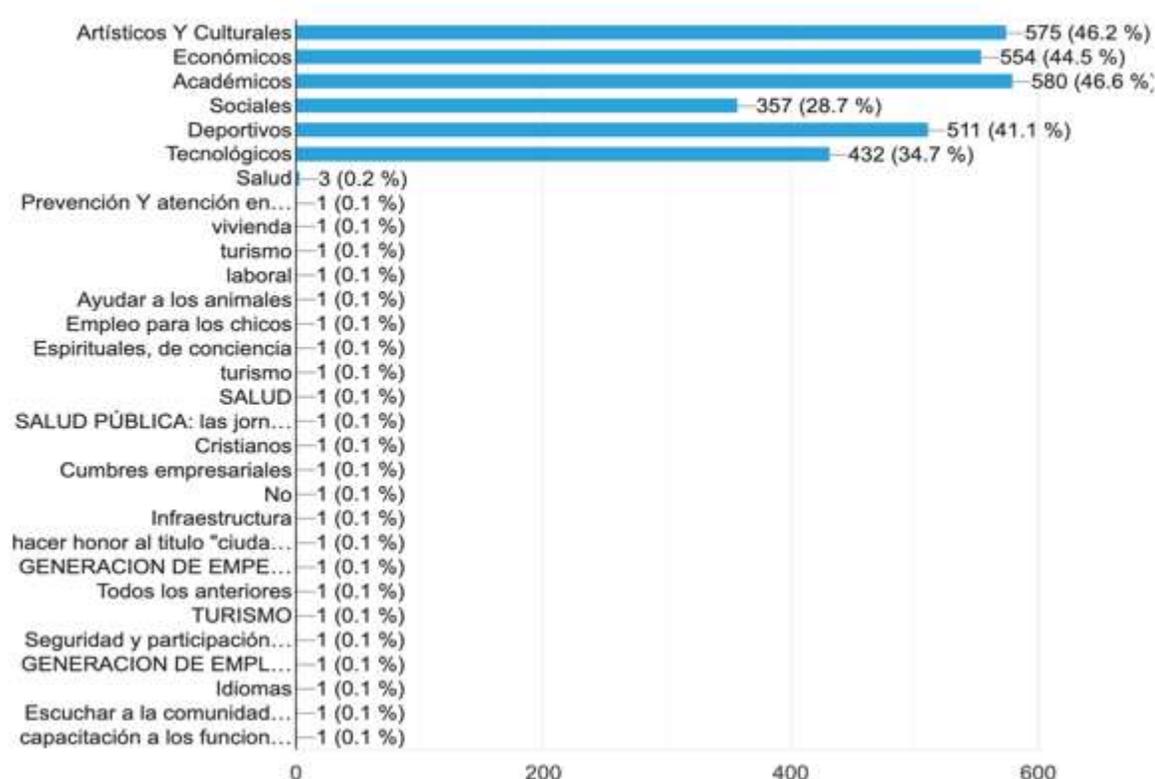
1,254 respuestas



El 85.4% de los ciudadanos encuestados consideran que la Alcaldía de Ibagué Promociona suficientes espacios para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública como Consejos Comunales de Planeación, Consejo Municipal de Salud, Consejo Municipal de Cultura, Veedurías Ciudadanas, Dignatarios de las Organizaciones Comunales, entre otros.

17. ¿Qué eventos cree usted que la Administración Municipal debería fortalecer: ?

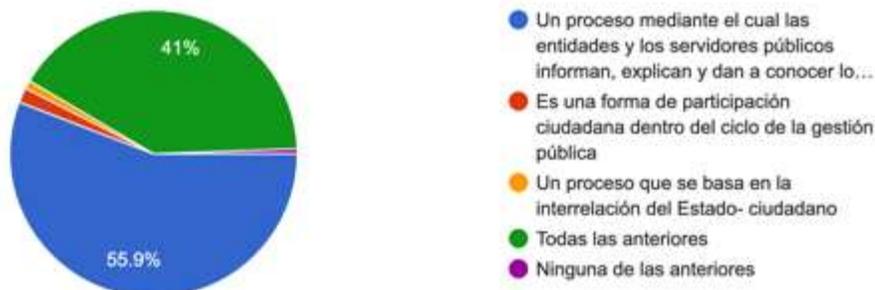
1,244 respuestas



Los eventos que los ciudadanos desean que la Alcaldía fortalezca son: académicos (46.6%), artísticos y culturales (46.2%), económicos (44.5%), deportivos (41.1%), tecnológicos (34.7%) y sociales (28.7%).

18. ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

1,262 respuestas



La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión. El 55.9% de los ciudadanos encuestados respondieron correctamente esta pregunta.

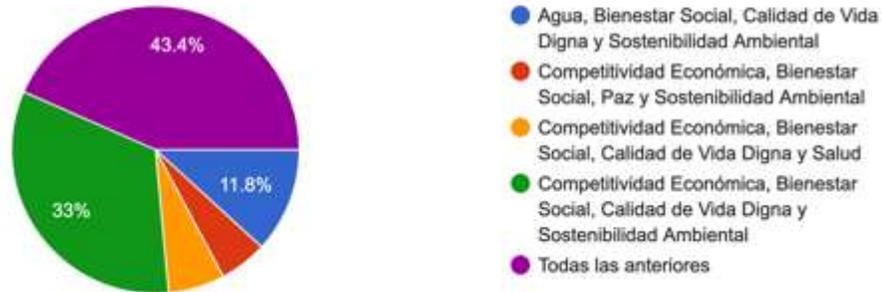
19. ¿Cómo rinde cuentas el Señor Alcalde?

1,262 respuestas



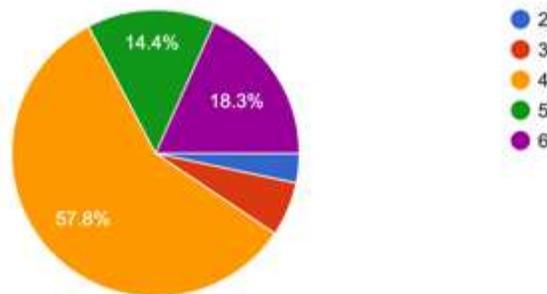
Respecto a la frecuencia con la cual el señor Alcalde rinde cuentas el 40.8% de los ciudadanos encuestados contestó correctamente, dos veces al año a través de las audiencias públicas.

20. ¿CUALES SON LOS PILARES DEL PLAN DE DESARROLLO "IBAGUE VIBRA 2020-2023"? Para responder estas preguntas por favor revisar el ...publicaciones/2020/30729-PLA-20200701191920.pdf 1,262 respuestas



Los pilares del Plan de Desarrollo "Ibagué vibra 2020-2023" son: competitividad económica, bienestar social, calidad de vida digna y sostenibilidad ambiental; es decir, el 33% de los encuestados respondió correctamente esta pregunta.

21. ¿Cuántas son las dimensiones del plan de desarrollo "Ibagué vibra 2020-2023"? 1,262 respuestas



El Plan de Desarrollo "Ibagué vibra 2020-2023" tiene 4 dimensiones. El 57.8% de los ciudadanos encuestados acertó a dicha pregunta.

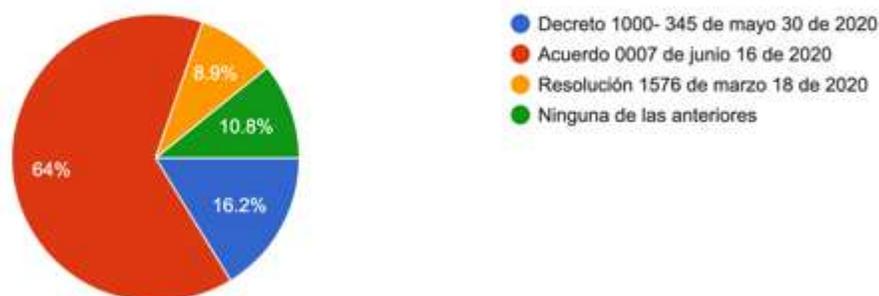
22. ¿Cuál de los siguientes temas considera usted el más importante para la ciudad de Ibagué? 1,262 respuestas



Según los ciudadanos los temas más importantes a tratar en la ciudad de Ibagué son: construcción de vías y recuperación de la malla vial (32.1%), culminación de los escenarios deportivos (18.8%), reactivación económica (16.9%), culminación del acueducto complementario (9%), terminación de la infraestructura escolar de la jornada única (8.2), otros (15%).

23. ¿Mediante que norma fue adoptado el Plan de Desarrollo Municipal "Ibagué Vibra 2020 - 2023"?

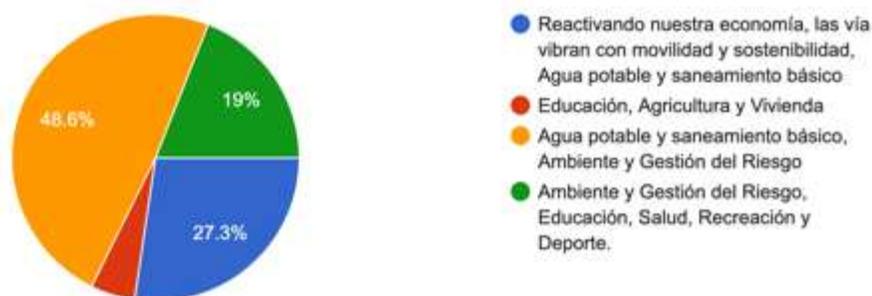
1,182 respuestas



El Plan de Desarrollo Municipal Ibagué Vibra 2020 – 2023 fue adoptado mediante el Acuerdo 0007 del 16 de junio de 2020; es decir, el 64% de los ciudadanos encuestados contestó correctamente esta pregunta.

24. ¿Cuáles son los sectores que componen la Dimensión "Ibagué Ambiental y Ecosistémica"?

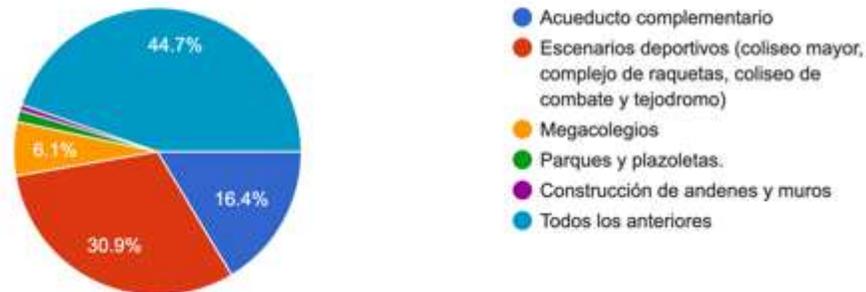
1,219 respuestas



Los sectores que componen la Dimensión "Ibagué Ambiental y Ecosistémica" son: agua potable y saneamiento básico, ambiente y gestión del riesgo. Es decir, el 46.8% de los ciudadanos encuestados respondieron de manera acorde al Plan de Desarrollo.

25. ¿Cuál de los siguientes proyectos que se encuentra en ejecución del Plan de Desarrollo "Ibagué Vibra 2020 - 2023" usted considera de mayor impacto para la ciudad?

1,239 respuestas

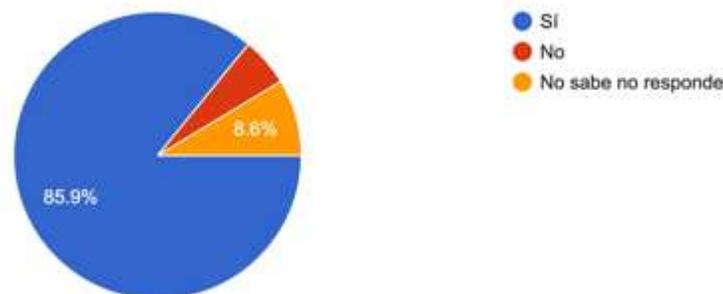


El 44.7% de los ciudadanos encuestados considera que todos los proyectos que se encuentran en ejecución del Plan de desarrollo "Ibagué vibra 2020 – 2023" son de alto impacto para la ciudad (acueducto complementario, escenarios deportivos, mega colegios, parques y plazuelas, construcción de andenes y muros).

El 47.3% de los ciudadanos le da mayor importancia a la ejecución de los proyectos de escenarios deportivos y acueducto complementario.

26. ¿La gestión de los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué le genera confianza?

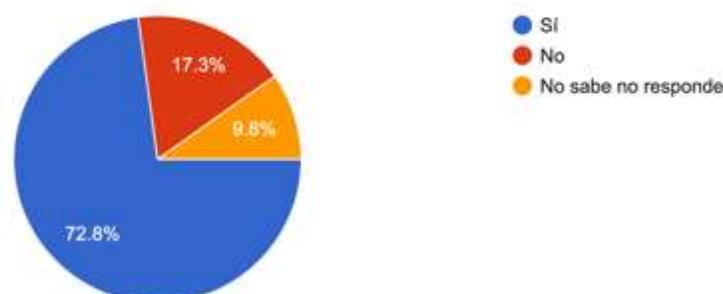
1,241 respuestas



Al 85.9% de los ciudadanos encuestados le genera confianza la gestión de los servidores públicos.

27. ¿Considera que los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué prestan los servicios a todos los ciudadanos por igual?

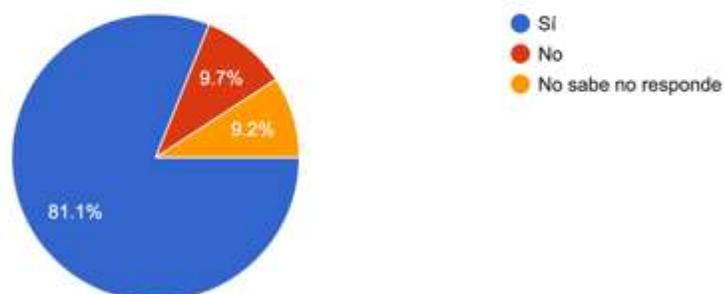
1,241 respuestas



El 72.8% de los ciudadanos encuestados considera que los servidores públicos de la Alcaldía prestan los servicios a todas las personas por igual.

28. ¿Piensa que los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué tienen trato amable para con los ciudadanos?

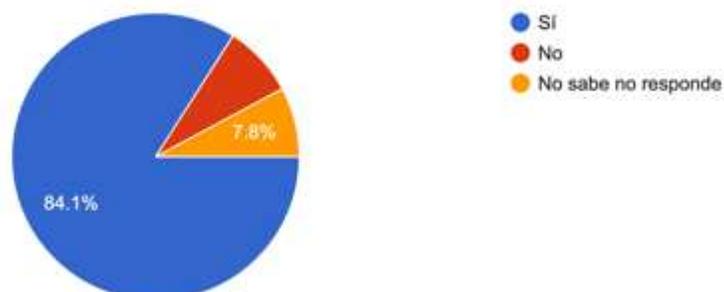
1,242 respuestas



El 81.1% de los ciudadanos encuestados considera que los servidores públicos de la Alcaldía tienen un trato amable con los ciudadanos.

29. ¿Cree que la Administración Municipal tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía?

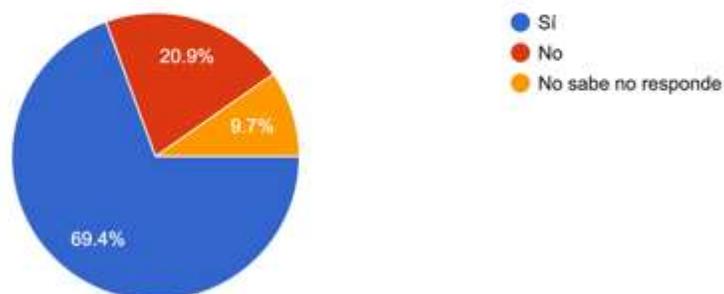
1,249 respuestas



El 84.1% de los ciudadanos encuestados considera que la Alcaldía tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía.

30. ¿Considera que los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Ibagué se prestan de manera ágil y oportuna?

1,242 respuestas



El 69% de los ciudadanos encuestados considera que los trámites y servicios de la Alcaldía se prestan de manera ágil y oportuna.

31. ¿Realice observaciones generales sobre el comportamiento integral de los servidores públicos de la Administración Municipal

587 respuestas

Se evidencia que los ciudadanos reconocen y destacan la gestión de algunos funcionarios; sin embargo, mencionan que hay que mejorar en cuanto a la agilidad en los trámites y procesos, actitud, compromiso de los servidores y Directivos, amabilidad, atención al ciudadano, respuestas oportunas y claras a los PQRS, principios y valores entre los que se destacan el servicio, respeto, humildad y lealtad.