

30-08-2022

## CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO USUARIOS E INTERESADOS – Guía de Caracterización de Secretaría de Transparencia

ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y  
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



# **CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO, USUARIOS E INTERESADOS ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

## **1. OBJETIVOS:**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y partes interesadas en relación con la atención al ciudadano, la participación ciudadana y la racionalización de trámites.

### **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 el proceso de racionalización de trámites

## **2. LÍDERES DE LA POLÍTICA:**

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

- Director (a) de Atención al Ciudadano
- Director (a) 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
- Clasificación 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 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	
	Clasificación 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	0	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	Beneficios	0	1	1	1	1	1	4	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
- Usuario
- ONG
- Ente de Control
- Comunidad organizada, entre otros
- Empresa (Persona Jurídica con animo de lucro)

2. Lugar de residencia

- Corregimiento
- Vereda
- Comuna
- Barrio

3. Seleccione la comuna a la que pertenece

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

Escoja el rango de edad (años) en el que se encuentra:

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

4. Género:

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo
- Otra

5. Grupo poblacional y/o tipo de población

- Afrodescendientes
- Room
- LGBTI
- Indígenas
- Víctimas del conflicto armado
- Personas en condición de discapacidad
- Extranjero
- Ninguno

6. ¿Ocupación? \_\_\_\_\_

7. ¿Nivel académico?

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

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

- Si
- No

9. Escriba el nombre del liderazgo que ejerce en su comunidad:

---

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

- Salón comunal
- Parques
- Casa de familia
- Finca
- Caseta comunal
- Polideportivos
- Calle
- Kiosco
- Institución educativa
- Iglesia
- Coliseo
- Virtual
- Otra

11. Escriba que otro sitio le gustaría tener en su comunidad para realizar las reuniones

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

- Buzón de sugerencias
- Presencial
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Correo fijo
- Celular
- Teléfono fijo
- Emisora de radio
- Canales de televisión
- Periódico
- Chat

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
  - Ninguno
  - Otros
15. ¿Qué eventos cree usted que la Administración Municipal debería fortalecer?
- Artísticos y culturales
  - Económicos
  - Religiosos
  - Académicos
  - Sociales
  - Deportivos
  - Tecnológicos
  - Otra
16. ¿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 (PICSPAZ)
  - Ayudas a la población vulnerable
  - Reactivación económica
  - Disminución del Desempleo
  - Otra

17. ¿Considera que los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué prestan los servicios de manera eficiente?
- Si
  - No
  - No sabe no responde
18. ¿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
19. ¿Por qué medios o canales realiza los trámites con la Alcaldía de Ibagué?
- Presencial
  - Virtual
  - Correo electrónico
20. ¿Qué mejoras te gustaría encontrar en los trámites de la Alcaldía de Ibagué?
- Que los tramites sean 100% virtuales
  - Reducción de pasos y requisitos
  - Disminución de tiempos de respuesta
  - Mayor claridad de los requisitos del trámite
21. ¿Desea usted recibir información referente a la Alcaldía Municipal de Ibagué?
- Si
  - No

Nombres y apellidos

---

Número de celular

---

Correo electrónico

---

**Para empresas:**

Nombre completo de la Entidad

---

NIT de la Entidad

---

Seleccione la naturaleza jurídica de la Entidad

- Empresa individual
- Sociedades con ánimo de lucro
- Establecimiento de comercio
- ONG
- Sociedad sin ánimo de lucro

Donde se encuentra ubicada la Entidad

- Corregimiento
- Vereda
- Comuna
- Barrio

Actividad comercial de la Entidad

- Agroindustria, alimentos y bebidas
- Ciencia y tecnología
- Artesanías
- Ambiental
- Confección
- Agropecuario
- Comercio y servicios
- Otro:

**Se continua con la pregunta número 12 hasta la número 20.**

### **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 2021 y 31 de diciembre de 2021.

La muestra se calcula con un nivel de certeza del 90% y un margen de error del 5% dando un número de 271 encuestas a aplicar.

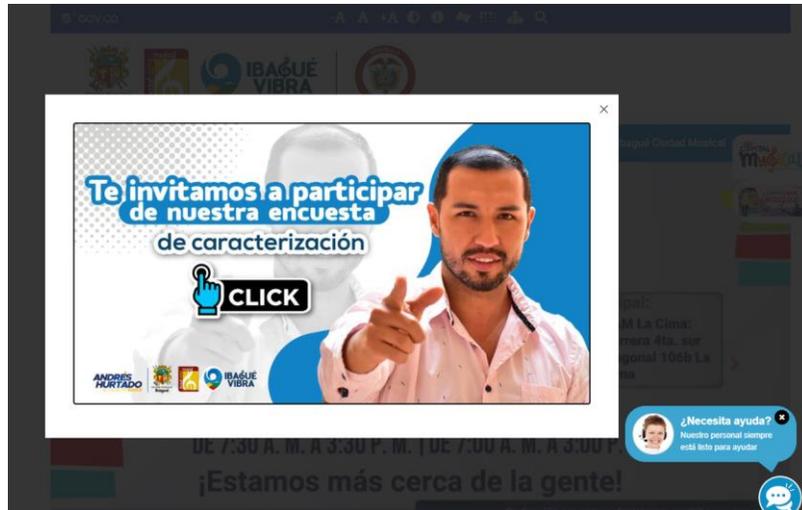
	<b>Tamaño Poblacional</b>	<b>Muestra</b>
Solicitudes de personas	75.412	271

## DIVULGACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta de caracterización se compartió mediante las siguientes herramientas:

- Redes sociales de la Alcaldía (facebook),
- Banner en la página de la Alcaldía
- A través del correo institucional por donde se compartió información a los ciudadanos y grupos de valor.

### Banner en la página de la Alcaldía



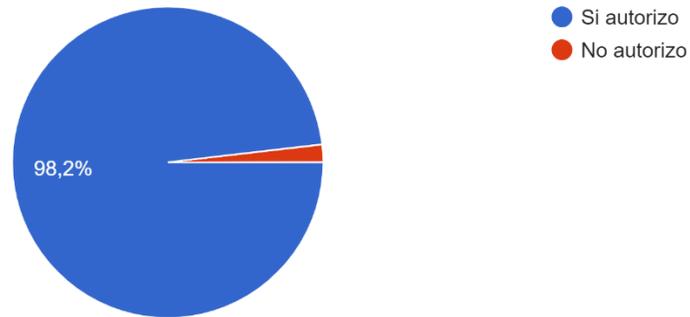
### Pieza gráfica en el Facebook de la Alcaldía



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

326 respuestas

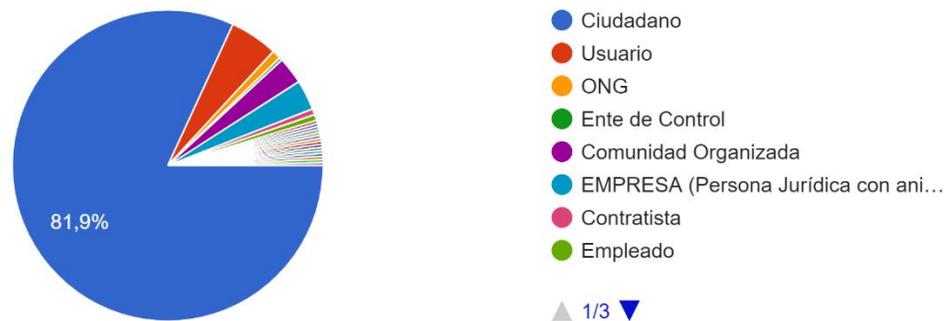


### ENCUESTA CIUDADANOS

De las 326 respuestas recibidas de los ciudadanos el 98.2% autorizo el tratamiento de datos personales y el 1.8% no autorizo; es decir que 6 ciudadanos no continuaron con el diligenciamiento de la encuesta.

### INDIQUE SI USTED ES:

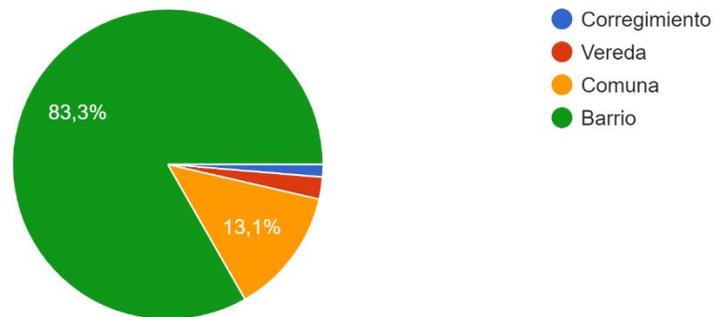
320 respuestas



Aproximadamente el 82% de los ciudadanos son ciudadanos y el 8% usuarios, comunidades, empresa, contratistas, empleados, entre otros.

## Lugar de Residencia

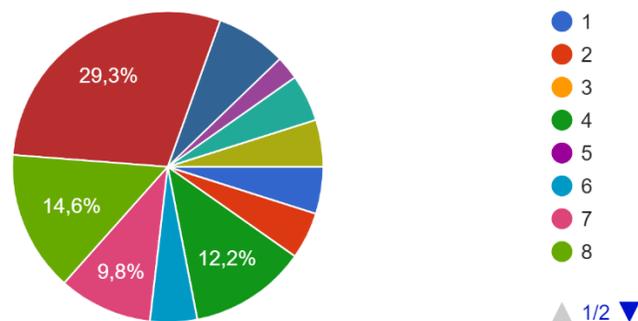
305 respuestas



El 83% de los ciudadanos encuestados contestaron que residen en barrios de la ciudad de Ibagué, el 13% en comunas y el 4% restante en corregimientos y veredas.

## Seleccione la comuna a la que pertenece.

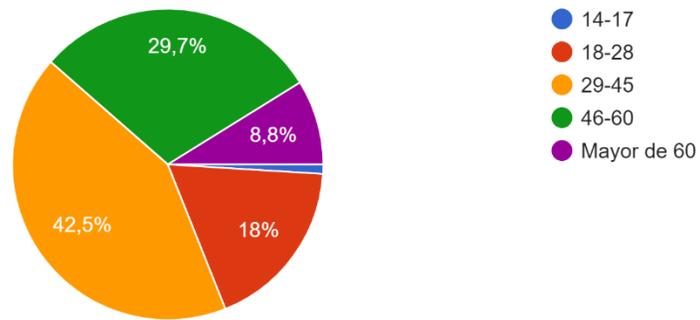
41 respuestas



Las comunas más representativas a las que pertenecen los ciudadanos fueron: 29.3% de los ciudadanos encuestados residen en la comuna 9, el 14.6% en la comuna 8 y el 12.2% en la comuna 4.

Escoja el rango de edad (años) en el que se encuentra:

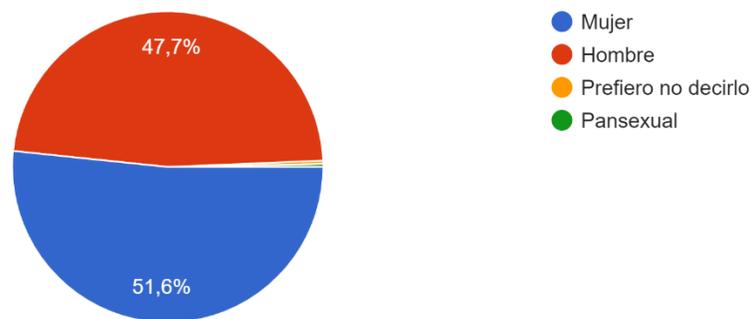
306 respuestas



El 42.5% de los ciudadanos encuestados tienen un rango de edad entre los 29 y 45 años.

Género:

306 respuestas



El 51.6% de los ciudadanos encuestados fueron mujeres y el 47.7% hombres.

### Grupo Poblacional y/o tipo de población:

305 respuestas

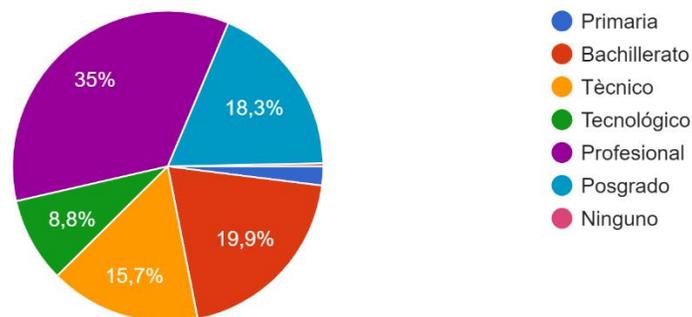


El 82.3% de los ciudadanos encuestados no pertenece a ningún grupo poblacional, el 8.5% son víctimas del conflicto armado, aproximadamente el 9% pertenece a otros grupos.

El 69% de los ciudadanos tienen ocupaciones de carreras profesionales.

### NIVEL ACADÉMICO

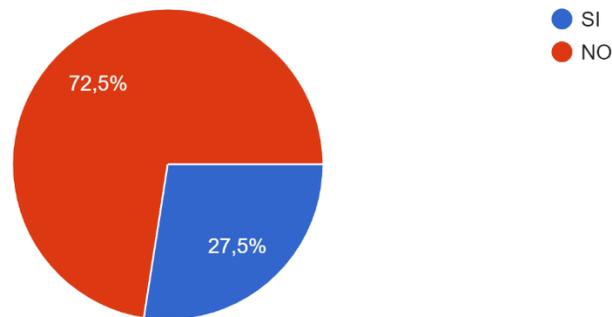
306 respuestas



El 35% de los ciudadanos encuestados son profesionales, el 19.9% tienen bachillerato, el 18.3% tiene posgrado, el 15.7% técnicos, el 8.8% tecnológico y el 2% primaria.

Ejerce algún tipo de liderazgo en su comunidad:

306 respuestas

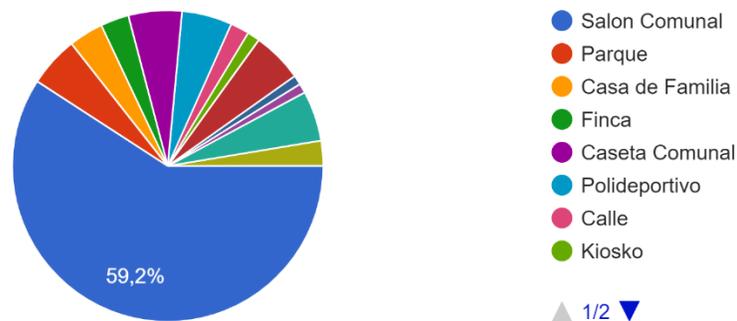


El 72.5% de los ciudadanos encuestados no ejercen ningún tipo de liderazgo en su lugar de residencia y el 27.5% si son líderes de su comunidad.

El liderazgo que más ejercen en las comunidades son líderes comunales o juntas de acción comunal.

¿CON QUE LUGARES LE GUSTARÍA CONTAR PARA REALIZAR REUNIONES DE CARÁCTER COMUNAL?

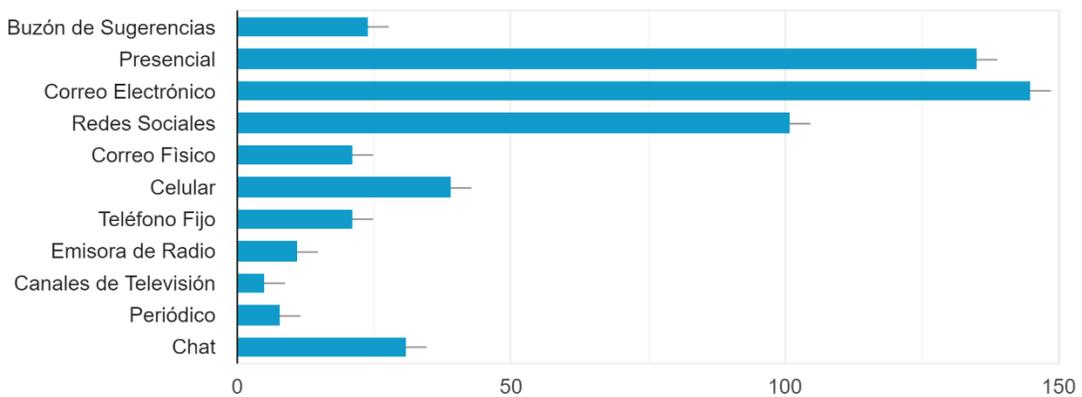
306 respuestas



El 59.2% de los ciudadanos encuestados les gustaría que las reuniones de carácter comunal se realicen en el salón comunal.

## CÓMO SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDÍA MUNICIPAL?

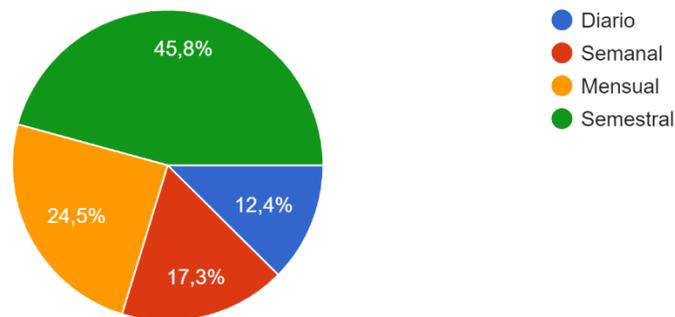
306 respuestas



La mayoría de los ciudadanos se comunican con la Alcaldía por medio del correo electrónico, de manera presencial y redes sociales.

## CON QUE FRECUENCIA SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDIA DE IBAGUE?

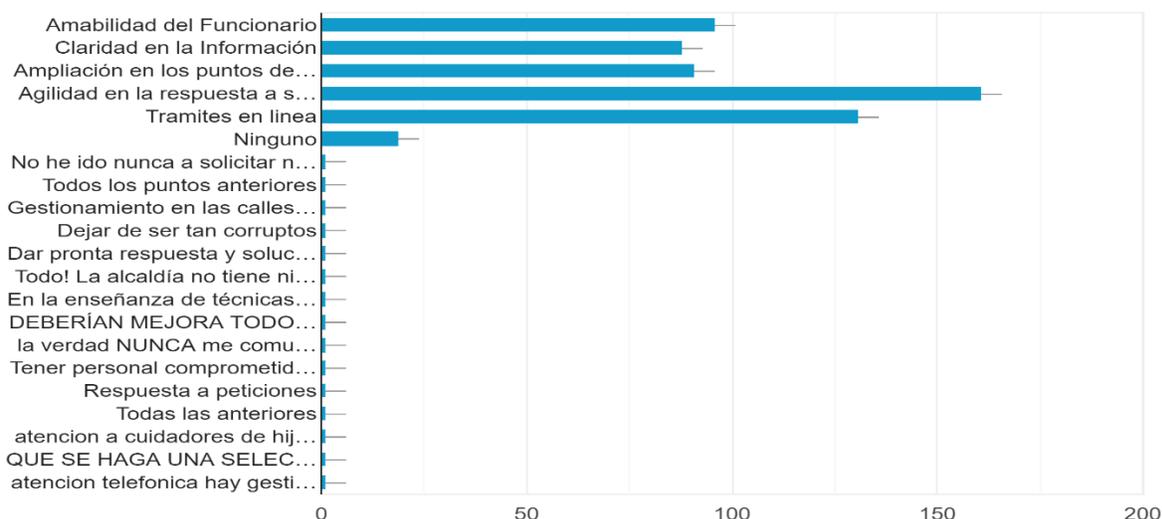
306 respuestas



El 45.8% de los ciudadanos se comunica con la Alcaldía de manera semestral.

DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS, QUÉ CREE USTED QUE DEBERÍA MEJORAR LA ALCALDÍA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO? (escoja uno)

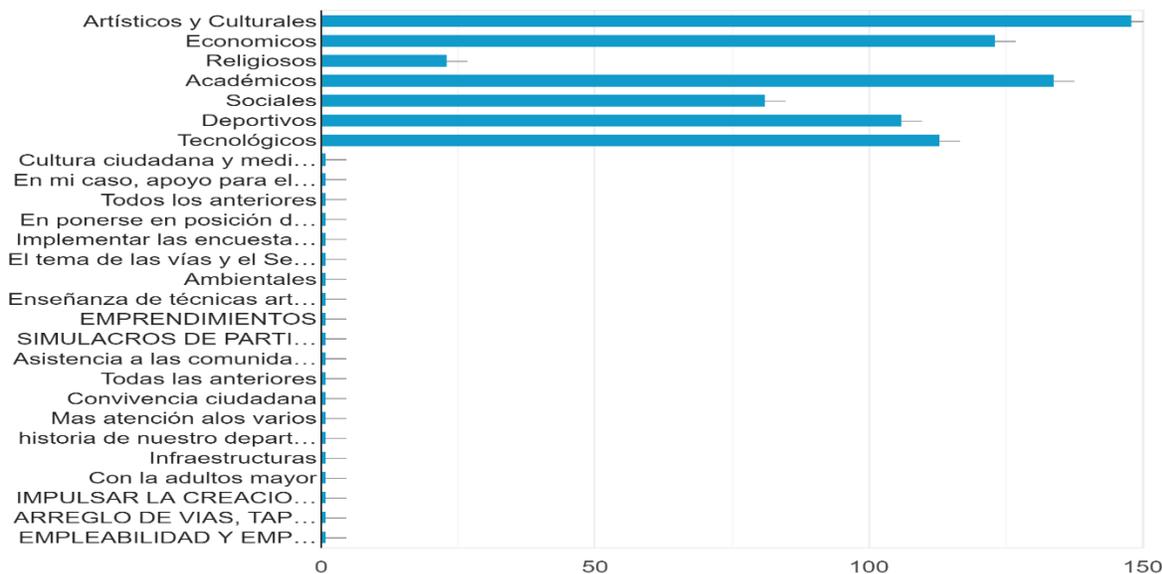
306 respuestas



Los ciudadanos consideran que los aspectos que debería mejorar la Alcaldía son primordialmente agilidad en la respuesta a sus necesidades, trámites en línea y amabilidad del funcionario.

QUE EVENTOS CREE USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEBERÍA FORTALECER:

306 respuestas



Los eventos que los ciudadanos consideran que más se deberían fortalecer son: artísticos y culturales, académicos, económicos y deportivos.

## ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES TEMAS CONSIDERA USTED EL MÁS IMPORTANTE PARA LA CIUDAD DE IBAGUÉ?

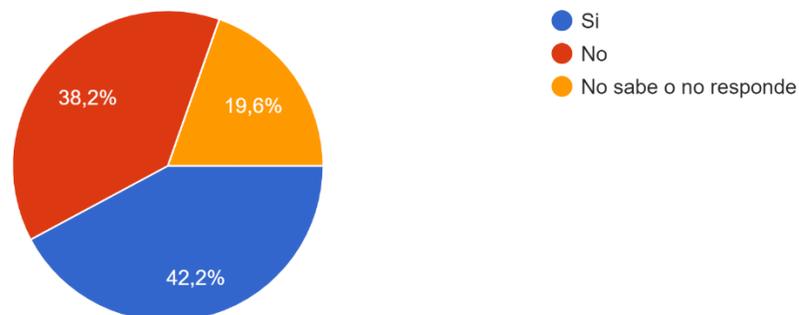
306 respuestas



Los ciudadanos consideran que los temas más importantes para la ciudad son: construcción de vías y recuperación de la malla vial, disminución del desempleo, terminación de la infraestructura escolar de jornada única y culminación del acueducto complementario.

## ¿CONSIDERA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ PRESTAN LOS SERVICIOS DE MANERA EFICIENTE?

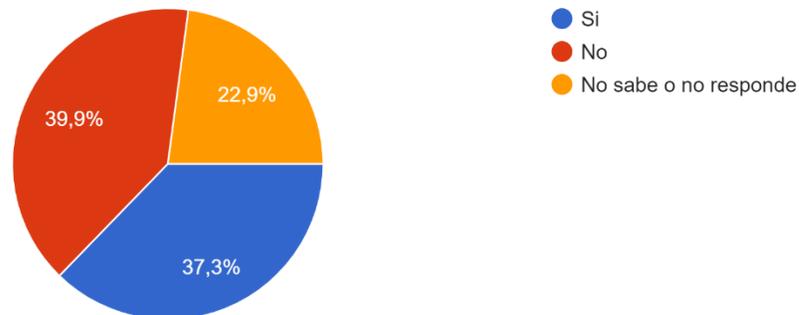
306 respuestas



El 42.2% de los ciudadanos encuestados considera que los servidores públicos prestan los servicios de manera eficiente, el 38,2% que no prestan los servicios de manera eficiente y el 19.6% no sabe o no responde esta pregunta.

¿CONSIDERA QUE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ SE PRESTAN DE MANERA ÁGIL Y OPORTUNA?

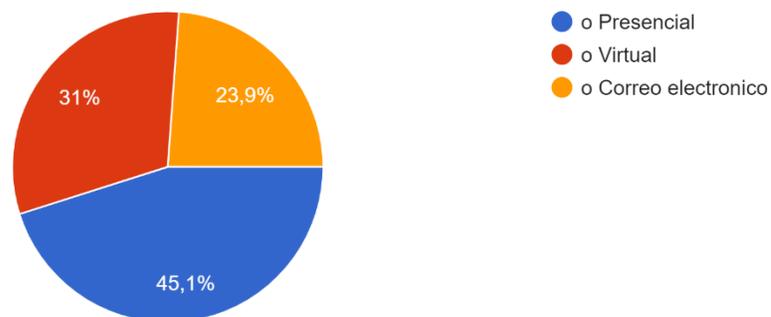
306 respuestas



El 39.9% de los ciudadanos encuestados considera que los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal no se prestan de manera ágil y oportuna, el 37.3% que si se prestan de manera ágil y oportuna y el 22.9% no sabe o no responde esta pregunta.

¿ POR QUE MEDIOS O CANALES REALIZA LOS TRÁMITES CON LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ?

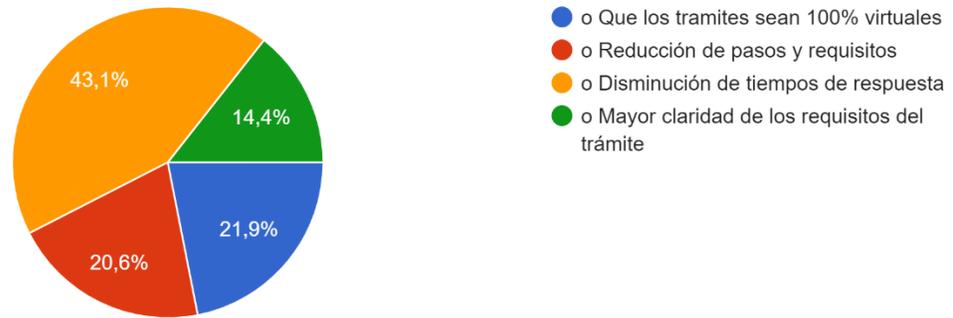
306 respuestas



Los canales más utilizados para los trámites son el canal presencial (45.1%), virtual (31%) y correo electrónico (23.9%).

## ¿ QUE MEJORAS TE GUSTARÍA ENCONTRAR EN LOS TRÁMITES DE LA ALCALDÍA DE IBAGUE?

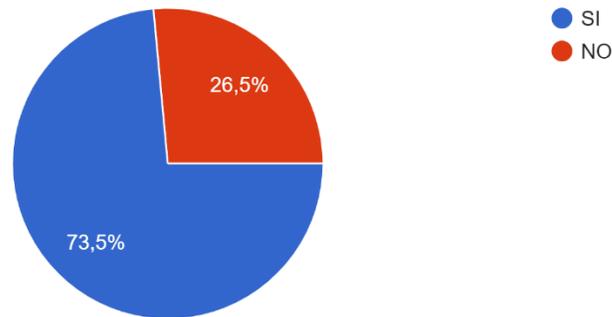
306 respuestas



A los ciudadanos les gustaría encontrar las siguientes mejoras en los trámites de la Alcaldía: disminución de tiempos de respuesta (43.1%), que los trámites sean 100% virtuales (21.9%), reducción de pasos y requisitos (20.6%) y mayor claridad de los requisitos del trámite (14.4%).

## DESEA USTED RECIBIR INFORMACIÓN REFERENTE A LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ?

306 respuestas



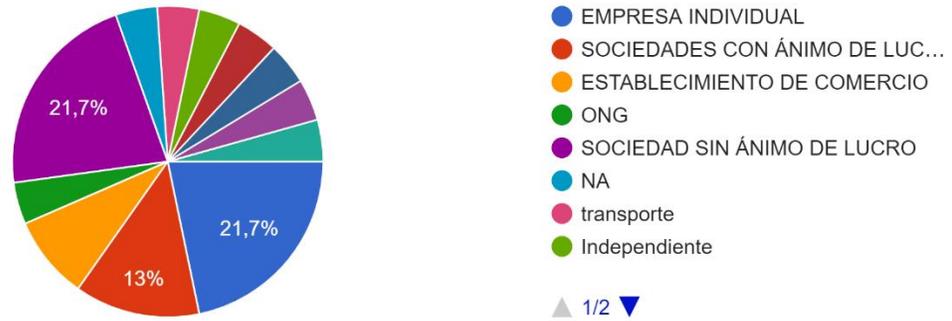
El 73.5% de los ciudadanos encuestados desea recibir información referente a la Alcaldía y el 26.5% restante no desea recibir dicha información.

## ENCUESTA EMPRESAS

23 empresas respondieron la encuesta.

### SELECCIONE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

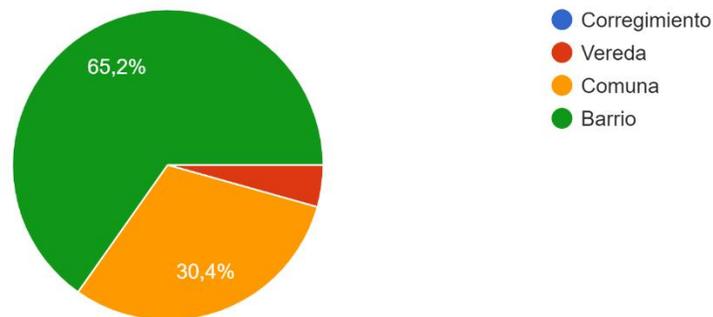
23 respuestas



La naturaleza jurídica de las empresas que respondieron la encuesta por lo general son empresas individuales, sociedades sin ánimo de lucro y con ánimo de lucro.

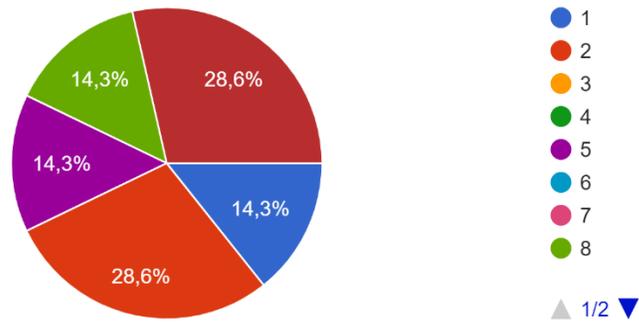
### DONDE SE ENCUENTRA UBICADA LA ENTIDAD?

23 respuestas



La mayoría de entidades se encuentran ubicadas en barrios y comunas.

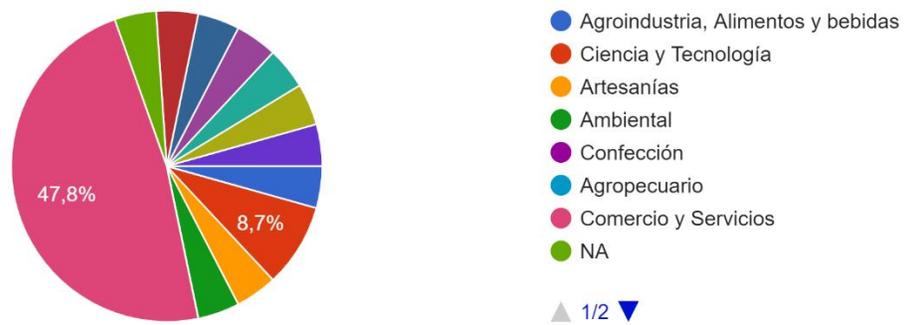
7 respuestas



Las empresas que más respondieron la encuesta están ubicadas en la comuna 2 y 9.

#### ACTIVIDAD COMERCIAL DE LA ENTIDAD?

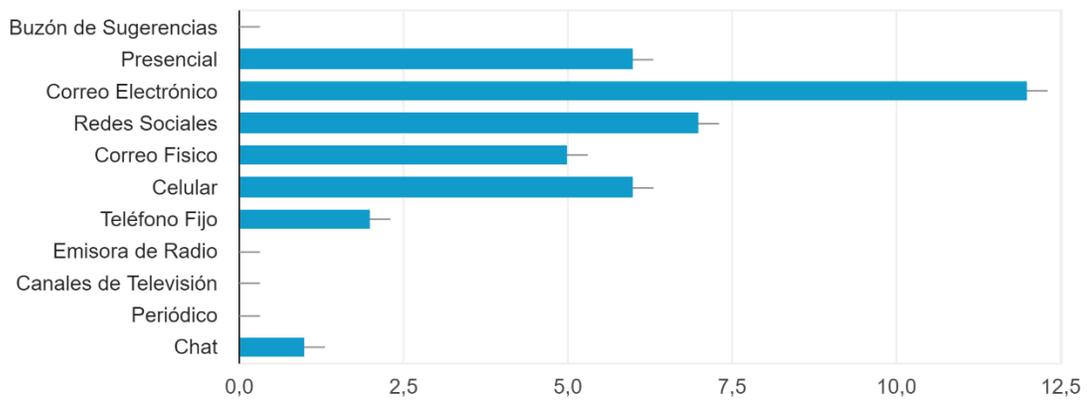
23 respuestas



La actividad comercial de las empresas que más respondieron la encuesta son comercio y servicios y ciencia y tecnología.

### CÓMO SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDÍA MUNICIPAL?

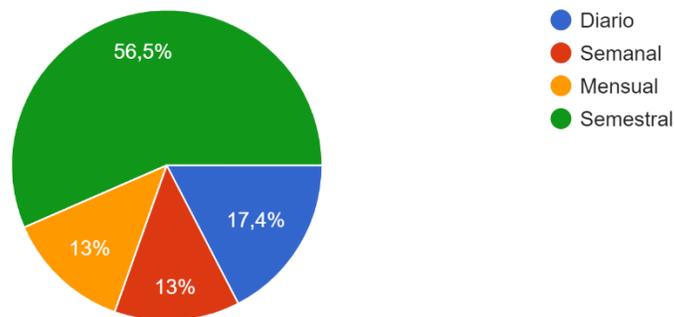
23 respuestas



Las empresas que contestaron la encuesta se comunican por lo general por correo electrónico, redes sociales, celular y presencial.

### CON QUE FRECUENCIA SE COMUNICA USTED CON LA ALCALDIA DE IBAGUE?

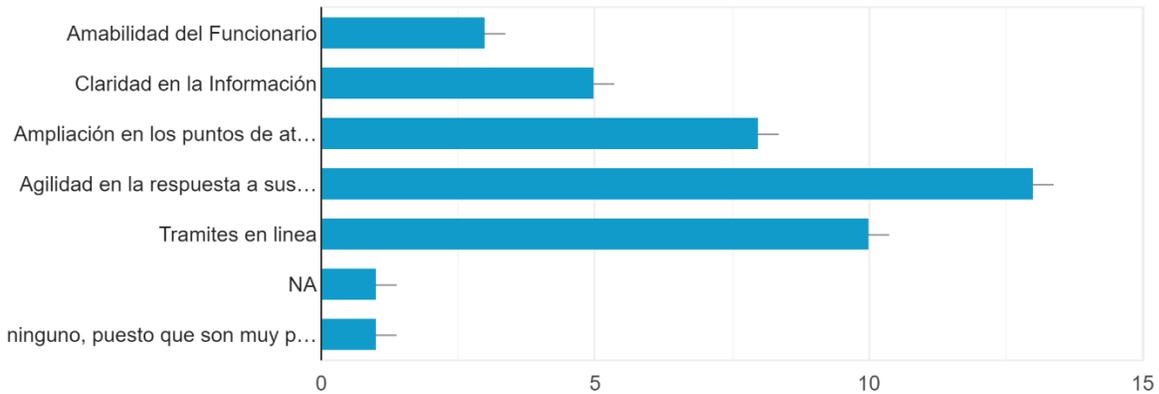
23 respuestas



El 56.5% de las empresas que respondieron la encuesta se comunican con una periodicidad semestral con la Alcaldía de Ibagué.

### DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS, QUÉ CREE USTED QUE DEBERÍA MEJORAR LA ALCALDÍA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO?

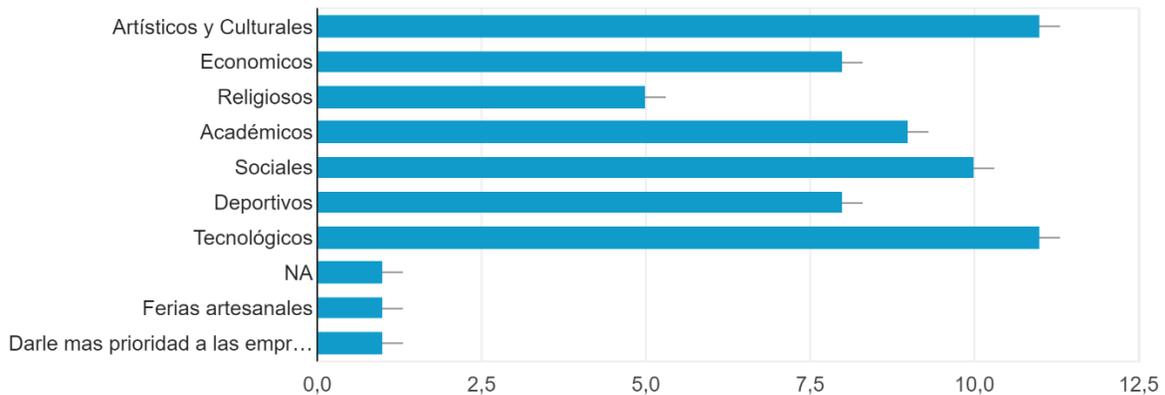
23 respuestas



Las empresas consideran que la Alcaldía debería mejorar los siguientes aspectos: agilidad en la respuesta a sus necesidades, trámites en línea, ampliación en los puntos de atención, entre otros.

### QUE EVENTOS CREE USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEBERÍA FORTALECER:

23 respuestas



Las empresas que contestaron la encuesta consideran que la Administración debe fortalecer los siguientes eventos: artísticos y culturales, tecnológicos, sociales, académicos, entre otros.

### ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES TEMAS CONSIDERA USTED EL MÁS IMPORTANTE PARA LA CIUDAD DE IBAGUÉ?

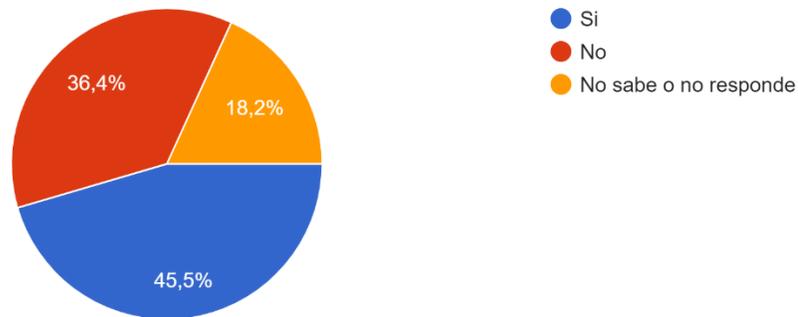
23 respuestas



Los temas más importantes para la ciudad de Ibagué son: construcción de vías y recuperación de malla vial (39.1%), disminución de desempleo (21.7%), ayudas a población vulnerable (8.7%), reactivación económica (8.7%), entre otros.

### ¿CONSIDERA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ PRESTAN LOS SERVICIOS DE MANERA EFICIENTE?

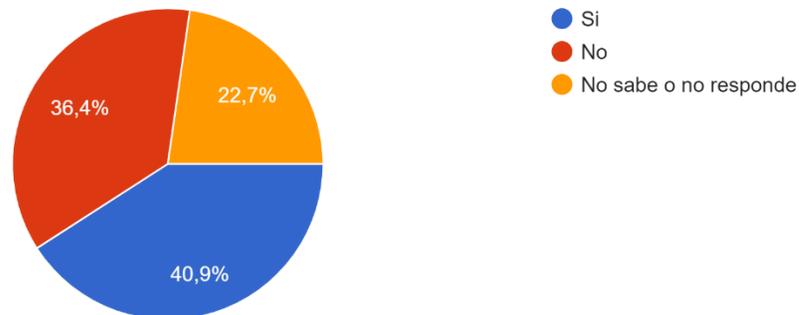
22 respuestas



El 45.5% de las empresas que respondieron la encuesta consideran que los servidores públicos de la Alcaldía Municipal si prestan servicios de manera eficiente, el 36,4% que no prestan los servicios de manera eficiente y el 18.2% no sabe o no responde esta pregunta.

¿CONSIDERA QUE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ SE PRESTAN DE MANERA ÁGIL Y OPORTUNA?

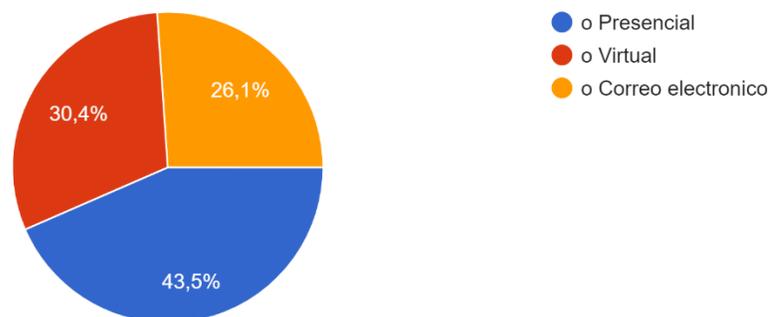
22 respuestas



El 40.9% de las empresas encuestadas considera que la Alcaldía presta de manera ágil y oportuna los trámites y servicios, el 36.4% que no y el 22.7% no sabe o no responde.

¿POR QUE MEDIOS O CANALES REALIZA LOS TRÁMITES CON LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ?

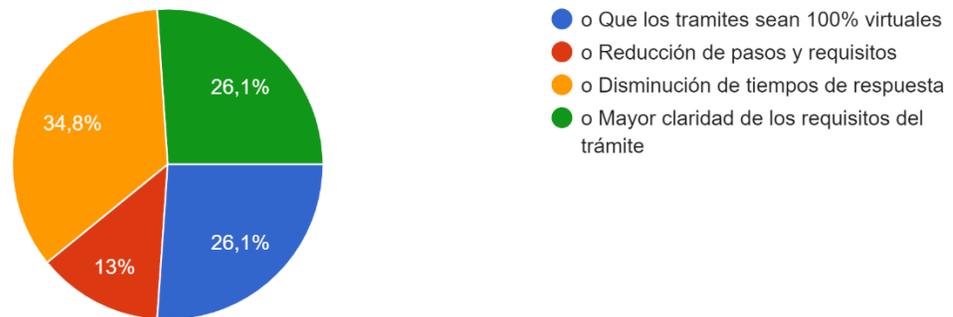
23 respuestas



El 43.5% realiza los trámites de manera presencial, el 30.4% de manera virtual y el 26.1% por correo electrónico.

## ¿ QUE MEJORAS TE GUSTARÍA ENCONTRAR EN LOS TRÁMITES DE LA ALCALDÍA DE IBAGUE?

23 respuestas



Las empresas encuestadas les gustaría encontrar en los trámites las siguientes mejoras: disminución de tiempos de respuesta (34.8%), mayor claridad de los requisitos del trámite (26.1%), que los trámites sean 100% virtuales (26.1%) y reducción de pasos y requisitos (13%).