FICHA METODOLÓGICA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

SECRETARÍA RESPONSABLE:	**Oficina de Comunicaciones y Relación Estado-Ciudadanía**
NOMBRE DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA:	Medición de la Percepción y Satisfacción del Ciudadano frente a la atención, trámites y servicios prestados por la Alcaldía de Ibagué
SIGLA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA:	MPSC-IBG
TIPO DE OPERACIÓN ESTADÍSTICA:	☐ Censo ☒ Encuesta por muestreo probabilístico ☐ Encuesta por muestreo no probabilístico ☐ A partir del aprovechamiento de RR. AA ☐ Derivada

ANTECEDENTES:

Sí Aplica

La operación estadística cuenta con 21 versiones históricas en el Sistema Integrado de Gestión (SIGAMI). Su evolución incluye la transición de planillas físicas en ventanillas a metodologías virtuales de contingencia por la emergencia del COVID-19, así como adaptaciones para jornadas descentralizadas como "Alcaldía al barrio" y los Centros de Experiencia Digital.

Modificación Estructural (Versión 21): Conforme al Decreto 1083 de 2015 y los Decretos Municipales 1000-0582 y 1000-0583 de 2026, se suprimió orgánicamente la Dirección de Atención al Ciudadano, integrando la operación en la Oficina de Comunicaciones. Bajo mandatos de Cero Papel (Leyes 1437/2011, 2106/2019, 2052/2020), se abolieron las planillas físicas y entregas quincenales por memorando, automatizando la captura y procesamiento de datos en tiempo real mediante el administrador del portal de la sede electrónica.

OBJETIVO GENERAL:

Establecer los lineamientos institucionales para medir, analizar y evaluar la percepción y satisfacción de los ciudadanos frente a la atención, trámites y servicios de la Alcaldía de Ibagué mediante encuestas electrónicas basadas en los principios de eficiencia, digitalización y cero papel, garantizando información automatizada en tiempo real para el Informe Gerencial.

'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'

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Parametrizar el banco de preguntas activas en la interfaz del administrador del portal web y generar los accesos mediante pantallas en ventanilla, tótems, tabletas y códigos QR.
2. Capturar la información sociodemográfica y de percepción de forma unificada sin transcripción manual en el sistema institucional CRM.
3. Aplicar controles antifraude y restricciones de red (monitoreo de IP y código de radicado único) para blindar la integridad estadística de los microdatos almacenados.
4. Monitorear de forma automatizada las cuotas del muestreo finito mensual para asegurar representatividad estadística en las 16 dependencias evaluadas.
5. Consolidar reportes trimestrales y tabular las tendencias cronológicas para sustentar la formulación de planes de mejoramiento institucional de las secretarías.

ALCANCE TEMÁTICO:

1. Delimitación Temática: Caracterización sociodemográfica por ciclos de vida y vulnerabilidad, segmentación por canales unificados de interacción, medición de la claridad informativa, evaluación cualitativa del talento humano, verificación de entrega del radicado PQRSDF y métrica de confort de infraestructura física.
2. Delimitación Geográfica: Áreas urbanas (cabecera municipal y barrios) y áreas rurales (corregimientos y veredas dispersas) del municipio de Ibagué.
3. Exclusiones: Se excluye el uso de formularios impresos. Se excluye la evaluación de los Centros de Experiencia Digital por pasar a competencia estricta de la Secretaría de las TIC. Se suprimen antiguas preguntas de control social ("Yo Sapeo", SGAS, SGCP) unificándolas en la métrica de satisfacción general.

CONCEPTOS BÁSICOS:

1. Ciudadano: Persona natural o jurídica que interactúa con la Alcaldía Municipal para solicitar información, realizar trámites, acceder a servicios o radicar PQRSDF.
2. Encuesta Presencial Digitalizada: Instrumento electrónico respondido en puntos físicos mediante dispositivos de la entidad en Modo Quiosco o con el teléfono celular propio del usuario vía código QR.
3. Modo Quiosco: Restricción tecnológica de seguridad aplicada a tabletas y pantallas de ventanilla que limita la navegación exclusivamente al cuestionario institucional, bloqueando el sistema operativo.

'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'

4. Tablero de Control (Dashboard): Módulo analítico integrado al CRM que procesa y grafica automáticamente volumen, promedios, tasas de completitud y participación histórica en tiempo real.
5. Microdatos: Trazas individuales consolidables de forma automatizada en una base de datos central sin alteración o manipulación operativa de datos.

VARIABLES:

1. Rango de Edad (Cualitativa ordinal): Adolescente (14 a 17 años), Jóvenes (18 a 28 años), Adultos (29 a 59 años), Adultos mayores (60 años o más).
2. Enfoque Diferencial (Cualitativa nominal - múltiple): Víctimas del conflicto, migrantes, población con discapacidad, mujeres cabeza de familia, LGBTIQ+, ninguna, prefiere no responder.
3. Ubicación de Vivienda (Cualitativa dicotómica): Urbana, Rural.
4. Canal de Radicación (Cualitativa nominal): Presencial, Línea telefónica, Chat virtual, Correo electrónico, Sitio web, Otro.
5. Claridad de Información (Cualitativa ordinal): Excelente, Buena, Regular, Mala.
6. Atención del Personal (Cualitativa ordinal): Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala.
7. Identificación del Servidor (Texto - máx. 60 caracteres): Nombre registrado (Opcional - Condicionado a canales presencial y telefónico).
8. Trazabilidad de Radicado (Cualitativa nominal): Sí ambos, Solo el número, Solo cómo consultar, No, No aplica.
9. Calificación General (Cualitativa ordinal): Excelente, Bueno, Aceptable, Malo, Pésimo.
10. Comodidad de Instalaciones (Cualitativa ordinal): Excelente, Buena, Regular, Mala (Condicionado a canal presencial).
11. Observaciones (Texto abierto - máx. 250 caracteres): Retroalimentación de aspectos a mejorar.

INDICADORES:

1. Tasa de Completitud Porcentual: Mide la proporción de encuestas finalizadas con éxito frente al total de formularios iniciados por los usuarios.
2. Índice de Satisfacción Promedio General: Calificación promedio ponderada arrojada de forma directa por la variable reina del cuestionario en el Tablero de Control.
3. Tráfico de Tendencias Cronológicas: Volumen absoluto de participantes mensuales segmentado de forma dinámica por dependencia, secretaría y canal.
4. Consistencia de Registros: Grado de conciliación estadística resultante del cruce trimestral entre registros reportados en la encuesta virtual vs. número de radicados electrónicos.

'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'

ESTIMACIÓN DE PARÁMETROS:

Estimación puntual mensual en tiempo real del nivel de satisfacción ciudadana expresado en porcentajes y promedios métricos ponderados por cada ítem evaluado, calculados directamente por los algoritmos del CRM sobre la muestra efectiva recogida.

UNIVERSO DE ESTUDIO:

Sumatoria automática y dinámica de todos los ciudadanos atendidos, transacciones radicadas e ingresos de PQRSDF formalizados en el administrador del portal de la sede electrónica de la Alcaldía de Ibagué en la vigencia consultada

POBLACIÓN OBJETIVO:

Personas naturales o jurídicas que interactúan con la Alcaldía Municipal para adelantar trámites o servicios de forma presencial digitalizada en sus 16 puntos y dependencias unificadas (Ventanillas centrales, dependencias misionales, Palacio Municipal, CAM Sur, CAM Salado, CAM La Cima, Unidad de Atención a Víctimas) o mediante sus canales virtuales y telefónicos.

MARCO ESTADÍSTICO

Registro transaccional unificado del sistema institucional (CRM y Sede Electrónica). Constituye la base de datos viva alimentada por las interacciones diarias reales procesadas por las secretarías, la cual actúa como marco de muestreo para que el software recalcule automáticamente el flujo de participantes requerido.

FUENTE DE DATOS:

Primaria: Encuesta por muestreo probabilístico administrada directamente al usuario a través de medios digitales institucionales de captura inmediata y automática.

'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'

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Sí Aplica

Tamaño Dinámico Mensual (n): Número total de encuestas efectivas requerido de forma automatizada por el sistema CRM para la vigencia mensual global, calculado de acuerdo con las fluctuaciones transaccionales del universo (N).

DISEÑO MUESTRAL:

(Sí Aplica)

Muestreo probabilístico unificado para poblaciones finitas, calculado automáticamente en tiempo real por el sistema con base en el volumen de interacciones transaccionales reales de cada una de las dependencias de la entidad.

Fórmula Estadística Parametrizada:

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

PRECISIÓN DE LOS RESULTADOS:

(Sí Aplica)

Nivel de Confianza (k): **Configurado al** 95% **(valor estadístico equivalente a k = 1.645).**
Probabilidad de Favorabilidad (p): **Establecida bajo máxima variabilidad en el** 50% **(p = 0.50).**
Probabilidad de Desfavorabilidad (q): **Complemento exacto del parámetro anterior en el** 50% **(q = 0.50).**
Margen de Error Estimado (e): **Fijado institucionalmente en el** 4,9% **(e = 0.049).**

'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'

MANTENIMIENTO DE LA MUESTRA:

Sí Aplica

Monitoreo Muestral en Línea: El módulo administrativo genera alertas volumétricas automáticas diarias para contrastar el nivel de transacciones vs. encuestas efectivas almacenadas, garantizando el cumplimiento continuo de la muestra global mensual requerida sin manipulación externa.

COBERTURA GEOGRÁFICA:

Cobertura Municipal en toda la jurisdicción territorial del Municipio de Ibagué.

PERIODO DE RECOLECCIÓN:

Permanente y Continuo: Levantamiento activo durante los 365 días de la vigencia anual cronológica, parametrizado por filtros dinámicos (Desde / Hasta) en el módulo administrativo de la sede electrónica.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN O ACOPIO

Captura Electrónica Unificada Directa (Cero Papel): Captura de datos en línea sin transcripción manual operativa.

Estrategia Multicanal:

Presencial digitalizada mediante escaneo autónomo de código QR en ventanilla con el teléfono móvil del ciudadano o mediante pantallas institucionales adaptadas en Modo Quiosco.

Canal virtual mediante acceso directo al botón oficial en el portal web institucional o links automatizados remitidos por correo electrónico.

Canal telefónico mediante enrutamiento interactivo para invitación formal y amable al cierre del requerimiento en la línea de atención al ciudadano.

'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'

DESAGREGACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados se desagregan automáticamente por: canal de atención, mes cronológico de vigencia, tipo de población o enfoque diferencial de inclusión, área de vivienda habitual del usuario y de forma específica por cada uno de los 16 puntos de atención físicos y secretarías del nivel central que alimentan las métricas.

FRECUENCIA DE ENTREGA DE RESULTADOS:

Trimestral: Consolidación obligatoria de los datos acumulados por el sistema para el Informe Gerencial de Percepción.

MEDIOS DE DIFUSIÓN:

Dashboard de Analítica Dinámica (Visualización analítica en tiempo real para control interno).
Portal Web de la Sede Electrónica de la Alcaldía de Ibagué (https://ibague.gov.co), mediante la publicación formal del Informe Gerencial definitivo firmado y publicado en formato digital.

RESPONSABLE DE LA CONSOLIDACIÓN:	**Oficina de Comunicaciones y Relación Estado Ciudadano**
FECHA DE REPORTE:	**01 de noviembre de 2026**

'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'