





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

# **INFORME GERENCIAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**

## **SECRETARÍA ADMINISTRATIVA GRUPO GESTION HUMANA, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**



**AÑO 2018**

**Periodo del Informe: Mayo-Agosto 2018**

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

## TABLA DE CONTENIDO

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCCIÓN:</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>DESARROLLO</b>   | <b>3</b>  |
|          | 2.1 <i>Ficha Técnica</i>  | 3         |
|          | 2.1.1 Objetivo  | 3         |
|          | 2.1.2 Grupo de Interés  | 3         |
|          | 2.1.3 Segmentación  | 3         |
|          | 2.1.4 Estrategia de Recolección de Información  | 4         |
|          | 2.1.5 Periodo de Recolección de Información   | 4         |
|          | 2.1.6 Muestra Calculada   | 4         |
|          | 2.1.7 Muestra Real  | 4         |
|          | 2.2 <i>Escala</i>   | 5         |
|          | 2.3 <i>Encuesta</i>   | 5         |
| <b>3</b> | <b>Resultados del consolidado en el periodo mayo – agosto de 2018</b>                   | <b>6</b>  |
|          | 3.1 <i>Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.</i>                            | 6         |
|          | 3.2 <i>Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.</i>    | 7         |
|          | 3.3 <i>Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).</i> | 8         |
|          | 3.4 <i>Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.</i>                        | 9         |
|          | 3.5 <i>Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.</i>                            | 10        |
| <b>4</b> | <b>CONCLUSIONES</b>   | <b>11</b> |

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

## DESARROLLO

### 1 INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso de Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de satisfacción con respecto a la manera como el usuario percibe la atención 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 propios visitantes.

### 2 DESARROLLO

#### 2.1 *Ficha Técnica*

##### 2.1.1 Objetivo

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios y productos 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.



##### 2.1.2 Grupo de Interés

El grupo de interés primordial son los usuarios que acuden a las diferentes Dependencias o Secretarías de la Administración Municipal de Ibagué con el fin de solicitar un trámite o servicio.

##### 2.1.3 Segmentación

Acorde a la población total, se realizó la segmentación de cuatro (4) meses en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué:

- CAM Salado
- Cobro Coactivo
- Correspondencia
- Palacio Municipal
- Espacio Público
- Planeación
- Salud
- CAM Sur
- Infraestructura
- Sisbén

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

#### 2.1.4 Estrategia de Recolección de Información

El instrumento preseleccionado por excelencia, adecuación y funcionalidad es la encuesta, la cual se encuentra impresa en los diferentes puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Ibagué.

La recolección de datos de todos los grupos se realiza mediante la entrega de la encuesta a los ciudadanos con el fin que ellos mismos la diligencien.

#### 2.1.5 Periodo de Recolección de Información

Las encuestas se entregaron durante periodos mensuales seguidos, los cuales van desde el mes de enero a abril del año 2018, obteniéndose un total de mil quinientas (1.500) encuestas diligenciadas en dicho término.

#### 2.1.6 Muestra Calculada

El establecimiento de la población se realizó por medio de la recopilación del número de trámites realizados dentro de las dependencias. Para el cálculo de la muestra significativa se utilizó la siguiente fórmula estadística, la cual arrojo un resultado de cuatrocientas (400) encuestas diligenciadas por mes, es decir un total de mil seiscientas (1.600).

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2} \sigma^2}{E^2(N-1) + Z_{\alpha/2} \sigma^2} \quad n = \frac{NZ_{\alpha/2} \sigma^2}{E^2(N-1) + Z_{\alpha/2} \sigma^2}$$

Dónde:

**n:** número de la muestra.

**N:** tamaño poblacional, número total de elementos en el universo.

**$\sigma^2$ :** Varianza poblacional, medida de dispersión de los resultados, es decir, la variabilidad de las opiniones.



**$Z_{\alpha/2}$ :** Nivel de confianza, es la probabilidad de que el parámetro a estimar se encuentre en el intervalo de confianza.

**E:** error muestral, es el error que surge a causa de observar una muestra de la población total.

#### 2.1.7 Muestra Real

Como se desprende de lo consignado en los numerales 2.1.3 y 2.1.6, de las encuestas mensuales es importante hacer las siguientes aclaraciones para el consolidado:

**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<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT. 8001 13389-7</p> | <p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p> | <p><b>Código:</b><br/>FOR-14-PRO-GIC-01</p> |  |
|   |  | <p><b>Versión:</b> 02</p>                   |   |
|   | <p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>           | <p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>             |   |
|   |  | <p><b>Página:</b> 1</p>                     |   |

Las 1.600 encuestas entregadas para las sedes: CAM Salado, CAM Sur, Cobro Coactivo, Correspondencia, Palacio Municipal, Espacio Público, Planeación, Infraestructura, Salud y Sisbén, fueron diligenciadas en su totalidad.



Conforme a lo anterior, mediante fórmula estadística se halló una muestra “teórica” mensual de 400 encuestas para la percepción de los usuarios, la muestra real con la que se presentan los resultados consolidados del periodo mayo-agosto de 2018, es de 1.600 encuestas, de las cuales en su totalidad son válidas. Situación que permite tener un resultado veraz y legítimo que refleja el sentir de los usuarios.

## 2.2 Escala

Para la determinación del grado de Satisfacción del Ciudadano, se tomó como base la escala propuesta por el Equipo Facilitador de Calidad perteneciente al Grupo de Atención al Ciudadano. La cual se presenta a continuación.

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |
| EXCELENTE  | BUENO  | REGULAR  | MALO   | PESIMO  |
| 4.1 - 5  | 3.1 - 4  | 2.1 - 3  | 1.1 - 2  | 0 - 1   |

## 2.3 Encuesta

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

|  |  |                 |   |
|--|--|-----------------|---|
|  Alcaldía Municipal<br><b>Ibagué</b><br>NIT.800113389-7 | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <b>Código:</b>  |  |
|  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>                | <b>Versión:</b> |   |
|  | <b>Fecha:</b>  |                 |   |
|  | <b>Página:</b>   |                 |   |

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 sintió en nuestras instalaciones?                        |   |   |   |  |  |
| Como le pareció el servicio prestado?                            |   |   |   |  |  |

¿Qué trámite solicitó? \_\_\_\_\_

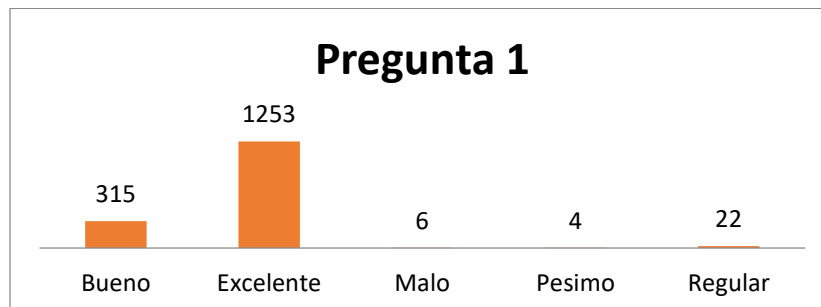
Observaciones y/o Sugerencias: \_\_\_\_\_

**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.

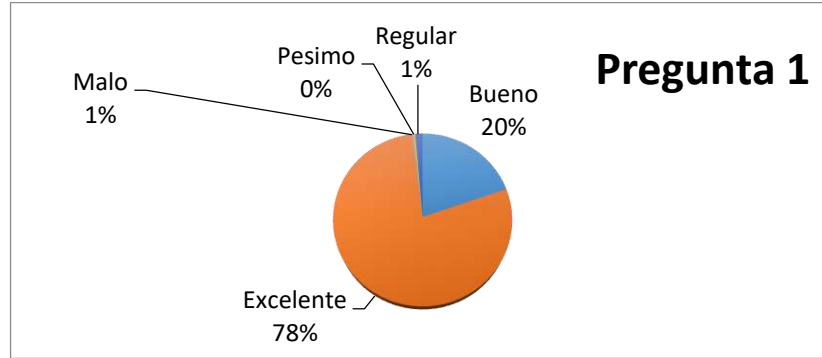
### 3 Resultados del consolidado en el periodo mayo – agosto de 2018

#### 3.1 Pregunta 1: Atención brindada por el funcionario.



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<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT. 8001 13389-7</p> | <p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p> | <p><b>Código:</b><br/>FOR-14-PRO-GIC-01</p> |  |
|   | <p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>           | <p><b>Versión:</b> 02</p>                   |   |
|   | <p><b>Fecha:</b> 2018/07/30</p>                    |   |   |
|   | <p><b>Página:</b> 1</p>                            |   |   |

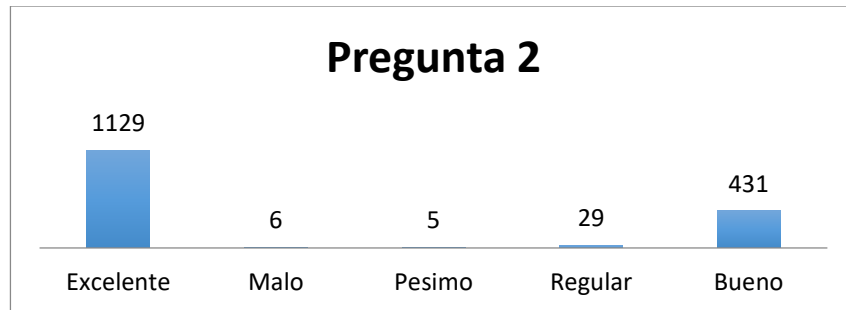




La calificación Excelente tuvo un total de 1.253 respuestas, equivalente al 78% frente a las 1.600 encuestas aplicadas.

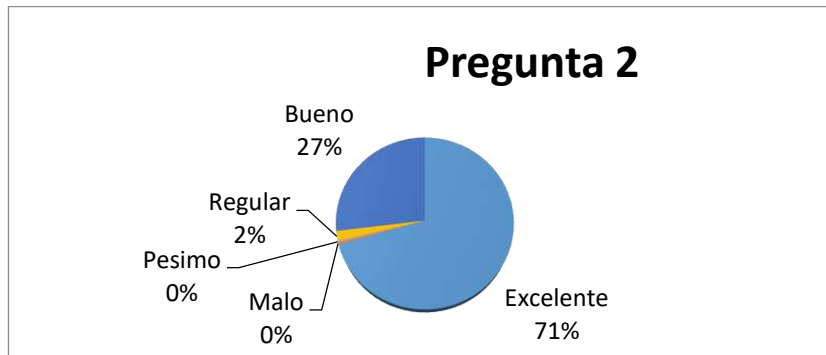
La opción Bueno tuvo una participación del 20%, es decir que a 315 personas encuestadas les pareció buena la atención brindada por el funcionario.

Por otro lado, solo el 2% de los encuestados, 32 personas calificaron la atención del funcionario entre Regular, Mala y Pésima.

### 3.2 Pregunta 2: Tiempo de Atención desde su Llegada a Nuestras Instalaciones.



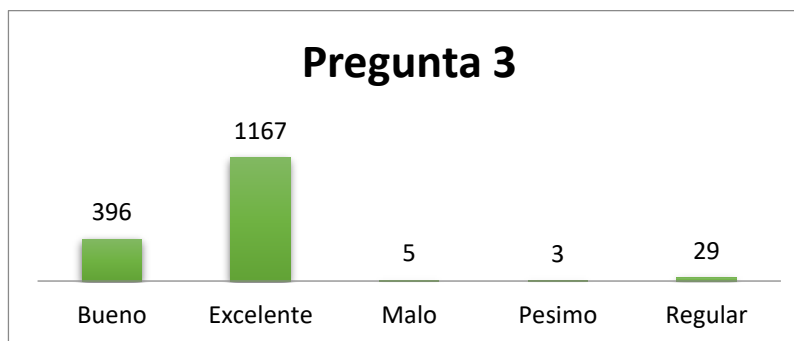
|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT. 8001 13389-7</p> | <p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p> | <p><b>Código:</b><br/>FOR-14-PRO-GIC-01</p> |  |
|   | <p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>           | <p><b>Versión:</b> 02</p>         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





La calificación Excelente tuvo un total de 1.129 votos, lo que equivale a un 71% de las 1.600 encuestas aplicadas.

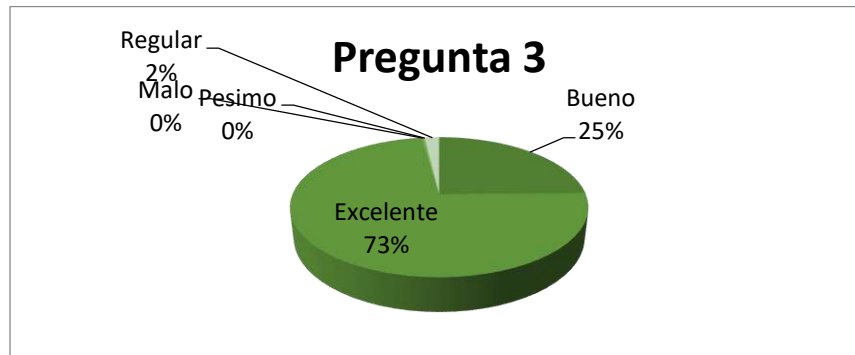
La opción Bueno tuvo una participación del 27%, es decir, que 431 personas encuestadas en el periodo, les pareció bueno el tiempo de atención. De otro lado, 29 personas encuestadas correspondientes al 2% calificaron como regular el tiempo de atención. 11 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el tiempo de atención del funcionario frente al servicio solicitado.

### 3.3 Pregunta 3: Claridad de la Respuesta Ofrecida por Nuestro(s) Funcionario(s).





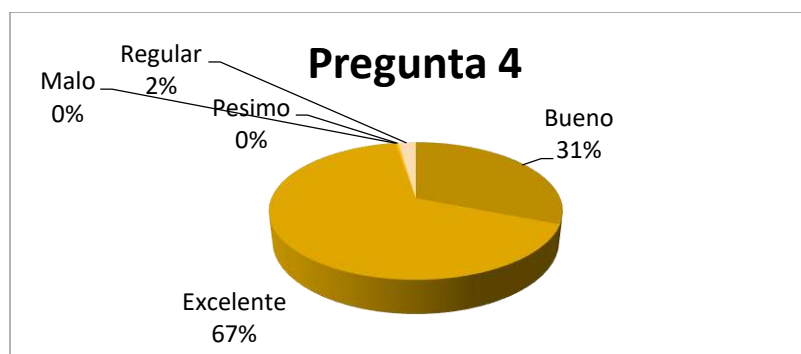
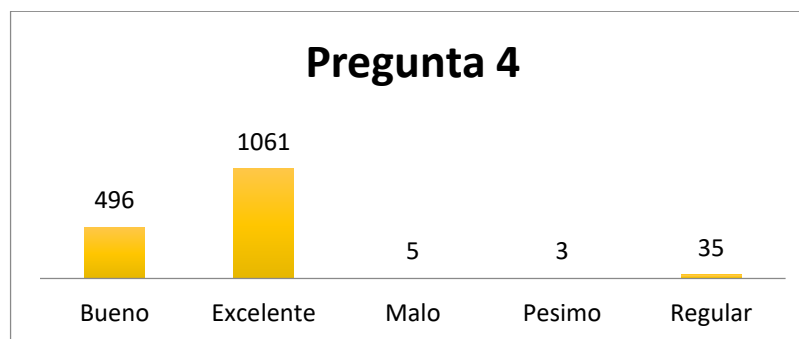
|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT. 800113389-7</p> | <p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p> | <p><b>Código:</b><br/>FOR-14-PRO-GIC-01</p> |  |
|  | <p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>           | <p><b>Versión:</b> 02</p>             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





Para 1.167 personas de los encuestados (73%), la claridad de nuestras respuestas es Excelente y para 396 personas (25%) es Buena, lo que nos da un equivalente a 98% en los dos indicadores más altos.

Contrario a lo anterior, solo 8 personas (<1%) catalogaron la información brindada por nuestros funcionarios como Mala o Pésima. 29 personas calificaron como Regular la calidad de la información brindada, para un (2%).

#### 3.4 Pregunta 4: Como se Sintió en Nuestras Instalaciones.



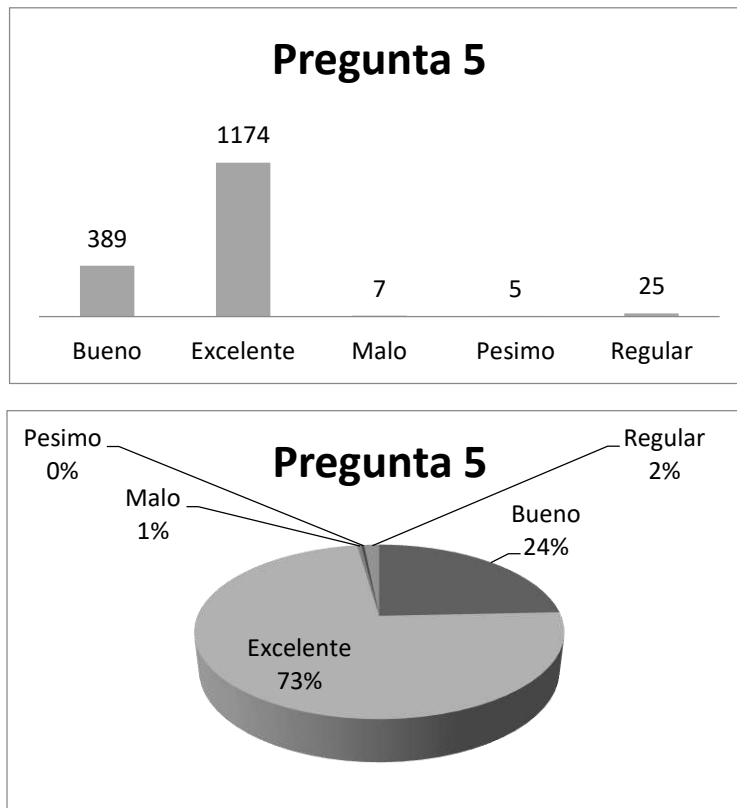
|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <p><b>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</b></p> | <p><b>Código:</b><br/>FOR-14-PRO-GIC-01</p> |  |
|   |  | <p><b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b></p>    |   |
|   |  | <p><b>Fecha:</b> 2018/07/30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

La calificación Excelente tuvo un total de 1.061 votos lo que equivale a un 67% frente a las 1.600 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 31%, es decir que a 496 personas encuestadas les parecieron adecuadas las instalaciones. De otro lado 35 personas encuestadas (2%) calificaron como regular el sentir en las instalaciones.

Finalmente, menos del 1% de los encuestados, 8 personas, calificaron entre Pésimo y Malo la permanencia en las instalaciones de la Alcaldía de Ibagué.



### 3.5 Pregunta 5: Como le Pareció el Servicio Prestado.



La valoración Excelente tuvo en total de 1.174 respuestas, lo que equivale a un 73% de las 1.600 encuestas aplicadas.

La opción Bueno tuvo una participación del 24%, es decir que a 389 personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado. Por otro lado, 25 personas encuestadas (2%) calificaron como regular el servicio.

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

El 1% de los encuestados, 12 personas, calificaron entre Pésimo y Malo el servicio prestado por los funcionarios.

#### 4 CONCLUSIONES

- En términos porcentuales, un 97,8% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la atención integral brindada, de los cuales dieron una calificación entre excelente y buena.
- Por otro lado solo el 1% de los encuestados calificaron regular la atención brindada por los funcionarios.
- Solo el 0,4 de los encuestados, calificaron entre mala y pésima la atención integral brindada por los funcionarios.
- Los resultados anteriores nos muestran que la ciudadanía en términos generales se siente bien atendida en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Ibagué.
- A pesar de la información recolectada por las 1.600 encuestas, se debe extender la aplicación de las mismas al total de las dependencias de la administración municipal donde se brinde atención a los usuarios, con el fin de que los resultados reflejen una amplia percepción de la comunidad.
- Se debe continuar con esta estrategia de aplicación periódica de encuestas de satisfacción en todas las dependencias de la Administración municipal, a fin de obtener elementos de juicio que nos permitan evaluar permanentemente la percepción del público general y así mismo definir las acciones tendientes a mejorar la atención, los servicios y la imagen de la Alcaldía de Ibagué.

|  |                                     |             |                    |
|--|-------------------------------------|-------------|--------------------|
| Elaborado por: Magda Mayerli Ospitia                               | Aprobado por: Amparo Betancourt Roa |             |                    |
| Cargo: Asesora Talento Humano                                      | Cargo: Secretaria Administrativa    |             |                    |
| Fecha de elaboración:  | Fecha de Aprobación:                |             |                    |
| Procesos Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano | Página de                           | Versión: 01 | Informe de Gestión |

Elaboró: Magda Mayerli Ospitia Montoya/Asesora

**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**