
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 08</p>	
		<p>Fecha: 13/04/2021</p>	
		<p>Página: 1 de 19</p>	

1. OBJETIVO:

Establecer una herramienta que permita atender, orientar, analizar y evaluar la percepción del cliente externo frente a los servicios prestados de la Administración Municipal mediante las encuestas de satisfacción al ciudadano.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de solicitudes, hasta el análisis y evaluación de la información en cuanto a la percepción del ciudadano.

3. BASE LEGAL:

- ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente.
- Decreto 875 de 2017 “Por el cual se adopta la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía del Municipio de Ibagué”.
- Decreto 1000-0004 de 2019 “Por el cual se adopta la estructura organizacional de la alcaldía municipal de Ibagué, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.

TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES:

ATENCIÓN: La actitud o disposición que asume el funcionario en el momento de atender al ciudadano.

CIUDADANO: Persona que solicita un servicio.



ORIENTACIÓN: Proceso dinámico de información guía, asesoramiento a alguien para que pueda realizar alguna actividad o dirigirse a algún sitio o aclarar dudas inquietudes etc.

SOLICITUD: Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien.

PETICIONES: En el marco jurídico, la petición es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.

SATISFACCIÓN: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido requisitos y expectativas (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009).

NECESIDAD: Necesidad es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 08</p>	
		<p>Fecha: 13/04/2021</p>	
		<p>Página: 2 de 19</p>	

4. CONDICIONES GENERALES

Las encuestas se aplicarán por medio de tres canales (presencial, virtual y directo – encuentros ciudadanos).

Medio presencial:

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior Q = 1 – P

N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)

e = error estimado para este caso del 10%



Ventanillas

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

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

VENTANILLAS	VENTANILLA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
			CORRESPONDENCIA	Radicaciones	1.619	2.137	2.369	1.853	2.081	1.710	1.939	
INFRAESTRUCTURA	Radicaciones	23	37	53	58	61	40	28		43	26	
ESPACIO PUBLICO	Radicaciones	78	64	73	89	113	70	79		81	37	
SALUD	Radicaciones	26	64	91	70	105	99	140		85	38	
SISBEN	Radicaciones + Digiturno	2856	5445	3644	2829	3717	2960	3725		3.597	67	
COBRO COACTIVO (PREDIAL Y TRANSITO)	Radicaciones + Digiturno Predial	0				4286	4528	5321		4.712	67	
TRANSITO	Radicaciones + Digiturno	5359	7.738	7.729	9299	9.896	8944	8.947		8.273	68	
PLANEACION	Radicaciones	0	1.353	1.534	1.442	1.136	920	964		1.225	64	
CAM SALADO	Planilla de	0	0	487	219	240	189	261		279	55	

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-01	
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: 08	
		Fecha: 13/04/2021	
		Página: 3 de 19	

	asistencia externa											
CAM SUR	Planilla de asistencia externa	0	150	245	305	365	345	350			293	55
CAM LA CIMA	Planilla de asistencia externa	0	22	50	50	50	33	50			43	26
CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	0	0	0	0	0	0	0	850		850	63
EDUCACIÓN	Plataforma SAC	2475	3015	2810	2522	2721	1991	2960			2.642	66
TOTAL												698

Puntos de atención



PUNTOS DE ATENCIÓN	SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA		MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	OCTUBRE	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
		PALACIO MUNICIPAL	Recepción	Arco detector de metales de la entrada		21.800
	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	17 con 2da – CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	88	88	38
		UAO	Planilla de asistencia externa	240	240	53
TOTAL						159

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

Las 14 ventanillas de atención son:

1. Palacio Municipal - Correspondencia
2. Centro de Atención Municipal "CAM SALADO".
3. Planeación.
4. Sisbén.
5. Infraestructura.
6. Secretaría de Educación.
7. Cobro Coactivo - Predial.
8. Cobro Coactivo – Tránsito
9. Secretaría de Tránsito, Transporte y de la Movilidad.

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-01	
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: 08 Fecha: 13/04/2021 Página: 4 de 19	

10. Espacio Público.
11. Secretaría de Salud.
12. Centro de Atención Municipal "CAM SUR".
13. Centro de Atención Municipal "CAM LA CIMA"
14. Centro de Atención Municipal "CAM PARQUE GALARZA"

La Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario implementará encuestas en los puntos de atención de la 17 CAM Parque Galarza y la UAO; lo mismo que Recepción (Palacio Municipal).

Puntos Vive Digital

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 95%

P = favorabilidad



Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior Q = 1 – P

N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)

e = error estimado para este caso del 5%

El cálculo de las muestras se realizó con base al número de personas atendidas en cada uno de los 8 puntos vive digital (información suministrada por Secretaría de las TICS). Se estima el promedio de las personas atendidas en los meses comprendidos entre febrero – septiembre del año 2019 y se promedia (este valor corresponde al universo).

Número de usuarios atendidos en los puntos digitales	MARIANO MELENDRO	EFAC	FERIAS	JORDAN	JOAQUIN PARIS	CIUDAD IBAGUE	SAN PEDRO ALEJANDRINO	CARLOS LLERAS RESTREPO
Total Usuarios Acceso Internet	1279	1986	9291	283	199	323	2662	1101
Total Usuarios Entretenimiento	270	609	775	125	220	10	557	380
Total Usuarios Gobierno En Línea	27	618	451	267	22	24	97	132
Total capacitados en Temas relacionados con TIC mayores de 15 años	1010	273	622	924	1064	904	673	1072

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					Código: PRO-GSA-01		
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO					Versión: 08		
						Fecha: 13/04/2021		
					Página: 5 de 19			

Total capacitados en Tic - Población Vulnerable (adulto mayor, discapacitado)	79	369	235	136	37	61	179	38
N = universo	333,125	481,875	1421,75	216,875	192,75	165,25	521	340,375
n= muestra	57	60	65	52	50	48	60	57

Medio virtual:

Implementación de encuesta en la página web de la Alcaldía.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 90%

P = favorabilidad

Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior Q = 1 – P

N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)



e = error estimado para este caso del 10%

La población se tomó con base en la información suministrada por la Secretaría de las TIC (número de ciudadanos que visitaron la página web de la Alcaldía de enero a julio), se procedió a realizar un promedio de las visitas y se reemplazaron los datos en la fórmula, dando un tamaño de muestra de 68 encuestas mensuales a aplicar.

Es importante tener en cuenta que el tamaño de la muestra está sujeto a la voluntad de diligenciar la encuesta por parte de las personas que visitan la página.

Información suministrada por la Secretaría de las TICS

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE VISITARON LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA
Enero	66497
Febrero	72652
Marzo	86486

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-01	
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: 08 Fecha: 13/04/2021 Página: 6 de 19	

Abril	78162	
Mayo	72760	
Junio	84714	
Julio	69421	
PROMEDIO	75813,14286	por mes

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

Medio directo:

Aplicación de las encuestas en territorio (encuentros ciudadanos con el Señor Alcalde), las encuestas se entregan dependiendo de la agenda que se programe semanalmente.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

Z = constante de certeza en este caso 95%

P = favorabilidad



Q = desfavorabilidad, complemento del valor anterior Q = 1 – P

N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)

e = error estimado para este caso del 5%

Para el cálculo de esta muestra se tomaron en cuenta dos documentos la proyección de población por Comuna 2012-2019 del Anuario Estadístico Municipal 2017 – 2018 y los cálculos elaborados por el PNUD a partir del Censo del DANE 2005 – POT.

Para determinar la población se tomó la proyección del número de personas que tiene cada comuna (N= universo) y se calculó la muestra, conociendo el número de encuestas a aplicar en cada comuna se procedió a dividir este valor en el número de barrios que tiene cada comuna.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO							Código: PRO-GSA-01			
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO							Versión: 08			
								Fecha: 13/04/2021			
										Página: 7 de 19	

	COMUNA 1	COMUNA 2	COMUNA 3	COMUNA 4	COMUNA 5	COMUNA 6	COMUNA 7	COMUNA 8	COMUNA 9	COMUNA 10	COMUNA 11	COMUNA 12	COMUNA 13
N = Universo	31.009	41.219	24.603	44.077	30.549	50.477	44.219	77.421	64.235	45.149	31.383	43.130	16086
n = tamaño de la muestra	380	381	378	381	379	381	381	382	382	381	380	381	375
Número de barrios que tiene cada Comuna	11	21	17	24	32	64	62	70	57	24	23	22	14
Número de encuestas a implementar	35	18	22	16	12	6	6	5	7	16	17	17	27

Seguimiento y control:

Las encuestas aplicadas por medio del canal presencial se deben enviar en un plazo máximo de los primeros (05) días de cada mes vencido como ya se había comunicado anteriormente por medio de correo electrónico (atencionciudadano@ibague.gov.co) y memorando a la Dirección de Atención al Ciudadano – oficina de correspondencia. A la dependencia que no cumpla con este plazo estipulado se le enviará memorando.



Se realizará un informe consolidando la información de los tres canales por medio de los cuales se implementa la encuesta y se enviará a la Oficina de Control Interno cuatrimestralmente o cuando sea requerido.

Observaciones durante el estado de emergencia del Covid-19:

Antes de la emergencia sanitaria se tenían 3 canales:

El canal presencial por medio de las ventanillas y puntos de atención que se venía implementando adecuadamente y en los puntos digital se iba a empezar a implementar por solicitud de la Secretaría de las TICS; sin embargo, no fue posible por la pandemia.

Este canal por ser presencial no se pudo seguir implementando; por lo que, se generó la estrategia de incluir en la herramienta del chat virtual tres opciones de voto para los ciudadanos al ser atendidos por medio de esta herramienta (voto positivo, voto negativo y no votaron). También hay una encuesta de evaluación donde se redirecciona al ciudadano al finalizar el chat; allí el ciudadano puede calificar la atención brindada como excelente, buena, aceptable, mala y pésima.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 08</p>	
		<p>Fecha: 13/04/2021</p>	
		<p>Página: 8 de 19</p>	



El canal virtual se empezó a implementar durante el estado de emergencia gracias a que la Secretaría de las TICS realizó el desarrollo de la encuesta virtual.

Se hace necesario aclarar que las votaciones del chat virtual serán implementadas durante la emergencia pero que cuando pase esta situación del covid - 19 se volverá a hacer uso del canal presencial.

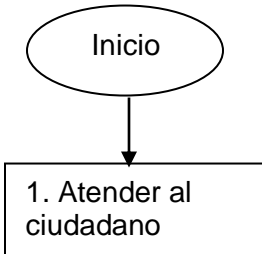
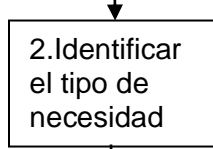
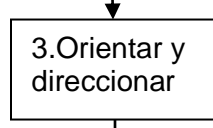
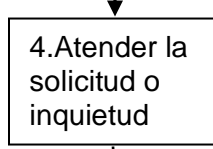
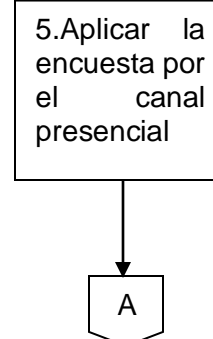
Importante mencionar que los desarrollos tecnológicos son gestión de la Secretaría de las TICS para poder aplicar estas herramientas virtuales con los ciudadanos.



Durante la emergencia queda a consideración del ciudadano el diligenciamiento de las votaciones de la herramienta del chat y el diligenciamiento de las encuestas; ya que, no se puede determinar una muestra para estas nuevas herramientas.

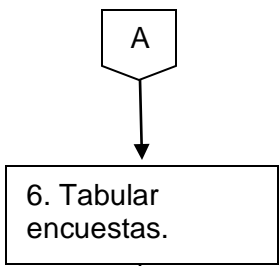
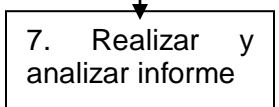
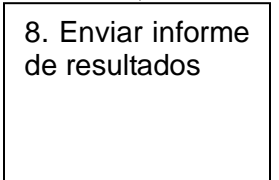
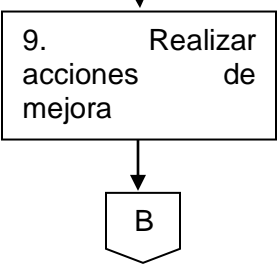
El canal Directo se va a reactivar en los barrios a los que asiste el Señor Alcalde con su equipo de trabajo con el fin de conocer la gestión y percepción de los ciudadanos frente a las obras de la ciudad.



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 13/04/2021</p> <p>Página: 9 de 19</p>	

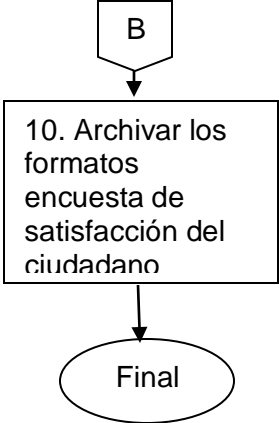
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CANAL PRESENCIAL - VENTANILLAS

Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujograma
1. Atender al ciudadano por orden de llegada, aplicando el criterio de prioridad en las ventanillas de Atención al Ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
2. Identificar el tipo de necesidad u orientación al ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
3. Orientar y direccionar al ciudadano a la Dependencia respectiva	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
4. Atender la solicitud o inquietud del ciudadano	Servidores Públicos	Manual de Atención al Ciudadano	PISAMI cuando aplique	
5. Aplicar la encuesta de satisfacción al ciudadano (canal presencial)	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Manual de Atención al Ciudadano	Encuesta	

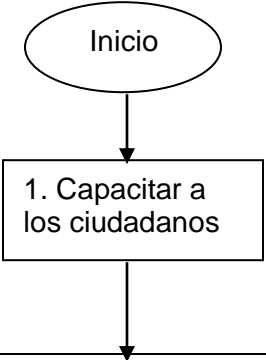
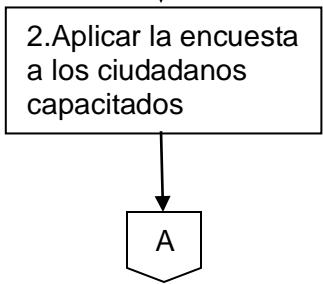
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	



6. Tabular las encuestas de satisfacción al ciudadano de cada Dependencia	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
7. Analizar informe	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Indicadores del Proceso	Hoja de vida de los indicadores	
8. Enviar informe de resultados a Control Interno	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Informe	
9. Realizar acciones de mejora	Secretario General y Director de atención al ciudadano.	N/A	Planes de mejoramiento	

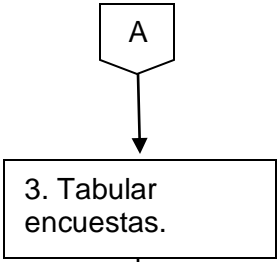
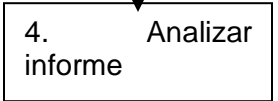
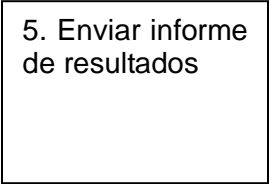
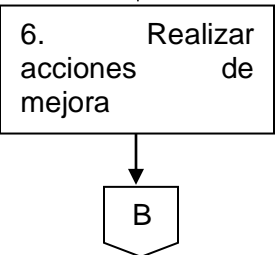
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-01	
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: 08 Fecha: 13/04/2021 Página: 11 de 19	



10. Archivar los formatos encuesta de satisfacción del ciudadano	Técnico, Auxiliar Administrativo o Profesional Universitario		Archivo de gestión	
------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	--	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

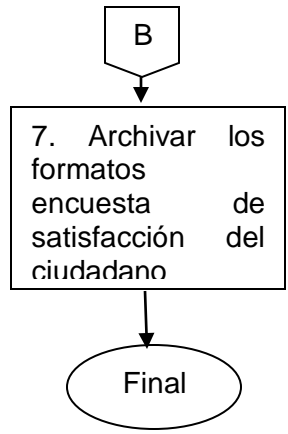
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CANAL PRESENCIAL – PUNTOS VIVE DIGITAL

Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujograma
1. Capacitar a los ciudadanos en los puntos Vive Digital	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
2. Aplicar la encuesta a los ciudadanos capacitados	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	

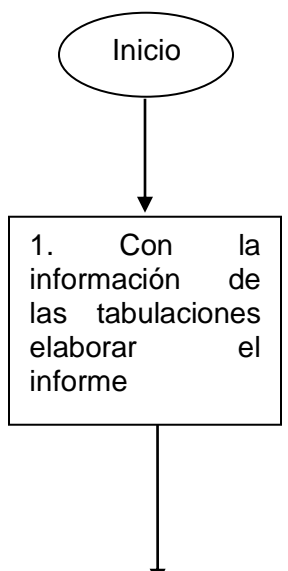
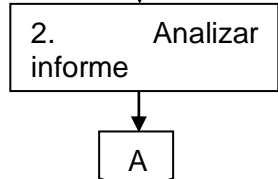
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	



3. Tabular las encuestas de satisfacción al ciudadano de cada Dependencia	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
4. Analizar informe	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Indicadores del Proceso	Hoja de vida de los indicadores	
5. Enviar informe de resultados a Control Interno	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Informe	
6. Realizar acciones de mejora	Secretario General y Director de atención al ciudadano.	N/A	Planes de mejoramiento	

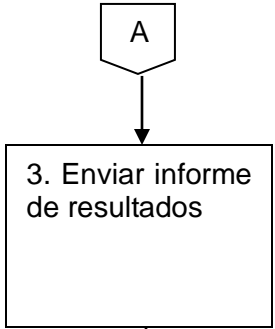
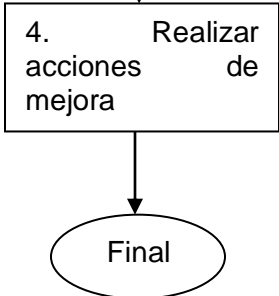
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-01	
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: 08 Fecha: 13/04/2021 Página: 13 de 19	



7. Archivar los formatos encuesta de satisfacción del ciudadano.	Técnico, Auxiliar Administrativo o Profesional Universitario		Archivo de gestión	
------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	--	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CANAL VIRTUAL

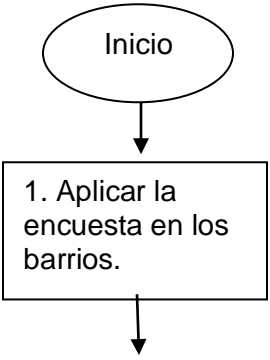
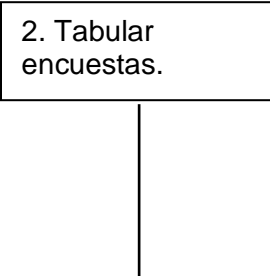
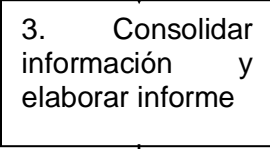
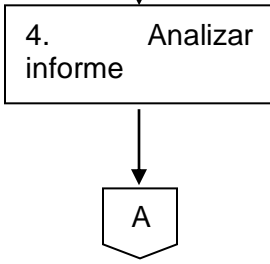
Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Flujograma
1. Con la información de las tabulaciones arrojada por la página web elaborar el informe.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Datos exportados de la página web.	
2. Analizar informe	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Indicadores del Proceso	Hoja de vida de los indicadores	



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 13/04/2021</p>	
		<p>Página: 14 de 19</p>	

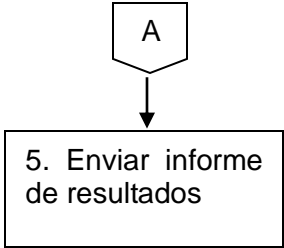
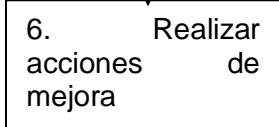
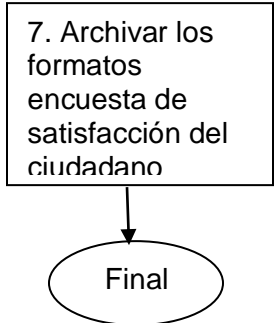
3. Enviar informe de resultados a Control Interno	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Informe	
4. Realizar acciones de mejora.	Secretario General y Director de atención al ciudadano.	N/A	Planes de mejoramiento	



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CANAL DIRECTO

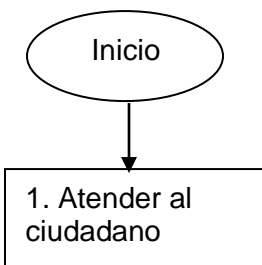
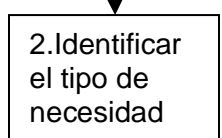
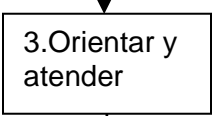
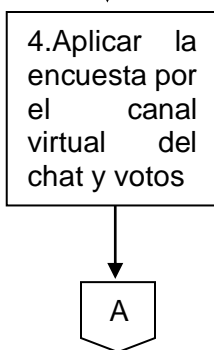
Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Flujograma
1. Aplicar la encuesta en los barrios de las diferentes comunas.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Manual de atención al ciudadano	Encuesta	
2. Tabular las encuestas de los encuentros ciudadanos	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
3. Recibir y consolidar las tabulaciones y elaborar informe.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Informe	
4. Analizar informe	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Indicadores del Proceso	Hoja de vida de los indicadores	



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: PRO-GSA-01	
			Versión: 08	
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO		Fecha: 13/04/2021	

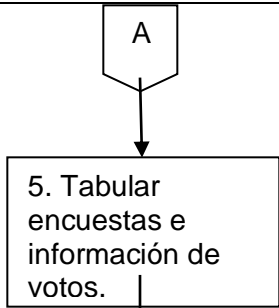
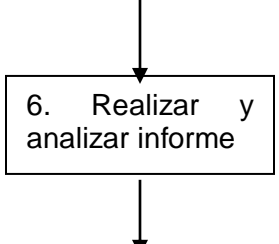
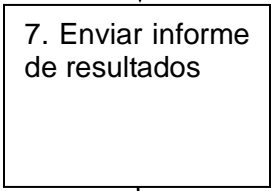
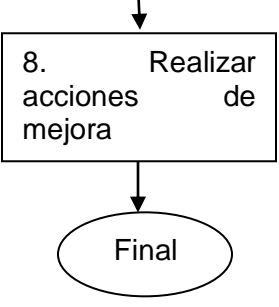
5. Enviar informe de resultados a Control Interno	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Informe	
6. Realizar acciones de mejora	Secretario General y Director de atención al ciudadano.	N/A	Planes de mejoramiento	
7. Archivar los formatos encuesta de satisfacción del ciudadano.	Técnico, Auxiliar Administrativo o Profesional Universitario		Archivo de gestión	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 13/04/2021</p>	
		<p>Página: 17 de 19</p>	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CANAL VIRTUAL – HERRAMIENTA CHAT INTERACTIVO

Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujograma
1. Atender al ciudadano por orden de solicitud, aplicando el criterio de prioridad en el chat interactivo.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo enlace de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.	N/A	N/A	
2. Identificar el tipo de necesidad u orientación al ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo enlace de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.	N/A	N/A	
3. Orientar y atender al ciudadano para que realice su trámite o servicio en línea.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar Administrativo enlace de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.	Manual de Atención al Ciudadano	N/A	
4. Aplicar la encuesta (votos de los ciudadanos).	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo enlace de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.		Desarrollo de las TICS para que los ciudadanos puedan votar y responder la encuesta.	



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-01	
		Versión: 08	
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	Fecha: 13/04/2021		
	Página: 18 de 19		

5. Tabular las encuestas e información de votos de satisfacción al ciudadano de cada Dependencia	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Datos exportados del chat	
6. Realizar y analizar informe	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Indicadores del Proceso	Hoja de vida de los indicadores	
7. Enviar informe de resultados a Control Interno	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	Informe	
8. Realizar acciones de mejora	Secretario General y Director de atención al ciudadano.	N/A	Planes de mejoramiento	

➤ **CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera versión del SIGAMI
02	08/10/2018	SIGAMI

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	
	<p>Fecha: 13/04/2021</p> <p>Página: 19 de 19</p>		

03	20/03/2019	Actualización de objetivo, condiciones generales y descripción de actividades.
04	30/10/2019	Actualización de las condiciones generales y descripción de las actividades con base a la implementación de los nuevos canales de aplicación de encuestas y cálculos estadísticos de las muestras a aplicar por cada uno de ellos.
05	25/03/2020	Condiciones generales – puntos Vive Digital, descripción de las actividades del canal presencial – puntos Vive Digital.
06	23/06/2020	Condiciones generales – Observaciones durante el estado de emergencia del Covid 19 y descripción de actividades canal virtual – herramienta chat interactivo.
07	10/09/2020	Actualización de las condiciones generales – Observaciones durante el estado de emergencia del Covid 19 (encuesta de evaluación al finalizar el chat).
08	13/04/2021	Actualización de las condiciones generales – Observaciones durante el estado de emergencia del Covid 19 (la encuesta del canal Directo se vuelve a aplicar en los barrios de Ibagué).

Revisó	Aprobó
<p>NOMBRE: Leidy Katherin Acosta Prieto CARGO: Profesional Universitaria.</p>	<p>NOMBRE: Jhon Fredy Ortiz Cepeda CARGO: Director de atención al ciudadano</p>