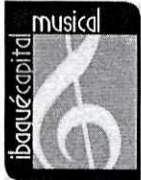
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2023

Periodo del Informe: mayo – agosto

2023

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto		Aprobado por: Leidy Gómez García	
Cargo: Profesional Universitaria		Cargo: Directora de Atención al Ciudadano	
Fecha de elaboración: 03-05-2023		Fecha de Aprobación: 04-09-2023	
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 47	Versión: 01	Informe de Gestión

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 43</p>	


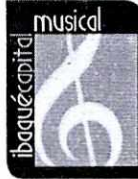
Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESARROLLO	5
Ficha Técnica	5
2.1 Objetivo	5
2.2 Grupo de Interés	5
2.3 Segmentación.....	5
2.3.1 Canal Presencial.....	5
La segmentación involucra a las ventanillas y punto de atención:	5
2.3.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación).....	5
2.3.3 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios).....	6
2.3.4 Canal Directo (Alcaldía al Barrio)	7
2.4 Estrategia de Recolección de Información	7
2.5 Periodo de Recolección de Información	8
2.5.1 Canal Presencial.....	8
Ventanillas	8
Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación).....	8
2.5.2 Canal virtual	8
Encuesta de trámites y servicios.....	8
2.5.3 Canal Directo	8
2.6 Muestra Calculada.....	9
2.6.1 Canal Presencial.....	9
2.6.2 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)	10
2.6.2 Canal virtual	10
Encuesta trámites y servicios	10
2.6.4 Canal Directo	12
2.7 Encuesta.....	14
2.7.1 Canal Presencial.....	14

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 Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 1 DE 43</p>		

2.7.2	Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación).....	15
2.7.3	Canal virtual	16
	Encuesta trámites y servicios	16
	Encuesta Puntos Vive Digital	17
2.7.4	Canal Directo	18
2.8	Resultados del consolidado de atención en el periodo mayo – agosto de 2023	18
2.8.1	Canal Presencial	18
2.8.2	Chat virtual (votos de satisfacción)	22
2.8.3	Chat virtual (encuesta de evaluación)	27
2.8.4	Canal virtual.....	30
	2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios.....	30
	2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital	33
2.8.5	Canal Directo	37
3.	CONCLUSIONES	37

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 47</p>	

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano se realizó la evaluación de satisfacción con el fin de analizar la percepción del usuario 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 usuarios.



Las encuestas se pueden implementar por tres medios presencial, virtual y directo.

También se implementó la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos y al final de dicha atención, el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo o no votar). Además, se le direcciona a una breve encuesta de evaluación donde puede calificar la satisfacción del servicio como excelente, bueno, aceptable, malo o pésimo. Esta herramienta se viene implementando con el apoyo de la Secretaría de las TIC y de los enlaces de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.

El canal virtual cuenta con una encuesta publicada en la página de la Alcaldía en donde se identifican las oportunidades de mejora que permiten aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía en cuanto a los trámites y servicios en línea con que cuentan las diferentes Dependencias.

Las encuestas que se aplican en los puntos Vive Digital mide la calidad del servicio de capacitaciones a la ciudadanía en estos puntos.

El canal Directo en donde se aplican encuestas en territorio (jornadas ciudadanas denominadas Alcaldía al Barrio).

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 47</p>	

2. DESARROLLO

Ficha Técnica

2.1 Objetivo

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

2.2 Grupo de Interés

El grupo de interés primordial son los usuarios que acceden a las diferentes herramientas virtuales o visitan la página web de la Administración Municipal de Ibagué con el fin de solicitar un trámite o servicio.

2.3 Segmentación

2.3.1 Canal Presencial

La segmentación involucra a las ventanillas y punto de atención:

- Secretaría de Movilidad
- Dirección Administración del Sisbén
- Grupo Cobro Coactivo
- Secretaría de Planeación
- Palacio Municipal -Recepción-
- Dirección de Atención al Ciudadano
- Secretaría de Infraestructura
- Dirección de Espacio Público
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario UAO


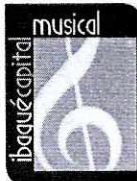
2.3.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

Se realizó la segmentación en un grupo de la Alcaldía Municipal de Ibagué (Dependencias):

- Dirección Contabilidad
- Dirección Justicia
- Secretaría de las TIC
- Dirección de Atención al Ciudadano
- Gestora Urbana
- IMDRI
- Dirección Tesorería (Grupo Cobro Coactivo)
- Cuerpo Oficial de Bomberos
- Dirección ambiente, agua y cambio climático

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

- Dirección mujer, genero y diversidad sexual
- Dirección grupos étnicos y población vulnerable
- Secretaría Administrativa - pensiones
- Dirección infancia, adolescencia y juventud
- Secretaría de Movilidad – Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
- Secretaría de Desarrollo Social Comunitario
- Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo
- Secretaría de Cultura – Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría de Educación – Secretaría de Salud
- Secretaría de Gobierno – Secretaría Administrativa
- Secretaría de Planeación – Secretaría de Hacienda
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Administración del Sisbén

Estas Dependencias se encargaron de responder a las solicitudes y/o inquietudes de los ciudadanos en los meses comprendidos entre mayo y agosto.



2.3.3 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios)

La segmentación involucra a las Dependencias que tienen trámites o servicios en línea en la página de la Alcaldía.

- Despacho del Alcalde
- Oficina Jurídica
- Oficina de Contratación
- Secretaría Administrativa
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
- Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de las TIC
- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Salud
- Secretaría General

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

2.3.4 Canal Directo (Alcaldía al Barrio)

La segmentación se realizó por comunas dependiendo de los encuentros ciudadanos que se realizan en las jornadas de Alcaldía al barrio en la ciudad de Ibagué.

2.4 Estrategia de Recolección de Información

En el canal presencial las encuestas se aplicaron con base a las muestras calculadas en el Procedimiento.

Los instrumentos preseleccionados fueron el chat virtual, votos de satisfacción y encuesta de evaluación.

La herramienta del chat virtual al final de su interacción entre el funcionario de la Dependencia y el ciudadano, le permite a este último votar sobre este servicio (voto positivo, voto negativo, no votaron) y lo direcciona a una breve encuesta de evaluación.

Esta herramienta no tiene tamaño de muestra y está sujeta a la voluntad del ciudadano que visita la página y desea diligenciar la encuesta.


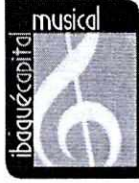
En el canal virtual – encuesta de trámites y servicios en línea los ciudadanos diligencian la información directamente desde la página de la Alcaldía.

Es importante mencionar que el tamaño de la muestra de este canal está sujeta a la voluntad del ciudadano que visita la página y desea diligenciar la encuesta.

La Secretaría de las TIC proporciona todos los datos recolectados por estos medios y se procede a realizar los respectivos informes.

Las encuestas de los puntos Vive Digital se implementan por medio de una encuesta virtual al finalizar los cursos impartidos en estos puntos de la Secretaría de las TIC.

El canal directo se implementa por medio de las jornadas de Alcaldía al Barrio con base a las muestras calculadas por comunas.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

2.5 Periodo de Recolección de Información

2.5.1 Canal Presencial

Ventanillas

Durante el periodo se implementan las encuestas en las ventanillas y el punto de atención de la Alcaldía Municipal según la reactivación paulatina que se viene desarrollando.

Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

La herramienta del chat, sus votos y encuesta de evaluación no cuentan con un cálculo del tamaño de muestra, están sujetos a la voluntad de los ciudadanos para diligenciar dichas herramientas que surgieron ante la emergencia sanitaria.

2.5.2 Canal virtual

Encuesta de trámites y servicios

La encuesta de trámites y servicios fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se encuentra publicada en la página web de la Alcaldía, cualquier ciudadano puede acceder a ella.

Encuesta puntos vive digital


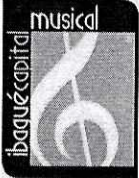
Las encuestas de los puntos Vive Digital se implementan por medio de una encuesta virtual al finalizar los cursos impartidos en estos puntos de la Secretaría de las TIC.

2.5.3 Canal Directo

El canal directo se implementa por medio de las jornadas de Alcaldía al Barrio en donde se socializan los servicios y obras en los barrios de la ciudad.

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	

2.6 Muestra Calculada

2.6.1 Canal Presencial

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).


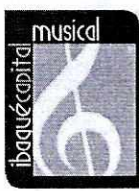
Posteriormente, se procede al cálculo de la muestra (n) por medio de la fórmula y finalmente n es el número de encuesta que debe aplicar cada una de las ventanillas mensualmente.

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		1.958	66
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 - MOVILIDAD	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 asistencia externa	0	0	487	219	240	189	261		279	55
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

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.

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

2.6.2 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

El chat virtual no cuenta con un cálculo de muestra, esta a consideración del ciudadano el votar o diligenciar la encuesta de evaluación.

2.6.2 Canal virtual

Encuesta trámites y servicios

Para el cálculo del tamaño de la muestra de los canales presencial y virtual se utilizó un nivel de confianza del 90% y un error estimado de 10%.

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

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD		Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
			Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL		Fecha: 2018/07/30	
			Página: 1 DE 47	

Febrero	72652
Marzo	86486
Abril	78162
Mayo	72760
Junio	84714
Julio	69421
PROMEDIO	75813,14286

por mes

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

Encuesta puntos Vive Digital

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

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

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 TIC). 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

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 Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>					<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>		
						<p>Versión: 02</p>		
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>					<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
						<p>Página: 1 DE 47</p>		
Total Usuarios Entrenimiento	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
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

Las encuestas de los puntos Vive Digital se implementan por medio de una encuesta virtual al finalizar los cursos impartidos en los puntos por la Secretaría de las TIC.

2.6.4 Canal Directo

Para el cálculo del tamaño de la muestra del canal virtual un nivel de confianza de 95% y un error estimado de 10%.

Aplicación de las encuestas en territorio (jornadas ciudadanas denominadas Alcaldía al barrio); las cuales, se entregan dependiendo de la agenda que se programe semanalmente.

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

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

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)

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD		Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL		Versión: 02	
			Fecha: 2018/07/30	
			Página: 1 DE 47	

e = error estimado para este caso del 10%

Para el cálculo de esta muestra se tomaron en cuenta los datos de los números de ciudadanos que asistieron a Alcaldía y Gobernación al Barrio durante el periodo de enero a junio de 2021.

Metodología 1

Para determinar la población se tomó el promedio del número de ciudadanos que se atendieron en cada comuna (N= universo) y se calculó la muestra, conociendo el número de encuestas a aplicar en cada comuna de acuerdo a la programación semanal.

	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	PROMEDIO N = población
Número de ciudadanos que asistieron	2.827	2.664	1.013	3.023	2.347	2.951	3.319	2.661	3.487	3.183	2.690	2.080	2.602	2.681
n = tamaño de la muestra	66 encuestas a implementar por comuna en cada una de las jornadas Alcaldía y Gobernación al Barrio													


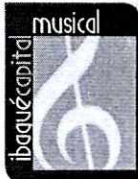
Nota: los datos del número de ciudadanos que asistieron a las jornadas de Alcaldía y Gobernación al Barrio fueron suministrados por la Secretaría de Planeación – Dirección de Planeación del Desarrollo.

Metodología 2

Para determinar la población se tomó el número de ciudadanos que se atendieron en cada comuna (N= universo) y se calculó la muestra, conociendo el número de encuestas a aplicar en cada comuna de acuerdo a la programación semanal.

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	TOTAL	PROMEDIO

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




 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD				Código: FOR-14-PRO-GIC-01		
					Versión: 02		
FORMATO: INFORME GERENCIAL				Fecha: 2018/07/30			
				Página: 1 DE 47			

N = Población	2.827	2.664	1.013	3.023	2.347	2.951	3.319	2.661	3.487	3.183	2.690	2.080	2.602	34.847	
N = tamaño de la muestra	66	66	64	67	66	67	67	66	67	67	66	66	66		66 encuestas a implementar por comuna en cada una de las jornadas Alcaldía y Gobernación al Barrio



Se evidencia que las muestras por las dos metodologías aplicadas dieron en promedio 66 encuestas a implementar por comuna en cada una de las jornadas Alcaldía y Gobernación al Barrio. Por lo tanto, se procede a la aplicación de dicha muestra.

2.7 Encuesta

2.7.1 Canal Presencial

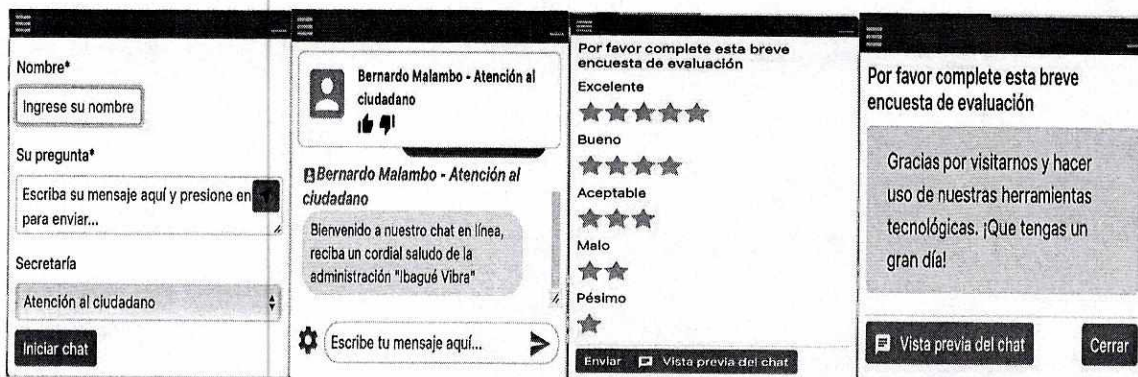
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: FOR-02- PRO-GSA-01		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		Versión: 01 Fecha: 22/06/2015 Página: 1		
Fecha: DD MM AA		Dependencia:			
Nombre:		Tel:			
Dirección:		E-Mail:			
El objetivo de la presente 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:					
Funcionario que lo atendió:					
Firma del Funcionario					
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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 47</p>	



2.7.2 Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por implemenrar la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo o no votar) y también se le direcciona a una breve encuesta de evaluación desde el mes de junio donde puede calificar la satisfacción del servicio como excelente, bueno, aceptable, malo o pésimo. Esta herramienta se viene implementando con el apoyo de la Secretaría de las TIC y de los enlaces de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.





The screenshot displays the virtual chat interface. On the left, there are input fields for 'Nombre*' (with a placeholder 'Ingrese su nombre'), 'Su pregunta*' (with a placeholder 'Escriba su mensaje aquí y presione en para enviar...'), and 'Secretaría' (with a dropdown menu showing 'Atención al ciudadano' and an 'Iniciar chat' button). The central chat window shows a profile for 'Bernardo Malambo - Atención al ciudadano' and a message: 'Bienvenido a nuestro chat en línea, reciba un cordial saludo de la administración "Ibagué Vibra"'. Below the chat is a text input field 'Escribe tu mensaje aquí...' and an 'Enviar' button. On the right, there is an evaluation survey titled 'Por favor complete esta breve encuesta de evaluación' with five star options: 'Excelente' (5 stars), 'Bueno' (4 stars), 'Aceptable' (3 stars), 'Malo' (2 stars), and 'Pésimo' (1 star). Below the survey is a message: 'Gracias por visitarnos y hacer uso de nuestras herramientas tecnológicas. ¡Que tengas un gran día!' and buttons for 'Vista previa del chat' and 'Cerrar'.

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 Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

2.7.3 Canal virtual

Encuesta trámites y servicios

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GSA-01</p>	
		<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</p>	
		<p>Fecha: 09/10/2019</p>	
		<p>Página: 1 de 2</p>	



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.



Seleccione y/o responda la pregunta según considere.

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Virtual	<p>Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizó en la página web de la Alcaldía</p>	<p>Liquidación Impuesto Retejca</p>
		<p>Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio</p>
		<p>Liquidación de Impuesto Predial</p>
		<p>Conceptos de Aptitud Urbanística</p>
		<p>Solicitud Visita Concepto Sanitario</p>
		<p>Conceptos de Riesgo</p>
		<p>Descarga Formatos Retejca Agente Retenedor</p>
		<p>Certificado de Residencia</p>
		<p>Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes</p>
		<p>Certificados de Estratificación</p>
		<p>Estado de Cuenta Impuesto Predial</p>
		<p>Crear Empresas - CAE</p>
		<p>Cupos Escolares Secretaria educación 2019</p>
		<p>Turnos de Atención en Línea Secretaria Tránsito</p>
		<p>Paz y Salvo Impuesto Predial</p>
		<p>Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</p>
		<p>Facture su Impuesto de Industria y Comercio</p>
		<p>Consultas de inscripción establecimientos cárnico</p>
		<p>Certificación de Contratos</p>
		<p>Consulta Puntaje Sigbo</p>
		<p>Consulta Pagos Nómina Adulto Mayor</p>
		<p>Conceptos Jurídicos</p>
		<p>Ninguno</p>
	<p>¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?</p>	
	<p>¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?</p>	<p>Excelente</p>
		<p>Buena</p>
		<p>Regular</p>
		<p>Mal</p>
		<p>Pésimo</p>

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 Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 1 DE 47</p>		

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GSA-01</p>	
	<p>FORMATO:</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</p>	<p>Versión: 01</p>	
		<p>Fecha: 09/10/2019</p>	
		<p>Página: 1 de 2</p>	

<p>¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre el canal de atención Virtual?</p>

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

Encuesta Puntos Vive Digital

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-06-PRO-GSA-021</p>	
	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CAPACITACIONES PUNTOS VIVE DIGITAL</p>	<p>Versión: 001</p>	
		<p>Fecha: 05/06/2022</p>	
		<p>Página: 1 de 1</p>	

El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de capacitaciones a la ciudadanía.



Seleccione y/o responda la pregunta según considere.

PREGUNTA	RESPUESTA
<p>1. ¿El material (instalaciones mobiliario, computadores recursos utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?</p>	Excelente
	Buena
	Regular
	Mala
<p>2. ¿Como considera la atención brindada por el funcionario?</p>	Excelente
	Buena
	Regular
<p>3. ¿La temática y desarrollo del curso fueron los adecuados?</p>	Si
	No
<p>4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo?</p>	Excelente
	Buena
	Regular
	Mala
<p>5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?</p>	Ofimática (Word, Excel, Power Point, entre otras)
	Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)
	Herramientas de diseño (photoshop, Illustrator, corel, entre otras)
	Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)



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 institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

2.7.4 Canal Directo

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-05-PRO-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>FORMATO:</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO</p>		<p>Fecha: 09/10/2019</p> <p>Página: 1 de 2</p>	

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.

Seleccione y/o responda la pregunta según considere.

CANAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Directo (encuentros ciudadanos)	¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la Alcaldía en su barrio?	Si No
	¿Cuál de estas obras se realizó en su barrio?	Alcantarillado
		Parques
		vías
		Infraestructura educativa
		Sociales
	¿Cuáles de estos medios de comunicación prefiere a la hora de ser atendido?	Presencial
Virtual		
¿La atención prestada fue clara y sencilla?	Si	
	No	
Felicitaciones y/o sugerencias a realizar		

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo mayo – agosto de 2023

2.8.1 Canal Presencial

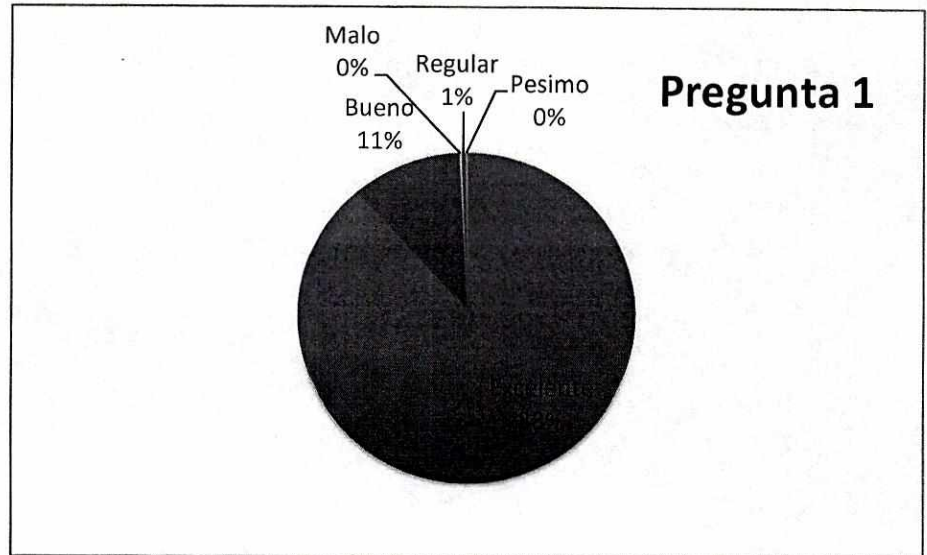
En el periodo comprendido entre mayo - agosto los ciudadanos respondieron la encuesta en las ventanillas presenciales de las Dependencias de Cobro Coactivo, Dirección del Sisbén, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal – Recepción, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, UAO, Dirección de Espacio Público y Secretaría de Planeación.

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

Tabla 1. Atención brindada por el funcionario

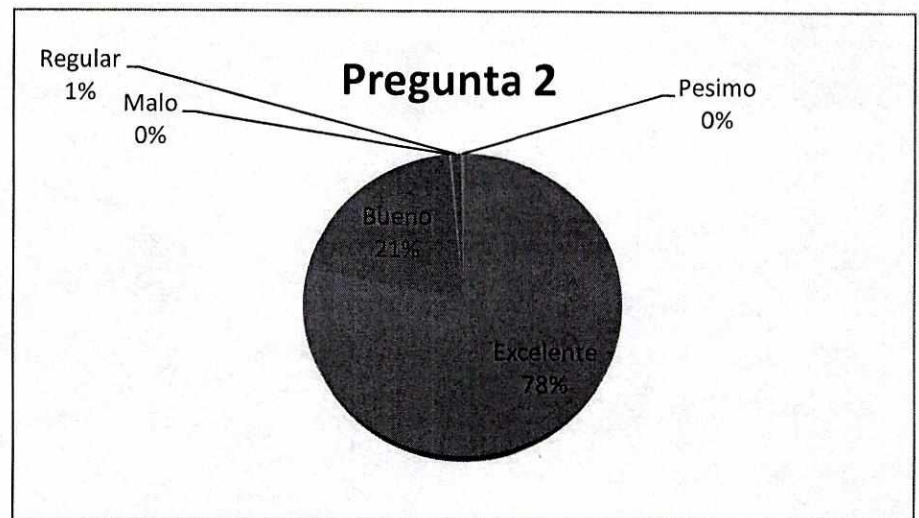
Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1933
Bueno	238
Malo	5
Regular	8
Pésimo	5
Total general	2189



Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.

Tabla 2. Tiempo de atención desde su llegada a nuestras instalaciones

Cuenta de PREGUNTA 2	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1684
Bueno	437
Malo	3
Regular	23
pésimo	6
Total general	2153



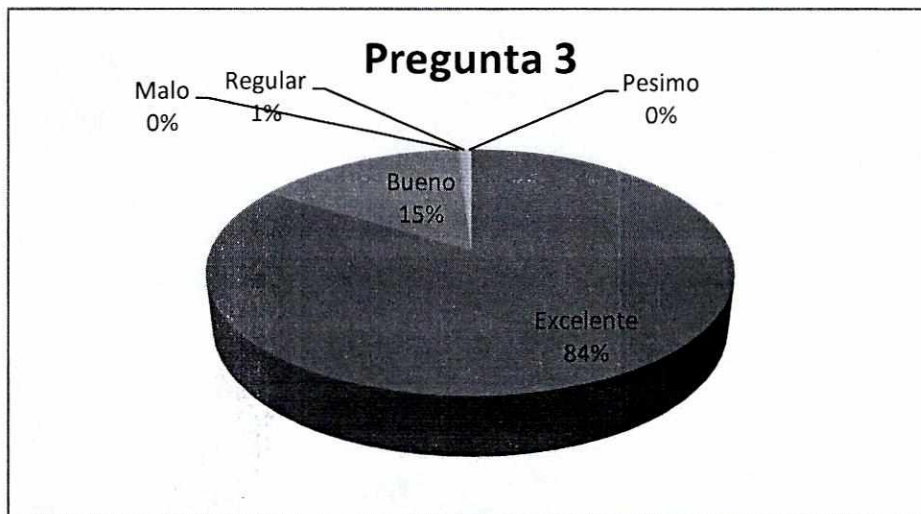
El 99% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

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

Tabla 3. La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario (a)

Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1821
Bueno	328
Malo	6
Regular	11
pésima	6
Total general	2172



Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados consideran que fue clara (excelente – bueno) la respuesta ofrecida por el funcionario(a).

Tabla 4. ¿Cómo se sintió en nuestras instalaciones?

Cuenta de PREGUNTA 4	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1711
Bueno	434
Malo	4
Regular	13
pésimo	5
Total general	2167



El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.



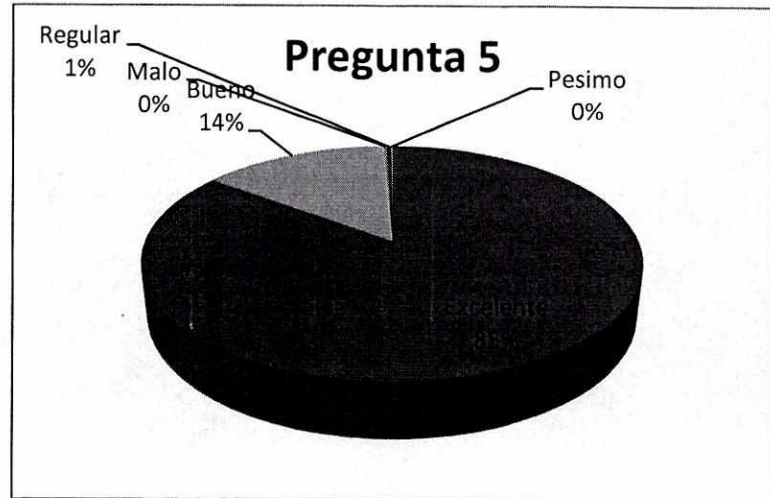
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	

Tabla 5. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?

Cuenta de PREGUNTA 5	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1830
Bueno	307
Malo	4
Regular	7
pésimo	3
Total general	2151





Aproximadamente al 99% de los ciudadanos encuestados les pareció que el servicio prestado fue excelente y bueno.

Tabla 6. Consolidado encuestas del cuatrimestre de las ventanillas (mayo - agosto)

DEPENDENCIAS	MAYO - AGOSTO			
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas incompletas	Número de encuestas que enviaron completas (CUATRIMESTRE)
Cobro Coactivo	268	22	17	229
Sisbén	268	2	14	252
Palacio Municipal	272	0	56	216
Dirección Atención al Ciudadano	264	4	10	250
Secretaría de Movilidad	272	118	4	150

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 Ibagué NIT.800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD		Código: FOR-14-PRO-GIC-01		
			FORMATO: INFORME GERENCIAL		
			Fecha: 2018/07/30		
			Página: 1 DE 47		

Secretaría de Infraestructura	104	10	2	92
Secretaría de Salud	152	0	1	151
Secretaría de Educación	264	0	214	50
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	152	0	6	146
UAO	212	1	0	211
Dirección de Espacio Público	148	1	3	144
Secretaría de Planeación	256	0	2	254
TOTAL	2632	158	329	2145

Se requiere que las Dependencias envíen diligenciadas en su totalidad, sin enmendaduras, tachones y en los tiempos establecidos las encuestas que envía la Dirección de Atención al Ciudadano.

2.8.2 Chat virtual (votos de satisfacción)

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano con las Secretarías de las TICS han articulado la atención al ciudadano mediante el chat virtual que se encuentra en la página de la Alcaldía.

La mayoría de Dependencias cuenta con un enlace que es la persona que se encarga de resolver las preguntas o inquietudes de los ciudadanos.

Se atendieron (6.727 ciudadanos) en el periodo comprendido entre mayo – agosto por medio de la herramienta del chat.

Los ciudadanos se dirigieron más a los trámites y servicios de las siguientes Dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano (3.296), Secretaría de Movilidad (1.116), Secretaría de Hacienda (823), y Secretaría de Planeación (285).

160 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (120) y votos negativos (40). Aproximadamente el 75% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 25% su voto negativo.

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





 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 47	

Tabla 7. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (mayo – agosto)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	3296	108	34	3154
Cuerpo Oficial de Bomberos	23	0	0	23
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	12	0	0	12
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	7	0	0	7
Dirección de Justicia	30	0	0	30
Dirección de Recursos Físicos	4	0	0	4
Dirección de Rentas	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	12	1	0	11
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	189	0	0	189
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	16	0	0	16
Dirección infancia adolescencia juventud	11	0	0	11
Dirección mujer género y diversidad sexual	6	0	0	6
Gestora Urbana	51	0	0	51
Grupo de contabilidad	26	1	0	25
IMDRI	24	0	0	24
Pensiones	4	0	0	4
Secretaría administrativa	129	0	1	128
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	113	0	0	113
Secretaría de agricultura	4	0	0	4
Secretaría de cultura	33	1	0	32
Secretaría de educación	44	0	0	44
Secretaría de gobierno	76	1	0	75
Secretaría de hacienda	823	0	2	821
Secretaría de infraestructura	40	0	0	40
Secretaría de las TIC	8	0	0	8
Secretaría de movilidad	1116	0	2	1114

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD		Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
			Versión: 02	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL		Fecha: 2018/07/30
				Página: 1 DE 47
Secretaría de planeación	285	0	0	285
Secretaría de salud	167	5	0	162
Secretaría desarrollo económico	0	0	0	0
Secretaría desarrollo social comunitario	34	0	0	34
Sisbén	144	3	1	140
TOTAL	6727	120	40	6567



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



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 47	

Tabla 8. Votos de satisfacción mes de mayo

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	38	79%
Voto negativo	10	21%
Total	48	100%

En el mes de mayo 48 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 79% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 21% su voto negativo.

Tabla 9. Votos de satisfacción mes de junio

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	35	80%
Voto negativo	9	20%
Total	44	100%

En el mes de junio 44 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 80% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 20% su voto negativo.


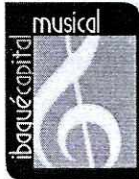
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

Tabla 10. Votos de satisfacción mes de julio

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	23	66%
Voto negativo	12	34%
Total	35	100%

En el mes de julio 35 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 66% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 34% su voto negativo.

Tabla 11. Votos de satisfacción mes de agosto

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	24	73%
Voto negativo	9	27%
Total	33	100%

En el mes de agosto 33 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 73% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 27% su voto negativo.


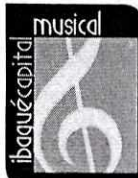
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	

Tabla 12. Consolidado votos de satisfacción (mayo- agosto)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	120	75%
Voto negativo	40	25%
Total	160	100%

Durante el periodo comprendido entre (mayo - agosto) 160 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 75% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 25% su voto negativo.

2.8.3 Chat virtual (encuesta de evaluación)

La encuesta de evaluación se aplicó en el periodo comprendido entre mayo - agosto. El funcionario direcciona al ciudadano para que por medio de estrellas califique la atención brindada como excelente, bueno, aceptable, malo, pésimo.

Tabla 13. Encuesta de evaluación mes de mayo

Mes de mayo	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	82	28%
Bueno	25	8%
Aceptable	19	6%
Malo	17	6%
Pésimo	153	52%
Total	296	100%

En el mes de mayo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 36% entre excelente y bueno, que equivale a 107 ciudadanos de los 296 que respondieron la encuesta.

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


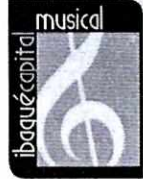
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

Tabla 14. Encuesta de evaluación mes de junio

Mes de junio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	72	28%
Bueno	27	10%
Aceptable	15	6%
Malo	12	5%
pésimo	133	51%
Total	259	100%

En el mes de junio los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 38% entre excelente y bueno, que equivale a 99 ciudadanos de los 259 que respondieron la encuesta.

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de julio

Mes de julio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	56	30%
Bueno	15	8%
Aceptable	10	5%
Malo	7	4%
pésimo	98	53%
Total	186	100%

En el mes de julio los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 38% entre excelente y bueno, que equivale a 71 ciudadanos de los 186 que respondieron la encuesta.


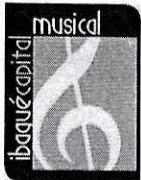
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		Versión: 02	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	


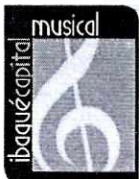
Tabla 16. Encuesta de evaluación mes de agosto

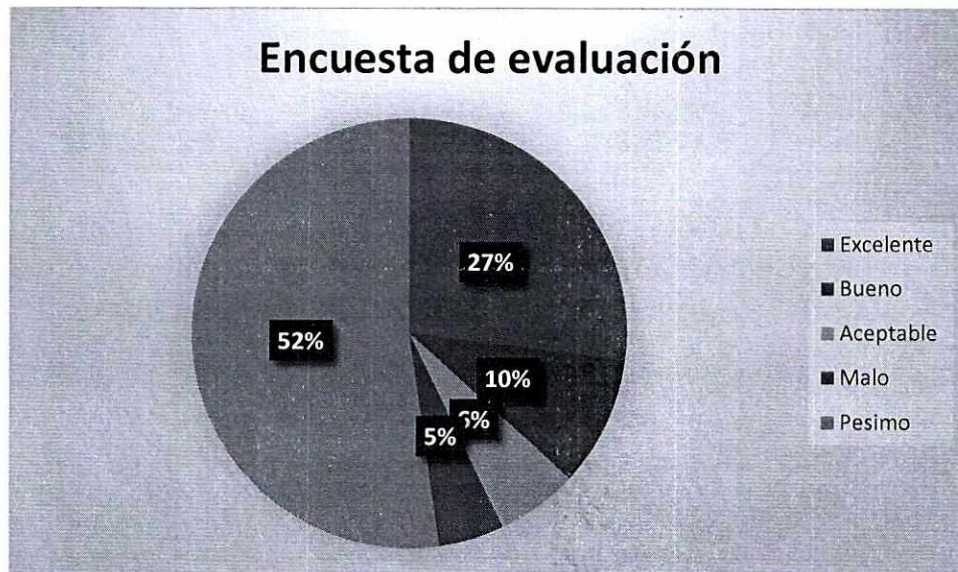
Mes de agosto	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	38	22%
Bueno	22	13%
Aceptable	12	7%
Malo	9	5%
Pesimo	95	54%
Total	176	100%

En el mes de agosto los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 35% entre excelente y bueno, que equivale a 60 ciudadanos de los 176 que se atendieron en el mes.

Tabla 17. Consolidado encuesta de evaluación (mayo - agosto)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	248	27%
Bueno	89	10%
Aceptable	56	6%
Malo	45	5%
Pesimo	479	52%
Total	917	100%

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 1 DE 47</p>		



En los meses comprendidos entre mayo y agosto 917 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 6.727 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 14%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 37% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 5% malo y el 52% pésimo.

2.8.4 Canal virtual

2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios

En este periodo (mayo – agosto), 8 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.

Tabla 18. Consolidado número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta

Mes	Número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta
mayo	1
junio	2
julio	2
agosto	3
Total	8

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

Tabla 19. Consolidado pregunta 1. Seleccione si es el caso el servicio y/o trámite que realizo en la página web de la Alcaldía

PREGUNTA 1	TOTAL
Liquidación Impuesto Reteica	4
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	0
Liquidación de Impuesto Predial	1
Conceptos de Aptitud Urbanística	0
Solicitud Visita Concepto Sanitario	0
Conceptos de Riesgo	0
Descarga Formatos Reteica Agente Retenedor	0
Certificado de Residencia	0
Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes	0
Certificados de Estratificación	0
Estado de Cuenta Impuesto Predial	0
Crear Empresas - CAE	0
Cupos Escolares Secretaria educación 2019	0
Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito	1
Paz y Salvo Impuesto Predial	2
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	0
Consulta Puntaje Sisbén	0
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	0
Conceptos Jurídicos	0
Ninguno	0
Total	8

El trámite que más realizaron los ciudadanos fue: liquidación impuesto reteica, paz y salvo impuesto predial, liquidación impuesto predial y turnos de atención en línea Secretaría de Tránsito.

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

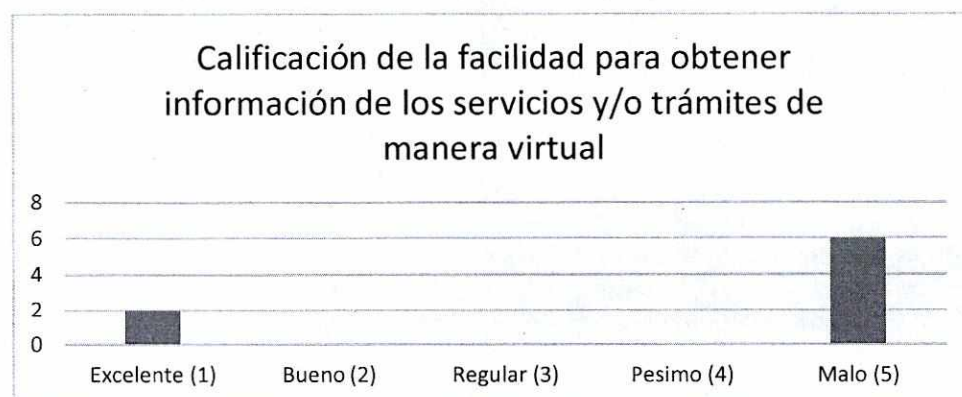
Tabla 20. Consolidado pregunta 2. ¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?



PREGUNTA 2	TOTAL
Certificado de estratificación	1
Certificado del Predial (plataforma)	1
Turnos de atención en línea en Secretaría de Tránsito; ya que, no están funcionando	1
Vacías	5
Total	8

A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual la liquidación y el paz y salvo del impuesto Predial, el certificado de estratificación y los turnos de atención en línea en Secretaría de Tránsito; ya que, no están funcionando.

Tabla 21. Consolidado pregunta 3. ¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?

PREGUNTA 3	TOTAL
Excelente (1)	2
Bueno (2)	0
Regular (3)	0
Pesimo (4)	0
Malo (5)	6
Total	8



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 47	

El 25% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta consideran que la facilidad para encontrar la información de los servicios y trámites en línea fue entre excelente y buena.

Tabla 22. Consolidado pregunta 4. ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre en canal de atención virtual?

PREGUNTA 4	TOTAL
Buena atención en el trámite	1
Es totalmente no funcional ni operativo los tramites por vía virtual en esta página de la Alcaldía (Liquidación impuesto Reteíca)	2
Reportan un servicio que no prestan (paz y salvo impuesto Predial)	2
Es increíble que no contraten un equipo para elaborar un sistema que les ayude a depurar procesos y personal para atender a la ciudadanía de la que muy cumplidamente recaudan los impuestos (Secretaría de Movilidad)	1
Liquidación del impuesto Predial	1
Vacías	1
TOTAL	8

Se evidencian comentarios en cuanto a la insatisfacción del predial, impuesto reteíca y trámites de Secretaría de Movilidad.


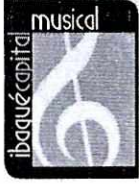
2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital

Las encuestas de los Puntos Vive Digital se implementaron en el periodo de mayo-agosto al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

Tabla 23. Consolidado pregunta 1. ¿El material (instalaciones, mobiliario, computadores, recursos utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?

Excelente	159
Bueno	87
Regular	12
Malo	1
TOTAL	259

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	





El 95% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.

Tabla 24. Consolidado pregunta 2. ¿Cómo considera la atención brindada por el funcionario?

Excelente	196
Buena	59
Regular	3
Mala	1
TOTAL	259



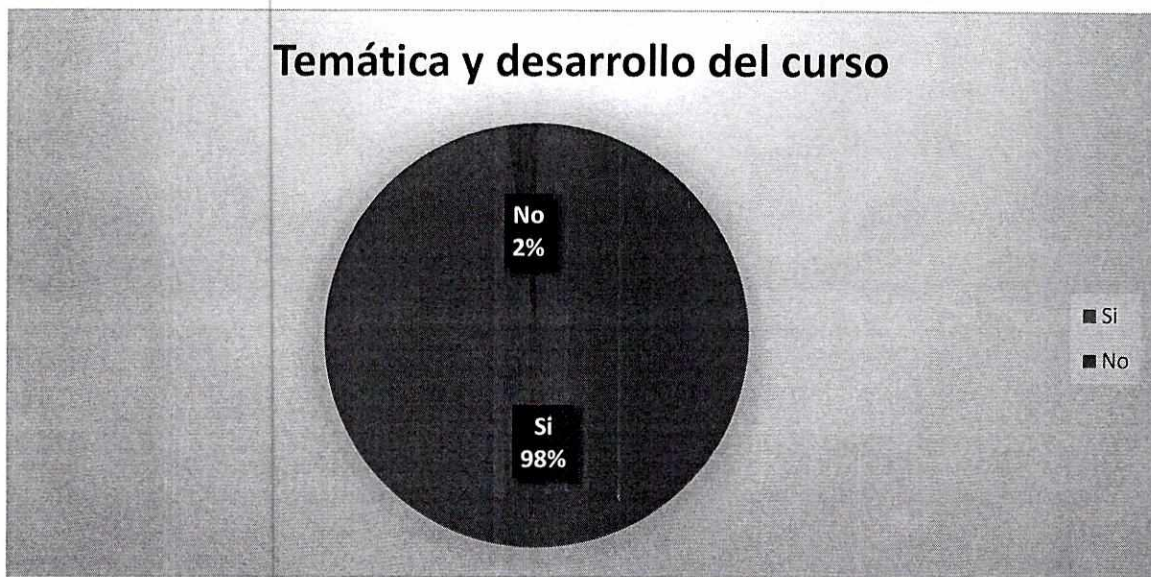
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02 Fecha: 2018/07/30 Página: 1 DE 47	

El 99% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

Tabla 25. Consolidado pregunta 3. ¿La temática y desarrollo del curso fueron los adecuados?

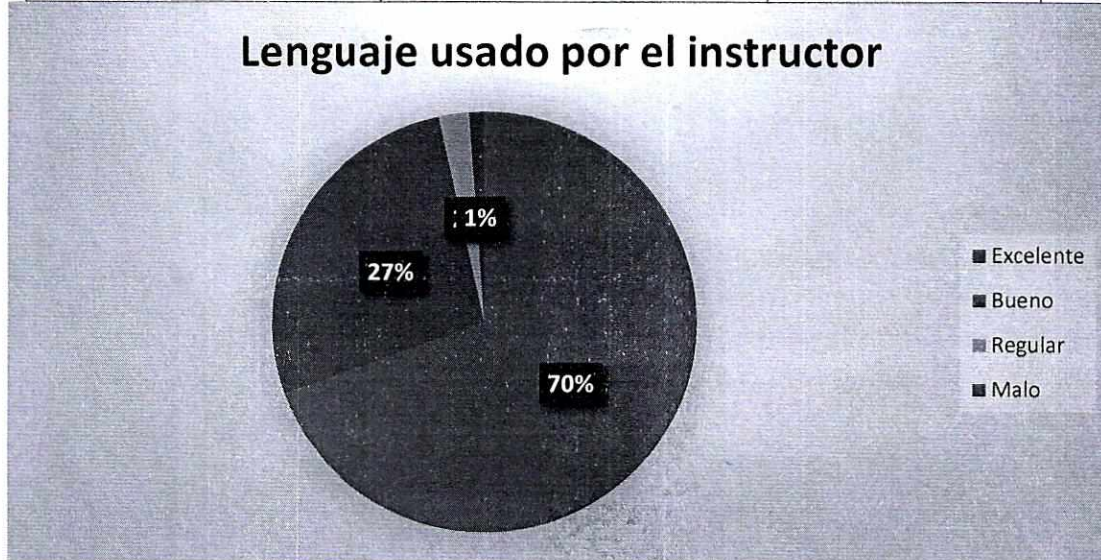
Si	253
No	6
TOTAL	259



El 98% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.

Tabla 26. Consolidado pregunta 4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo?

Excelente	180
Bueno	70
Regular	6
Malo	3
TOTAL	259



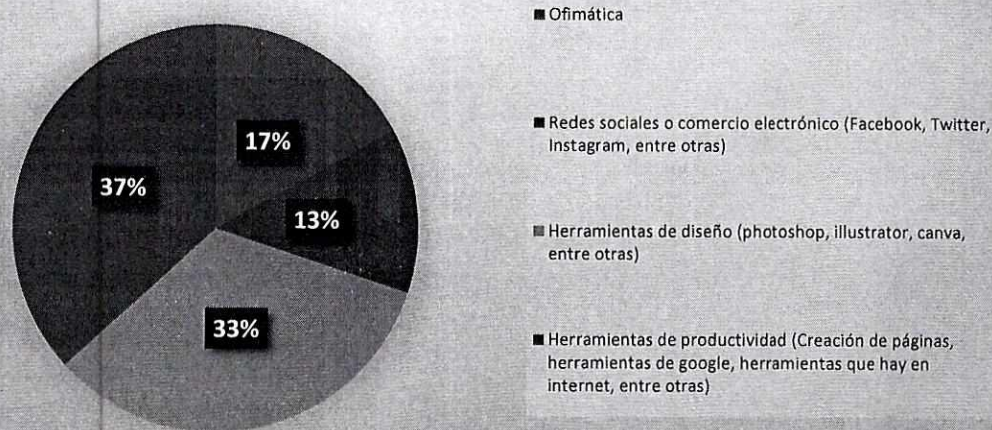
El 97% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo; ya que, calificaron entre excelente y bueno.

Tabla 27. Consolidado pregunta 5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?

Ofimática (Word, Excel, Power Point, entre otras)	44
Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)	34
Herramientas de diseño (photoshop, illustrator, canva, entre otras)	86
Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)	95
Total	259



Capacitación tecnológica que le gustaría recibir



Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

- Redes sociales o comercio electrónico 13%
- Ofimática el 17%
- Herramientas de diseño 33%
- Herramientas de productividad 37%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en creación de páginas herramientas de Google, herramientas que hay en internet, entre otras.

2.8.5 Canal Directo



- Durante el periodo comprendido entre mayo y agosto no se implementaron encuestas en el canal Directo.

3. CONCLUSIONES

- Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (mayo – agosto) en cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de satisfacción con el fin de analizar la percepción del usuario en las diferentes Dependencias de la Alcaldía de Ibagué mediante la recolección, tabulación y análisis, esto con el fin de realizar acciones de mejora a las variables evaluadas por los usuarios.
- El canal Directo de encuestas se realiza por medio de la metodología Alcaldía al barrio

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 Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

con el fin de llegarles a más ciudadanos.



- La herramienta del chat virtual brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo o voto negativo) y también se le direcciona a una breve encuesta de evaluación desde donde puede calificar la satisfacción del servicio como excelente, bueno, aceptable, malo o pésimo. Esta herramienta se viene implementando gracias a los desarrollos de la Secretaría de las TIC y de los enlaces de las diferentes Dependencias de la Alcaldía que atienden las solicitudes de los ciudadanos.
- El canal virtual cuenta con una encuesta publicada en la página de la Alcaldía en donde se identifican las oportunidades de mejora que permiten aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía en cuanto a los trámites y servicios en línea con que cuentan las diferentes Dependencias y las encuestas de los Puntos Vive Digital se empezaron a implementar desde el mes de noviembre al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.
- Las encuestas de los Puntos Vive Digital se implementaron al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

Canal Presencial - ventanillas

- En el periodo comprendido entre mayo - agosto los ciudadanos respondieron la encuesta en las ventanillas presenciales de las Dependencias de Cobro Coactivo, Dirección del Sisbén, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal – Recepción, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, UAO, Dirección de Espacio Público y Secretaría de Planeación.
- Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.
- El 99% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.
- Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados consideran que fue clara (excelente – bueno) la respuesta ofrecida por el funcionario(a).
- El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.
- Aproximadamente al 99% de los ciudadanos encuestados les pareció que el servicio prestado fue entre excelente y bueno.

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 47</p>	

- Se requiere que las Dependencias envíen diligenciadas en su totalidad, sin enmendaduras, tachones y en los tiempos establecidos las encuestas que envía la Dirección de Atención al Ciudadano.

DEPENDENCIAS	TRAMITES QUE SOLICITAN LOS CIUDADANOS	OBSERVACIONES
Cobro Coactivo	<p>Acuerdo de pago Paz y salvo Asesorías Recibos Solicitudes facturas Información</p>	<p>No todos los empleados brindan un buen servicio El sistema es antiguo, demorado y nefasto Mejorar la atención Son muy demorados</p>



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

**PROCESO: GESTIÓN
INTEGRAL DE CALIDAD**

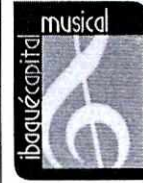
**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 47



Sisbén	Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Retiro Visitas	Más sillas afuera Poder realizar las actualizaciones por internet Que implementen un turno digital que sea visible Mucha demora
Palacio Municipal	Asesoría Certificados Información Solicitudes Trámites	No lo atendieron Persecución Administrativa Que hayan funcionarios que sepan del tema y den soluciones - Atención No hay buena atención y problemas de luz Le dijeron que no la atendían No pudo hablar con el Secretario



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

**PROCESO: GESTIÓN
INTEGRAL DE CALIDAD**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 47



Dirección Atención al Ciudadano		Radicación Certificados Peticiónes Solicitudes	Poder radicar en cualquier oficina No contestan la solicitud Encuesta digital
Secretaría de Movilidad		Certificados Levantamientos Licencias Matriculas Solicitudes Trasposos Refrendación	Más funcionarios No hay baños para mujeres, están dañados Que saquen las carpetas y den rechazo impreso El sistema se cae Poca luz en las instalaciones Continuidad en el agendamiento

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

**PROCESO: GESTIÓN
INTEGRAL DE CALIDAD**

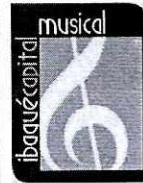
**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02

Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 47



Secretaría de Infraestructura

Asistencia técnica
Verificación
Información
pavimentación de vías
Radicación en ventanilla

Se debe mejorar el tema de
atención de los ingenieros
Vías

Secretaría de Salud

Afiliación
Orientación
Información
Verificación
Consulta de EPS
PQRSD



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

**PROCESO: GESTIÓN
INTEGRAL DE CALIDAD**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-GIC-01

Versión: 02


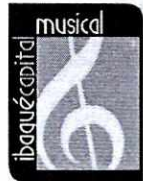
Fecha: 2018/07/30

Página: 1 DE 47





Secretaría de Educación		Radicación Resoluciones Solicitudes Cambios de jornadas y de colegios Traslados Cupos Quejas Validación de notas y de estudios y de estudios Calidad educativa	
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza		Asesoría Información Orientación discapacidad Ayudas kits nutricionales y programas Consultas Solicitudes Certificación	

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

<p>UAO</p>	<p>Cita declaración Certificado Registraduría Ayuda inmediata Información por pago de ayuda</p>	
<p>Dirección de Espacio Público</p>	<p>Información Permisos Solicitudes Certificación Trámites (Propiedad horizontal y Representación Legal)</p>	<p>Poder tener los documentos requeridos en menos tiempo Que hayan espacios para los clientes, poder estar cómodos a la hora de esperar turno, estar más modernizados</p>

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 1 DE 47</p>		

<p>Secretaría de Planeación</p>	<p>Trámites (estratificación, uso de suelos, aptitud urbanística, planos, nomenclatura, entre otros) Certificados Solicitudes Radicación</p>	<p>Las respuestas de los PQRSD se salen de los plazos legales, los formatos deberían de entregarse en portería para no perder tiempo y hacer fila para radicar e imprimir el formato afuera en la calle Agilizar las respuestas a las solicitudes Que el formato de estratificación esté disponible Que los trámites tengan respuesta más rápida</p>
---------------------------------	--	--

Chat virtual



- La herramienta virtual que se implementó con la ayuda de la Secretaría de las TIC para conocer la percepción del ciudadano durante los meses comprendidos entre mayo y agosto fue el chat virtual, en donde los ciudadanos pueden dar voto positivo o negativo respecto a los servicios y/o trámites de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.
- Los ciudadanos se dirigieron más a los trámites y servicios de las siguientes Dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano (3.296), Secretaría de Movilidad (1.116), Secretaría de Hacienda (823), y Secretaría de Planeación (285).
- 160 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (120) y votos negativos (40). Aproximadamente el 75% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 25% su voto negativo.
- Es decisión del ciudadano votar al finalizar su conversación con el funcionario público.
- A muchos ciudadanos no les interesa votar; ya que, lo que ellos buscan por medio de esta herramienta es obtener información para poder resolver una necesidad o problema.

Las encuestas de evaluación que se implementaron en el periodo de mayo – agosto arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

En los meses comprendidos entre mayo y agosto 917 ciudadanos decidieron calificar

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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	



esta encuesta de evaluación de los 6.727 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 14%.

- Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

El 37% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 6% aceptable, el 5% malo y el 52% pésimo.
- Importante tener en cuenta que mediante esta herramienta se miden diversos factores: la atención del ciudadano, oportunidad de respuesta, satisfacción del ciudadano y si este se siente conforme con la respuesta en cuanto a la gestión de las acciones implementadas por la entidad.

Canal virtual – trámites y servicios

- En este periodo (mayo – agosto), 8 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.
- El trámite que más realizaron los ciudadanos fue: liquidación impuesto reteica, paz y salvo impuesto predial, liquidación impuesto predial y turnos de atención en línea Secretaría de Tránsito.
- A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual la liquidación y el paz y salvo del impuesto Predial, el certificado de estratificación y los turnos de atención en línea en Secretaría de Tránsito; ya que, no están funcionando.
- El 25% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta consideran que la facilidad para encontrar la información de los servicios y trámites en línea fue entre excelente y buena.
- Se evidencian comentarios en cuanto a la insatisfacción del predial, impuesto reteica y trámites de Secretaría de Movilidad.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p> <p>Fecha: 2018/07/30</p> <p>Página: 1 DE 47</p>	

Encuesta puntos Vive Digital

Las encuestas de los Puntos Vive Digital se implementaron al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC en el periodo comprendido de mayo - agosto.

- El 95% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.
- El 99% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.
- El 98% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.
- El 97% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo; ya que, calificaron entre excelente y bueno.
- Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:
Redes sociales o comercio electrónico 13%
Ofimática el 17%
Herramientas de diseño 33%
Herramientas de productividad 37%
- A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en creación de páginas herramientas de Google, herramientas que hay en internet, entre otras.

Canal directo – Jornadas Alcaldía al Barrio

- Durante este cuatrimestre no se aplicó esta encuesta.

Leidy Gómez G.

LEIDY GÓMEZ GARCÍA
Directora de atención al Ciudadano