
 <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	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2024

**Periodo del Informe: septiembre –
diciembre**

2023

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Leidy Gómez García		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 09-01-2024	Fecha de Aprobación: 09-01-2024		
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>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</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>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</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)	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.....	38

 <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>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</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

 <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.

 <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 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.

 <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	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 02	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	

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

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>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD					Código: FOR-14-PRO-GIC-01		
						Versión: 02		
	FORMATO: INFORME GERENCIAL					Fecha: 2018/07/30		
						Página: 1 DE 47		
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
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

 <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>	

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	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL		Versión: 02	
			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 sintio en nuestras instalaciones?					
Como le parecio el servicio prestado?					

¿Qué trámite solicitó? _____



Observaciones y/o Sugerencias: _____

Funcionario que lo atendió: _____

Firma del Funcionario

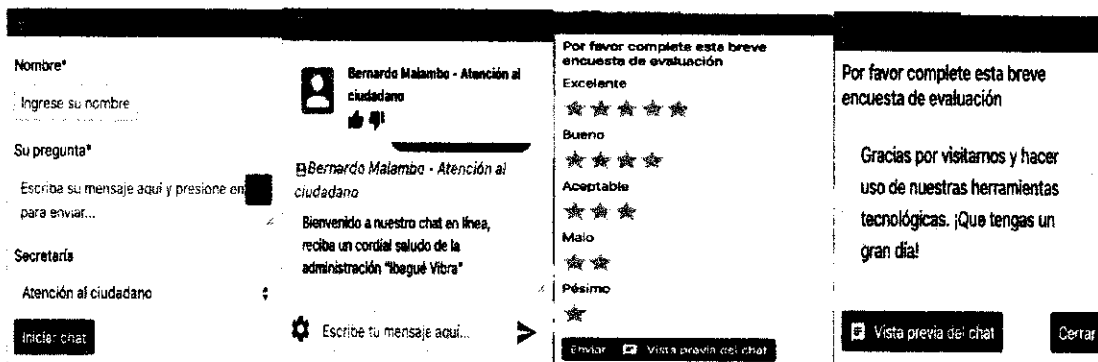
Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos



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>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 implementar 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.



 <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>	

2.7.3 Canal virtual

Encuesta trámites y servicios



	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Orden: FOR 04-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
	<p>FORMATO</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL</p>	<p>Fecha: 09/10/2018</p>	
		<p>Página: 1 de 2</p>	

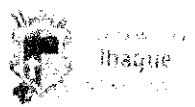

El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan aumentar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía.

Seleccione y/o responda la pregunta según considere

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

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

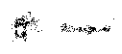

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CANAL VIRTUAL</p>	<p>Edición: 01/2018</p>	
	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CANAL VIRTUAL</p>	<p>Fecha: 05/10/2018</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>	<input type="text"/>
---	----------------------

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

Encuesta Puntos Vive Digital

	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CANAL VIRTUAL</p>	<p>Edición: 05/2018</p>	
	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CANAL VIRTUAL</p>	<p>Fecha: 05/10/2018</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

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿El material (instalaciones, mobiliario, computadores, recursos, utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala
2. ¿Como considera la atención brindada por el funcionario?	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala
3. ¿La temática y desarrollo de curso fueron los adecuados?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo?	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala
5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?	<input type="checkbox"/> Ortografía (Word, Excel, Power Point, entre otras); <input type="checkbox"/> Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras); <input type="checkbox"/> Herramientas de diseño (Photoshop, Illustrator, Canva, entre otras); <input type="checkbox"/> 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: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-05-PRO-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
		<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO</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
	Otra	
¿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 septiembre – diciembre de 2023

2.8.1 Canal Presencial

En el periodo comprendido entre septiembre - diciembre 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



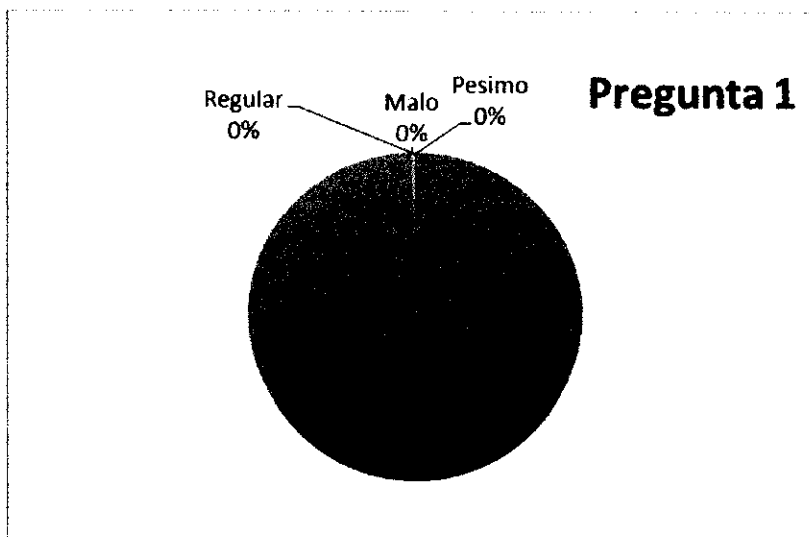
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	

Tabla 1. Atención brindada por el funcionario

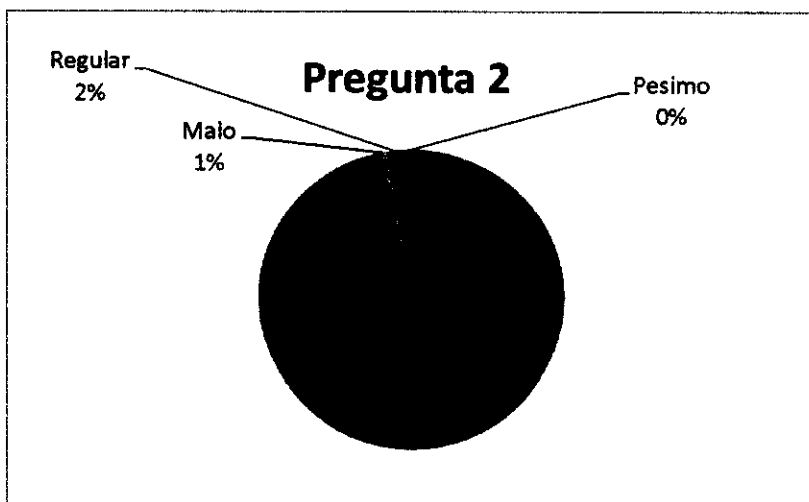
Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1868
Bueno	335
Malo	0
Regular	7
Pésimo	1
Total general	2211



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	1667
Bueno	434
Malo	13
Regular	49
pésimo	10
Total general	2173



El 97% 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



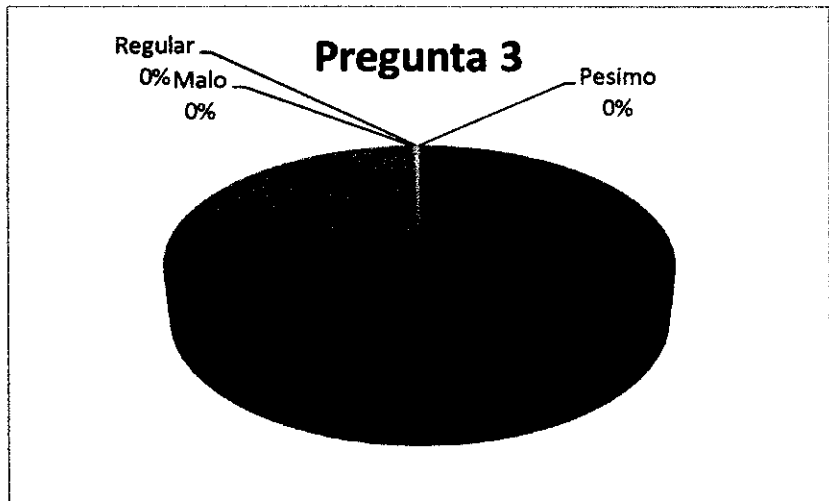
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	

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

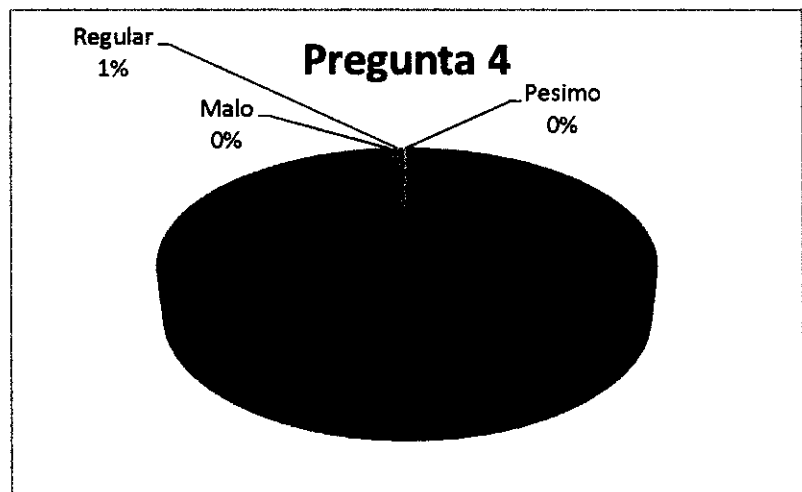
Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1746
Bueno	432
Malo	4
Regular	10
pésima	0
Total general	2192



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	1683
Bueno	472
Malo	6
Regular	23
pésimo	5
Total general	2189



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



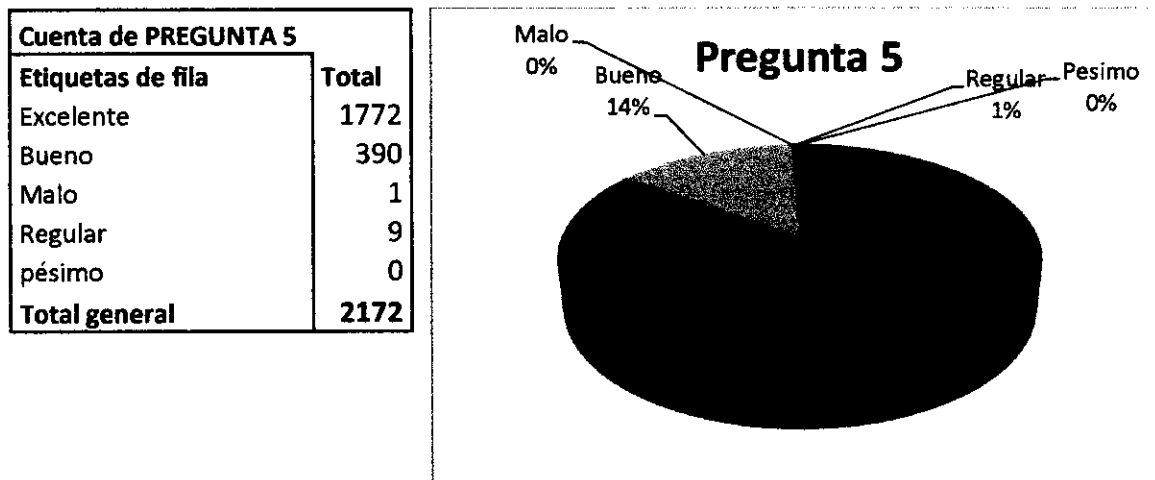
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 1 DE 47</p>		

Tabla 5. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?




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

Tabla 6. Consolidado encuestas del cuatrimestre de las ventanillas (septiembre - diciembre)

DEPENDENCIAS	SEPTIEMBRE - DICIEMBRE			
	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	1	4	263
Sisbén	268	2	8	258
Palacio Municipal	272	5	62	205
Dirección Atención al Ciudadano	264	1	14	249
Secretaría de Movilidad	272	78	9	185

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 Infraestructura	104	8	5	91
Secretaría de Salud	152	9	1	142
Secretaría de Educación	264	0	179	85
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	152	1	7	144
UAO	212	53	0	159
Dirección de Espacio Público	148	0	1	147
Secretaría de Planeación	256	1	5	250
TOTAL	2632	159	295	2178

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 Secretaría 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 (5.440 ciudadanos) en el periodo comprendido entre septiembre – diciembre 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 (2.178), Secretaría de Hacienda (1.361), Secretaria de Movilidad (846) y Secretaría de Planeación (239).

119 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (79) y votos negativos (40). Aproximadamente el 66% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 34% su voto negativo.





 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	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 7. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (septiembre – diciembre)

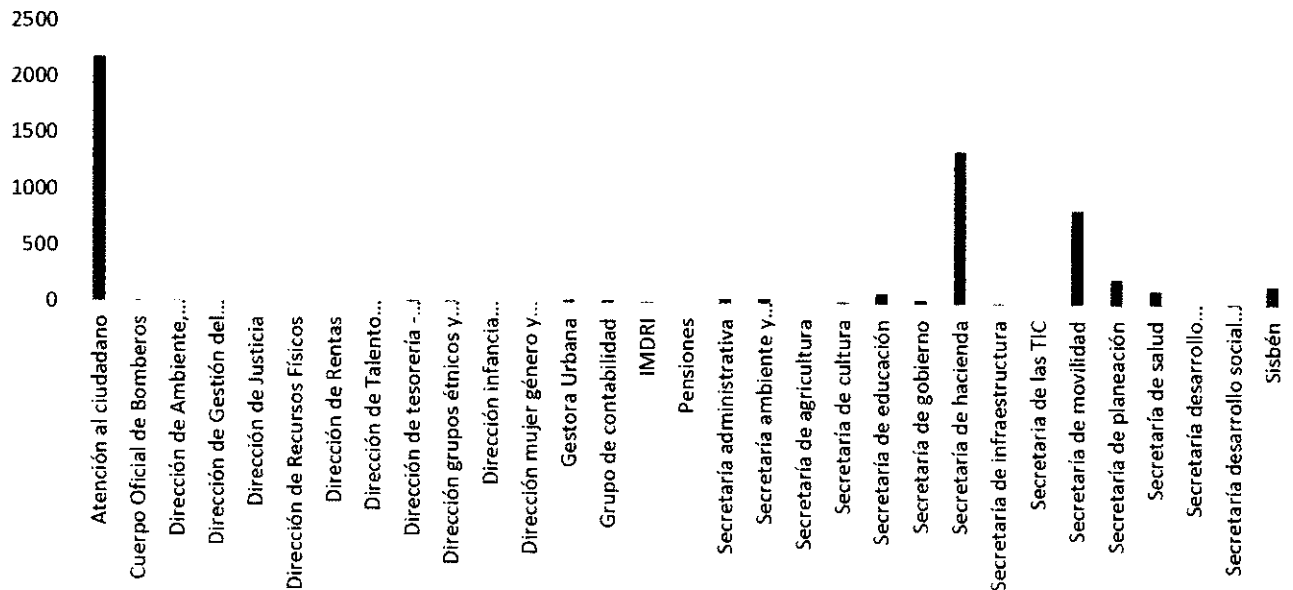
DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	2178	62	33	2083
Cuerpo Oficial de Bomberos	15	0	0	15
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	16	0	0	16
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	2	0	0	2
Dirección de Justicia	17	0	0	17
Dirección de Recursos Físicos	5	0	0	5
Dirección de Rentas	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	8	0	0	8
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	23	0	0	23
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	20	0	0	20
Dirección infancia adolescencia juventud	7	0	0	7
Dirección mujer género y diversidad sexual	7	0	0	7
Gestora Urbana	32	0	0	32
Grupo de contabilidad	27	0	0	27
IMDRI	21	0	0	21
Pensiones	1	0	0	1
Secretaría administrativa	48	1	0	47
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	47	0	0	47
Secretaría de agricultura	7	0	0	7
Secretaría de cultura	23	0	1	22

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>	

Secretaría de educación	97	0	0	97
Secretaría de gobierno	45	0	0	45
Secretaría de hacienda	1361	1	0	1360
Secretaría de infraestructura	18	0	0	18
Secretaría de las TIC	2	0	0	2
Secretaría de movilidad	846	0	0	846
Secretaría de planeación	239	0	0	239
Secretaría de salud	129	2	1	126
Secretaría desarrollo económico	0	0	0	0
Secretaría desarrollo social comunitario	24	0	0	24
Sisbén	175	1	0	174
TOTAL	5440	67	35	5338

Número de ciudadanos atendidos por Dependencia



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 8. Votos de satisfacción mes de septiembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	33	66%
Voto negativo	17	34%
Total	50	100%

En el mes de septiembre 50 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 66% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 34% su voto negativo.

Tabla 9. Votos de satisfacción mes de octubre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	14	64%
Voto negativo	8	36%
Total	22	100%

En el mes de octubre 22 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 64% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 36% 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 noviembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	20	67%
Voto negativo	10	33%
Total	30	100%

En el mes de noviembre 30 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 67% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 33% su voto negativo.

Tabla 11. Votos de satisfacción mes de diciembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	12	71%
Voto negativo	5	29%
Total	17	100%

En el mes de diciembre 17 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 71% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 29% 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>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

Tabla 12. Consolidado votos de satisfacción (septiembre - diciembre)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	79	66%
Voto negativo	40	34%
Total	119	100%

Durante el periodo comprendido entre (septiembre - diciembre) 119 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 66% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 34% 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 septiembre

Mes de septiembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	50	19%
Bueno	26	10%
Aceptable	10	4%
Malo	14	5%
Pésimo	163	62%
Total	263	100%

En el mes de septiembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 29% entre excelente y bueno, que equivale a 76 ciudadanos de los 263 que respondieron la encuesta.



 <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 14. Encuesta de evaluación mes de octubre

Mes de junio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	28	14%
Bueno	21	10%
Aceptable	8	4%
Malo	9	4%
pésimo	135	67%
Total	201	100%

En el mes de octubre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 24% entre excelente y bueno, que equivale a 49 ciudadanos de los 201 que respondieron la encuesta.

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de noviembre

Mes de julio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	29	20%
Bueno	11	8%
Aceptable	9	6%
Malo	10	7%
pésimo	85	59%
Total	144	100%

En el mes de noviembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 28% entre excelente y bueno, que equivale a 40 ciudadanos de los 144 que respondieron la encuesta.



 <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 16. Encuesta de evaluación mes de diciembre

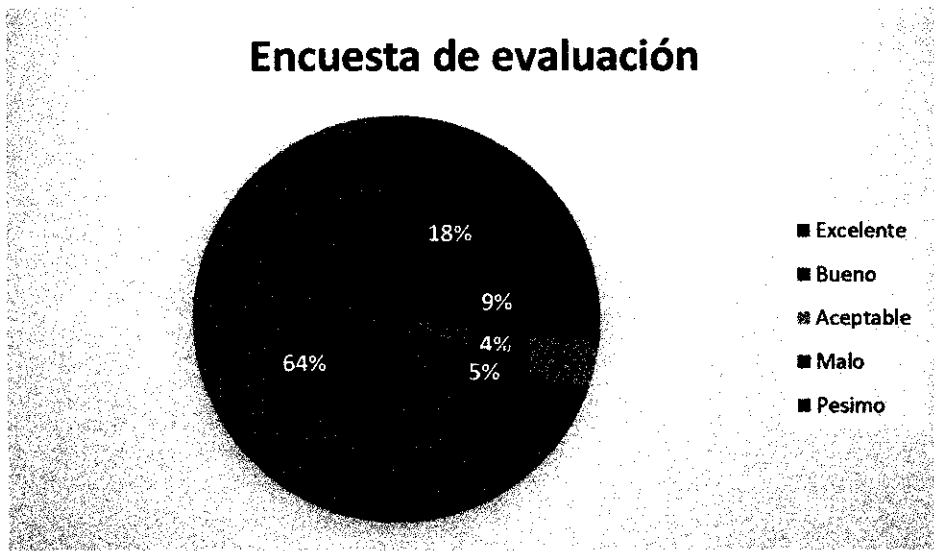
Mes de agosto	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	18	18%
Bueno	6	6%
Aceptable	4	4%
Malo	2	2%
Pésimo	69	70%
Total	99	100%

En el mes de diciembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 24% entre excelente y bueno, que equivale a 24 ciudadanos de los 99 que se atendieron en el mes.

Tabla 17. Consolidado encuesta de evaluación (septiembre - diciembre)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	125	18%
Bueno	64	9%
Aceptable	31	4%
Malo	35	5%
Pésimo	452	64%
Total	707	100%

 <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	



En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 707 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 5.440 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 13%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 27% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 4% aceptable, el 5% malo y el 64% pésimo.

2.8.4 Canal virtual

2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios

En este periodo (septiembre – diciembre), 4 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
septiembre	2
octubre	1
noviembre	1
diciembre	0
Total	4

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	

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	1
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	0
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Consultas de inscripción establecimientos cármicos	0
Certificación de Contratos	0
Consulta Puntaje Sisbén	0
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	0
Conceptos Jurídicos	0
Ninguno	1
Total	4

Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: liquidación impuesto reteica, liquidación impuesto predial y turnos de atención en línea Secretaría de Tránsito.



 <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>	

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

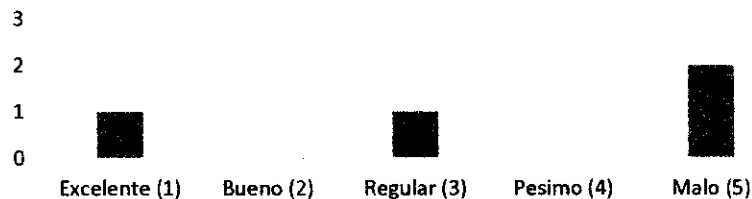
PREGUNTA 2	TOTAL
Solicitud de citas con Secretaría de Movilidad	1
Registro información tributaria	1
Vacías	2
Total	4

A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual la solicitud de citas con la Secretaria de Movilidad y los registros de información tributaria.

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)	1
Bueno (2)	0
Regular (3)	1
Pesimo (4)	0
Malo (5)	2
Total	4

Calificación de la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual



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.



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

PREGUNTA 4	TOTAL
Muy buenas tardes intenté solicitar un turno y para ninguna fecha del mes de septiembre hay espacio - Secretaría de Movilidad.	1
Que porquería sus sistemas, pues como siempre se presta para la burocracia y los tramitadores que, si saben hacerlo, por esa razón lo hacen todo más dispendioso. a eso súmele los servicios tan mal prestados.	1
No atienden de forma virtual en el chat y poca información sobre lo que uno solicita.	1
Vacías	1
TOTAL	4



Se evidencian comentarios en cuanto a la insatisfacción del predial, impuesto reteica, trámites de Secretaría de Movilidad y atención virtual por medio del chat.

2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital

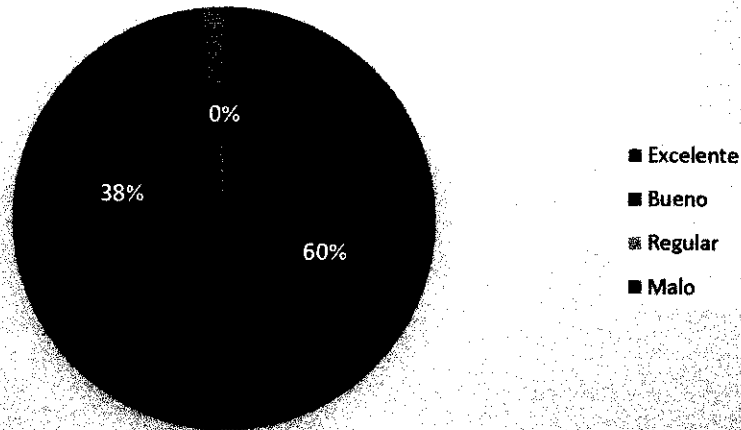
Las encuestas de los Puntos Vive Digital se implementaron en el periodo de septiembre – diciembre al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

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

Excelente	41
Bueno	27
Regular	1
Malo	0
TOTAL	69

 <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	



Material recibido en la capacitación



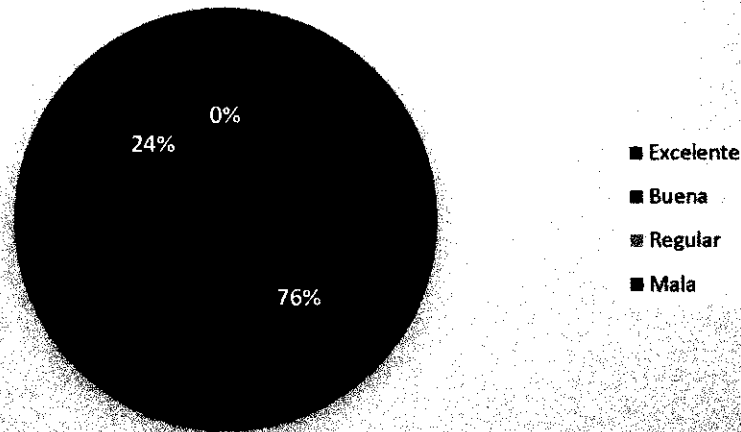
El 98% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.

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

Excelente	53
Buena	16
Regular	0
Mala	0
TOTAL	69

 <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>	

Atención brindada por el funcionario

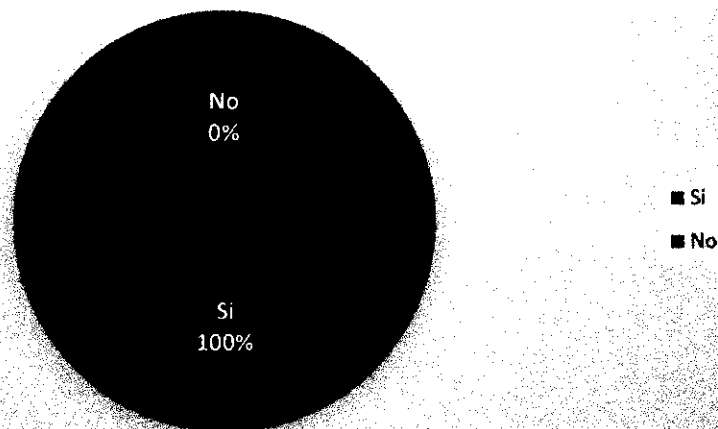




El 100% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

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

Si	69
No	0
TOTAL	69

Temática y desarrollo del curso

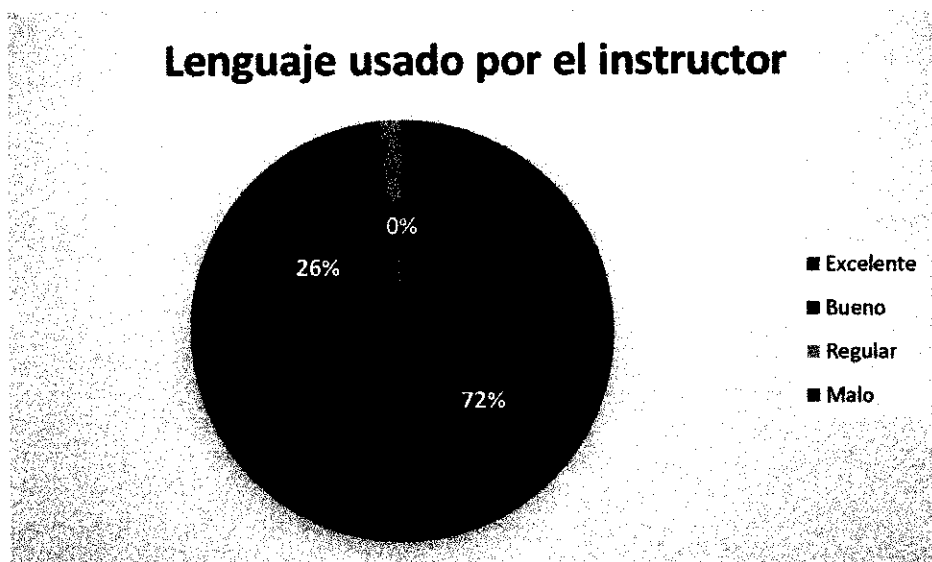


 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>		
	<p>Página: 1 DE 47</p>		

El 100% 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	47
Bueno	21
Regular	1
Malo	0
TOTAL	69



El 98% 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)	21
Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)	12

 <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>	

Herramientas de diseño (photoshop, illustrator, canva, entre otras)	20
Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)	16
Total	69



Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:



- Redes sociales o comercio electrónico 17%
- Ofimática el 35%
- Herramientas de diseño 26%
- Herramientas de productividad 22%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en ofimática y herramientas de diseño (Photoshop, ilustrator, canvas, entre otros).

2.8.5 Canal Directo

- Durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre no se implementaron encuestas en el canal Directo.

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>	

3. CONCLUSIONES

- Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (septiembre – diciembre) 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 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 septiembre - diciembre 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, Secretaría de Planeación y Secretaría de Infraestructura.
 - Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.
 - El 97% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre
- 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>	



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.
- 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>Solicita respuesta más rápido El sistema se cae Deben ser más cortos los tiempos de entrega Necesitan las placas de las motos Más personal Funcionarios nuevos sin capacitación Muy alta la cuota inicial</p>

 <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>Sisbén</p>	<p>Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Retiro Visitas</p>	<p>Atención más rápida Nueva encuesta Falta de personal en ventanilla</p>
<p>Palacio Municipal</p>	<p>Asesoría Certificados Información Solicitudes Trámites</p>	<p>No pudo hablar con el Secretario No se encontraba el funcionario Horario Que no se nieguen los permisos</p>



 <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>Dirección Atención al Ciudadano</p>	<p>Radicación Certificados Peticiónes Solicitudes</p>	<p>Colocar cuando se atiende tarde Se requiere más personal de apoyo Acceso agua para la vereda Que el horario de atención sea extendido Que en las oficinas de movilidad copien su modelo de atención</p>
<p>Secretaría de Movilidad</p>	<p>Certificados Licencias Matriculas Trasposos Refrendación</p>	<p>El sistema es irregular Falta de ventilación Malas instalaciones Más espacio Se cae el sistema Solucionar lo de las placas Usar más tecnología para trámites en línea Muy largos los tiempos de las citas Necesitan las placas motos Pocos empleados comprometidos</p>

 <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>Secretaría de Infraestructura</p>	<p>Información pavimentación de vías Radicación en ventanilla Atención Entrega de documentos Permisos para acometidas Pavimentación y visitas a barrios Mejoramiento de vivienda</p>		
<p>Secretaría de Salud</p>	<p>Afiliación Orientación Consulta de EPS PQRSD Asesoría y verificación Traslado Solicitud</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>Secretaría de Educación</p>	<p>Radicación Solicitudes Cupos Queja contra un docente Retiros Permisos</p>	<p>Mucha demora Instalar aire acondicionado El funcionario encargado de la ventanilla informa que no atendió al público de manera presencial por motivo de que las instituciones educativas se encuentran en vacaciones</p>	
<p>Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza</p>	<p>Asesoría Información Orientación discapacidad Ayudas kits nutricionales y programas Consultas Solicitudes Certificación Subsidios</p>	<p>Crear programas de ayuda Deberían existir ayudas de trabajo para discapacitados Sistematizar la generación de certificados</p>	

 <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>UAO</p>	<p>Cita declaración Certificado Registraduría Ayuda inmediata Información por pago de ayuda Otros trámites</p>		
<p>Dirección de Espacio Público</p>	<p>Información Permisos Solicitudes Certificación Trámites (Propiedad horizontal y Representación Legal) Radicación</p>		

 <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>Secretaría de Planeación</p>	<p>Trámites(estratificación, uso de suelos, aptitud urbanística, planos, nomenclatura, entre otros) Radicación Certificados Solicitudes</p>	<p>Que la Alcaldía verifique los predios propios Que los radicados en esta oficina no vayan a la Pola Retomar los trámites en línea Mucha demora en la respuesta a las solicitudes Se necesitan urgente los certificados</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 (2.178), Secretaría de Hacienda (1.361), Secretaria de Movilidad (846) y Secretaría de Planeación (239).
- 119 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (79) y votos negativos (40). Aproximadamente el 66% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 34% 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 septiembre – diciembre arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 707 ciudadanos decidieron

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>	

calificar esta encuesta de evaluación de los 5.440 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 13%.

- Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 27% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 4% aceptable, el 5% malo y el 64% 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 (septiembre – diciembre), 4 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.
- Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: liquidación impuesto reteica, liquidación impuesto predial y turnos de atención en línea Secretaría de Tránsito.
- A los ciudadanos les interesa gestionar de manera virtual la solicitud de citas con la Secretaria de Movilidad y los registros de información tributaria.
- 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, trámites de Secretaría de Movilidad y atención virtual por medio del chat.
- En el mes de diciembre ningún ciudadano respondió la encuesta virtual de trámites y servicios en línea.



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 septiembre - diciembre.

- El 98% 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 100% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las

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

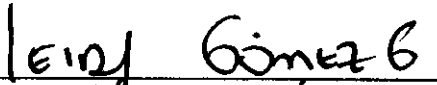
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

- El 100% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.
- El 98% 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 17%
Ofimática el 35%
Herramientas de diseño 26%
Herramientas de productividad 22%
- A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en ofimática y herramientas de diseño (Photoshop, ilustrator, canvas, entre otros).
- En el mes de diciembre no se aplicaron encuestas por este canal; ya que, no se realizaron capacitaciones en los vive digital sino hasta el mes de noviembre.

Canal directo – Jornadas Alcaldía al Barrio

- Durante este cuatrimestre no se aplicó esta encuesta.



LEIDY GÓMEZ GARCÍA
 Directora de atención al Ciudadano