
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p> <p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 45</p>	

INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2024

Periodo del Informe: enero – abril

2024

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto		Aprobado por: Leidy Gómez García	
Cargo: Profesional Universitaria		Cargo: Directora de Atención al Ciudadano	
Fecha de elaboración: 03-05-2024		Fecha de Aprobación: 03-05-2024	
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 45	Versión: 01	Informe de Gestión



 <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 45</p>	

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4

2. DESARROLLO 5

Ficha Técnica5

2.1 Objetivo.....5

2.2 Grupo de Interés5

2.3 Segmentación.....5

2.3.1 Canal Presencial5

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 Información7

2.5 Periodo de Recolección de Información8

2.5.1 Canal Presencial8

Ventanillas8

Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)8

2.5.2 Canal virtual8

Encuesta de trámites y servicios.....8

2.5.3 Canal Directo.....8

2.6 Muestra Calculada9

2.6.1 Canal Presencial9

2.6.2 Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)10

2.6.2 Canal virtual10


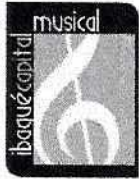
Encuesta trámites y servicios10

2.6.4 Canal Directo.....12



2.7 Encuesta14

2.7.1 Canal Presencial14

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 45</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	31
	2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios.....	31
	2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital.....	34
2.8.5	Canal Directo.....	38
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>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</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>	

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>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>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.

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.

 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


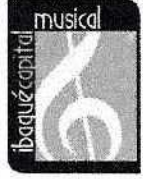
2.6.1 Canal Presencial

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
CAMPARQUE 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
Febrero	72652

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	

Marzo	86486	por mes
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


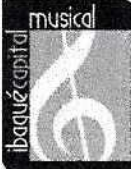
N = universo (total de individuos a los cuales se les quiere calcular la muestra)

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
Total Usuarios Entretenimiento	270	609	775	125	220	10	557	380

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 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)

e = error estimado para este caso del 10%

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	

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
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	



**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 = tamaño de la muestra	66	66	64	67	66	67	67	66	67	67	66	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

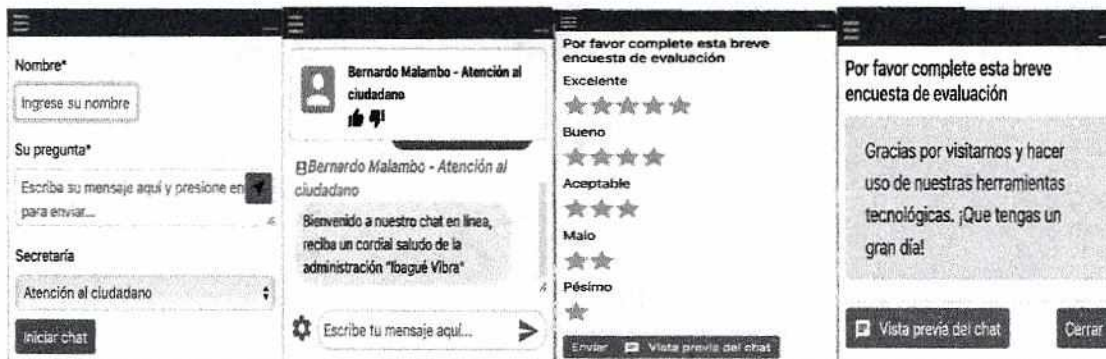
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		Código: FOR-02-PRO-GSA-01 Versión: 01 Fecha: 22/06/2015 Página: 1		
Fecha: DD MM AA		Dependencia:			
Nombre:		Tel:			
Dirección:		E-Mail:			
El objetivo de la presente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



 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	

2.7.3 Canal virtual

Encuesta trámites y servicios



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



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 Reténica
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aptitud Urbanística
		Solicitud Visita Concepto Sanitario
		Conceptos de Riesgo
		Descarga Formatos Reténica Agente Retenedor
		Certificado de Residencia
		Inscripción sanitaria para establecimientos de expendio de carnes
		Certificados de Estratificación
		Estado de Cuenta Impuesto Predial
		Crear Empresas - CAE
		Cupos Escolares Secretaría educación 2019
		Turnos 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 cómicos
		Certificación de Contratos
		Consulta Puntaje Sisben
Consulta Pagos Normina 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>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: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN 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 3</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 ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: FOR-04-PRO-GSA-01</p>	
	<p>FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CAPACITACIONES PUNTOS VIVE DIGITAL</p>	<p>Versión: 001</p>	
		<p>Fecha: 10/10/2019</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 S	RESPUESTA S
1. ¿El material (instalaciones, mobiliario, computadores, recursos utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?	Excelente
	Buena
	Regular
	Mala
2. ¿Como considera la atención brindada por el funcionario?	Excelente
	Buena
	Regular
	Mala
3. ¿La temática y desarrollo del curso fueron los adecuados?	Si
	No
4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo?	Excelente
	Buena
	Regular
5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?	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**

 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	

2.7.4 Canal Directo

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

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?	Otra
		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 enero – abril de 2024

2.8.1 Canal Presencial

En el periodo comprendido entre enero - abril 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



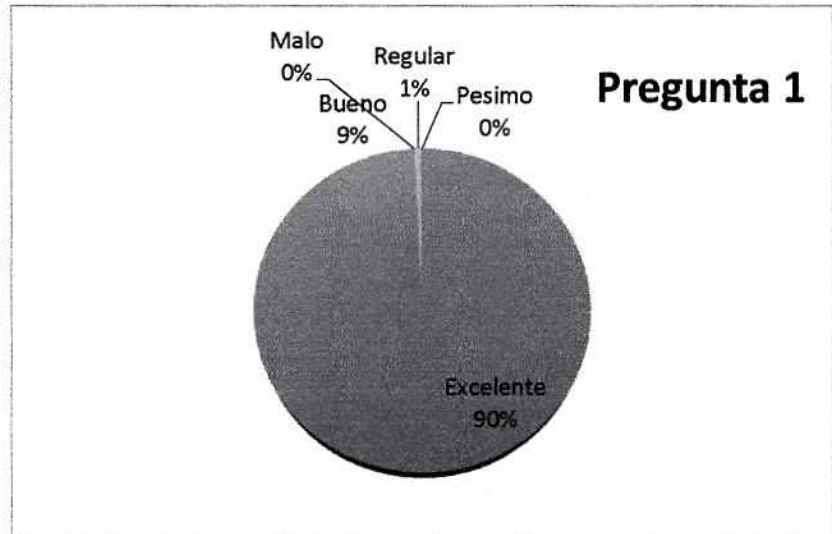
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD	Código: FOR-14-PRO-GIC-01	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2018/07/30	
		Página: 1 DE 47	

Tabla 1. Atención brindada por el funcionario

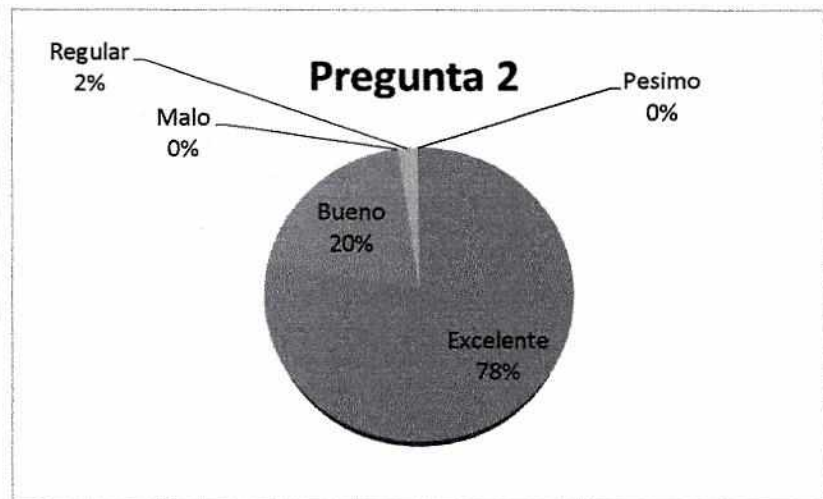
Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1718
Bueno	178
Malo	3
Regular	12
Pésimo	2
Total general	1913



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	1446
Bueno	366
Malo	3
Regular	38
pésimo	3
Total general	1856



El 98% 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



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

Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1596
Buena	255
Mala	5
Regular	11
pésima	3
Total general	1870



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

Tabla 4. ¿Cómo se sintió en nuestras instalaciones?

Cuenta de PREGUNTA 4	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1504
Buena	345
Mala	4
Regular	17
pésimo	2
Total general	1872



El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y buena 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	1606
Bueno	240
Malo	3
Regular	9
pésimo	2
Total general	1860



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 (enero - abril)

DEPENDENCIAS	ENERO - ABRIL			
	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	69	106	93
Sisbén	268	5	8	255
Palacio Municipal	272	1	51	220
Dirección Atención al Ciudadano	264	2	9	253
Secretaría de Movilidad	272	118	12	142

 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
Secretaría de Infraestructura	104	34	3	67
Secretaría de Salud	152	35	7	110
Secretaría de Educación	264	1	178	85
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	152	39	1	112
UAO	212	53	0	159
Dirección de Espacio Público	148	2	1	145
Secretaría de Planeación	256	65	5	186
TOTAL	2632	424	381	1827

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 (11.842 ciudadanos) en el periodo comprendido entre enero – abril 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 (7.114), Secretaría de Hacienda (1.119), Secretaria de Movilidad (890) y Secretaría de Planeación (511).

333 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (196) y votos negativos (137). Aproximadamente el 59% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 41% su voto negativo.





 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001 13389-7</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 7. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (enero-abril)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	7114	185	125	6804
Cuerpo Oficial de Bomberos	233	0	0	233
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	16	0	0	16
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	3	0	0	3
Dirección de Justicia	39	0	0	39
Dirección de Recursos Físicos	4	0	0	4
Dirección de Rentas	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	40	0	0	40
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	468	0	0	468
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	18	0	0	18
Dirección infancia adolescencia juventud	18	0	0	18
Dirección mujer género y diversidad sexual	9	0	0	9
Gestora Urbana	149	0	0	149



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	

Grupo de contabilidad	253	0	1	252
IMDRI	35	0	0	35
Pensiones	6	0	0	6
Secretaría administrativa	167	0	4	163
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	20	0	1	19
Secretaría de agricultura	9	0	0	9
Secretaría de cultura	29	2	1	26
Secretaría de educación	58	2	0	56
Secretaría de gobierno	128	0	0	128
Secretaría de hacienda	1119	5	2	1112
Secretaría de infraestructura	49	0	0	49
Secretaría de las TIC	13	0	0	13
Secretaría de movilidad	890	0	0	890
Secretaría de planeación	511	0	0	511
Secretaría de salud	181	2	1	178
Secretaría de desarrollo económico	0	0	0	0
Secretaría de desarrollo social comunitario	72	0	0	72
Sisbén	191	0	1	190
TOTAL	11842	196	136	11510

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>	

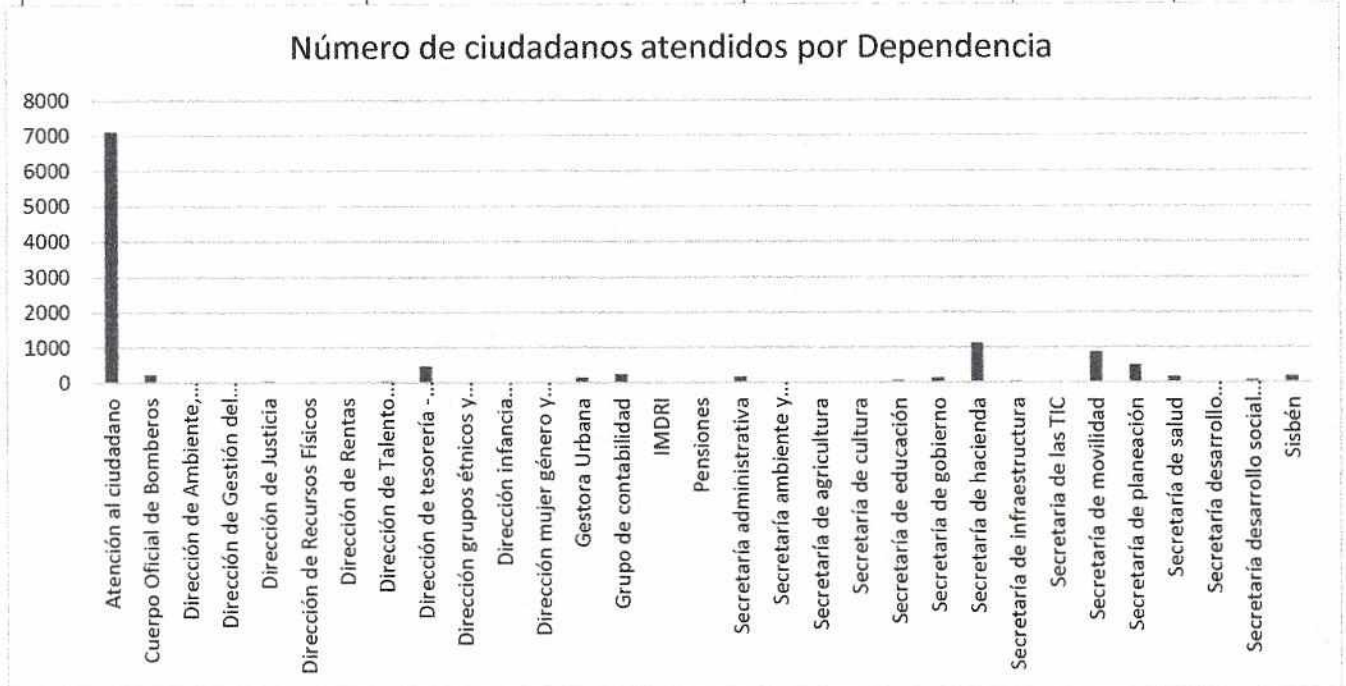


Tabla 8. Votos de satisfacción mes de enero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	31	46%
Voto negativo	37	54%
Total	68	100%

En el mes de enero 68 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 46% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 54% su voto negativo.



 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 9. Votos de satisfacción mes de febrero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	64	62%
Voto negativo	40	38%
Total	104	100%

En el mes de febrero 104 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 62% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 38% su voto negativo.

Tabla 10. Votos de satisfacción mes de marzo

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	58	65%
Voto negativo	31	35%
Total	89	100%

En el mes de marzo 89 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 65% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 35% su voto negativo.


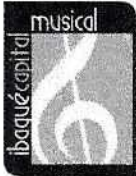
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

Tabla 11. Votos de satisfacción mes de abril

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	43	60%
Voto negativo	29	40%
Total	72	100%

En el mes de abril 72 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 60% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 40% su voto negativo.

Tabla 12. Consolidado votos de satisfacción (enero - abril)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	196	59%
Voto negativo	137	41%
Total	333	100%

Durante el periodo comprendido entre (enero - abril) 333 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 59% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 41% su voto negativo.

2.8.3 Chat virtual (encuesta de evaluación)

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



 <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 13. Encuesta de evaluación mes de enero

Mes de enero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	68	18%
Bueno	16	4%
Aceptable	22	6%
Malo	19	5%
Pésimo	263	68%
Total	388	100%

En el mes de enero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 22% entre excelente y bueno, que equivale a 84 ciudadanos de los 388 que respondieron la encuesta.

Tabla 14. Encuesta de evaluación mes de febrero

Mes de febrero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	150	31%
Bueno	47	10%
Aceptable	30	6%
Malo	24	5%
pésimo	236	48%
Total	487	100%

En el mes de febrero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 41% entre excelente y bueno, que equivale a 197 ciudadanos de los 487 que respondieron la encuesta.


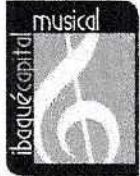
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de marzo

Mes de marzo	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	109	21%
Bueno	46	9%
Aceptable	38	7%
Malo	27	5%
pésimo	290	57%
Total	510	100%

En el mes de marzo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 30% entre excelente y bueno, que equivale a 155 ciudadanos de los 510 que respondieron la encuesta.

Tabla 16. Encuesta de evaluación mes de abril

Mes de abril	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	88	23%
Bueno	33	9%
Aceptable	29	8%
Malo	22	6%
Pésimo	212	55%
Total	384	100%

En el mes de abril los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 32% entre excelente y bueno, que equivale a 121 ciudadanos de los 384 que se atendieron en el mes.



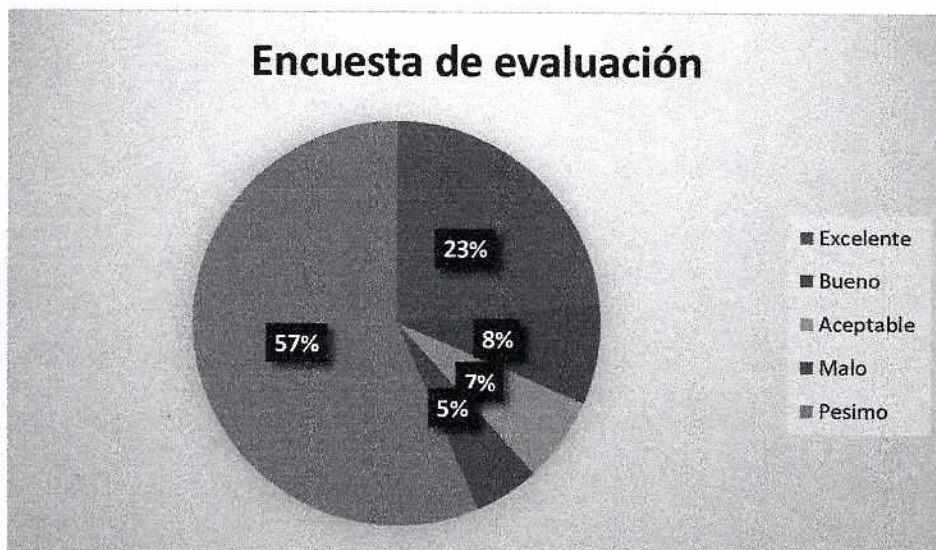
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-GIC-01</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</p>	



Tabla 17. Consolidado encuesta de evaluación (enero - abril)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	415	23%
Bueno	142	8%
Aceptable	119	7%
Malo	92	5%
Pésimo	1001	57%
Total	1769	100%



En los meses comprendidos entre enero y abril 1.769 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 11.510 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 15%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:
El 31% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 7% aceptable, el 5% malo y el 57% pésimo.

 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	

2.8.4 Canal virtual

2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios

En este periodo (enero – abril), 25 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
enero	5
febrero	6
marzo	10
abril	4
Total	25

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	2
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	12
Liquidación de Impuesto Predial	8
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	1
Crear Empresas - CAE	0
Cupos Escolares Secretaria educación 2019	0
Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito	0
Paz y Salvo Impuesto Predial	1
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	1
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	0

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	
Consulta Puntaje Sisbén		0	
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor		0	
Conceptos Jurídicos		0	
Ninguno		0	
Total		25	

Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: autoliquidación de impuesto de industria y comercio, liquidación impuesto predial y liquidación impuesto reteica.



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

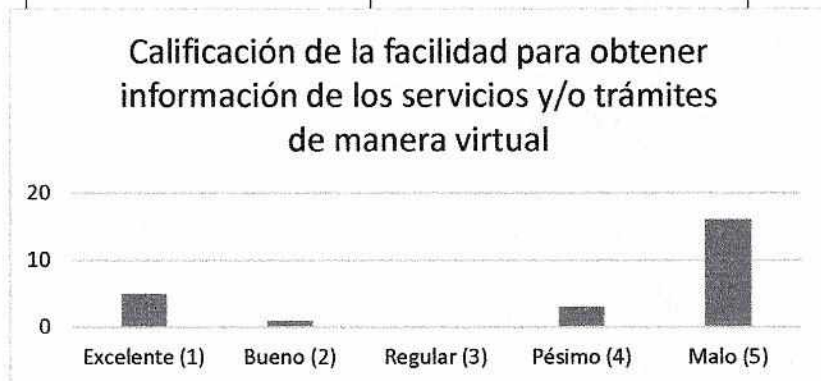
PREGUNTA 2	TOTAL
Catastro de Ibagué	1
Es una plataforma muy complicada para manejar, muy poco amable para los usuarios, demasiado deficiente - Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	2
Factura para pago del impuesto Predial en línea	5
Certificado de estratificación	1
Vacías	16
Total	25

A los ciudadanos les interesa gestionar y mejor en los trámites virtuales de: predial, autoliquidación del impuesto de industria y comercio, catastro y certificado de estratificación.

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)	5
Bueno (2)	1
Regular (3)	0
Pesimo (4)	3
Malo (5)	16
Total	25



 <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>	



El 24% 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
<p>Liquidación Impuesto Reteica Falta claridad para iniciar el trámite Pésima programación el sistema está en un estado deplorable se perdió la plática que invirtieron</p>	2
<p>Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio El proceso de impresión y pago del impuesto predial es pésimo muy poca facilidad para que las personas del común puedan hacer este proceso Hace dos años era muy fácil hacerlo parece que la nueva manera no fue un adelanto, no es user friendly no se puede descargar impuesto predial - Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio No se puede descargar el impuesto</p>	4
<p>Impuesto Predial El proceso de impresión y pago del impuesto Predial es pésimo, muy poca facilidad para que las personas del común puedan hacer este proceso No se puede descargar La página no funciona</p>	9
Vacías	10
TOTAL	25

 <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	

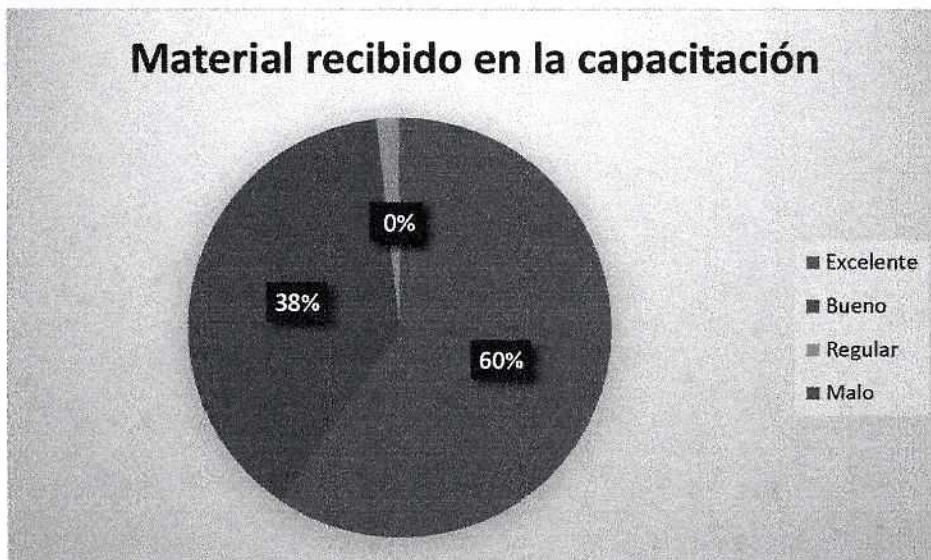
Se evidencian comentarios en cuanto al impuesto predial, autoliquidación del impuesto de industria y comercio y liquidación impuesto reteíca.

2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital

Las encuestas de los Puntos Vive Digital se implementaron en el periodo de enero – abril 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	96
Bueno	54
Regular	2
Malo	0
TOTAL	152



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.



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

Excelente	122
Buena	28
Regular	2
Mala	0
TOTAL	152

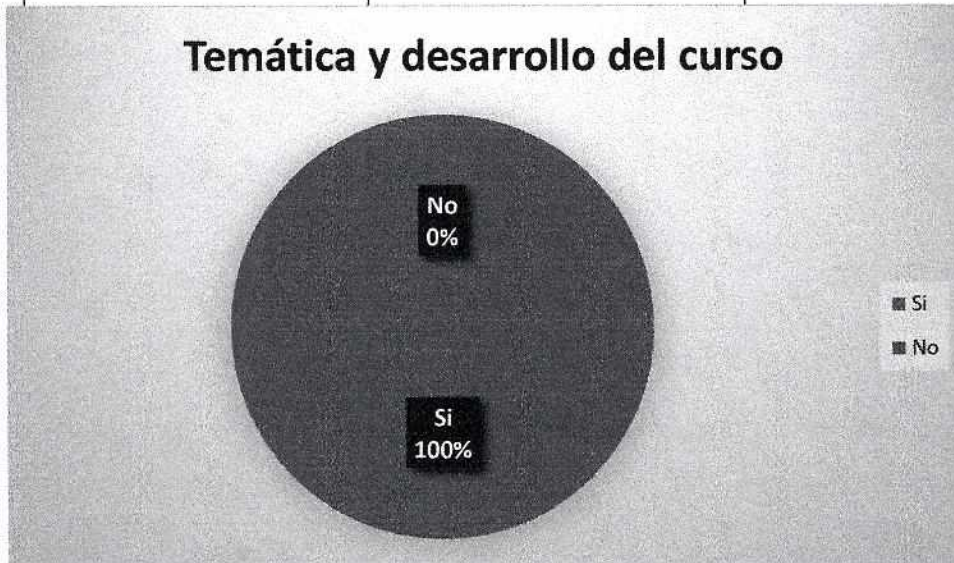


El 100% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

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

Si	149
No	3
TOTAL	152



Temática y desarrollo del curso

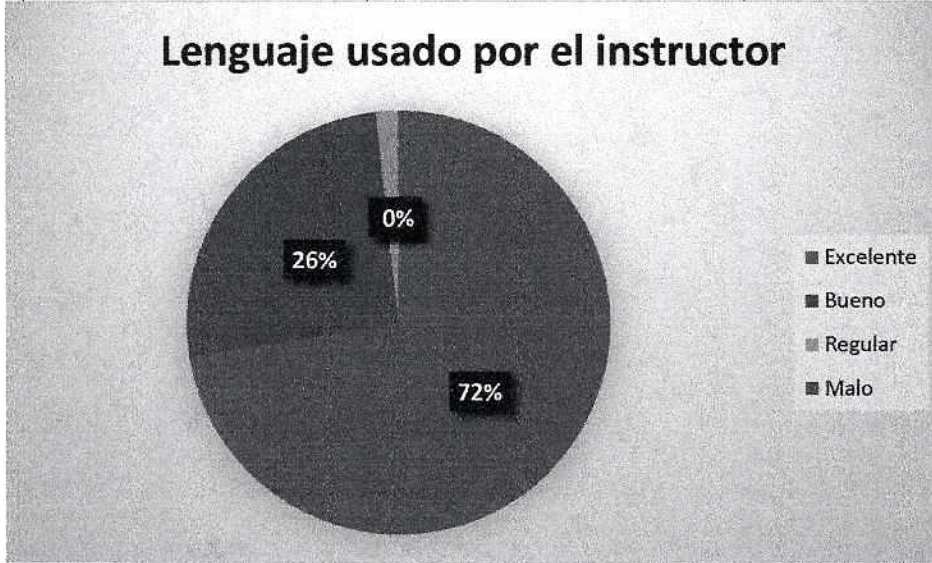


El 100% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.

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

Excelente	114
Bueno	31
Regular	7
Malo	0
TOTAL	152



 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 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)	29
Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)	34
Herramientas de diseño (photoshop, illustrator, canva, entre otras)	32
Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)	30
Otros	27
Total	152

 <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>	



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 enero y abril no se implementaron encuestas en el canal Directo.

3. CONCLUSIONES

- Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (enero – abril) 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.

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>	



- 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 marzo 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 enero - abril 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 98% 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

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	



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	Acuerdo de pago Comparendos Embargos Información Predial	Falta orden Tiempo de espera Más personal
Sisbén	Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Retiro	Tiempo para ingresar Mejorar
Palacio Municipal	Asesoría Certificados Información Solicitudes Trámites Reunión Entrega de documentos	Más orden Mejorar claridad

 <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 Atención al Ciudadano	Radicación Certificados Peticiones Solicitudes Quejas Trámites	Mejorar
Secretaría de Movilidad	Certificados Trámites Licencias Matriculas RUNT Trasposos Refrendación	Aire (ventilación) Mejorar Claridad
Secretaría de Infraestructura	Radicación en ventanilla Pavimentación Vías	
Secretaría de Salud	Afilación Orientación Consulta de EPS Certificado de Discapacidad	Fotocopias

 <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	<p>Radicación Certificados Cupos Retiro de cesantías Permisos Validación</p>	
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	<p>Orientación Ayudas Información Solicitudes</p>	
UAO	<p>Certificados Ayudas Declaración Citas</p>	
Dirección de Espacio Público	<p>Resoluciones Certificados Trámites (Propiedad horizontal y Representación Legal</p>	
Secretaría de Planeación	<p>Trámites (estratificación, uso de suelos, aptitud urbanística, planos, nomenclatura, entre otros) Certificados Solicitudes</p>	<p>Agilidad Facilidad trámites</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>Versión: 02</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2018/07/30</p>	
		<p>Página: 1 DE 47</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 enero y abril 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 (7.114), Secretaría de Hacienda (1.119), Secretaria de Movilidad (890) y Secretaría de Planeación (511).
- 333 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (196) y votos negativos (137). Aproximadamente el 59% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 41% 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 enero – abril arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

En los meses comprendidos entre enero y abril 1.769 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 11.510 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 15%.

- Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 31% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 7% aceptable, el 5% malo y el 57% 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.

 <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>	



Canal virtual – trámites y servicios

- En este periodo (enero – abril), 25 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: autoliquidación de impuesto de industria y comercio, liquidación impuesto predial y liquidación impuesto reteica.
- A los ciudadanos les interesa gestionar y mejor en los trámites virtuales de: predial, autoliquidación del impuesto de industria y comercio, catastro y certificado de estratificación.
- El 24% 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 al impuesto predial, autoliquidación del impuesto de industria y comercio y liquidación impuesto reteica.

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 entre enero - abril.

- Desde el mes de marzo se empezaron a aplicar las encuestas por medio de este canal.
- 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 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%

 <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>	

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

Canal directo – Jornadas Alcaldía al Barrio

- Durante este cuatrimestre no se aplicó esta encuesta.



LEIDY GÓMEZ GARCÍA
 Directora de atención al Ciudadano