



PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

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: mayo – agosto

2024

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Leidy Gómez García		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 03-09-2024	Fecha de Aprobación: 02-09-2024		
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



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 virtual11

 Encuesta trámites y servicios11

 2.6.4 Canal Directo13

 2.7 Encuesta16

 2.7.1 Canal Presencial.....16

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 de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



2.7.2	Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación)	16
2.7.3	Canal virtual	18
	Encuesta trámites y servicios	18
	Encuesta Puntos Vive Digital	19
2.7.4	Canal Directo	20
2.8	Resultados del consolidado de atención en el periodo mayo – agosto de 2023	20
2.8.1	Canal Presencial	20
2.8.2	Chat virtual (votos de satisfacción)	24
2.8.3	Chat virtual (encuesta de evaluación)	29
2.8.4	Canal virtual	33
	2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios	33
	2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital	36
2.8.5	Canal Directo	40
3.	CONCLUSIONES	40



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).



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

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 de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



- Dirección Tesorería (Grupo Cobro Coactivo)
- Cuerpo Oficial de Bomberos - Dirección ambiente, agua y cambio climático
- Dirección mujer, genero y diversidad sexual
- Dirección grupos étnicos y población vulnerable
- Secretaría Administrativa - pensiones
- Dirección infancia, adolescencia y juventud
- Secretaría de Movilidad – Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural
- Secretaría de Desarrollo Social Comunitario
- Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo
- Secretaría de Cultura – Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría de Educación – Secretaría de Salud
- Secretaría de Gobierno – Secretaría Administrativa
- Secretaría de Planeación – Secretaría de Hacienda
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Administración del Sisbén

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

2.3.3 Canal virtual (encuesta de trámites y servicios)

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

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

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



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.



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.



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



PUNTOS DE ATENCIÓN	SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	PROMEDIO NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES = N	MUESTRA = n
	PALACIO MUNICIPAL - RECEPCIÓN	Arco detector de metales de la entrada	21.800	68
	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO - 17 con 2da – CAM PARQUE GALARZA	Planilla de asistencia externa	88	38
	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO -UAO	Planilla de asistencia externa	240	53
	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	Radicaciones	65	34

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.

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
Marzo	86486
Abril	78162
Mayo	72760

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



Junio	84714
Julio	69421
PROMEDIO	75813,14286

por mes

N = Universo	75813
n = tamaño de la muestra	68

Número de encuestas a diligenciar en el mes

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
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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

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
														O

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 de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

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.

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03		
		FORMATO: INFORME GERENCIAL		Versión: 03
				Fecha: 2019/04/25
				Página: 1 DE 47

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	 PÉSIMO
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

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.

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 de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



The screenshot displays a web application interface with several components:

- Form Fields:**
 - Nombre*:** A text input field with the placeholder "Ingrese su nombre".
 - Su pregunta*:** A text area with the placeholder "Escriba su mensaje aquí y presione enter para enviar...".
 - Secretaría:** A dropdown menu currently showing "Atención al ciudadano".
 - Iniciar chat:** A button to start the chat.
- Chat Window:**
 - Header:** "Bernardo Malambo - Atención al ciudadano" with a thumbs up and thumbs down icon.
 - Message:** "Bernardo Malambo - Atención al ciudadano" followed by "Bienvenido a nuestro chat en línea, reciba un cordial saludo de la administración 'Ibagué Vibra'".
 - Input:** "Escribe tu mensaje aquí..." with a send button.
- Evaluation Survey:**
 - Title:** "Por favor complete esta breve encuesta de evaluación".
 - Options:** A list of five options with corresponding star ratings:
 - Excelente: 5 stars
 - Bueno: 4 stars
 - Aceptable: 3 stars
 - Malo: 2 stars
 - Pésimo: 1 star
 - Buttons:** "Enviar" and "Vista previa del chat".
- Feedback Message:** "Por favor complete esta breve encuesta de evaluación" followed by "Gracias por visitarnos y hacer uso de nuestras herramientas tecnológicas. ¡Que tengas un gran día!".
- Buttons:** "Vista previa del chat" and "Cerrar".

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



2.7.3 Canal virtual

Encuesta trámites y servicios

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.80013389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION 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 Retenida
		Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio
		Liquidación de Impuesto Predial
		Conceptos de Aptitud Urbanística
		Solicitud Visita Concepto Sanitario
		Conceptos de Riesgo
		Descarga Formatos Retenida 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
Tornos 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 Sisben		
Consulta Pagos Nómina 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
		Bueno
		Regular
		Mala
		Pésimo

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 de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 808113389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION 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	

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

Gracias por contribuir con la mejora continua de nuestros procesos

Encuesta Puntos Vive Digital

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 808113389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: FOR-04-PRO-GSA-01 Versión: 001	
	FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CAPACITACIONES PUNTOS VIVE DIGITAL	Fecha: 09/10/2019 Página: 1 de 1	

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	RESPUESTAS
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
	Mala
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 , Canva , 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 de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
	Fecha: 2019/04/25		
	Página: 1 DE 47		

2.7.4 Canal Directo

 Alcaldía Municipal ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION 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
	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 mayo – agosto de 2024

2.8.1 Canal Presencial

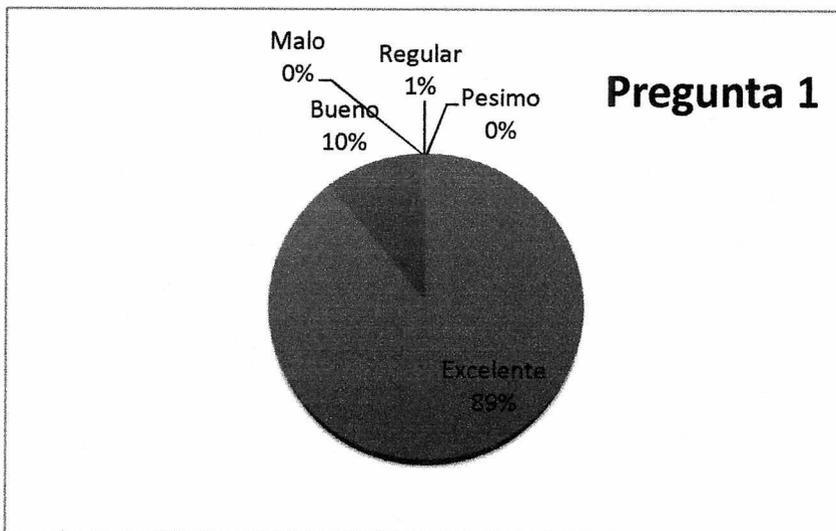
En el periodo comprendido entre mayo – agosto los ciudadanos respondieron la encuesta en las ventanillas presenciales de las Dependencias de Cobro Coactivo, Dirección del Sisbén, Secretaría de Movilidad, Dirección de Atención al Ciudadano y Punto de atención Palacio Municipal – Recepción, Secretaría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

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



Tabla 1. Atención brindada por el funcionario

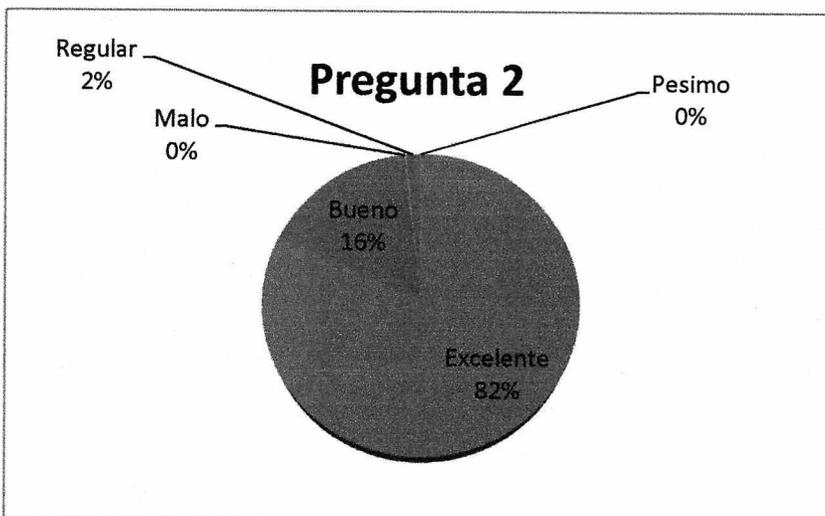
Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1805
Bueno	208
Malo	1
Regular	8
Pésimo	1
Total general	2023



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	1612
Bueno	325
Malo	2
Regular	30
pésimo	2
Total general	1971



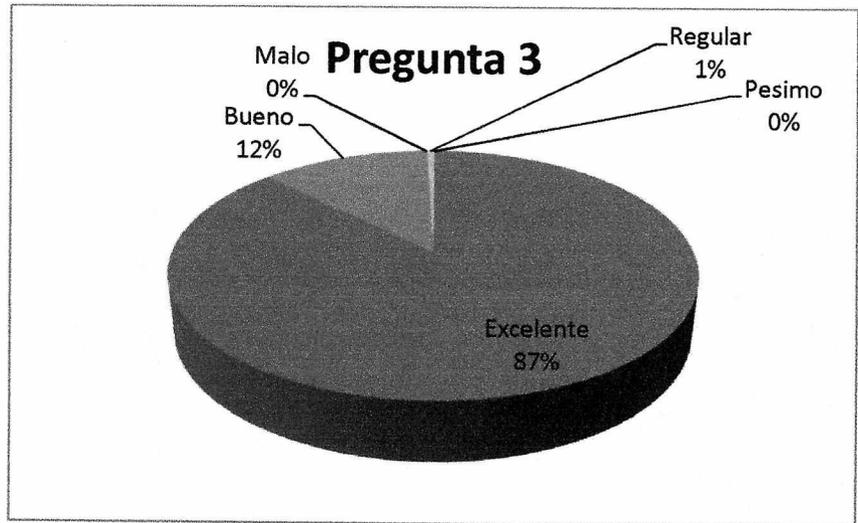
El 98% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno



desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

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

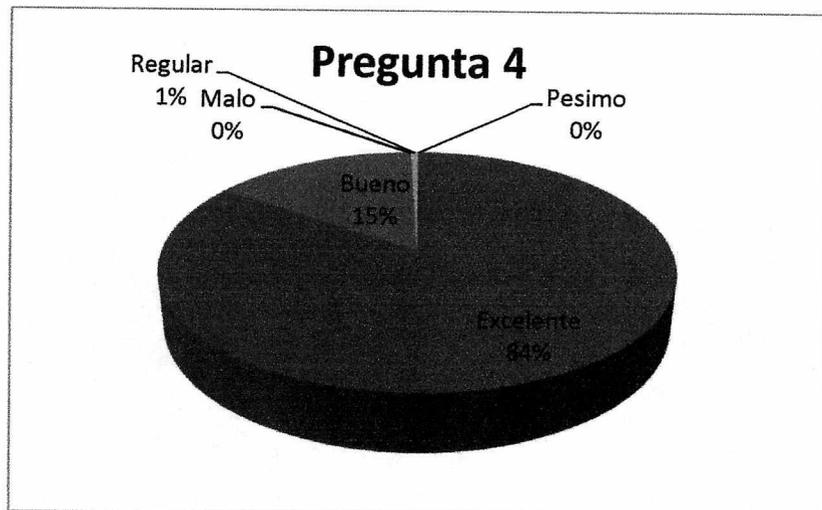
Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1713
Bueno	241
Malo	0
Regular	10
pésima	0
Total general	1964



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	1661
Bueno	299
Malo	1
Regular	10
pésimo	0
Total general	1971



El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se

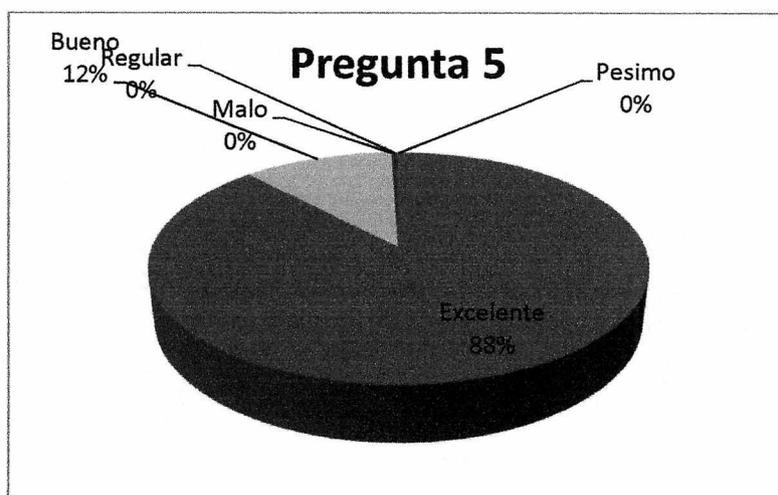
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami.

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

sintieron en nuestras instalaciones.

Tabla 5. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?

Cuenta de PREGUNTA 5	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1723
Bueno	227
Malo	0
Regular	9
pésimo	1
Total general	1960



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 (mayo - agosto)

DEPENDENCIAS	MAYO - AGOSTO			
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas incompletas	Número de encuestas que enviaron completas (CUATRIMESTRE)
Cobro Coactivo	268	201	5	62
Sisbén	268	1	13	254
Palacio Municipal	272	1	91	180

Dirección Atención al Ciudadano	264	1	15	248
Secretaría de Movilidad	272	240	1	31
Secretaría de Infraestructura	104	53	0	51
Secretaría de Salud	152	0	9	143
Secretaría de Educación	264	68	122	74
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	152	0	6	146
UAO	212	0	1	211
Dirección de Espacio Público	148	37	0	111
Secretaría de Planeación	256	65	2	189
CAM CIMA	104	26	34	44
CAM SUR	2220	55	135	30
CAM Salado	220	55	48	117
Multipropósito	68	34	13	21
TOTAL	3176	803	482	1891

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

Los ciudadanos se dirigieron más a los trámites y servicios de las siguientes Dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano (2.726), Secretaría de Hacienda (1.566), Secretaría de Planeación (511) y Secretaría de Salud (211).

97 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (60) y votos negativos (37). Aproximadamente el 62% de los ciudadanos dio su

voto positivo y el 38% su voto negativo.

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

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	2726	56	33	2637
Cuerpo Oficial de Bomberos	39	0	0	39
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	8	0	0	8
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	5	0	0	5
Dirección de Justicia	23	0	0	23
Dirección de Recursos Físicos	4	0	0	4
Dirección de Rentas	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	29	0	1	28
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	79	2	0	77
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	11	0	0	11
Dirección infancia adolescencia juventud	7	0	0	7
Dirección mujer género y diversidad sexual	4	0	0	4
Gestora Urbana	23	0	0	23
Grupo de contabilidad	48	0	0	48
IMDRI	23	0	0	23
Pensiones	2	0	0	2
Secretaría administrativa	20	0	0	20
Secretaría ambiente y	18	0	0	18

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 de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

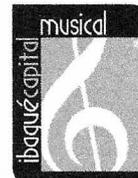
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



gestión del riesgo				
Secretaría de agricultura	7	0	0	7
Secretaría de cultura	24	0	0	24
Secretaría de educación	9	1	1	7
Secretaría de gobierno	54	0	0	54
Secretaría de hacienda	1566	0	2	1564
Secretaría de infraestructura	36	0	0	36
Secretaría de las TIC	14	0	0	14
Secretaría de movilidad	0	0	0	0
Secretaría de planeación	215	0	0	215
Secretaría de salud	211	1	0	210
Secretaría de desarrollo económico	0	0	0	0
Secretaría de desarrollo social comunitario	41	0	0	41
Sisbén	167	0	0	167
TOTAL	5413	60	37	5316

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

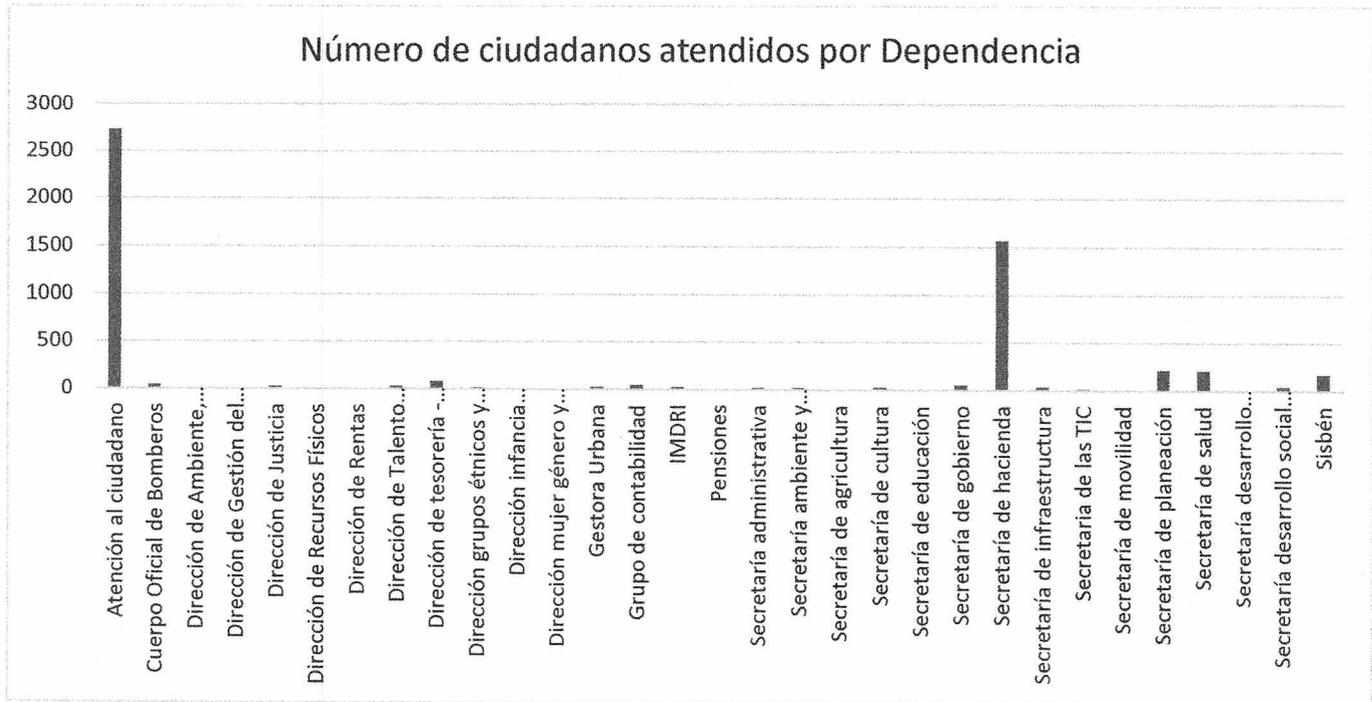


Tabla 8. Votos de satisfacción mes de mayo

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	18	62%
Voto negativo	11	38%
Total	29	100%

En el mes de mayo 29 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 62% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 38% su voto negativo.



Tabla 9. Votos de satisfacción mes de junio

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	15	71%
Voto negativo	6	29%
Total	21	100%

En el mes de junio 21 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 71% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 29% su voto negativo.

Tabla 10. Votos de satisfacción mes de julio

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	16	62%
Voto negativo	10	38%
Total	26	100%

En el mes de julio 26 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 62% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 38% su voto negativo.

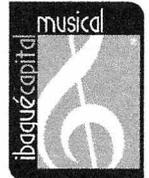


Tabla 11. Votos de satisfacción mes de agosto

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	11	52%
Voto negativo	10	48%
Total	21	100%

En el mes de agosto 21 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 52% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 48% su voto negativo.

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

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	60	62%
Voto negativo	37	38%
Total	97	100%

Durante el periodo comprendido entre (mayo – agosto) 97 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 62% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 38% su voto negativo.

2.8.3 Chat virtual (encuesta de evaluación)

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



Tabla 13. Encuesta de evaluación mes de mayo

Mes de mayo	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	52	24%
Bueno	11	5%
Aceptable	14	7%
Malo	8	4%
Pésimo	129	60%
Total	214	100%

En el mes de mayo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 29% entre excelente y bueno, que equivale a 63 ciudadanos de los 214 que respondieron la encuesta.

Tabla 14. Encuesta de evaluación mes de junio

Mes de junio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	32	26%
Bueno	6	5%
Aceptable	4	3%
Malo	11	9%
pésimo	72	58%
Total	125	100%

En el mes de junio los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 31% entre excelente y bueno, que equivale a 38 ciudadanos de los 125 que respondieron la encuesta.

Tabla 15. Encuesta de evaluación mes de julio

Mes de julio	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	44	23%
Bueno	14	7%
Aceptable	22	12%
Malo	6	3%
pésimo	102	54%
Total	188	100%

En el mes de marzo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 30% entre excelente y bueno, que equivale a 58 ciudadanos de los 188 que respondieron la encuesta.

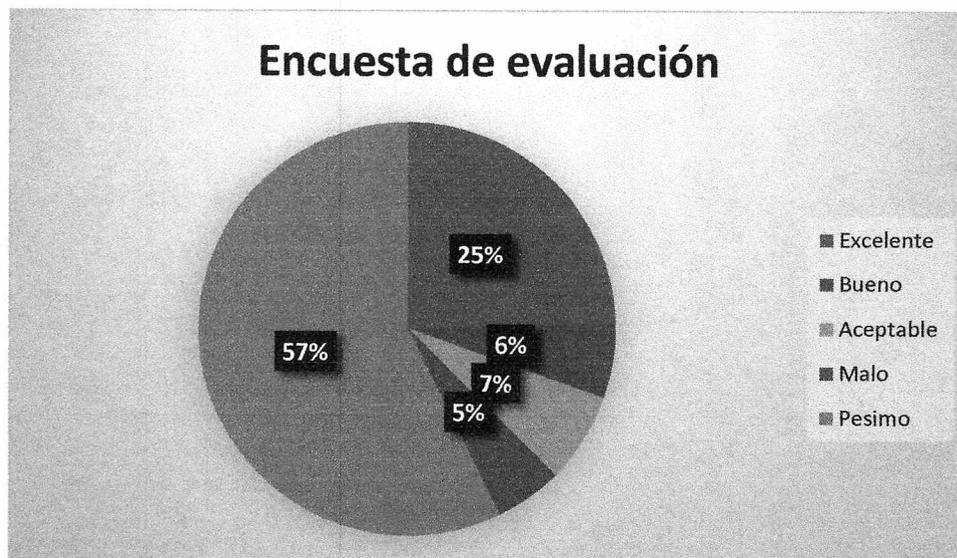
Tabla 16. Encuesta de evaluación mes de agosto

Mes de abril	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	36	26%
Bueno	8	6%
Aceptable	7	5%
Malo	10	7%
Pésimo	80	57%
Total	141	100%

En el mes de agosto los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 31% entre excelente y bueno, que equivale a 44 ciudadanos de los 141 que se atendieron en el mes.

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

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	164	25%
Bueno	39	6%
Aceptable	47	7%
Malo	35	5%
Pésimo	383	57%
Total	668	100%



En los meses comprendidos entre mayo y agosto 668 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 5.413 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 12%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:
El 30% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 7% aceptable, el 5% malo y el 57% pésimo.



2.8.4 Canal virtual

2.8.4.1 Encuesta trámites y servicios

En este periodo (mayo – agosto), 11 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.

Tabla 18. Consolidado número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta

Mes	Número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta
mayo	3
junio	1
julio	4
agosto	3
Total	11

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	0
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	5
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	2
Crear Empresas - CAE	0
Cupos Escolares Secretaria educación 2019	0
Turnos de Atención en Línea Secretaria Transito	0
Paz y Salvo Impuesto Predial	2
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	0
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0



Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	1
Consulta Puntaje Sisbén	0
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	0
Conceptos Jurídicos	0
Ninguno	0
Total	11

Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: autoliquidación de impuesto de industria y comercio, estado de cuenta impuesto predial y paz y salvo impuesto predial.

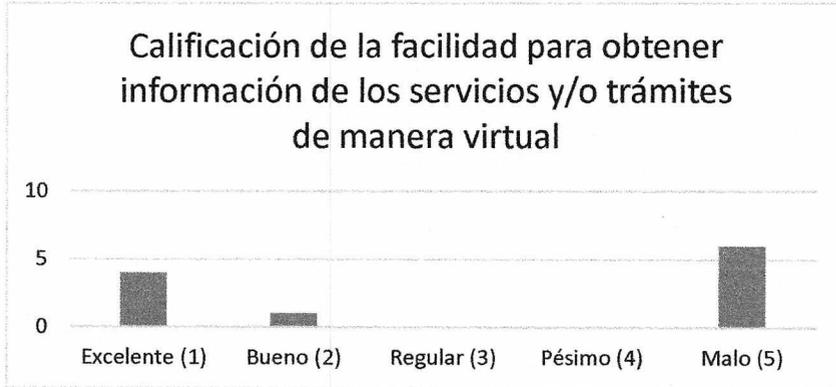
Tabla 20. Consolidado pregunta 2. ¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?

PREGUNTA 2	TOTAL
Predial	2
Impuesto de industria y comercio	1
Certificado de estratificación	1
Salida de patios	3
Vacías	4
Total	11

A los ciudadanos les interesa gestionar y mejor en los trámites virtuales de: salida de patios, predial, impuesta industria y comercio 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)	4
Bueno (2)	1
Regular (3)	0
Pesimo (4)	0
Malo (5)	6
Total	11



El 45% 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
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio Trámites en línea que no direccionan a ningún lado para brindarle información a los ciudadanos	1
Impuesto Predial No se puede pagar en línea Fallas en la plataforma No permite realizar ningún trámite y ofrecen servicios que no cumplen	5



Certificado de estratificación Tener este trámite en línea	1
Excelente	1
Vacías	3
TOTAL	11

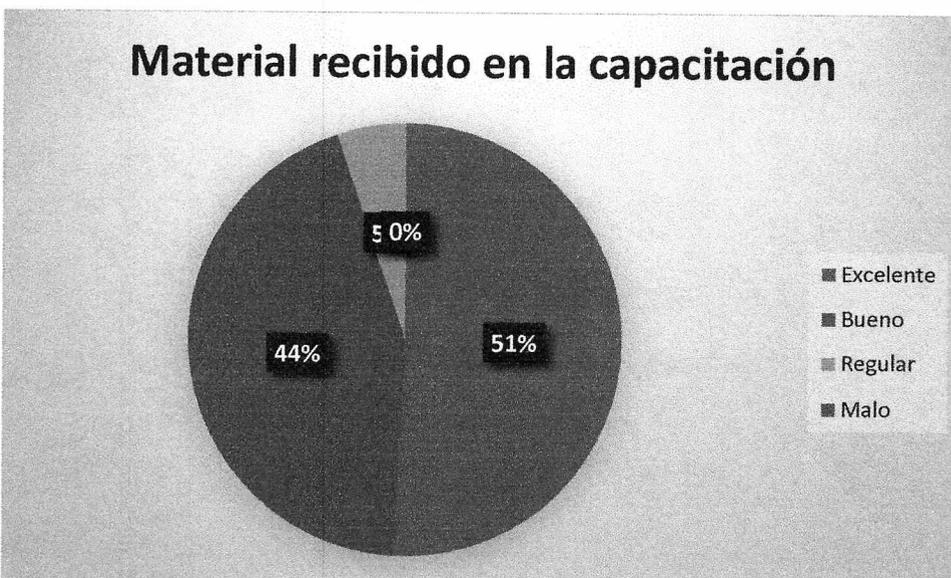
Se evidencian comentarios en cuanto al impuesto predial, autoliquidación del impuesto de industria y comercio y certificado de estratificación

2.8.4.2 Encuesta Puntos Vive Digital

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

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

Excelente	88
Bueno	76
Regular	9
Malo	0
TOTAL	173

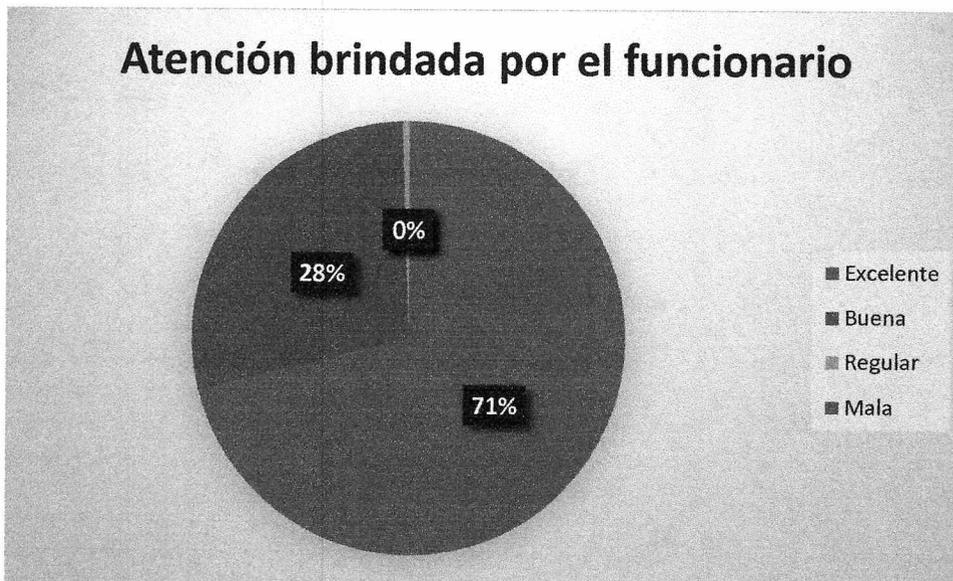




El 95% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.

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

Excelente	123
Buena	49
Regular	1
Mala	0
TOTAL	173



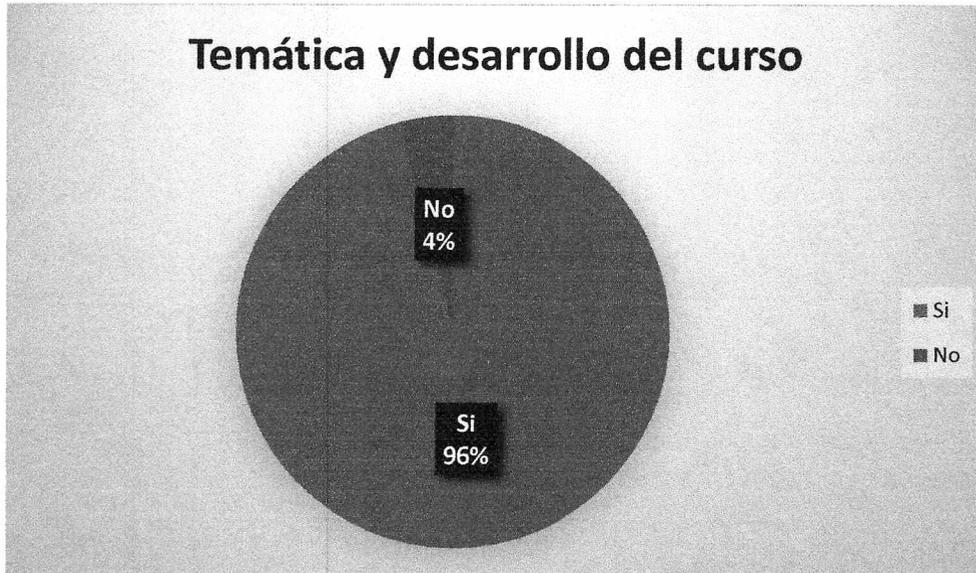
El 99% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

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

Si	166
No	7
TOTAL	173



Temática y desarrollo del curso



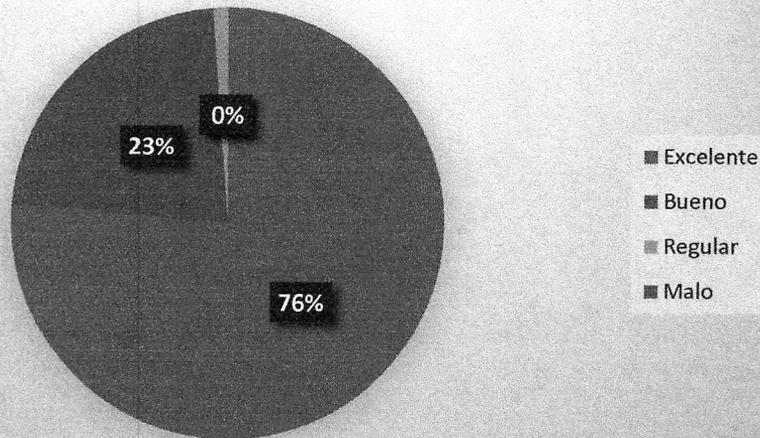
El 96% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.

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

Excelente	132
Bueno	39
Regular	2
Malo	0
TOTAL	173



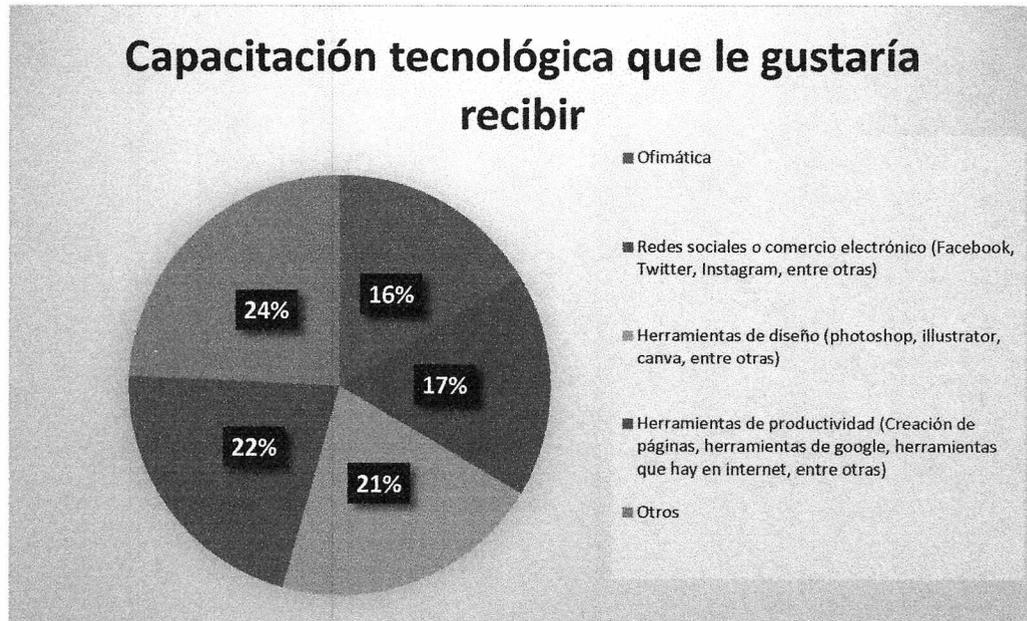
Lenguaje usado por el instructor



El 99% 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)	28
Redes sociales o comercio electrónico (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras)	30
Herramientas de diseño (photoshop, illustrator, canva, entre otras)	36
Herramientas de productividad (Creación de páginas, herramientas de google, herramientas que hay en internet, entre otras)	37
Otros	42
Total	173



Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

Redes sociales o comercio electrónico 17%

Ofimática el 16%

Herramientas de diseño 21%

Herramientas de productividad 22%

Otros 24%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en herramientas de productividad (creación de páginas, herramientas de Google, herramientas que hay en internet, entre otras) y herramientas de diseño (Photoshop, illustrator, canvas, entre otros).

2.8.5 Canal Directo

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

3. CONCLUSIONES

- Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (mayo – agosto) en cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de

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 de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 47	

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

Canal Presencial - ventanillas

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

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



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	Acuerdo de pago Comparendos Embargos Información Predial	
Sisbén	Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Retiro	
Palacio Municipal	Asesoría Certificados Información Solicitudes Trámites Reunión Entrega de documentos	Muy demorado Extender el horario El Dr. Franklin excelente, pero todos los de la oficina 310 son arrogantes y soberbios Maltrato en las Dependencias
Dirección Atención al Ciudadano	Radicación Certificados Peticiónes Solicitudes Quejas Trámites	
Secretaría de Movilidad	Certificados Trámites Licencias Matriculas RUNT	Mucho calor Mejorar



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



	Trasposos Refrendación	
Secretaría de Infraestructura	Radicación en ventanilla Pavimentación Vías	Favor realizar el trámite rápido
Secretaría de Salud	Afiliación Orientación Consulta de EPS Traslados de EPS Certificado de Discapacidad	Que den solución rápida
Secretaría de Educación	Radicación Certificados Cupos Retiro de cesantías Permisos Validación Renuncia Acuerdo de Traslado	
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	Orientación Ayudas Información Solicitudes	
UAO	Certificados Ayudas Declaración Citas Caracterización - población víctima	

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



Dirección de Espacio Público	Resoluciones Certificados Trámites (Propiedad horizontal y Representación Legal)	Que no tarden mucho los procesos
Secretaría de Planeación	Trámites(estratificación, uso de suelos, aptitud urbanística, planos, nomenclatura, entre otros) Certificados Solicitudes	Tener los formatos disponibles en la oficina Que las respuestas sean en tiempo más corto
CAM CIMA	Solicitudes Trámites del Sisbén	
CAM SUR	Audiencia Restitución Radicación Solicitudes Denuncias Trámites Derechos de petición	
CAM Salado	Radicación Solicitud Información	
Catastro	Cambio de propietarios Certificados Avalúos Predios	

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 47	

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 (2.726), Secretaría de Hacienda (1.566), Secretaría de Planeación (511) y Secretaría de Salud (211).
- 97 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (60) y votos negativos (37). Aproximadamente el 62% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 38% su voto negativo.
- Es decisión del ciudadano votar al finalizar su conversación con el funcionario público.
- A muchos ciudadanos no les interesa votar; ya que, lo que ellos buscan por medio de esta herramienta es obtener información para poder resolver una necesidad o problema.

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

En los meses comprendidos entre mayo y agosto 668 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 5.413 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 12%.

- Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 30% de los ciudadanos calificó 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.

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 47	

Canal virtual – trámites y servicios

- En este periodo (enero – abril), 11 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, estado de cuenta impuesto predial y paz y salvo impuesto predial.
- A los ciudadanos les interesa gestionar y mejor en los trámites virtuales de: salida de patios, predial, impuesto industria y comercio y certificado de estratificación.
- El 45% 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 certificado de estratificación.

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 mayo - agosto.

- El 95% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.
- El 99% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.
- El 96% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.
- El 99% 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 16%
Herramientas de diseño 21%
Herramientas de productividad 22%
Otros 24%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en herramientas de productividad (creación de páginas, herramientas de Google, herramientas que hay en

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 de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 47



internet, entre otras) 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 G.

LEIDY GÓMEZ GARCÍA

Directora de atención al Ciudadano