



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

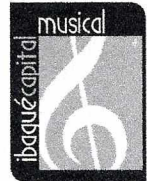
**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 DE 49



# INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

## SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**AÑO 2024**

**Periodo del Informe: septiembre –  
diciembre**

**2024**

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Diana Rocio López Chica		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 03-01-2025	Fecha de Aprobación: 03-01-2025		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 49	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

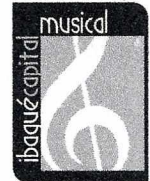


Tabla de contenido

**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 puntos 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

2.4 Estrategia de Recolección de Información ..... 7

2.5 Periodo de Recolección de Información..... 8

2.5.1 Canal Presencial..... 8

Ventanillas y puntos de atención ..... 8

2.5.2 Canal virtual ..... 8

Encuesta de trámites y servicios..... 8

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

2.6 Muestra Calculada..... 9

2.6.1 Canal Presencial..... 9

2.6.2 Canal virtual .....11

Encuesta trámites y servicios .....11

Chat virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación) .....12

2.7 Encuesta .....14

2.7.1 Canal Presencial.....14

.....14

2.7.2 Canal virtual .....14

Encuesta trámites y servicios .....14

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



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

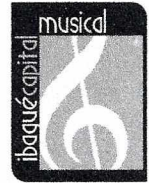
**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03



**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 DE 49



Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación) .....	15
Encuesta Centros de experiencia digital .....	15
2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo septiembre – diciembre del 2024 .....	16
2.8.1 Canal Presencial .....	16
2.8.2 Canal virtual .....	24
Chat virtual (votos de satisfacción).....	24
Chat virtual (encuesta de evaluación).....	29
Encuesta trámites y servicios .....	33
Encuesta Centros de experiencia digital .....	36
<b>3. CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 DE 49	

## 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 dos medios el presencial y el virtual.

### Canal presencial



Se implementan las encuestas en las ventanillas y puntos de atención de la Alcaldía de Ibagué, incluidos los CAMS.

### Canal virtual

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 centros de experiencia digital mide la calidad del servicio de capacitaciones a la ciudadanía en estos puntos.

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 DE 49</b>	

## 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 puntos de atención:



- Ventanillas (Dirección de Atención al Ciudadano, Secretaría de Infraestructura, Dirección de Espacio Público, Secretaría de Salud, Dirección de Administración del Sisbén, Grupo Cobro Coactivo (Predial y Tránsito), Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación, CAM Salado, CAM Sur, CAM la Cima y Secretaría de educación.
- Puntos de atención (Palacio Municipal, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario – CAM parque Galarza y UAO y Dirección de Planeación Multipropósito).

##### 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
- 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

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 DE 49	

- Dirección mujer, género 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 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 septiembre y diciembre.



### 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

Puntos vive digital que tiene implementados Secretaría de las TIC en Ibagué.

**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**

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 DE 49</b>	

## 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 esta sujeto 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 esta sujeto 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 centros de experiencia digital se implementan por medio de una encuesta virtual al finalizar los cursos impartidos en estos puntos de la Secretaría de las TIC.

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 DE 49</b>	

## 2.5 Periodo de Recolección de Información

### 2.5.1 Canal Presencial

#### Ventanillas y puntos de atención

Durante el periodo se implementan las encuestas en las ventanillas y puntos de atención de la Alcaldía Municipal.

### 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.

#### 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.

#### Encuesta centros de experiencia digital

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



## 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
<b>TOTAL</b>											698



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

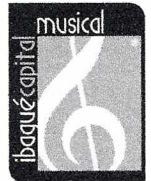
**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25



**Página:** 1 DE 49



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	Raditaciones	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.

**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**

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03		
		<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>		<b>Versión:</b> 03
				<b>Fecha:</b> 2019/04/25
				<b>Página:</b> 1 DE 49

## 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
Junio	84714

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



Julio	69421
PROMEDIO	75813,14286

por mes

N = Universo	75813
n = tamaño de la muestra	68

Número de encuestas a diligenciar en el mes

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

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

### Encuesta centros de experiencia 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 centros de experiencia 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
--	------------------	------	--------	--------	---------------	---------------	-----------------------	------------------------



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION**

**FORMATO: INFORME  
GERENCIAL**

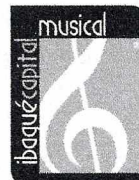
**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión: 03**

**Fecha: 2019/04/25**

**Página: 1 DE 49**



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 centros de experiencia digital se implementan por medio de una encuesta virtual al finalizar los cursos impartidos en los puntos por la Secretaría de las TIC.

**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 49



## 2.7 Encuesta

### 2.7.1 Canal Presencial

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Versión: 03 Fecha: 21/03/2019 Página: 1 de 2	CÓDIGO: FOR-14-PRO-SIG-03 Versión: 03 Fecha: 21/03/2019 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.

Proceda: EC... AA... AA... Dependencia:

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Seleccione una o más:

De 0 a 1	
De 2 a 3	
De 4 a 5	
De 6 a 7	
De 8 a 9	
De 10 a 11	
De 12 a 13	
De 14 a 15	
De 16 a 17	
De 18 a 19	
De 20 a 21	
De 22 a 23	
De 24 a 25	
De 26 a 27	
De 28 a 29	
De 30 a 31	
De 32 a 33	
De 34 a 35	
De 36 a 37	
De 38 a 39	
De 40 a 41	
De 42 a 43	
De 44 a 45	
De 46 a 47	
De 48 a 49	
De 50 a 51	
De 52 a 53	
De 54 a 55	
De 56 a 57	
De 58 a 59	
De 60 a 61	
De 62 a 63	
De 64 a 65	
De 66 a 67	
De 68 a 69	
De 70 a 71	
De 72 a 73	
De 74 a 75	
De 76 a 77	
De 78 a 79	
De 80 a 81	
De 82 a 83	
De 84 a 85	
De 86 a 87	
De 88 a 89	
De 90 a 91	
De 92 a 93	
De 94 a 95	
De 96 a 97	
De 98 a 99	
De 100 a 101	
De 102 a 103	
De 104 a 105	
De 106 a 107	
De 108 a 109	
De 110 a 111	
De 112 a 113	
De 114 a 115	
De 116 a 117	
De 118 a 119	
De 120 a 121	
De 122 a 123	
De 124 a 125	
De 126 a 127	
De 128 a 129	
De 130 a 131	
De 132 a 133	
De 134 a 135	
De 136 a 137	
De 138 a 139	
De 140 a 141	
De 142 a 143	
De 144 a 145	
De 146 a 147	
De 148 a 149	
De 150 a 151	
De 152 a 153	
De 154 a 155	
De 156 a 157	
De 158 a 159	
De 160 a 161	
De 162 a 163	
De 164 a 165	
De 166 a 167	
De 168 a 169	
De 170 a 171	
De 172 a 173	
De 174 a 175	
De 176 a 177	
De 178 a 179	
De 180 a 181	
De 182 a 183	
De 184 a 185	
De 186 a 187	
De 188 a 189	
De 190 a 191	
De 192 a 193	
De 194 a 195	
De 196 a 197	
De 198 a 199	
De 200 a 201	
De 202 a 203	
De 204 a 205	
De 206 a 207	
De 208 a 209	
De 210 a 211	
De 212 a 213	
De 214 a 215	
De 216 a 217	
De 218 a 219	
De 220 a 221	
De 222 a 223	
De 224 a 225	
De 226 a 227	
De 228 a 229	
De 230 a 231	
De 232 a 233	
De 234 a 235	
De 236 a 237	
De 238 a 239	
De 240 a 241	
De 242 a 243	
De 244 a 245	
De 246 a 247	
De 248 a 249	
De 250 a 251	
De 252 a 253	
De 254 a 255	
De 256 a 257	
De 258 a 259	
De 260 a 261	
De 262 a 263	
De 264 a 265	
De 266 a 267	
De 268 a 269	
De 270 a 271	
De 272 a 273	
De 274 a 275	
De 276 a 277	
De 278 a 279	
De 280 a 281	
De 282 a 283	
De 284 a 285	
De 286 a 287	
De 288 a 289	
De 290 a 291	
De 292 a 293	
De 294 a 295	
De 296 a 297	
De 298 a 299	
De 300 a 301	
De 302 a 303	
De 304 a 305	
De 306 a 307	
De 308 a 309	
De 310 a 311	
De 312 a 313	
De 314 a 315	
De 316 a 317	
De 318 a 319	
De 320 a 321	
De 322 a 323	
De 324 a 325	
De 326 a 327	
De 328 a 329	
De 330 a 331	
De 332 a 333	
De 334 a 335	
De 336 a 337	
De 338 a 339	
De 340 a 341	
De 342 a 343	
De 344 a 345	
De 346 a 347	
De 348 a 349	
De 350 a 351	
De 352 a 353	
De 354 a 355	
De 356 a 357	
De 358 a 359	
De 360 a 361	
De 362 a 363	
De 364 a 365	
De 366 a 367	
De 368 a 369	
De 370 a 371	
De 372 a 373	
De 374 a 375	
De 376 a 377	
De 378 a 379	
De 380 a 381	
De 382 a 383	
De 384 a 385	
De 386 a 387	
De 388 a 389	
De 390 a 391	
De 392 a 393	
De 394 a 395	
De 396 a 397	
De 398 a 399	
De 400 a 401	
De 402 a 403	
De 404 a 405	
De 406 a 407	
De 408 a 409	
De 410 a 411	
De 412 a 413	
De 414 a 415	
De 416 a 417	
De 418 a 419	
De 420 a 421	
De 422 a 423	
De 424 a 425	
De 426 a 427	
De 428 a 429	
De 430 a 431	
De 432 a 433	
De 434 a 435	
De 436 a 437	
De 438 a 439	
De 440 a 441	
De 442 a 443	
De 444 a 445	
De 446 a 447	
De 448 a 449	
De 450 a 451	
De 452 a 453	
De 454 a 455	
De 456 a 457	
De 458 a 459	
De 460 a 461	
De 462 a 463	
De 464 a 465	
De 466 a 467	
De 468 a 469	
De 470 a 471	
De 472 a 473	
De 474 a 475	
De 476 a 477	
De 478 a 479	
De 480 a 481	
De 482 a 483	
De 484 a 485	
De 486 a 487	
De 488 a 489	
De 490 a 491	
De 492 a 493	
De 494 a 495	
De 496 a 497	
De 498 a 499	
De 500 a 501	
De 502 a 503	
De 504 a 505	
De 506 a 507	
De 508 a 509	
De 510 a 511	
De 512 a 513	
De 514 a 515	
De 516 a 517	
De 518 a 519	
De 520 a 521	
De 522 a 523	
De 524 a 525	
De 526 a 527	
De 528 a 529	
De 530 a 531	
De 532 a 533	
De 534 a 535	
De 536 a 537	
De 538 a 539	
De 540 a 541	
De 542 a 543	
De 544 a 545	
De 546 a 547	
De 548 a 549	
De 550 a 551	
De 552 a 553	
De 554 a 555	
De 556 a 557	
De 558 a 559	
De 560 a 561	
De 562 a 563	
De 564 a 565	
De 566 a 567	
De 568 a 569	
De 570 a 571	
De 572 a 573	
De 574 a 575	
De 576 a 577	
De 578 a 579	
De 580 a 581	
De 582 a 583	
De 584 a 585	
De 586 a 587	
De 588 a 589	
De 590 a 591	
De 592 a 593	
De 594 a 595	
De 596 a 597	
De 598 a 599	
De 600 a 601	
De 602 a 603	
De 604 a 605	
De 606 a 607	
De 608 a 609	
De 610 a 611	
De 612 a 613	
De 614 a 615	
De 616 a 617	
De 618 a 619	
De 620 a 621	
De 622 a 623	
De 624 a 625	
De 626 a 627	
De 628 a 629	
De 630 a 631	
De 632 a 633	
De 634 a 635	
De 636 a 637	
De 638 a 639	
De 640 a 641	
De 642 a 643	
De 644 a 645	
De 646 a 647	
De 648 a 649	
De 650 a 651	
De 652 a 653	
De 654 a 655	
De 656 a 657	
De 658 a 659	
De 660 a 661	
De 662 a 663	
De 664 a 665	
De 666 a 667	
De 668 a 669	
De 670 a 671	
De 672 a 673	
De 674 a 675	
De 676 a 677	
De 678 a 679	
De 680 a 681	
De 682 a 683	
De 684 a 685	
De 686 a 687	
De 688 a 689	
De 690 a 691	
De 692 a 693	
De 694 a 695	
De 696 a 697	
De 698 a 699	
De 700 a 701	
De 702 a 703	
De 704 a 705	
De 706 a 707	
De 708 a 709	
De 710 a 711	
De 712 a 713	
De 714 a 715	
De 716 a 717	
De 718 a 719	
De 720 a 721	
De 722 a 723	
De 724 a 725	
De 726 a 727	
De 728 a 729	
De 730 a 731	
De 732 a 733	
De 734 a 735	
De 736 a 737	
De 738 a 739	
De 740 a 741	
De 742 a 743	
De 744 a 745	
De 746 a 747	
De 748 a 749	
De 750 a 751	
De 752 a 753	
De 754 a 755	
De 756 a 757	
De 758 a 759	
De 760 a 761	
De 762 a 763	
De 764 a 765	
De 766 a 767	
De 768 a 769	
De 770 a 771	
De 772 a 773	
De 774 a 775	
De 776 a 777	
De 778 a 779	
De 780 a 781	
De 782 a 783	
De 784 a 785	
De 786 a 787	
De 788 a 789	
De 790 a 791	
De 792 a 793	
De 794 a 795	
De 796 a 797	
De 798 a 799	
De 800 a 801	
De 802 a 803	
De 804 a 805	
De 806 a 807	
De 808 a 809	
De 810 a 811	
De 812 a 813	
De 814 a 815	
De 816 a 817	
De 818 a 819	
De 820 a 821	
De 822 a 823	
De 824 a 825	
De 826 a 827	
De 828 a 829	
De 830 a 831	
De 832 a 833	
De 834 a 835	
De 836 a 837	
De 838 a 839	
De 840 a 841	
De 842 a 843	
De 844 a 845	
De 846 a 847	
De 848 a 849	
De 850 a 851	
De 852 a 853	
De 854 a 855	
De 856 a 857	
De 858 a 859	
De 860 a 861	
De 862 a 863	
De 864 a 865	
De 866 a 867	
De 868 a 869	
De 870 a 871	
De 872 a 873	
De 874 a 875	
De 876 a 877	
De 878 a 879	
De 880 a 881	
De 882 a 883	
De 884 a 885	
De 886 a 887	
De 888 a 889	
De 890 a 891	
De 892 a 893	
De 894 a 895	
De 896 a 897	
De 898 a 899	
De 900 a 901	
De 902 a 903	
De 904 a 905	
De 906 a 907	
De 908 a 909	
De 910 a 911	
De 912 a 913	
De 914 a 915	
De 916 a 917	
De 918 a 919	
De 920 a 921	
De 922 a 923	
De 924 a 925	
De 926 a 927	
De 928 a 929	
De 930 a 931	
De 932 a 933	
De 934 a 935	
De 936 a 937	
De 938 a 939	
De 940 a 941	
De 942 a 943	
De 944 a 945	
De 946 a 947	
De 948 a 949	
De 950 a 951	
De 952 a 953	
De 954 a 955	
De 956 a 957	
De 958 a 959	
De 960 a 961	
De 962 a 963	
De 964 a 965	
De 966 a 967	
De 968 a 969	
De 970 a 971	



**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

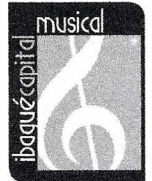
**FORMATO: INFORME GERENCIAL**

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

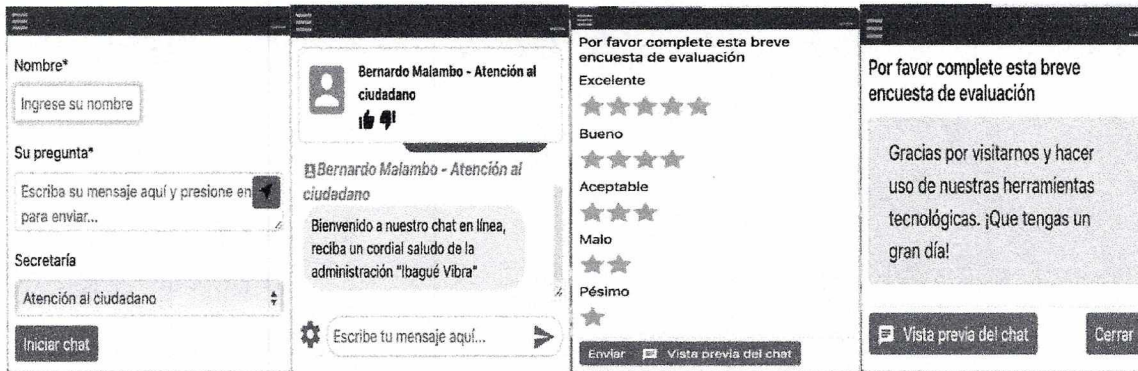
**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 DE 49



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

La Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano opto por implemenrar la herramienta del chat virtual en donde se les brinda información a los ciudadanos. Al final de dicha atención el ciudadano puede realizar una votación con las siguientes opciones (voto positivo, voto negativo o no votar) y también se le direcciona a una breve encuesta de evaluación 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.



### Encuesta Centros de experiencia digital


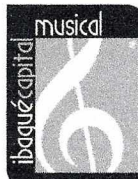
IBAGUÉ	PROCESO: OPERACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: FOR-14-PRO-SIG-03
IBAGUÉ	FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO CAPACITACIONES CENTROS DE EXPERIENCIA DIGITAL	Versión: 03 Fecha: 2019/04/25 Página: 1 de 2

El objetivo de la presente encuesta es identificar aquellas oportunidades de mejora que nos permitan mejorar la calidad del servicio de capacitaciones a la ciudadanía.  
Seleccione y responda la pregunta según considere:

PREGUNTA	RESPUESTAS
1. ¿El material (presentaciones, videos, computadores, recursos, utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?	Excelente Bueno Regular Malo
2. ¿Como considera atención brindada por funcionarios?	Excelente Bueno Regular Malo
3. ¿La temática y desarrollo del curso fueron los adecuados?	Excelente Bueno Regular Malo
4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro sencillo?	Excelente Bueno Regular Malo
5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?	Informática o Energía Básica (Mantenimiento de equipos, Cámaras, Paneles Solares, entre otras). Climática (Sistema Operativo, Word, Excel, Google, Print, entre otras). Medios Sociales o Marketing Digital (Facebook, X, Instagram, Emprendimiento, entre otras).

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

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

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>FORMATO:</b> INFORME GERENCIAL	
		<b>Página:</b> 1 DE 49	

## 2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo septiembre – diciembre del 2024

### 2.8.1 Canal Presencial

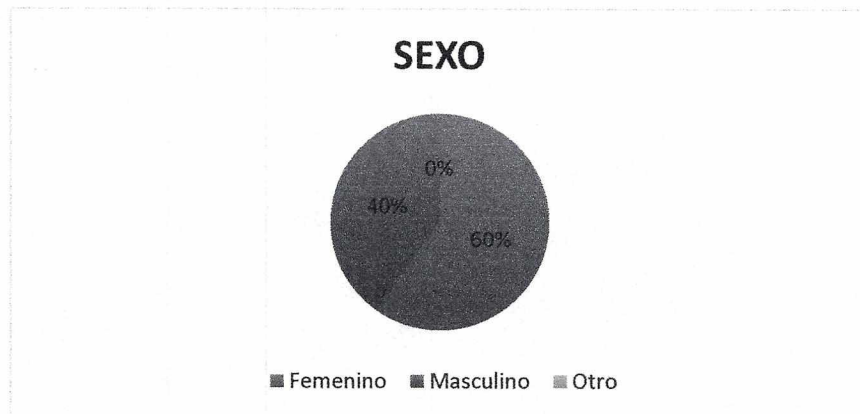
En el periodo comprendido entre septiembre – diciembre los ciudadanos respondieron la encuesta en las ventanillas y puntos de atención.

Ventanillas (Dirección de Atención al Ciudadano, Secretaría de Infraestructura, Dirección de Espacio Público, Secretaría de Salud, Dirección de Administración del Sisbén, Grupo Cobro Coactivo (Predial y Tránsito), Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación, CAM Salado, CAM Sur, CAM la Cima y Secretaría de educación).

Puntos de atención (Palacio Municipal y Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario – CAM parque Galarza y UAO).

Tabla 1. Sexo

SEXO	
Femenino	1415
Masculino	943
Otro	1
<b>Total general</b>	<b>2359</b>



El 60% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres y el 40% hombres.



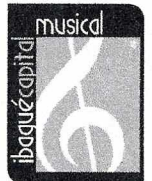
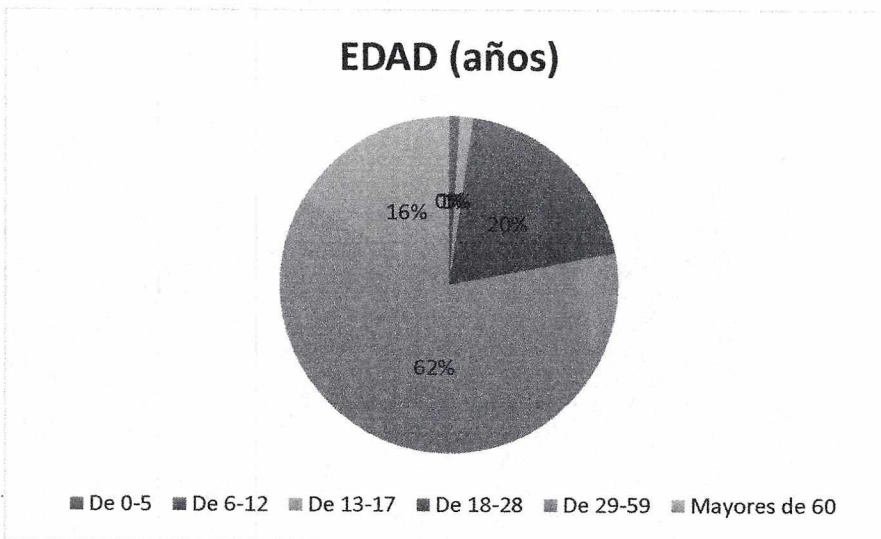


Tabla 2. Edad

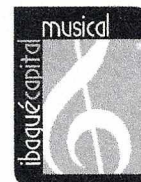
EDAD (años)	
De 0-5	6
De 6-12	16
De 13-17	30
De 18-28	460
De 29-59	1436
Mayores de 60	385
<b>Total general</b>	<b>2333</b>



El 62% de las personas encuestadas tienen edades entre los 29 y 59 años.

Tabla 3. Comuna o corregimiento

COMUNA O CORREGIMIENTO	
Comuna	1998
Corregimiento	134
<b>Total general</b>	<b>2132</b>



## COMUNA O CORREGIMIENTO

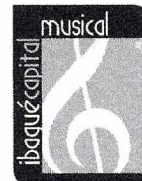


■ Comuna ■ Corregimiento

El 94% de los ciudadanos encuestados viven en las diferentes comunas de Ibagué.

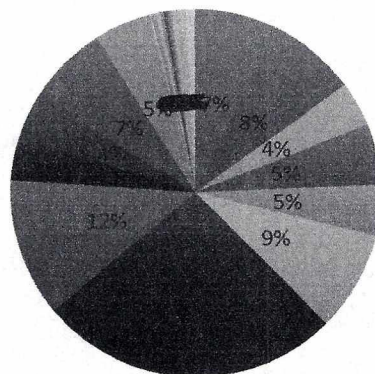
Tabla 4. Número de comuna o corregimiento

NÚMERO DE COMUNA O CORREGIMIENTO	
Comuna 1	124
Comuna 2	138
Comuna 3	69
Comuna 4	95
Comuna 5	79
Comuna 6	153
Comuna 7	211
Comuna 8	249
Comuna 9	213
Comuna 10	68
Comuna 11	70
Comuna 12	125
Comuna 13	87
Corregimiento 1	0
Corregimiento 2	3
Corregimiento 3	7
Corregimiento 4	4
Corregimiento 5	2
Corregimiento 6	0



Corregimiento 7	0
Corregimiento 8	6
Corregimiento 9	4
Corregimiento 10	4
Corregimiento 11	4
Corregimiento 12	3
Corregimiento 13	12
Corregimiento 14	1
Corregimiento 15	5
Corregimiento 16	10
Corregimiento 17	4
<b>Total general</b>	<b>1750</b>

### COMUNA O CORREGIMIENTO



- 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    ■ Corregimiento 1   ■ Corregimiento 2
- Corregimiento 3   ■ Corregimiento 4   ■ Corregimiento 5   ■ Corregimiento 6   ■ Corregimiento 7
- Corregimiento 8   ■ Corregimiento 9   ■ Corregimiento 10   ■ Corregimiento 11   ■ Corregimiento 12
- Corregimiento 13   ■ Corregimiento 14   ■ Corregimiento 15   ■ Corregimiento 16   ■ Corregimiento 17

La mayoría de los ciudadanos que más se comunican con nuestra entidad viven en las comunas 7, 8 y 9.

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

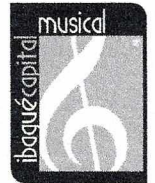
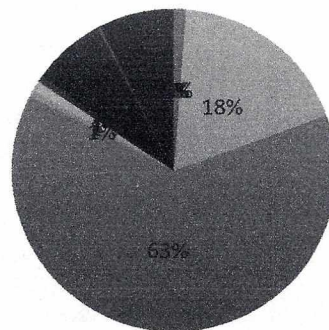


Tabla 5. Tipo de población

TIPO DE POBLACIÓN	
Habitante de calle	14
Desmovilizado	5
Víctima	282
Madre/Padre	983
LGBTIQ+	10
Indígena	15
Afro descendiente	10
Mestizo	114
Pueblo Rrom	4
Discapacidad	116
No aplica	1
<b>Total general</b>	<b>1554</b>

### TIPO DE POBLACIÓN



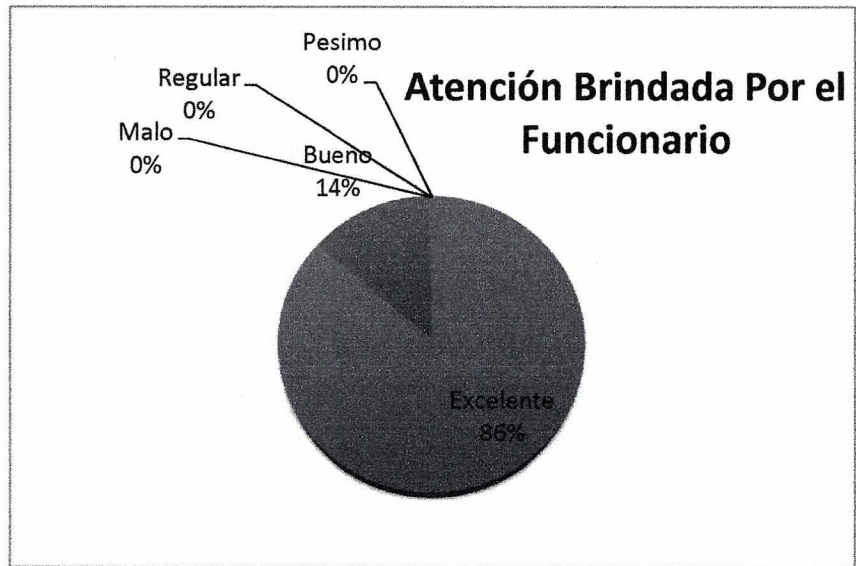
- Habitante de calle
- Desmovilizado
- Víctima
- Madre/Padre
- LGBTIQ+
- Indígena
- Afro descendiente
- Mestizo
- Pueblo Rrom
- Discapacidad
- No aplica

La mayoría de los ciudadanos que contestaron la encuesta son madres, padres y población víctima.



Tabla 6. Atención brindada por el funcionario

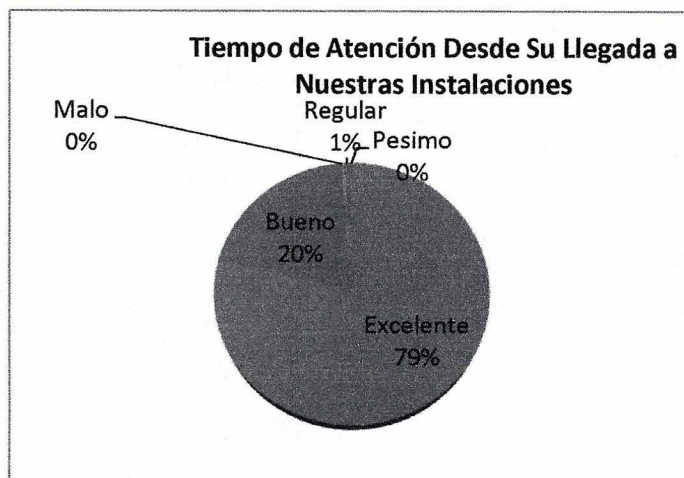
Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	2048
Bueno	319
Malo	1
Regular	5
Pésimo	0
<b>Total general</b>	<b>2373</b>



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

Tabla 7. Tiempo de atención desde su llegada a nuestras instalaciones

Cuenta de PREGUNTA 2	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1850
Bueno	475
Malo	3
Regular	23
pésimo	1
<b>Total general</b>	<b>2352</b>

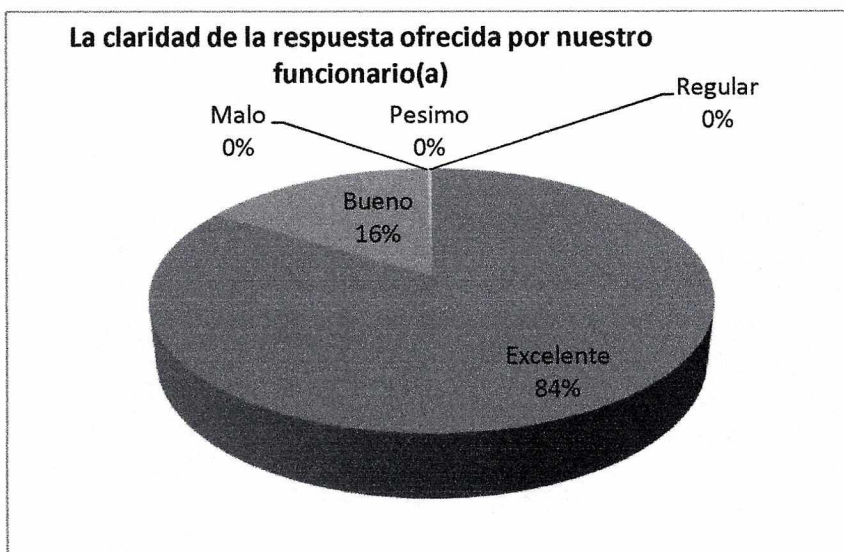


El 99% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno

desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

Tabla 8. La claridad de la respuesta ofrecida por nuestro funcionario (a)

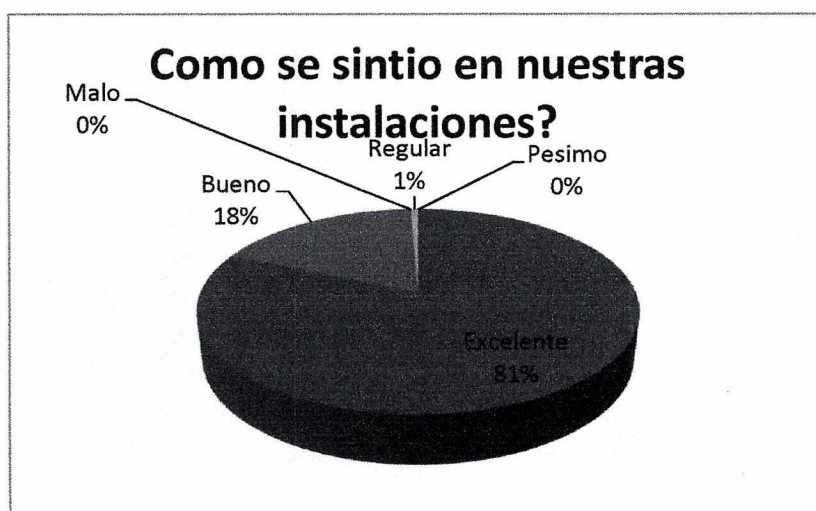
Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1972
Bueno	373
Malo	3
Regular	5
pésima	0
<b>Total general</b>	<b>2353</b>



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

Tabla 9. ¿Cómo se sintió en nuestras instalaciones?

Cuenta de PREGUNTA 4	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1917
Bueno	424
Malo	0
Regular	13
pésimo	1
<b>Total general</b>	<b>2355</b>

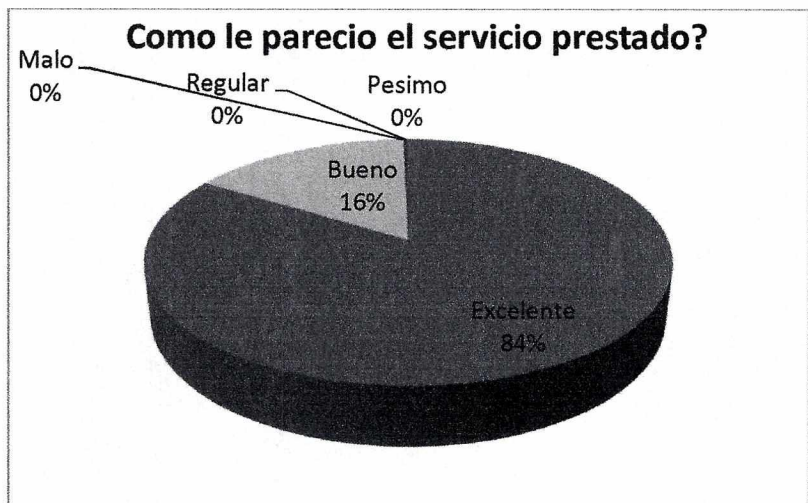




El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.

Tabla 10. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?

Cuenta de PREGUNTA 5	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	1971
Bueno	376
Malo	1
Regular	7
pésimo	1
<b>Total general</b>	<b>2356</b>



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

Tabla 11. Consolidado encuestas del cuatrimestre de las ventanillas y puntos de atención (septiembre - diciembre)

DEPENDENCIAS	SEPTIEMBRE - DICIEMBRE			
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas incompletas	Número de encuestas que enviaron completas (CUATRIMESTRE)
Grupo Cobro Coactivo	268	268	0	0
Dirección Administración del Sisbén	268	0	2	266

Palacio Municipal	272	0	21	251
Dirección Atención al Ciudadano	264	1	2	261
Secretaría de Movilidad	272	272	0	0
Secretaría de Infraestructura	104	52	0	52
Secretaría de Salud	152	0	0	152
Secretaría de Educación	264	1	2	261
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	152	10	0	142
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - UAO	212	1	0	211
Dirección de Espacio Público	148	1	0	147
Secretaría de Planeación	256	0	1	255
CAM CIMA	104	52	0	52
CAM SUR	165	119	4	42
CAM Salado	220	55	24	141
Multipropósito	136	0	0	136
<b>TOTAL</b>	<b>3257</b>	<b>832</b>	<b>56</b>	<b>2369</b>

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 Canal virtual

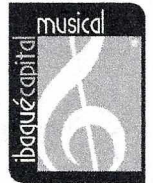
### Chat virtual (votos de satisfacción)

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 (4.208 ciudadanos) en el periodo comprendido entre septiembre – diciembre por medio de la herramienta del chat.





Los ciudadanos se dirigieron más a los trámites y servicios de las siguientes Dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano (2.050), Secretaría de Hacienda (1.271), Secretaría de Salud (202) y Secretaría de Planeación (171).

79 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (49) y votos negativos (30). Aproximadamente el 62% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 38% su voto negativo.

Tabla 12. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (septiembre – diciembre)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)	NO VOTARON (NONE)
Atención al ciudadano	2050	45	27	1978
Cuerpo Oficial de Bomberos	36	0	0	36
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	11	0	0	11
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	3	0	0	3
Dirección de Justicia	23	0	0	23
Dirección de Recursos Físicos	3	0	0	3
Dirección de Rentas	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	30	0	0	30
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	48	0	0	48
Dirección grupos étnicos y población	12	0	0	12



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

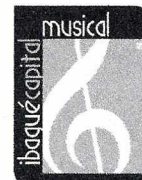
**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 DE 49



vulnerable				
Dirección infancia adolescencia juventud	4	0	0	4
Dirección mujer género y diversidad sexual	2	0	0	2
Grupo de contabilidad	34	0	0	34
Pensiones	5	0	0	5
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	24	0	0	24
Secretaría de agricultura	6	0	0	6
Secretaría de cultura	14	0	0	14
Secretaría de educación	39	0	2	37
Secretaría de gobierno	68	0	0	68
Secretaría de hacienda	1271	4	1	1266
Secretaría de infraestructura	29	0	0	29
Secretaría de las TIC	16	0	0	16
Secretaría de movilidad	0	0	0	0
Secretaría de planeación	171	0	0	171
Secretaría de salud	202	0	0	202
Secretaría desarrollo social comunitario	13	0	0	13
Sisbén	94	0	0	94
<b>TOTAL</b>	<b>4208</b>	<b>49</b>	<b>30</b>	<b>4129</b>

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 13. Votos de satisfacción mes de septiembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	18	67%
Voto negativo	9	33%
Total	27	100%

En el mes de septiembre 27 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 67% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 33% su voto negativo.



 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>FORMATO:</b> INFORME GERENCIAL	
		<b>Página:</b> 1 DE 49	

Tabla 14. Votos de satisfacción mes de octubre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	10	53%
Voto negativo	9	47%
Total	19	100%

En el mes de octubre 19 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 53% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 47% su voto negativo.

Tabla 15. Votos de satisfacción mes de noviembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	11	65%
Voto negativo	6	35%
Total	17	100%

En el mes de noviembre 17 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 65% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 35% su voto negativo.



 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	
		<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 DE 49	

Tabla 16. Votos de satisfacción mes de diciembre

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	10	63%
Voto negativo	6	38%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

En el mes de diciembre 16 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 63% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 38% su voto negativo.

Tabla 17. Consolidado votos de satisfacción (septiembre - diciembre)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	49	62%
Voto negativo	30	38%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo comprendido entre (septiembre – diciembre) 79 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 62% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 38% su voto negativo.

### Chat virtual (encuesta de evaluación)

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

Tabla 18. Encuesta de evaluación mes de septiembre

Mes de septiembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	52	31%
Bueno	12	7%
Aceptable	5	3%
Malo	2	1%
Pésimo	99	58%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

En el mes de septiembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 38% entre excelente y bueno, que equivale a 64 ciudadanos de los 170 que respondieron la encuesta.

Tabla 19. Encuesta de evaluación mes de octubre

Mes de octubre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	44	26%
Bueno	10	6%
Aceptable	4	2%
Malo	1	1%
pésimo	108	65%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

En el mes de octubre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 32% entre excelente y bueno, que equivale a 54 ciudadanos de los 167 que respondieron la encuesta.



 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 DE 49	

Tabla 20. Encuesta de evaluación mes de noviembre

Mes de noviembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	31	34%
Bueno	11	12%
Aceptable	3	3%
Malo	4	4%
pésimo	43	47%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

En el mes de noviembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 46% entre excelente y bueno, que equivale a 42 ciudadanos de los 92 que respondieron la encuesta.

Tabla 21. Encuesta de evaluación mes de diciembre

Mes de diciembre	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	15	15%
Bueno	5	5%
Aceptable	5	5%
Malo	4	4%
Pésimo	73	72%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

En el mes de diciembre los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 20% entre excelente y bueno, que equivale a 20 ciudadanos de los 102 que se atendieron en el mes.



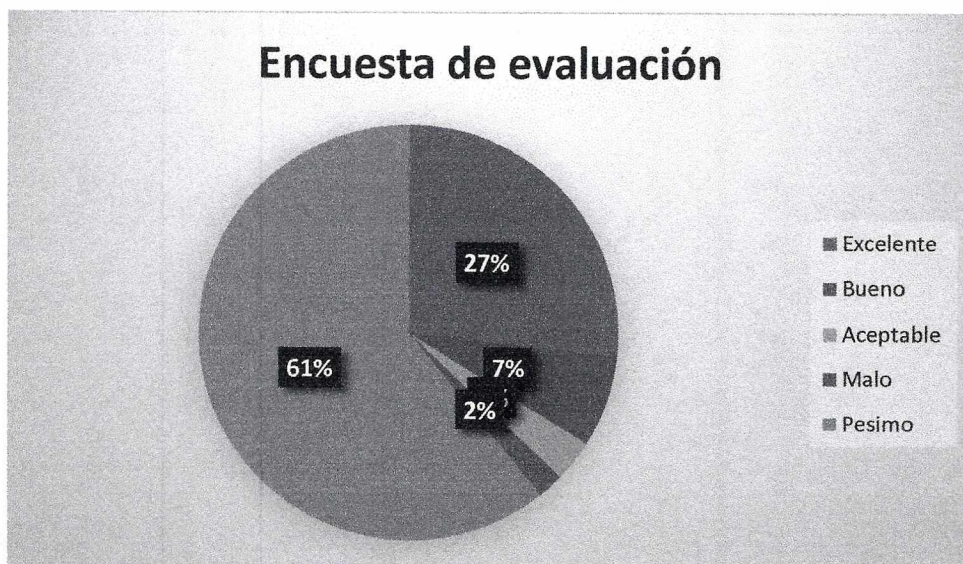
 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>FORMATO:</b> INFORME GERENCIAL	
		<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 DE 49	

Tabla 22. Consolidado encuesta de evaluación (septiembre - diciembre)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	142	27%
Bueno	38	7%
Aceptable	17	3%
Malo	11	2%
Pésimo	323	61%
<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>



En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 531 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 4.208 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 13%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados: El 34% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 3% aceptable, el 2% malo y el 61% pésimo.



### Encuesta trámites y servicios

En este periodo (septiembre – diciembre), 6 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.

Cabe resaltar que durante el mes de diciembre los ciudadanos no diligenciaron de manera virtual la encuesta de trámites y servicios en línea.

Tabla 23. Consolidado número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta

Mes	Número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta
Septiembre	4
Octubre	0
Noviembre	2
Diciembre	0
<b>Total</b>	<b>6</b>

Tabla 24. 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
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	0
Conceptos Jurídicos	0
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	0
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	0
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	0
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	0
Cambio de nombre de sede	0
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	0
Tramites Juntas de acción Comunal	0
Permiso de espectáculo publico	0
Certificado de Residencia	1

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**

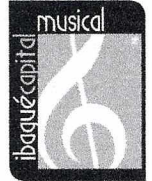
**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión: 03**

**Fecha: 2019/04/25**

**Página: 1 DE 49**



Certificado de publicidad exterior	0
Liquidación de Impuesto Predial	0
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	5
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	0
Liquidación Impuesto Reteica	0
Descargar Formato Reteica Agente Retenedor, Tasa Pordeportes	0
Crear Empresas - CAE	0
Notificación Electrónica Dirección de Rentas	0
Degüello Ganado Menor	0
Notificaciones Actos Administrativos Industria y Comercio	0
Turnos de atención en línea Secretaria Transito	0
Certificado de aptitud urbanística	0
Certificado de riesgo de predios	0
Consulta Puntaje Sisbén	0
Concepto de uso del suelo	0
Solicitud Visita Concepto Sanitario	0
Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes	0
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	0
Certificación de Contratos	0
Ninguno	0
<b>Total</b>	<b>6</b>

Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: autoliquidación de impuesto de industria y certificado de residencia.

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

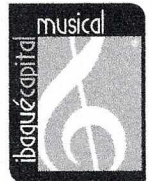


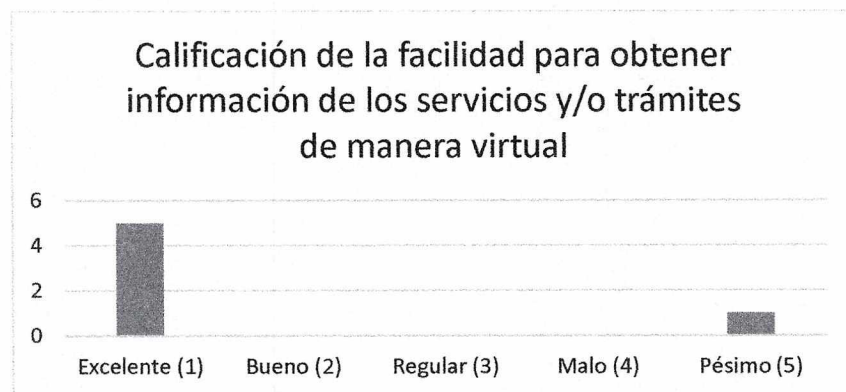
Tabla 25. Consolidado pregunta 2. ¿Qué otro trámite le gustaría encontrar en línea y por qué?

PREGUNTA 2	TOTAL
Vacías	6
<b>Total</b>	<b>6</b>

Los ciudadanos no respondieron esta información de que otros trámites les gustaría encontrar en línea.

Tabla 26. 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)	0
Regular (3)	0
Malo (4)	0
Pésimo (5)	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



El 83% 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.



 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 DE 49</b>	

Tabla 27. Consolidado pregunta 4. ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar sobre en canal de atención virtual?

PREGUNTA 4	TOTAL
<b>Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio</b> Trámites en línea que no direccionan a ningún lado para brindarle información a los ciudadanos	0
<b>Impuesto Predial</b> No se puede pagar en línea Fallas en la plataforma No permite realizar ningún trámite y ofrecen servicios que no cumplen	0
<b>Certificado de estratificación</b> Tener este trámite en línea	0
Que pongan a trabajar gente capaz y no a funcionarios con favores políticos	1
<b>Excelente</b>	1
Vacías	4
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Se evidencian comentarios en cuanto a que pongan a trabajar gente capaz y no a funcionarios con favores políticos.

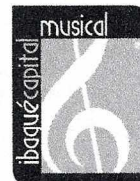
### Encuesta Centros de experiencia digital

Las encuestas de los Centros de experiencia digital se implementaron en el periodo de septiembre – diciembre al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

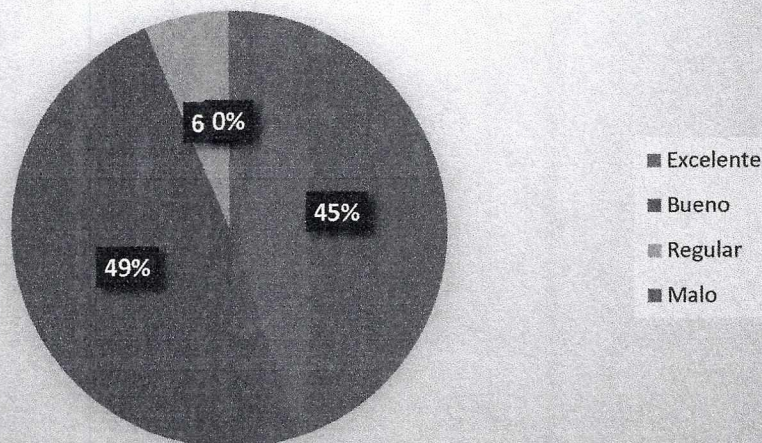
Cabe resaltar que durante el mes de diciembre no se realizaron capacitaciones en los centros de experiencia digital.

Tabla 28. Consolidado pregunta 1. ¿El material (instalaciones, mobiliario, computadores, recursos utilizados, entre otros) fue adecuado para recibir el servicio?

Excelente	143
Bueno	155
Regular	20
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>



## Material recibido en la capacitación



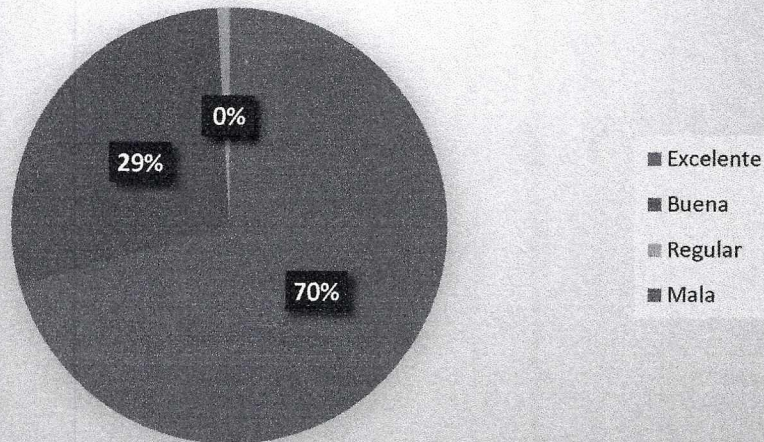
El 94% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.

Tabla 29. Consolidado pregunta 2. ¿Cómo considera la atención brindada por el funcionario?

Excelente	224
Buena	91
Regular	3
Mala	0
TOTAL	318



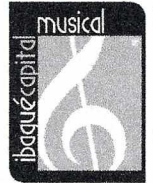
### Atención brindada por el funcionario



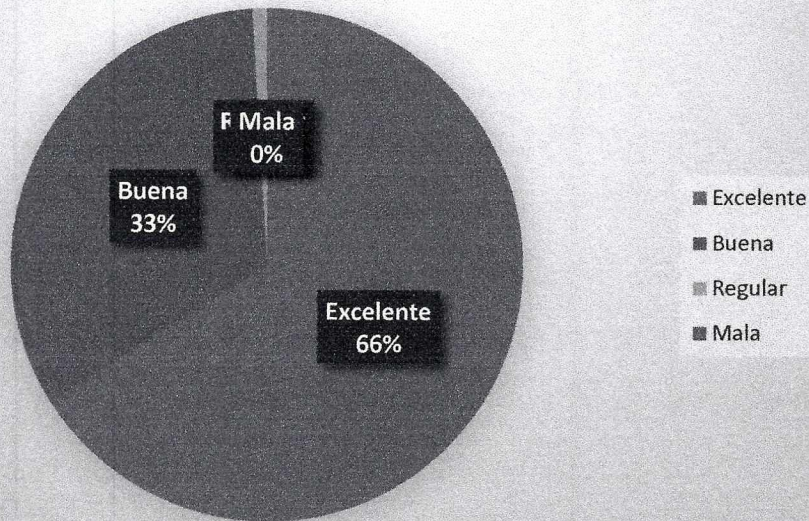
El 99% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

Tabla 30. Consolidado pregunta 3. ¿La temática y desarrollo del curso fueron los adecuados?

Excelente	210
Buena	105
Regular	3
Mala	0
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>



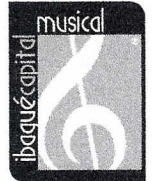
## Temática y desarrollo del curso



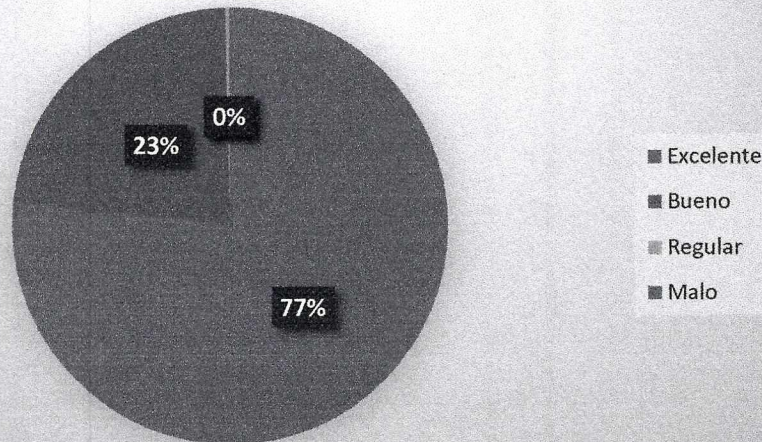
El 99% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.

Tabla 31. Consolidado pregunta 4. ¿El lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo?

Excelente	244
Bueno	73
Regular	1
Malo	0
TOTAL	318



### Lenguaje usado por el instructor

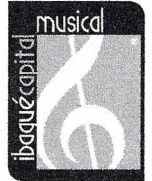


El 99% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo; ya que, calificaron entre excelente y bueno.

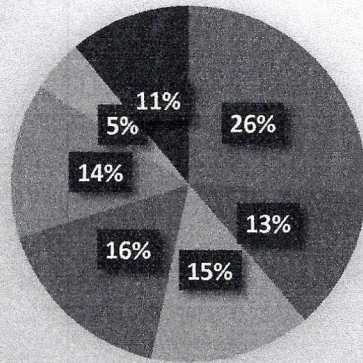
Tabla 32. Consolidado pregunta 5. ¿Qué otra capacitación tecnológica le gustaría recibir?

Informática o Energía Básica (Mantenimiento de equipos, Cámaras, Paneles Solares, entre otras)	82
Ofimática (Sistema Operativo, Word, Excel, Power Point, entre otras)	41
Redes sociales o Marketing Digital (Facebook, X, Instagram, Emprendimiento, entre otras)	47
Herramientas de Diseño Digital (Photoshop, Illustrator, Canva, InDesign, CorelDraw, multimedia, fotografía, entre otras)	53
Desarrollo de Software (Programación, Lógica, Python, JavaScript, Creación de páginas, HTML5, WordPress, entre otras)	45
Herramientas de productividad (Herramientas de Google, Power Bi, aplicaciones orientadas a la eficiencia, entre otras)	15
Tecnologías Emergentes (Internet de las cosas (IoT), Drones, Robótica, Impresión 3D, Inteligencia Artificial (IA), entre otras)	35
<b>Total</b>	<b>318</b>





## Capacitación tecnológica que le gustaría recibir



- Informática o Energía Básica (Mantenimiento de equipos, Cámaras, Paneles Solares, entre otras)
- Ofimática (Sistema Operativo, Word, Excel, Power Point, entre otras)
- Redes sociales o Marketing Digital (Facebook, X, Instagram, Emprendimiento, entre otras)
- Herramientas de Diseño Digital (Photoshop, Illustrator, Canva, InDesign, CorelDraw, multimedia, fotografía, entre otras)
- Desarrollo de Software (Programación, Lógica, Python, JavaScript, Creación de páginas, HTML5, WordPress, entre otras)
- Herramientas de productividad (Herramientas de Google, Power Bi, aplicaciones orientadas a la eficiencia, entre otras)

Los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

- Informática o Energía Básica 26%
- Ofimática el 13%
- Redes sociales o Marketing Digital 15%
- Herramientas de Diseño Digital 16%
- Desarrollo de Software 14%
- Herramientas de productividad 5%
- Tecnologías Emergentes 11%



A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en informática o energía básica (mantenimiento de equipos, cámaras, paneles solares entre otras), herramientas de diseño digital (Photoshop, ilustrator, canva, InDesign, CorelDraw, multimedia, fotografía, entre otras) y redes sociales o marketing digital (Facebook, x, Instagram, emprendimiento, entre otras).

### 3. CONCLUSIONES

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

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

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Formato: INFORME GERENCIAL</b>	
		<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 DE 49</b>	

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.

- La encuesta virtual de trámites y servicios en línea se encuentra 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 de los Centros de experiencia digital se implementaron al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.

#### *Canal Presencial – ventanillas y puntos de atención*

- En el periodo comprendido entre septiembre - diciembre los ciudadanos respondieron la encuesta en las ventanillas presenciales y puntos de atención.

Ventanillas (Dirección de Atención al Ciudadano, Secretaría de Infraestructura, Dirección de Espacio Público, Secretaría de Salud, Dirección de Administración del Sisbén, Grupo Cobro Coactivo (Predial y Tránsito), Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación, CAM Salado, CAM Sur, CAM la Cima y Secretaría de educación).

Puntos de atención (Palacio Municipal, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario – CAM parque Galarza y UAO y Dirección de Planeación Multipropósito).

- El 60% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres y el 40% hombres.
- El 62% de las personas encuestadas tienen edades entre los 29 y 59 años.
- El 94% de los ciudadanos encuestados viven en las diferentes comunas de Ibagué.
- La mayoría de los ciudadanos que más se comunican con nuestra entidad viven en las comunas 7, 8 y 9.
- La mayoría de los ciudadanos que contestaron la encuesta son madres, padres y población víctima.
- Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con la atención brindada por los funcionarios.
- El 99% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

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 49



- Aproximadamente el 99% de los ciudadanos encuestados consideran que fue clara (excelente – bueno) la respuesta ofrecida por el funcionario(a).
- El 99% de los ciudadanos encuestados calificaron entre excelente y bueno la pregunta de cómo se sintieron en nuestras instalaciones.
- Aproximadamente al 99% de los ciudadanos encuestados les pareció que el servicio prestado fue entre excelente y bueno.

DEPENDENCIAS	TRAMITES QUE SOLICITAN LOS CIUDADANOS	OBSERVACIONES
Grupo Cobro Coactivo	Acuerdo de pago Comparendos Embargos Información Predial	
Dirección Administración del Sisbén	Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Retiro	

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

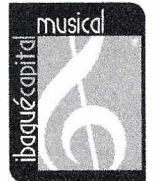
**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 DE 49



Palacio Municipal	Asesoría Certificados Información Solicitudes Trámites Reunión Entrega de documentos	Disponer de otro funcionario para radicar Se cansa uno de venir Más personas No se pudo Mucho obstáculo para el ingreso, somos campesinos Dar solución al trámite Hacer invitación masiva a los líderes, barrios y actores sociales Hacer arreglos en el lugar Unificar Dependencias Municipales; ya que, se encuentran dispersas El funcionario no se encontraba No hicieron las respectivas investigaciones a pesar de las pruebas
Dirección Atención al Ciudadano	Radicación Certificados Petitionen Solicitudes Quejas Trámites	Mejorar el acceso a sistemas En la página de la Alcaldía no deja radicar la web PISAMI En la ventanilla de Movilidad no atienden Los números de teléfonos no contestan



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 49



Secretaría de Movilidad	<p>Certificados Trámites Licencias Matriculas RUNT Trasposos Refrendación</p>	
Secretaría de Infraestructura	<p>Radicación en ventanilla Pavimentación Vías</p>	
Secretaría de Salud	<p>Afiliación Orientación Consulta de EPS Traslados de EPS Certificado de Discapacidad</p>	<p>Avisar cuando termina el contrato con la EPS Que se les dé respuesta a las solicitudes</p>
Secretaría de Educación	<p>Radicación Certificados Cupos Retiro de cesantías Permisos Validación Renuncia Acuerdo de Traslado</p>	<p>Realizar seguimiento a las solicitudes El formato es genero no sexo</p>

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



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 49



Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	Orientación Ayudas Información Solicitudes	
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - UAO	Certificados Ayudas Declaración Citas Caracterización - población víctima	
Dirección de Espacio Público	Resoluciones Certificados Trámites (Propiedad horizontal y Representación Lega	Agilizar la entrega de certificados Que no se demoren tanto
Secretaría de Planeación	Trámites (estratificación, uso de suelos, aptitud urbanística, planos, nomenclatura, entre otros) Certificados Solicitudes	Demora en los trámites y en la respuesta Ojalá los certificados fueran generados de manera inmediata

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

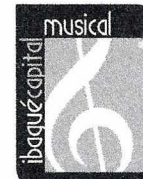
**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 DE 49





CAM CIMA	Solicitudes Trámites del Sisbén	
CAM SUR	Audiencia Restitución Radicación Solicitudes Denuncias Trámites Derechos de petición	
CAM Salado	Radicación Solicitud Información	
Dirección Planeación Multipropósito	Cambio de propietarios Certificados Avalúos Predios	Tener más asesores para la atención Muy demorados para resolver un trámite

### *Canal virtual*

### *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 septiembre y diciembre 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.

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

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Formato: INFORME GERENCIAL</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 DE 49</b>	

- Los ciudadanos se dirigieron más a los trámites y servicios de las siguientes Dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano (2.050), Secretaría de Hacienda (1.271), Secretaría de Salud (202) y Secretaría de Planeación (171).
- 79 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (49) y votos negativos (30). 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 septiembre – diciembre arrojaron los siguientes resultados con respecto a la percepción del ciudadano:

En los meses comprendidos entre septiembre y diciembre 531 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 4.208 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 13%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:



- El 34% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 3% aceptable, el 2% malo y el 61% 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.

#### *trámites y servicios*

- En este periodo (septiembre – diciembre), 6 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.
- Cabe resaltar que durante el mes de diciembre los ciudadanos no diligenciaron de manera virtual la encuesta de trámites y servicios en línea.
- Los trámites que más realizaron los ciudadanos fueron: autoliquidación de impuesto de industria y certificado de residencia.
- Los ciudadanos no respondieron esta información de que otros trámites les gustaría encontrar en línea.

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



 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 DE 49</b>	

- El 83% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta consideran que la facilidad para encontrar la información de los servicios y trámites en línea fue entre excelente y buena.
- Se evidencian comentarios en cuanto a que pongan a trabajar gente capaz y no a funcionarios con favores políticos.

*Encuesta centros de experiencia digital*

- Las encuestas de los Centros de experiencia digital se implementaron en el periodo de septiembre – diciembre al finalizar los cursos impartidos por la Secretaría de las TIC.
- Cabe resaltar que durante el mes de diciembre no se realizaron capacitaciones en los centros de experiencia digital.
- El 94% 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 99% 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:  
 Informática o Energía Básica 26%  
 Ofimática el 13%  
 Redes sociales o Marketing Digital 15%  
 Herramientas de Diseño Digital 16%  
 Desarrollo de Software 14%  
 Herramientas de productividad 5%  
 Tecnologías Emergentes 11%  
 A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en informática o energía básica (mantenimiento de equipos, cámaras, paneles solares entre otras), herramientas de diseño digital (Photoshop, illustrator, canva, InDesign, CorelDraw, multimedia, fotografía, entre otras) y redes sociales o marketing digital (Facebook, x, Instagram, emprendimiento, entre otras).


---

**DIANA ROCIO LÓPEZ CHICA**  
 Directora de atención al Ciudadano

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