



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 51



INFORME GERENCIAL ENCUESTAS Y CHAT VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2025

Periodo del Informe: enero – abril

2025

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Diana Rocio López Chica		
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 07-05-2025	Fecha de Aprobación: 07-05-2025		
Proceso Relacionado: Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	Página 1 de 51	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

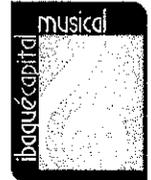


Tabla de contenido

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 Período 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

2.7.2 Canal virtual 14

Encuesta trámites y servicios 14

Chat Virtual (votos de satisfacción y encuesta de evaluación) 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	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 51	

Encuesta Centros de experiencia digital	16
2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo enero – abril del 2025	17
2.8.1 Canal Presencial	17
2.8.2 Canal virtual	25
Chat virtual (votos de satisfacción).....	25
Chat virtual (encuesta de evaluación).....	30
Encuesta trámites y servicios	33
Encuesta Centros de experiencia digital	38
3. CONCLUSIONES.....	43

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	Versión: 03	
	Fecha: 2019/04/25		
	Página: 1 DE 51		

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.

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

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

 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 51	

- 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 enero y abril

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

Centros de experiencia 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

 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 51	

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 este 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.

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 51	

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
TOTAL											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 51



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

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 51	

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

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 51		

Mayo	72760	por mes
Junio	84714	
Julio	69421	
PROMEDIO	75813,14286	

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

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 centros de experiencia digital	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 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.

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 51	

2.8 Resultados del consolidado de atención en el periodo enero – abril del 2025

2.8.1 Canal Presencial

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

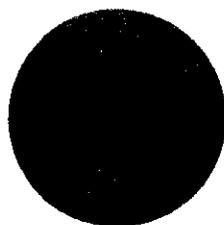
Ventanillas (Dirección de Atención al Ciudadano, Secretaría de Infraestructura, Dirección de Espacio Público, Secretaría de Salud, Dirección de Administración del Sisbén, Grupo Cobro Coactivo (Predial y Tránsito), Secretaría de Movilidad, Secretaría de Planeación, CAM Salado, CAM Sur, CAM la Cima y Secretaría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

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

Tabla 1. Sexo

SEXO	
Femenino	1587
Masculino	1218
Otro	0
Total general	2805

SEXO



■ Femenino ■ Masculino ≅ Otro

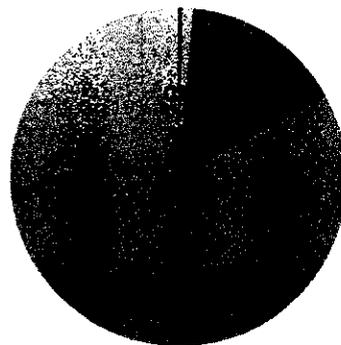
El 57% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres y el 43% hombres.



Tabla 2. Edad

EDAD (años)	
De 0-5	4
De 6-12	6
De 13-17	28
De 18-28	435
De 29-59	1780
Mayores de 60	521
Total general	2774

EDAD (años)



■ De 0-5 ■ De 6-12 ■ De 13-17 ■ De 18-28 ■ De 29-59 ■ Mayores de 60

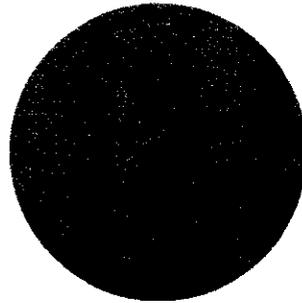
El 64% de las personas encuestadas tienen edades entre los 29 y 59 años.

Tabla 3. Comuna o corregimiento

COMUNA O CORREGIMIENTO	
Comuna	2332
Corregimiento	186
Total general	2518



COMUNA O CORREGIMIENTO



■ Comuna ■ Corregimiento

El 93% de los ciudadanos encuestados viven en las diferentes comunas de Ibagué.

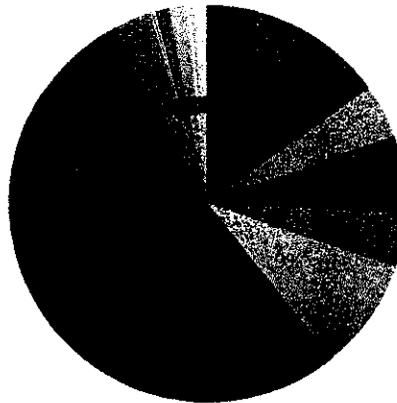
Tabla 4. Número de comuna o corregimiento

NÚMERO DE COMUNA O CORREGIMIENTO	
Comuna 1	159
Comuna 2	175
Comuna 3	95
Comuna 4	141
Comuna 5	97
Comuna 6	200
Comuna 7	333
Comuna 8	330
Comuna 9	219
Comuna 10	74
Comuna 11	75
Comuna 12	140
Comuna 13	65
Corregimiento 1	5
Corregimiento 2	3
Corregimiento 3	2
Corregimiento 4	2
Corregimiento 5	3
Corregimiento 6	2



Corregimiento 7	2
Corregimiento 8	8
Corregimiento 9	6
Corregimiento 10	4
Corregimiento 11	3
Corregimiento 12	16
Corregimiento 13	14
Corregimiento 14	8
Corregimiento 15	5
Corregimiento 16	16
Corregimiento 17	7
Total general	2209

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

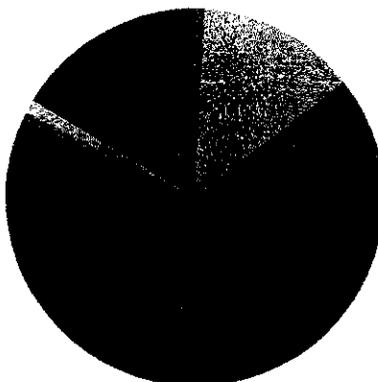
La mayoría de los ciudadanos que más se comunican con nuestra entidad viven en las comunas 7, 8 y 9.



Tabla 5. Tipo de población

TIPO DE POBLACIÓN	
Habitante de calle	15
Desmovilizado	4
Víctima	299
Madre/Padre	1481
LGBTIQ+	16
Indígena	27
Afro descendiente	22
Mestizo	207
Pueblo Rrom	9
Discapacidad	110
No aplica	13
Total general	2203

TIPO DE POBLACIÓN



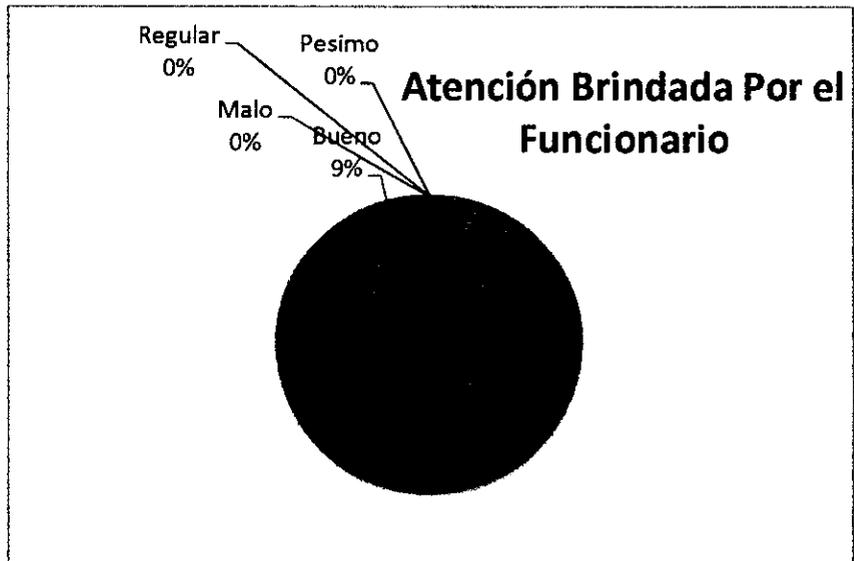
- Habitante de calle
- Desmovilizado
- Víctima
- Madre/Padre
- LGBTIQ+
- Indígena
- Afro descendiente
- Mestizo
- Pueblo Rrom
- Discapacidad
- No aplica

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



Tabla 6. Atención brindada por el funcionario

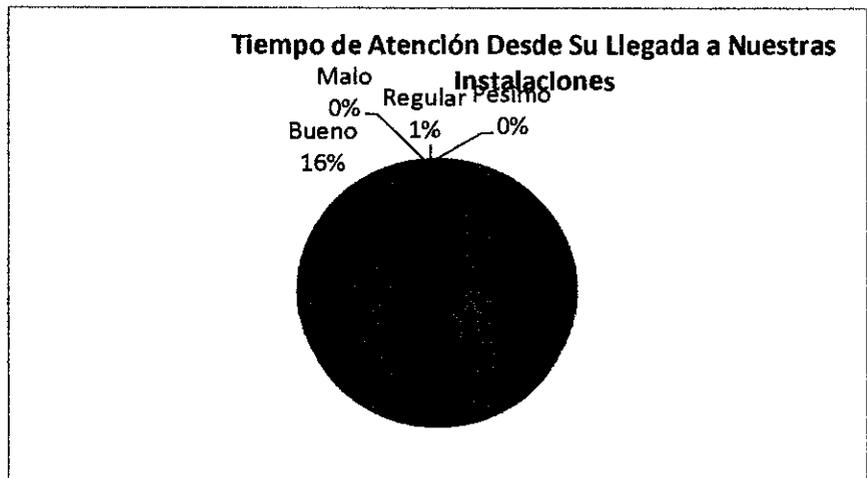
Cuenta de PREGUNTA 1	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	2552
Bueno	247
Malo	1
Regular	6
Pésimo	0
Total general	2806



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	2302
Bueno	438
Malo	4
Regular	41
pésimo	0
Total general	2785



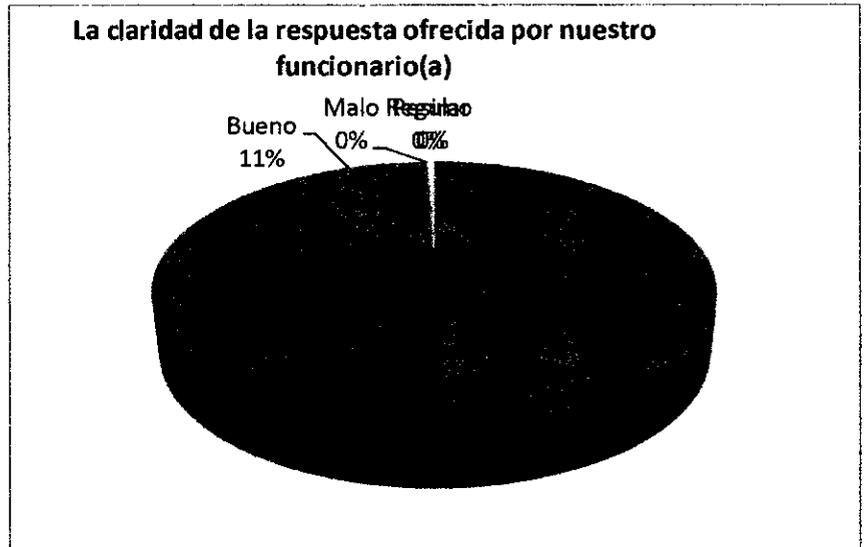
El 99% de los ciudadanos encuestados piensa que el tiempo de atención es entre excelente y bueno



desde que llegan a las instalaciones de la Alcaldía.

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

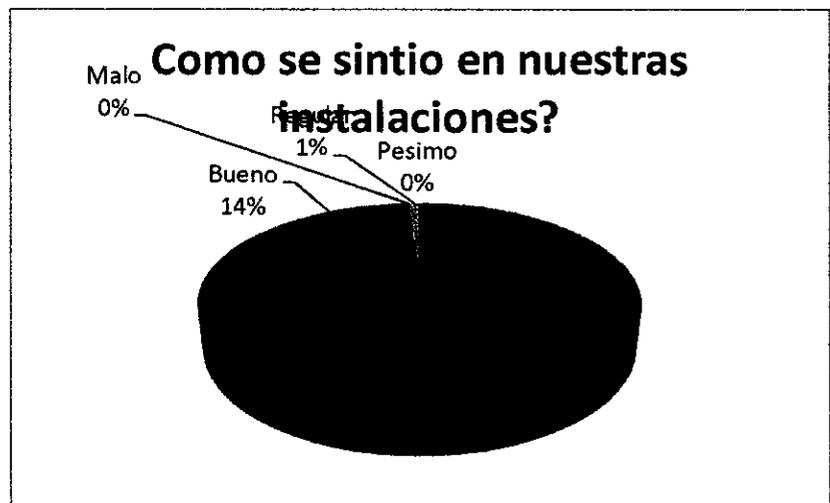
Cuenta de PREGUNTA 3	
Etiquetas de fila	Total
Excelente	2478
Bueno	296
Malo	2
Regular	13
pésima	0
Total general	2789



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	2370
Bueno	389
Malo	3
Regular	23
pésimo	0
Total general	2785

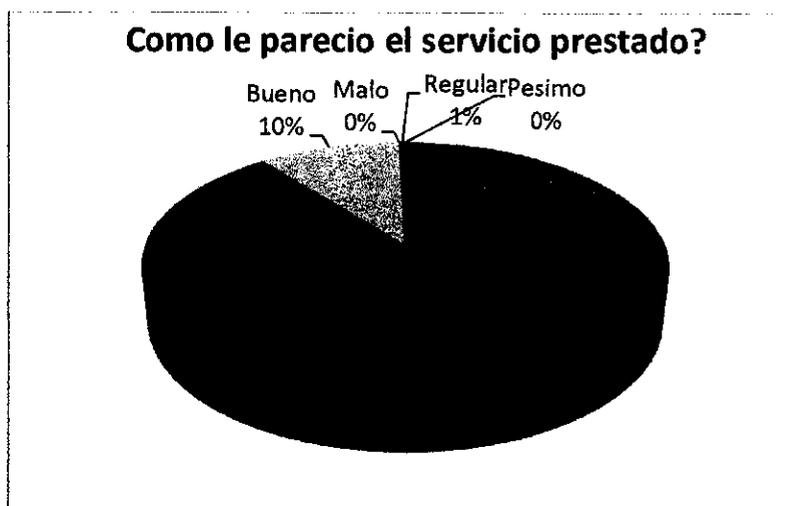


 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 51	

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	2488
Bueno	288
Malo	1
Regular	10
pésimo	0
Total general	2787



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 (enero - abril)

DEPENDENCIAS	ENERO - ABRIL			
	Número de encuestas que enviaron	Número de encuestas que les faltó por enviar	Número de encuestas incompletas	Número de encuestas que enviaron completas (CUATRIMESTRE)
Grupo Cobro Coactivo	268	0	26	242
Dirección Administración del Sisbén	268	0	2	266

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



Palacio Municipal	272	1	4	267
Dirección Atención al Ciudadano	264	0	0	264
Secretaría de Movilidad	272	68	5	199
Secretaría de Infraestructura	104	52	0	52
Secretaría de Salud	152	0	1	151
Secretaría de Educación	264	20	1	243
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	152	1	1	150
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - UAO	212	0	9	203
Dirección de Espacio Público	148	0	0	148
Secretaría de Planeación	256	0	0	256
CAM CIMA	104	26	6	72
CAM SUR	110	110	0	0
CAM Salado	220	56	0	164
Multipropósito	136	1	0	135
TOTAL	3202	335	55	2812

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 (7.488 ciudadanos) en el periodo comprendido entre enero – abril por medio de la herramienta del chat.



Los ciudadanos se dirigieron más a los trámites y servicios de las siguientes Dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano (3.475), Secretaría de Hacienda (2.856), Secretaría de Salud (190) y Secretaría de Planeación (145).

115 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (67) y votos negativos (48). Aproximadamente el 58% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 42% su voto negativo.

Tabla 12. Número de ciudadanos atendidos y votos de satisfacción por Dependencia (enero – abril)

DEPENDENCIA	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA HERRAMIENTA DE CHAT VIRTUAL	VOTOS POSITIVOS (UP)	VOTOS NEGATIVOS (DOWN)
Atención al ciudadano	3475	65	42
Cuerpo Oficial de Bomberos	49	0	0
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	10	0	0
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	10	0	0
Dirección de Justicia	18	0	0
Dirección de Recursos Físicos	6	0	0
Dirección de Rentas	0	0	0
Dirección de Talento Humano	29	0	1
Dirección de tesorería - Cobro coactivo	51	0	0
Dirección grupos étnicos y población vulnerable	4	0	0
Dirección infancia adolescencia juventud	10	0	0
Dirección mujer género y diversidad sexual	1	0	0
Grupo de contabilidad	77	0	0
Pensiones	4	0	0
Secretaría ambiente y gestión del riesgo	14	0	0



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

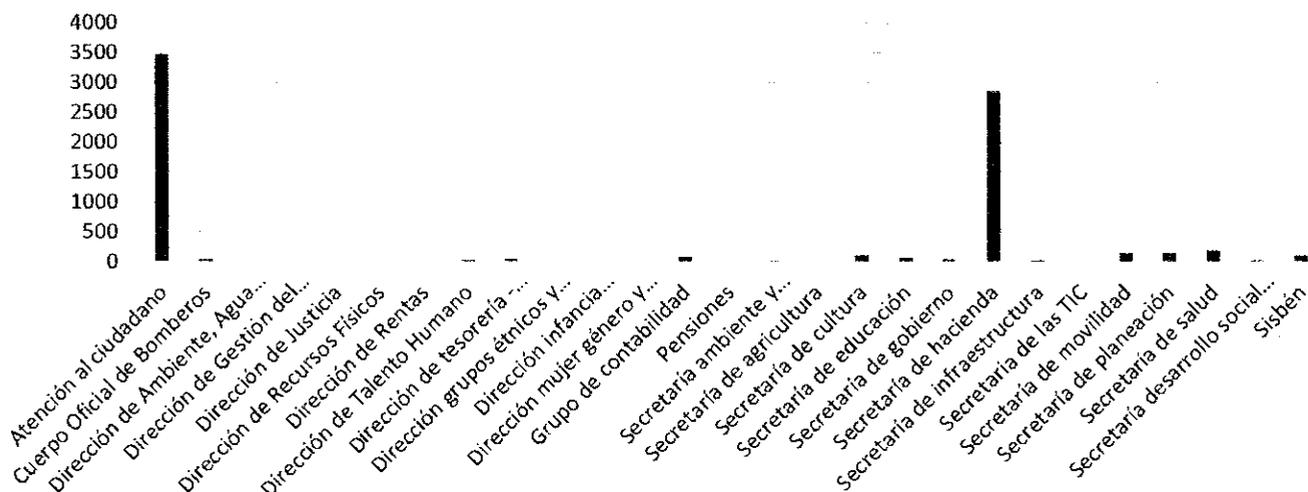
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 51



Secretaría de agricultura	9	0	0
Secretaría de cultura	111	0	0
Secretaría de educación	63	1	0
Secretaría de gobierno	45	0	0
Secretaría de hacienda	2856	1	4
Secretaría de infraestructura	31	0	0
Secretaria de las TIC	9	0	0
Secretaría de movilidad	142	0	0
Secretaría de planeación	145	0	0
Secretaría de salud	190	0	1
Secretaría desarrollo social comunitario	23	0	0
Sisbén	106	0	0
TOTAL	7488	67	48

Número de ciudadanos atendidos por Dependencia



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



Tabla 13. Votos de satisfacción mes de enero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	25	78%
Voto negativo	7	22%
Total	32	100%

En el mes de enero 32 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 78% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 22% su voto negativo.

Tabla 14. Votos de satisfacción mes de febrero

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	18	53%
Voto negativo	16	47%
Total	34	100%

En el mes de febrero 34 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 53% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 47% su voto negativo.

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 51	

Tabla 15. Votos de satisfacción mes de marzo

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	15	50%
Voto negativo	15	50%
Total	30	100%

En el mes de marzo 30 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 50% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 50% su voto negativo.

Tabla 16. Votos de satisfacción mes de abril

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

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



Tabla 17. Consolidado votos de satisfacción (enero - abril)

VOTO	NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL CHAT VIRTUAL QUE VOTARON	PORCENTAJE
Voto positivo	67	58%
Voto negativo	48	42%
Total	115	100%

Durante el periodo comprendido entre (enero – abril) 115 ciudadanos decidieron dar su voto (positivo o negativo), el 58% de los ciudadanos dio un voto positivo y el 42% su voto negativo.

Chat virtual (encuesta de evaluación)

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

Tabla 18. Encuesta de evaluación mes de enero

Mes de enero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	58	23%
Bueno	18	7%
Aceptable	12	5%
Malo	12	5%
Pésimo	150	60%
Total	250	100%

En el mes de enero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 30% entre excelente y bueno, que equivale a 76 ciudadanos de los 250 que respondieron la encuesta.

 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 51	

Tabla 19. Encuesta de evaluación mes de febrero

Mes de febrero	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	70	26%
Bueno	16	6%
Aceptable	15	6%
Malo	14	5%
pésimo	155	57%
Total	270	100%

En el mes de febrero los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 32% entre excelente y bueno, que equivale a 86 ciudadanos de los 270 que respondieron la encuesta.

Tabla 20. Encuesta de evaluación mes de marzo

Mes de marzo	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	40	13%
Bueno	17	6%
Aceptable	14	5%
Malo	11	4%
pésimo	218	73%
Total	300	100%

En el mes de marzo los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 19% entre excelente y bueno, que equivale a 57 ciudadanos de los 300 que respondieron la encuesta.

 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 51	

Tabla 21. Encuesta de evaluación mes de abril

Mes de abril	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	39	26%
Bueno	6	4%
Aceptable	4	3%
Malo	8	5%
Pésimo	94	62%
Total	151	100%

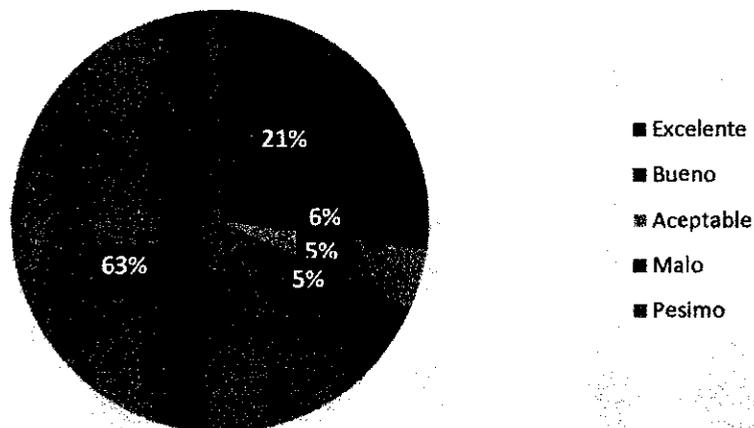
En el mes de abril los ciudadanos evaluaron la atención del chat con un 30% entre excelente y bueno, que equivale a 45 ciudadanos de los 151 que se atendieron en el mes.

Tabla 22. Consolidado encuesta de evaluación (enero - abril)

Consolidado	Número de ciudadanos que calificaron esta opción	Porcentaje
Excelente	207	21%
Bueno	57	6%
Aceptable	45	5%
Malo	45	5%
Pésimo	617	64%
Total	971	100%



Encuesta de evaluación



En los meses comprendidos entre enero y abril 971 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 7.488 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 13%.

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

Encuesta trámites y servicios

En este periodo (enero – abril), 34 ciudadanos diligenciaron la encuesta de trámites y servicios en línea que se ofrecen por medio de la página de la Alcaldía.

Tabla 23. Consolidado número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta

Mes	Número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta
Enero	11
Febrero	6
Marzo	8
Abril	9
Total	34

 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 51	

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	1
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 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
Tramites Juntas de acción Comunal	2
Permiso de espectáculo publico	0
Certificado de Residencia	2
Certificado de publicidad exterior	0
Liquidación de Impuesto Predial	9
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	17
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	0
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1
Liquidación Impuesto Reteica	0
Descargar Formato Reteica Agente Retenedor, Tasa Pordeportes	0
Crear Empresas - CAE	0
Notificación Electrónica Dirección de Rentas	0

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



Degüello Ganado Menor	0
Notificaciones Actos Administrativos Industria y Comercio	0
Turnos de atención en línea Secretaria Transito	1
Certificado de aptitud urbanística	0
Certificado de riesgo de predios	0
Consulta Puntaje Sisbén	1
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
Total	34

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

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

PREGUNTA 2	TOTAL
Solicitud de paz y salvo de vehículo	1
Un portal tributario que permita hacer seguimiento a todas las declaraciones objeto de presentación formal y sustancial por los contribuyentes y que adicional mantenga actualizada la información respecto de plazos, descuentos y vencimientos de los periodos a vencer.	1
Liquidación impuesto predial 2025	1
Los teléfonos de la alcaldía no sirven para nada nunca nadie contesta que ineficiencia	1
Recepción de hojas de vida	1
Trámites de contratación actualizados	1
Cambio de propietario de un predio en la secretaria de hacienda	1

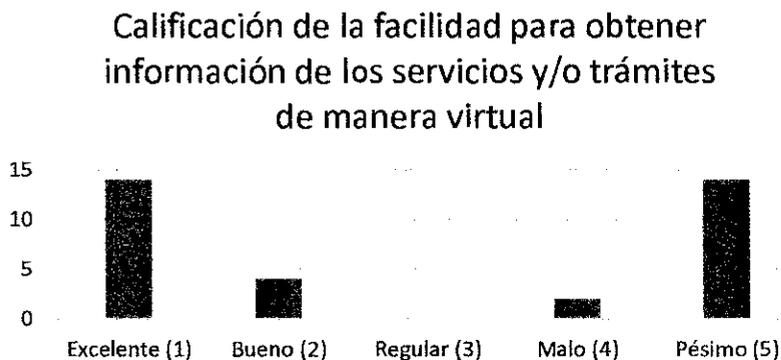


Inscripción nuevo contribuyente de Industria y Comercio	1
Firma electrónica en el mismo documento y botón de revisor fiscal en el impuesto de industria y comercio	1
Despacho Alcaldesa	1
El Sisbén ya que es solo datos personales y documentos que se pueden subir a la plataforma y se espera que nos gestionen la visita y no tener que hacer filas eternas para entregar 2 documento	1
Certificado para las juntas de acción comunal	1
Ninguno	3
Vacías	19
Total	34

A los ciudadanos les interesa los trámites de Hacienda y Movilidad primordialmente.

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)	14
Bueno (2)	04
Regular (3)	0
Malo (4)	2
Pésimo (5)	14
Total	34



El 53% 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.

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

PREGUNTA 4	TOTAL
<p>Impuesto de Industria y Comercio La información relacionada con los aspectos tributarios es muy limitada y desactualizada respecto al periodo a informar.</p> <p>La opción para liquidar el impuesto no es útil y no es clara ni amigable para usarla</p>	2
<p>Liquidación Impuesto Predial El sistema genera las facturas, pero al momento de pagar el sistema dice que el número de la factura no existe. Por lo que es inútil tener ese servicio electrónico sino funciona</p> <p>La página no sirve para pagar impuesto predial</p> <p>No existe tal canal el servicio de la alcaldía de Ibagué es deplorable cómo es posible que no hay recibos de impuesto predial disponibles y ya estamos a 22 de enero. Da pena esta entidad</p> <p>Al tratar de ingresar al link de la liquidación del pago de impuesto aparece el error (404 not found)</p> <p>El año pasado pude descargar el impuesto con la matrícula, hoy me pide una ficha catastral o nacional, pero el recibo anterior no lo tiene y tampoco me contestan en el chat más de 1 hora esperando</p>	5
<p>Líneas telefónicas</p> <p>Los teléfonos de la alcaldía no sirven para nada nunca nadie contesta que ineficiencia</p> <p>Que las líneas telefónicas en la página web sean actualizadas, varias no funcionan y otras nunca nadie contesta para dar información</p>	2
<p>Es muy malo el canal virtual, cuando en el chat en línea, nunca responden, me paso una vez que pregunte por el deporte para mi hija de 4 años y al mes salió</p> <p>Nadie contesta por la videollamada en meet y tampoco por el chat</p>	2
<p>No responden las Dependencias y remiten las peticiones entre ellas hasta que dejan de contestar. Se considera empezar a colocar tutelas</p>	1
<p>Buena atención</p>	3
<p>Tengo mis reservas</p>	2
<p>Vacías</p>	17



TOTAL

34

Se evidencian comentarios por parte de los ciudadanos en cuanto a la liquidación de impuesto predial, impuesto de industria y comercio, líneas telefónicas y chat virtual.

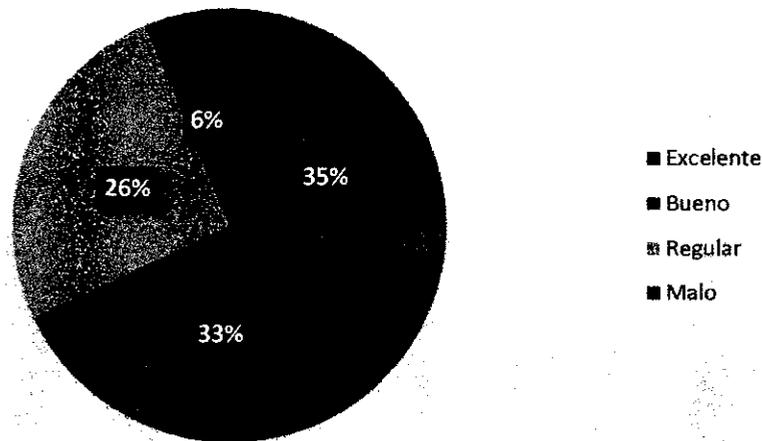
Encuesta Centros de experiencia digital

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

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

Excelente	27
Bueno	26
Regular	20
Malo	5
TOTAL	78

Material recibido en la capacitación



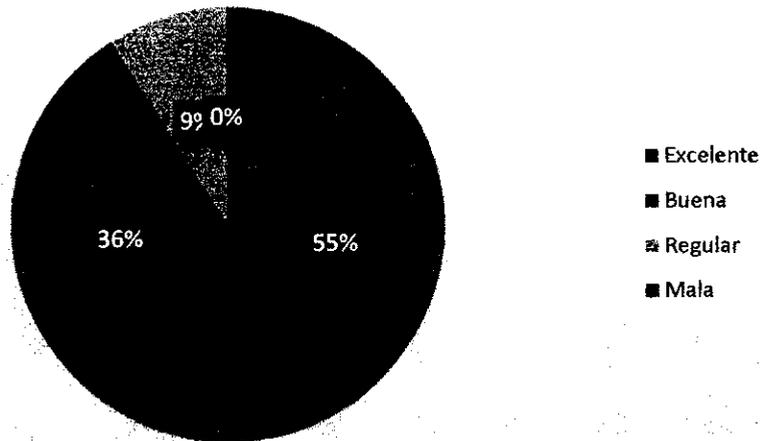
El 68% de los ciudadanos que tomaron los cursos con la Secretaría de las TIC calificaron entre excelente y bueno el material que recibieron para tomar la capacitación.



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

Excelente	43
Buena	28
Regular	7
Mala	0
TOTAL	78

Atención brindada por el funcionario



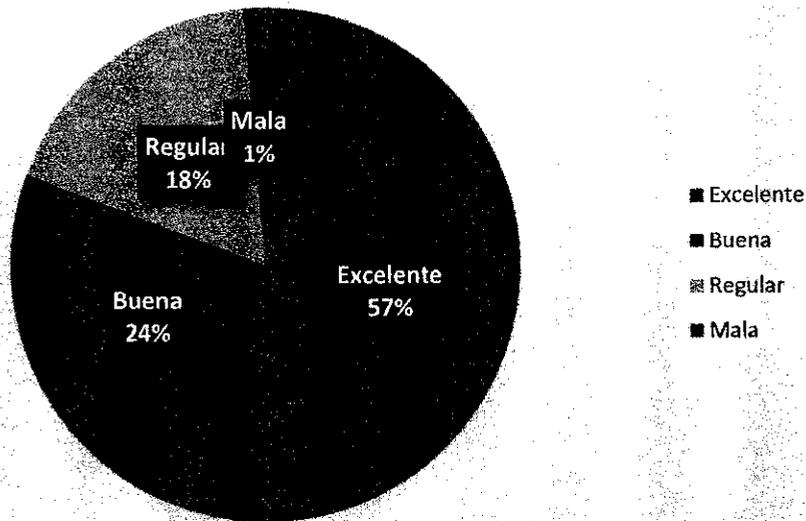
El 91% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.

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

Excelente	44
Buena	19
Regular	14
Mala	1
TOTAL	78



Temática y desarrollo del curso



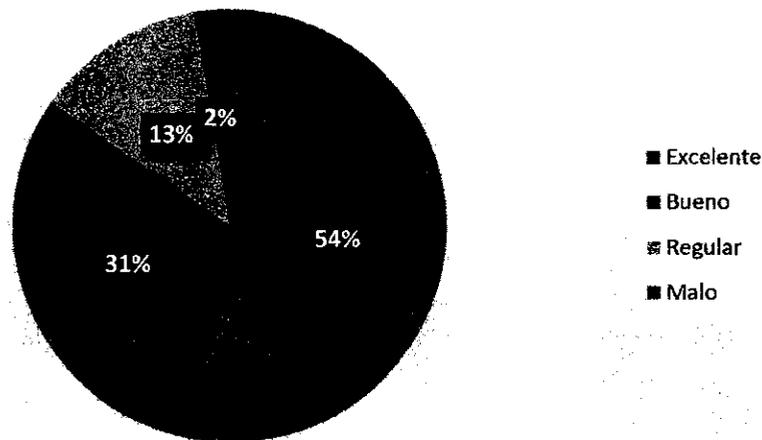
El 81% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.

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

Excelente	42
Bueno	24
Regular	10
Malo	2
TOTAL	78



Lenguaje usado por el instructor



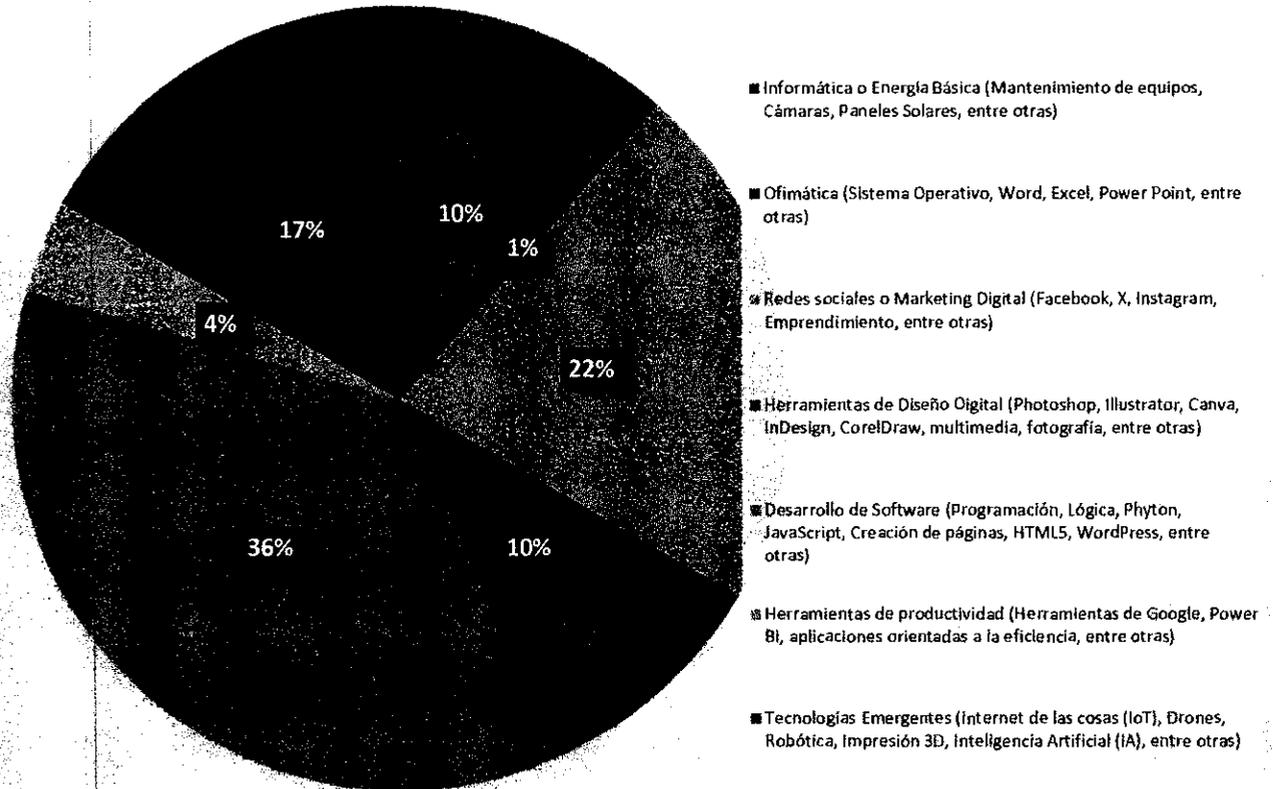
El 85% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo; ya que, calificaron entre excelente y bueno.

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

Informática o Energía Básica (Mantenimiento de equipos, Cámaras, Paneles Solares, entre otras)	8
Ofimática (Sistema Operativo, Word, Excel, Power Point, entre otras)	1
Redes sociales o Marketing Digital (Facebook, X, Instagram, Emprendimiento, entre otras)	17
Herramientas de Diseño Digital (Photoshop, Illustrator, Canva, InDesign, CorelDraw, multimedia, fotografía, entre otras)	8
Desarrollo de Software (Programación, Lógica, Phytion, JavaScript, Creación de páginas, HTML5, WordPress, entre otras)	28
Herramientas de productividad (Herramientas de Google, Power Bi, aplicaciones orientadas a la eficiencia, entre otras)	3
Tecnologías Emergentes (Internet de las cosas (IoT), Drones, Robótica, Impresión 3D, Inteligencia Artificial (IA), entre otras)	13
TOTAL	78



Capacitación tecnológica que le gustaría recibir



A los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

- Informática o Energía Básica 10%
- Ofimática el 1%
- Redes sociales o Marketing Digital 22%
- Herramientas de Diseño Digital 10%
- Desarrollo de Software 36%
- Herramientas de productividad 4%
- Tecnologías Emergentes 17%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en desarrollo de software, redes sociales o marketing digital.

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 DE 51	

3. CONCLUSIONES

- Se realiza informe gerencial de encuestas de satisfacción cuatrimestral del periodo comprendido entre (enero – abril) en cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de satisfacción con el fin de analizar la percepción del usuario en las diferentes Dependencias de la Alcaldía de Ibagué mediante la recolección, tabulación y análisis, esto con el fin de realizar acciones de mejora a las variables evaluadas por los usuarios.
- La 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.
- 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 enero - abril 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 57% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres y el 43% hombres.
- El 64% de las personas encuestadas tienen edades entre los 29 y 59 años.



- El 93% 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.
- 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 Asesoría Predial Prescripción Radicación y respuesta de PQRSD	El trámite era más rápido cuando se hacía desde la oficina Los auto radicados desde hace 1 año siguen sin poderse descargar Organizar y señalar mejor Hay pocas Dependencias Los intereses muy altos Implementación del fichero digital



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 51



<p>Dirección Administración del Sisbén</p>	<p>Actualización y modificación de datos Vinculación al Sisbén y encuesta Retiro</p>	<p>Que extiendan el servicio a todas las comunas Inclusión de persona Mejorar las instalaciones y la rapidez del proceso</p>
<p>Palacio Municipal</p>	<p>Asesoría Certificados Información Solicitudes Trámites Reunión Entrega de documentos</p>	<p>Funcionario en vacaciones y nadie lo reemplaza Que cumplan con las peticiones Acompañamiento a empresas que generan empleo Información de oficinas descentralizadas Inconformidad al ingreso de la Alcaldía No funciona la cámara de ingreso Quedaron de agilizar</p>
<p>Dirección Atención al Ciudadano</p>	<p>Radicación Certificados Peticiónes Solicitudes Quejas Trámites</p>	<p>Hay mucha demora en la visita de la inspección Que sean más cercanos al ciudadano Alto costo del Predial</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 51



<p>Secretaría de Movilidad</p>	<p>Certificados Duplicados de Placas Matriculas Renovación Trasposos Trámites Licencias RUNT Refrendación</p>	<p>Más agilidad en la solicitud del plan proveedor Cambio de instalaciones Certificado costoso Cumplimiento de horario El proceso es demorado por el pago en el banco Pésima atención de los funcionarios Demora en la entrega de papeles El sistema se cae mucho La espera para la atención es demorada Mejorar los tiempos Sería bueno dar citas por la página web Sistematizar el llamado de las personas para no gritar Agilizar el trámite de cancelación de la matricula Cambiar el método de liquidación o documentación Cumplir con la hora del turno</p>
<p>Secretaría de Infraestructura</p>	<p>Radicación en ventanilla Pavimentación Vías</p>	
<p>Secretaría de Salud</p>	<p>Afiliación Orientación Consulta de EPS Traslados de EPS Certificado de Discapacidad</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 51



Secretaría de Educación	Radicación Certificados Cupos Retiro de cesantías Permisos Validación Renuncia Acuerdo de Traslado	Más aclaración e información Pronta solución al colegio José Joaquín Mejorar el tiempo de espera para una respuesta
Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario - CAM parque Galarza	Orientación Ayudas Información Solicitudes Discapacidad	Aumentar cupos para entrar al programa Cita con los ingenieros sobre invasión La usuaria no escribe Programar una visita Claridad con la información Que den respuesta
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 Legal	Mejorar los tiempos de entrega Que los trámites tengan menos tiempo



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 51



Secretaría de Planeación	Trámites (estratificación, uso de suelos, aptitud urbanística, planos, nomenclatura, entre otros) Certificados Solicitudes	Demora por falta de contratistas La página no funciona El conmutador no deja mensaje Que la Alcaldía de los formatos necesarios Falta aire acondicionado Más agilidad a la hora de entregar la respuesta Mejorar el servicio de internet Página especificando en los procedimientos los documentos Tener un aviso donde especifican los documentos Ser más diligentes - información clara Trámites en línea o en internet
CAM CIMA	Cita médica Consulta externa Puntaje del Sisbén Vacuna de la fiebre amarilla Programa adulto mayor Programa familias en acción	
CAM SUR	Audiencia Restitución Radicación Solicitudes Denuncias Trámites Derechos de petición	
CAM Salado	Radicación Solicitud Información	Ayuda porque acá no hay oficina Deberían poner una oficina del Sisbén; ya que, queda muy lejos

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 51	

Dirección Planeación Multipropósito	Cambio de propietarios Certificados Avalúos Predios	Agilizar trámites Mucho tiempo en la sala de espera No dan tinto Más funcionarios Pésimo servicio
--	--	--

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 enero y abril fue el chat virtual, en donde los ciudadanos pueden dar voto positivo o negativo respecto a los servicios y/o trámites de las diferentes Dependencias de la Alcaldía.
- Los ciudadanos se dirigieron más a los trámites y servicios de las siguientes Dependencias: Dirección de Atención al Ciudadano (3.475), Secretaría de Hacienda (2.856), Secretaría de Salud (190) y Secretaría de Planeación (145).
- 115 ciudadanos votaron la atención por medio de la herramienta del chat de la siguiente manera: votos positivos (67) y votos negativos (48). Aproximadamente el 58% de los ciudadanos dio su voto positivo y el 42% su voto negativo.
- Es decisión del ciudadano votar al finalizar su conversación con el funcionario público.
- A muchos ciudadanos no les interesa votar; ya que, lo que ellos buscan por medio de esta herramienta es obtener información para poder resolver una necesidad o problema.

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

En los meses comprendidos entre enero y abril 971 ciudadanos decidieron calificar esta encuesta de evaluación de los 7.488 ciudadanos que fueron atendidos en el chat en este mismo periodo mediante esta herramienta; es decir aproximadamente un 13%.

Los resultados obtenidos mediante esta encuesta arrojaron los siguientes resultados:

- El 27% de los ciudadanos califico entre excelente y bueno, el 5% aceptable, el 5% malo

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 51	

y el 64% pésimo

- Importante tener en cuenta que mediante esta herramienta se miden diversos factores: la atención del ciudadano, oportunidad de respuesta, satisfacción del ciudadano y si este se siente conforme con la respuesta en cuanto a la gestión de las acciones implementadas por la entidad.

trámites y servicios

- En este periodo (enero – abril), 34 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 y liquidación de impuesto predial.
- A los ciudadanos les interesa los trámites de Hacienda y Movilidad primordialmente.
- El 53% 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 por parte de los ciudadanos en cuanto a la liquidación de impuesto predial, impuesto de industria y comercio, líneas telefónicas y chat virtual.

Encuesta centros de experiencia digital

- El 68% 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 91% de los ciudadanos considera que la atención brindada por el funcionario en las capacitaciones estuvo entre excelente y buena.
- El 81% de los ciudadanos considera que la temática y desarrollo del curso fueron los adecuados.
- El 85% de los ciudadanos capacitados considera que el lenguaje usado por el instructor fue claro y sencillo; ya que, calificaron entre excelente y bueno.
- A los ciudadanos encuestados les gustaría recibir las siguientes capacitaciones:

Informática o Energía Básica 10%

Ofimática el 1%

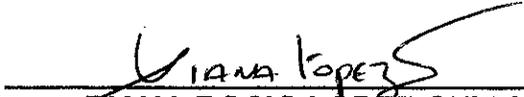
Redes sociales o Marketing Digital 22%

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

 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 51	

Herramientas de Diseño Digital 10%
Desarrollo de Software 36%
Herramientas de productividad 4%
Tecnologías Emergentes 17%

A los ciudadanos les interesa capacitarse principalmente en desarrollo de software, redes sociales o marketing digital.



DIANA ROCIO LOPEZ CHICA
Directora de atención al Ciudadano