

CARACTERIZACIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo General

Identificar los usuarios o grupos de valor de la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano 2019, a partir de las necesidades y PQRS que presentan mediante los diferentes canales de comunicación de la Alcaldía. Esto con el fin de implementar acciones que ayuden a mejorar el servicio prestado al ciudadano.

Objetivo Específicos:

- Identificar los usuarios que hacen uso de los servicios de la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano por medio de las ventanillas, con el fin de establecer que acciones de mejora se pueden realizar en el servicio prestado.
- Aplicar la metodología encontrada en la guía de caracterización de Ciudadanos, expedida por la Presidencia de la República, el Ministerio de las TIC, DAFP y el DNP.
- Identificar cuáles son las necesidades y canales de comunicación más utilizados por los usuarios.

Alcance

Se inició con el análisis de las PQRS registradas mediante el aplicativo PISAMI, durante los primeros 100 días del año 2019, identificando las necesidades de los usuarios para de esta manera formular acciones de mejora con el fin de prestarles un mejor servicio y generar los respectivos informes.

Líder del Ejercicio de Caracterización

El líder del proceso de caracterización de la secretaría general, es el Director de Atención al Ciudadano.

Recolección de la Información

Los datos de la caracterización, fueron extraídos de la plataforma PISAMI, con base a la información brindada por los usuarios al momento de registrar las PQRS.

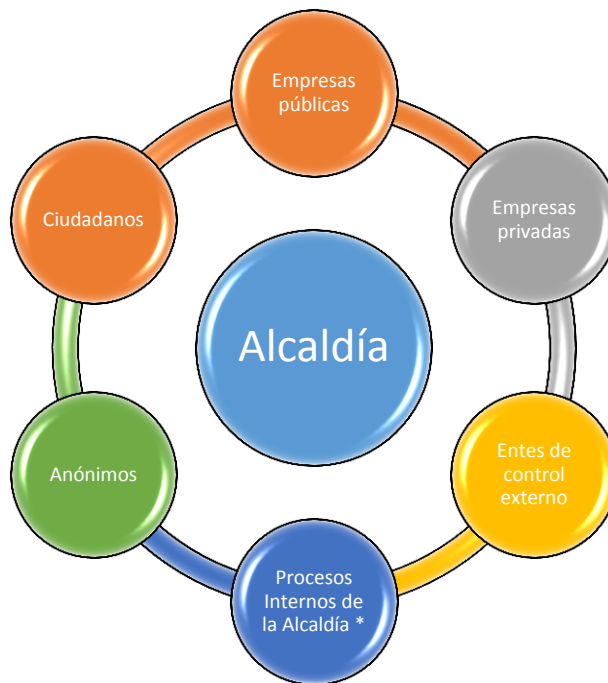
Metodología

Para realizar la caracterización de usuarios se toma como base la guía de caracterización de ciudadanos del DNP.

Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés

1. Grupos de valor

Grafica No. 1. Grupos de valor de la Secretaría



2. Variables

Tabla No. 1 Variables

Geográficas	Demográficas	Intrínsecas
Ubicación.	Sexo. Puntaje del Sisbén. Clasificación comunas. por	Uso de canales. Intereses.

3. Priorizar Variables

Tabla No. 2 Priorización de Variables

Categoría	Variable	¿La variable es...?					Puntaje total	Seleccionados	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
Geográfico	Ubicación.	0	0	1	1	1	3		X
Demográfico	Sexo.	1	0	1	1	0	3		X
	Puntaje del sisbén	0	0	1	1	1	3		X
	Clasificación por comunas.	1	0	1	1	1	4	X	
Intrínseco	Uso de canales.	1	1	1	1	1	5	X	
	Intereses.	1	1	1	1	1	5	X	

Fuente: Adaptado de Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009).

Se priorizan las 6 variables de las categorías geográfico, demográfico e intrínseco. Sin embargo, las acciones de mejora se realizarán sobre las que obtuvieron un puntaje de 5 (uso de canales e intereses).

4. Identificar Mecanismos de Recolección de Información

La recolección de la información se llevó a cabo teniendo como principal base los primeros 100 días del año 2019, con base en el informe de seguimiento de PQRS que se extrae de la plataforma PISAMI.

4.1 Variable Geográfica

Los 4182 PQRS registrados en los primeros 100 días del año se distribuyen de la siguiente manera por zonas geográficas:

4.1.1. Variable geográfica por zonas

Tabla No. 3 PQRS por zona geográfica

Ibagué Zona Urbana	3233
Ibagué Zona Rural	53
Otros Municipios	439
No Aplica ¹	457

Teniendo en cuenta que los PQRS de otros municipios son 439. Se concluye que los siguientes Municipios son los que más presentan Derechos de Petición:

4.1.2. PQRS de otros municipios del Tolima.

Dentro de los municipios del Tolima, los que con más frecuencia han radicado algún PQRS son:

Tabla No. 4 PQRS de municipios del Tolima

MUNICIPIOS	Cantidad de Veces
El Espinal	10
Lérida	8
Melgar	8
Ambalema	5
Flandes	5

4.1.3. PQRS de otras ciudades

Tabla No. 5 PQRS de otras Ciudades

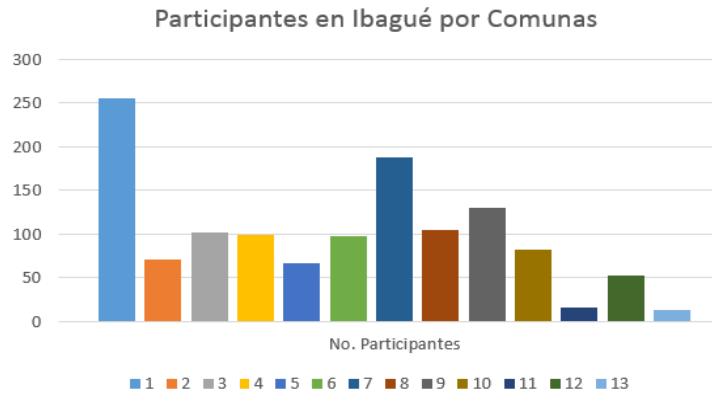
Municipios	Cantidad de Veces
Bogotá	180
Girardot	18
Medellín	17
Neiva	13
Cali	10

¹ No aplica; ya que, la petición fue realizada por correo electrónico, buzón de sugerencias, registro en línea o no brindaron la información.

4.1.4. PQRS por comunas

Dentro del municipio de Ibagué, se registran las siguientes PQRS por comuna:

Grafica No 2. PQRS por Comuna



Fuente: Base de Datos PISAMI.

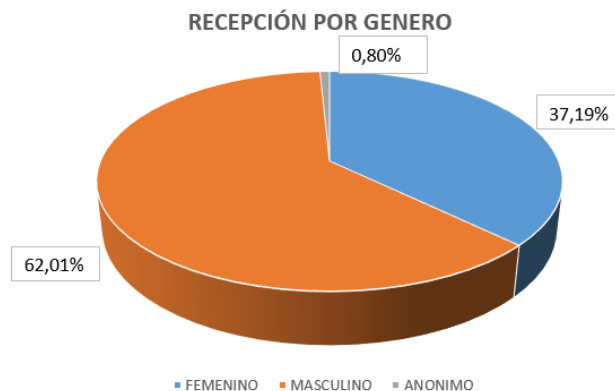
Se evidencia que las comunas que presentan más PQRS son la 1, 7 y 9. Actualmente el Alcalde realiza encuentros ciudadanos con el fin de cumplir con dichos requerimientos.

4.2 Variable Demográfica

Durante los primeros **100 días** del año 2019 se registraron **4182 PQRS** de las cuales **3545** fueron de ciudadanos identificados por género; ya que, la diferencia que son **637** corresponde a empresas públicas y privadas.

4.2.1. PQRS por sexo

Grafica No. 3. Recepción de PQRS clasificadas por sexo



Fuente: Base de Datos PISAMI.

Se puede concluir que las mujeres son las que más se acercan a presentar PQRS a las diferentes ventanillas de la Dependencias de la Alcaldía y están representadas en un 62%.

Los anónimos son ciudadanos que no suministraron este dato y por lo tanto se hace imposible realizar la clasificación del sexo.

4.2.2. Población con o sin SISBEN

Grafica No. 4 Población con y sin SISBEN.



El 40% de los usuarios posee Sisbén por ende se entiende que son personas de escasos recursos.

4.2.3. Naturaleza de las empresas

De los 4182 usuarios que presentaron PQRS durante este periodo analizado, 637 fueron de empresas de naturaleza pública o privada. Estas 637 PQRS registradas dentro de la plataforma PISAMI equivalen al 17,95% del total de las solicitudes y se identifican de la siguiente manera:

Tabla No. 6 Naturaleza de las Empresas

Naturaleza de la Empresa	Cantidad de Empresas	% de Participación
Empresa Privada	389	61%
Empresa Pública	248	39%

Se refleja que las empresas privadas son las que realizan mayor número de PQRS a la Alcaldía.

4.3 Variable Intrínseca

4.3.1. Uso de canales

La Secretaría General – Dirección Atención al Ciudadano viene utilizando el #tuvozcuenta para socializar por medio de las redes sociales de la Alcaldía la información de Atención al Ciudadano (página de la Alcaldía, facebook y twitter).

Socialización de los 13 puntos de atención son (Decreto 0875 del 02 de octubre de 2017):

1. Palacio Municipal.
2. Centro de Atención Municipal "CAM SALADO".
3. Planeación.
4. Sisbén.
5. Infraestructura y Desarrollo Rural.
6. Secretaría de Educación.
7. Cobro Coactivo.
8. Espacio Público.
9. Secretaria de Salud.
10. Dirección de Justicia.
11. Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad.
12. Centro de Atención Municipal "CAM SUR".
13. Centro de Atención Municipal "CAM PICALÉÑA"

Presencial: La administración municipal tiene habilitado 13 puntos de recepción de documentos distribuidos en las diferentes sedes administrativas de la Alcaldía Municipal de Ibagué, las cuales pueden ser consultadas en la página web Institucional www.ibague.gov.co.

Correo electrónico: el ciudadano podrá radicar su petición, queja o reclamo por medio de correo electrónico pqr@ibague.gov.co.

Telefónico y Fax: el ciudadano podrá realizar las peticiones, quejas o reclamos a la línea telefónica 2617090.

página web: el ciudadano podrá realizar su petición, en la página web www.ibague.gov.co. **Buzones de sugerencias:** la Administración Municipal tiene habilitados 13 puntos de recepción donde el ciudadano podrá depositar su petición, queja o reclamo en los buzones de sugerencias.

Los canales de atención más utilizados por los usuarios de la Alcaldía son:

Tabla No. 7 Uso de Canales

Buzón de Sugerencias	3
Correo Electrónico	181
Correspondencia	3809
Fax	8
Registro en Línea	180
Telefónico	1

El canal que más utilizan los usuarios es correspondencia mediante la radicación presencial en las 13 ventanillas o puntos de atención de la Alcaldía.

Uso de los canales por Secretaría.

Tabla No. 8 Uso de los canales - PQRS radicados en los primeros 100 días por cada Secretaría.

Secretaría o Dependencia	Total	Buzón de Sugerencia	Correo Electrónico	Oficina de Correspondencia	Fax	Registro en Línea	Telefónico
Sec. Movilidad	1645	2	38	1554	7	27	0
Sec. Hacienda	1110	0	48	981	0	80	1
Sec. Planeación	269	0	13	256	0	0	0
Sec. Gobierno	278	0	32	240	1	18	0
Sec. Bienestar Social	158	1	22	133	0	3	0
Sec. Administrativa	172	0	6	157	0	9	0
Sec. Salud	159	0	9	136	0	15	0
Sec. Infraestructura	118	0	4	109	0	6	0
Sec. D/Llo Económico	70	0	0	67	0	3	0
Ofic Jurídica	43	0	3	40	0	0	0
Sec. Educación	29	0	0	29	0	0	0
Sec. Cultura	16	0	0	15	0	1	0
Sec. Medio Ambiente	38	0	3	33	0	3	0
Sec. D/Llo Rural	13	0	0	13	0	0	0
Sec. General	5	0	0	0	0	5	0
Sec. Tics	3	0	0	0	0	3	0
Oficina Control Interno	2	0	0	1	0	1	0
Oficina Contratación	54	0	3	45	0	6	0

Los medios más utilizados por los usuarios para radicar sus PQRS son: correspondencia 91.08%, correo electrónico 4.33%, registro en línea 4.30%.

Los medios con menor participación porcentual son: fax, buzón de sugerencia y registro telefónico con 0.19%, 0.07% y 0.02% respectivamente.

4.3.2 Intereses

Se analizaron los 4182 asuntos que corresponden a las PQRS radicadas en los primeros 100 días del año con el fin de identificar cuáles son las necesidades y beneficios más solicitados por los usuarios (asuntos).

Las Secretarías que tienen mayor recepción de PQRS por parte de los usuarios son: Transito, Hacienda, Gobierno y Planeación.

Tabla No. 9 Porcentaje de PQRS por dependencia, teniendo en cuenta el asunto del mismo.

Secretaría u Oficina	Dependencia	Total PQRS	Asunto	Número de PQRS por asunto	%
Gobierno	Espacio Publico	96	Información Legitima confianza	16	16,67%
			Información diversos permisos eventos	46	47,92%
			Solicitud representación legal de Propiedad Horizontal	7	7,29%
			Otros Documentos	27	100,00%
	Apoyo Comunitario	36	Información referente a JAC	12	32,76%
			Resolución de la JAC	14	37,93%
			Certificado de representante JAC	3	8,62%
			Otros Documentos	7	20,69%
	Justicia	95	Solicitud de visita	19	20,00%
			Queja de procedimiento	11	11,58%
			Problemas diversos con animales	23	24,21%
			Solicitud otros documentos	42	44,21%
	Despacho	51	Solicitud Información	34	66,15%
			Solicitud otra información	17	33,85%

Transito	Operativo	193	Solicitud croquis	45	23,32%
			Permiso pico y placa	15	7,77%
			Solicitud Reductores de velocidad	41	21,24%
			Otros Documentos	92	47,67%
	Administrativo	1448	Prescripción de Comparendo	621	42,89%
			Modificación características vehículo	208	14,36%
			Corrección licencia de conducción	155	10,70%
			Solicitud otra información	464	32,04%
	Despacho	4	Solicitud copia de tutela	2	50,00%
			Solicitud copia de carpeta de vehículo	1	25,00%
Información solicitada			1	25,00%	
Bienestar Social	Despacho	158	Solicitud subsidio adulto mayor	35	22,15%
			Inclusión programas sociales	20	12,66%
			Diversos solicitudes de información	62	39,24%
			Solicitud otra información	41	25,95%
Medio Ambiente	Bomberos	7	Solicitud turnos cumplidos	3	42,86%
			Realizar visita a predio	2	28,57%
			Capacitación primeros auxilios	2	28,57%
	Ambiente, agua y cambio climático	6	Solicitud temas referentes al agua	6	100,00%
	Gestión del Riesgo	25	Solicitud poda de árbol	3	12,00%
			Solicitud Visita para evitar emergencia	15	60,00%
Problema con el alcantarillado			7	28,00%	
Hacienda	Tesorería	22	Solicitud de copia soporte de pago	9	40,91%
			Solicitud expedición de certificados	7	31,82%
			Otros Documentos	6	27,27%

	Cobro Coactivo	284	Solicitud copia expediente	149	52,46%
			Solicitud de información diversa	33	11,62%
			Solicitud Información variada	102	35,92%
	Rentas	801	Información tributaria	57	7,12%
			Revisión referente al avalúo	181	22,60%
			Inconformidad impuesto predial	563	70,29%
	Contabilidad	3	Solicitud Información variada	3	100,00%
Planeación	SISBEN	84	Solicitud ficha técnica	41	48,81%
			Información sobre una persona	36	42,86%
			Solicitud de información diversa	7	8,33%
	Estudios Estratégicos	7	Información referente a inversión en comunas	3	42,86%
			Información sobre proyectos	2	28,57%
			Solicitud Información variada	2	28,57%
	POT	176	Información sobre licencia de construcción	45	25,57%
			Certificaciones varias	28	15,91%
			Copia de planos	81	46,02%
			Solicitud Información variada	22	12,50%
	Despacho	2	Solicitud Información variada	2	100,00%
	TIC'S	Despacho	3	Conectividad	2
Solicitud Información variada				1	33,33%
Administrativa	Talento Humano	128	Certificación laboral	51	39,84%
			Información salarial	42	32,81%
			Información referente a funcionario	31	24,22%
			Solicitud Información variada	4	3,13%
	Recursos Físicos	39	Solicitud Información variada	21	53,85%

			Solicitud copia de la escritura	13	33,33%
			Requerimientos varios	5	12,82%
	Despacho	5	Solicitud Información variada	4	80,00%
			Solicitud copia acta de posesión	1	20,00%
Salud	Aseguramiento	109	Solicitud de auditor	25	22,83%
			Solicitud intervención con EPS	82	75,00%
			Solicitud Información variada	2	2,17%
	Salud Pública	31	Solicitud Información variada	14	45,16%
			Solicitud certificación	9	29,03%
			Solicitar visita de sanidad	8	25,81%
	Prestación de servicios de calidad	13	Queja EPS	13	100,00%
	Despacho	6	Solicitud Información variada	5	83,33%
			Solicitud pago factura	1	16,67%
Infraestructura	Operativo	3	Solicitud Pavimentación	2	66,67%
			Solicitud Información variada	1	33,33%
	Técnica	2	Solicitud Pavimentación	2	100,00%
	Despacho	113	Solicitud Pavimentación	82	72,57%
			Otros certificaciones	31	27,43%
Oficina Contratación	54	Solicitud certificación	23	42,59%	
		Solicitud Información variada	13	24,07%	
		Solicitud acta de liquidación	18	33,33%	
Oficina Control Interno	2	Solicitud respuesta derecho de petición	1	50,00%	
		Solicitud Información variada	1	50,00%	
Desarrollo Económico	Emprendimiento, fortalecimiento empresarial	43	Solicitud Información variada	12	28,57%
			Información capital semilla	31	71,43%

			Solicitud Información variada	7	25,00%
	Turismo	27	Información rutas turísticas	17	62,50%
			Solicitud información caracterización de los turistas	3	12,50%
Cultura	Cultura	16	Información sobre investigaciones culturales	4	27,27%
			Información estampillas procultura	7	45,45%
			Solicitud Información variada	4	27,27%
Desarrollo Rural	Desarrollo Rural	13	Solicitud Información variada	9	66,67%
			Requerimientos varios en diversos corregimientos	4	33,33%
Oficina Jurídica		43	Solicitud Información variada	26	60,47%
			Derechos de petición	9	20,93%
			Requerimientos derechos de petición	8	18,60%
Educación	Despacho	28	Solicitud cupos estudiantiles	7	25,00%
			Solicitud referente a las instalaciones de las Ins. Educativas	21	75,00%
	Administrativo	1	Queja sobre acoso laboral	1	100,00%
General		5	Solicitud parques biosaludables	4	80,00%
			Otras solicitudes	1	20,00%

Las dos secretarías que mayor PQRS han recibido durante los primeros 100 días, fueron Hacienda y Transito.

La mayor frecuencia de PQRS se refleja en la Secretaría de Transito – Administrativa con un porcentaje de 34.62%

A su vez, es la dependencia de rentas de la Secretaría de Hacienda – Rentas ocupa el segundo puesto en la recepción de PQRS con un porcentaje del 19.15%.

La Secretaría de Educación - Dependencia Administrativa es la que menos solicitudes de PQRS recibió por parte de los usuarios con un porcentaje del 0.02%.